

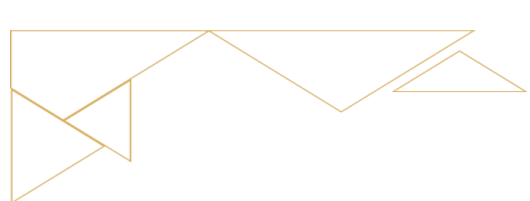
INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO CORE BANCARIO

Abril 1 al 30 de 2025

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

CONTRATO 2024-0659

Mayo 9 de 2025



Bogotá, 9 de mayo de 2025

Ingeniero

JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología – Supervisor Contrato 2024-0659

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Ciudad.

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

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

Gracias de antemano, por la atención prestada.

Cordialmente,



Jorge Andrés Álvarez Ortega

Gerente de Operación SaaS

Unión Temporal Icetex 2016

# CONTRATO	2024 – 0659
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ICETEX 2016, representada legalmente por JOSÉ HERIBERTO FERNÁNDEZ GARCÍA, identificado con cédula de ciudadanía No. 88.159.098. INTEGRADA POR: 1. GRUPO KRITERION LTDA, NIT 800.196.942-6 2. OSP INTERNATIONAL CALA SAS, NIT 830.105.621-7
OBJETO DEL CONTRATO	Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad de Software as a Service (SaaS) que cumpla con las necesidades de negocio de ICETEX, relacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones, alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad
SUPERVISOR DEL CONTRATO	JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	1/03/2024
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	28/02/2027
PERIODO DEL INFORME	01 al 30 de abril de 2025
NUMERO DE PAGO	14 de 36

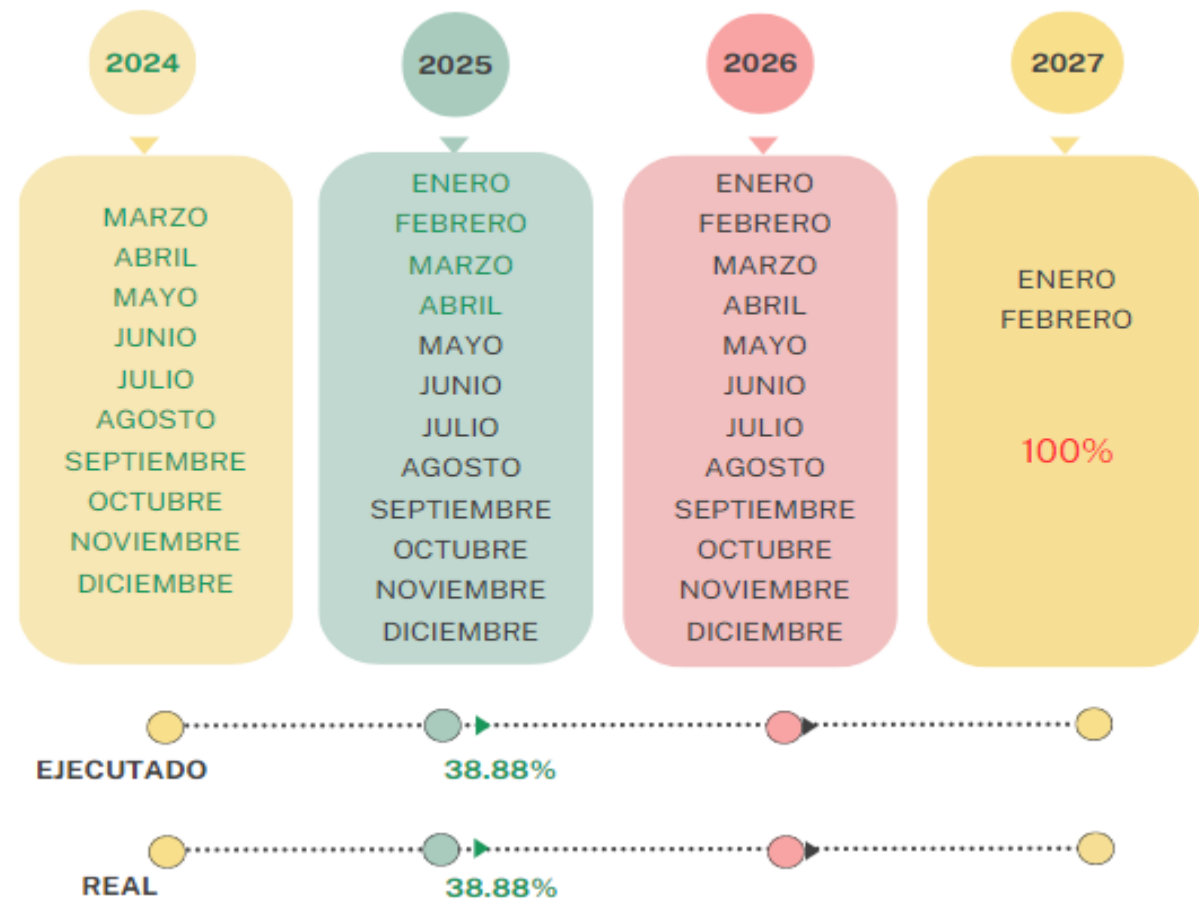
HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES			
Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	09/05/2025	Gerencia del Proyecto	Elaboración Informe 14

ÍNDICE:

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO	5
a. Avance físico del contrato	5
b. Avance financiero del contrato	5
2. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN DEL CONTRATO	7
a. Seguimiento a la operación del servicio	7
b. Seguimiento replicación de datos	19
c. Seguimiento cierre diario y mensual	19
d. Seguimiento a Mantenimiento evolutivo	21
e. Seguimiento Plan de capacitación	22
f. Situaciones relevantes	22
g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad	25
h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato	26
i. Plan de trabajo general del contrato	32
j. Valores agregados	35
i. Modelador de flujos	36
ii. Infraestructura	38
k. Nuevos requerimientos	42
3. ANS	43
3.1. Plan de Acción ANS	54
4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR	55
a. Recomendaciones del supervisor del contrato	55
b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del supervisor	55
5. NOVEDADES DE PERSONAL	56
6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	56
7. REGISTRO CASOS EN ARANDA	57

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO

a. Avance físico del contrato - Línea de tiempo



b. Avance financiero del contrato

Corte a abril 30 de 2025

LICENCIAMIENTO

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE LICENCIAMIENTO	\$16,702,820,000		
22/03/2024	PAGO ANUAL 1 – No FVE 79		\$3,628,959,528	\$13,073,860,472
31/05/2024	PAGO PERÍODO 1 (mar 2024) – FVE-82		\$211,956,144	\$12,861,904,328
5/06/2024	PAGO PERÍODO 2 (abr 2024) – FVE-83		\$211,956,144	\$12,649,948,184

5/07/2024	PAGO PERÍODO 3 (may 2024) – FVE-84		\$211,956,144	\$12,437,992,040
31/07/2024	PAGO PERÍODO 4 (jun 2024) – FVE-85		\$211,956,144	\$12,226,035,896
1/09/2024	PAGO PERÍODO 5 (jul 2024) – FVE-86		\$211,956,144	\$12,014,079,752
2/10/2024	PAGO PERÍODO 6 (ago 2024) – FVE-87		\$211,956,144	\$11,802,123,608
31/10/2024	PAGO PERÍODO 7 (sep 2024) – FVE-88		\$211,956,144	\$11,590,167,464
3/12/2024	PAGO PERÍODO 8 (oct 2024) – FVE-89		\$211,956,144	\$11,378,211,320
20/12/2024	PAGO PERÍODO 9 (nov 2024) – FVE-91		\$211,956,144	\$11,166,255,176
7/01/2025	PAGO PERÍODO 10 (dic 2024) – FVE-92		\$211,956,144	\$10,954,299,032
4/03/2025	PAGO PERÍODO 11 (ene 2025) – FVE-93		\$211,956,144	\$10,742,342,888
26/03/2025	PAGO ANUAL 2 – No FVE 94		\$2,903,167,622	\$7,839,175,266
1/04/2025	PAGO PERÍODO 12 (feb 2025) – FVE-95		\$211,956,144	\$7,627,219,122

SERVICIO

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE SERVICIO	\$25,188,258,820		
31/05/2024	PAGO PERÍODO 1 (mar 2024) – FVE-82		\$534,495,470.40	
	DESCUENTO 10% ANS PERÍODO 1 – FVE-82		\$59,388,385.60	\$24,594,374,964.00
5/06/2024	PAGO PERÍODO 2 (abr 2024) – FVE-83		\$555,281,405.36	
	DESCUENTO 6,5% ANS PERÍODO 2 – FVE-83		\$38,602,450.64	\$24,000,491,108.00
5/07/2024	PAGO PERÍODO 3 (may 2024) – FVE-84		\$558,250,824.64	
	DESCUENTO 6% ANS PERÍODO 3 – FVE-84		\$35,633,031.36	\$23,406,607,252.00
31/07/2024	PAGO PERÍODO 4 (jun 2024) – FVE-85		\$564,189,663.20	
	DESCUENTO 5% ANS PERÍODO 4 – FVE-85		\$29,694,192.80	\$22,812,723,396.00
1/09/2024	PAGO PERÍODO 5 (jul 2024) – FVE-86		\$551,718,102.22	
	DESCUENTO 7,1% ANS PERÍODO 5 – FVE-86		\$42,165,753.78	\$22,218,839,540.00
2/10/2024	PAGO PERÍODO 6 (ago 2024) – FVE-87		\$564,189,663.20	
	DESCUENTO 5% ANS PERÍODO 6 – FVE-87		\$29,694,192.80	\$21,624,955,684.00
31/10/2024	PAGO PERÍODO 7 (sep 2024) – FVE-88		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 7 – FVE-88		\$0.00	\$21,031,071,828.00
3/12/2024	PAGO PERÍODO 8 (oct 2024) – FVE-89		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 8 – FVE-89		\$0.00	\$20,437,187,972.00
20/12/2024	PAGO PERÍODO 9 (nov 2024) – FVE-91		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 9 – FVE-91		\$0.00	\$19,843,304,116.00
7/01/2025	PAGO PERÍODO 10 (dic 2024) – FVE-92		\$587,945,017.44	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 10 – FVE-92		\$5,938,838.56	\$19,249,420,260.00
4/03/2025	PAGO PERÍODO 11 (ene 2025) – FVE-93		\$593,883,856.00	

