| INFORME TECNICO DE SUPERVISIÓN | |
|---|---|
| **Contrato Numero: 22600021** | |
| **Período Informado : 05 al 30 de junio de 2026** | |
| **CONTRATANTE:** | **IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA** |
| **CONTRATISTA:** | **DIGITAL WARE S.A.S** |
| **OBJETO** | **PRESTACION DE SERVICIO DE ACTUALIZACION Y SOPORTE TECNICO INTEGRAL, PARA LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SEVEN — ERP Y SISTEMA DE NOMINA Y GESTION DEL TALENTO HUMANO KACTUS-HCM**. |
| **VALOR** | **DOSCIENTOS DIECISEIS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS ($216.865.365) M/CTE, IVA INCLUIDO y demás costos directos e indirectos.** |
| **PLAZO** (En días calendario) | **HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2027, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES DE EJECUCION DEL CONTRATO** |
| **FECHA DE INICIO** | **Junio 5 de 2026** |

Mantenimiento, actualización y soporte de los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM

Periodo evaluado: Junio de 2026
Fecha de corte: 30 de junio de 2026
Contratista: DIGITAL WARE S.A.S.
Contrato interno del proveedor: 078-2026
Valor contractual de referencia: $1.677.971.400
Plazo contractual: 14 meses

## 1. Objeto del informe

En ejercicio de las funciones de supervisión del Contrato C-22600021 de 2026, suscrito entre la Imprenta Nacional de Colombia y DIGITAL WARE S.A.S., se presenta el informe técnico correspondiente al mes de junio de 2026, con el propósito de evaluar el desarrollo de las actividades de mantenimiento, actualización, soporte técnico y consultoría especializada de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM.

El análisis se fundamenta en los informes de gestión entregados por el contratista:

- Informe IMPRENTA NACIONAL Kactus, 06 al 30 de junio de 2026, de seis páginas.
- Informe Seguimiento Seven, junio de 2026, Imprenta Nacional, de doce páginas, cuyo encabezado establece el periodo del 1 al 30 de junio.

La evaluación comprende la gestión de requerimientos registrados en SAC, la identificación de situaciones técnicas relevantes, el estado de actualización de los aplicativos, la utilización de las bolsas de horas y las recomendaciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios contratados.

Se diferencian los resultados reportados por DIGITAL WARE de las observaciones y verificaciones formuladas por la supervisión contractual.

## 2. Resumen ejecutivo

Durante junio de 2026, DIGITAL WARE S.A.S. presentó actividades de soporte técnico relacionadas con los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM, orientadas a atender requerimientos funcionales, resolver inconsistencias operativas y acompañar los procesos administrativos y financieros de la Imprenta Nacional de Colombia.

En SEVEN ERP, el contratista relacionó doce requerimientos, principalmente asociados con facturación, contabilidad, compras, inventarios, parametrización de proveedores y consulta de documentos.

En KACTUS HCM se registraron tres casos relacionados con la generación de archivos de nómina, consulta de programas y gestión de permisos en el portal de autogestión.

INDICADORES CONSOLIDADOS · JUNIO 2026

| | |
|---|---|
| Casos registrados en los informes | 15 |
| Cerrados como resueltos | 11 |
| Cerrados por tiempo o rechazo | 4 |
| Horas de consultoría reportadas | **0 h** |

El consolidado incluye casos con fecha de cierre posterior al 30 de junio, por lo que no representa exclusivamente los cierres efectivos al corte contractual.

Se destacan tres aspectos que requieren atención de la supervisión:

1. El seguimiento a la implementación de factura electrónica con recaudo automático y factura rápida en SEVEN ERP.
2. La necesidad de mantener actualizados los sistemas ante las nuevas políticas de soporte anunciadas por DIGITAL WARE.
3. La verificación de los casos registrados como cerrados, especialmente aquellos cuya fecha de cierre corresponde a julio o cuyo cierre se produjo por tiempo o rechazo.

## 3. Seguimiento técnico del sistema SEVEN ERP

### 3.1. Gestión de requerimientos SAC

El informe SEVEN ERP relaciona doce requerimientos, clasificados de la siguiente manera:

| Estado reportado | Cantidad | Participación |
|---|---|---|
| Cerrado resuelto | 9 | 75 % |
| Cerrado por tiempo | 3 | 25 % |
| Total | 12 | 100 % |

Distribución de casos SEVEN ERP

Según los estados de la tabla del contratista

La relación comprende diez casos cerrados durante junio y dos casos cerrados el 1 de julio de 2026.

Por tanto, desde el punto de vista de la supervisión, los dos últimos no deben contabilizarse como cierres efectivos al 30 de junio, aunque sí pueden registrarse como requerimientos presentados durante el periodo.

Informe Seguimiento Seven 05 al 30 de junio 2026 Imprenta Nacional.pdf

### 3.2. Relación de casos atendidos

| Caso SAC | Programa | Asunto principal | Estado reportado |
|---|---|---|---|
| 1008943 | SINBODEG | Creación de bodegas 141 y 143 | Resuelto el 01/07 |
| 1005123 | SFAFACTU | Cruce de nota crédito con factura | Resuelto |
| 1006847 | SFAFACTU | Factura electrónica con recaudo automático y factura rápida | Cerrado por tiempo |
| 1004313 | SPOCUPRO | Cuenta bancaria de proveedor | Cerrado por tiempo |
| 1006426 | SCMOCOMP | Corrección de valores de orden de compra | Cerrado por tiempo |
| 1006427 | SFAFACTU | Error al aplicar factura de cliente | Resuelto |
| 1007903 | SCNCUENT | Corrección de estructura de cuentas contables | Resuelto |
| 1006662 | SCACRUCE | Consulta y edición de documento | Resuelto |
| 1006877 | SPOCUPRO | Parametrización de cuenta bancaria de proveedor | Resuelto |
| 1007974 | SCNCUENT | Configuración de porcentaje en cuenta contable | Resuelto |
| 1007986 | SCNCERTI | Certificado de retención de impuesto de timbre | Resuelto |
| 1008887 | STSGEARP | Error de aplicación de documento en pruebas | Resuelto el 01/07 |

