

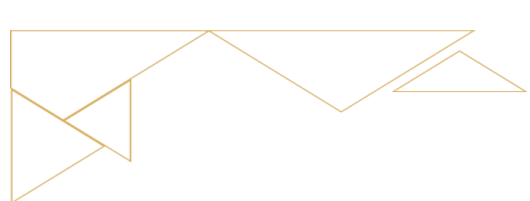
INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO CORE BANCARIO

Junio 1 al 30 de 2024

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

CONTRATO 2024-0659

Julio 12 de 2024



# CONTRATO	2024 – 0659
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ICETEX 2016, representada legalmente por JOSÉ HERIBERTO FERNÁNDEZ GARCÍA, identificado con cédula de ciudadanía No. 88.159.098. INTEGRADA POR: 1. GRUPO KRITERION LTDA, NIT 800.196.942-6 2. OSP INTERNATIONAL CALA SAS, NIT 830.105.621-7
OBJETO DEL CONTRATO	Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad de Software as a Service (SaaS) que cumpla con las necesidades de negocio de ICETEX, relacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones, alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad
SUPERVISOR DEL CONTRATO	LINA MARIA CRUZ SILVA
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	1/03/2024
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	28/02/2027
PERIODO DEL INFORME	01 al 30 de junio de 2024
NUMERO DE PAGO	4 de 36

HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES			
Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	12/07/2024	Gerencia del Proyecto	Elaboración Informe 01

ÍNDICE:

1. RESUMEN GERENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONTRATO	5
2. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO	9
a. Avance físico del contrato	9
b. Avance financiero del contrato	9
3. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN DEL CONTRATO	10
a. Seguimiento a la operación del servicio	11
b. Seguimiento replicación de datos	18
c. Seguimiento cierre diario y mensual	18
d. Seguimiento a Mantenimiento evolutivo	19
e. Seguimiento Plan de capacitación	20
f. Situaciones relevantes	21
g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad	23
h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato	23
i. Plan de trabajo general del contrato	29
j. Valores agregados	33
i. Modelador de flujos	33
ii. Infraestructura	34
k. Nuevos requerimientos	35
4. ANS	36
a. Disponibilidad del Sistema Core Bancario	36
b. Tiempo de atención– Incidentes	39
c. Tiempo de solución - Incidentes	39
d. Gestión de la solución – Incidente – Cálculo del indicador	40
e. Recurrencia de incidentes - Incidente – Cálculo del indicador	41
f. Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador	41
g. Gestión de solicitudes – Soporte técnico – Cálculo del Indicador	42
h. Tiempo de atención – Requerimiento	42
i. Tiempo de solución – Requerimiento	43
j. Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento	44
k. Número de pruebas DRP exitosas – DRP	44

l. Finalización Cierre Batch Core Bancario – Cierre	44
m. Transferencia de conocimiento	45
n. Indicador de éxito	46
4.1. Planes de acción – ANS	46
5. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR	48
a. Recomendaciones del supervisor del contrato	48
b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del supervisor	48
6. NOVEDADES DE PERSONAL	49
7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	49
8. PLANES DE MEJORA	50
9. REGISTRO CASOS EN ARANDA	51

1. RESUMEN GERENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONTRATO

1.1. Estabilización de la solución actual

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

- a. Se rediseñó el modelo de ejecución del contrato, revisando el inventario de actividades periódicas que maneja el proyecto.
- b. Redimensionamiento y ampliación del equipo de colaboradores. Evaluación de perfiles y asignación de fechas y horarios de ejecución de sus tareas.
- c. Revisión del proceso de comunicación y transferencia de información entre la Unión Temporal y cada uno de sus proveedores, con el propósito de garantizar la oportunidad en la ejecución de los procesos que tienen a su cargo
- d. Vinculación al equipo de trabajo de un refuerzo con dos tipos de asesores de alto nivel; el primero integrado por un experto en infraestructura y conectividad, un experto en sistemas bancarios montados sobre tecnología AS400 y un arquitecto de software experto en temas de integración de soluciones de core bancarias. El segundo, integrado por un experto en Banca: Crédito y Cartera, un experto en el manejo de metodologías ágiles de diagnóstico y un experto en la concepción, implementación y seguimiento de proyectos de alta envergadura. Con respecto a la asignación de ingenieros en sitio, la UT ha superado su promesa de tener 2 recursos diarios y para el mes de junio se asignaron entre 3 y 4 ingenieros diariamente.

- e. Reunión conjunta con los asesores de infraestructura y conectividad de la UT, así como con el operador de comunicaciones y de los Data Center en los cuales se encuentra alojada la solución, para determinar posibles mejoras en arquitectura de hardware y conectividad de la solución, afinándola para la ejecución de las tareas a realizar en el nuevo contrato. Nos encontramos en el proceso de implementación de una herramienta de gestión en tiempo real, para medir el desempeño de las soluciones implementadas.
- f. Estudio de la carga de cada uno de los equipos, así como del tráfico en la red y en el bus de datos de la solución, estableciendo la necesidad de implementar un balanceador de tráfico entre los subsistemas.
- g. Para cada uno de los procesos periódicos a cargo, se identificaron los temas críticos que impactan la operación, estableciendo los procesos de cierre diario y mensual como prioritarios. Recopilación de información estadística de los cierres diario y mensual realizados en las últimas semanas, dividiéndolos en subprocesos, y estableciendo los tiempos promedio para cada una de las actividades que lo componen. Se identificaron actividades que no necesariamente deberían hacer parte del proceso del cierre diario o mensual, para estudiar la viabilidad de independizarlas de dicho proceso y mejorar el desempeño del cierre.
- h. Revisión del proceso de ejecución de los backups diarios, estableciendo la necesidad de modificar el sistema actual y automatizarlo, de tal manera que inicie en un momento predeterminado y que notifique al finalizar.
- i. Adicionalmente, revisión de la automatización de otras tareas a ejecutar en cada uno de los cierres, de tal manera que se mitiguen problemas potenciales generados por errores de digitación, transcripción de información o destiempo en la ejecución de las tareas.

Resultados de la primera etapa:

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

1.2. Identificación del GAP real.

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

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

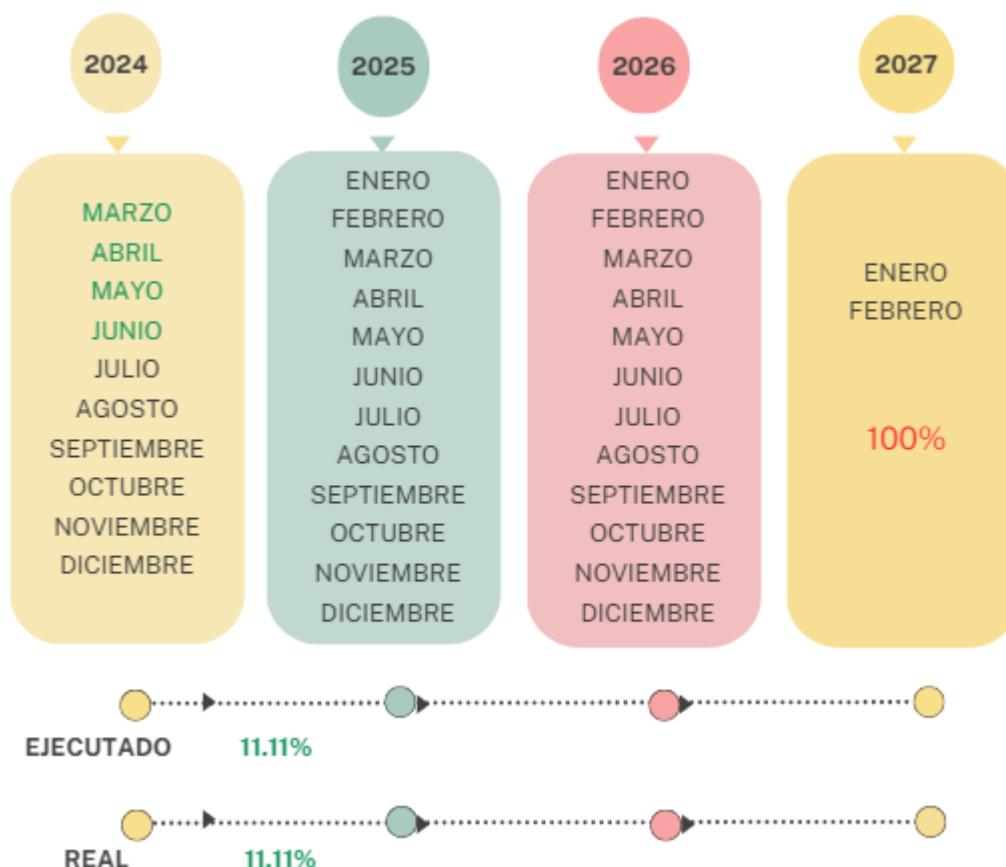
- e. Adicionalmente, ilustrar al ICETEX acerca de otros servicios de los que dispone la solución contratada actualmente, que no son utilizadas por ellos, pero que son exitosas en procesos similares en otros clientes que utilizan el aplicativo.
- f. También se contemplarán los GAP en la ejecución de procesos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

Resultados de la segunda etapa:

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

2. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO

a. Avance físico del contrato - Línea de tiempo



b. Avance financiero del contrato

Corte a junio 30 de 2024

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

ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
COMPONENTE SERVICIO	\$25.188.258.820		
PAGO PRIMER PERÍODO (marzo 2024) – FVE-82		\$534.495.470,40	
DESCUENTO ANS PRIMER PERÍODO – FVE-82		\$59.388.385,60	\$24.594.374.964,00
PAGO PRIMER PERÍODO (abril 2024) – FVE-83		\$555.281.405,36	
DESCUENTO ANS PRIMER PERÍODO – FVE-83		\$38.602.450,64	\$24.000.491.108,00

ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
VALOR TOTAL CONTRATO	\$41.891.078.820	\$5.240.639.528	\$36.650.439.292

3. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

a. Seguimiento a la operación del servicio

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

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

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

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

1.2.1.3	
Conectividad Optimizada con Centros de Datos: El proveedor deberá garantizar una conectividad eficaz y estable con los Centros de Datos del ICETEX. Esto incluye proporcionar un ancho de banda adecuado y una infraestructura de red capaz de soportar el volumen de tráfico generado, asegurando un rendimiento óptimo del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.1.4	
Alta Disponibilidad en Canales y Servicios: Se requiere que el proveedor asegure una alta disponibilidad en todos los canales y servicios prestados. Esto implica un compromiso con la minimización del tiempo de inactividad y la maximización de la operatividad y accesibilidad del sistema, de acuerdo con los niveles de disponibilidad estipulados en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.1.5	
Cumplimiento de los Niveles de Disponibilidad Establecidos: El proveedor debe adherirse estrictamente a los niveles de disponibilidad acordados en el ANS. Esto incluye la implementación de estrategias efectivas para la gestión de incidentes, la recuperación ante desastres y la redundancia del sistema, con el fin de garantizar la continuidad y la fiabilidad del servicio.	Para el presente periodo, la disponibilidad de la solución CORE Bancario fue de 100%. Estamos en labores continuas de mejoramiento y optimización de los recursos de hardware y software con el fin de garantizar la calidad del servicio ofrecido.
1.2.2	
La solución debe ofrecer capacidades avanzadas de búsqueda, permitiendo a los usuarios realizar consultas utilizando diversos criterios para acceder a la información de transacciones realizadas por cualquier usuario. Esta funcionalidad debe estar disponible tanto en las características actualmente implementadas como en las que se añadan en el futuro, asegurando la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.3	
El servicio CORE BANCARIO debe incluir un registro de logs de auditoría para todas las transacciones realizadas y demás acciones aplicadas en el sistema Core Bancario. Estos registros deben garantizar la visualización con la información requerida, permitiendo ajustes según las necesidades de visualización, y deben poder descargarse en formatos CSV para facilitar el análisis y la verificación. Esta funcionalidad debe mantenerse y adaptarse tanto para las características actuales como para las futuras implementaciones, en línea con la continuidad y evolución del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.4	
La solución debe proporcionar una interfaz de usuario que permita la generación fácil y eficiente de reportes e informes relacionados con el servicio. Esta capacidad debe estar disponible para todas las soluciones CORE ya implementadas y para aquellas que se implementen en el fu-	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio

turo, garantizando el acceso continuo y actualizado a la información crítica del servicio. La interfaz debe ser intuitiva y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y del servicio.	
1.3. UTILITARIOS 1.3.1.	
El servicio CORE BANCARIO debe contar con la capacidad de parametrización de Alertas de acuerdo con los requerimientos técnicos asociados a la disponibilidad, capacidad, rendimiento y demás aspectos asociados a la prestación del servicio del Core bancario. Esta funcionalidad debe estar disponible tanto en las características actualmente implementadas como en las que se añadan en el futuro, asegurando la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.3.2.	
El servicio CORE BANCARIO debe contar con el uso de Ayudas en Línea de cada ventana las cuales pueden ser un instructivo, manual o ayuda didáctica que permita conocer las funcionalidades del aplicativo. Esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas y que en su naturaleza técnica lo permita o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.3.3.	
El servicio CORE BANCARIO debe permitir la parametrización de flujos de procesos de acuerdo con las necesidades de la entidad y que garantice la generación de reportes y alertas.	La versión actual de SM en producción permite la parametrización de flujos de trabajo, durante el mes de mayo se realizó una sesión de trabajo conjunta, para revisar en detalle esta funcionalidad y la UT presentará un posible plan de implementación de cara a la capacitación de 40 horas y la nueva funcionalidad.
1.4. SOPORTE Y GARANTÍA 1.4.1.	
Se debe garantizar el soporte técnico en la solución de hallazgos de incidencias o fallas funcionales que se deriven del uso de la solución financiera y la calidad del desarrollo por el tiempo de ejecución del contrato para los componentes de la solución implementada, sin generar costos adicionales para la entidad.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.4.2.	
Proveer la respectiva matriz de escalamiento y demás consideraciones necesarias para el proceso de escalamiento de solicitudes e incidentes.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.4.3.	
Prestar el soporte técnico y mantenimiento de todos los componentes del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio

1.4.4.	
Garantizar una herramienta de monitoreo que permita hacer seguimiento, obtener reportes del comportamiento del servicio y actuar de manera proactiva en los aspectos técnicos y funcionales del servicio, la cual deberá ser aprobada por ICETEX en el marco de la necesidad del servicio de monitoreo y reporte requerido.	Se cuenta con la herramienta de monitoreo Zabbix en la cual se encuentran configurados los usuarios acordes con el requerimiento. El 31 de mayo se realizó la entrega a Icetex, tanto de usuario como contraseña y la Url para el correspondiente acceso. A la fecha está pendiente la capacitación correspondiente.
1.4.5.	
Garantizar que todos los componentes de la solución se encuentren actualizados a las versiones más recientes, correcciones y parches de seguridad. En caso de que requiera ejecutar acciones de actualización y que estas generen indisponibilidad del servicio tendrán que ser coordinadas con ICETEX y atender el procedimiento que la entidad establezca.	Ver plan de actualización de infraestructura
1.5.	
DATOS	
1.5.1.	
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	A la fecha del presente informe, la solución Core Bancario cumple con este criterio.
1.5.2.	
Todo el ejercicio de migración de datos deberá cumplir con las directrices y definiciones dadas por el gobierno de datos de la Entidad en cada uno de los dominios de TI.	A la fecha del presente informe, la solución Core Bancario cumple con este criterio.
1.6.	
INTEGRACIÓN	
1.6.1.	
Se requiere la integración a través de servicios de exposición y consumo alineados a las capacidades, objetivos y servicios definidos en la arquitectura empresarial de ICETEX que conciernen con los procesos o funcionalidades de la solución. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.6.2.	
LISTADO DE APLICACIONES:	

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

b. Seguimiento replicación de datos

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

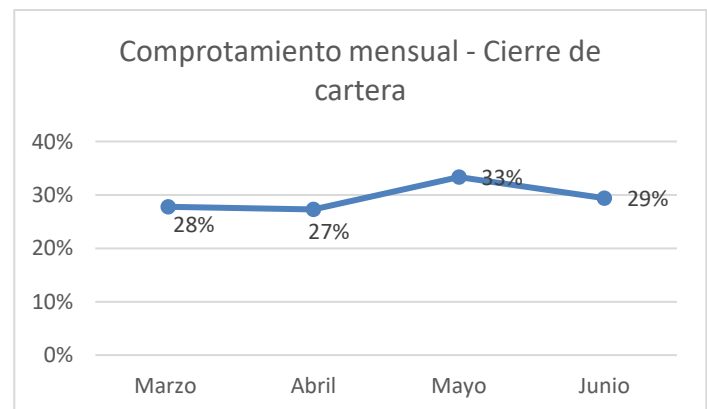
El documento con el flujo propuesto y las tablas con la información y periodicidad de entrega fue suministrado a la entidad el 9 de mayo ajustado, según las observaciones realizadas por la entidad. En la reunión posterior sostenida con la entidad, se revisó el plan y se dio una viabilidad previa, para lo cual se solicitó a la UT la volumetría de datos diaria para realizar la evaluación de las capacidades de la entidad y poder generar el modelo final. A la fecha de corte del presente informe estamos pendientes de una nueva sesión con arquitectura para formalizar el modelo o la estrategia a implementar.

c. Seguimiento de cierre diario y mensual

De acuerdo con las rutinas de optimización y mejoramiento de infraestructura, se tuvo una mejoría en la ejecución de los tiempos de cierre, llegando a un punto máximo de 33%. Para el mes de junio de 2024, tuvimos una leve caída que nos lleva a un 29%, lo cual esperamos corregir lo antes posible. Continuamos trabajando con el fin de lograr mínimo el 42.8% esperado.

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

Mes	Ejecución del cierre	Días menor 8 horas	% días
Marzo	18	5	28%
Abril	22	6	27%
Mayo	21	7	33%
Junio	17	5	29%



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

d. Seguimiento a mantenimiento evolutivo

Horas de mantenimiento evolutivo del mes de mayo:

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA PARA PRUEBAS A ICETEX	ESTADO
Junio 4/2024	36	HU Migración automática de fondos	25/06/2024	En pruebas de certificación
Junio 7/2024	40	CC simulador Alivios 4	22/07/2024	En desarrollo
Junio 7/2024	69	Recálculo de cuota al finalizar interrupción de pago	22/07/2024	En desarrollo
Junio 7/2024	208	CC plan de salvamento para Alianzas	21/06/2024	En pruebas de certificación
Junio 24/2024	33.12	Prorrato de primas para recaudo	22/07/2024	En desarrollo
Junio 12/2024	40	Re-Ingeniería de reportes de Insumo para comité de crédito	19/07/2024	En desarrollo

Junio 12/2024	33	Ajuste lectura resultado MEAC	29/06/2024	En producción
Junio 7 de 2024	12	Ajuste reporte Plan de Salvamento – Identif. Población vulnerable	21/06/2024	En pruebas de certificación
TOTAL HORAS				5200
TOTAL HORAS ACUMULADAS				779,96
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL				471,12
TOTAL HORAS PENDIENTES				3948.92

REQUERIMIENTO	HORAS	ESTADO
HU PayOff, normalización y otros	698.20	En aprobación Icetex
Error reaplicación de pagos para plan de salvamento	238	En aprobación Icetex
Ajuste de formularios - Requerimiento i3, validador 5 y 6	26	En aprobación Icetex
HU Megareporte	854.1	En aprobación Icetex
HU pago anticipado	249.84	En aprobación Icetex
CC Plan de Oportunidades – Estr. Acuerdos castigados antes de 31/12/2023	29	En aprobación Icetex