	DESCUENTO ANS PERÍODO 11 – FVE-93		\$0.00	\$18,655,536,404.00
1/04/2025	PAGO PERÍODO 12 (feb 2025) – FVE-95		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 12 – FVE-95		\$0.00	\$18,061,652,548.00

TOTAL

ITEM	VALOR	PAGOS	DTOS ANS	SALDO
VALOR TOTAL CONTRATO	\$41,891,078,820	\$15,961,090,304	\$241,116,846	\$25,688,871,670

2. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

a. Seguimiento a la operación del servicio

1.1. GENERALES	Abril 30 - 2025
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Documento entregado el día 7 de marzo de 2024. Reportes_Core_Bancario_2024.pdf
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. En el administrador de cartera (En la actualidad Signature/Fiserv), en la opción 002520 – Trabajar con monedas se pueden configurar las monedas necesarias en la operación de la entidad. En la actualidad vemos que tienen configuradas la monedas COP (Colombian Peso) y US Dollar.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Ver matriz más adelante en este informe, literal i.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Los mantenimientos y ajustes que surjan como resultado de la normatividad y regulación vigente en Colombia están incluidos como parte de la garantía y licenciamiento del presente contrato. A la fecha de corte del presente informe no ha sido necesario realizar ningún mantenimiento ni ajuste regulatorio o normativo.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. La herramienta utilizada para la parametrización de formatos se llamada DocPlus y está integrada en la solución. El día 19 de noviembre de 2024 se realizó una capacitación al equipo de operaciones y tecnología para el uso de esta herramienta.
1.1.6.	
La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entregada por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Se realizó sesión conjunta el 9 de octubre de 2024 y quedó claro el alcance. La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. A la fecha de cierre de este informe, desde la UT estamos a la espera del nuevo documento para iniciar las revisiones internas.
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	La solución Core Bancario cumple con este criterio. La documentación base entregada el 7 de marzo/2024, sumada a la documentación que se entrega en la implementación de cada mantenimiento evolutivo, evidencian el cumplimiento de esta política.

(ESB) definido por la entidad. Este se deberá garantizar de manera automática y periódica.	
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”.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Mensualmente se realizan sesiones de revisión de ANS y se aplican las sanciones correspondientes. En abril 30, se realizó revisión conjunta con la Mesa de servicios, para establecer los ajustes que se requieren a la herramienta Aranda para la medición acorde con los términos contractuales. Estamos a la espera de la mesa de trabajo para revisar este aspecto.
1.1.9.	
Se debe contar con la definición detallada de componentes de solución que permita identificar aspectos tales como arquitectura, flujos de actividades, detalles de intercomunicación con los componentes internos y con el ecosistema de ICETEX y demás detalles técnicos.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. La documentación base entregada el 7 de marzo/2024, sumada a la documentación que se entrega en la implementación de cada mantenimiento evolutivo, evidencian el cumplimiento de esta política.
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.	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. OPUT-001-2024 - Certificacion_Licenciamiento_Core_Bancario.pdf y Licenciamiento_Core_Bancario_01032024.pdf. En marzo 11 de 2025, se entregó certificado de licenciamiento para la vigencia 01-03-2025 a 28-02-2026: OPUT-031-2025 – Licenciamiento año 2
1.1.11.	
El servicio CORE BANCARIO debe cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Durante el mes de marzo de 2025, no se evidenciaron caídas del servicio ni desbordes de rendimiento en las herramientas de monitoreo del servicio. Igualmente, desde el monitoreo que realiza el área de infraestructura de Icetex tampoco se reportó algún problema de desempeño.
1.1.12.	
En los aspectos de atención de requerimientos y solicitudes, una vez se resuelva la situación reportada o la solicitud realizada, se deberá asegurar la entrega conforme al procedimiento de desarrollo de requerimientos establecido en ICETEX con el fin de garantizar el cumplimiento de	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El control de solicitudes y requerimientos se hace por medio de la herramienta Aranda de gobierno de la entidad y cumple con las políticas de la mesa de servicio de la

los lineamientos de arquitecturas; entregar la documentación y establecer el recibo a satisfacción, entregada implementada en ambiente productivo y con despliegue exitoso.	entidad. Para el caso de los mantenimientos evolutivos, se realiza todo el proceso de análisis, creación de HUs, estimación y aprobación. Luego se entrega un cronograma asociado y se realizan las pruebas respectivas hasta lograr un documento F80 el cual se presenta junto con el minutograma, los formatos de seguridad y bases de datos en el comité de cambios de Icetex. Una vez la funcionalidad está en producción se monitorea el ANS asociado a los despliegues exitosos.
1.1.13.	
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. La documentación base de la solución Core Bancario SaaS, se entregó el día 7 de marzo de 2024, y cada vez que se realiza un mantenimiento evolutivo se entrega la documentación respectiva. En el informe de diciembre de 2024, entregamos como anexo, los documentos técnicos actualizados a 31 de diciembre de 2024. Durante el mes de febrero de 2025 no hubo cambios.
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.	Durante el mes de agosto de 2024, se hicieron los ajustes solicitados por la VOT sobre el plan de entrenamiento inicial. De acuerdo con la segunda iteración de revisión, se hicieron ajustes sobre el plan actual y se asignaron fechas tentativas. En marzo 3 de 2025 se entregó nuevamente plan de capacitación propuesto para la respectiva validación de la entidad. A la fecha de corte del presente informe (31/03/2025), la UT y el ICETEX estamos trabajando conjuntamente en los temas logísticos. Con respecto a las entregas puntuales de mantenimientos evolutivos, siempre se realiza una sesión formal de entrega con el área funcional donde se revisa el documento de alcance y entendimiento, el documento funcional y se hace una sesión online de la funcionalidad entregada a manera de capacitación y verificación.
1.1.15.	
Se deberá disponer de los ambientes de pruebas y producción necesarios homologados y conforme a los lineamientos.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Los ambientes de producción y pruebas están plenamente identificados tanto por

tos definidos en la Guía de manejo de ambientes que garanticen los procesos operativos y de nuevos despliegues e implementaciones.	el área técnica como por las áreas funcionales. La documentación de cada ambiente se encuentra en el documento de infraestructura asociada al servicio de la solución Core Bancario SaaS.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El día 7 de marzo de 2024, se entregó el documento Documento_Seguridad_Core_Bancario_2024.pdf para cumplir con este requerimiento. Se propone conformar una mesa de trabajo en conjunto con el área de seguridad de la información de la entidad para hacer una revisión de las políticas que regirán durante 2025 y poder actualizar lo que sea necesario.
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 de corte del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. Las pruebas de restauración de backups contractualmente se realizan semestralmente. Están planteadas para la primera semana de septiembre de 2025.
1.1.18.	
Según la descripción del Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio” se deben ejecutar acciones de DRP, con la periodicidad definida.	Se realizaron los ajustes en el documento de DRP requeridos por la VOT y la oficina de riesgos de la entidad, el cual se entregó en noviembre de 2024 (Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024_V2.pdf). El siguiente paso consiste en definir la fecha de la primera prueba conjunta.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El día 7 de marzo de 2024, se entregó el documento Documento_Seguridad_Core_Bancario_2024.pdf para cumplir con este requerimiento. Se propone conformar una mesa de trabajo en conjunto con el área de seguridad de la información de la entidad para hacer una revisión de las políticas que regirán durante 2025 y poder actualizar lo que sea necesario.
1.1.20.	
El servicio debe garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de Gobierno de Datos en la entidad.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El día 7 de marzo de 2024, se hizo entrega de la certificación OPUT-010-2024 - Certificado de cumplimiento de políticas y lineamientos de Gobierno de Datos.pdf y además

	está activado el frente de transferencia de información para el cual hay un plan establecido.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El día 7 de marzo de 2024, se entregó el documento OPUT-009-2024 - Certificado de cumplimiento de integración entre servicios de exposición y consumo.pdf. De igual forma en el documento SM - Documento_Arq_Servicios_2024.pdf se detalla la forma de integración con la plataforma de interoperabilidad de la entidad.
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”.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Esta revisión se realiza mensualmente durante la sesión de cumplimiento de ANS como parte de la presentación del informe requerido. . En abril 30, se realizó revisión conjunta con la Mesa de servicios, para establecer los ajustes que se requieren a la herramienta Aranda para la medición acorde con los términos contractuales. Estamos a la espera de la mesa de trabajo para revisar este aspecto.
1.2.	
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Las actividades del plan de Upgrade de SM se cumplieron de acuerdo con lo detallado en el documento. Con este upgrade se garantiza que UI y UX estén a la vanguardia de la tecnología y cumplan los requerimientos del presente contrato.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. La interfaz de usuario se actualizó durante el mes de noviembre de 2024, dando cumplimiento a este requerimiento contractual. El equipo de mejora continua está trabajando todo el tiempo para optimizar UX/UI de acuerdo con los requerimientos que puedan surgir durante la operación.

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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. A la fecha no se han presentado incidentes relacionados por carencia de ancho de banda.
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).	La solución Core Bancario cumple con este criterio. A la fecha no se han presentado incidentes relacionados por carencia de ancho de banda.
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%. Continuamos en labores de mejoramiento y optimización de los recursos de hardware y software con el fin de garantizar la calidad del servicio ofrecido y la alta disponibilidad de la solución.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Todos los criterios de búsqueda requeridos por la operación se cumplen al 100%. A la fecha de corte del presente informe no hemos recibido requerimientos vía Aranda o con alguna HU donde nos soliciten ampliar dichos criterios.
1.2.3	
El servicio CORE BANCARIO debe incluir un registro de logs de auditoría para todas las transacciones realizadas y demás acciones aplicadas en el sistema Core Bancario. Estos registros deben garantizar la visualización con la información requerida, permitiendo ajustes según las necesidades de visualización, y deben poder descargarse en formatos CSV para facilitar el análisis y la verificación. Esta funcionalidad debe mantenerse y adaptarse tanto para las características actuales como para las futuras implementaciones, en línea con la continuidad y evolución del servicio.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Los logs de auditoría se encuentran en SM en la ruta: Administración-Auditoría-Auditoría. Existe un mantenimiento evolutivo relacionado con cambios sobre el log de auditoría solicitado por la entidad. Esta funcionalidad se encuentra en proceso de certificación de calidad por parte de la entidad.
1.2.4	
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 es-	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Ver documento Reportes_Core_Bancario_2024.pdf. Adicional a esta funcionalidad, en la plataforma AS400 (Power i), el área