### 3.3. Facturación y recaudo automático

El caso SAC 1006847, registrado el 17 de junio de 2026, corresponde a una solicitud de acompañamiento técnico para la implementación en producción de las funcionalidades de factura electrónica con recaudo automático y factura rápida.

Este requerimiento reviste especial importancia para la Entidad, debido a su relación con los procesos de facturación, recaudo, cartera y registro de operaciones financieras.

El caso fue cerrado por tiempo el 26 de junio.

Análisis de supervisión: El cierre por tiempo no permite establecer, por sí solo, que las funcionalidades solicitadas hayan quedado implementadas y operativas en producción.

Por consiguiente, se recomienda verificar con las áreas responsables de Facturación, Cartera, Contabilidad y Tesorería el estado real de implementación, las pruebas efectuadas y las posibles actividades pendientes.

Se considera necesario contar con evidencia funcional de las operaciones de emisión de facturas, aplicación de pagos, recaudo automático y conciliación de los registros correspondientes.

### 3.4. Cruce de notas crédito y facturación

El requerimiento 1005123 estuvo relacionado con una inconsistencia al intentar realizar el cruce automático de la nota crédito 22100396 con la factura 12869 del 31 de diciembre de 2025.

El sistema reflejaba un saldo pendiente por cruzar de $108.399.004.

DIGITAL WARE reportó el caso como resuelto el 17 de junio.

Asimismo, el requerimiento 1006427, asociado con un error al aplicar la factura de cliente 13599, fue reportado como resuelto en la misma fecha.

Observación: Por tratarse de operaciones que afectan registros financieros, la supervisión recomienda verificar que los cruces y aplicaciones se encuentren correctamente reflejados en el sistema y que no persistan diferencias en los saldos.

### 3.5. Compras y parametrización de proveedores

Durante junio se registraron requerimientos relacionados con el programa SPOCUPRO, específicamente los casos 1004313 y 1006877, asociados con la información bancaria del proveedor DC COLOMBIA LTDA.

El primero fue cerrado por tiempo el 10 de junio y el segundo fue reportado como resuelto el 17 de junio.

Esta secuencia hace necesario confirmar si ambos casos corresponden a una misma necesidad operativa y si la atención del segundo permitió solucionar definitivamente la situación.

Adicionalmente, el caso 1006426 estuvo relacionado con la corrección de valores de catorce ítems de la orden de compra 22530069, debido a inconsistencias en su registro inicial.

El requerimiento fue cerrado por tiempo el 26 de junio.

Concepto de supervisión: Se recomienda verificar la correspondencia entre los valores registrados en SEVEN ERP, los documentos contractuales y los soportes presupuestales, con el fin de garantizar la integridad y trazabilidad de la orden de compra.

### 3.6. Contabilidad y parametrización de cuentas

Los casos 1007903 y 1007974 estuvieron asociados con el programa SCNCUENT.

El primero correspondió a la necesidad de corregir la estructura de determinadas cuentas contables para asociarlas adecuadamente a una cuenta superior.

El segundo estuvo relacionado con la configuración de un porcentaje de 0,5 en la cuenta contable 24401901.

Ambos requerimientos fueron reportados como resueltos el 24 de junio.

Se recomienda verificar que las modificaciones realizadas correspondan al plan de cuentas autorizado y que no afecten la consistencia de los movimientos contables existentes.

### 3.7. Consulta de documentos y certificados tributarios

El caso 1006662 estuvo relacionado con dificultades para consultar y editar un documento correspondiente al tipo de operación 9003, mediante el programa SCACRUCE.

El contratista reportó su solución el 30 de junio.

Por otra parte, el caso 1007986 correspondió a una solicitud para generar certificados de retención del impuesto de timbre de manera individual, evitando incluir otros conceptos de retención.

Este último requerimiento fue reportado como resuelto el 24 de junio.

La supervisión considera conveniente verificar la correcta generación de los certificados y la integridad de la información tributaria presentada a los proveedores.

### 3.8. Inventarios y ambiente de pruebas

El 30 de junio se registraron dos requerimientos adicionales:

- Caso 1008943, relacionado con la creación de las bodegas 141 y 143 mediante SINBODEG.
- Caso 1008887, asociado con un error al aplicar un documento en el ambiente de pruebas mediante STSGEARP.

Ambos fueron reportados como resueltos el 1 de julio.

Observación de supervisión: Estos casos deben reconocerse como requerimientos presentados durante junio, con cierre posterior al periodo evaluado. Su resolución deberá corroborarse en el seguimiento correspondiente a julio.

## 4. Estado de actualización tecnológica SEVEN ERP

El informe del contratista presenta la siguiente información:

| Concepto | Estado reportado |
|---|---|
| Última versión liberada | SPC 25.04 |
| Fecha de publicación | 27 de mayo de 2026 |
| Versión instalada en pruebas | 26.04 |
| Versión instalada en producción | 25.12 |

Se identifica que el ambiente de producción presenta una versión distinta de la registrada en el ambiente de pruebas.

