

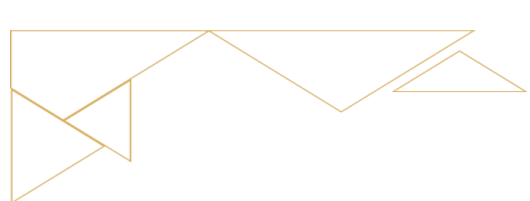
INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO CORE BANCARIO

Junio 1 al 30 de 2025

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

CONTRATO 2024-0659

Julio 8 de 2025



Bogotá, 8 de julio 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 junio 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 junio de 2025
NUMERO DE PAGO	16 de 36

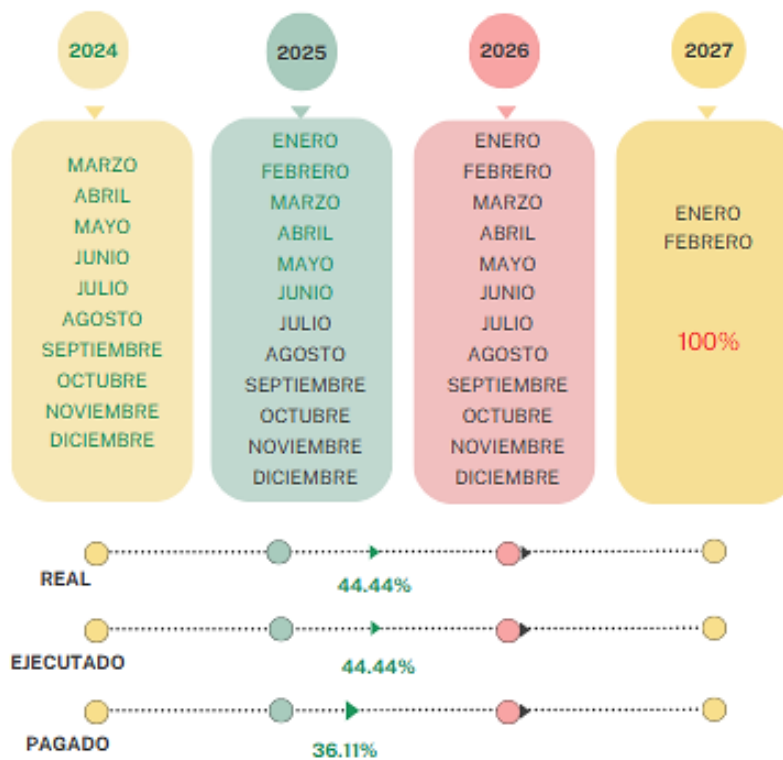
HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES			
Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	10/08/2025	Gerencia del Proyecto	Elaboración Informe 16

ÍNDICE:

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO	5
a. Avance físico del contrato	5
b. Avance financiero del contrato	5
2. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN DEL CONTRATO	8
a. Seguimiento a la operación del servicio	8
b. Seguimiento replicación de datos	11
c. Seguimiento cierre diario y mensual	12
d. Seguimiento a Mantenimiento evolutivo	13
e. Seguimiento Plan de capacitación	14
f. Situaciones relevantes	15
g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad	17
h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato	18
i. Plan de trabajo general del contrato	19
j. Valores agregados	20
i. Modelador de flujos	20
ii. Infraestructura	21
k. Nuevos requerimientos	24
3. ANS	25
3.1. Plan de Acción ANS	38
4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR	39
a. Recomendaciones del supervisor del contrato	39
b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del supervisor	39
5. NOVEDADES DE PERSONAL	40
6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	40
7. REGISTRO CASOS EN ARANDA	41

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO

a. Avance físico del contrato - Línea de tiempo



b. Avance financiero del contrato

Corte a junio 30 de 2025

CONTRATO 2024-0659

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE LICENCIAMIENTO	\$16,702,820,000		
22/03/2024	PAGO ANUAL 1 – FVE 79		\$3,628,959,528	\$13,073,860,472
31/05/2024	PAGO PERÍODO 1 (mar 2024) – FVE-82		\$211,956,144	\$12,861,904,328
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 – 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
28/05/2025	PAGO PERÍODO 13 (mar 2025) – FVE-97		\$211,956,144	\$7,415,262,978
	PAGO PERÍODO 14 (abr 2025) – FVE-101			\$7,415,262,978
	PAGO PERÍODO 15 (may 2025) – FVE-103			\$7,415,262,978

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
28/05/2025	PAGO PERÍODO 13 (mar 2025) – FVE-97		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 13 – FVE-97		\$0.00	\$17,316,908,692.00
	PAGO PERÍODO 14 (abr 2025) – FVE-101		\$0.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 14 – FVE-101		\$0.00	\$17,316,908,692.00
	PAGO PERÍODO 15 (may 2025) – FVE-103		\$0.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 15 – FVE-103		\$0.00	\$17,316,908,692.00

OTRO SI #1

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE LICENCIAMIENTO SOLICITUDES	\$1,738,000,000		
	PAGO ÚNICO – FVE 102			\$1,738,000,000

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE BOLSA HORAS MANT. EVOLUTIVO	\$1,505,350,000		
	PAGO 849 HORAS – MAYO – FVE-			\$1,505,350,000

TOTAL CONTRATO 2024-0659

ITEM	VALOR	PAGOS	DTOS ANS	SALDO
VALOR CONTRATO	\$41,891,078,820	\$16.917.790.304	\$ 241,116,846	\$ 24.732.171.670
VALOR OTRO SI # 1 CONTRATO	\$ 3,243,350,000			\$ 3,243,350,000
VALOR TOTAL CONTRATO	\$45,134,428,820	\$16.917.790.304	\$ 241,116,846	\$ 27.975.521,670

A la fecha de corte del presente informe, la entidad presenta retrasos en los pagos de las facturas de los siguientes conceptos sin tener en cuenta que tanto el servicio prestado como la documentación soporte y la del licenciamiento, fueron entregados en su totalidad y acorde con los tiempos contractuales.:

- Servicio de abril de 2025 **\$956.700.000**
- Licenciamiento de SM Solicitudes **\$1.738.000.000**

A la fecha de corte del presente informe, está pendiente generar facturas por los siguientes conceptos:

- Servicio de mayo de 2025: **\$956.700.000**
- Ejecución de horas de mayo de 2025 Otro Sí #1. **\$277.835.250**

NOTA: Esperamos que los inconvenientes que nos manifiestan sobre ajustes documentales en el F319 del servicio de abril (Recibo a satisfacción), se hayan solventado por parte de la entidad con el fin de no afectar los futuros pagos y así poder garantizar la prestación normal del servicio y del soporte requerido por la entidad.

2. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

a. Seguimiento a la operación del servicio

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

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

1.1. GENERALES	Junio 30 - 2025
1.1.6. La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. A la fecha de cierre de este informe, desde la UT estamos a la espera del nuevo documento para iniciar las revisiones internas.
1.1.8. El servicio debe garantizar de manera permanente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe realizarse con mecanismos y sistemas de monitoreo que evidencian el comportamiento en aspectos como disponibilidad, desempeño, escalabilidad y demás contenidos en el Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio”.	Mensualmente se realizan sesiones de revisión de ANS y se aplican las sanciones correspondientes. En abril 30/25, se realizó revisión conjunta con la Mesa de servicios, para establecer los ajustes que se requieren a la herramienta Aranda para la medición acorde con los términos contractuales. Estamos a la espera de la mesa de trabajo para revisar este aspecto.
1.1.11. El servicio CORE BANCARIO debe cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Durante el mes de junio de 2025, no se evidenciaron caídas del servicio ni desbordes de rendimiento en las herramientas de monitoreo del servicio. Igualmente, desde el monitoreo que realiza el área de infraestructura de Icetex tampoco se reportó algún problema de desempeño.
1.1.12. En los aspectos de atención de requerimientos y solicitudes, una vez se resuelva la situación reportada o la solicitud realizada, se deberá asegurar la entrega conforme al procedimiento de desarrollo de requerimientos establecido en ICETEX con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos de arquitecturas; entregar la documentación y establecer el recibo a satisfacción, entregada implementada en ambiente productivo y con despliegue exitoso.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El control de solicitudes y requerimientos se hace por medio de la herramienta Aranda de gobierno de la entidad y cumple con las políticas de la mesa de servicio de la entidad. Para el caso de los mantenimientos evolutivos, se realiza todo el proceso de análisis, creación de HUs, estimación y aprobación. Luego se entrega un cronograma asociado y se realizan las pruebas respectivas

	hasta lograr un documento F80 el cual se presenta junto con el minutograma, los formatos de seguridad y bases de datos en el comité de cambios de Icetex. Una vez la funcionalidad está en producción se monitorea el ANS asociado a los despliegues exitosos.
1.1.14.	
Realizar al menos una (01) capacitación y/o transferencia de conocimiento de las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Si la entidad requiere capacitaciones adicionales, conforme a la necesidad de la apropiación de la implementación, deberá acudir a las capacidades de la bolsa de soporte y capacitación del contrato, previa aprobación del Supervisor.	En marzo 3 de 2025 se entregó nuevamente plan de capacitación propuesto para la respectiva validación de la entidad. A la fecha de corte del presente informe (30/06/2025), la UT y el ICETEX estamos trabajando conjuntamente en los temas logísticos. Con respecto a las entregas puntuales de mantenimientos evolutivos, siempre se realiza una sesión formal de entrega con el área funcional donde se revisa el documento de alcance y entendimiento, el documento funcional y se hace una sesión online de la funcionalidad entregada a manera de capacitación y verificación.
1.1.16.	
El servicio CORE BANCARIO debe dar cumplimiento a los altos estándares de seguridad establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en cumplimiento de la Políticas del Manual de Seguridad de la información de ICETEX, de tal manera que el proveedor 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.	Estamos a la espera de conformar una mesa de trabajo en conjunto con el área de seguridad de la información de la entidad para hacer una revisión de las políticas que regirán durante 2025 y poder actualizar lo que sea necesario.
1.1.18.	
Según la descripción del Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio” se deben ejecutar acciones de DRP, con la periodicidad definida.	Nos encontramos a la espera de definir la fecha de la primera prueba conjunta.
1.2.	
INTERFAZ	
1.2.3	
El servicio CORE BANCARIO debe incluir un registro de logs de auditoría para todas las transacciones realizadas y demás acciones aplicadas en el sistema Core Bancario. Estos registros deben garantizar la visualización con la información requerida, permitiendo ajustes según las necesidades de visualización, y deben poder descargarse en formatos CSV para facilitar el análisis y la verificación. Esta funcionalidad debe mantenerse y adaptarse tanto para las	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.

características actuales como para las futuras implementaciones, en línea con la continuidad y evolución del servicio.	
1.5. DATOS	
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	La entidad informó a la UT que el documento entregado 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.

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

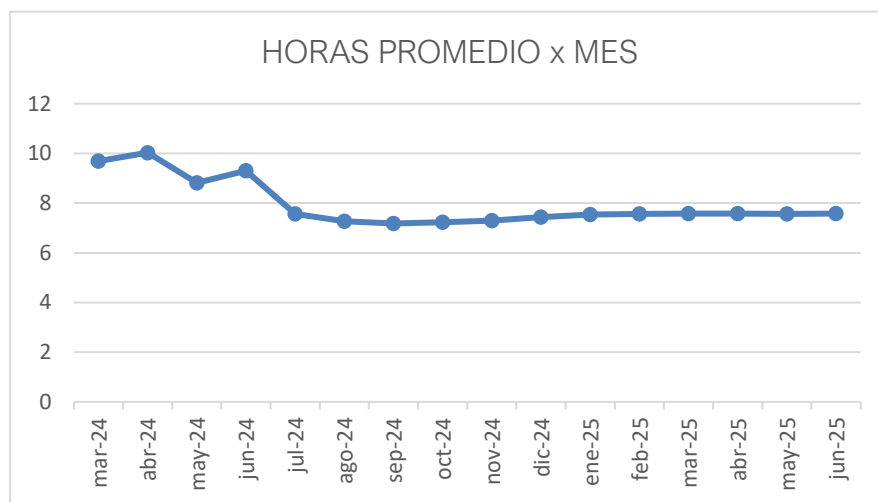
sea compartido con la UT Icetex 2016 y poder realizar la revisión correspondiente y continuar con las actividades de este requerimiento contractual.

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 permite cumplir al **100%** el ANS contractual de tiempos de cierre diario de cartera.

Para el mes de junio de 2025 se observa un cumplimiento del 100% de este rubro del ANS.

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



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

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

d. Seguimiento a mantenimientos evolutivos

Horas de mantenimiento evolutivo junio 2025 (Contrato base):

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

Durante el periodo comprendido entre 1 al 30 de junio de, se ejecutaron las siguientes horas (adición #1):

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

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA PARA PRUEBAS A ICETEX	ESTADO
Junio 10	6	Cambio convocatoria 2025-2	Junio 10	En producción
Junio 13	16	Ajustes MEN sostenimiento – ICFES – Validador 03	Junio 13	En producción
TOTAL HORAS				4600
TOTAL HORAS ACUMULADAS				849
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL				22
TOTAL HORAS PENDIENTES				3729

La tercera factura de la adición #1, correspondiente al mes de junio de 2025 se generará por el valor de **\$7.199.500 IVA incluido**, para un total de **22 horas**.

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

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

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

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA SOLUCIÓN
Junio 2	5	Soporte Cierre mayo 31	Mayo 31
4 de Junio	1	Aranda 103797, 103798, 103799 - Cambio codeudor 3x1	5 de mayo
10 de Junio	1	Aranda 103857, 103910, 104074 - Cambio codeudor 3x1	10 de junio
11 de Junio	3	Aranda 104029 - Descarga de información de solicitudes de crédito VIGENCIA 2025-2	11 de junio
19 de Junio	1	Aranda 104173, 104528, 104604 - Cambio codeudor 3x1	19 de junio
TOTAL HORAS CONTRATO			1.800
HORAS ACUMULADAS			595
HORAS PERIODO ACTUAL			11
TOTAL HORAS PENDIENTES			1194