REQUERIMIENTOS EN PROCESO DE ESTIMACIÓN
HU Prorratio de primas SAC

e. Seguimiento plan de capacitación

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

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

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

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA SOLUCIÓN
4/06/2024	8	Soporte cierre fin de mes	Junio 4 de 2024
06/06/2024	1	Arandas 75682 (1 ID) y 91460 (2ID). Ajuste codeudor 3x1	Junio 11 y 28 de 2024
06/06/2024	1	Arandas 90941 (1 Id). Dos ID a favor de Icetex. Ajuste codeudor 3x1	Junio 28 de 2024
28/05/2024	48	Reporte trazabilidad de solicitudes	Junio 29 de 2029
TOTAL HORAS		1800	
TOTAL HORAS ACUMULADAS		79	
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL		48	
TOTAL HORAS PENDIENTES		1673	

f. Situaciones relevantes

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

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

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

- **Plan de Capacitación:** A la fecha de corte del presente informe nos encontramos trabajando con la entidad con el fin de establecer y determinar las fechas y los funcionarios que deben asistir a las capacitaciones, de tal manera que la operación no se vaya a ver afectada con la asistencia a las mismas, de igual manera se está trabajando en un plan de transferencia de conocimiento de las mejores prácticas del mercado, el cual está enfocado a los altos directivos de la entidad.
- **Replicación de datos:** El documento con el flujo propuesto y las tablas con la información y periodicidad de entrega fue suministrado a la entidad el 9 de mayo ajustado, según las observaciones realizadas por la entidad. Se continúan con las sesiones conjuntas y revisión de necesidades con el fin de acordar el modelo final a implementar.
- **Entrega del proceso de cierre:** A partir del 1 de mayo de 2024 el cierre pasa

a ser parte de la operación de la UT y queda bajo su responsabilidad el proceso de este.

g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad

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

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

h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato

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

#	Descripción (qué puede pasar y, si es posible, cómo puede pasar)	Conse- cuencia de la ocurrencia del evento	Trata- miento/controles a ser implemen- tados	Persona que implementa el trata- miento	Fecha inicio tratamiento	Fecha término tratamiento	Monitoreo y Re- visión		OBSERVACIONES
							Forma de realizar moni- toreo	Periodicidad monitoreo / Cuándo?	
1	Identificación incompleta de las necesidades funcionales actuales a incluir en el contrato.	Adición de nuevas funcionalidades no incluidas afectando el alcance del contrato y el presupuesto asociado por	1. Revisión y aprobación de las necesidades funcionales con las áreas operativas responsables (Operaciones, Cobranzas, Fondos y Crédito) con acompañamiento	Dirección de Tecnología. Áreas funcionales responsables	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Revisión anexo correspondiente	Una vez	Responsabilidad de Icetex

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

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

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

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

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

			ción y presentación de las garantías				perentorias para la realización de los trámites de legalización.		
24	Cambios en la estrategia o políticas propias de la entidad, que impliquen nuevas funcionalidades o cambios en los sistemas contractados.	1. Afectación presupuestal 2. Cambios en el anexo funcional correspondiente	ICETEX podrá mediante modificación contractual previa disponibilidad presupuestal y aprobación del supervisor del Contrato, incorporar recursos para garantizar el cumplimiento de nuevos productos o servicios	Dirección de Tecnología/Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a la operación del contrato	Mensual	Riesgo no materializado

i. Plan de trabajo general del contrato

Requisitos	ELABORADO	ENTREGADO	AVANCE
Entregar Plan de trabajo de contrato	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
Certificado de licenciamiento del servicio	OPUT-001-2024 - Certificación_Licenciamiento_Core_Bancario Licenciamiento_Core_Bancario_01032024	Correo 1/03/2024	100%
Hojas de vida del personal de proyecto conforme a los perfiles ofertados	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	100%
Certificado de disponibilidad de bolsa de horas de mantenimientos evolutivos	OPUT-002-2024 - Certificado de disponibilidad de bolsa de horas de mantenimientos evolutivos.pdf	Correo 1/03/2024	100%
Certificado de disponibilidad de bolsa de capacitación	OPUT-003-2024 - Certificado de disponibilidad de la bolsa de capacitación.pdf	Correo 1/03/2024	100%
Entrega de manuales técnicos actualizados de la solución CORE BANCARIO conforme las modificaciones, mejoras y/o novedades resultado de la atención de requerimientos y/o solicitudes, a la fecha de inicio del contrato, y los cuales deben ser coordinados con ICETEX	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	100%

con el fin de que se logre la publicación correspondiente en el gestor de conocimiento ARANDA.			
Conectividad Optimizada con Centros de Datos: Entrega de garantía de conectividad eficaz y estable con los Centros de Datos del ICETEX. Esto incluye proporcionar un ancho de banda adecuado y una infraestructura de red capaz de soportar el volumen de tráfico generado, asegurando un rendimiento óptimo del servicio.	OPUT-014-2024 - DataCenter y DRP Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100%
Proveer el modelo operativo de atención y soporte de solicitudes e incidentes.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024 - Capítulo 2.	Correo 7/03/24	100%
Garantizar una herramienta de monitoreo que permita hacer seguimiento, obtener reportes del comportamiento del servicio y actuar de manera proactiva en los aspectos técnicos y funcionales del servicio, la cual deberá ser aprobada por ICETEX en el marco de la necesidad del servicio de monitoreo y reporte requerido.	OPUT-015-2024 - Monitoreo Infraestructura Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 11.11%
Cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor	OPUT-006-2024 - Certificado de cumplimiento de arquitectura Doc Arq Servicios 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 11.11%
Dar cumplimiento a los altos estándares de seguridad establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en cumplimiento de la Políticas del Manual de Seguridad de la información de ICETEX, de tal manera que el proveedor garantice que tanto la operación, como la información de la entidad se encuentran a salvo de ataques cibernéticos. En caso en que se presente un ataque de cualquier índole, este deberá ser reportado de inmediato a ICETEX y se deben ejecutar las respectivas acciones de mitigación	OPUT-007-2024 - Certificado de cumplimiento seguridad de la información.pdf Doc Seguridad Core Bancario 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 11.11%

Validación de los procedimientos de seguridad de la información que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la solución y la información que sea entregada a ICETEX	OPUT-008-2024 - Certificado de cumplimiento de seguridad Doc Seguridad Core Bancario 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 11.11%
El servicio debe garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de Gobierno de Datos en la entidad	OPUT-010-2024 - Certificado de cumplimiento de políticas y lineamientos de Gobierno de Datos	Correo 1/03/2024	100%
Certificación de la funcionalidad existente en la solución y en el Anexo 1. Requerimientos funcionales.	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de certificación. 0%
Validación de la funcionalidad existente en la solución y en el Anexo 1. Requerimientos funcionales.	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de certificación. 0%
Certificación de capacidades de Infraestructura	OPUT-013-2024 - Certificación_Capacidades	Correo 1/03/2024	100%
Pruebas de capacidades de Infraestructura	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En proceso de definición. 0%
Reporte de correcta integración entre servicios de exposición y consumo.	Servicios exposición consumo	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
Entregar el plan de transición hacia la nueva infraestructura con el correspondiente Cronograma de avances técnicos y fechas de entrega.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
Entregar plan de transición a la nueva versión de SM	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
Plan de entrega de modelador de flujos	SM Modelador Flujos rev2024.3	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
Garantía de no desconexión del servicio a la finalización del contrato (45 días)	OPUT-011-2024 - Garantía No desconexión	Correo 1/03/2024	100%
Plan de continuidad del negocio con DRP	Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024	Correo 7 /03/24	100%
Entrega de requisitos para facturación	Nueva estructura Informe	Recibido 27/3/2024	100%
Entrega de parametrización de reportes	Reportes Core Bancario 2024	Correo 7 /03/24	El cumplimiento del 100% de

			este requerimiento está contra la finalización del plan de capacitación.
	Reportes Core Bancario 2024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión del plan el 18 de abril. 8% Pendiente inicio de ejecución.
Entrega de requerimientos de servicio	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de definición. 0%
Entrega de requerimientos funcionales	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de definición. 0%
La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
Todo intercambio de información requerido para el cumplimiento de las funcionalidades existentes o requerimientos nuevos de la solución CORE BANCARIO con las diferentes aplicaciones internas y externas disponibles en el ecosistema digital del ICETEX, debe ser implementada acorde a los lineamientos de Arquitectura Empresarial a través de Webservices y/o Dataservices con el Bus de Servicios (ESB) definido por la entidad. Este se deberá garantizar de manera automática y periódica.	Doc Arq Servicios 2024	Correo 7/03/24	En ejecución. 11.11%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
El servicio debe garantizar de manera permanente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe realizarse con mecanismos y sistemas de monitoreo que evidencian el comportamiento en aspectos como disponibilidad, desempeño, escalabilidad y demás contenidos en el Anexo "Acuerdos de Niveles de Servicio".	OPUT-014-2024 - Certificación_ANS	Correo 01/03/2024	100%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%

El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%
Todo el ejercicio de migración de datos deberá cumplir con las directrices y definiciones dadas por el gobierno de datos de la Entidad en cada uno de los dominios de TI	OPUT-010-2024 - Certificado de cumplimiento de políticas y lineamientos de Gobierno de Datos	Correo 1/03/2024	100%
Aplicaciones que en naturaleza de la operación se deben garantizar en integraciones y que en la actualidad pertenecen al ecosistema de la entidad. En caso de inclusión de nuevas funcionalidades que requieren integraciones con nuevas aplicaciones o plataformas, estas deben ser garantizadas de la misma manera que las ya existentes en el servicio.	Doc Arq Servicios 2024	Correo 7/03/24	En ejecución. 11.11%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 11.11%

j. Valores agregados

i. Modelador de flujos

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

Existe un compromiso por parte de la UT el cual consiste en mostrar un caso con una posible aplicabilidad de la herramienta y poder establecer una hoja de ruta más clara. Esta sesión se ejecutará durante el mes de **julio de 2024**.

ii. Infraestructura

El cronograma propuesto es el siguiente:

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

En paralelo a la ejecución de este plan, la UT Icetex ha iniciado los esfuerzos de optimización y mejoramiento de infraestructura desde el inicio del contrato, los cuales se ven reflejados hasta el momento en el mejoramiento de los tiempos del cierre diario de cartera en un 31%.