Adicionalmente, DIGITAL WARE informa que, ***a partir del 1 de julio de 2026, el servicio de soporte técnico y atención de incidentes se prestará exclusivamente sobre la última versión*** disponible en SAC.

Esta condición representa un aspecto relevante para la continuidad del servicio de soporte contratado.

### Concepto de supervisión

Se recomienda solicitar al contratista una validación formal de la compatibilidad de las versiones instaladas y definir un plan de actualización controlado.

El procedimiento deberá incluir respaldo de bases de datos, validación de parametrizaciones, pruebas funcionales de procesos críticos, plan de reversión y autorización del cambio antes de intervenir el ambiente productivo.

.

**5. Seguimiento técnico del sistema KACTUS HCM**

## 5.1. Gestión de requerimientos

Durante el periodo comprendido entre el 6 y el 30 de junio de 2026, el informe de KACTUS HCM relaciona tres requerimientos asociados con los procesos de nómina y autogestión de personal.

| Caso SAC | Programa | Descripción | Estado |
|---|---|---|---|
| 1005832 | KNMGENMG | Generación del plano de pago de nómina desde Davivienda hacia otros bancos | Cerrado por rechazo |
| 1006517 | KSS-NMDP | Error al consultar el programa | Cerrado resuelto |
| 1008319 | KSS-NM | Imposibilidad de seleccionar el tipo de documento adjunto al registrar permisos | Cerrado resuelto |

El contratista reporta dos casos cerrados como resueltos y uno cerrado por rechazo. Este último registra fecha de cierre del 6 de julio de 2026, posterior al periodo evaluado.

Las tablas de casos abiertos no registran requerimientos pendientes bajo responsabilidad del cliente o del proveedor. Sin embargo, se recomienda conciliar esta información con la fecha efectiva de cierre del caso 1005832.

Informe IMPRENTA NACIONAL Kactus 06 al 30 de junio de 2026..pdf

## 5.2. Generación de archivos de pagos de nómina

El requerimiento 1005832 corresponde a una consulta relacionada con la generación de archivos para el pago de nómina desde una cuenta Davivienda hacia cuentas de otros bancos.

Este proceso reviste importancia por su relación con la liquidación y dispersión de los pagos a los funcionarios.

El caso fue clasificado como cerrado por rechazo.

Observación de supervisión: El cierre por rechazo no acredita la solución de la necesidad planteada. Se recomienda solicitar al contratista la justificación técnica del rechazo y verificar con el área de Nómina si el procedimiento requerido puede ejecutarse mediante las funcionalidades disponibles en KACTUS HCM.

En caso de tratarse de una funcionalidad no contemplada en el aplicativo estándar, deberá evaluarse la alternativa técnica y contractual correspondiente.

## 5.3. Consulta de información y autogestión

El caso 1006517, registrado y cerrado el 12 de junio, corresponde a un error presentado al consultar el programa KSS-NMDP.

El contratista reportó el requerimiento como resuelto.

La supervisión recomienda confirmar con el usuario responsable que la funcionalidad se encuentre disponible y que la consulta pueda ejecutarse sin inconsistencias.

### 5.4. Gestión de permisos y documentos adjuntos

El requerimiento 1008319 estuvo relacionado con una inconsistencia que impedía seleccionar el tipo de documento adjunto al registrar un permiso en KACTUS HCM.

El caso fue registrado y reportado como resuelto el 25 de junio.

Este componente resulta relevante para la gestión administrativa de permisos y el almacenamiento de los documentos que respaldan las novedades del personal.

Se recomienda validar la correcta selección, incorporación y consulta de documentos adjuntos, así como la conservación de su trazabilidad dentro del aplicativo.

## 6. Estado de actualización tecnológica KACTUS HCM

El informe presenta como últimas actualizaciones liberadas los Service Packs 111 y 112, con fecha de publicación reportada del 12 de febrero de 2026.

Las principales funcionalidades y mejoras comunicadas son las siguientes:

| Service Pack | Componentes destacados |
|---|---|
| 111 | Mejoras de rendimiento en compensación de nómina, portales de autogestión, reclutamiento y envío de correos mediante OAuth 2.0 |
| 112 | Mejoras en seguridad, gestión de Directorio Activo en la nube, desempeño y actualización de librerías |

El Service Pack 111 también contempla funcionalidades opcionales de inteligencia artificial, como procesamiento de documentos mediante OCR, asistentes de autoservicio y búsqueda inteligente de candidatos.

El informe señala que estas funcionalidades requieren configuraciones técnicas específicas y participación del área de Tecnología.

### 6.1. Observaciones de supervisión

El informe no especifica las versiones efectivamente instaladas en los ambientes de pruebas y producción de KACTUS HCM.

Por tanto, no es posible certificar a partir de este documento que los Service Packs 111 y 112 hayan sido implementados en la infraestructura de la Imprenta Nacional de Colombia.

Se recomienda solicitar al contratista un inventario de versiones instaladas y establecer un cronograma de actualización que contemple las validaciones de los procesos de nómina, seguridad social, cesantías, vacaciones y gestión del talento humano.

Igualmente, se considera necesario garantizar que cualquier intervención sobre el aplicativo esté precedida de respaldo, pruebas funcionales y autorización institucional.

## 7. Control de horas de consultoría especializada

La verificación del consumo de horas constituye un componente fundamental de la supervisión, por cuanto permite establecer la utilización de los recursos contratados y la disponibilidad de servicios especializados para atender futuras necesidades.