f. Situaciones relevantes

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

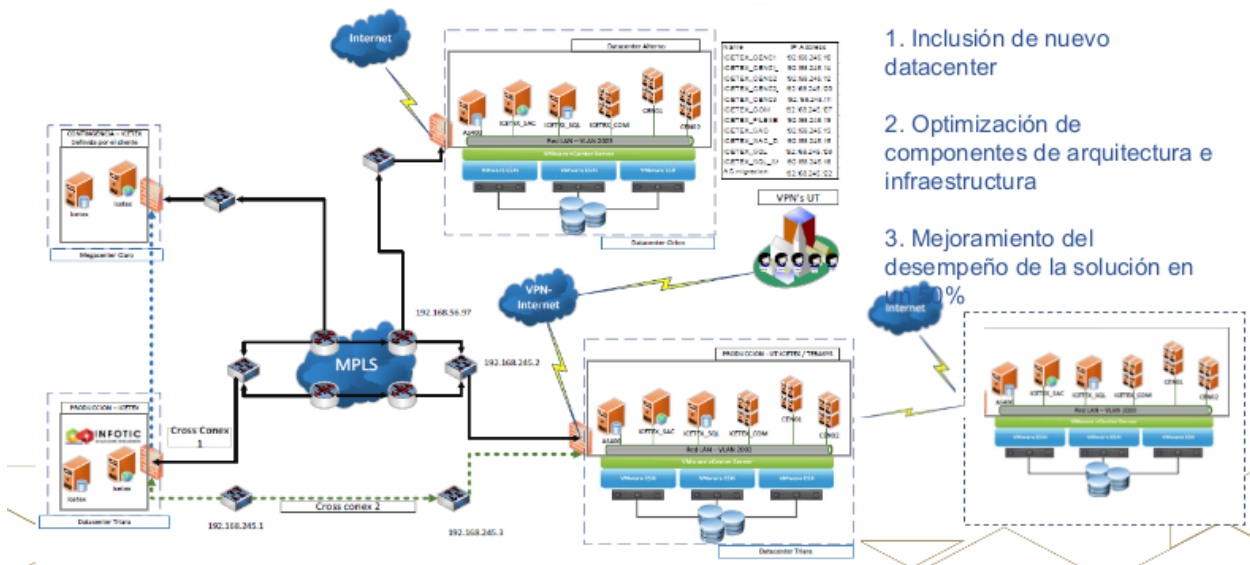
- Planes de acción a infraestructura: El plan de acción asociado a la infraestructura de la solución Core Bancario continúa en ejecución y como evidencia de esto, se han ejecutado las siguientes actividades:
 - ✓ Independización de ambientes de producción y pruebas en la plataforma IBM i (Anteriormente 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...

INFRAESTRUCTURA



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	606.675	884.809
Agosto	643.132	937.497	Junio	624.337	904.717
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. Se relacionan los ítems que se encuentran a cargo de la UT y que tienen observaciones para el presente período.

#	Descripción (qué puede pasar y, si es posible, cómo puede pasar)	Conse- cuencia de la ocurrencia del evento	Trata- miento/controles a ser implemen- tados	Persona que implementa el trata- miento	Fecha inicio tratamiento	Fecha término tratamiento	Monitoreo y Re- visión		OBSERVACIONES
							Forma de realizar moni- toreo	Periodicidad monitoreo / Cuándo?	
12	Incumplimiento en la pago al contratista por fallas administrativas	No pago del valor mensual del contrato	1. Realización de reuniones de seguimiento a la obtención de entregables de los servicios contratados	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento mensual vía reuniones de supervisión	Mensual	Riesgo no materializado A la fecha de corte del presente período, se está a la espera de la autorización de presidencia de Icetex para efectuar el pago
17	Indisponibilidad de servicios que afecta la operación de la Entidad	Afectación de alguno o todos los servicios contratados	1. Diseñar y documentar los planes de contingencia para cada uno de los diferentes servicios contratados, de acuerdo con el RTO y RPO definidos por la Entidad. 2. Realizar pruebas de contingencia sobre los planes definidos.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación de pruebas de contingencia	De acuerdo con el cronograma	Riesgo no materializado Acorde con la matriz de ANS, la disponibilidad del servicio durante el mes de junio de 2025 fue 99.91%

i. Plan de trabajo general del contrato

El plan de trabajo general se definió al inicio del contrato para establecer tanto el cumplimiento como el avance de los diferentes ítems definidos. En términos generales, a la fecha de corte de este informe, el porcentaje de ejecución se encuentra en un 44.44% acorde con la gráfica inicial de este informe.

j. Valores agregados

i. Modelador de flujos

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

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

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

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

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

ACTIVIDADES EJECUTADAS A 31/01/2025 -BPM		
	Actividad	Horas
1	Estimación de tareas BPM desembolsos	1
2	Gestión de correo: Implementación BPM - Proceso de desembolsos. mgallo - jalvarez - mrhenals	1
3	Gestión Aranda 99958 - 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 42 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 Ictetex								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 31/05/2025)

Actividad	mar-abr/24	may-24	jun-sep/24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-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	X	
Aplicación de la nueva distribución de componentes (Ambiente de Calidad)							X	X	X	X	
Presentación del nuevo modelo al Comité de Cambios Ictetex											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											

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

Servidores y aplicaciones actualmente en producción

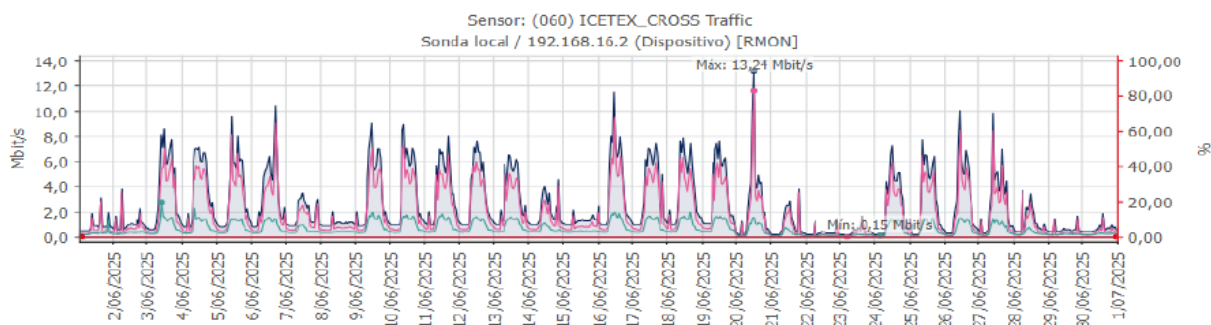
	Nombre	Descripción	Aplicación	S.O
1	ICETEX_CEN02	SM Peer 2	Solicitudes	Debian
2	ICETEX_CEN07	SM Peer 8	Solicitudes	Debian
3	ICETEX_CEN08	SM Peer 9	Solicitudes	Debian
4	ICETEX_CEN09	SM Peer 10	Solicitudes	Debian
5	ICETEX_CEN10	SM Peer 11	Solicitudes	Debian
6	ICETEX_CEN11	SM Peer 12	Solicitudes	Debian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