tar disponible para todas las soluciones CORE ya implementadas y para aquellas que se implementen en el futuro, garantizando el acceso continuo y actualizado a la información crítica del servicio. La interfaz debe ser intuitiva y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y del servicio.	de operaciones tiene un usuario habilitado para hacer las consultas en la cartera de acuerdo con los criterios y parámetros de la entidad. Estos reportes e informes se generan por demanda de forma mensual.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Los diferentes sistemas de monitoreo a nivel de aplicación e infraestructura nos permiten cumplir con este requerimiento en un 100%. Las alertas están configuradas con un umbral del 80% con el fin de no tener afectación sobre la disponibilidad, capacidades y rendimiento inmersos en la calidad del servicio ofrecido. La entidad tiene acceso a la herramienta de monitoreo de acuerdo con los requerimientos contractuales. El equipo de infraestructura de la entidad se capacitó en la herramienta y se entregó la documentación necesaria. Más adelante en este informe está el detalle.
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	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El 7 de marzo de 2024, se entregaron los documentos relacionados a los manuales de usuario de la solución Core Bancario. Manual de Usuario - Mantenimiento de roles y permisos.pdf Manual de Usuario - Uso de Solicitudes en SM.pdf Manual de Usuario – Smart Management.pdf
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 propuesta de realizar una DEMO para la parametrización de convocatorias por medio de un wizard, fue discutida en mesas de trabajo y se definió que no genera el impacto requerido por la entidad para generar el valor esperado por esta funcionalidad. Por lo cual, la entidad solicitó a la UT una nueva propuesta sobre el modelador de flujos que esté enfocada en la operación de cartera y/o cobranzas. Para cumplir con los requerimientos de la VOT, la UT realizó sesiones con el equipo de operaciones y se concluyó que se

		deben implementar 4 procesos fundamentales a manera de DEMO, estos son: 1. Cuenta Cobro Nación 2. Desembolsos 3. Comunicados y Reportes PAC 4. Ajustes CBP y estado tipo cartera. Los flujogramas de estos procesos fueron entregados por al área de operación. De común acuerdo entre la UT y la entidad se decidió realizar la DEMO del proceso de desembolsos. Para tal fin la UT envió documento el día 30 de noviembre de 2024 para la propuesta del DEMO. A la fecha de corte de dicho informe, se decidió con el área de cartera realizar la DEMO del proceso de desembolsos el día 10 de enero de 2025. Más adelante en este informe, se entrega el detalle del avance en la implementación de la funcionalidad escogida por el área de cartera.
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.		La solución Core Bancario cumple con este criterio. Todo el seguimiento del soporte técnico y funcional de la solución Core Bancario SaaS se realiza por medio de la herramienta de mesa de servicio Aranda de gobierno de la entidad. El informe detallado de la mesa de servicio se encuentra en el capítulo final de este informe.
1.4.2.		
Proveer la respectiva matriz de escalamiento y demás consideraciones necesarias para el proceso de escalamiento de solicitudes e incidentes.		La solución Core Bancario cumple con este criterio. El día 7 de marzo de 2024, se entregó el documento: Documento Servicio Solución Core Bancario_07032024.pdf, el cual contiene todos los detalles del servicio entregado a la entidad y en su interior está el capítulo donde se encuentra la matriz de escalamiento respectiva.
1.4.3.		
Prestar el soporte técnico y mantenimiento de todos los componentes del servicio.		La solución Core Bancario cumple con este criterio. Ver informe de mesa de servicio de Aranda más adelante.
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/2024, se realizó la entrega a Iceltex, tanto de usuario como contraseña y la Url para el correspondiente acceso. La capacitación y entrega formal de esta herramienta se realizó el 14 de agosto de 2024. De igual forma se realizó la entrega formal de la herramienta de monitoreo de microservicios del SM el día 27 de agosto de 2024 y durante el mes de septiembre se hizo la entrega formal de la documentación respectiva.
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, más adelante en este informe.
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.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entregada por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Se realizó sesión conjunta el 9 de octubre de 2024 y quedó claro el alcance. La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. A la fecha de cierre de este informe, desde la UT estamos a la espera del nuevo documento para iniciar las revisiones internas.
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.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entregada por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Se realizó sesión conjunta el 9 de octubre de 2024 y quedó claro el alcance. La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. A la fecha de cierre de este informe, desde la UT estamos a la espera del nuevo documento para iniciar las revisiones internas.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Los documentos asociados son: Servicios_exposicion_consumo_2024.pdf SM - Documento_Arq_Servicios_2024.pdf OPUT-006-2024 - Certificado de cumplimiento de arquitectura.pdf OPUT-009-2024 - Certificado de cumplimiento de integración entre servicios de exposición y consumo.pdf
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. A la fecha de corte de este informe, no se han realizado nuevas integraciones con aplicaciones de la entidad. Ver numeral 1.6.2 Listado de aplicaciones, que hace parte del documento 3.4 Anexo 3 Documento de requerimientos Servicio Core SaaS.pdf que hace parte integral del presente contrato.

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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. A la fecha de corte de este informe, no se han realizado nuevas integraciones con aplicaciones de la entidad. Ver numeral 1.6.2 Listado de aplicaciones, que hace parte del documento 3.4 Anexo 3 Documento de requerimientos Servicio Core SaaS.pdf que hace parte integral del presente contrato.
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.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entregada por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Se realizó sesión conjunta el 9 de octubre de 2024 y quedó claro el alcance. La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. A la fecha de cierre de este informe, desde la UT estamos a la espera del nuevo documento para iniciar las revisiones internas.
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	La VOT revisó el plan de continuidad de negocio entregado por la UT el 7 de marzo de 2024, y realizó unos comentarios en conjunto con la oficina de riesgos de la entidad y ajustes al respecto. A la fecha de corte del presente informe está pendiente definir las fechas de las reuniones con la VOT y con el área de riesgos para cumplir con las obligaciones contractuales y además cumplir con los lineamientos de la dirección de tecnología de la entidad.

(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.	Ver documento: Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024_V2.pdf entregado el 29/11/2024.
--	---

b. Seguimiento replicación de datos

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

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 de 2024 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. La UT envió un nuevo documento (**ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf**) el día 30 de noviembre de 2024 de acuerdo con la reunión sostenida el 9 de octubre de 2024 en conjunto con la entidad.

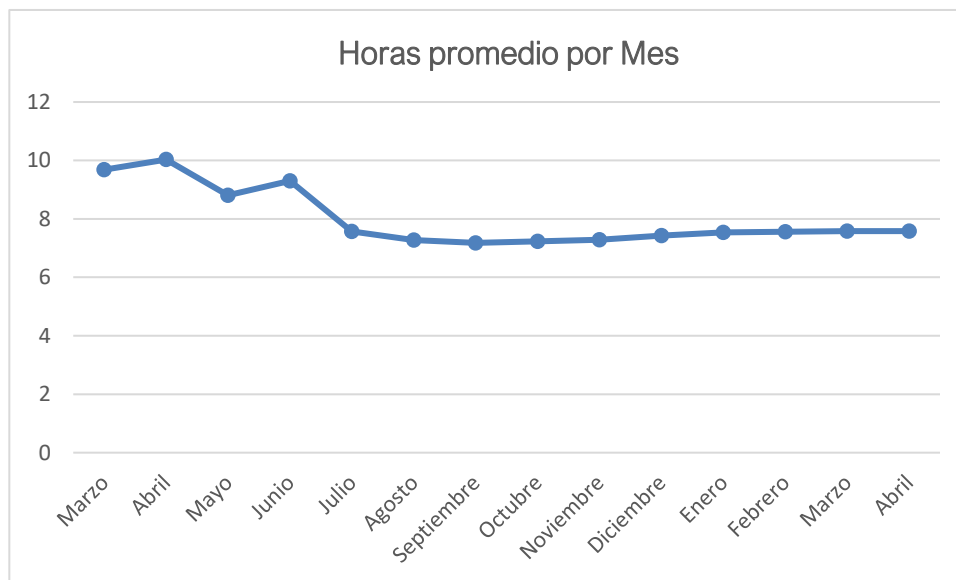
De acuerdo con la reunión del día 24 de abril de 2025, el alcance propuesto inicialmente ya no tiene validez. El área de tecnología y particularmente el área de datos entregó una nueva versión del alcance a la gerencia del proyecto para que sea compartido con la UT Icetex 2016 y poder realizar la revisión correspondiente y continuar con las actividades de este requerimiento contractual.

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 43%. Continuando con las rutinas de optimización, durante el mes de septiembre de 2024 se llegó al cumplimiento del **100%** del plan de acción

establecido, lo cual nos permitió cumplir al **100%** el ANS contractual de tiempos de cierre diario de cartera. Para el mes de abril de 2025 se observa un cumplimiento del 100% de este rubro del ANS.

MES	HORAS PROMEDIO
Marzo	9,69
Abril	10,03
Mayo	8,81
Junio	9,3
Julio	7,57
Agosto	7,27
Septiembre	7,18
Octubre	7,23
Noviembre	7,29
Diciembre	7,43
Enero	7,54
Febrero	7,56
Marzo	7,58
Abril	7,58



Se relaciona el detalle de los tiempos de cierre diario del período comprendido del 1 al 30 de abril de 2025 y el promedio de horas mensual.

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

d. Seguimiento a mantenimiento evolutivo

Horas de mantenimiento evolutivo abril:

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA PARA PRUEBAS A ICETEX	ESTADO
Para este período no se ejecutaron horas por este concepto				
TOTAL HORAS				5200
TOTAL HORAS ACUMULADAS				5.152,42
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL				0
TOTAL HORAS PENDIENTES				47,58

REQUERIMIENTOS EN PROCESO DE APROBACIÓN
HU Prorratio de primas SAC
Deshabilitar parámetros para RNEC
Intercambio automático de información entre los aplicativos V2
HU Interoperabilidad formularios VFA
HU Movimientos Condonaciones

e. Seguimiento plan de capacitación

De acuerdo con el requerimiento de la VOT, se realizaron los ajustes sobre el plan de entrenamiento y ya se tienen fechas tentativas. A la fecha de corte del presente informe, la UT está trabajando en conjunto con la gerencia del proyecto en temas logísticos relacionados con esta actividad. (Ver detalle en la matriz de requerimientos del contrato). Ver documento Plan_entrenamiento_nov_2024.xlsx enviado el 12 de noviembre de 2024 a la gerencia del proyecto Core Bancario y marzo 3 de 2025.

La nueva versión del documento presenta fechas de mayo de 2025 para la ejecución de este plan, estamos atentos a la validación de las mismas.

