Informe De Gestión

Contrato de Derecho de Actualización y Soporte De los Sistemas De Información KACTUS HCM - SEVEN ERP

RESERVADO

CONSEJO PROFESIONAL DE INGENIERIA- COPNIA

Periodo

18 de marzo al 17 de abril de 2026

Matriz de Comunicaciones KACTUS HCM

PRODUCTO	ROL	NOMBRE	CORREO
KACTUS	Comercial de Postventa & Fidelización de Clientes	Giovanny López	Giovannyl@digitalware.com.co
	Coordinador de Mesa de Servicio	Cesar Cabrera	CesarCM@digitalware.com.co
	Gerente de Posventa	Ricardo Rojas	Ricardor@digitalware.cm.co
	Director Kactus HCM	Javier Neira	Javiern@digitalware.com.co

Matriz de Comunicaciones SEVEN ERP

PRODUCTO	ROL	NOMBRE	CORREO
SEVEN	Comercial de Postventa & Fidelización de Clientes	Patricia Ortiz	PatriciaOO@digitalware.com.co
	Coordinador de Mesa de Servicio	Yider Mendoza	yiderm@digitalware.com.co
	Gerente de Posventa	Luz Adriana Fernández	Adriana FL@digitalware.com.co
	Director de Vertical ERP	Aura Elena Espinosa	AuraE@digitalware.com.co

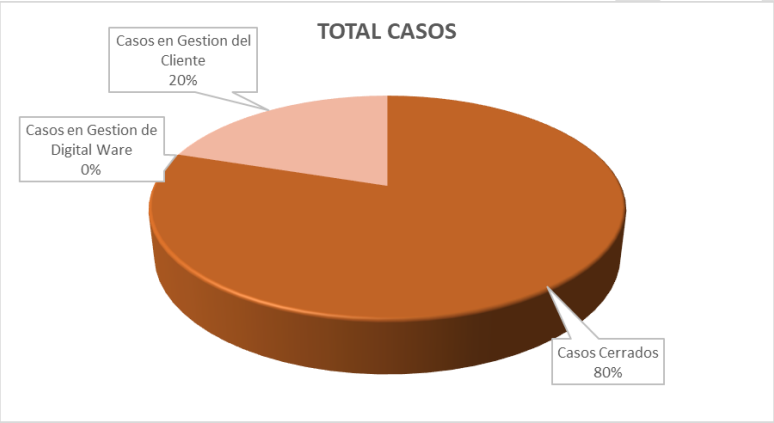
Convenciones del SAC

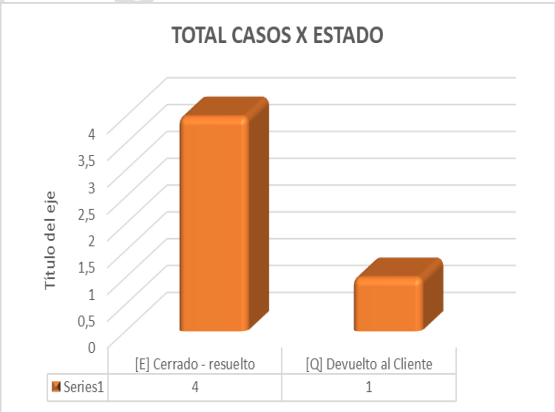
CONVENCIONES DE CASOS			
Estado	Definición	A cargo de	Descripción
C	Aseg. Calidad	DIGITALWARE	Caso tipo Defecto en revisiones de pruebas de calidad para su aseguramiento.
K	Verificado	DIGITALWARE	Caso liberado por calidad para pruebas funcionales por parte del consultor.
N	En Construcción	DIGITALWARE	Caso tipo defecto trabajado en desarrollo, y devuelto poa calidad para nuevos ajustes según pruebas.
O	En cotización	DIGITALWARE	Casos que ameritan la cotización de horas de consultoría o desarrollo.
P	Pendiente	DIGITALWARE	Caso de mejora o ley, con requerimiento para revisión en comité de cambios.
R	Devuelto al consultor	DIGITALWARE	Caso devuelto por desarrollo para aclaraciones.
S	Asignado	DIGITALWARE	Caso tipo defecto, remitido a desarrollo para su corrección.
V	En consulta	DIGITALWARE	Ingresa el caso y está en fila para atención de la mesa de servicio.
Y	En diagnostico	DIGITALWARE	Tomado por un agente de la mesa de servicio, en revisión de consultoría.