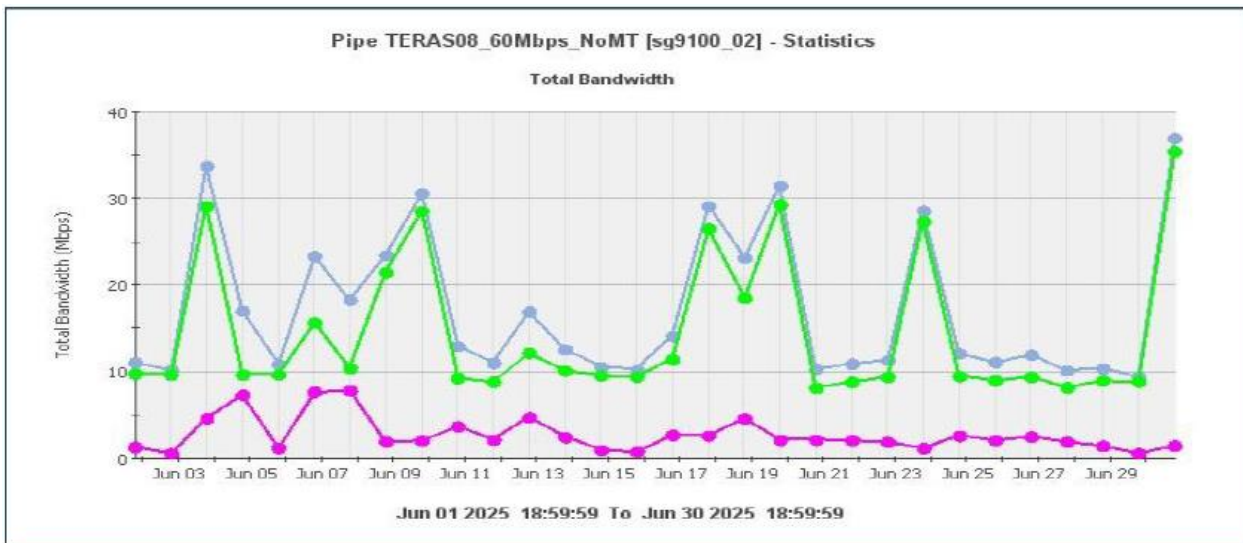
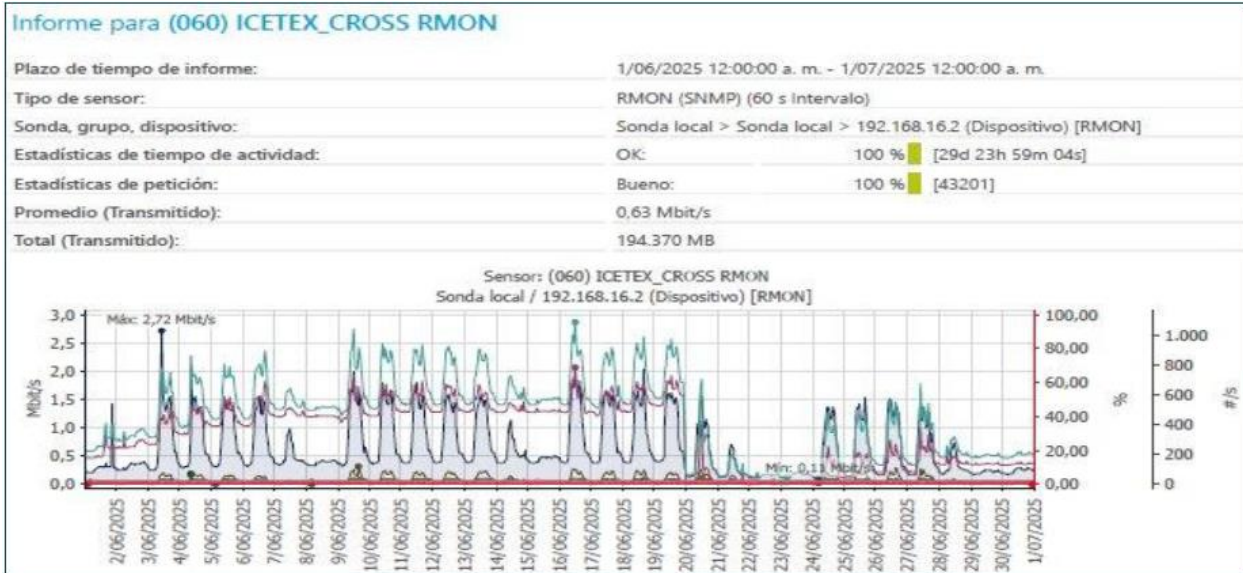
Desempeño de canales de comunicación

Host 'TR-BL03-ICETEX'				
2024-06-01 00:00:00 to 00:00:00 2024-06-30				
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:	1/06/2025 12:00:00 a. m. - 1/07/2025 12:00:00 a. 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 30s]
Estadísticas de petición:	Buena: 100 % [43201]
Promedio (Tráfico total):	2.44 Mbit/s
Total (Tráfico total):	753.313 MB





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

k. Nuevos requerimientos

No se presentaron nuevos requerimientos durante el presente periodo.

3. ANS

Disponibilidad del Sistema Core Bancario

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

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

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

$PD = (1 - (36/43200)) * 100$

$PD^* = 99.916\%$. No aplica descuento de ANS por impacto.

ManageEngine® Applications Manager

Fecha del Informe: 08 de Julio del 2025, 09:38 AM

Informe de Disponibilidad de Ictetex de 01 de Junio a las 00:01 al 30 de Junio a las 23:59 del 2025



La disponibilidad general de la solución Core Bancario para el mes de junio de 2025 fue de **99.916%**.

Hubo una indisponibilidad de 36 minutos relacionada con una optimización a la base de datos de solicitudes, se esperaba una interrupción del servicio de 2 minutos mientras un reinicio de servicios. Sin embargo, se presentó un error en el momento de subir nuevamente los servicios.

Fecha: 10 de junio de 2025

Hora inicio: 21:40

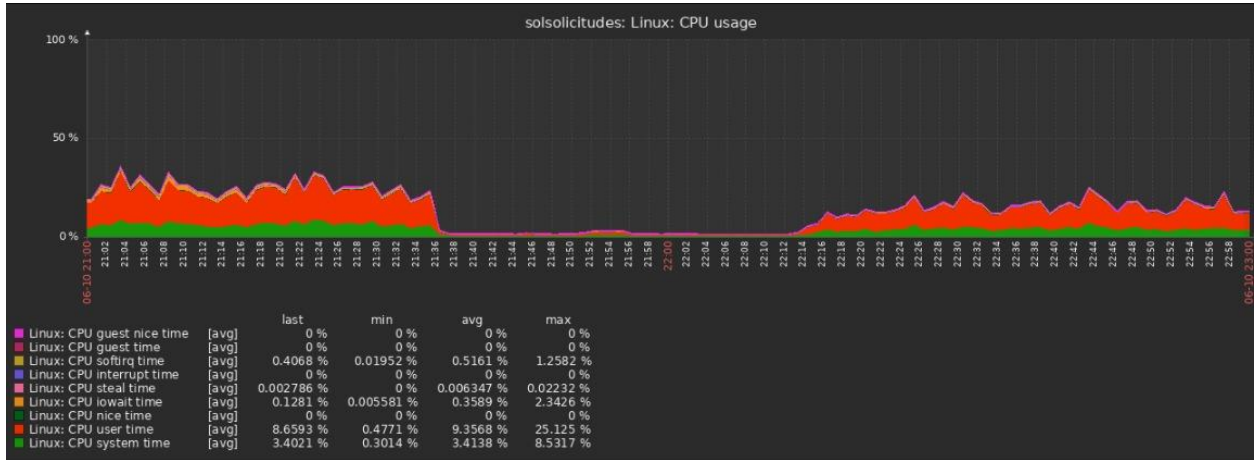
Hora Fin: 22:16

Sistemas afectados: SM Solicitudes

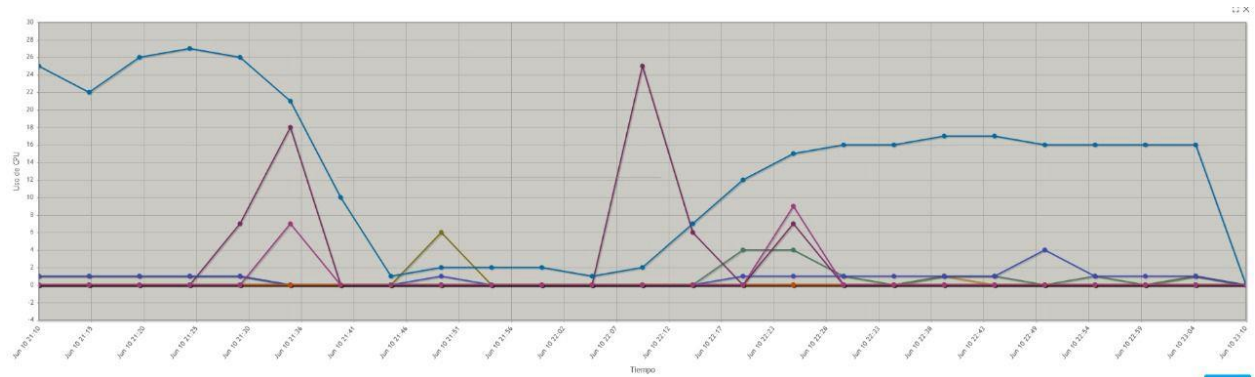
A continuación, las gráficas de la evidencia del incidente:

Monitoreo Infraestructura





Monitoreo Microservicios (SM)



Los datos que se muestran a continuación son extraídos de la herramienta WatchDog para el mismo mes. (Para el reporte completo, ver documento: IGS16 - ANEXO 3 Log WatchDog Junio2025)

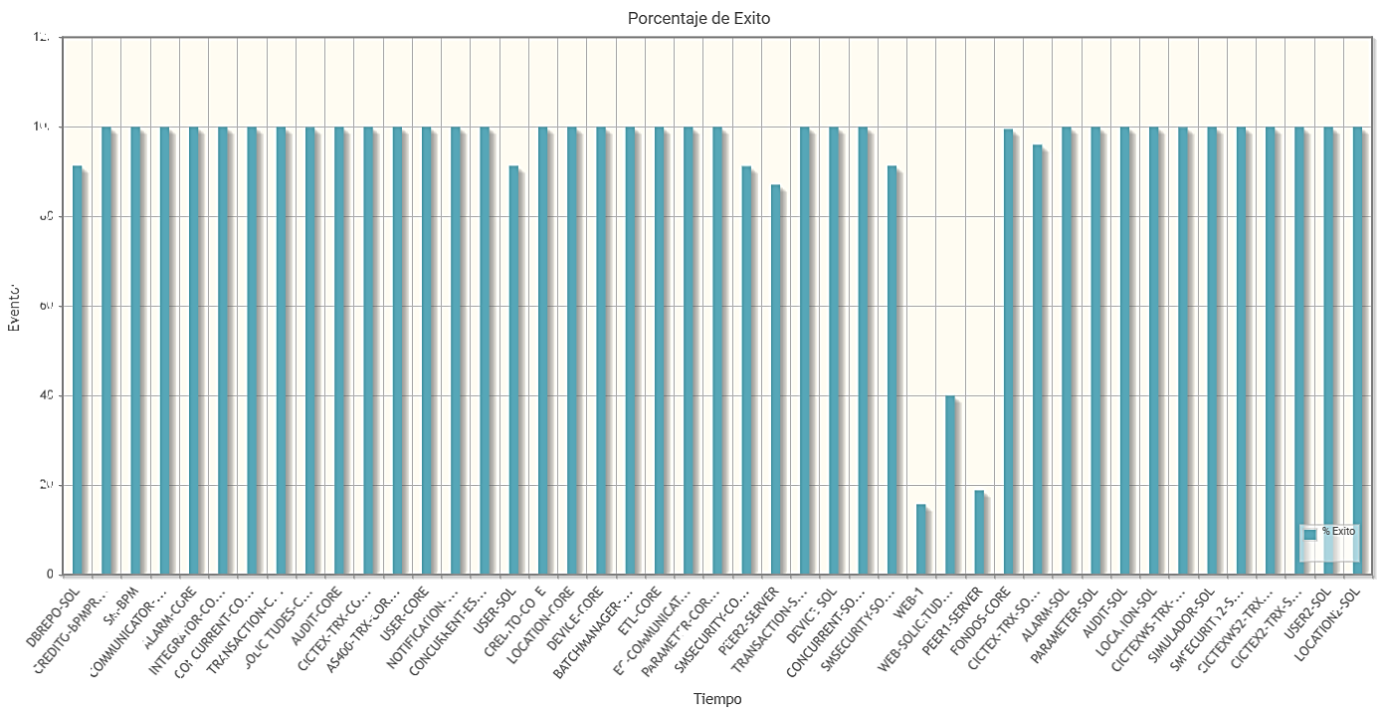
Reporte de monitoreo de microservicios SM