### 7.1. Bolsa de horas SEVEN ERP

El informe SEVEN ERP registra una bolsa de 140 horas contratadas, sin consumo durante junio de 2026.

| Concepto | Horas |
|---|---|
| Bolsa contratada | 140 |
| Horas ejecutadas en junio | 0 |
| Horas acumuladas reportadas | 0 |
| Saldo disponible al 30 de junio | 140 |

Disponibilidad de la bolsa 100 %

La información corresponde a la sección 6 del informe SEVEN ERP, página 9.

Informe Seguimiento Seven 05 al 30 de junio 2026 Imprenta Nacional.pdf

### 7.2. Consultoría KACTUS HCM

El informe KACTUS HCM establece expresamente que durante el periodo evaluado no se evidenciaron actividades de consultoría. Por tanto, el consumo de horas reportado para junio es de cero.

Informe IMPRENTA NACIONAL Kactus 06 al 30 de junio de 2026..pdf

### 7.3. Consolidado de consultoría – Junio de 2026

| Indicador | SEVEN ERP | KACTUS HCM | Total |
|---|---|---|---|
| Horas ejecutadas en junio | 0 | 0 | 0 |
| Actividades de consultoría reportadas | 0 | 0 | 0 |
| Horas contratadas identificadas | 140 | No informado | — |
| Saldo disponible documentado | 140 | No informado | — |

Concepto de supervisión: No se evidencia consumo de horas de consultoría especializada durante junio de 2026. La bolsa SEVEN ERP conserva íntegramente las 140 horas contratadas.

Se recomienda solicitar al contratista el cuadro de control de horas KACTUS HCM para completar el seguimiento consolidado de los dos sistemas, sin presumir saldos no respaldados documentalmente.

## 8. Análisis de riesgos y situaciones relevantes

Como resultado de la evaluación técnica se identifican los siguientes riesgos, cuya clasificación corresponde al criterio preventivo de esta supervisión:

| Riesgo identificado | Nivel de atención | Medida de control recomendada |
|---|---|---|
| Implementación no acreditada de factura electrónica con recaudo automático | Alto | Verificar pruebas, parametrización y aceptación funcional |
| Posible afectación del soporte por versiones desactualizadas | Alto | Coordinar actualización y continuidad contractual del soporte |
| Inconsistencias en cruces de notas crédito y facturas | Alto | Conciliar registros y saldos financieros |
| Correcciones de órdenes de compra | Medio | Validar documentos y valores autorizados |
| Generación de archivos de pago de nómina | Alto | Verificar alternativa funcional y trazabilidad del caso rechazado |
| Diferencias entre fechas de corte y fechas de cierre de casos | Medio | Conciliar reportes SAC |
| Ausencia de información sobre saldo de consultoría KACTUS | Medio | Solicitar estado de cuenta de la bolsa |

### 8.1. Continuidad operativa

### 8.2. Integridad y trazabilidad de la información

Los requerimientos relacionados con facturación, contabilidad, compras y nómina exigen especial atención, debido a su posible incidencia sobre la consistencia de los registros y documentos institucionales.

Se recomienda mantener evidencia de las modificaciones realizadas y documentar las verificaciones posteriores a cada intervención.

### 8.3. Gestión de soporte

Los casos cerrados por tiempo o rechazo requieren un tratamiento diferenciado frente a aquellos clasificados como resueltos.

La supervisión considera que el indicador de cierre administrativo debe complementarse con la verificación de la solución efectiva y, cuando corresponda, con la aceptación del usuario.

## 9. Hallazgos y acciones de seguimiento

| N.º | Hallazgo u observación | Acción de supervisión |
|---|---|---|
| 1 | Caso 1006847 de facturación y recaudo automático cerrado por tiempo | Solicitar evidencia del estado de implementación |
| 2 | Dos casos SEVEN registrados en junio con cierre el 1 de julio | Incorporar su cierre efectivo al seguimiento de julio |
| 3 | Caso KACTUS 1005832 cerrado por rechazo el 6 de julio | Verificar justificación y alternativa de solución |
| 4 | Diferencias entre versiones SEVEN en pruebas y producción | Solicitar validación técnica y plan de actualización |
| 5 | No se informa la versión instalada de KACTUS | Solicitar inventario de versiones por ambiente |
| 6 | No se presenta saldo de consultoría KACTUS | Solicitar control de horas contratadas y disponibles |
| 7 | Casos cerrados por tiempo sin evidencia de aceptación funcional en los informes | Confirmar solución con los usuarios responsables |

Las observaciones anteriores no constituyen por sí mismas declaraciones de incumplimiento contractual. Son situaciones identificadas en los informes del contratista que requieren verificación, aclaración o seguimiento.

## 10. Seguimiento administrativo y financiero del contrato

El Contrato C-22600021 de 2026 tiene un valor de referencia de $1.677.971.400 y un plazo de ejecución de 14 meses.

Los dos informes técnicos analizados contienen información sobre soporte, actualizaciones y consultoría, pero no incorporan un estado de pagos, facturas, obligaciones causadas o ejecución presupuestal.

En consecuencia, no es posible establecer el porcentaje de ejecución financiera correspondiente a junio únicamente con estos soportes.

Para completar este componente se requiere confrontar los documentos de ejecución presupuestal, las cuentas de cobro o facturas, las actas de recibo y los pagos efectivamente registrados.

La supervisión recomienda mantener separados los indicadores de ejecución técnica, utilización de horas de consultoría y ejecución financiera, dado que responden a conceptos contractuales diferentes.