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.

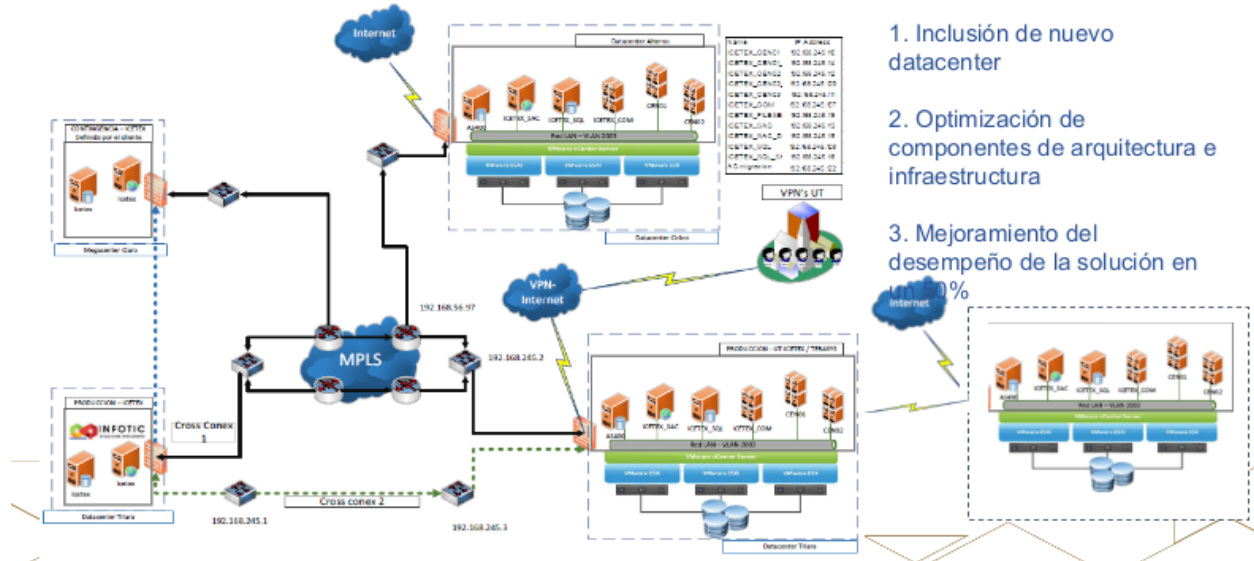
FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA SOLUCIÓN
14 de abril	1	Aranda 102127, 102274, 102419 – Cambio codeudor	6 de marzo
24 de abril	8	Aranda 102686 – Cargue certificados DIAN 2024	7 de marzo
25 de abril	1	Aranda 102723 – Novación crédito por cambio de línea	11 de marzo
TOTAL HORAS CONTRATO			1.800
HORAS ACUMULADAS			556
HORAS PERIODO ACTUAL			10
TOTAL HORAS PENDIENTES			1.234

f. Situaciones relevantes

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

- Planes de acción a infraestructura: El plan de acción asociado a la infraestructura de la solución Core Bancario continúa en ejecución y como evidencia de esto, se han ejecutado las siguientes actividades:
 - ✓ Independización de ambientes de producción y pruebas en la plataforma IBM i (Anteriormente AS/400). Al incluir un nuevo servidor IBM i, se lograron optimizar los tiempos de ejecución del cierre diario y mensual de la operación de cartera, cumpliendo así con el ANS establecido.
 - ✓ Optimización de rutinas de los procesos de PRECIERRE y POSTCIERRE incluidos en el proceso general de Cierre de Cartera. Para tal resultado se aprovecharon los nuevos recursos de hardware para lograr paralelismo en algunas rutinas y poder ejecutar los procesos con más hilos.
 - ✓ Automatización del proceso general de Cierre de Cartera. La automatización y generación de alertas en el proceso de cierre ha reducido el riesgo en la ejecución manual de este proceso.
 - ✓ Inclusión de un nuevo DataCenter para lograr más recursos de procesamiento y disponibilidad con el fin de cumplir con los ANS establecidos. De igual forma tener más servidores a disposición de la entidad para lograr ambientes más estables en lo que respecta a la certificación y pruebas de calidad de los mantenimientos evolutivos solicitados por la entidad bajo el marco de este contrato.

Así vamos...



1. Inclusión de nuevo datacenter
2. Optimización de componentes de arquitectura e infraestructura
3. Mejoramiento del desempeño de la solución en

Replicación de datos:

- La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entregada por la UT en mayo de 2024.
- Después de la revisión efectuada por la UT, se le solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances.
- Se realizó sesión conjunta el 9 de octubre de 2024 y quedó claro el alcance. La UT entregó el documento **ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf** el día 29 de noviembre de 2024. A la fecha de corte del presente informe, estamos a la espera del documento con el nuevo alcance expuesto en la sesión del 24 de abril de 2025.

Informe de créditos activos

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

g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad

El Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024.pdf, fue entregado a la entidad el cual contiene la información requerida por la entidad. La VOT realizó la revisión de dicho documento y envió email del 7 de octubre con las observaciones pertinentes, la UT realizó los ajustes del plan y se envió el 30 de noviembre de 2024 para realizar la mesa de trabajo. Por otra parte, la VOT menciona que las pruebas de DRP y BCP deben realizarse bajo dos frentes separados. Uno con el fin de dar cumplimiento a un lineamiento de la dirección de tecnología con respecto a sus proveedores de servicio y el otro frente relacionado con el cumplimiento de una obligación contractual del servicio de Core Bancario.

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

Acorde con el documento 3.3 Anexo 2 – Acuerdos de niveles de servicio del contrato 2024-0659, las pruebas de **DRP** se deben realizar de manera semestral, para el efecto está pendiente una reunión con el área de riesgos para acordar las fechas de las pruebas de **DRP**.

Las pruebas de backups y de verificación de los ambientes de contingencia se realizan semestralmente y están programadas para la primera semana de septiembre de 2025.

h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato

La matriz de riesgos es la elaborada por la entidad como parte integral del contrato 2024-0659, 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/ Cuando?	
1	Identificación incompleta de las necesidades funcionales actuales a incluir en el contrato.	Adición de nuevas funcionalidades no incluidas afectando el alcance del contrato	1. Revisión y aprobación de las necesidades funcionales con las áreas operativas responsables (Operaciones, Cobranzas, Fondos y Crédito) con	Dirección de Tecnología. Áreas funcionales responsables	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Revisión anexo correspondiente	Una vez	Responsabilidad de Icetex

		y el presupuesto asociado por sobre costos	acompañamiento del equipo técnico 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 técnico correspondiente realizando observaciones cuando las especificaciones no ofrecen claridad, se generan los anexos técnicos obligados en el proceso, se definen requerimientos técnicos cuantificables.	Dirección de Tecnología	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Verificación del equipo de equipo estructurador	Una vez	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 proveedor y del servicio	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

11	Gastos adicionales por incorporación de actividades adicionales a las establecidas en el contrato	Generación de sobrecostos 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 administrativa	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	A la fecha de corte del presente período, el valor correspondiente al mes de gestión de marzo de 2025 aún no ha sido pagado a la UT
13	Divergencias en la calidad y oportunidad en las instrucciones para ejecución de medición de las actividades del contrato.	Incumplimiento en los seguimientos y prestación adecuada del servicio	1. Elaborar acta con especificaciones de ANS entre las partes. 2. Elaborar reportes de seguimiento a fin de medir los acuerdos formulados	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Revisión de los acuerdos de niveles de servicio	Mensual	Riesgo no materializado
14	Modificación o interpretaciones unilaterales del Contrato.	Demora o deficiencia en la ejecución y servicios contratados.	1. Asegurar la gobernabilidad del contrato.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Supervisión del Contrato.	Mensual	Riesgo no materializado
15	Incumplimiento de políticas de seguridad de la información por parte del Contratista	1. Incorporación de vulnerabilidades en la red de la Entidad. 2. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la Entidad. 3. Afectación Reputacional	1. Incluir una obligación contractual para exigir al proveedor definir e implementar líneas base de seguridad de acuerdo a las políticas de seguridad de la Entidad.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación permanente por Líder de Seguridad y Supervisión del Contrato.	Mensual	Riesgo no materializado
16	Incumplimiento del contrato por catástrofes naturales, Avalanchas, inundaciones, tem-	Interrupción de los Servicios contratados.	1. Obligación contractual de contar con un Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Recuperación de Desastres para la	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	1. Prueba de DRP periódicas	Semestral	Riesgo no materializado

	pestades terremotos cualquier otro eventos naturales que afecten los servicios objeto del contrato		operación de Iceltex 2. Pruebas semestrales del Plan de Recuperación de Desastres 3. Activación de plan de recuperación ante desastres						
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 de acuerdo con la matriz de ANS. La disponibilidad del servicio durante el mes de marzo de 2025 fue 100%
18	Incumplimiento de las normas de la protección de datos por parte del proveedor	Afectación Reputación de la entidad. Modificación o pérdida de la data de la entidad.	1. Obligación contractual de cumplimiento de las normas de protección de datos.	Dirección de Tecnología/Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Monitoreo del cumplimiento	Mensual	Riesgo no materializado
19	Posibles fallas de seguridad de la información por falla de definiciones y validaciones al inicio del proceso	Incumplimiento normativo	1. Antes de firmar el contrato, revisar el cumplimiento del proveedor, en aspectos de seguridad: física, ambiental, de red, de los sistemas, las aplicaciones, así como en la segregación de funciones y gestión de cambios. 2. Solicitar el cumplimiento de la certificación ISO 27001, e implementación de auditorías internas o externa para su verificación.. 3. Crear una obligación que especifique el derecho a auditar. 4. Mapear la arquitectura de seguridad, requisitos regulatorios y	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

			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 estados financieros del contratista	Anual	Riesgo no materializado
23	No presentar oportunamente las garantías requeridas al inicio del contrato	1. Demora en la ejecución del contrato 2. Afectación en la operación	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	Una vez	Riesgo no materializado

		misional de la entidad	ción y presentación de las garantías				como 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. 38.88%
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 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.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	100%
	OPUT-014-2024 - DataCenter y DRP Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100%
Proveer el modelo operativo de atención y soporte de solicitudes e incidentes.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024 - Capítulo 2.	Correo 7/03/24	100%
Garantizar una herramienta de monitoreo que permita hacer seguimiento, obtener reportes del comportamiento del servicio y actuar de manera proactiva en los aspectos técnicos y funcionales del servicio, la cual deberá ser aprobada por ICETEX en el marco de la necesidad del servicio de monitoreo y reporte requerido. Cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor	OPUT-015-2024 - Monitoreo Infraestructura Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 38.88%
	OPUT-006-2024 - Certificado de cumplimiento de arquitectura Doc Arq Servicios 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 38.88%
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. 38.88%

