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

INFORME No 19 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000059759 - 1000059762

FECHA		
11	02	2026
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO No 75 (Número de Contrato) **DE** 2024 (Año de suscripción) **TIPO DE CONTRATO** PRESTACION DE SERVICIO (Prestación de servicios, interventoria, consultoría, Convenio)

ORDENADOR DEL GASTO SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN (Nombre del ordenador del Gasto) — SECRETARIO GENERAL (Cargo del ordenador del Gasto)

CONTRATISTA RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S. (Escriba el nombre o razón social del contratista)

TIPO DE INTERVENTORIA Y/O SUPERVISIÓN: **INDIVIDUAL** [X] **COLEGIADA** [ ]

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR (E) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) — (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

APOYO SUPERVISIÓN JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato) — (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

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

DEPENDENCIA EJECUCIÓN CONTRATO GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR (Indique el nombre de la dependencia responsable del contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 12 MESES (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 15 (Día) **DE** 7 (Mes) **DE** 2024 (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 30 (Día) **DE** 1 (Mes) **DE** 2026 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001780 - 5400002006 - 5400002045 - 5400002121**

VALOR DEL CONTRATO

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

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

PRÓRROGAS	
No.	**PLAZO**
1	14 de noviembre 2025
2	30 de enero 2026

ADICIONES		
No.	**VALOR**	**RP**
1	563,250,162	5400002006
2	955,543,895	5400002045
3	825,017,522	5400002121

SUSPENSIONES		
No	**DESDE**	**HASTA**

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,670,000	**51.3%**
Adiciones	$ 2,343,811,579	**48.7%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 4,810,481,579**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 4,404,618,508	**91.6%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 197,174,573	**4.1%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 4,601,793,081**	**95.7%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**95.7%**

OBSERVACIONES

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

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**95.7%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**95.7%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0.0%**

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

*La fase de ejecución corresponde a desarrollo de Software de propiedad del FNA **SI** ☐ **NO** ☐

*Si corresponde a Software del FNA marque la fase correspondiente **Investigación** ☐ **Desarrollo** ☐

OBSERVACIONES

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

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

Facturación reparto del mes de enero 2026; en los terminos estipulados en el objeto del presente contrato.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACION PARCIAL	
Cumplimiento del contrato	**4**
Plazos	**4**
Aspectos administrativos	**4**

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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

CERTIFICA:

Que RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S., identificado con NIT. No.900.405.236-5, entregó un informe de las actividades desarrolladas desde Bucaramanga - Santander en el período correspondiente a enero 2026, dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato de prestacion de servicio No.75 de fecha 4 de julio de 2024.

)

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Anexo Técnico	X	**18**	**Informes de Gestion Mensual**
Certifiicado pago Seguridad Social	X	**11**	**Certificado de Seguridad Social y Parafiscales, resolucion de facturación, Rut, tarjeta prof. contador y cedula representante legal.**
Certificación Bancaria			
OTROS	X	**78**	**Archivo de Liquidacion - Informe de supervision - Certificaciones especificaciones tecnicas y operativas**

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

Once (día en letras) **11** (día en números) días del mes de **Febrero** (mes en letras) de **2026** (Año)

(Firma) Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar — Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar Fecha: 2026.02.12 09:21:08 -05'00'

(Nombre) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo — Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo Fecha: 2026.02.11 15:03:51 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	139

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000241	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.02.2026	Fecha contab.	12.02.2026	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	2876				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202602130184450				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1002007511	RECUPERADORA Y NORMA		**	174,226,105-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,917,561
3	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	85,830
5	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	82,917,573
7	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	19,897,806
9	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	236,066
11	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	983,808
13	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,927,138
15	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	11,168,314
17	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,303,142
19	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,444,777
21	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	563,514
23	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	893,169
25	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	31,671
27	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	338,234
29	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	412,239
31	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	443,279
33	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,518,863
35	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,529,888
37	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,829,769
39	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	634,155
41	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,802,201
43	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,756
45	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,481,349
46	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
47	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,950,385
48	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
49	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,192,527

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000241	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.02.2026	Fecha contab.	12.02.2026	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	2876				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202602130184450				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
51	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	611,303
52	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
53	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,627
54	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
55	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,343,213
56	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-
57	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	274,852
58	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
59	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	279,819
60	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
61	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,560,051
62	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
63	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,565,556
64	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
65	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	10,994,314
66	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
67	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,644,669
68	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
69	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,020,037
70	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
71	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,828,236
72	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
73	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,432,774
74	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
75	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	321,759
76	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
77	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	42,521
78	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
79	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	70,380
80	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
81	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	14,662
82	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
83	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	60,878
84	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
85	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	45,426
86	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
87	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	41,582
88	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
89	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	137,770
90	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
91	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	125,628
92	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
93	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	124,924
94	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
95	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	35,587
96	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
97	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	570,006
98	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000241	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.02.2026	Fecha contab.	12.02.2026	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	2876				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202602130184450				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	798,876
100	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
101	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	222,348
102	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
103	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	588,124
104	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
105	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,071,852
106	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
107	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	70,380
108	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
109	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	11,730
110	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
111	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	80,340
112	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
113	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	12,903
114	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
115	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	159,235
116	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
117	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	287,209
118	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
119	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	175,950
120	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
121	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	271,590
122	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
123	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	205,275
124	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
125	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	87,974
126	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
127	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	61,543
128	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
129	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	82,521
130	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
131	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	41,055
132	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
133	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	102,816
134	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
135	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	144,264
136	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	2-
137	40	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W8	4
138	50	2519050401	HONORARIOS 11%			18,226,221-
139	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			4,722,248-

Reincar
Recuperadora integral de cartera

Grupo Reincar
NIT 900.405.236-5
Carrera 19 No.36 20
Tel: (607) 6978148
Bucaramanga - Colombia
contabilidad@reincar.com.co

Factura electrónica de venta
No. ELEC 2876

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

Fecha y hora Factura	
Generación	12/02/2026, 16:18
Expedición	12/02/2026, 16:28
Vencimiento	11/03/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Rete.	Vr. Total	Vr. Bruto
1	HONORARIOS GESTIÓN ENERO 2026 CÓDIGOS DE APROBACIÓN 1000059759 1000059762	1.00	165,692,919.00	18,226,221.09	178,948,352.52	165,692,919.00

Total items: 1

Valor en Letras: Ciento setenta y cuatro millones doscientos veintiseis mil ciento cuatro pesos m/cte con treinta y tres cent.

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-03-11 por $ 174,226,104.33

Total Bruto	165,692,919.00
IVA 19%	31,481,654.61
Retefuente 11% Honorarios	18,226,221.09
ReteIVA 15%	4,722,248.19
Total a Pagar	**174,226,104.33**

Observaciones: Cancelar en cuenta corriente del Banco de Bogotá 184197929

No practicar ICA en Bucaramanga debido a que somos Autorretenedores según Res. 1017 del 31 de mayo de 2021

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

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 18764099913569 aprobado en 20251008 prefijo ELEC desde el número 2794 al 3000 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 8220 Actividades de centros de llamadas (call center) Tarifa
CUFE: c00d577edbd7377385b9f95298d8403d8a6404e9f945527131e34766db5933ff26c7b1b9224a8b6b94dda44aaec1a688

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

Reincar
Recuperadora Integral de Cartera
NIT. 900.405.236-5

SI-2000523 SC-CER546357

Bucaramanga, 9 de febrero de 2026

Señores
A QUIEN INTERESE

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

CERTIFICAR

Que la sociedad GRUPO REINCAR S.A.S realiza de manera oportuna el pago de aportes al sistema de Seguridad Social y Parafiscales la oficina principal de Bucaramanga, y sedes en Cúcuta, Manizales y Bogotá, de acuerdo con lo contemplado en la ley 21 de 1982, la ley 100 de 1993 y la ley 797 de 2003.
De acuerdo con el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 la sociedad se encuentra en situación de cumplimiento con las obligaciones del sistema de seguridad social y parafiscales y en los últimos 6 meses ha cumplido el pago de estos aportes. La sociedad de igual forma viene cumpliendo con la cuota de aprendices que estableció la misma normatividad.

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

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

Cordialmente

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
Gerente General

SANDRA MILENA CARRILLO BLANCO
Revisora Fiscal
T.P. 316730-T

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141221151243

(415)7707212489984(8020) 000014122115124 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 4 0 5 2 3 6	5	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga 4	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.

36. Nombre comercial	37. Sigla
	GRUPO REINCAR S.A.S.

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Santander 6 8	Bucaramanga 0 0 1

41. Dirección principal
CR 19 36 20 OF 501 ED CAMARA DE COMERCIO

42. Correo electrónico recuperadora@reincar.com.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	6 0 7 6 9 7 8 1 4 8	

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 2 0	2 0 1 1 0 1 0 4	6 9 1 0	2 0 1 1 0 1 0 4		4 3 3 0	8 2 1 9		3

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	1	4	4	2	4	8	5	2	5	5														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre GONZALEZ RAMIREZ DIEGO ENRIQUE

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141221151243

(415)7707212489984(8020) **000014122115124 3**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
9 0 0 4 0 5 2 3 6	5	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	4	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 4	0 1
72. Número		0 1 6
73. Fecha	2 0 1 1 0 1 0 3	2 0 2 1 0 4 0 5
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 1 0 1 0 4	2 0 2 1 0 4 1 3
77. No. Matrícula mercantil	0 5 1 9 7 4 8 2 1 6	0 5 1 9 7 4 8 2 1 6
78. Departamento	6 8	6 8
79. Ciudad/Municipio	5	5

Vigencia

80. Desde	2 0 1 1 0 1 0 3
81. Hasta	2 0 9 9 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 6 0 9 2 8		-
2		Año Mes Día		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141221151243

(415)7707212489984(8020) **000014122115124 3**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 4 0 5 2 3 6	5	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	4

Representación

1

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

2

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

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal	

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal	

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141221151243

(415)7707212489984(8020) **000014122115124 3**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 4 0 5 2 3 6	5	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	4

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

1

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	1 0 9 8 6 4 2 4 8 7		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
GONZALEZ	RAMIREZ	DIEGO	ENRIQUE

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 1 0 1 0 4	

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	8 8 0 3 0 2 5 5		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
RAMOS	SOLANO	LEANDRO	ENRIQUE

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 1 0 1 0 4	

3

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	5 4 7 7 5 9 3		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BAUTISTA	FLOREZ	ROLANDO	

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 1 0 1 0 4	

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141221151243

(415)7707212489984(8020) **000014122115124 3**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 4 0 5 2 3 6	5	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	4

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 9 5 5 3 0 3 2 0	2	3 1 6 7 3 0 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
CARRILLO	BLANCO	SANDRA	MILENA

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 4 0 6 1 2

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 9 8 7 5 4 0 2 3	2	1 2 0 5 7 7 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
GALVIS	RODRIGUEZ	INGRID	CAROLINA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento: 2 0 2 4 0 6 1 2

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 0 7 4 7 7 7 9 0	4	3 0 3 1 7 3

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
REYES	VELASCO	GINETH	VIVIANA

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 3 0 2 0 1

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141221151243

(415)7707212489984(8020) **000014122115124 3**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 4 0 5 2 3 6	5	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga 4	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0

162. Nombre del establecimiento
RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Santander 6 8	Bucaramanga 0 0 1

165. Dirección
CR 19 36 20 OF 501 ED CAMARA DE COMERCIO

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
1 9 7 4 8 3	2 0 1 1 0 1 0 4
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 7 6 9 7 8 1 4 8	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0