**11. Conclusiones de la supervisión**

Primera. Durante junio de 2026, DIGITAL WARE S.A.S. reportó actividades de soporte técnico relacionadas con los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM, en desarrollo de los servicios contemplados en el objeto contractual.

Segunda. En SEVEN ERP se identificaron doce requerimientos, de los cuales nueve figuran como cerrados resueltos y tres como cerrados por tiempo. Dos de los casos clasificados como resueltos presentan fecha de cierre posterior al 30 de junio.

Tercera. Las actividades de soporte SEVEN ERP se concentraron principalmente en procesos de facturación, recaudo, contabilidad, compras, parametrización de proveedores, inventarios y consulta de documentos.

Cuarta. Se considera prioritario realizar seguimiento a la implementación de factura electrónica con recaudo automático y factura rápida, debido a que el requerimiento correspondiente fue cerrado por tiempo y el informe no acredita su puesta en funcionamiento en producción.

Quinta. En KACTUS HCM se reportaron tres requerimientos, dos cerrados como resueltos y uno cerrado por rechazo con fecha posterior al periodo evaluado.

Sexta. El contratista comunicó la disponibilidad de actualizaciones para ambos sistemas. Sin embargo, la información presentada requiere complementarse con la identificación de las versiones efectivamente instaladas y el estado de las pruebas funcionales.

Séptima. Durante junio no se reportó consumo de horas de consultoría especializada. La bolsa SEVEN ERP conserva un saldo de 140 horas, mientras que el informe KACTUS HCM no presenta información suficiente para establecer su saldo.

Octava. Los documentos examinados evidencian actividades de soporte relacionadas con el objeto contractual. No obstante, para acreditar el cumplimiento integral de las obligaciones del periodo se requiere complementar esta información con las verificaciones funcionales y los soportes contractuales correspondientes.

**12. Concepto técnico final de supervisión**

Una vez revisados los informes de gestión correspondientes a junio de 2026, presentados por DIGITAL WARE S.A.S., esta supervisión evidencia la ejecución de actividades de soporte técnico y atención de requerimientos asociados con los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM, en el marco del Contrato C-22600021 de 2026.

En el componente SEVEN ERP, las actividades reportadas estuvieron orientadas principalmente a la atención de situaciones relacionadas con facturación, recaudo, compras, contabilidad, inventarios y parametrización de información. Se identifican casos reportados como resueltos y otros cerrados por tiempo, respecto de los cuales resulta necesario verificar la solución efectiva de las necesidades planteadas.

En el componente KACTUS HCM, se evidenció la atención de requerimientos relacionados con la generación de archivos para pagos de nómina, consulta de programas y gestión de permisos, con observaciones sobre el cierre por rechazo de uno de los casos.

En materia de actualización tecnológica, se considera necesario fortalecer la planeación y ejecución de las pruebas funcionales, teniendo en cuenta las políticas de soporte anunciadas por el contratista y la importancia de garantizar la continuidad operativa de los sistemas institucionales.

Respecto de la consultoría especializada, los informes no registran consumo de horas durante junio, conservándose íntegramente la bolsa de 140 horas de SEVEN ERP.

En consecuencia, esta supervisión emite concepto técnico favorable respecto de las actividades de soporte reportadas y documentalmente identificadas durante junio de 2026, con observaciones sujetas a verificación y seguimiento.

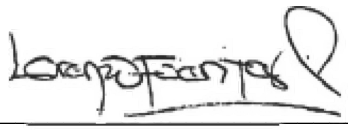
Este concepto se circunscribe a la evidencia contenida en los informes examinados y no constituye, por sí mismo, certificación definitiva del cumplimiento integral de las obligaciones contractuales.

Se recomienda continuar el seguimiento técnico, solicitar las aclaraciones identificadas y conservar los soportes de validación funcional, con el propósito de garantizar la calidad, oportunidad y continuidad de los servicios de mantenimiento y actualización contratados.

## 13. Documentos soporte

| Documento | Periodo | Extensión |
|---|---|---|
| Informe de gestión KACTUS HCM | 6 al 30 de junio de 2026 | 6 páginas |
| Informe de seguimiento SEVEN ERP | Junio de 2026 | 12 páginas |

Estos documentos constituyen las fuentes principales del presente informe técnico de supervisión.



Lorenzo Francisco Fuentes Castellar
Supervisor Técnico Contrato 22600021

# Informe De Gestión

## Contrato de Derecho de Actualización y Soporte del Sistema De Información KACTUS HCM

## IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

## Periodo

## 6 al 30 de junio de 2026

RESERVADO

## Contenido

- ✓ Matriz de Comunicaciones
- ✓ Actualizaciones Service Pack
- ✓ Total, Casos por estado
- ✓ Casos Cerrados para el periodo
- ✓ Casos Abiertos para el periodo
- ✓ Requerimientos Reportados
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Convenciones de estado de casos SAC