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. 38.88%
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 ejecución. 38.88%
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 ejecución. 38.88%
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 ejecución. 38.88%
Reporte de correcta integración entre servicios de exposición y consumo.	Servicios exposición consumo	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%
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. 38.88%
Entregar plan de transición a la nueva versión de SM	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%
Plan de entrega de modelador de flujos	SM Modelador Flujos rev2024.3	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%
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 capacita- ción.
	Reportes Core Bancario 2024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión. 30% Pendiente inicio de ejecución.
Entrega de requerimientos de servicio	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En ejecución. 38.88%
Entrega de requerimientos funcionales	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En ejecución. 38.88%
La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de pe- riodicidad 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 es- trutura 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 continui- dad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%
Todo intercambio de información requerido para el cumplimiento de las funcionalidades existentes o requerimientos nuevos de la so- lución 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 Webser- vices y/o Dataservices con el Bus de Servi- cios (ESB) definido por la entidad. Este se de- berá garantizar de manera automática y pe- riódica.	Doc Arq Servicios 2024	Correo 7/03/24	En ejecución. 38.88%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%
El servicio debe garantizar de manera perma- nente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe reali- zarse con mecanismos y sistemas de monito- reo que evidencian el comportamiento en as- pectos como disponibilidad, desempeño, es- calabilidad y demás contenidos en el Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio”.	OPUT-014-2024 - Certifica- cion_ANS	Correo 01/03/2024	100%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades neces- arias para llevar a cabo el análisis, la identifi- cación, el diseño, homologación, transforma- ción, cargue y validación de los datos exis- tentes en las diferentes bases de datos del	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%

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. 38.88%
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. 38.88%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 38.88%

j. Valores agregados

i. Modelador de flujos

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

1. Comprobante de CCN (Cuenta Cobro Nación)
2. Desembolsos
3. Comunicados y reportes PAC
4. Ajustes CBP y estado tipo cartera

Según la más reciente mesa de trabajo durante el mes de noviembre de 2024, se determinó realizar la DEMO sobre el proceso actual de desembolsos de la entidad, para tal fin, la UT Icetex 2016, compartió un documento el día 30 de noviembre (**ICX-262024 - Conciliación de giros - Documento Funcional.pdf**).

De común acuerdo con el área de cartera, la sesión de DEMO se realizó el viernes 10 de enero de 2025, para el proceso de desembolsos.

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

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

A la fecha de corte del presente informe, estamos esperando la aprobación de 80 horas de esta bolsa para poder terminar con esta actividad.

ii. Infraestructura

Plan de upgrade propuesto

Actividad	mar-abr/24	may-24	jun-sep/24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25
Reunión de Kick Off de Infraestructura/Arquitectura	X							
Sesiones de análisis y diseño - Especialistas Infra/Arq	X							
Presentación del nuevo modelo al comité de Infraestructura		X						
Pruebas Internas UT (Ambiente de Calidad)			X					
Aprobación Comité de Cambios UT				X				
Instalación de Componentes Aprobados (Ambiente de calidad)					X			
Actualización de SM y SM Solicitudes (Infraestructura/Arquitectura)					X			
Paso a producción nuevo modelo de Infra/Arq aprobado para SM					X			
Actualización de versiones S.O y motores de base de datos(Ambiente de Calidad)						X	X	
Aplicación de la nueva distribución de componentes (Ambiente de Calidad)							X	
Presentación del nuevo modelo al Comité de Cambios Icetex								X
Paso a producción nuevo modelo de Infra/Arq aprobado								X

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

Plan de upgrade actual (A corte de 30/04/2025)

Actividad	mar-abr/24	may-24	jun-sep/24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25
Reunión de Kick Off de Infraestructura/Arquitectura	X									
Sesiones de análisis y diseño - Especialistas Infra/Arq	X									
Presentación del nuevo modelo al comité de Infraestructura		X								
Pruebas Internas UT (Ambiente de Calidad)			X							
Aprobación Comité de Cambios UT				X						
Instalación de Componentes Aprobados (Ambiente de calidad)					X					
Actualización de SM y SM Solicitudes (Infraestructura/Arquitectura)					X					
Paso a producción nuevo modelo de Infra/Arq aprobado para SM					X					
Actualización de versiones S.O y motores de base de datos(Ambiente de Calidad)						X	X	X	X	
Aplicación de la nueva distribución de componentes (Ambiente de Calidad)							X	X	X	
Presentación del nuevo modelo al Comité de Cambios Icetex										X
Paso a producción nuevo modelo de Infra/Arq aprobado										X

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

El plan de upgrade de infraestructura de los servidores que soportan la aplicación Smart Management (SM) se presentó durante el comité de control de cambios de ICETEX el día 24 de abril de 2025. Este plan fue aprobado por el comité y el despliegue en ambiente productivo se realizó el sábado 26 de abril de 2025 a partir de las 9:00 pm. La ventana de despliegue fue exitosa. El tiempo asociado fue de 6 horas y no hubo necesidad de hacer rollback.

El equipo de soporte post-paso a producción estuvo haciendo seguimiento y monitoreo constante sobre la solución Core Bancario en general durante los 8 días siguientes del despliegue y no hubo ningún incidente crítico asociado. Los ajustes que se presentaron fueron menores y no tuvieron un impacto en la operación de Icetex.

Cargas de hardware al inicio del contrato

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

Modelo desplegado 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

Desempeño de canales de comunicación

Host 'TR-BL03-ICETEX'

2024-04-01 00:00:00 to 00:00:00 2024-04-30

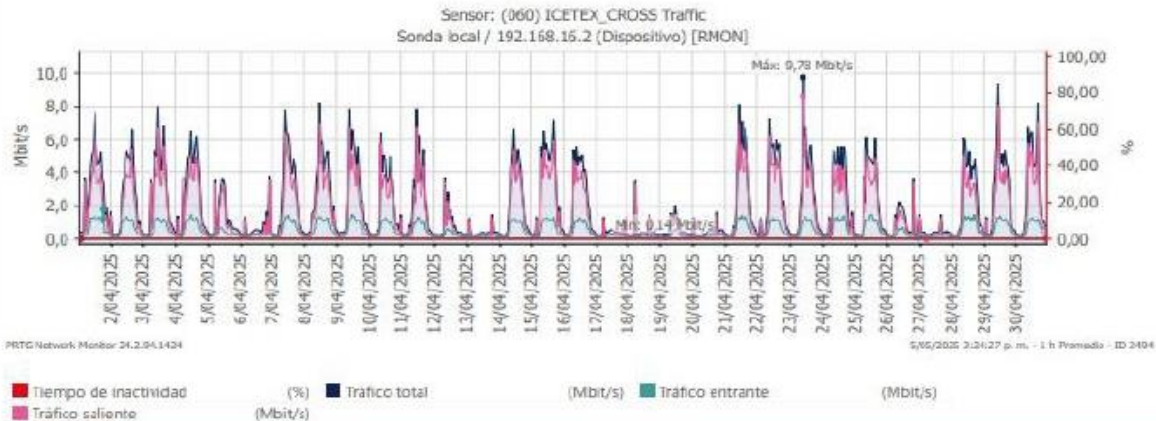
Duration 21 0h 0m 0s

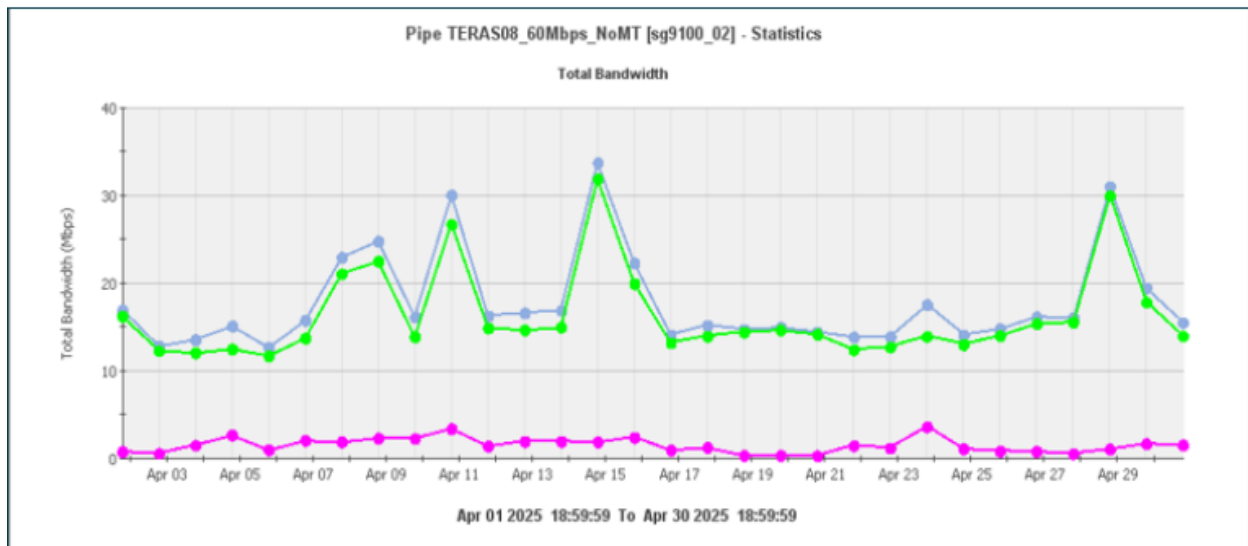
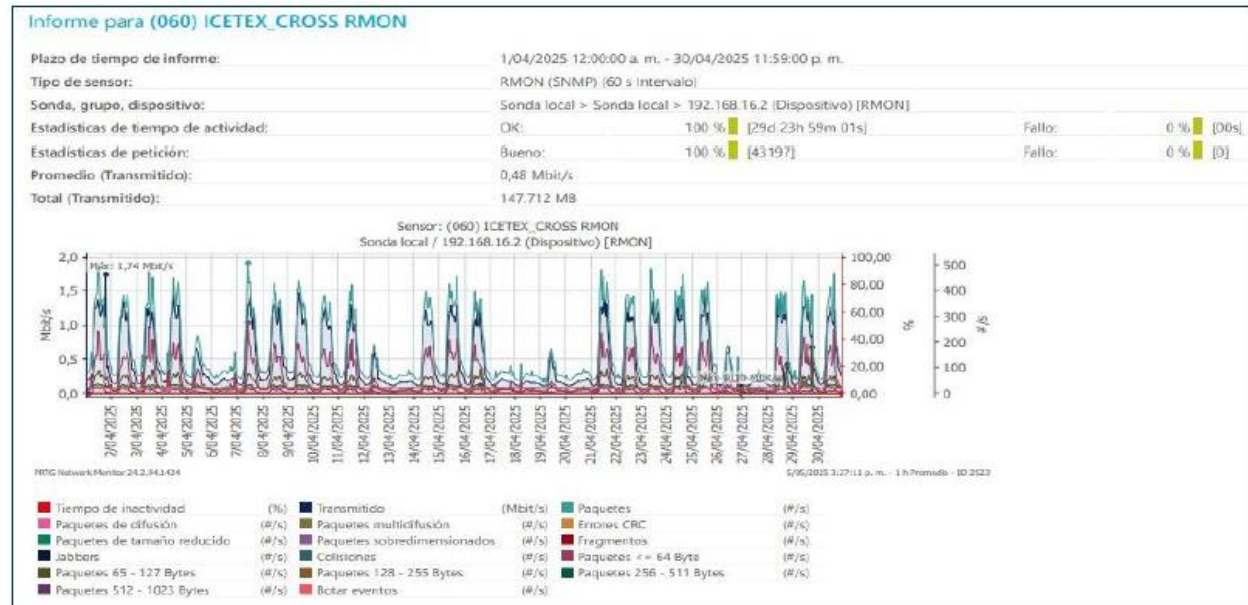
Host State Breakdowns:

State	Type/Reason	Time	% Total Time	% Known Time
UP	Unscheduled	30 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%
	Scheduled	0d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	30 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%
DOWN	Unscheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Scheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
UNREACHABLE	Unscheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Scheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
Undetermined	Monitoring Not Running	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Insufficient Data	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Outside Timeperiod	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
All	Total	30 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%

Informe para (060) ICETEX_CROSS Traffic

Plazo de tiempo de informe:	1/04/2025 12:00:00 a. m. - 30/04/2025 11:59:00 p. m.		
Tipo de sensor:	Tráfico (SNMP) 64bit (60 s Intervalo)		
Sonda, grupo, dispositivo:	Sonda local > Sonda local > 192.168.16.2 (Dispositivo) [RMON]		
Estadísticas de tiempo de actividad:	OK:	100 % [29d 23h 59m 27s]	Fallo: 0 % [00s]
Estadísticas de petición:	Bueno:	100 % [43197]	Fallo: 0 % [0]
Promedio (Tráfico total):	1,93 Mbit/s		
Total (Tráfico total):	596.845 MB		





Según el monitoreo de la solución, a corte del presente informe, no se han presentado incidentes relacionados con problemas de funcionalidad, desempeño ni disponibilidad.

Esto garantiza el cumplimiento al 100% del ANS de pasos a producción y actualizaciones. Los documentos de infraestructura y arquitectura entregados el 7 de marzo de 2024 contienen el detalle de la solución base.

SM - Documento_Arq_Servicios_2024.pdf

OPUT-013-2024 - Certificación cumplimiento infraestructura.pdf

k. Nuevos requerimientos

El 30 de abril de 2025, se realizó la aprobación del otro si #1 del contrato 2024-0659, el cual consta de la inclusión de SM Solicitudes como parte del servicio actual con una vigencia desde 1 de mayo de 2025 hasta 28 de febrero de 2027.

Este OTRO SI No 1, incluye también 4600 horas de mantenimientos evolutivos, con el fin de implementar los requerimientos pendientes en las diferentes áreas misionales de la entidad.

ANS

Disponibilidad del Sistema Core Bancario

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

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

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

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

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

ManageEngine Applications Manager

Fecha del Informe: 02 de Mayo del 2025, 08:34:46 AM

Informe de Disponibilidad de ICETEX de 01 de Abril a las 00:01 al 30 de Abril a las 23:59 del 2025

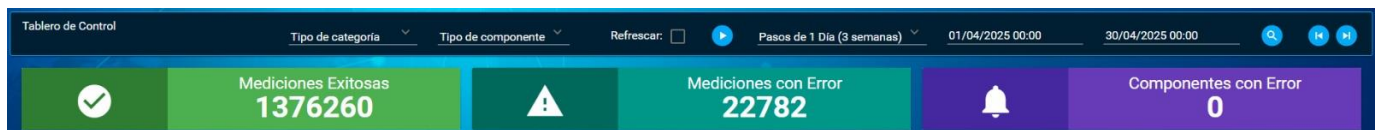


La disponibilidad general de la solución Core Bancario para el mes de marzo de 2025 fue de 100%. Los datos que se muestran a continuación son extraídos de la herramienta WatchDog para el mismo mes. (Para el reporte completo, ver documento: IGS14 - ANEXO 3 Log WatchDog marzo2025)

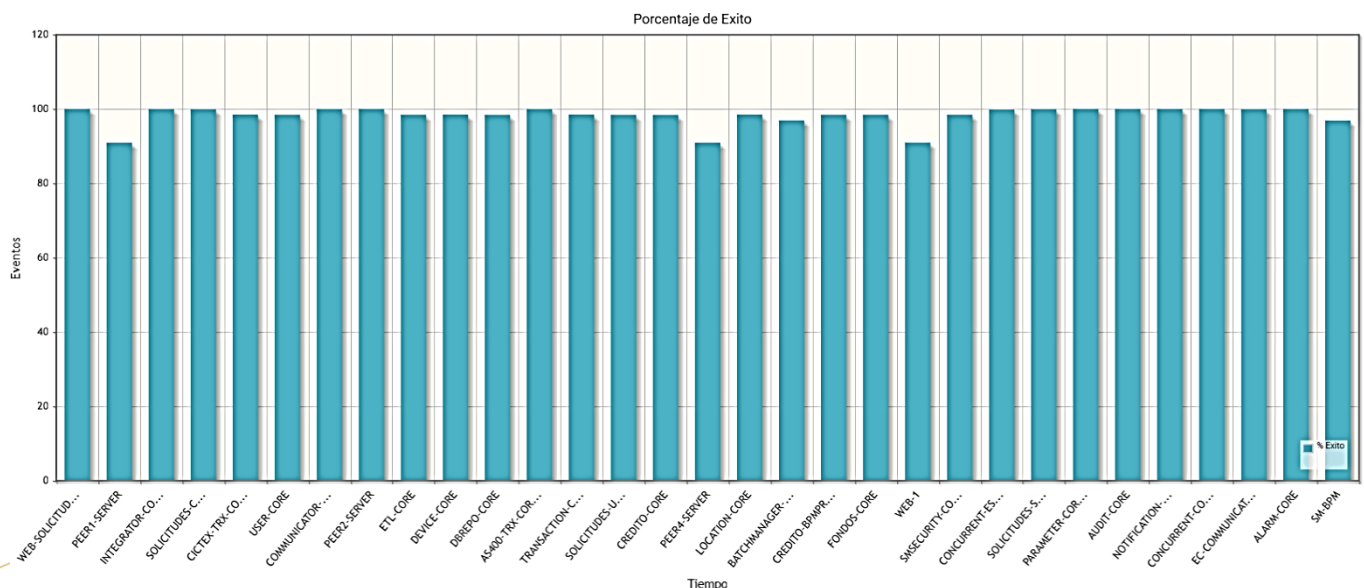
Reporte de monitoreo de microservicios SM

Generalidades: Rango de fechas: 01/04/2025 – 30/04/2025

Herramienta de monitoreo: sm-watchdog

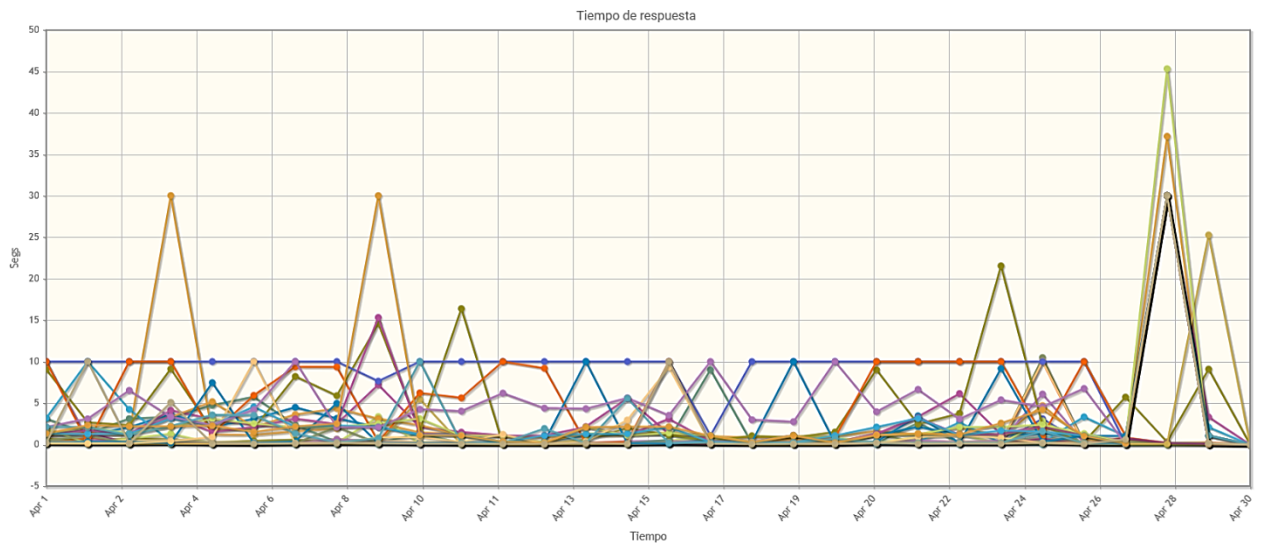


Porcentaje de disponibilidad de microservicios monitoreados



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

Tiempos de respuesta



Tiempo promedio que un microservicio tarda en responder a una petición

Lista de servicios monitoreados

SMART MANAGEMENT

Inicio Tareas Cartera Módulos Reportes Alarmas Configuración Administración

Componente i

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

Registros 1 a 35 de 35 Página 1 de 1

SMART MANAGEMENT

02/05/2025 12:19

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

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

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

Tiempo de atención - Incidentes

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

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de atención, no se presentan descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo: IGS14 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

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

Tiempo de solución - Incidente

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

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

impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS14 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

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

Gestión de la solución – Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
1.50%

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de solución, no se reabrió ningún caso por insatisfacción del servicio, por tanto, no se presentan descuentos por impacto del presente ANS.