Para el informe del mes de julio de 2024, se evidenciarán cambios sobre las cargas de hardware y el nuevo modelo que soportará el servicio. Estos cambios se encuentran en ambiente de pruebas.

Detalle de componentes actual:

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

Modelo propuesto en ambiente de pruebas y calidad

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

Los planes de upgrade en curso son los siguientes:

PLAN DE UPGRADE SM 2024				
	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado
1	Despliegue nuevo servidor	4/6/2024	4/6/2024	Ejecutado
2	Configuración nuevo servidor (Postgres, Python, Java, Tomcat)	4/6/2024	7/6/2024	Ejecutado
3	Actualización de microservicios a la versión 4.13	11/6/2024	11/6/2024	Ejecutado
4	Copia de bases de datos	12/6/2024	13/6/2024	Ejecutado
5	Ajustes de código fuente a la nueva versión	14/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
6	Ajustes de handler BPM para la nueva versión	17/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
7	Copia de SQL's de actualización para BPM	17/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
8	Pruebas exploratorias	18/6/2024	20/6/2024	Ejecutado
9	Pruebas integraciones	21/6/2024	24/6/2024	Ejecutado
10	Pruebas procesos BPM	24/6/2024	28/6/2024	Ejecutado
11	Configuración de red para conectividad con Icetex	2/7/2024	3/7/2024	Pendiente
12	Pruebas Integrales con Icetex	12/7/2024	24/7/2024	Pendiente
13	Aprobación comité de cambios Icetex	25/7/2024	25/7/2024	Pendiente
14	Despliegue en ambiente productivo	26/7/2024	26/7/2024	Pendiente
Ejecución a junio de 2024: 71.42%				

PLAN DE UPGRADE SOLICITUDES 2024				
	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado
1	Despliegue nuevo servidor	4/6/2024	4/6/2024	Ejecutado
2	Configuración nuevo servidor (Postgres, Python, Java, Tomcat)	17/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
3	Actualización de microservicios a la versión 4.13	18/6/2024	18/6/2024	Ejecutado
4	Copia de bases de datos	19/6/2024	19/6/2024	Ejecutado
5	Ajustes de código fuente a la nueva versión	20/6/2024	21/6/2024	Ejecutado
6	Pruebas exploratorias	24/6/2024	27/6/2024	Ejecutado
7	Pruebas integraciones	28/6/2024	3/7/2024	Pendiente
8	Configuración de red para conectividad con Icetex	3/7/2024	3/7/2024	Pendiente
9	Pruebas integraciones con servicios sm (credito, fondos, archiver, etc)	4/7/2024	9/7/2024	Pendiente
10	Configuración nginx	10/7/2024	10/7/2024	Pendiente
11	Pruebas nginx	11/7/2024	12/7/2024	Pendiente
12	Pruebas Integrales con Icetex	24/7/2024	9/8/2024	Pendiente
13	Aprobación comité de cambios Icetex	15/8/2024	15/8/2024	Pendiente
14	Despliegue en ambiente productivo	16/8/2024	16/8/2024	Pendiente
Ejecución a junio de 2024: 42.85%				

k. Nuevos requerimientos

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

4. ANS

a. Disponibilidad del Sistema Core Bancario

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

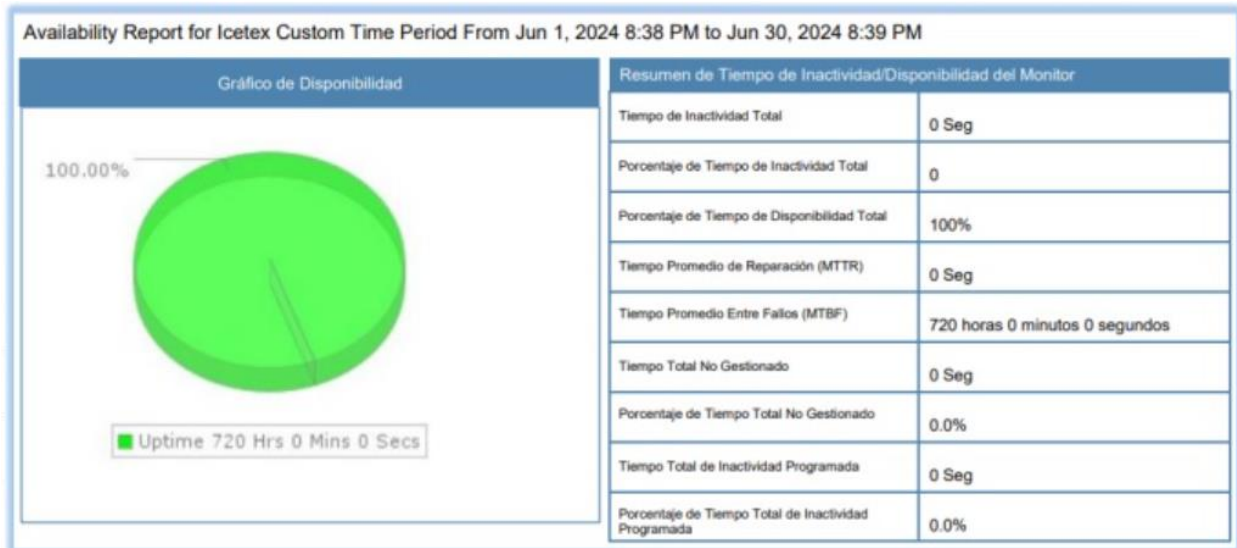
Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento de Disponibilidad del Servicio

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

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

$PD = 100\%.$

La disponibilidad general de la solución Core Bancario para el mes de junio de 2024 fue de 100%, por tanto, no aplica descuento por impacto.



Los datos que se muestran a continuación son extraídos de la herramienta WatchDog para el mes de junio de 2024. (Para el reporte completo, ver documento: IGS03 - ANEXO 3 Log WatchDog Junio)

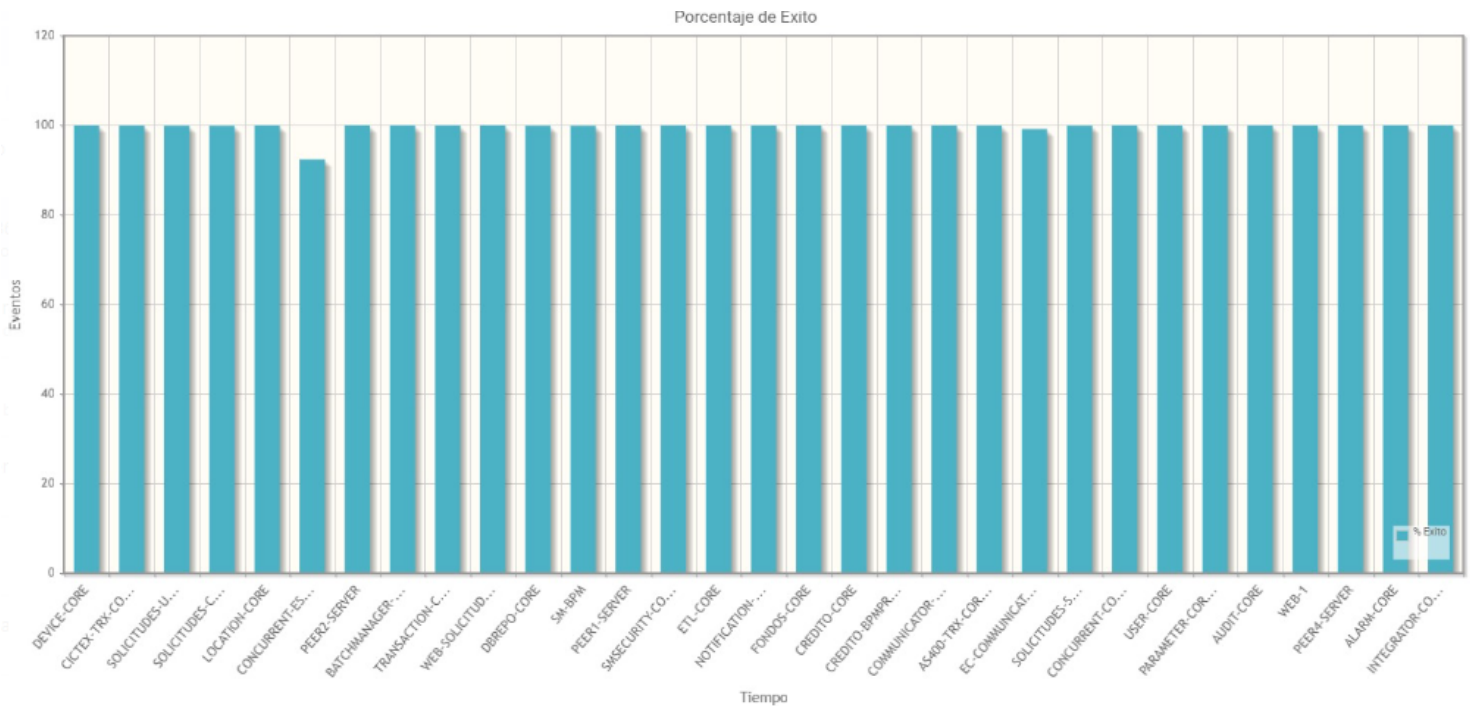
Reporte de monitoreo de microservicios SM