RESERVADO

B	En aprobación	CLIENTE	Caso tipo defecto entregado al cliente para sus pruebas. En espera de revisión por parte del cliente.
H	Cotizado	CLIENTE	Caso con cotización emitida al cliente y en espera de su respuesta y aprobación de oferta.
J	En confirmación	CLIENTE	Se brindo respuesta o solución, se espera respuesta del cliente.
Q	Devuelto al cliente	CLIENTE	Se solicita complementar la información remitida en el caso para poder retomar y diagnosticar. En espera de respuesta del cliente.
E	Cerrado resuelto		Caso tipo consulta o acceso finalizado de manera exitosa.
T	Traslado		Caso tipo defecto, finalizado de manera exitosa.
X	Cerrado por rechazo		Caso finalizado por rechazo, no hace parte de la funcionalidad estándar del sistema.
2	Cerrado por tiempo		Caso atendido, cerrado por tiempo, pasaron 5 días sin retroalimentación del cliente.

Total, Casos SEVEN ERP





Casos cerrados del periodo – SEVEN ERP

Tabla 1 – Casos Cerrados del 18 de marzo al 17 de abril de 2026

Nro.	REQ.	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	994409	Consulta	SPOFACTU	Nota Debito	2026/04/08	[E] Cerrado - resuelto	2026/04/15
2	994868	Evento	SINAPRPE	Inconsistencia aprobación de cantidades	2026/04/09	[E] Cerrado - resuelto	2026/04/13
3	995665	Evento	SGNMENUS	Mensaje al abrir seven	2026/04/14	[E] Cerrado - resuelto	2026/04/15

4	995872	Evento	SINTRASL	Error al aplicar traslado EMP_CODI	2026/04/15	[E] Cerrado - resuelto	2026/04/15

Casos abiertos del periodo – SEVEN ERP

Tabla 2 – Casos en gestión del Cliente del 18 de marzo al 17 de abril de 2026.

Nro.	REQ.	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	995850	Consulta	SPGSRESU	Error en el reporte mes de febrero	2026/04/15	[Q] Devuelto al Cliente	

Tabla 3 – Casos en gestión de Digital Ware del 18 de marzo al 17 de abril de 2026

Durante este periodo no se evidencian casos pendientes por gestionar por parte de Digital Ware.

Actualizaciones Service Pack – SEVEN ERP

DETALLE	SERVICE PACK	FECHA DE PUBLICACION
Service Pack	SPC 26.01.00	17/03/2026

Digital Ware recomienda realizar la actualización al último service pack liberado, recuerde que mantener actualizado el sistema le permite contar nuevas tecnologías, mejoras y corrección de incidentes que impactan la operación diaria en su organización.



RESERVADO

Actividades de consultoría – SEVEN ERP

Unidad	Fecha	Proyecto	Asunto	Hora Inicio	Hora Final	Total Horas
2026-003022	13/04/2026	CONSEJO PROFESIONAL DE LA INGENIERIA-COPNIA	POSVENTA CONSUMO DE HORAS	8:00AM	12:00PM	4
HORAS EJECUTADAS 18 DE MARZO AL 17 DE ABRIL 2026						**4**

Recomendaciones- SEVEN ERP

- Tener una política de actualización establecida para evitar acumular servicie pack
- Para garantizar un excelente servicio y una respuesta oportuna a sus requerimientos recomendamos reportar a través de la herramienta SAC-WEB cualquier consulta, incidente o requerimiento de la entidad respecto a nuestra solución SEVEN ERP, así mismo los incidentes reportados deben cumplir los ciclos de análisis dentro de la Organización.
- Teniendo en cuenta el riesgo de rotación de personal y con la finalidad de mejorar los métodos de estudio en el conocimiento de SEVEN ERP les damos a conocer la plataforma de capacitación Digital University donde los usuarios podrán certificarse en el manejo de los diferentes módulos y funcionalidades de SEVEN ERP. Para acceder a la plataforma de capacitación se debe solicitar el formato de inscripción al Comercial de Posventa & Fidelización de Clientes.
- Reportar los casos en SAC con la información requerida:
    - **Versión del programa:** Versión del programa sobre el cual se presenta la incidencia, existen incidencias que no permiten visualizar la versión, si se llegase a presentar solicite a su Administrador del Aplicativo la versión del programa
    - **Asunto:** descripción resumida y concreta del incidente presentado
    - **Descripción del incidente:** se debe hacer un recuento completo de la situación presentada, nombrando el proceso que se está realizando, y el momento en que se presenta el incidente.
    - **Adjunto:** pantallazo y video del proceso o paso a paso realizado y momento en el que se presenta el incidente
    - En caso de inconsistencia o Defecto, se debe mencionar en la descripción, la ubicación de la réplica en el ambiente de pruebas del cliente, facilitando el diagnóstico por parte de la mesa o el consultor a través de la conexión remota habilitada para Digitalware.
    - Proveer datos de conexión al servidor de pruebas (Dirección-URL, Usuario y Clave).