162. Nombre del establecimiento
RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

165. Dirección
CL 30 A 6 22 ED SAN MARTIN OF 2703

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
2 5 7 7 3 5 2	2 0 1 1 0 1 0 4
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 1 7 9 4 8 4 8 4	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0

162. Nombre del establecimiento:
RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Norte de Santander 5 4	Cúcuta 0 0 1

165. Dirección
AV 5 12 62 OF 202 ED COLSEGUROS

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
4 5 5 0 7 6	2 0 2 4 0 1 0 1
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 7 5 9 5 6 5 1 2	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764081290454

(415)7707212489984(8020) 001876408129045 4

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
900405236	5				

11. Razón social

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

12. Dirección seccional

Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

Cód. 4

24. Dirección

CR 19 36 20 OF 501 ED CAMARA DE COMERCIO

25. País	26.Departamento	27. Municipio
Colombia	Santander	Bucaramanga

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

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

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

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

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

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

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

DIAN

2024-10-09 / 05:13:16 PM

Fecha Acuse de Recibo

Firmado

984. Apellidos y nombres

985. Cargo

989. Dependencia

990. Lugar administrativo SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI

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

992. Área

993. Establecimiento

1001. Apellidos y nombres GONZALEZ RAMIREZ DIEGO ENRIQUE

1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía

1003. No. Identiflcación 1098642487 1004. DV 5

1005. Cod. Representación Representante Legal Principal

1006. Organización RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA

997. Fecha formalización 2024-10-09/17:13:16

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764081290454

(415)7707212489984(8020) 001876408129045 4

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
900405236	5				

11. Razón social

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

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

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

AUTORIZADO



República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

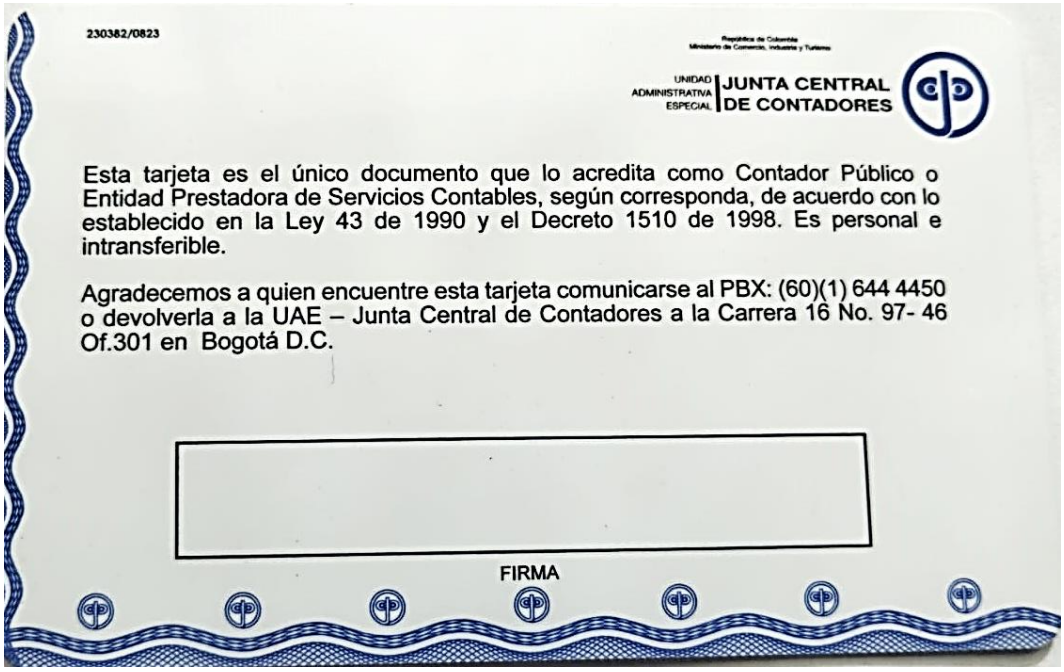
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

316730-T

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

JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
DIRECTOR GENERAL

366539 372082



230382/0823

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

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

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

FIRMA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.098.642.487**

GONZALEZ RAMIREZ

APELLIDOS

DIEGO ENRIQUE

NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

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

BUCARAMANGA
(SANTANDER)
LUGAR DE NACIMIENTO

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

28-SEP-2005 BUCARAMANGA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

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

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATISTA	RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S.
No. CONTRATO	75 de 2024
OBJETO	Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.
PERIODO DEL INFORME	5 al 30 de enero 2026
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $2,466,670,000.00 Adición 1: $563,250,162.00 Adición 2: $955,543,895 Adición 3: $825,017,522.00 Pagos realizados: $4,404,618,508.00 Pago gestión periodo del presente informe: $197,174,573 Porcentaje ejecutado: 95.66% Saldo del contrato: $208,688,498.00

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 13.853 obligaciones a Reincar, de acuerdo con los resultados obtenidos en el último trimestre de asignación por cada franja de mora, para la gestión de recuperación de cartera, asignación cargada en aplicativo de gestión asignado por el fondo, para inicio de las gestiones el 5 de enero de 2026, se realizó asignación de la cartera en todas las franjas de mora, buscando un impacto positivo en el indicador, para lo cual se solicitó intensificar la gestión en los montos altos para poder llegar más rápido a la cifra requerida, este aspecto se implementó en todas las franjas para impactar directamente el indicador con las metas de recuperación y deterioro, se solicitó focalizar la cartera dependiendo el tipo de vivienda VIS Y NO VIS. Los casos en UVR se mantuvieron en constante seguimiento, adicionalmente potencializar el ofrecimiento de negociación de las franjas altas que permitan generar un impacto positivo al indicador.

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

Franja	Saldo K.	Oblig.
B. DE 1 A 30	476,595,644,545	7747
C. DE 31 A 60	183,993,636,344	2838
D. DE 61 A 90	17,002,126,331	253
E. DE 91 A 120	12,504,972,086	185
F. DE 121 A 150	23,623,263,666	373
G. DE 151 A 360	58,330,405,610	947
H. DE 360 A 540	22,822,210,821	392
I. MAYOR A 540	70,243,014,625	1005
J. CASTIGO	5,483,734,601	113
Total general	**870,599,008,628**	**13853**

GESTIONES REALIZADA

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

Rotación de cartera

CASA DE COBRO	REINCAR	Total general
01/28/2026	**16**	**16**
01/29/2026	**3296**	**3296**
01/30/2026	**3223**	**3223**
01/31/2026	**3372**	**3372**
Total general	**9907**	**9907**

Spin Rate

CASA DE COBRO	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
REINCAR	**216**	**9691**	**9907**
Total general	**216**	**9691**	**9907**

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
REINCAR	**4510**	**45.52%**	**252**	**2.54%**	**5145**	**51.93%**	**9907**	**100.00%**
Total general	**4510**	**45.52%**	**252**	**2.54%**	**5145**	**51.93%**	**9907**	**100.00%**

RESULTADOS OBTENIDOS

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

Etiquetas de fila	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	MANTENIDO	DETERIORADO	Total general	CONTENCION	META	% EJECUCION	FALTANTE
REINCAR	**26.23%**	**3.03%**	**1.05%**	**29.24%**	**40.45%**	**100.00%**				
B. DE 1 A 30	39.06%	0.00%	0.00%	35.97%	24.98%	100.00%	75.02%	90.00%	83.36%	-14.98%
C. DE 31 A 60	14.00%	13.63%	0.00%	38.88%	33.48%	100.00%	66.52%	80.00%	83.15%	-13.48%
D. DE 61 A 90	14.64%	2.97%	10.55%	23.00%	48.85%	100.00%	51.15%	50.00%	102.30%	1.15%
E. DE 91 A 120	18.70%	0.70%	17.52%	11.23%	51.84%	100.00%	48.16%	40.00%	120.39%	8.16%
F. DE 121 A 150	8.20%	0.92%	9.70%	20.94%	60.24%	100.00%	39.76%	35.00%	113.61%	4.76%
G. DE 151 A 360	9.57%	0.41%	2.86%	0.00%	87.15%	100.00%	12.85%	20.00%	64.23%	-7.15%
H. DE 360 A 540	4.25%	0.20%	2.29%	0.00%	93.25%	100.00%	6.75%	15.00%	45.00%	-8.25%
I. MAYOR A 540	2.92%	0.00%	0.72%	0.00%	96.36%	100.00%	3.64%	10.00%	36.38%	-6.36%

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS

OBLIGACION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS/ EVIDENCIA
1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Requerimientos - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.5 Acuerdos de Niveles de Servicio.	Reincar aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
2. Recibir las obligaciones asignadas por el Fondo para la gestión de recuperación de cartera y gestionar por los medio o canales autorizados (telefónico, correo electrónico, sms, agentes virtuales)	Reincar realiza la recepción de la asignación del 5 de enero 2026 y realiza las gestiones de cobro a través de los canales autorizados dejando evidencia en el aplicativo de gestión asignado por el fondo **https://fna.adminfo.net/smartplus/**
3. Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces).	Reincar realizo las gestiones de cobro correspondientes sobre las obligaciones asignadas, información registrada en el aplicativo de gestión asignado por el fondo
4. Realizar la gestión de cobro sobre las obligaciones asignadas en campañas especiales según las necesidades y estrategias dadas por la Gerencia de Cobranzas y BRDPR.	Para el periodo del presente informe no se asignaron campañas especiales
5. Asistir a las reuniones que convoque el Supervisor del contrato definido por el Fondo.	El proveedor asistió a las reuniones convocadas por el FNA de lo cual queda constancia en las actas de reunión
6. Mantener durante la ejecución del contrato el recurso humano, la infraestructura física y las demás condiciones presentadas en la oferta.	Reincar aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
7. No podrá subcontratar otras empresas para realizar la gestión objeto del contrato.	Durante el periodo del presente informe no se evidencia subcontratación
8. Celebrar acuerdos de confidencialidad con sus colaboradores sobre la información conocida para la ejecución del contrato y sobre las actividades desarrolladas. Por tanto, será responsable por la filtración que de esta información haga su personal. Dichos acuerdos deben reposar en la carpeta del contrato del personal y ser validado por el Supervisor del contrato antes de inicio de actividades.	Reincar aporta hojas de vida de los colaboradores donde se evidencia el acuerdo de confidencialidad
9. Instruir a sus colaboradores sobre la propiedad de la información que le entregue el Fondo Nacional del Ahorro S.A., así, como de los procedimientos y controles	Se evidencia el registro de las gestiones realizadas a las obligaciones asignada en el aplicativo de gestión designado por el fondo **https://fna.adminfo.net/smartplus/**

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

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

APLICACIONES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

ANS	PENALIDAD (SI/NO)	PORCENTAJE PENALIDAD	VALOR
Incumplimiento de las metas establecidas (sin incluir castigo)	SI	>4 RANGOS 1%	$ 1,991,662
tres (3) días hábiles, para presentar el plan de trabajo	NO		
tendrán un término de cuatro (4) días para realizar el primer barrido de gestión a toda la cartera asignada en busca de contactar al deudor	NO		
deberá como mínimo realizar cuatro (4) gestiones telefónicas a las obligaciones asignadas siempre y cuando presente mora	NO		
No recibir quejas por mal trato o prácticas abusivas derivadas de la gestión de cobro realizada	NO		

Firma,

Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Fecha: 2026.02.12 08:55:00 -05'00'

GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR
Gerente Cobranza y BRDPR (E)
Supervisor del contrato (E)

Proyecto: John Alexander Serna G. – Gcb-a01
Proyecto: Jully Alexandra Garcia A. – Gcb-p04

Descripción Funcional Aplicativo in house ReincarApp

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

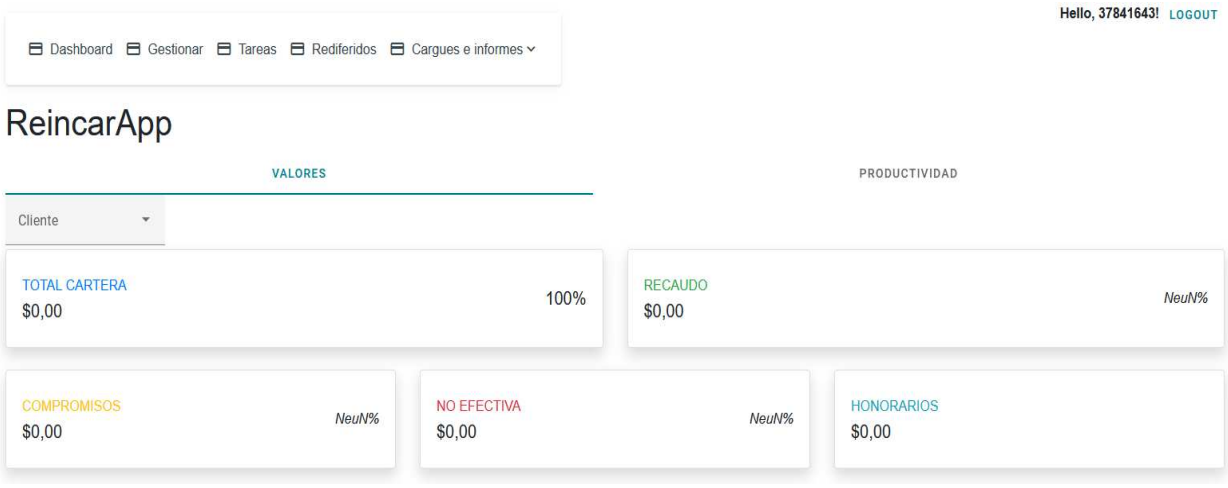
Con Reincarapp tenemos una segura y organizada administración de toda la información de cada cliente para la correcta gestión de cobranza a nivel pre jurídico y jurídico.

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

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

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

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



POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

GRUPO REINCAR

Recuperadora y Normalizadora integral de cartera.

1 OBJETO, FINALIDAD Y AMBITO DE APLICACIÓN

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

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

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

1.1 Definiciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las finalidades genéricas de este control son las siguientes:

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

PERSONALES DURANTE EL HORARIO LABORAL.

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

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

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

1.2 Propiedad y especificaciones de los sistemas operativos

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

- **ALTERAR DE FORMA TOTAL O PARCIAL LOS COMPONENTES HARDWARE, SOFTWARE Y LAS CONFIGURACIONES DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS ASIGNADOS AL MISMO USUARIO O A OTROS USUARIOS, SIN LA DEBIDA AUTORIZACIÓN.**

- **UTILIZAR APLICACIONES INFORMÁTICAS QUE SATUREN LAS REDES, LOS SERVIDORES O QUE ENTORPEZCAN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.**

- **HACER MODIFICACIONES DE PRIVILEGIOS O PERMISOS SIN AUTORIZACIÓN DEL ADMINISTRADOR DE SISTEMAS.**

- **OCASIONAR DAÑOS FÍSICOS O LÓGICOS, POR MAL USO O NEGLIGENCIA DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, APLICACIONES, HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y TODO DISPOSITIVO O MEDIO TECNOLÓGICO.**

- **DESARROLLAR O USAR INTENCIONAL O ACCIDENTALMENTE PROGRAMAS MALICIOSOS O ACCESOS A RECURSOS RESTRINGIDOS POR EL ADMINISTRADOR DE SISTEMAS.**

- **NO GUARDAR CON LA DEBIDA DILIGENCIA LAS CLAVES, CONTRASEÑAS, NOMBRES DE USUARIO O CUALESQUIERA OTROS IDENTIFICADORES QUE PUDIERAN FACILITARSE AL TRABAJADOR PARA UTILIZAR CUALQUIERA DE LAS HERRAMIENTAS, O PARA ACCEDER A LOS EQUIPOS O SISTEMAS DE LA EMPRESA.**

1.3 Acceso a los equipos

- **ACCESO DE LOS USUARIOS**

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

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

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

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

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

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

- **ACCESOS DEL ADMINISTRADOR DE SISTEMAS**

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

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

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

- **ACCESO A LOS EQUIPOS, REDES O SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR INCIDENCIAS EN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

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

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

2.1 Existen 15 quince tipos de roles en Grupo Reincar:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Creación y modificación de usuarios dentro del dominio:

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

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

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

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

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

dejando filtrar información.

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

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

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

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

2.3 Creación de usuarios herramienta B2chat.

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

1. Solicitud vía correo electrónico por parte del coordinador de cartera al Ingeniero de sistemas con copia al director Administrativo para su respectiva aprobación, informando el tipo de cartera y que asesor tendrá acceso a la aplicación.

2. El ingeniero de sistemas creará el usuario y la clave de ingreso a la herramienta y los envía por correo electrónico al coordinador.

3. El coordinador se desplazará hasta el equipo de cómputo del asesor autorizado, para ingresar las credenciales. Por temas de seguridad la contraseña de la herramienta estará bajo custodia del coordinador.

2.4 Creación de usuarios de VPN

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

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

2.5 Gestión de incidencias

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

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

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

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

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

2.6 Seguridad, confidencialidad y protección de datos personales

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

2.7 Entrega implementos de sistemas.

Procedimiento entrega implementos de sistema

3 El responsable de TICS o asistente de TICS, entrega al colaborador el equipo de cómputo el cual debe tener los aplicativos a utilizar para la gestión según elcargo, y las restricciones establecidas para el cumplimiento de la política de seguridad de la información, el ingresado debe firmar el GR-FR26 Hoja de vida equipos.

4 Para la entrega de diadema, la persona quien recibe debe firmar el formato GR-FR06 Entrega de diademas. Y en el caso de entrega de celular, el colaborador debe fir mar el formato GR-FR14 CARTA DE ENTREGA CELULARES.

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

3. UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

3.1 USO DEL CORREO PERSONAL

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

3.2 Uso del correo empresarial

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

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

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

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

- **LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN DE CORREO SOLO PODRÁN SER UTILIZADAS PARA LOS FINES PROPIOS DE LA EMPRESA, Y NUNCA CON FINES PUBLICITARIOS, COMERCIALES O DE ÍNDOLE PERSONAL QUE NO VAYAN RELACIONADAS CON ACTIVIDADES PROPIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.**

- **ESTÁ PROHIBIDO ACCEDER SIN AUTORIZACIÓN A LAS COMUNICACIONES QUE CIRCULAN POR LA RED, ASÍ COMO SU MANIPULACIÓN, DESTRUCCIÓN Y APROPIACIÓN INDEBIDA.**

- **ESTÁ PROHIBIDO EL ENVIÓ DE CORREOS MASIVOS, LOS CORREOS SOLO DEBEN IR DIRIGIDOS A LA PERSONA INTERESADA, A EXCEPCIÓN DE CLIENTES QUE TENGAN MAS DE 2 CUENTAS DE CORREO.**

- **ESTA PROHIBIDO EL INTERCAMBIO DE ARCHIVOS CON INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES ENTRE LOS COORDINADORES DE CARTERA Y LOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS.**

3.3 Estatus legal de los mensajes

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

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

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

3.4 Información que debe incluirse en el mensaje y firma

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

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

3.5 Uso de correo encriptado

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

3.6 Uso de correo electrónico masivo

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

1. Validación de los correos de los deudores registrados en el demográfico.

2. Confirmar la autorización del titular para envió de información en caso de que el correo electrónico se actualice en la gestión de cobro.

3. Está prohibido pegar en la plantilla información con datos diferentes a los requeridos por el deudor.

4. SEGURIDAD PERIMETRAL

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

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

4.1 RESTRICCIONES A LA NAVEGACIÓN POR INTERNET

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

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

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

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

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

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

4.2 CONEXIONES VPN

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

4.3 BLOQUEO DE PUERTOS Y APLICACIONES

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

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

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

4.4 ANTIVIRUS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. COPIAS DE SEGURIDAD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Salida del disco externo copia de seguridad:

- Para la salida del disco se levanta un acta de reunión donde se deja constancia que el disco fue entregado por el responsable TIC al director Administrativo para su respectiva salida.

- El director Administrativo es el encargado de realizar el transporte del disco y dejarlo en el sitio de disposición final (caja fuerte) para su respectivo resguardo

Entrada del disco externo copia de seguridad:

- El ingreso del disco duro externo está asociado al acta de reunión firmada en la salida, con el fin tener evidencia que el disco fue entregado al responsable TIC de forma satisfactoria, en esta acta se deja un espacio de compromisos donde se registra la fecha y estado del disco al momento del ingreso

- Una vez recibido por el responsable TIC, el disco se aloja en el cuarto técnico y se conecta al equipo dispuesto para la realización de las copias de seguridad, se valida que el disco se encuentre cifrado y con la información que se había realizado en el backup anterior.

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

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

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

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

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

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

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

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

7. PROHIBICIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS Y REDES P2P

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

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

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

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

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

9. RESTRICCIONES Y POLÍTICA DE USO DE SOFTWARE DE MENSAJERÍA

INSTANTANEA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. PROGRAMAS Y DISPOSITIVOS DE CONTROL Y MONITORIZACIÓN

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

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

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

11. USO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS FUERA DE LA EMPRESA

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

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

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

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

12. USO DE LAS IMPRESORAS

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

13. USO DEL CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO

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

14. ASISTENCIA TÉCNICA, ENTREGA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

14.1 Asistencia técnica

Los requerimientos técnicos deben ser solicitados por medio del vínculo:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpyrC-PdWeWcfx06CCqw4I9CzCDDmFgtCs73PVf_yVTS5Jyw/viewform
llenando el formato que se despliega. Si el requerimiento es de urgencia se debe realizar la solicitud directa al Responsable TIC quien le dará la prioridad del caso.

14.2 Entrega de equipos

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

1. Se debe configurar el equipo con las restricciones de seguridad según la cartera que pertenezca y el perfil del usuario.

2. Se debe diligenciar el formato TC-FR04 Lista de chequeo configuración equipos de cómputo el cual se encuentra en el link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8y77G_3aRmi8Ah74xzh1Z81_tV5Uei56rKopjsr-DDS66bA/viewform , con el fin de validar las restricciones y garantizar el cumplimiento de la seguridad de la información.

3. Se debe crear o actualizar la hoja de vida del equipo mediante formato GR-FR26 Hoja de vida equipos según sea el caso.

4. Se debe realizar carta de entrega de diadema GR-FR06 ENTREGA DE DIADEMAS y actualizar Hoja de vida de diademas GR-FR27.

5. Se debe validar el funcionamiento del equipo.

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

14.3 Mantenimiento preventivo y correctivo

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

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

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

15. USO DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE

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

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

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

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

16. USO DE LOS FORMULARIOS DE GOOGLE

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

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

- Dar acceso al link del formulario a los gestores y revisar que solo accedan a este y no a alguna otra extensión de google.