Generalidades: Rango de fechas: 01/06/2024 – 30/06/2024

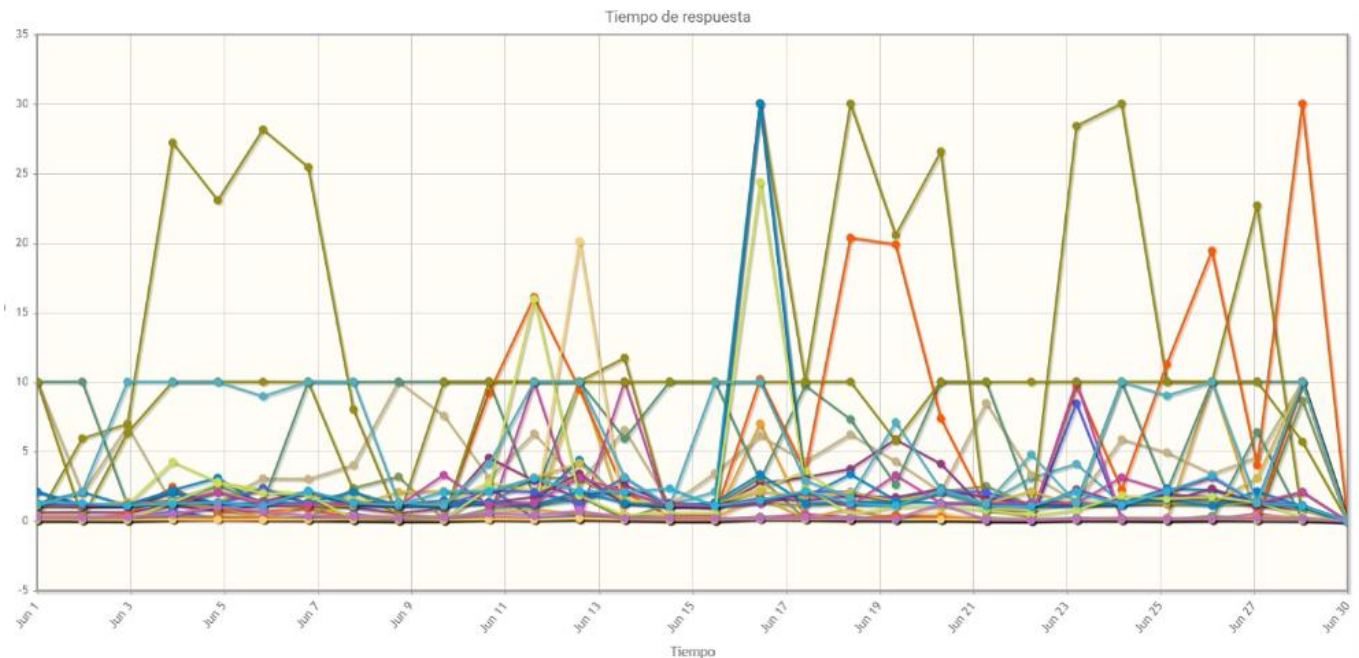
Herramienta de monitoreo: sm-watchdog



Porcentaje de disponibilidad de microservicios monitoreados



Tiempos de respuesta



Tiempo promedio que un microservicio tarda en responder a una petición

Lista de servicios monitoreados

SMART MANAGEMENT

Buscar...

Componente

Id	Acciones	Código	Nombre	Tipo	Categoría	Estado Administrativo	Estado Operacional	Monitoreo Habilitado	Auto-Reset
35		SOLICITUDES-USER-CORE-1	SOLICITUDES-USER-CORE-1	Microservicio	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
34		CONCURRENT-ESTADODECUENTA	CONCURRENT-ESTADODECUENTA	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Habilitado
32		EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
31		PEER2-SERVER	PEER2-SERVER	Servidor	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
29		PEER4-SERVER	PEER4-SERVER	Servidor	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
28		SOLICITUDES-CORE-2	SOLICITUDES-CORE-2	Microservicio	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
27		SOLICITUDES-SMSECURITY-CORE-2	SOLICITUDES-SMSECURITY-CORE-2	Microservicio	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
26		CREDITO-BPMPROCESS-CORE	CREDITO-BPMPROCESS-CORE	Microservicio	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
25		COMMUNICATOR-TRX-CORE	COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
24		ETL-CORE	ETL-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
23		DEVICE-CORE	DEVICE-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
22		DBREPO-CORE	DBREPO-CORE	Microservicio		Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
21		CICTEX-TRX-CORE	CICTEX-TRX-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
20		BATCHMANAGER-CORE	BATCHMANAGER-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
19		AS400-TRX-CORE	AS400-TRX-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
18		CONCURRENT-CORE	CONCURRENT-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Habilitado
17		SM-BPM	SM-BPM	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Habilitado
16		AUDIT-CORE	AUDIT-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
15		ALARM-CORE	ALARM-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
14		PARAMETER-CORE	PARAMETER-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
13		NOTIFICATION-CORE	NOTIFICATION-CORE	Microservicio	SM-2	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
12		SOLICITUDES-SMSECURITY-CORE	SOLICITUDES-SMSECURITY-CORE	Microservicio	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
11		SMSECURITY-CORE	SMSECURITY-CORE	Microservicio	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
10		LOCATION-CORE	LOCATION-CORE	Microservicio	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
9		SOLICITUDES-CORE	SOLICITUDES-CORE	Microservicio	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
8		FONDOS-CORE	FONDOS-CORE	Microservicio	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
7		PEER1-SERVER	PEER1-SERVER	Servidor	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
6		WEB-SOLICITUDES	WEB-SOLICITUDES	Tomcat	SOLICITUDES-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Habilitado
5		INTEGRATOR-CORE	INTEGRATOR-CORE	Microservicio	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
4		TRANSACTION-CORE	TRANSACTION-CORE	Microservicio	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
3		USER-CORE	USER-CORE	Microservicio	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Habilitado
2		CREDITO-CORE	CREDITO-CORE	Microservicio	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado
1		WEB1	WEB-1	Tomcat	SM-1	Habilitado	Ejecutando	Habilitado	Deshabilitado

Registros 1 a 33 de 33 Página 1 de 1 100

SMART MANAGEMENT

05/07/2024 15:28:47

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

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

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

b. Tiempo de atención

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

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

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

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

c. Tiempo de solución

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

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

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

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

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

DESCUENTOS POR IMPACTO
1.50%

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

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

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

CNC: Número de casos no cerrados

$$\text{CNC} = \left[\left(\frac{\text{Sumatoria de todos los casos no cerrados}}{\text{Número de peticiones de servicio}} \right) * 100 \right] \%$$

$$\text{CNC} = \left[\left(\frac{0}{115} \right) * 100 \right] \%$$

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

e. Recurrencia de Incidentes – Incidente - Cálculo del indicador

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

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

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

CINP= Cantidad de incidentes no postulados a problemas.

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

f. Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador

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

CPP = Cantidad de Problemas Postulados a solucionar en el periodo

CPS = Cantidad de Problemas Solucionados en el periodo

CPNS = Cantidad de Problemas No Solucionados en el periodo

CPNS = CPP – CPS es menor o igual que 1

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

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

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

CS = Cantidad de solicitudes en el periodo

CSG = Cantidad de solicitudes gestionadas en el periodo

CSNG = Cantidad de solicitudes No gestionadas en el periodo

CSNG = CS - CSG

CSNG = 115 – 115 = 0

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

h. Tiempo de atención de Requerimiento

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

TAR menor o igual a 2

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Requerimiento – tiempo de atención. Requerimiento 88969, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS.

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

Nro. caso	TSR	Observacion
92366	$TSR = 30 - 0 = 30$	A la fecha de corte este requerimiento no se ha asignado a la UT por tanto el tiempo de atención real es cero.

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

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

TSRC menor o igual a 3 días

TSRA menor o igual a 5 días

TSRM menor o igual a 8 días

TSRB menor o igual a 10 días

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Requerimiento – tiempo de solución, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS02 - ANEXO Reporte ANS - Contrato 0659-2024.

j. Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento

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

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

Unidad de medición: Días

No aplica descuento por impacto

k. Número de pruebas DRP exitosas – DRP

DESCUENTOS POR IMPACTO
5%

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

No aplica para este período

l. Finalización Cierre Batch Core Bancario - Cierre

DESCUENTOS POR IMPACTO
5.0%

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

No CIERRE	DIA	DIA CALENDARIO	TIEMPO DE EJECUCION	OBSERVACIONES
1	1,2,3,4	4	7:55	Cumple
2	5	5	9:43	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
3	6	6	10:13	No se cumple. Tiempo de ejecucion excedido en CIERRE
4	7	7	11:40	No se cumple. Tiempo de ejecucion excedido en POSTCIERRE
5	8,9,10,11	11	19:56	No se cumple. Tiempo de ejecucion excedido en CIERRE y POSTCIERRE
6	12	13	7:57	Cumple
7	13	10	7:53	Cumple
8	14	14	7:57	Cumple
9	15,16,17	17	9:41	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
10	18	18	8:58	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
11	19	19	9:02	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
12	20	20	10:54	No se cumple. Tiempo de ejecucion excedido en POST CIERRE
13	21	21	9:39	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
14	22,23,24	24	9:31	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
15	25	23	10:22	No se cumple. Tiempo de ejecucion excedido en CIERRE DIARIO
16	26	24	7:53	Cumple
17	27	27	8:57	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%