Generalidades: Rango de fechas: 01/06/2025 – 30/06/2025

Herramienta de monitoreo: sm-watchdog

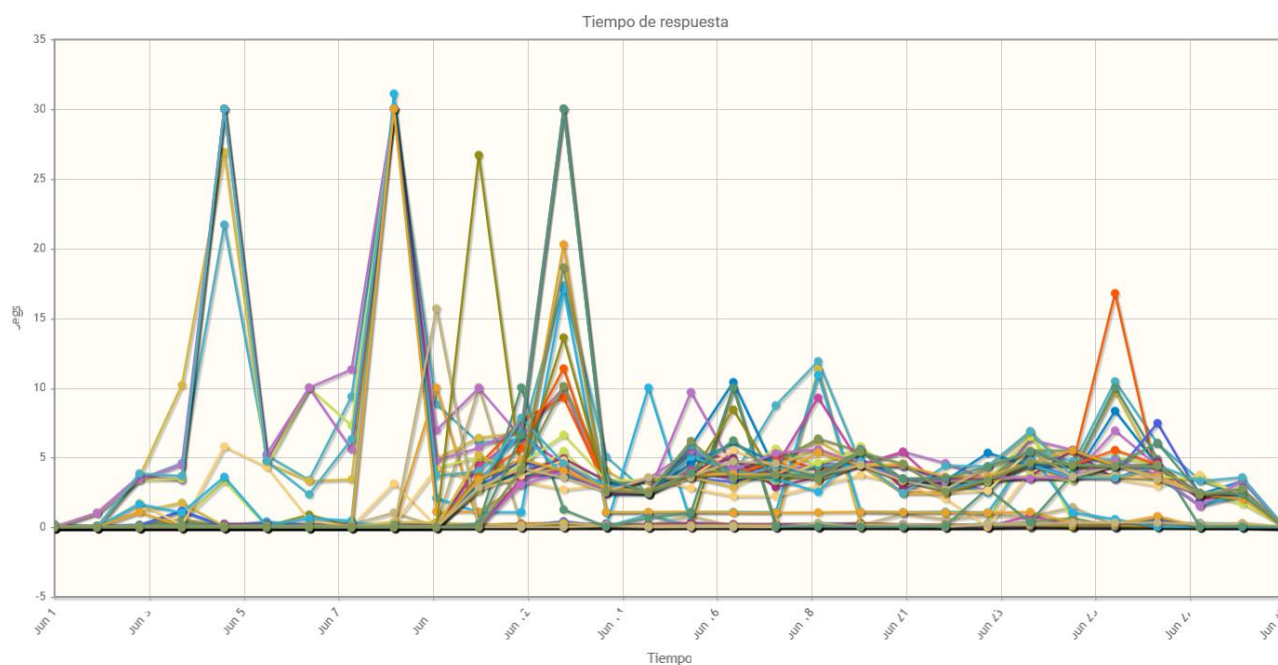


Porcentaje de disponibilidad de microservicios monitoreados



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



Lista de servicios monitoreados

SMART MANAGEMENT									
Inicio Tareas Cartera Módulos Reportes Alarmas Configuración Administración									
Componente									
Id	Acciones	Código	Nombre	Tipo	Categoría	Estado Administrativo	Estado Operacional	Monitoreo Habilitado	Auto-Reset
57		SOLICITUDES-CORE-5	SOLICITUDES-CORE-5	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
56		SIMULADOR-SOL	SIMULADOR-SOL	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
55		SOLICITUDES-CORE-4	SOLICITUDES-CORE-4	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
54		SOLICITUDES-CORE-3	SOLICITUDES-CORE-3	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
53		LOCATION2-SOL	LOCATION2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
52		USER2-SOL	USER2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
51		CICTEXWS2-TRX-SOL	CICTEXWS2-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
50		CICTEX2-TRX-SOL	CICTEX2-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
49		SMSECURITY2-SOL	SMSECURITY2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
48		COMMUNICATOR-TRX-SOL	COMMUNICATOR-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
47		LOCATION-SOL	LOCATION-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
46		NOTIFICATION-SOL	NOTIFICATION-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
45		AUDIT-SOL	AUDIT-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
44		PARAMETER-SOL	PARAMETER-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
43		ALARM-SOL	ALARM-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
42		CICTEXWS-TRX-SOL	CICTEXWS-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
41		CICTEX-TRX-SOL	CICTEX-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
40		TRANSACTION-SOL	TRANSACTION-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
39		CONCURRENT-SOL	CONCURRENT-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
38		DEVICE-SOL	DEVICE-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
37		WEB-SOLICITUDES-3	WEB-SOLICITUDES-3	Tomcat	TOMCAT-SOL	Deshabilitado	Desconocido	Deshabilitado	Deshabilitado
36		WEB-SOLICITUDES-2	WEB-SOLICITUDES-2	Tomcat	TOMCAT-SOL	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
35		USER-SOL	USER-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
34		CONCURRENT-ESTADODECUENTA	CONCURRENT-ESTADODECUENTA	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
32		EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
31		PEER2-SERVER	PEER2-SERVER	Servidor	SOL-SOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
29		PEER4-SERVER	PEER4-SERVER	Servidor	IPER_4	Habilitado	Desconocido	Deshabilitado	Deshabilitado
28		SOLICITUDES-CORE-2	SOLICITUDES-CORE-2	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
27		SMSECURITY-SOL	SMSECURITY-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
26		CREDITO-BPMPROCESS-CORE	CREDITO-BPMPROCESS-CORE	Microservicio	IPPER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
25		COMMUNICATOR-TRX-CORE	COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	IPPER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
24		ETL-CORE	ETL-CORE	Microservicio	IPPER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
23		DEVICE-CORE	DEVICE-CORE	Microservicio	IPPER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
22		DBREPO-SOL	DBREPO-SOL	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
21		CICTEX-TRX-CORE	CICTEX-TRX-CORE	Microservicio	IPPER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
20		BATCHMANAGER-CORE	BATCHMANAGER-CORE	Microservicio	IPPER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
19		AS400-TRX-CORE	AS400-TRX-CORE	Microservicio	IPPER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
18		CONCURRENT-CORE	CONCURRENT-CORE	Microservicio	IPPER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
17		SM-BPM	SM-BPM	Microservicio	IPPER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
16		AUDIT-CORE	AUDIT-CORE	Microservicio	IPPER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
15		ALARM-CORE	ALARM-CORE	Microservicio	IPPER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
14		PARAMETER-CORE	PARAMETER-CORE	Microservicio	IPPER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
13		NOTIFICATION-CORE	NOTIFICATION-CORE	Microservicio	IPPER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
12		SMSECURITY-CORE-SOL	SMSECURITY-CORE-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
11		SMSECURITY-CORE	SMSECURITY-CORE	Microservicio	IPPER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
10		LOCATION-CORE	LOCATION-CORE	Microservicio	IPPER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
9		SOLICITUDES-CORE-1	SOLICITUDES-CORE-1	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
8		FONDOS-CORE	FONDOS-CORE	Microservicio	IPPER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
7		PEER1-SERVER	PEER1-SERVER	Servidor	IPPER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
6		WEB-SOLICITUDES	WEB-SOLICITUDES	Tomcat	TOMCAT-SOL	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
5		INTEGRATOR-CORE	INTEGRATOR-CORE	Microservicio	IPPER_6	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
4		TRANSACTION-CORE	TRANSACTION-CORE	Microservicio	IPPER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
3		USER-CORE	USER-CORE	Microservicio	IPPER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
2		CREDITO-CORE	CREDITO-CORE	Microservicio	IPPER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
1		WEB1	WEB-1	Tomcat	TOMCAT-CREDITO	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado

Registros 1 a 55 de 55 Página 1 de 1

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

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

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

Tiempo de atención - Incidentes

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

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de atención, no se presentan descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo: IGS16 - 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 IGS16 - 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, se reabrió el Aranda 104029, el cual no debió ser reabierto porque el error en los datos se presentó por una mala parametrización a cargo del Icetex. La labor de la UT en este caso fue hacer un desarrollo para corregir esta inconsistencia, además el cierre del caso fue autorizado por el funcionario del Icetex que tramitó las horas para el desarrollo. Se le aclaró al usuario esta situación en el aranda. 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 IGS16 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

CNC: Número de casos no cerrados

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

$CNC = [(0 / 80 * 100) \%$

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

Recurrencia de Incidentes – Incidente - Cálculo del indicador

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

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

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

CIMP= Cantidad de incidentes no postulados a problemas.

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

Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador

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

CPP = Cantidad de Problemas Postulados a solucionar en el periodo

CPS = Cantidad de Problemas Solucionados en el periodo

CPNS = Cantidad de Problemas No Solucionados en el periodo

CPNS = CPP – CPS es menor o igual que 1

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

Gestión de solicitudes – Soporte técnico – Cálculo del Indicador

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

CS = Cantidad de solicitudes en el periodo

CSG = Cantidad de solicitudes gestionadas en el periodo

CSNG = Cantidad de solicitudes No gestionadas en el periodo

CSNG = CS - CSG

CSNG = 80 – 80 = 0

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

Tiempo de atención de Requerimiento

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

TAR menor o igual a 2

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Requerimiento – tiempo de atención. No se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS16 - 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 IGS16 - 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 16 (junio 2025) de ejecución del contrato, se relaciona el cuadro resumen con los totales diarios del proceso:

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

$$IC = (2/2) * 100$$

$$IC = 100\%$$

No aplica descuento por impacto

3.1. PLAN DE ACCIÓN ANS

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

4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

a. Recomendaciones del Supervisor del Contrato

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

En el período anterior no se presentaron recomendaciones

5. NOVEDADES DE PERSONAL

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

6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

7. REGISTRO CASOS EN ARANDA

El total de casos reportados por la herramienta Aranda es de 80 de los cuales 14 fueron registrados como INCIDENTES y 66 como REQUERIMIENTOS.

CASOS REPORTADOS - PERIODO 16

TOTAL CASOS REGISTRADOS: 80		
INCIDENTES	14	17%
REQUERIMIENTOS	66	83%



Al cierre de este informe se observa a nivel general:

TIPO	REGISTRA- DOS	NIVEL CRITICIDAD	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
Incidentes 14*	--	CRITICO	--	--
	2	ALTO	2	--
	12	MEDIO	9	3**
	0	BAJO	--	--
Requerimientos 66	1	CRITICO	1	--
	2	ALTO	2	--
	63	MEDIO	53	10***
	0	BAJO	--	--

* De los 14 incidentes reportados, los siguientes 8 Aranda no son de categoría incidente sino llamada de servicio: 85062, 85166, 85385, 85537, 85540, 85553, 85764 y 85781

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

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
85713	El siguiente estudiante al ingresar a diligenciar el formulario de solicitud no le permite continuar en el historial académico.	6/24/2025 3:03:53 PM	En espera de información por parte del Icetex	Depende del Icetex
85781	Revisión de las siguientes dos obligaciones que tienen novedad, después de la aplicación de los acuerdos de pago y los esta reportando cartera para su revisión. se anexa los dos correos donde esta todo el historial de la incidencia reportada.	6/27/2025 7:40:39 AM	El caso tiene un porcentaje de avance del 50% de la solución	1 de julio de 2025
85784	Inconveniente que se está presentando con el ID 487872, toda vez que al intentar realizar el ajuste del saldo a favor del crédito desde el sistema SM - módulo de saldos a favor, si se realiza desde la opción ajuste saldo cero, este procesa la novedad, pero al finalizar no se evidencia el ajuste,	6/27/2025 11:36:19 AM	El caso tiene un porcentaje de avance del 40% de la solución	1 de julio de 2025