- Para encontrar los datos que subieron los gestores. Se debe buscar en la consola de administración de la cuenta la aplicación drive y en la carpeta Reporte Diario buscar el archivo de base de cálculo reporte de recuperación (Respuestas).

- Realizar la descarga e ingresar la información a la plantilla que resume la información por tipo de cartera.

- Analizar la información y/o enviar al Funcionario del cliente que solicita la información.

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

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

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

18. TRANSFERENCIA SEGURA DE ARCHIVOS FTP

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

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

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

19. TRABAJO REMOTO

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

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

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

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

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

20. ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA OPERATIVO

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

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

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

21. SEGURIDAD Y GRABACIONES AREAS SEGURAS

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

22. RESPONSABILIDADES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

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

Aprueban:

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
C.C. 1.098.642.487 de Bucaramanga

Leandro Enrique Ramos Solano
Cc 88.030.255 de Pamplona

1. Características Generales:

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

2. Funciones de Telefonía

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

3. Funciones de Administración

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

CERTIFICACIÓN

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

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

Reincar Recuperadora integral de cartera	**ACTA DE REUNIÓN**	**CÓDIGO**: AM-FR12
		VERSIÓN: 02

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

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

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

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

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

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

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

icontec ISO / IEC 27001 SI-2000523
icontec ISO 9001 SC-CER546357
IQNET

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

_____

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

_____

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

_____

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

I. Mecanismos tecnológicos y manuales de control de acceso que permiten establecer un perímetro de seguridad claramente definido y acorde con los resultados de la identificación de riesgos relacionados con seguridad física, y registrar la fecha y hora de entrada y salida de colaboradores y visitantes de REINCAR.

II. Los colaboradores de REINCAR deben portar el carné corporativo de forma visible.

III. Los visitantes deben ser anunciados en el momento de su llegada a las instalaciones de la empresa ante los colaboradores de REINCAR, quienes deben autorizar su ingreso, recibirlos y acompañarlos en los sitios en los que se desarrolle su visita, con el objeto de evitar la ocurrencia de eventos de robo o pérdida y fuga de información.

IV. Se debe realizar sensibilización a los colaboradores sobre la seguridad física de las instalaciones por parte del Oficial de Seguridad de la Información.

V. Si no existe autorización por parte del colaborador para el acceso de los visitantes no podrá ingresar a las instalaciones de la empresa.

VI. Al momento de terminación del contrato se deshabilitará los accesos a las instalaciones físicas de REINCAR.

VII. Los colaboradores podrán ingresar a todas las locaciones de REINCAR, excepto a las áreas catalogadas como seguras.

VIII. Se concederá acceso a las áreas seguras a los colaboradores que lo requieran, de acuerdo con sus obligaciones.

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

_____

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

El TC- FR07 Tratamiento de incidentes técnicos que afecten la seguridad, cualquier incidente deben reportarlo inmediatamente por el link:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHrN-9JG8D2TeHlrJAFP5fx1VxdbRTcSGupKEwEabAYWg11Q/viewform

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

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

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

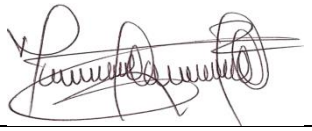
CERTIFICACIÓN

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

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

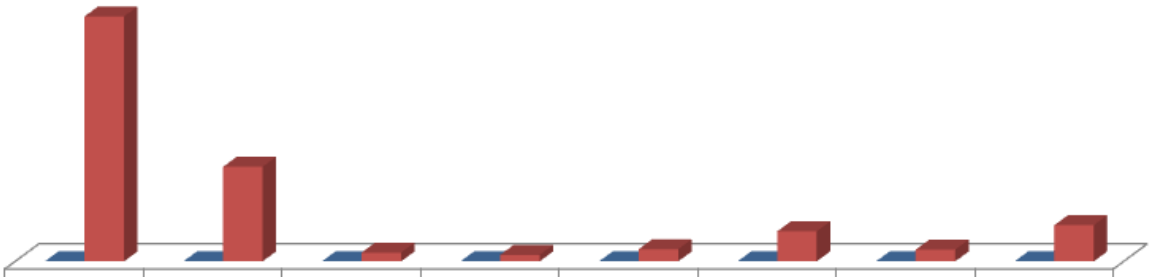
INFORME DE MEDICIÓN
REINCAR

TIPO DE ASIGNACION	DESCRIPCION ASIGNACION	PERIODO EJECUCION
*REPARTO ADMINISTRATIVA *REPARTO CASTIGO	**REPARTO ADMINISTRATRIVA:** 13.741 OBLIGACIONES POR $865.151.952.658 **REPARTO CASTIGO:** 113 OBLIGACIONES POR $5.483.734.601	ENERO 2025

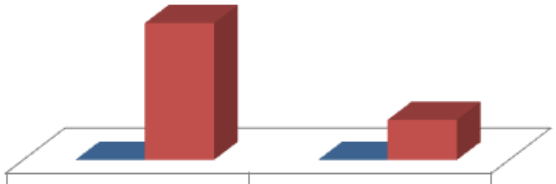
CASA DE COBRANZA	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
REINCAR	MARIA ISABLE CHAVEZ PARRA	

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

1.1. Descripción de la cartera por franja:



B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
7.747	2.838	253	185	373	947	392	1.005
476.595.644.5	183.993.636.3	17.002.126.33	12.504.972.08	23.623.263.66	58.330.405.61	22.822.210.82	70.243.014.62

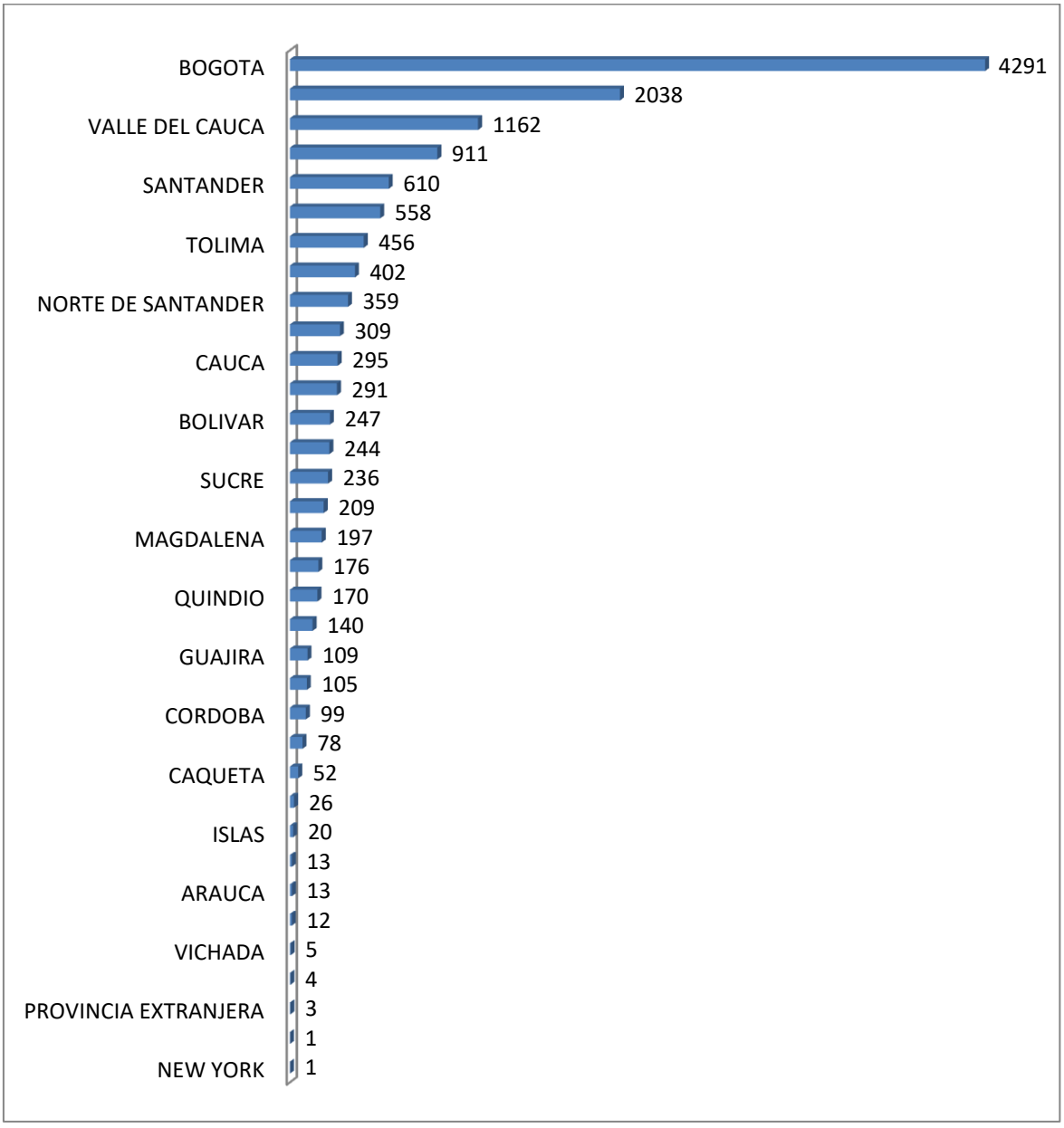


CASTIGO	DISPROYECTOS
101	12
4.244.417.045	1.239.317.556

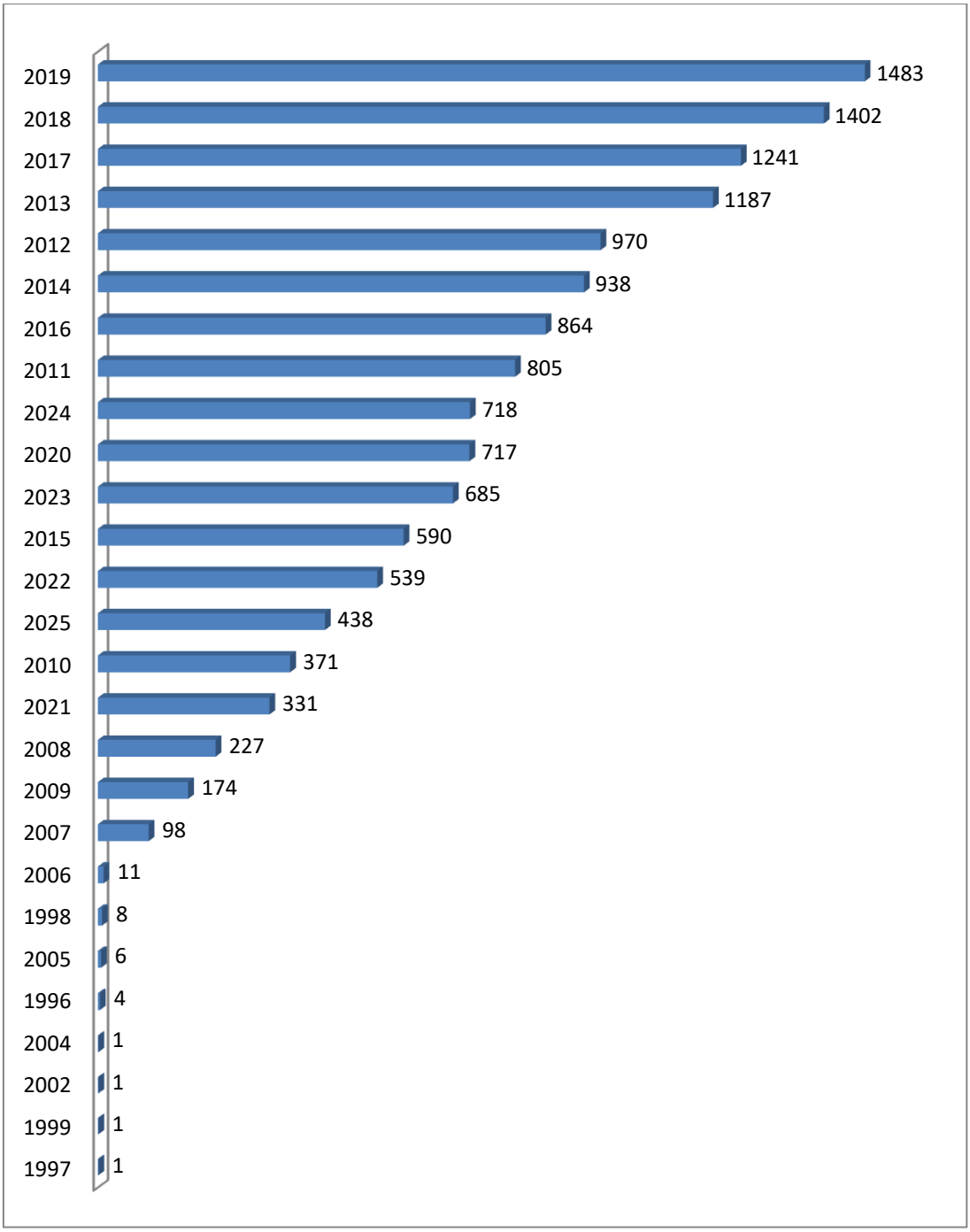
1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