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

Ver detalle documento anexo IGS14 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

CNC: Número de casos no cerrados

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

$CNC = [(0 / 89 * 100) \%$

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

Recurrencia de Incidentes – Incidente - Cálculo del indicador

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

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

IPP = Incidente postulado a problema en el periodo (CIR $\geq$ 3)

CINP= Cantidad de incidentes no postulados a problemas.

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

Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador

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

CPP = Cantidad de Problemas Postulados a solucionar en el periodo

CPS = Cantidad de Problemas Solucionados en el periodo

CPNS = Cantidad de Problemas No Solucionados en el periodo

CPNS = CPP – CPS es menor o igual que 1

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

Al corte del presente informe, el desarrollo realizado por el CORE UT para gestionar el problema creado en septiembre 30 de 2024 se encuentra en fase de pruebas a cargo del Icetex.

No aplica descuento por impacto.

Gestión de solicitudes – Soporte técnico – Cálculo del Indicador

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

CS = Cantidad de solicitudes en el periodo

CSG = Cantidad de solicitudes gestionadas en el periodo

CSNG = Cantidad de solicitudes No gestionadas en el periodo

$CSNG = CS - CSG$

$CSNG = 89 - 89 = 0$

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

Tiempo de atención de Requerimiento

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

TAR menor o igual a 2

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Requerimiento – tiempo de atención. No se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS14 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

Tiempo de solución de Requerimiento – Entrega propuesta de solución

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

TSRC menor o igual a 3 días

TSRA menor o igual a 5 días

TSRM menor o igual a 8 días

TSRB menor o igual a 10 días

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Requerimiento – tiempo de solución, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS14 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659.

Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento

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

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

Unidad de medición: Días

Para todos los casos el TER es menor que 1.

No aplica descuento por impacto

Número de pruebas DRP exitosas – DRP

DESCUENTOS POR IMPACTO
5%

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

Finalización Cierre Batch Core Bancario - Cierre

DESCUENTOS POR IMPACTO
5.0%

Para el período 13 (marzo 2025) de ejecución del contrato, se relaciona el cuadro resumen con los totales diarios del proceso:

No CIERRE	DIA	DIA CALENDARIO	TIEMPO DE EJECUCION	OBSERVACIONES
1	1	2	7:54	CUMPLE
2	2	3	7:58	CUMPLE
3	3	4	7:53	CUMPLE
4	4	5	7:56	CUMPLE
5	5,6,7	7	7:59	CUMPLE
6	8	8	7:58	CUMPLE
7	9	9	7:59	CUMPLE
8	10	10	7:59	CUMPLE
9	11	11	7:56	CUMPLE
10	12,13,14	14	7:59	CUMPLE
11	15	15	8:00	CUMPLE
12	16	16	7:58	CUMPLE
13	17,18,19,20,21	21	7:58	CUMPLE
14	22	22	7:59	CUMPLE
15	23	23	7:59	CUMPLE
16	24	24	7:59	CUMPLE
17	25	25	7:55	CUMPLE
18	26,27,28	28	7:59	CUMPLE
19	29	29	7:57	CUMPLE

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

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

DESCUENTOS POR IMPACTO
2%

No aplica para este período

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

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

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

IC = (0/0)* 100

IC = 100%

No aplica descuento por impacto

3.1. PLAN DE ACCIÓN ANS

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

3. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

a. Recomendaciones del Supervisor del Contrato

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

En el período anterior no se presentaron recomendaciones

4. NOVEDADES DE PERSONAL

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

5. 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.

6. REGISTRO CASOS EN ARANDA

El total de casos reportados por la herramienta Aranda es de 89 de los cuales 18 fueron registrados como INCIDENTES y 71 como REQUERIMIENTOS.

CASOS REPORTADOS - PERIODO 14

TOTAL CASOS REGISTRADOS: 89		
INCIDENTES	18	20%
REQUERIMIENTOS	71	80%



Al cierre de este informe se observa a nivel general:

TIPO	REGISTRA- DOS	NIVEL CRITICIDAD	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
Incidentes 18	--	CRITICO	--	--
	--	ALTO	--	--
	18	MEDIO	17	1*
	0	BAJO	--	--
Requerimientos 71	--	CRITICO	--	--
	8	ALTO	5	3**
	63	MEDIO	55	8**
	0	BAJO	--	--

* El único incidente que aparece en el reporte como pendiente es el 84260 que al corte del mes de abril aún no ha sido asignado al CORE UT.

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

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
102659	Agradecemos su colaboración con la atención y gestión del caso Aranda RF-298472-4-102120, con el cual se solicitó el cambio de deudor por insolvencia del crédito con ID 6021004, teniendo en cuenta que deudor actual corresponde al señor DIEGO FERNANDO CALDERO FLOREZ identificado con cedula de ciudadanía N° 1006820889 Y en los aplicativos de cartera activa del Icetex, registra el deudor anterior, Por lo anterior y con el fin de que el área de operaciones lleve acabo el desembolso del periodo 2025-1, se requiere que el deudor solidario quede actualizado.	4/23/2025 3:13:40 PM	Pendiente aprobación de horas por parte del Icetex	Depende del Icetex
102716	Muy buen día solicito colaboración del ingeniero Wilmer se valide las inconsistencias que se presentaron con los siguientes registros adjuntos y de esta forma una respuesta y si es posible sea corregido en los sistemas de ustedes para dar cumplimiento a la corrección de datos.	4/25/2025 7:43:48 AM	Se encuentra en un avance del 70% de la solución	5 de mayo de 2025
102718	Buen día, solicitamos su amable colaboración para actualizar entre el 24/04/2025 y el 15/05/2025, la firma de los certificados en sm4 de: Estado de saldos a la fechapaz y salvosaldos y pagos anuales beneficio a la tasasubsidioSe adjunta imagen en PNG de firma. Si hay alguna especificación tecnica, agradecemos nos informen, esto con el fin de que salga bien definida la firma y NO PIXELADA. (Este es similar al caso 94045)	4/25/2025 8:39:07 AM	Pendiente aprobación de horas por parte del Icetex	Depende del Icetex
102788	Por favor realizar estimación de horas para los siguientes puntos reportados por el ingeniero Wilmer: 1. Error productos en época diferente (Estimar horas) 2. Ajustar en SM el valor condonado a raíz de que al mismo tiempo ingresó recaudo (Estimar horas). 3. Semestres por financiar inválido: Llega con valor -1 (Estimar horas). 4. Campo nombre vacío. Nombres y apellidos en el campo apellidos (Estimar horas).	4/28/2025 3:48:37 PM	Pendiente aprobación de horas por parte del Icetex	Depende del Icetex
102813	Solicitamos su amable colaboración con la aplicación de las novedades de los acuerdos de pago, que los beneficiarios han cumplido y se encuentran pendiente por aplicar.	4/29/2025 8:46:54 AM	Se encuentra en un avance del 50% de la solución	8 de mayo de 2025
102854	Ayuda con la inconsistencia que se está presentando en el módulo de saldos a favor del SM, toda vez que una vez aplicado un ajuste este no se esta mostrando en "Ver movimientos SAF del crédito". El ID que se adjunta como muestra, el día de hoy 29/04/2025 se le realizó un ajuste por aumento de saldo a favor, pero este no quedo registrado. Gracias.	4/29/2025 3:16:57 PM	Se encuentra en un avance del 50% de la solución	8 de mayo de 2025
102863	Al tratar de realizar el proceso de facturación por demanda se genera error en SM (se adjunta imagen) ...por favor validar.	4/30/2025 7:32:54 AM	El caso se encuentra en atención por parte del CORE UT	12 de mayo de 2025

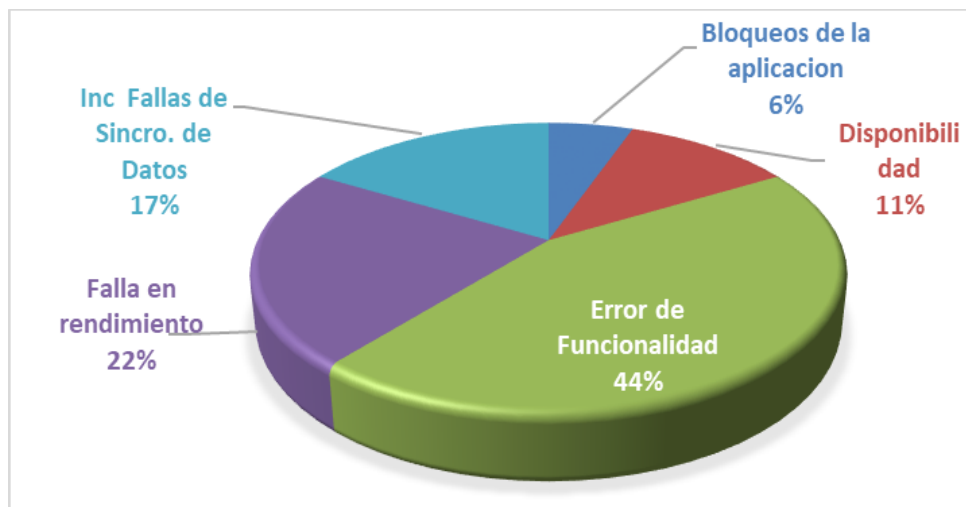
102864	De manera atenta solicito de su amable colaboración con el fin de generar un reporte de los recaudos que hacen parte de la novedad de acuerdos SAC, lo anterior teniendo en cuenta que la novedad reversa un recaudo que ingresó de manera automática y lo reaplica con una nueva distribución.	4/30/2025 7:50:59 AM	La atención a este caso solo puede realizarse cuando Icetex autorice el cierre mensual	Depende del Icetex
102866	Revisión del siguiente caso que cumplió con los pagos, pero por alguna razón el sistema de SAC no lanzó la novedad y lo dejó como incumplido en SAC, y en SM la obligación sigue registrando mora y no se ve la novedad aplicada	4/30/2025 9:41:12 AM	El caso se encuentra en atención por parte del CORE UT	12 de mayo de 2025
102879	Solicitamos su amable colaboración con la aplicación de las novedades de los acuerdos de pago, que los beneficiarios han cumplido y se encuentran pendiente por aplicar.	4/30/2025 2:32:17 PM	El caso se encuentra en atención por parte del CORE UT	12 de mayo de 2025
102886	Su amable colaboración para aplicación de los siguientes 09 acuerdos de pago, los cuales cumplieron con lo estipulado en el acuerdo de pago.	4/30/2025 4:14:02 PM	El caso se encuentra en atención por parte del CORE UT	12 de mayo de 2025