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

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

Aplica 5% de descuento por impacto

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

DESCUENTOS POR IMPACTO
2%

No aplica para este período

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

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

No aplica para este período

4.1. Planes de Acción – ANS

a. Finalización cierre batch core bancario

PLAN DE ACCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPONSABLE
1. Identificar y cuantificar los tiempos de ejecución de los procesos macro que componen el cierre (PreCierre, Cierre, PosCierre y Contabilidad)	07-31-2024	Equipo soporte de cierre UT
2. Identificar y corregir rutinas inservibles y desactualizadas que generan demoras, cuellos de botella y utilización innecesaria de recursos.	07-31-2024	Equipo soporte de cierre UT
3. Optimizar las rutinas necesarias que deben ejecutarse obligatoriamente en el proceso de cierre.	07-31-2024	Equipo soporte de cierre UT
4. Verificar las rutinas de validación previa que pueden ser ejecutadas durante el día y que no afecten el desempeño de la solución Core Bancario.	07-31-2024	Equipo soporte de cierre UT
5. Realizar los cambios de arquitectura y de infraestructura necesarios para que el proceso de cierre utilice al máximo los recursos de máquina con el fin de garantizar un cierre diario de cartera por debajo de ocho horas de acuerdo con el compromiso contractual.	07-31-2024	Comité Arquitectura e Infraestructura UT

5. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

a. Recomendaciones del Supervisor del Contrato

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

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

- **Revisar que las maquinas donde se ejecutan los procesos de cierre soportan realmente estos procesos, de lo contrario realizar un cambio que garantice el cierre efectivo.**

Se independizaron los ambientes de producción y pruebas con máquinas de características similares para garantizar el máximo desempeño. Se iniciará el monitoreo con el fin de validar el rendimiento del proceso.

- **Realizar el cierre de los casos de periodos anteriores que no han sido solucionados.**

De los casos reportados en el informe anterior como pendientes de cierre, se muestra el estatus con corte a junio 30 de 2024.

Caso	Fecha Creación	Resultado de la gestión
73789	01/03/2024	Solucionado junio 16.
73800	01/03/2024	Solucionado junio 16.
73805	01/03/2024	Se están gestionando los ajustes
75083	30/04/2024	Solucionado junio 12.

89402	29/04/2024	Se están gestionando los ajustes
-------	------------	----------------------------------

- **Revisar y garantizar los tiempos de atención y gestión de los casos escalados a la UT, de acuerdo con los ANS.**

6. NOVEDADES DE PERSONAL

Durante el presente período se incorporó al equipo el señor Fabián Andrés Gelvez Capacho Soporte como Ingeniero de Soporte.

7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

8. PLANES DE MEJORA

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

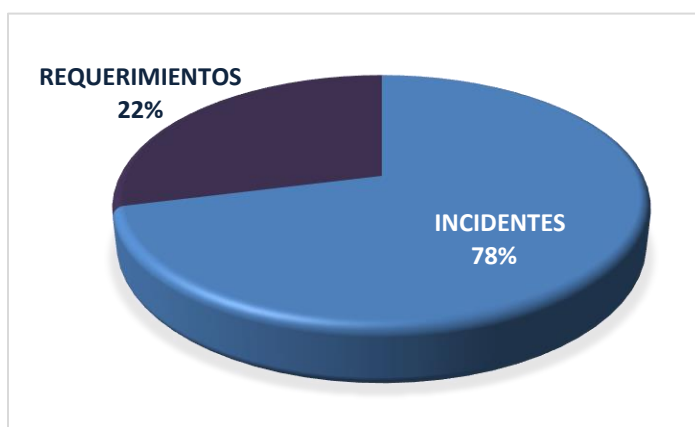
- a. Mejoras de plazo inmediato: De los cuales hacen parte algunas de las actividades descritas anteriormente y que serán objeto de implementación en los próximos dos meses, como son: Mejoramiento del cierre diario y mensual de cartera, Mejoramiento de infraestructura y arquitectura.
- b. Mejoras de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

9. REGISTRO CASOS EN ARANDA

El total de casos reportados por la herramienta Aranda es de 115 de los cuales 90 fueron registrados como INCIDENTES y 25 como REQUERIMIENTOS.

CASOS REPORTADOS - PERIODO 04

TOTAL CASOS REGISTRADOS: 115		
INCIDENTES	90	78%
REQUERIMIENTOS	25	22%



Al cierre de este informe se observa a nivel general:

TIPO	REGISTRA- DOS	NIVEL CRITICIDAD	SOLUCIO- NADOS	PENDIENTES
Incidentes 90	--	CRITICO	--	--
	2	ALTO	2	--
	88	MEDIO	63	25*
	--	BAJO	--	--
Requeri- mientos 25	--	CRITICO	--	--
	4	ALTO	1	3**
	21	MEDIO	10	11**
	--	BAJO	--	--

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

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
<u>76478</u>	De manera cordial solicitamos de su ayuda con la aplicación de la novedad de las 517 obligaciones por condonación de capital, el usuario cumplió con el pago y esta cumplido en SAC pero por alguna razón no se ha aplicado la novedad en SM.	6/17/2024 9:42:25 AM	En avance del 91% de los casos	5 de julio
<u>76537</u>	De manera cordial solicitamos de su ayuda con la aplicación de la novedad de las 137 obligaciones por condonación de capital, el usuario cumplió con el pago y esta cumplido en SAC pero por alguna razón no se ha aplicado la novedad en SM.	6/18/2024 8:36:55 AM	En avance del 92% de los casos	5 de julio
<u>76598</u>	De manera cordial solicitamos de su ayuda con la aplicación de la novedad de 40 obligaciones que cumplieron con la extinción pero por algún motivo no aplico la novedad en SM. se anexa base con la solicitud.	6/19/2024 3:50:26 PM	En revisión del la UT	15 de Julio
<u>76631</u>	Acuerdo de pago de Normalización e Extinción Beneficiarios generan acuerdo de normalización e extinción, se cumplió el acuerdo de pago Se visualiza cumplido y incumplido en SAC; sin embargo, en SM el crédito presenta días mora, cuotas en mora y saldo vencido, Debe quedar al día	6/20/2024 8:11:25 PM	En avance del 90% de los casos	10 de Julio
<u>76689</u>	Acuerdos de pago de Normalización. Se relacionan y se adjunta base con 32 obligaciones donde el acuerdo no tomo la vigente. Cabe mencionar que en el momento de la validación de las obligaciones, no se evidenciaba movimiento o aplicación de novedades	6/24/2024 2:53:17 PM	En revisión del la UT	22 de Julio
<u>76690</u>	Acuerdos de pago de Normalización Se relacionan y se adjunta base con 18 obligaciones pendientes de aplicar novedad. Cabe mencionar que en el momento de la validación de las obligaciones, no se evidenciaba movimiento o aplicación de novedades.	6/24/2024 3:00:17 PM	En revisión del la UT	22 de Julio
<u>76696</u>	Inge Buenas tardes: De manera cordialmente me permito remitir acuerdos de extincion de capital los cuales cumplieron con lo acordado en el acuerdo dentro de las fechas, es importante tener en cuenta que hay obligaciones que les falto centavos (,00) para culminar el recaudo, mas sin embargo es necesaria de su aplicación. 45ID	6/24/2024 3:54:44 PM	En revisión del la UT	22 de Julio
<u>76713</u>	Por favor ajustar los siguientes casos: 1. Aplicar novedad de condonación en SM: ID 6226846, 5732940, 6397215, 5462020, 6402382, 6070231 2. Normalización cumplida y no cubrió la cuota de mayo: ID 5362547	6/25/2024 9:29:05 AM	En revisión del la UT	22 de Julio
<u>76719</u>	Solicito su colaboración con el fin de validar y/o ajustar la obligación ID: 3906043 del siguiente crédito Nombre: Laura Estefanía Valderrama Cruz C.C. 1001181144. Donde tiene aplicado un acuerdo de Normalización > 120 días Id. acuerdo 842247 y este no fue cumplido por parte de la usuaria Dado que eran 3 cuotas cada una por valor de \$2,554,356.38 y la beneficiaria solo cancelo un valor de \$3,082,711.00 con fecha 2023-10-18	6/25/2024 11:38:03 AM	En revisión del la UT	22 de Julio
<u>76722</u>	De manera cordial solicitamos de su ayuda con la revisión del siguiente caso que cumplió con los pagos, pero por alguna razón el sistema de SAC no lanzo la novedad, por eso en SM y Signature no se ve reflejada la novedad y las obligaciones siguen registrando mora. ID del crédito: 3821966 ID acuerdo: 992363	6/25/2024 12:11:12 PM	En revisión del la UT	5 de Julio