Se genero trabajo por bolsas de negociacion, en donde no se asigna cartera determinada a un gestor, todo depende de la negociaciones que cada gestor va realizando, se utiliza el marcador predictivo como herramienta de rotacion.

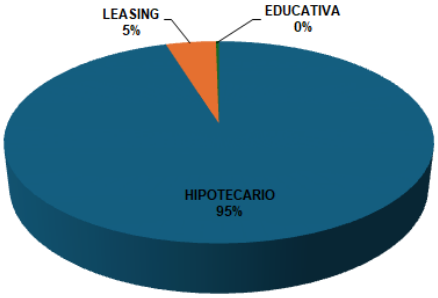
1.3. Descripción de la cartera por departamento



1.4. Descripción por cosecha



1.5. Descripción por línea de crédito



2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

2.1. Número de gestores asignados.

CANTIDAD	NOMBRE
1	INGRID XIMENA ALMEIDA QUINTERO
2	MARIA ELVIRA GONZALEZ BLANCO
3	JULY ALEJANDRA MORENO
4	JEIMY KATEHERINE VARGAS LAMUS
5	TATIANA DEL PILAR RANGEL LOPEZ
6	ZAYDITH YULIETH ALVAREZ MARTINEZ
7	JULIAN DAVID MOJICA MANTILLA
8	RONALD ANDRES BENITEZ BARCO
9	JUAN MANUEL IBARRA GARCIA
10	BAYRON DANIEL SANTOS TOLOZA
11	FERNEY ALFONSO LEON GARAVITO
12	MAYRA ALEJANDRA PARRA DUARTE
13	ANDREINA NAVARRO ARIZA
14	JONNATHAN JOSUE MARQUEZ FLOREZ
15	YALKIS YOHENIS PEREZ BRITO
16	MARIA JULIETH LUNA CAICEDO
17	LINDA MARCELA PEREZ GARNICA
18	VIVIANA PINTO DUARTE
19	DANA VALENTINA GARZON GOMEZ
20	GISELA CARDENAS LOPEZ
21	RONALD DAVID GOMEZ
22	LEIDY CAROLINA ULLOA GUALDRON
23	XIOMARA VANESA TIRIA PERDOMO



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

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

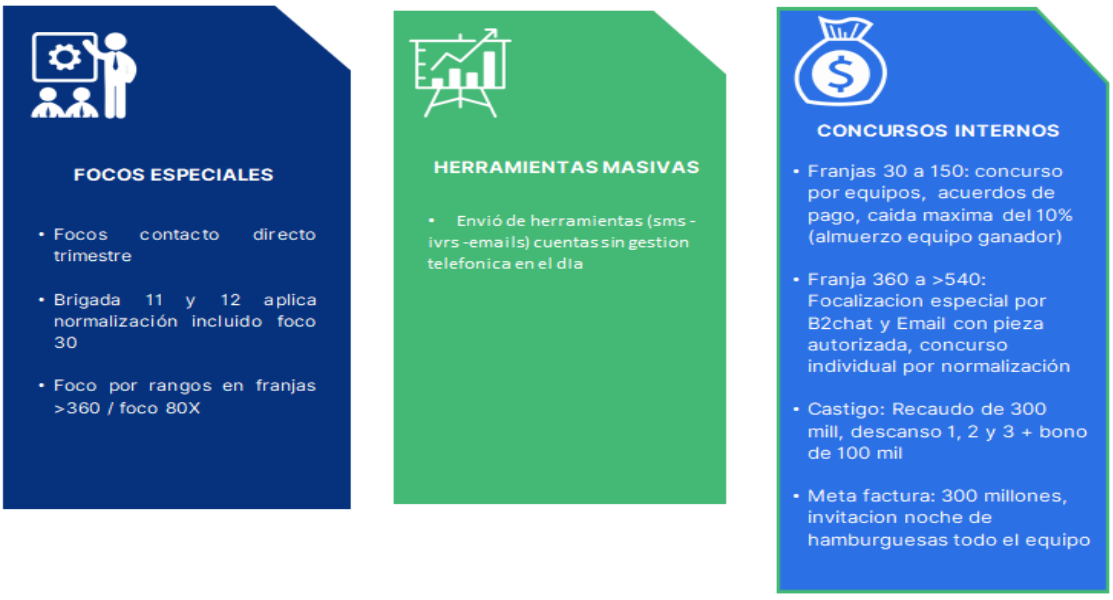
2.3. Cumplimiento de la meta por gestor, diaria, semanal y al final de la campaña.

ASESOR	META	HONRS ADMI	HONRS CAST	HOY	% META
BAYRON DANIEL SANTOS TOLOZA	8.000.000	4.963.365	190.872	5.154.237	64%
INGRID XIMENA ALMEIDA QUINTERO	8.000.000	17.283.034	280.542	17.563.576	220%
JEIMY KATHERINE VARGAS LAMUS	8.000.000	17.987.962	1.374.384	19.362.346	242%
JUAN MANUEL IBARRA GARCIA	8.000.000	4.704.362	295.163	4.999.524	62%
JULIAN DAVID MOJICA MANTILLA	8.000.000	3.811.241	4.862.669	8.673.910	108%
JULY ALEJANDRA MORENO	8.000.000	6.393.265	3.370.795	9.764.059	122%
MARIA ELVIRA GONZALEZ BLANCO	8.000.000	4.083.006	-	4.083.006	51%
RONALD ANDRES BENITEZ BARCO	8.000.000	3.851.371	1.132.066	4.983.437	62%
TATIANA DEL PILAR RANGEL LOPEZ	8.000.000	12.967.434	5.222.783	18.190.217	227%
ZAIDITH YULIETH ALVAREZ MARTINEZ	8.000.000	2.056.003	901.605	2.957.607	37%
MAYRA ALEJANDRA PARRA DUARTE	8.000.000	2.946.389	359.029	3.305.419	41%
ANDREINA NAVARRO ARIZA	8.000.000	13.624.730	-	13.624.730	170%
FERNEY ALFONSO LEON GARAVITO	8.000.000	3.675.391	138.795	3.814.186	48%
JONNATHAN JOSUE MARQUEZ FLOREZ	8.000.000	3.519.655	-	3.519.655	44%
MARIA JULIETH LUNA CAICEDO	8.000.000	536.600	651.839	1.188.440	15%
LINDA MARCELA PEREZ GARNICA	8.000.000	1.901.938	292.663	2.194.601	27%
VIVIANA PINTO DUARTE	8.000.000	3.792.202	80.150	3.872.352	48%
DANA VALENTINA GARZON GOMEZ	8.000.000	8.602.419	184.694	8.787.114	110%
YALKIS YOHENIS PEREZ BRITO	8.000.000	6.330.294	7.401.747	13.732.041	172%
RONALD DAVID GOMEZ ALVARADO	8.000.000	1.332.795	-	1.332.795	17%
GISELA CARDENAS LOPEZ	8.000.000	787.582	-	787.582	10%

2.4. Incentivos del mes por cumplimiento de metas.

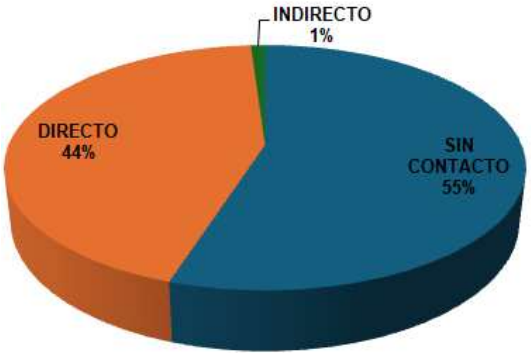
ASESOR	HONORARIOS	INCENTIVO
JEIMY KATHERINE VARGAS LAMUS	19.340.347	967.017
TATIANA DEL PILAR RANGEL LOPEZ	18.082.407	904.120
INGRID XIMENA ALMEIDA QUINTERO	17.221.408	861.070
YALKIS YOHENIS PEREZ BRITO	13.501.024	675.051
ANDREINA NAVARRO ARIZA	13.488.458	674.423
DANA VALENTINA GARZON GOMEZ	8.676.328	433.816
JULIAN DAVID MOJICA MANTILLA	8.322.674	416.134
JULY ALEJANDRA MORENO	8.253.022	412.651
BAYRON DANIEL SANTOS TOLOZA	4.947.171	
JUAN MANUEL IBARRA GARCIA	4.862.713	
MARIA ELVIRA GONZALEZ BLANCO	3.900.624	
FERNEY ALFONSO LEON GARAVITO	3.843.469	
VIVIANA PINTO DUARTE	3.697.023	-
RONALD ANDRES BENITEZ BARCO	3.497.281	-
JONNATHAN JOSUE MARQUEZ FLOREZ	3.386.745	-
MAYRA ALEJANDRA PARRA DUARTE	3.195.162	-
ZAIDITH YULIETH ALVAREZ MARTINEZ	2.706.748	-
LINDA MARCELA PEREZ GARNICA	1.940.622	-
MARIA JULIETH LUNA CAICEDO	1.124.979	-
RONALD DAVID GOMEZ ALVARADO	1.039.257	
GISELA CARDENAS LOPEZ	680.048	