7.1. Incidentes del Periodo

De los 18 Incidentes reportados en el período la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL INCIDENTES PERÍODO 14	PRIORIDAD			18	100%
	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Bloqueos de la aplicación			1	1	6%
Disponibilidad			2	2	11%
Error funcionalidad			8	8	44%
Falla en Rendimiento			4	4	22%
Falla sincronización de datos			3	3	17%

INCIDENTES - PERIODO 14



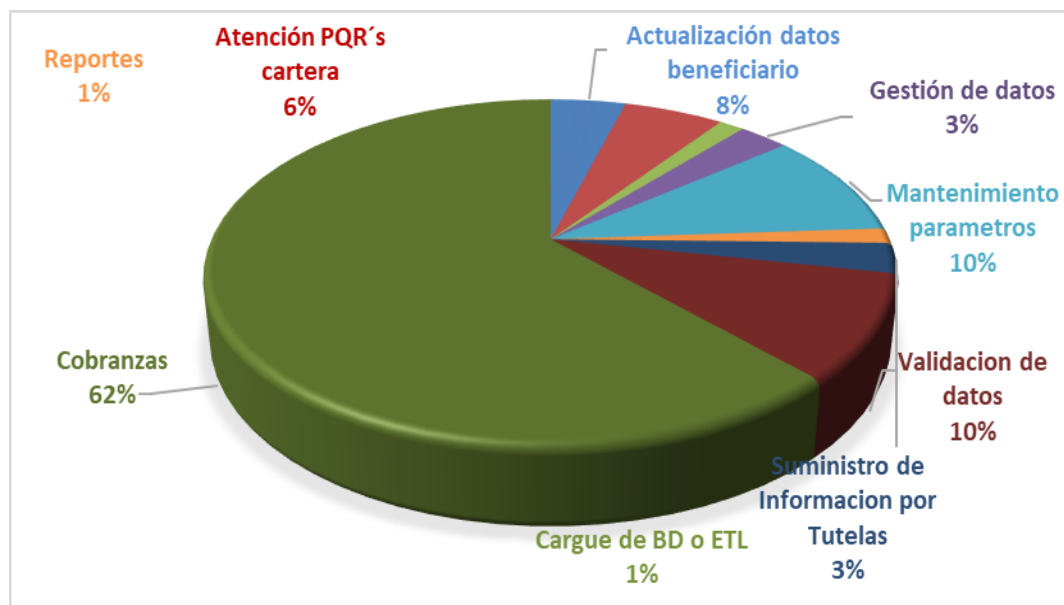
Bloqueos de la aplicación	Solucionados	84184
	En revisión UT	-
Disponibilidad	Solucionados	84152, 84155
	En revisión UT	-
Error de funcionalidad	Solucionados	83754, 83840, 83939, 84043, 84189, 84249, 84253, 84260
	En revisión UT	-
Fallas de rendimiento	Solucionados	83761, 83807, 83855, 84136
	En revisión UT	-
Fallas de sincronización de datos	Solucionados	83965, 84230, 84257
	En revisión UT	-

7.2. Requerimientos del Periodo

De los 71 Requerimientos reportados en el período, la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL REQUERIMIENTOS PERÍODO 14	PRIORIDAD			71	100%
	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Actualización datos beneficiario		2	1	3	4%
Atención PQR's cartera			4	4	6%
Cargue de BD o ETL			1	1	1%
Gestión de datos			2	2	3%
Mantenimiento parametros		3	4	7	10%
Reportes		1		1	1%
Suministro de Informacion por Tutelas		2		2	3%
Validacion de datos			7	7	10%
Cobranzas			44	44	62%

REQUERIMIENTOS - PERIODO 14

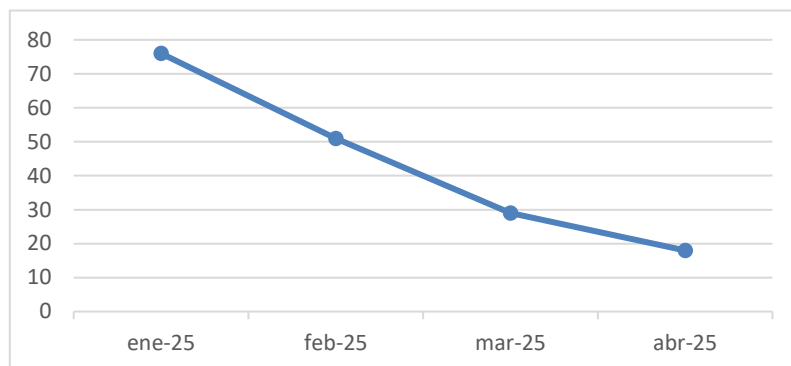


Actualización datos del beneficiario	Solucionados	102226
	En revisión UT	102659, 102716
Atención PQR's cartera	Solucionados	102411, 102429, 102556, 102585
	En revisión UT	-
Cargue de Base Datos o ETL	Solucionados	102686
	En revisión UT	-
Gestion de Datos	Solucionados	102178
	En revisión UT	102864
Mantenimiento de parámetros	Solucionados	102459, 102598, 102723
	En revisión UT	102718, 102719, 102788
Reportes	Solucionados	102717
	En revisión UT	-
Suministro de información tutelas	Solucionados	102419, 102274
	En revisión UT	-
Validacion de datos	Solucionados	102175, 102244, 102564, 102692, 102842
	En revisión UT	102854, 102863
Cobranzas	Solucionados	102194, 102198, 102199, 102233, 102257, 102301, 102310, 102326, 102370, 102386, 102422, 10243, 102470, 102477, 102483, 102487, 102501, 102508, 102509, 102510, 102517, 102518, 102521, 102566, 102599, 102617, 102625, 102631, 102634, 102694, 102710, 102711, 102741, 102748, 102781, 102796, 102799, 102816, 102818, 102827,
	En revisión UT	102813, 102866, 102879, 102886

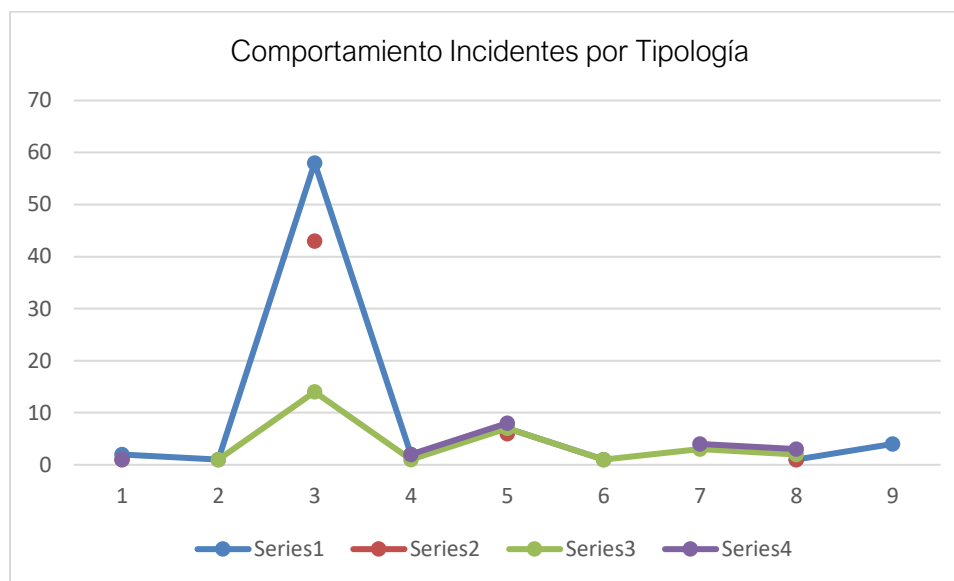
7.3. Comportamiento Arandas – Comparativo Ene-Abr 25

Comportamiento Incidentes

INCIDENTES Ene-Abr 25	
ene-25	76
feb-25	51
mar-25	29
abr-25	18

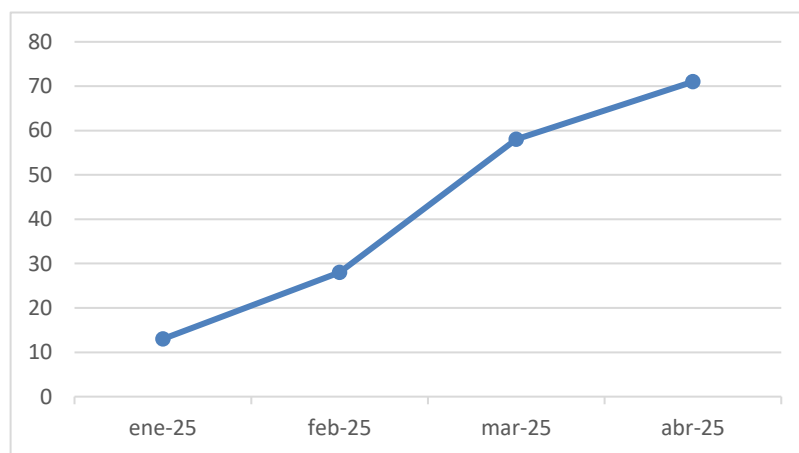


COMPORTAMIENTO INCIDENTES POR TIPOLOGIA ENE - ABR 25										
	MES	Blo- queos de la aplica- ción	Blo- queos de usua- rios	Co- bran- zas	Dispo- nibili- dad	Error funcio- nalidad	Falla de for- mulario	Falla de rendi- miento	Fallas sincroni- zación de datos	Módulo estudio antece- dentes crediti- cios
Serie 1	ene-25	2	1	58	2	7	1		1	4
Serie 2	feb-25	1		43		6			1	
Serie 3	mar-25		1	14	1	7	1	3	2	
Serie 4	abr-25	1			2	8		4	3	



Comportamiento Requerimientos

REQUERIMIENTOS Ene-Abr25	
ene-25	13
feb-25	28
mar-25	58
abr-25	71



7.4. Análisis Tickets Mesa de Servicio

- A 30 de abril de 2025 no se presentan casos pendientes por resolver de marzo de 2025.