	CC.: 1123731138 Nombre: LUIS FERNANDO ACU?A VEGA Valor del pago \$ 2,235,269 Fecha del pago: 2024-05-08 Estado SAC: Incumplido.			
<u>76735</u>	De manera cordial me permito remitir tres acuerdos de pago, los cuales cumplieron dentro de las fechaas estipuladas, pero el sistema no ha generado el proceso de condonacion. IdentificadorAcuerdoNumeroCréditoidentificacionDeudor9865762616194138619259904832977991114815585100187638738891115075515	6/25/2024 3:58:21 PM	En revisión del la UT	5 de julio
<u>76739</u>	Solicitud de ajuste de créditos por cumplimiento de acuerdos de pago. Acuerdos de pago de Extinción. Se relacionan y se adjunta base con 2 casos de extinción donde los beneficiarios cumplieron dichos acuerdos y los créditos aún presentan mora. Les hace falta aplicarle la novedad de condonación de intereses. NOTA: los créditos deben quedar en ceros debido a que el acuerdo de pago es de extinción. Solicitamos la aplicación de las condonaciones pertinentes, teniendo en cuenta que los acuerdos de pago fueron cumplidos por parte de los beneficiarios.	6/25/2024 5:47:28 PM	En revisión del la UT	22 de Julio
<u>76740</u>	Buen día, su amable colaboración con la aplicación de la novedad del acuerdo de pago, que cumplió y se encuentra pendiente por aplicar	6/25/2024 6:25:23 PM	En revisión del la UT	5 de Julio
<u>76741</u>	Acuerdo de pago de Extinción ID: 1421128 ID del acuerdo: 1004224 Nombre: VANESSA RESTREPO SANCHEZ Documento de identidad: 1033339953 Beneficiaria generó acuerdo de extinción el día 04/05/2024, para pago máximo al 16/05/2024, se cumplió el acuerdo de pago el 16/15/2024 Se visualiza cumplido en SAC; sin embargo, en SM el crédito presenta días mora, cuotas en mora y saldo vencido y debe quedar en ceros debido a que el acuerdo cumplido es una extinción. Valor de la promesa: 1 pagos por valor de \$ 1,742,134.86 Valor cancelado: 1 pagos por valor de \$ 1,742,135.00 Solicitamos la aplicación de la condonación pertinente, teniendo en cuenta que el acuerdo de pago fue cumplido por la beneficiaria.	6/25/2024 6:29:15 PM	En revisión del la UT	22 de Julio
<u>76748</u>	De manera respetuosa acudo a tu valiosa colaboración se realice el ajuste a que haya lugar sobre el ID 2777613 cedula 1113676871 , dado que presenta movimientos de ajuste y/o reversión de acuerdo de extinción: El acuerdo era a 5 cuotas de \$3.845.445,29 La novedad ingresa y realiza aplicación del acuerdo solo con el primero de los cinco pagos (reversión de pago / condonación de capital - int. corrientes - int. mora / reaplicación del pago)La novedad registra movimiento "70 AJUSTE CAP-CR" por el saldo total de capital como si se estuviera condonando (lo cual es inconsistente) De manera manual registran movimiento "85 COBRO CRGO MORA AJUSTE 016 NVD.EXTINCIÓN" (que corresponde a la reversión de los intereses de mora condonados) El crédito refleja saldo cero en capital e intereses, pero con saldo en mora pendiente por pagarPosterior a ello ingresan los demás pagos del acuerdo, generando así saldo a favor (lo cual es inconsistente) Como resultado de todo lo anterior, el crédito queda con SAF que no es procedente devolver ya que la novedad condonó un mayor valor de capital, que correspondía a los pagos que debía realizar el titular.	6/26/2024 8:13:14 AM	En revisión del la UT	25 de julio

<u>76804</u>	Solicito su colaboración para validar la novedad de reintegro, toda vez que no está aplicando todo el valor de la novedad y deja el producto 11 con saldo y el producto 12 cancelado, es de resaltar que esto no debería suceder, los dos productos deben quedar sin saldo. Adjunto pantallazo Los ID S con esta problemática son 6530775 y 6605199	6/27/2024 9:49:27 AM	En revisión del la UT	5 de julio
<u>76827</u>	De manera cordial y posterior a la validación de acuerdos de pago en estado incumplido, hemos identificado que los 29 acuerdos adjuntos, cumplieron con el acuerdo de pago, no se aplicó novedad de condonación. Acorde a lo anterior y posterior a los distintos cruces para mitigar reprocesos los reportamos para su respectiva aplicación.	6/27/2024 2:13:00 PM	En revisión del la UT	25 de julio
<u>76834</u>	solicitamos de su ayuda con la aplicación de la novedad de 16 obligaciones que cumplieron con la extinción pero por algún motivo no aplico la novedad en SM están los pagos. se hizo las validaciones en signature sm y SAC. se anexa base con la solicitud.	6/27/2024 4:19:27 PM	En revisión del la UT	25 de julio
<u>76839</u>	Solicitud de ajuste de créditos por cumplimiento de acuerdos de pago. Acuerdos de pago de Extinción. Se relacionan y se adjunta base con 6 casos de extinción donde los beneficiarios cumplieron dichos acuerdos y los créditos aún presentan mora. Les hace falta aplicarle la novedad de condonación de intereses. NOTA: los créditos deben quedar en ceros debido a que el acuerdo de pago es de extinción. Solicitamos la aplicación de las condonaciones pertinentes, teniendo en cuenta que los acuerdos de pago fueron cumplidos por parte de los beneficiarios.	6/27/2024 10:58:29 PM	En revisión del la UT	25 de julio
<u>76859</u>	"Urgente" Solicito su amable colaboración con el ajuste de la novedad Normalización Alivio 61-90 donde la beneficiaria cumplió con el acuerdo pactado con fecha 20/03/2024 ID crédito 6455986	6/28/2024 12:15:06 PM	En revisión del la UT	5 de julio
<u>76865</u>	Buen Dia, Me permito escalar tres casos de Normalización Alivios, que presentan inconsistencia. Adjunto archivo	6/28/2024 4:07:59 PM	En revisión del la UT	25 de julio
<u>76867</u>	Se solicita colaboración con la aplicación de condonación a los 16 acuerdos de pago adjuntos. en la columna observaciones, se dejan especificaciones de cada caso, ya que unos requieren el cambio del estado en SAC dejándolos en estado CUMPLIDO y aplicación de condonación. y otros requieren solo aplicación de condonación.	6/28/2024 4:31:40 PM	En revisión del la UT	25 de julio
<u>76870</u>	Solicitamos su amable colaboración con la aplicación de las novedades de los acuerdos de pago, que los beneficiarios cumplieron y se encuentra pendiente por aplicar	6/28/2024 5:21:16 PM	En revisión del la UT	25 de julio

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

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
91705	Se requiere realizar revisión y/o actualización de la consulta en SM del ID 6568148 ya que al consulta en Sm no muestra la información completa del ID y no se ha podido realizar ajuste en el SM de cambio de tasa , gracias	6/17/2024 11:04:52 AM	En revisión de la UT	15 de Julio
91709	Solicito por favor se genere el reporte que registra en la siguiente ruta REPORTES - CREDITO Y CARTERA - CLIENTES La ingeniera Sally Cárcamo realizo el proceso de descarga pero por ser el archivo tan pesado se interrumpió la descarga después de varias horas. "Estado SM" "Creación" "Ultimo Cambio" "ID SIGNATURE" "ID SIGNATURE2" "Tipo de ID" "Tipo Documento" "Número de Documento" "Nombres" "Apellidos" "Sexo" "Estado Civil" "Fecha de Nacimiento" "Direccion Residencia" "IDSOLICITUD" "ROL"La informacion del Rol es si es deudor o codeduor	6/17/2024 12:09:58 PM	Pendiente autorización del ICETEX	Depende de la entidad
91961	07/06/2024CAS-21365530-Z3M2V3 Nadia Melissa Martinez CC. 52850773 melissamartinez07@gmail.com Estudiante esta realizando la solicitud pero no le permite realizar el pago al momento de validar el validador genera un correo pero al ponerlo en solicitudes no registra el usuario melissamartinez07@gmail.com por lo que se solicita el rese	6/20/2024 1:53:16 PM	Pendiente de respuesta por parte del ICETEX	Depende de la entidad
92211	Solicito su colaboración con las inconsistencias detectadas en la aplicación de novedades de cobranzas en las que se evidenció la reversión de recaudos por las novedades SAC y la aplicación incompleta o la no aplicación de la novedad. Adjunto el archivo con la población detectada con esta afectación para el mes de Mayo 2024.	6/25/2024 4:54:59 PM	En revisión de la UT	25 de Julio
92215	Solicito su colaboración con las inconsistencias detectadas en la aplicación de novedades de cobranzas en las que se evidenció la reversión de recaudos por las novedades SAC y la aplicación incompleta o la no aplicación de la novedad. Adjunto el archivo con la población detectada con esta afectación para el mes de Junio 2024	6/25/2024 5:32:37 PM	En revisión de la UT	25 de Julio
92217	Buen día, solicito de su amable colaboración, con el caso del estudiante GABRIEL ADOLFO OLIER DELIZZA con cc 1140868425 Y ID 1936959, en donde se solicita eliminar 2 registros que quedaron duplicados el día 11 de junio de 2024, por la novedad de Re financiación, teniendo en cuenta que ese día se presentaron varios errores tecnológicos, adjunto el pantallazo al caso.	6/25/2024 6:22:14 PM	El caso se asigno a la UT hasta el 29 de junio	2 de Julio