3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

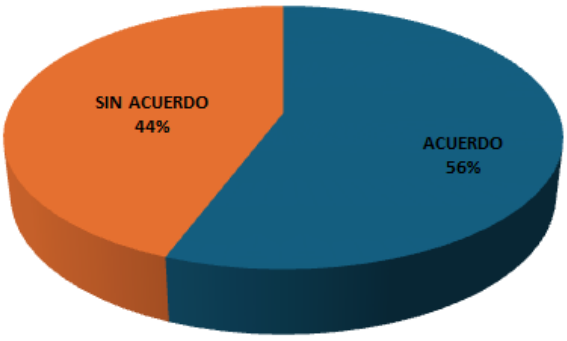


4. FACTORES DE MEDICION

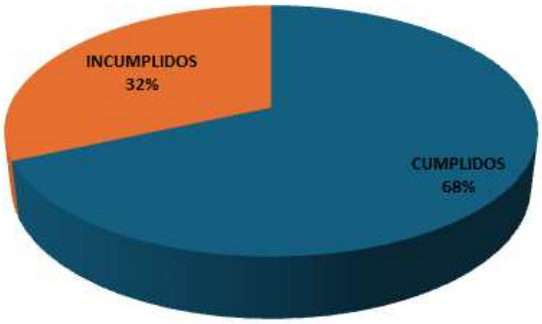
4.1. EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO (Titular, Tercero Valido o Visita Efectiva):



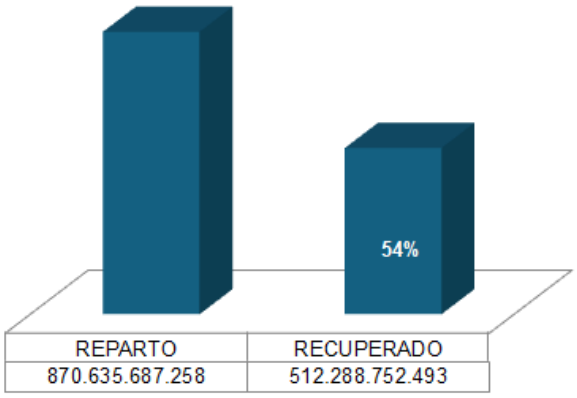
4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:



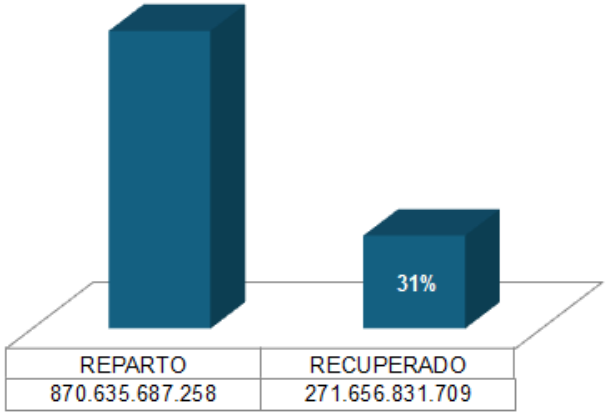
4.3. EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:



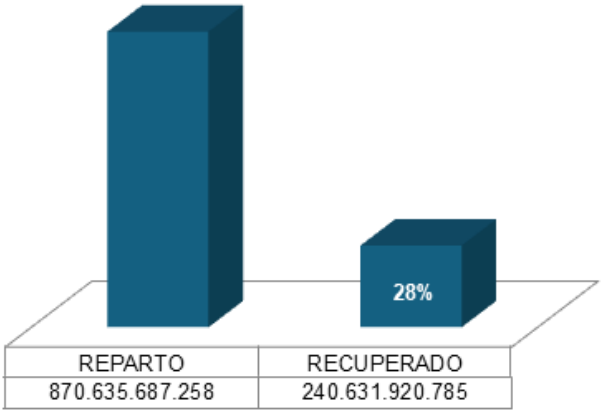
4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:



4.5. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:



4.6. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:



FACTORES DE MEDICIÓN

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

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

EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: > 540 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	7731	7747	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**7,731**	**7,747**	**100%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	829	7747	11%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**829**	**7,747**	**11%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	577	829	70%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**577**	**829**	**70%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	1,148,180,164	8,991,506,735	13%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**1,148,180,164**	**8,991,506,735**	**13%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	850	7731	11%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**850**	**7,731**	**11%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	0	16	0%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**0**	**16**	**0%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: ENTRE 31 Y 60 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	2838	2838	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**2,838**	**2,838**	**100%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	690	2838	24%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**690**	**2,838**	**24%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	439	690	64%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**439**	**690**	**64%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	664,092,519	5,385,962,519	12%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**664,092,519**	**5,385,962,519**	**12%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	221	2838	8%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**221**	**2,838**	**8%**

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: ENTRE 61 Y 90 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	253	253	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**253**	**253**	**100%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	66	253	26%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**66**	**253**	**26%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	41	66	62%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**41**	**66**	**62%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	67,257,077	693,176,939	10%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**67,257,077**	**693,176,939**	**10%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	8	253	3%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**8**	**253**	**3%**

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: ENTRE 91 Y 120 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	185	185	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**185**	**185**	**100%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	54	185	29%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**54**	**185**	**29%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	35	54	65%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**35**	**54**	**65%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	72,014,085	618,181,482	12%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**72,014,085**	**618,181,482**	**12%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	8	185	4%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**8**	**185**	**4%**

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: ENTRE 121 Y 150 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	373	373	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**373**	**373**	**100%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	61	373	16%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**61**	**373**	**16%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	38	61	62%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**38**	**61**	**62%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	117,282,541	1,524,273,534	8%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**117,282,541**	**1,524,273,534**	**8%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	13	373	3%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**13**	**373**	**3%**

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: ENTRE 151 Y 360 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	947	947	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**947**	**947**	**100%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	183	947	19%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**183**	**947**	**19%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	118	183	64%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**118**	**183**	**64%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	364,175,521	5,896,649,422	6%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**364,175,521**	**5,896,649,422**	**6%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	39	947	4%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**39**	**947**	**4%**

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: ENTRE 361 Y 540 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	392	392	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**392**	**392**	**100%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	27	392	7%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**27**	**392**	**7%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	17	27	63%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**17**	**27**	**63%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	116,514,897	4,123,031,499	3%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**116,514,897**	**4,123,031,499**	**3%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	15	392	4%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**15**	**392**	**4%**

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO: ENERO
CASA DE COBRANZA:REINCAR

RANGO DE MORA: ENTRE 1 Y 30 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	392	1005	39%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**392**	**1,005**	**39%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	40	1005	4%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**40**	**1,005**	**4%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	26	40	65%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**26**	**40**	**65%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	642,534,344	30,867,460,835	2%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**642,534,344**	**30,867,460,835**	**2%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	13	1003	1%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**13**	**1,003**	**1%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	0	2	0%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**0**	**2**	**0%**

COBRADOR: RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S.
REPARTO: 5 DE ENERO 2026
INFORME FINAL: 30 DE ENERO 2026

VALOR RECUPERACIÓN

RANGO	AL DIA	1 A 30	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 A 150	151 A 360	360 A 540	MAYOR A 540
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	709,722,632	401,992,051	36,465,481	-	-	-	-	-	-
31 A 60	268,104,701	167,898,302	212,489,214	15,600,301	-	-	-	-	-
61 A 90	40,292,405	5,078,685	12,580,000	5,561,000	3,744,987	-	-	-	-
91 A 120	43,311,003	2,990,000	6,144,000	12,496,000	6,173,082	900,000	-	-	-
121 A 150	64,546,215	11,445,050	2,000,000	6,050,000	16,895,806	15,145,470	1,200,000	-	-
151 A 360	228,828,304	5,708,718	13,471,000	19,518,000	4,710,000	17,533,500	73,606,000	800,000	-
360 A 540	69,240,181	6,519,715	-	-	-	-	33,665,000	7,090,000	-
MAYOR A 540	587,916,515	-	-	-	-	-	-	36,150,829	18,467,000
Castigo									169,839,343

VALOR COMISIÓN

RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	360 A 540	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	7,523,060	2,130,558	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	5,657,009	1,779,722	1,126,193	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	1,277,269	107,160	133,348	29,473	-	-	-	-	-	-
91 A 120	2,286,821	94,783	129,638	132,458	32,717	-	-	-	-	-
121 A 150	4,769,965	604,299	63,400	127,655	179,096	80,271	-	-	-	-
151 A 360	24,164,269	421,874	711,269	823,660	149,307	369,957	736,060	-	-	-
360 A 540	8,038,785	550,916	-	-	-	-	710,332	75,154	-	-
MAYOR A 540	74,489,023	-	-	-	-	-	-	762,782	195,750	-
Castigo									26,902,552	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	1,148,180,164	9,653,618
31 A 60	664,092,519	8,562,924
61 A 90	67,257,077	1,547,251
91 A 120	72,014,085	2,676,417
121 A 150	117,282,541	5,824,685
151 A 360	364,175,521	27,376,395
360 A 540	116,514,897	9,375,187
MAYOR A 540	642,534,344	75,447,555
Castigo	169,839,343	26,902,552
DESCUENTO ANS		1,673,666
TOTALES	**3,361,890,491**	**165,692,919**
	IVA	31,481,655
	TOTAL LIQUIDADO	**197,174,573**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,991,662
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
TOTAL DESCUENTO	**1,991,662**
Antes de IVA	**1,673,666**

Elaboró: Jully Alexandra Garcia Agudelo - GCB - p04
Revisó: John Alexander Serna - GCB - a01
Aprobó: Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar - GCB (E)

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS REINCAR
Fecha:	15/01/2026	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	02:00 PM	**Hora fin:**	03:00 PM
Objetivo		VALIDAR COMPORTAMIENTO DEL CIERRE DE DICIEMBRE 2025 JUNTO A NUEVAS ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE ENERO 2026	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
LEYDI ULLOA	REINCAR	COORDINADOR JUNIOR	SI
MARIA ISABEL GRUPO REINCAR	REINCAR	COORDINADOR SENIOR	SI
WENDY ARRIETA VILLAZON	FNA	ASISTENTE OPERATIVO I	SI

1. TEMAS TRATADOS





COMO VAMOS CIERRE

CIFRAS

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	HOY	EJECUCION HOY
B. DE 1 A 30	90%	588.370.654.048	529.537.008.998	490.586.620.114	20.008.528.680	510.595.148.794	83,38%	92,64%
C. DE 31 A 60	80%	201.896.192.585	161.516.954.068	144.075.128.029	15.248.400.199	159.319.528.228	71,96%	89,20%
D. DE 61 A 90	50%	88.882.144.375	44.991.072.187	48.186.081.838	7.788.190.103	55.953.271.916	53,62%	107,24%
E. DE 91 A 120	40%	56.058.706.852	23.625.482.665	28.757.966.847	5.761.083.302	34.498.998.149	48,66%	121,65%
F. DE 121 A 150	55%	40.855.158.520	14.299.305.482	20.210.217.551	5.745.755.205	25.062.551.157	49,49%	140,40%
G. DE 151 A 360	20%	50.143.736.542	10.028.747.308	8.640.235.568	3.859.645.770	12.508.879.358	17,25%	86,24%
H. DE 360 A 540	15%	6.150.278.727	922.541.809	715.180.661	219.056.937	934.237.599	11,63%	77,52%
I. MAYOR A 540	10%	63.027.198.400	6.302.719.840	1.815.183.314	916.705.537	2.731.888.851	2,88%	28,80%

CIFRAS CASTIGO

CARTERA	CAPITAL	META	META $	RECAUDO	HOY	EJECUCION CIERRE
CASTIGO	13.355.473.437	2%	267.109.469	205.556.896	0,80%	76,99%
DISPROYECTOS	5.245.089.185	2%	104.901.784	20.163.560	0,38%	19,22%
TOTAL	18.600.562.622	2%	372.011.252	225.720.456	0,68%	60,68%