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

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

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
104374	Se solicita de manera atenta el proceso automático de corrida de los siguientes queries de consultas en Signature, en la biblioteca ADMCART para los procesos de descarga de información de cartera, se deben ejecutar en el orden que se detalla en el listado anexo a esta solicitud. Queries limpieza de las consultas:	6/17/2025 9:36:09 AM	Pendiente autorización de horas por parte del Icetex	Depende del Icetex
104679	Colaboración con el cambio de estado a cumplido y aplicar novedad de condonación a las obligaciones adjuntas, ya que se validaron los casos y se evidencia que cumplieron el acuerdo dentro de los tiempos del acuerdo.	6/25/2025 11:36:38 AM	En revisión UT	10 de Julio de 2025
104682	Se requiere de la validación de la lectura que está haciendo la pasarela de pagos, ya que se agregó un nuevo banco (Banco Colombia) para PSE, donde este pago llega en línea a la cartera SM Core, sin embargo, se realizó una prueba de un pago con fecha del 11/06/2025 por \$1.000,00 y este pago registro con duplicidad en SM	6/25/2025 12:24:59 PM	Pendiente autorización de horas por parte del Icetex	Depende del Icetex
104689	De acuerdo con el proceso conciliatorio de giros con corte al 25 de junio de 2025, se identificaron las siguientes resoluciones pendientes por cargar sobre el sistema de información de cartera. Es de aclarar, que la conciliación se realizó teniendo en cuenta los giros que se encuentran a la fecha sobre la consulta de Reportes / Desembolsos del SM, por lo que no se genera ningún reproceso.	6/25/2025 4:57:55 PM	En revisión UT	10 de Julio de 2025
104714	Solicito su amable colaboración con el fin de validar el dato de valor cuota que se esta extrayendo en el mega reporte con respecto al id crédito XXXXX, en el mega reporte de junio de 2025 se reportó una cuota de: \$10.000.000.991.692,90 cuando en SM no se reporta valor de cuota.	6/26/2025 12:14:11 PM	En espera de informacion por parte del Icetex	Depende del Icetex
104739	Solicitamos de su ayuda con la actualización del nombre en los recibos de pago, el correcto debe ser FELIPE LUNA GALLEGO y aparece JESLY BELTRAN. Nombre: FELIPE LUNA GALLEGOC;1105368603ID;6658911CASO: CAS-24562838-T2V8Y1Adjuntos en GD y aranda.	6/26/2025 7:59:02 PM	En revisión UT	11 de Julio de 2025

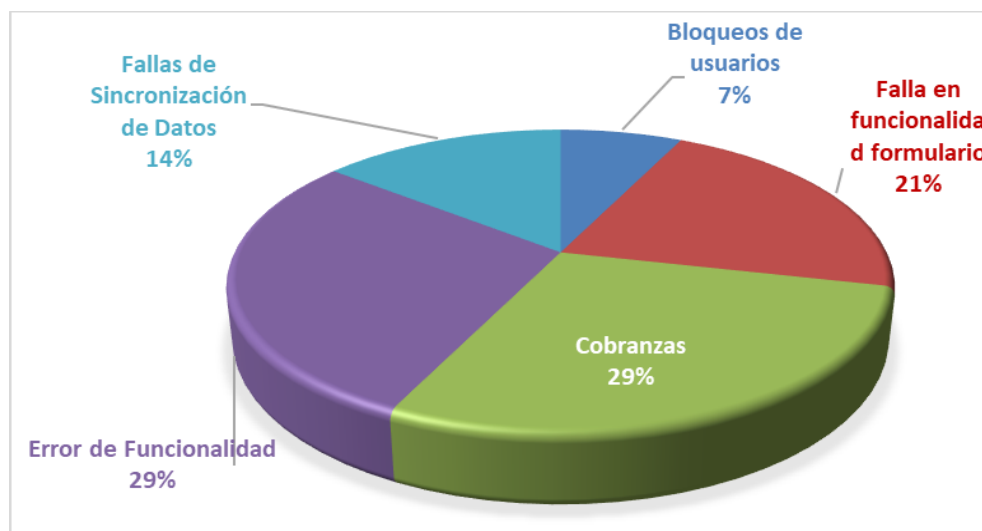
104753	Colaboración con las inconsistencias detectadas en la aplicación de novedades de cobranzas en las que se evidenció la reversión de recaudos por las novedades SAC y la aplicación incompleta o la no aplicación de la novedad. Adjunto el archivo con la población detectada con esta afectación para periodos anteriores. Agradezco su pronta ayuda y la atención prestada.	6/27/2025 12:22:01 PM	En revisión UT	14 de Julio de 2025
104756	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.	6/27/2025 1:50:37 PM	En revisión UT	14 de Julio de 2025
104757	Ayuda con la revisión del ID 3406555, toda vez que se aplica novedad de interrupción de pagos el 25 de junio de 2025, pero se revisa y no se ve reflejado el próximo pago para el 5 de enero de 2026	6/27/2025 1:57:59 PM	En revisión UT	14 de Julio de 2025
104761	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	6/27/2025 3:25:33 PM	En espera de autorización del cierre mensual por parte de Icetex	Depende del Icetex

7.1. Incidentes del Periodo

De los 14 Incidentes reportados en el período la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL INCIDENTES PERÍODO 16	PRIORIDAD			14	100%
	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Bloqueo de usuarios			1	1	7%
Fallas en funcionalidad formulario			3	3	21%
Cobranzas			4	4	29%
Error funcionalidad		2	2	4	29%
Falla Sincronización de datos			2	2	14%

INCIDENTES - PERIODO 16



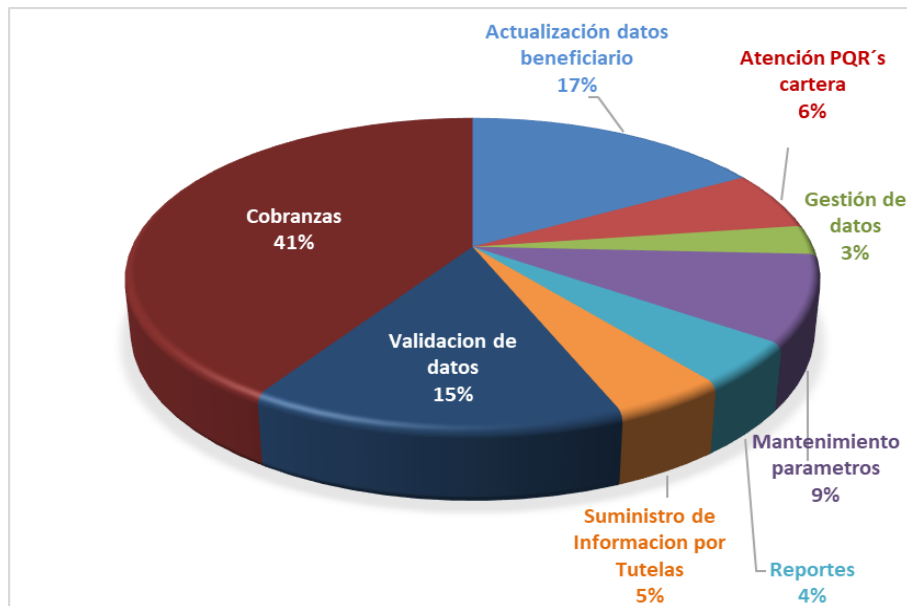
Bloqueo de usuario	Solucionados	85553
	En revisión UT	-
Cobranzas	Solucionados	85062 – 85385 – 85764
	En revisión UT	85781
Error de funcionalidad	Solucionados	85166 – 85743 – 85779
	En revisión UT	85784
Falla funcionalidad formularios	Solucionados	85540 – 85714
	En revisión UT	85713
Fallas sincronización de datos	Solucionados	85109 - 85537
	En revisión UT	-