## Matriz de Comunicaciones

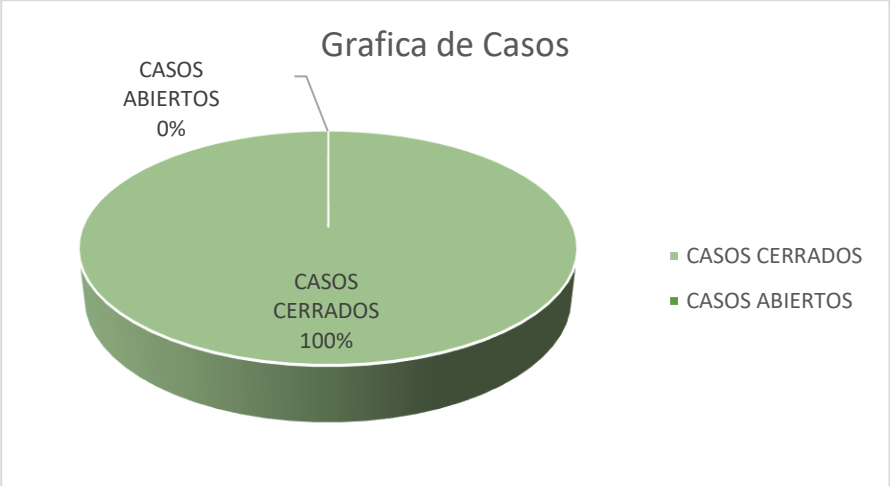
| PRODUCTO | ROL | NOMBRE | CORREO |
|---|---|---|---|
| KACTUS | Comercial de Postventa y Fidelización de Clientes | Edwin Lozano | Edwinlv@digitalware.com.co |
| | Gerente de Posventa | Ricardo Rojas | Ricardor@digitalware.cm.co |
| | Director Kactus HCM | Javier Neira | Javiern@digitalware.com.co |

## Actualizaciones Service Pack

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

RESERVADO

## Total Casos por estado




## Casos cerrados del periodo

**Tabla 1 – Casos Cerrados del 06 al 30 de junio de 2026.**

| REQ. | TIPO | PROGRAMA | ASUNTO | FECHA SOLICITUD | ESTADO | FECHA CIERRE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1005832 | Consulta | KNMGENMG | Generación del plano para el pago de la nómina de la cuenta Davivienda a otros bancos. | 2026/06/10 | [X] Cerrado por rechazo | 2026/07/06 |
| 1006517 | Consulta | KSS-NMDP | Error al consultar el programa | 2026/06/12 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/12 |
| 1008319 | V-Evento | KSS-NM | Al momento de realizar permiso en KACTUS, no permite seleccionar el tipo de documento adjuntado. | 2026/06/25 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/25 |

## Casos abiertos del periodo

**Tabla 2 – Casos en gestión del Cliente del 06 al 30 de junio de 2026.**

No se evidencian casos pendientes por gestionar por parte del cliente.

**Tabla 3 – Casos en gestión de Digital Ware 06 al 30 de junio de 2026.**

No se evidencian casos pendientes por gestionar por parte de Digital Ware.

## Requerimientos Reportados

No se reportan requerimientos reportados durante este periodo.

RESERVADO

## Actividades de consultoría

Durante el periodo del informe no se evidencian actividades de consultoría.

## Recomendaciones

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.*

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

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

1. ***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.*

***2. Recurso formativo disponible***

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

· *Curso / Ebook 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



Estimado cliente:

Con el objetivo de continuar brindando un servicio oportuno y con calidad informamos que ¡Hemos actualizado nuestra guía de Atención! En la cual se incluyen las siguientes políticas:

**Todas las solicitudes relacionadas con incidentes de las aplicaciones, deben tener la respectiva réplica en el ambiente de pruebas.** Esta política nos permitirá optimizar los tiempos de atención, mejorar la comprensión, visualización de los incidentes y efectividad en nuestras soluciones.

Nota: Los tickets que no cuenten con la réplica en ambientes de pruebas serán devueltos para su respectiva gestión

Antes de solicitar soporte técnico a través del canal de atención, **es necesario que el cliente haya aplicado las actualizaciones correspondientes al último release o service pack liberado** y publicado en la plataforma SACWEB. Cumplir con este requisito nos permite ofrecer un soporte técnico más ágil y efectivo.

Nota: Si no se tiene instalada la última versión no es posible brindar soporte

Para el debido diagnóstico y atención efectiva de tickets, **es indispensable que el cliente garantice la conexión remota por medio de VPN.**

Nota: Si no se cuenta con el debido acceso de VPN no se podrá diagnosticar y se devolverá al cliente para su validación

Agradecemos su atención y colaboración, con las políticas anteriores, las cuales podrá consultar en la última versión de la guía de atención.

**¡Importante!**

**Registrar todas las solicitudes directamente en el sistema SAC.** Los requerimientos o incidentes reportados por canales diferentes a SAC (correo, teléfono o WhatsApp) no podrán ser atendidos.

"En Digital Ware servimos con propósito"

Dirección de Experiencia al cliente y transformación organizacional.

## Convenciones de estado de casos 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 diagnóstico | DIGITALWARE | Tomado por un agente de la mesa de servicio, en revisión de consultoría. |
| 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 brindó respuesta o solución, se espera respuesta del cliente. |
| Q | Devuelto al 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 cerrado por tiempo, atendido, pero pasaron 5 días sin retroalimentación del cliente. |

Cordialmente,

Edwin Lozano.