Digital University

¿Te perdiste o quieres volver a ver el Webinar de Mejoras Trimestrales de Seven ERP?
No te preocupes, puedes verlo cuando quieras. Solo ingresa con tu usuario activo en la plataforma.

Descubre las últimas mejoras aquí 👇
https://university.digitalware.co/course/section.php?id=12092

❖ Novedades

🎤 **¡Descubre nuestro modelo de servicio en vivo!**

Conoce cómo funciona y resuelve tus dudas con nuestros panelistas.
Conéctate este 15 de abril a las 10:30 a.m. 👇
https://digitalware-co.zoom.us/webinar/register/WN_L81o5Lo9R0S82Y247KYnpw

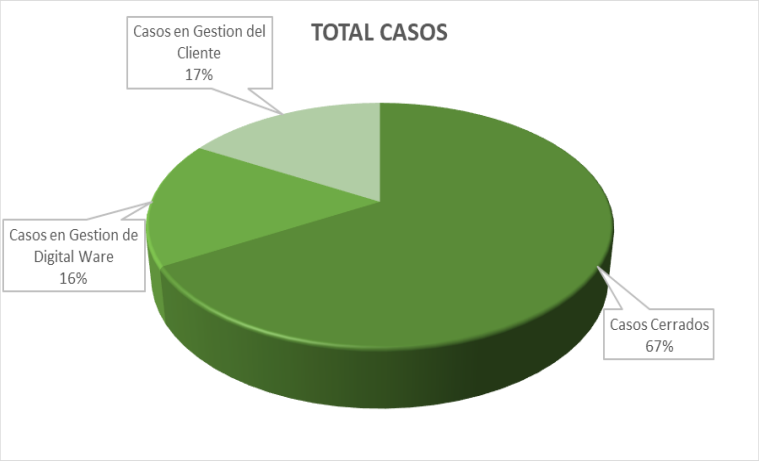


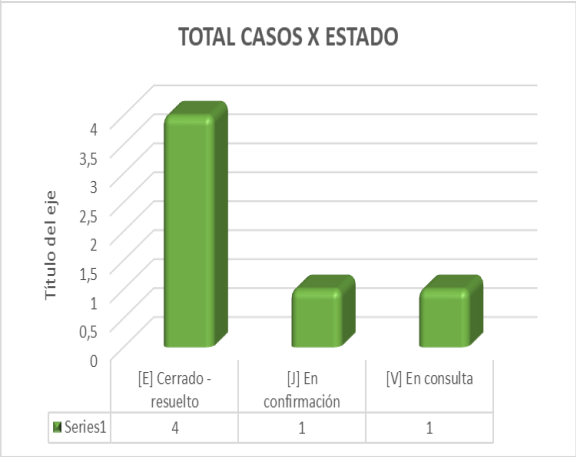
Síguenos en:

Todos los derechos reservados. La información que contiene este e-mail es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Usted ha recibido esta comunicación, por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus archivos adjuntos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de Digital Ware. El e-mail no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que Digital Ware no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

Nuestra dirección de correo es:
academia@digitalware.com.co

Total, Casos KACTUS HCM





Casos cerrados del periodo – KACTUS HCM

Tabla 1 – Casos Cerrados del 18 de marzo al 17 de abril de 2026.

Nro.	REQ.	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	991112	Evento	KPEPERCO	Programa	2026/03/18	[E] Cerrado - resuelto	2026/03/18
2	991142	Consulta	KGNHABDA	Mensaje de Autorización de Datos	2026/03/18	[E] Cerrado - resuelto	2026/03/18
3	991185	Consulta	KPEPERCO	error al abrir el programa	2026/03/18	[E] Cerrado - resuelto	2026/03/18
4	992691	Evento	KNMGCXCS	Al generar las cuentas por pagar de los descuentos no procesa	2026/03/26	[E] Cerrado - resuelto	2026/03/30

Casos abiertos del periodo – KACTUS HCM

Tabla 2 – Casos en gestión del Cliente del 18 de marzo al 17 de abril de 2026.