7.2. Requerimientos del Periodo

De los 66 Requerimientos reportados en el período, la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL REQUERIMIENTOS	PRIORIDAD			66	100%
PERÍODO 16	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Actualización datos beneficiario			11	11	17%
Atención PQR's cartera			4	4	6%
Gestión de datos			2	2	3%
Mantenimiento parámetros			6	6	9%
Reportes			3	3	5%
Suministro de información por Tutelas	1	2	-	3	5%
Validación de datos			10	10	15%
Cobranzas			27	27	41%

REQUERIMIENTOS - PERIODO 16

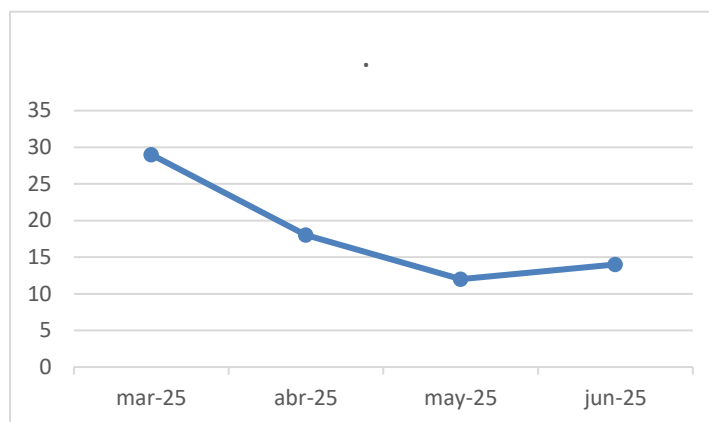


Actualización datos del beneficiario	Solucionados	103797, 103798, 103799, 103873, 103810, 104173, 104236, 104381, 104604, 104694
	En revisión UT	104739
Atención PQR's cartera	Solucionados	103831, 103832, 103836
	En revisión UT	104757
Gestion de Datos	Solucionados	104029
	En revisión UT	104761
Mantenimiento de parametros	Solucionados	104036, 104140, 104214, 104309
	En revisión UT	104374, 104682
Reportes	Solucionados	104383, 104385, 104635
	En revisión UT	-
Suministro de informacion tutelas	Solucionados	103857, 104074, 104249
	En revisión UT	-
Validacion de datos	Solucionados	103791, 103843, 103844, 104363, 104392, 104475, 104514, 104528,
	En revisión UT	104639, 104714
Cobranzas	Solucionados	103817, 103821, 103822, 103883, 103943, 103945, 103963, 103968, 104024, 104208, 104288, 104333, 104340, 104419, 104428, 104431, 104485, 1045415, 104580, 104612, 104668, 104670, 104713, 104755
	En revisión UT	104679, 104753, 104756

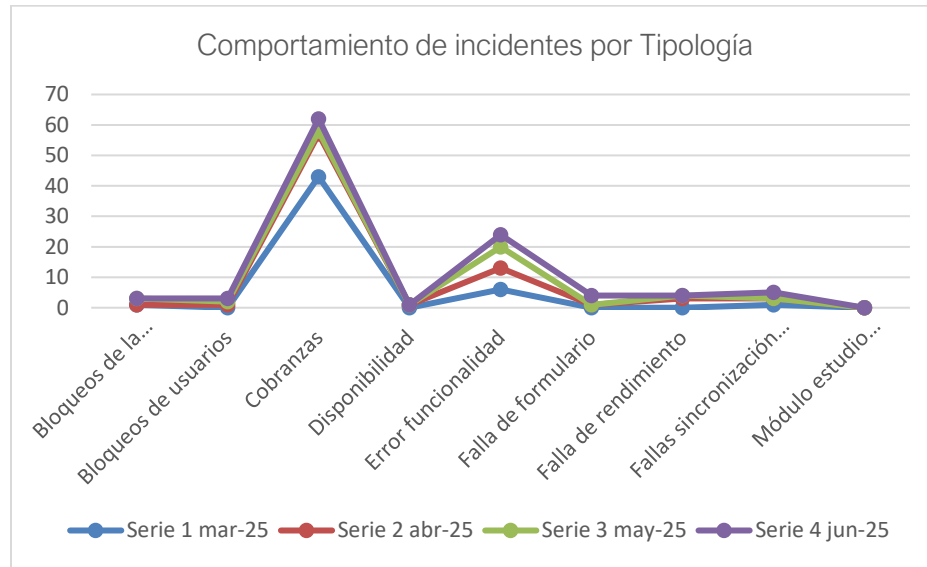
7.3. Comportamiento Arandas – Comparativo Mar - Jun 2025

Comportamiento Incidentes

INCIDENTES Mar-Jun 25	
mar-25	29
abr-25	18
may-25	12
jun-25	14

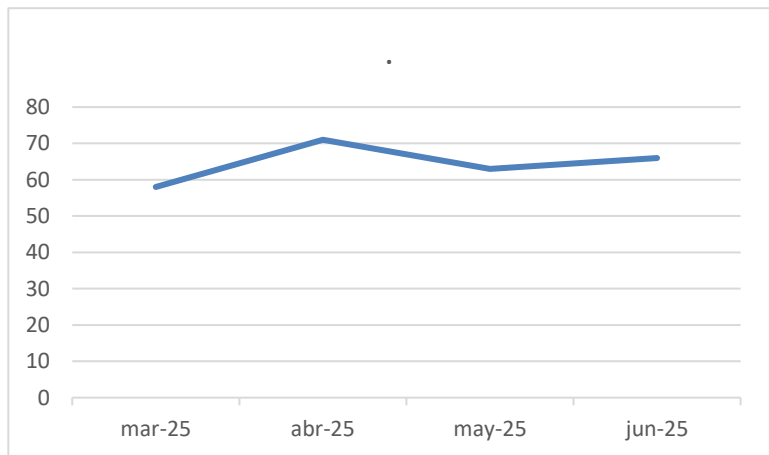


COMPORTAMIENTO INCIDENTES POR TIPOLOGIA MAR-JUN 25										
	MES	Blo- queos de la aplica- ción	Blo- queos de usua- rios	Cobran- zas	Disponi- bilidad	Error funcio- nalidad	Falla de formula- rio	Falla de rendi- miento	Fallas sin- croniza- ción de datos	Módulo estudio antece- dentes crediticios
Serie 1	mar-25	1		43		6			1	
Serie 2	abr-25		1	14	1	7	1	3	2	
Serie 3	may-25	2	1	1		7		1		
Serie 4	jun-25		1	4		4	3		2	



Comportamiento Requerimientos

REQUERIMIENTOS Mar-Jun 25	
feb-25	28
mar-25	58
abr-25	71
jun-25	66



7.4. Análisis Tickets Mesa de Servicio

- A 30 de junio de 2025 se presentan los siguientes casos pendientes por resolver del mes de mayo a la espera de autorización de horas por parte de la entidad:
 - Aranda 102063 - 68 horas. Realizar el cambio de línea para los créditos adjuntos, pasando de **Protección Constitucional** a **Protección Constitucional Mecanismo Transitorio**, teniendo en cuenta que, al validar en las fuentes oficiales del Ministerio del Interior, Vivanto, RLCPD y Red Unidos, los beneficios no cumplen con ninguna condición de vulnerabilidad:
 - Aranda 102788 - 21 horas. Estimación de horas para:
 1. Error productos en época diferente
 2. Ajustar en SM el valor condonado a raíz de que al mismo tiempo ingresó recaudo
 3. Semestres por financiar inválido: Llega con valor -1
 4. Campo nombre vacío. Nombres y apellidos en el campo apellidos
 - - Aranda 102893 – 27 horas: Ajuste deudor solidario 81 ID
 - Aranda 103157. 4 horas: Cambio de línea de la solicitud