**Edwin Lozano**
Comercial de Postventa y Fidelización de Clientes
**Posventa KACTUS HCM**
**Digital Ware.**

REVISADO

# Informe Contrato servicio de mantenimiento a distancia Nro. 078- 2026– Seven ERP Periodo 01 al 30 de junio de 2026. Imprenta Nacional de Colombia

## 1. CONTENIDO


1. MATRIZ DE COMUNICACIONES SEVEN ERP ..... 2
2. CONVENCIONES DE ESTADO DE CASOS SAC ..... 3
3. TOTAL CASOS SEVEN ERP ..... 3
4. CASOS CERRADOS DEL PERIODO – SEVEN ERP ..... 5

Tabla 1 – Casos Cerrados en 01 al 30 de junio de 2026 . ..... 5
Tabla 2 – Casos abiertos en gestión del cliente en 01 al 30 de junio de 2026 ..... 8
Tabla 3 – Casos abiertos en gestión de Digital Ware en 01 al 30 de junio de 2026 . ..... 8
Tabla 4 – Requerimientos reportados en 01 al 30 de junio de 2026 . ..... 8

5. ESTADO DE ACTUALIZACIÓN – SEVEN ERP ..... 8
6. BOLSA DE HORAS ..... 9
7. POTENCIALIZACIÓN SEVEN ERP ..... 9
8. INFORMACIÓN IMPORTANTE Y RECOMENDACIONES ..... 10

# 1. Matriz de Comunicaciones SEVEN ERP

## NIVELES DE ESCALAMIENTO
## Servicios Adicionales Postventa

Technology that Changes PEO

- Consultoría para mejora de procesos, capacitación, acompañamiento en cierres y procesos especiales.
- Licenciamiento y consultoría para implementación nuevos módulos.
- Consultoría técnica para acompañamiento en aplicación de actualizaciones.

### Nivel 1
**Comercial de Posventa.**
**SEVEN-ERP**



Milena Castro Vargas
MilenaC@digitalware.com.co
+57 3112854472

### Nivel 2
**Gerente de Postventa**
**SEVEN-ERP**



Luz Adriana Fernández
AdrianaFL@digitalware.com.co
+57 321 241 3981

### Nivel 3
**Director de Vertical**
**SEVEN-ERP**



Aura Elena Espinosa
AuraE@digitalware.com.co
+57 304 242 2227

Disponible de lunes a jueves Horario: 7:30 am a 5:00 pm.
Viernes : 4:30 pm (no festivos).

MET
Mesa de Experiencia Técnica

**SEVEN-ERP**

## NIVELES DE ESCALAMIENTO
## Servicios de Actualización y Soporte

Canales diseñados para facilitar el proceso y asegurar una atención eficiente, donde se podrán reportar: incidentes, solicitudes y accesos

### Nivel 1
**Mesa de Experiencia Técnica**



https://sac.digitalware.co
met@digitalware.com.co
+517 300 797 8903
(601) 9142208

### Nivel 2
**Coordinador Mesa de Experiencia Técnica**



Yider Mendoza Vera
YiderM@digitalware.com.co
+57 313 408 2256

### Nivel 3
**Director de Experiencia al Cliente y Transformación Organizacional**



Carlos Andrés Gómez
CarlosGP@digitalware.com.co
+57 316 522 9094

## 2. Convenciones de estado de casos 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. |
| 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 | CERRADO | Caso tipo consulta o acceso finalizado de manera exitosa. |
| T | Traslado | CERRADO | Caso tipo defecto, finalizado de manera exitosa. |
| X | Cerrado Resuelto | CERRADO | Caso finalizado por rechazo, no hace parte de la funcionalidad estándar del sistema. |
| 2 | Cerrado por Tiempo | CERRADO | Caso atendido, cerrado por tiempo, pasaron 5 días sin retroalimentación del cliente. |

## 3. Total Casos Seven ERP

| Nro | REQ | TIPO | PROGRAMA | ASUNTO | FECHA SOLICITUD | ESTADO | FECHA CIERRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1008943 | Evento | SINBODEG | (Leidy Viviana Abello) Se solicita soporte para la creación de bodegas Bodega 141 y Bodega 143 | 2026/06/30 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/07/01 |
| 2 | 1005123 | Evento | SFAFACTU | (Alexander Torres) Al intentar realizar el cruce automático de la nota crédito N.° 22100396 a la factura N.° 12869 del 31/12/2025, el sistema refleja un saldo pendiente por cruzar de $108.399.004. | 2026/06/04 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/17 |
| 3 | 1006847 | Consulta | SFAFACTU | (Gonzalo Parra) Se solicita acompañamiento técnico para la implementación en el sistema SEVEN en producción módulos las opciones de Factura Electrónica con recaudo automático y Factura Rápida. | 2026/06/17 | [2] Cerrado por tiempo | 2026/06/26 |
| 4 | 1004313 | Evento | SPOCUPRO | (José f. Amorteguí) realizar en SPOCUPRO en la cuenta bancaria del proveedor DC COLOMBIA LTDA NIT 900231151 que se relaciona en el archivo adjunto. | 2026/06/01 | [2] Cerrado por tiempo | 2026/06/10 |
| 5 | 1006426 | Evento | SCMOCOMP | (Celina Riascos) Se solicita soporte para corregir los valores de todos los (14) ITEMS de la orden de compra nro. 22530069, que por equivocación fueron mal ingresados | 2026/06/12 | [2] Cerrado por tiempo | 2026/06/26 |
| 6 | 1006427 | Evento | SFAFACTU | (Lilian Montoya) Al momento de aplicar la factura cliente nro. 13599 el programa envía el siguiente mensaje de error: ver documento adjunto | 2026/06/12 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/17 |
| 7 | 1007903 | Evento | SCNCUENT | (Alexander Torres) Amablemente solicito su ayuda eliminando las siguientes cuentas para poder crearlas correctamente, debido a que deben estar amarradas a otro padre y | 2026/06/23 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/24 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | con dos dígitos más. (Ver documento adjunto) | | | |
| 8 | 1006662 | Evento | SCACRUCE | (Luis F. Bonilla) Al tratar de consultar el documento con tipo de operación 9003 no arroja ningún resultado cuando se consulta. Se requiere poder visualizarlo y editar el documento. | 2026/06/16 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/30 |
| 9 | 1006877 | Evento | SPOCUPRO | (José f. Amortegui ) realizar en SPOCUPRO en la cuenta bancaria del proveedor DC COLOMBIA LTDA NIT 900231151 que se relaciona en el archivo adjunto. | 2026/06/17 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/17 |
| 10 | 1007974 | Evento | SCNCUENT | (Alexander Torres) Amablemente solicito su apoyo para ponerle que maneja porcentaje de 0.5 a la cuenta 24401901. en el programa SCNCUENT | 2026/06/23 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/24 |
| 11 | 1007986 | Evento | SCNCERTI | (Lenis Gaviria) Se requiere poder expedir un certificado por concepto de retención impuesto de timbre únicamente al proveedor. En este momento al expedir el certificado salen todas las retenciones que se les ha practicado. | 2026/06/23 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/24 |
| 12 | 1008887 | Evento | STSGEARP | (Jose Miguel Guerrero) Ambiente de Pruebas - El error sale cuando se va aplicar el documento | 2026/06/30 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/07/01 |