Nro.	REQ.	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	993261	Consultoría	KCONSULT	Consultoría actualización Salarios y Retroactivo	2026/03/30	[J] En confirmación	

RESERVADO

Tabla 3 – Casos en gestión de Digital Ware del 18 de marzo al 17 de abril de 2026.

Nro.	REQ.	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	991116	Consultoría	KCONSULT	Consultoría Exógena	2026/03/18	[V] En consulta	

Actualizaciones Service Pack – KACTUS HCM

DETALLE	SERVICE PACK	FECHA DE PUBLICACION
Ultimo Service Pack liberado	Reléase 111 y 112	12/02/2026

Actividades de consultoría – KACTUS HCM

Acta N°	Fecha Actividad	Consultor	Asunto	Horas Actividad
2026-003020	14-04-2026	Diana Katherine Ardila Vargas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	3
2026-003020	14-04-2026	Diana Katherine Ardila Vargas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	2
2026-003020	15-04-2026	Diana Katherine Ardila Vargas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	2
2026-002922	16-04-2026	Felipe Aguirre Delgado	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	2
HORAS EJECUTADAS 18 DE MARZO AL 17 DE ABRIL 2026				**9**

Recomendaciones- KACTUS HCM

En el marco de la evolución continua de los productos de Digital Ware, nos complace informarle sobre las últimas actualizaciones disponibles del sistema KACTUS HCM, orientadas a optimizar el desempeño, la usabilidad y la experiencia de usuario:

Service Pack 111 – Usabilidad de Portales

Este Service Pack incorpora mejoras relevantes en los siguientes procesos:

- *Optimización y rendimiento en los procesos de compensación de nómina. Código de referencia: SPC25.03.31.5 (111) – disponible en SACWEB.*
- *Mejora en la gestión de envío de correos mediante el protocolo OAuth 2.0.*
- *Evolución del Portal de Autogestión, con mejoras en usabilidad y experiencia de usuario (UI/UX). Código de referencia: SPC_25.03.31.5_111_WEB_SOP_SELF.*
- *Portal de Reclutamiento con rediseño UI/UX, permitiendo a los candidatos actualizar su foto y grabar video de presentación. Código de referencia: SPC_25.03.31.5_111_WEB_SOP_SELF.*

Nuevas funcionalidades con Inteligencia Artificial (IA) - [Instalación Opcional]:

- *Formación y Desarrollo: Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) para el procesamiento inteligente de documentos de capacitación.*

RESERVADO

- *Bot de Autoservicio: Atención automatizada para empleados.*
- *Búsqueda inteligente de candidatos: Análisis de hojas de vida y perfiles mediante IA.*

Service Pack 112 – Menú KACTUS

Este Service Pack incorpora evoluciones enfocadas en seguridad, control y desempeño, entre las que se destaca:

- *Mejora en la gestión de Directorios Activos en la nube, junto con optimización del performance del sistema y Actualización de librerías.*

Recomendaciones para la actualización (SACWEB)

- *Recuerde realizar un respaldo antes de la ejecución.*
- *Ejecutar la actualización inicialmente en el ambiente de pruebas, realizando las validaciones correspondientes.*
- *Posteriormente, gestionar el control de cambios y definir la ventana de mantenimiento para su despliegue en producción.*

Nota: *Se recomienda consultar los manuales funcionales para realizar correctamente las parametrizaciones necesarias.*

1. ***Recurso formativo disponible***

Para conocer en detalle las funcionalidades incluidas en estos Service Packs, ponemos a su disposición el material formativo correspondiente, incluyendo:

· *Curso / E-book Service Pack 111 – 112*

Importante: Para la activación de funcionalidades de Inteligencia Artificial en KACTUS HCM, se requiere la participación del área de TI, dado que implica configuraciones técnicas específicas.

Seguimos trabajando para brindarle la mejor experiencia y soluciones que acompañen la evolución de su operación. Es indispensable consultar previamente la documentación funcional y técnica disponible en; https://documentacionkactus.digitalware.co/ (Manual técnico Talento IA y Manual técnico Chat Bot).

RESERVADO



Cordialmente,

Patricia Ortiz

Patricia Ortiz Oyuela
Comercial de Postventa
Digital Ware S.A. S

Giovanny Lopez

Giovanny López
Comercial de Postventa
Digital Ware S.A.S

PESADO