COMPARATIVO CASAS



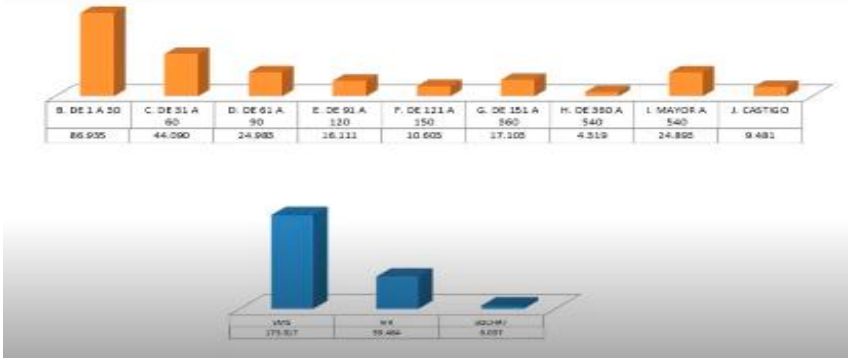
RESULTADOS TRIMESTRE



OFRECIMIENTO NEGOCIOS

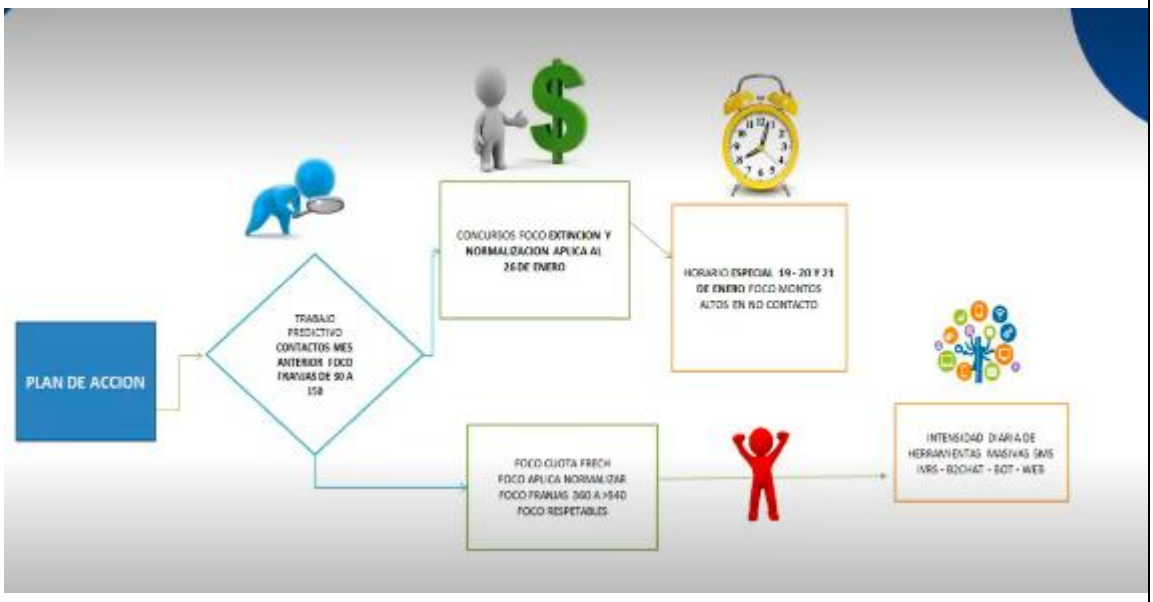


HERRAMIENTAS MASIVAS



fna AHORRO	**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0





OFRECIMIENTO NEGOCIOS

NEGOCIOS ENERO 2026		
ESTRATEGIA	CUENTAS	CAPITAL
DIFERIDO CASTIGO	1	23.058.340
EXTINCION	30	2.873.134.892
NORMALIZACION	115	10.200.543.556
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	14	1.823.995.344
TOTAL	160	14.920.722.032

APLICADOS		
ESTRATEGIA	CUENTAS	CAPITAL
EXTINCION	6	319.641.761
NORMALIZACION	52	4.761.812.614
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	1	62.550.026
TOTAL	59	5.144.004.401

COMO VAMOS

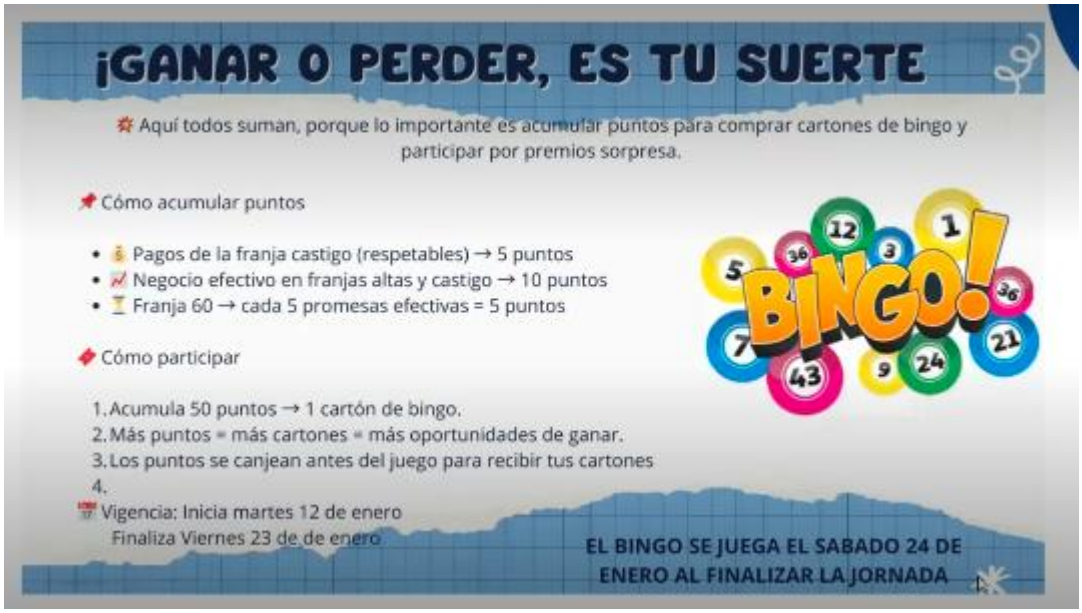
CIFRAS

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	HOY	EJECUCION HOY	CIERRE	EJECUCION CIERRE	1 PUNTO
B. DE 1 A 30	90%	478.253.798.908	428.628.364.478	207.396.025.675	16.993.751.361	224.365.757.035	43,56%	48,39%	47,11%	52,38%	4.762.547.383
C. DE 31 A 60	80%	183.735.041.761	147.096.033.409	94.481.935.585	11.246.790.365	83.728.715.950	20,64%	37,03%	33,78%	44,70%	1.857.050.418
D. DE 61 A 90	50%	37.002.126.331	8.501.063.165	3.767.352.889	849.519.944	4.716.672.833	22,16%	44,32%	27,74%	55,48%	170.021.263
E. DE 91 A 120	40%	12.461.916.558	4.984.766.630	2.671.399.374	476.406.753	3.147.806.128	21,44%	53,59%	25,26%	63,15%	124.019.185
F. DE 121 A 150	35%	22.977.259.685	8.042.038.790	3.544.385.390	632.345.827	4.176.731.217	15,63%	44,33%	18,19%	51,96%	229.772.597
G. DE 151 A 360	20%	49.650.878.403	9.930.155.699	1.165.021.350	2.774.704.128	3.939.716.087	2,35%	11,73%	7,93%	39,67%	496.508.785
H. DE 360 A 540	15%	11.144.299.258	1.671.644.934	128.634.719	284.448.044	394.082.763	1,16%	7,72%	3,54%	23,57%	111.442.990
I. MAYOR A 540	10%	36.233.001.674	3.623.306.167	242.886.162	810.339.145	1.053.225.306	0,67%	6,70%	2,91%	29,07%	362.330.017

CIFRAS CASTIGO

CARTERA	CAPITAL	META	META $	RECAUDO	HOY	EJECUCION CIERRE	PROMESAS	PROYECCION	CIERRE	EJECUCION CIERRE
CASTIGO	4.201.876.472	2%	84.037.529	11.247.838	0,27%	13,38%	16.785.745	16.033.583	0,91%	45,28%
DISPROYECTOS	1.261.858.128	2%	25.037.163	13.410.000	1,06%	53,55%	-	13.410.000	1,06%	53,55%
TOTAL	5.463.734.601	2%	109.074.692	24.657.838	0,45%	22,48%	16.785.745	31.443.583	0,94%	48,92%





2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En la reunión se revisó el desempeño de diciembre y la ejecución del plan de trabajo de enero, evidenciando resultados mixtos. No se alcanzaron las metas en las franjas tempranas de mora,

especialmente en 30 y 60 días, mientras que en las franjas intermedias sí hubo sobrecumplimiento. La cartera de mayor antigüedad y castigo presentó resultados bajos, con un recaudo limitado frente a una asignación alta, lo que refleja la dificultad de recuperación en este segmento. Se destacó que las franjas iniciales son las que más impactan los indicadores del fondo, por lo que se solicitó enfocar esfuerzos en mejorar su desempeño en el corto plazo.

En el comparativo con otras firmas, REINCAR tuvo posiciones variables, con debilidad en franjas tempranas y mejor desempeño en franjas más altas. Se identificó que otras casas, como Sinergy, están logrando mejores resultados debido a un mayor volumen de procesos de normalización, lo que marcó un punto de referencia claro sobre hacia dónde se debe evolucionar la estrategia. A nivel trimestral, aunque se obtuvieron buenos resultados en algunas franjas, los resultados en otras impactaron negativamente la asignación posterior.

Se analizó el comportamiento de los negocios, evidenciando un volumen constante de ofertas, pero con una brecha importante en la aplicación efectiva, lo cual limita el impacto real en los indicadores. Se insistió en que el foco no debe estar solo en contactar o negociar, sino en concretar cierres, gestionando activamente la entrega de documentos y los pagos necesarios para formalizar las negociaciones. También se resaltó que parte de los resultados actuales provienen de gestiones iniciadas en meses anteriores, lo que hace necesario fortalecer el pipeline desde etapas tempranas del mes.

En cuanto a las herramientas, se evidenció un uso intensivo de canales masivos como mensajes de texto, IVR y mensajes flash, además de la marcación predictiva para mejorar la contactabilidad en franjas con mayor probabilidad de respuesta. Se están implementando estrategias como horarios extendidos y focos específicos sobre clientes de alto valor o difícil contacto. Asimismo, se definieron incentivos internos como concursos para promover normalizaciones y extinciones, teniendo en cuenta las fechas reales de aplicación de pagos para evitar desmotivación en el equipo.

Desde el punto de vista operativo, se hizo énfasis en fortalecer la gestión desde el inicio del mes, identificando desde los primeros contactos qué clientes tienen capacidad real de pago y potencial de normalización, con el fin de anticipar resultados y evitar depender de cierres de último momento. Se recomendó incluir preguntas clave dentro de los guiones de gestión para validar ingresos y soporte documental desde etapas tempranas, permitiendo proyectar con mayor precisión el cumplimiento de metas.

Se resaltó la necesidad de mantener una gestión más estratégica y anticipativa, con seguimiento continuo a los casos que pueden impactar el cierre, mejorando la calidad del ofrecimiento de soluciones y la trazabilidad de las negociaciones. El enfoque general está orientado a lograr cierres efectivos, optimizar el uso de herramientas y alinear la operación hacia resultados concretos que impacten directamente los indicadores del FNA.