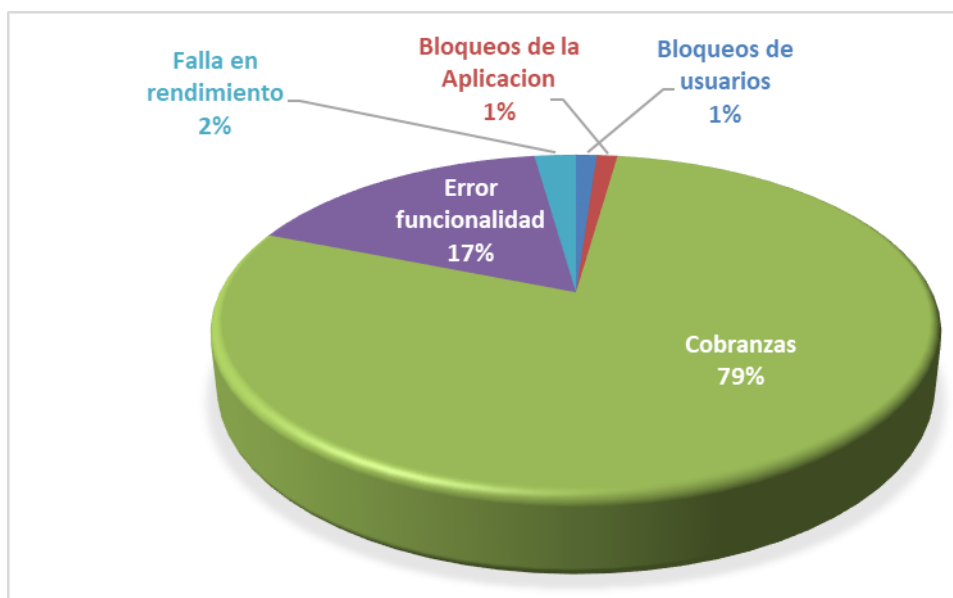
92242	Solicito su colaboración con las inconsistencias detectadas en la aplicación de novedades de cobranzas en las que se evidenció la reversión de recaudos por las novedades SAC y la aplicación incompleta o la no aplicación de la novedad. Adjunto el archivo con la población detectada con esta afectación para el mes de Mayo 2024.	6/26/2024 11:57:46 AM	En revisión de la UT	25 de Julio
92249	Solicito de su acostumbrada colaboración para el ajuste tipo cartera de la base anexa, toda vez que hay diferencia del estado tipo cartera entre los diferentes productos; es decir, hay ID que tienen un producto tipo cartera estudios y otros productos en amortización, y se requiere sean alineados todos los productos de acuerdo con lo que se indica en la base, en la cual se informa el ID el producto a ajustar, el estado tipo cartera actual y el estado tipo cartera que se requiere, de acuerdo con la conversación entre Alexander Arbeláez y Mercedes Rheinal no se requiere formato de ajuste CBP, para proceder con estos ajustes de tipo cartera.	6/26/2024 1:18:48 PM	En dimensionamiento de esfuerzo para el desarrollo	Depende de la entidad
92366	Agradezco la eliminación del deudor solidario JORGE LUIS CARROLL SALAS. identificado con documento de identidad. No. 1129576760, en CORE Y SM de los siguientes créditos descritos a continuación, teniendo en cuenta orden judicial de la fiscalía que se adjunta: ID: 5921469 MARYORIS OLIVARES URRUCHURTO, identificada con la CC No. 1129571598	6/28/2024 2:15:45 PM	A la fecha de corte esta solicitud no se ha asignado a la UT	Depende de la entidad
92368	De manera atenta te solicito adicionar a la base que se comparte (Créditos históricos otorgados con recursos propios) la siguiente información: Estado de la cartera (Castigada, Condonada, Cancelada...) La fecha que corresponde al estado del punto 1. En razón a que esta información se requiere como elemento de análisis para un modelo que esta construyendo la oficina de Riesgos, agradezco priorizar la gestión para obtener esta información.	6/28/2024 2:24:30 PM	En dimensionamiento de esfuerzo para el desarrollo	Depende de la entidad

9.1. Incidentes del Periodo

De los 90 Incidentes reportados en el período (Anexo 1, pág. 1), la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL INCIDENTES	PRIORIDAD			90	100%
PERÍODO 4	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Bloqueos de usuarios			1	1	1%
Bloqueos de la Aplicacion		1		1	1%
Cobranzas			71	71	79%
Error funcionalidad		1	14	15	17%
Falla en rendimiento			2	2	2%

INCIDENTES - PERIODO 04



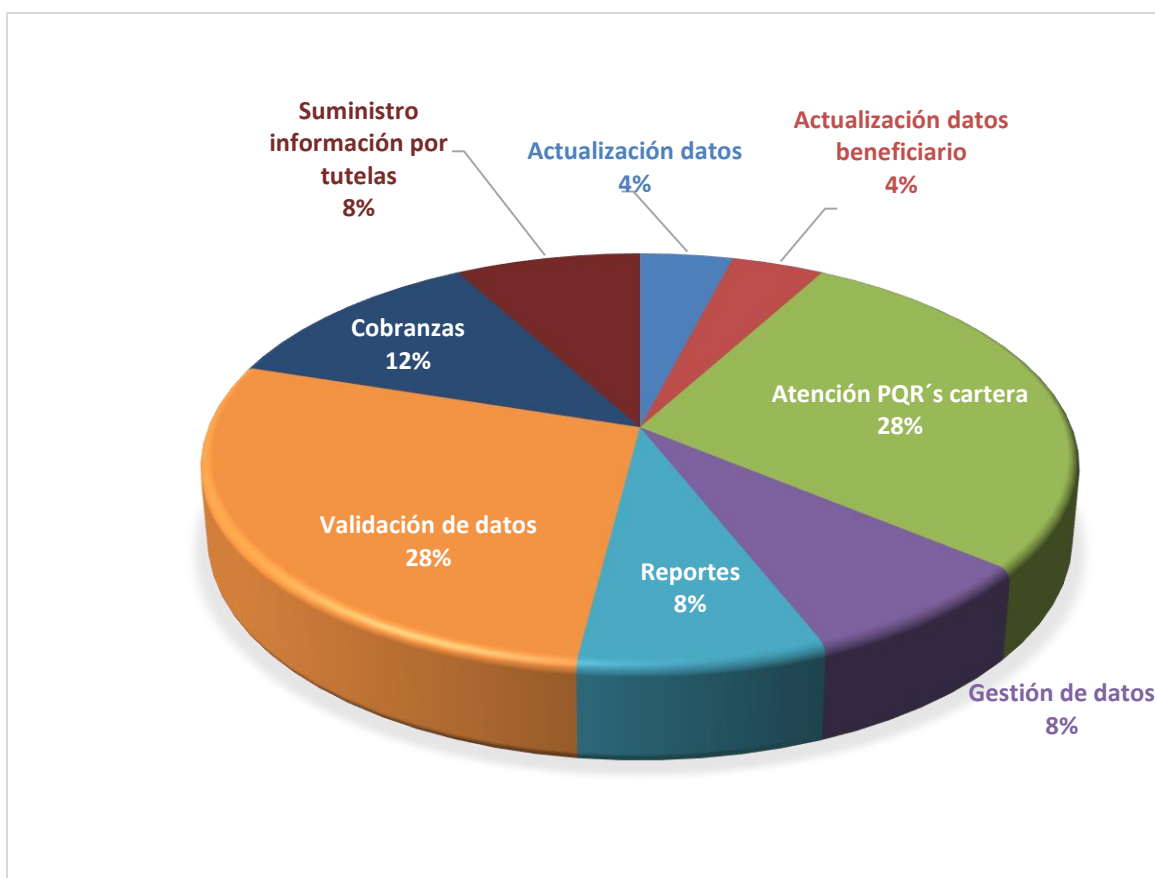
Bloqueos de usuarios	Solucionados	76715
	En revisión UT	-
Cobranzas	Solucionados	76137, 76145, 76158, 76176, 76181, 76185, 76195, 76197, 76198, 76212, 76227, 76275, 76276, 76277, 76281, 76284, 76287, 76314, 76322, 76323, 76329, 76330, 76332, 76333, 76334, 76368, 76378, 76400, 76417, 76481, 76485, 76491, 76496, 76497, 76538, 76564, 76599, 76602, 76609, 76612, 76618, 76640, 76645, 76649, 76654, 76655, 76672, 76773, 76815,
	En revisión UT	76478, 76537, 76598, 76631, 76689, 76690, 76696, 76713, 76719, 76722, 76735, 76739, 76740, 76741, 76748, 76827, 76834, 76839, 76859, 76865, 76867, 76870
Bloqueos de Aplicacion	Solucionados	76361
	En revisión UT	-
Falla en Rendimiento	Solucionados	76115, 76337
	En revisión UT	-
Fallas en funcionalidad	Solucionados	76199, 76344, 76376, 76379, 76434, 76437, 76550, 76552, 76553, 76565, 76577, 76728, 76787, 76850
	En revisión UT	76804

9.2. Requerimientos del Periodo

De los 25 Requerimientos reportados en el período (Anexo 1, pág. 7, la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL REQUERIMIENTOS	PRIORIDAD			25	100%
PERÍODO 4	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Actualización datos			1	1	4%
Actualización datos beneficiario			1	1	4%
Atención PQR's cartera			7	7	28%
Gestión de datos			2	2	8%
Reportes		2		2	8%
Validación de datos			7	7	28%
Cobranzas			3	3	12%
Suministro información por tutelas		2		2	8%

REQUERIMIENTOS - PERIODO 04



Actualizacion de datos	Solucionados	-
	En revisión UT	91961
Actualizacion datos beneficiario	Solucionados	92362
	En revisión UT	-
Atencion PQR Cartera	Solucionados	91769, 91874, 92060, 92091, 92123
	En revisión UT	92217, 92249
Gestion de datos	Solucionados	91039
	En revisión UT	92368
Reportes	Solucionados	91532
	En revisión UT	91709
Suministro de informacion	Solucionados	91460
	En revisión UT	92366
Validacion de datos	Solucionados	91412, 91519, 91727, 92021, 92103, 92239
	En revisión UT	91705
Cobranzas	Solucionados	-
	En revisión UT	92211, 92215, 92242

9.3. Análisis Tickets Mesa de Servicio

- A 30 de junio se identifican los casos pendientes de cierre de mayo

Caso	Fecha Creación	Avance de la gestión	Tipificación
75462	14/05/2024	Solicitud de reunión con usuario en distintas ocasiones (mayo 23 y 30, junio 4, 11 y 19). Por no respuesta se dio cierre el 24 de junio fue reabierto, según el usuario por reunión realizada NO reportada en Aranda. Se valida al interior de la UT y ninguno de nuestros funcionarios se reunió con el usuario. Se solicita se informe cuándo y con quien se sostuvo la reunión para hacer seguimiento a los compromisos (junio 24, 26, 27 y 28). Si no se recibe la misma, se dará cierre a mediados de Julio.	Error en el consumo de las consultas actualizarcliente y consultarcliente
75083	29/04/2024	Se le solicita al usuario la validación del ajuste el 12 de junio. Nuevamente se solicita el 26 y 27 y solo hasta el 27 informa que no está ajustado.	Error en proceso de reversión de recaudo