En una parte de la reunión se enfatizó la necesidad de anticiparse al comportamiento típico de enero, un mes en el que los clientes presentan mayores dificultades de pago, por lo que se insistió en cerrar negociaciones lo más pronto posible y no limitarse solo a ofrecerlas. Se estableció como objetivo aplicar al menos el 85% de las negociaciones ofrecidas, entendiendo que una parte se puede perder por temas de documentación o falta de capacidad de pago, pero evitando reprocesos desde el inicio mediante una correcta validación del perfil del cliente.

Se reforzó la importancia de verificar la capacidad de pago desde el primer contacto y de comunicar claramente que cualquier negociación está sujeta a validación, aprobación o

negación, con el fin de evitar falsas expectativas y posibles quejas. También se planteó la posibilidad de considerar alternativas como el respaldo de familiares o ingresos recientes, siempre que puedan ser soportados documentalmente.

Al revisar el avance del mes, se evidenció que el cumplimiento proyectado aún es bajo en varias franjas, especialmente en las más críticas, aunque podría mejorar a medida que se concreten negociaciones en curso. Sin embargo, se alertó sobre el riesgo de sobreestimar resultados cuando los clientes no muestran un compromiso real, por lo que se recomendó validar la calidad de los cierres mediante escucha de llamadas y seguimiento más riguroso.

Se analizaron estrategias de segmentación de cartera, identificando la concentración de clientes y capital en segmentos de alto riesgo y destacando la necesidad de enfocar esfuerzos en estos grupos sin descuidar aquellos con mayor probabilidad de recuperación. Se insistió en priorizar las franjas que más impactan los indicadores, especialmente las iniciales, donde se concentra gran parte del capital.

También se abordaron cambios estructurales importantes, como la reducción en los tiempos para iniciar procesos jurídicos, lo que implicará mayor presión en etapas tempranas de mora y exigirá una gestión más efectiva para evitar el deterioro de la cartera. Este cambio se considera una oportunidad para mejorar la recuperación y generar mayor impacto desde la gestión prejurídica.

En cuanto a las estrategias internas de la firma REINCAR, se mencionó el uso de incentivos como concursos tipo bingo para motivar a los gestores, aunque se aclaró que esto debe complementarse con estrategias comerciales más innovadoras y diferenciadas, tanto en el contacto como en los mensajes hacia los clientes. Se recomendó diseñar campañas más creativas y segmentadas, así como explorar nuevos canales como WhatsApp bajo autorización del cliente.

Finalmente, se discutieron oportunidades de mejora en la gestión de bases de datos, especialmente en la depuración de números duplicados y la actualización de información de contacto, destacando el trabajo manual que se realiza para mejorar la calidad de los datos. También se abrió el espacio para solicitar apoyos adicionales, como descuentos especiales en casos puntuales bien justificados, reiterando que todo está sujeto a validación. En general, se concluyó que el reto principal está en fortalecer la estrategia, mejorar la efectividad en cierres y anticiparse a los riesgos para lograr los resultados esperados.

3. COMPROMISOS PACTADOS:

Título del compromiso	Descripción	Responsable	Fecha propuesta
Fortalecimiento de franjas tempranas	Implementar acciones específicas para mejorar resultados en mora temprana (30 y 60 días), priorizando estas franjas por su alto impacto	Equipo comercial / Dirección operativa REINCAR	ENERO

Enfoque en cierres efectivos	Asegurar que las negociaciones se concreten en pagos, gestionando documentos y cumplimiento de condiciones	Equipo comercial	ENERO
Cumplimiento de meta de aplicación	Alcanzar al menos el 85% de aplicación de las negociaciones ofrecidas	Equipo comercial / Coordinación	ENERO
Validación de capacidad de pago	Incorporar validación de ingresos y soportes desde el primer contacto para evitar reprocesos	Gestores / Equipo comercial	ENERO
Ajuste de guiones de gestión	Incluir preguntas clave en los guiones para identificar capacidad de pago y viabilidad de negociación	Coordinación operativa	ENERO
Fortalecimiento del pipeline temprano	Construir y gestionar oportunidades desde el inicio del mes para evitar dependencia de cierres tardíos	Equipo comercial	ENERO
Seguimiento a calidad de negociaciones	Realizar escucha de llamadas y controles para validar compromisos reales de pago	Supervisión / Calidad	ENERO
Priorización de segmentos estratégicos	Enfocar esfuerzos en clientes de alto impacto y franjas críticas sin descuidar segmentos recuperables	Dirección operativa	ENERO
Adaptación a cambios jurídicos	Ajustar la gestión ante la reducción de tiempos para iniciar procesos jurídicos	Equipo comercial	ENERO
Innovación en estrategias comerciales	Diseñar campañas más creativas, segmentadas y con nuevos enfoques de contacto	Equipo comercial / Estrategia	ENERO
Uso de nuevos canales de contacto	Evaluar e implementar canales como WhatsApp con autorización del cliente	Equipo comercial / Tecnología	ENERO
Optimización del uso de herramientas	Maximizar el uso de marcación predictiva, IVR y canales masivos para mejorar contactabilidad	Coordinación operativa	ENERO
Fortalecimiento de incentivos internos	Implementar y ajustar concursos e incentivos alineados a resultados reales de pago	Dirección operativa	ENERO

Mejora en trazabilidad de negociaciones	Garantizar seguimiento completo desde oferta hasta pago efectivo	Equipo comercial / Operación	ENERO
Gestión estratégica anticipativa	Implementar seguimiento constante a casos críticos que impactan el cierre del mes	Dirección operativa / Supervisión	ENERO
Solicitud de condiciones especiales	Gestionar solicitudes de descuentos especiales en casos justificados	Equipo comercial / Aprobación FNA	ENERO

ELABORÓ	APROBÓ
Wendy Arrieta Wendy Arrieta Villazón Asesor Operativo 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	JS John Alexander Serna Analista 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr

1. Resumen

Título de la reunión	Seguimiento cierre Diciembre y plan de trabajo REINCAR
Participantes que asistieron	3
Hora de inicio	1/15/26, 1:56:44 PM
Hora de finalización	1/15/26, 3:09:23 PM
Duración de la reunión	1 h 12 min 38s
Tiempo medio de asistencia	1 h 4 min 2s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	1/15/26, 2:03:01 PM	1/15/26, 3:09:22 PM	1 h 6 min 21s	warrieta@fna.gov.co	warrieta@fna.gov.co	Organizador
Grupo reincar SAS	1/15/26, 2:03:09 PM	1/15/26, 3:09:23 PM	1 h 6 min 13s			Asistente
LEIDY ULLOA (No comprobado)	1/15/26, 2:03:10 PM	1/15/26, 3:02:43 PM	59 min 32s			Moderador

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	1/15/26, 2:03:01 PM	1/15/26, 3:09:22 PM	1 h 6 min 21s	warrieta@fna.gov.co	Organizador
Grupo reincar SAS	1/15/26, 2:03:09 PM	1/15/26, 3:09:23 PM	1 h 6 min 13s		Asistente
LEIDY ULLOA (No comprobado)	1/15/26, 2:03:10 PM	1/15/26, 3:02:43 PM	59 min 32s		Moderador

Agencia:	REINCAR
Mes:	ENERO 2026
Líder:	MARIA ISABEL CHAVEZ

Formato de Seguimiento FNA

Planes de Trabajo - Agencias Externas

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	Barrido	Gestión	01/05/2026	01/08/2026	Terminación del barrido según ans	Apoyo herramientas masivas
2	Apoyo Herramientas masivas	Operativa	01/05/2026	01/30/2026	Envio diario de herramientas masivas como apoyo a la gestion afiliados con más de un (1) día de mora	Se ejecuta diariamente el envío automatizado de IVR, mensajes de texto, bot y B2Chat, con el objetivo de asegurar una comunicación eficiente y respuestas oportunas a los usuarios.
3	Foco Respetables/ compromisos mes anterior	Gestión	01/05/2026	01/10/2026	Foco afiliado con negocios vigentes, según carta de aprobación	Se fortalecerán las acciones de seguimiento para acelerar el cumplimiento de las propuestas vigentes, priorizando los clientes con aprobaciones del mes anterior, con el fin de maximizar la efectividad en la gestión y cumplimiento de pagos
4	Foco especial contacto	Estrategia	01/05/2026	01/15/2026	Foco cuentas con contacto directo mes anterior	Se dará prioridad a las cuentas con contacto directo del mes anterior, realizando seguimiento semanal para validar la continuidad de la gestión, mejorar los niveles de localización y lograr el cierre efectivo de clientes
5	Horarios Especiales	Estrategia	01/15/2026	01/16/2026	Implementación de concurso interno aprobado por Gerencia y ampliación de horarios (8:00 a.m.–7:00 p.m., días 15 y 16) para aprovechar quincena	El objetivo de esta acción es reforzar la recuperación de cartera en mora avanzada y franja de 60, aumentar el contacto con clientes en no contacto, y lograr cerrar clientes que aun estan en sin compromiso

6	Foco Franja 30 y 60, apoyo grupal	Estrategia	01/05/2026	01/30/2026	Trabajo conjunto del equipo completo sobre las franjas 30 y 60, priorizando volumen de contacto y cierre de compromisos de pago	
7	Concursos internos (foco aplica normalizacion)	Estrategia	01/05/2026	01/23/2026	Concursos internos para el mayor ofrecimiento y aplicaciones de negocios / Trabajo especial de clientes que aplican para normalizar, incluyendo el no aplica >a 61 dias Concurso Semanal de Ofrecimientos Efectivos	Se pondera cantidad y calidad (cumplimiento del compromiso). Se premia el mayor monto recuperado o la mayor cantidad de clientes normalizados. Incentivo: reconocimiento económico, tiempo libre, insignias internas/ se realiza envio masivo deb2chat con texto(pdte autorizacion FNA hoja 2)
9	Foco 80x	Estrategia	01/12/2026	01/16/2026	Se realizará un foco especial en las cuentas con montos altos pertenecientes a las franjas de 60 adelante, con el propósito de priorizar la recuperación de los valores más representativos	Se busca garantizar cumplimiento de metas, aprovechando la contención de las cuentas más representativas
10	Tablero de Seguimiento	Operativa	01/05/2026	01/30/2026	Socialización diaria de resultados, ranking casas, meta de honorarios, metas de negocios	Publicación diaria del ranking de la competencia y propia, basado en los indicadores de productividad y recuperación/Seguimiento a la meta mensual de honorarios (cumplimiento de recaudo proyectado) por gestor/Control del cumplimiento de los indicadores de negocio: ofrecimientos y aplicaciones efectivas

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	2876	Fecha de Registro	19-feb-26
N° Documento de Pago	5300087411	Fecha de Giro	19-feb-26

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGR		
Nª Identificación	9004052365	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	ELEC2876 RAD 02-2303-202602130184450		
Observaciones			

BENEFICIARIO DEL PAGO

Nombre Completo	RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGR		
Nª Identificación	9004052365	Tipo de Identificación	NIT
Forma de Entrega	Pago Electrónico		
Ciudad de Entrega	BUCARAMANGA		
Numero de Cuenta	184197929	Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente
Banco	BANCO DE BOGOTA		
Valor Bruto	$ 4		
Menos GMF	$ 0		
Vlr Neto a Cancelar	$ 174.226.105		

Uso interno de Tesoreria

Orden	57176	Fecha de la Propuesta	19-feb-26

Información UVR

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

Observaciones:

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