## 4. Casos cerrados del periodo – Seven ERP

**Tabla 1 – Casos Cerrados en 01 al 30 de junio de 2026 .**

A continuación se presentan los casos cerrados a la fecha de corte 30 de junio de 2026.

| Nro | REQ | TIPO | PROGRAMA | ASUNTO | FECHA SOLICITUD | ESTADO | FECHA CIERRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1008943 | Evento | SINBODEG | (Leidy Viviana Abello) Se solicita soporte para la creación de bodegas Bodega 141 y Bodega 143 | 2026/06/30 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/07/01 |
| 2 | 1005123 | Evento | SFAFACTU | (Alexander Torres) Al intentar realizar el cruce automático de la nota crédito N.° 22100396 a la factura N.° 12869 del 31/12/2025, el sistema refleja un saldo pendiente por cruzar de $108.399.004. | 2026/06/04 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/17 |
| 3 | 1006847 | Consulta | SFAFACTU | (Gonzalo Parra) Se solicita acompañamiento técnico para la implementación en el sistema SEVEN en producción módulos las opciones de Factura Electrónica con recaudo automático y Factura Rápida. | 2026/06/17 | [2] Cerrado por tiempo | 2026/06/26 |
| 4 | 1004313 | Evento | SPOCUPRO | (José f. Amorteguí) realizar en SPOCUPRO en la cuenta bancaria del proveedor DC COLOMBIA LTDA NIT 900231151 que se relaciona en el archivo adjunto. | 2026/06/01 | [2] Cerrado por tiempo | 2026/06/10 |
| 5 | 1006426 | Evento | SCMOCOMP | (Celina Riascos) Se solicita soporte para corregir los valores de todos los (14) ITEMS de la orden de compra nro. 22530069, que por equivocación fueron mal ingresados | 2026/06/12 | [2] Cerrado por tiempo | 2026/06/26 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 1006427 | Evento | SFAFACTU | (Lilian Montoya) Al momento de aplicar la factura cliente nro. 13599 el programa envía el siguiente mensaje de error: ver documento adjunto | 2026/06/12 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/17 |
| 7 | 1007903 | Evento | SCNCUENT | (Alexander Torres) Amablemente solicito su ayuda eliminando las siguientes cuentas para poder crearlas correctamente, debido a que deben estar amarradas a otro padre y con dos dígitos más. (Ver documento adjunto) | 2026/06/23 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/24 |
| 8 | 1006662 | Evento | SCACRUCE | (Luis F. Bonilla) Al tratar de consultar el documento con tipo de operación 9003 no arroja ningún resultado cuando se consulta. Se requiere poder visualizarlo y editar el documento. | 2026/06/16 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/30 |
| 9 | 1006877 | Evento | SPOCUPRO | (José f. Amortegui ) realizar en SPOCUPRO en la cuenta bancaria del proveedor DC COLOMBIA LTDA NIT 900231151 que se relaciona en el archivo adjunto. | 2026/06/17 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/17 |
| 10 | 1007974 | Evento | SCNCUENT | (Alexander Torres) Amablemente solicito su apoyo para ponerle que maneja porcentaje de 0.5 a la cuenta 24401901. en el programa SCNCUENT | 2026/06/23 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/24 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 1007986 | Evento | SCNCERTI | (Lenis Gaviria) Se requiere poder expedir un certificado por concepto de retención impuesto de timbre únicamente al proveedor. En este momento al expedir el certificado salen todas las retenciones que se les ha practicado. | 2026/06/23 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/06/24 |
| 12 | 1008887 | Evento | STSGEARP | (Jose Miguel Guerrero) Ambiente de Pruebas - El error sale cuando se va aplicar el documento | 2026/06/30 | [E] Cerrado - resuelto | 2026/07/01 |

**Tabla 2 – Casos abiertos en gestión del cliente en 01 al 30 de junio de 2026 .**

No se evidencian casos en gestión de del cliente durante el periodo del informe.

**Tabla 3 – Casos abiertos en gestión de Digital Ware en 01 al 30 de junio de 2026 .**

No se evidencian casos en gestión de Digital Ware durante el periodo del informe.

**Tabla 4 – Requerimientos reportados en 01 al 30 de junio de 2026 .**

No se reportaron solicitudes de servicio adicionales

## 5. Estado de actualización – Seven ERP

A continuación, se detalla el estado de actualización del sistema SEVEN ERP en la Imprenta Nacional de Colombia del 01 al 30 de junio de 2026 .

| Última versión liberada | Fecha publicación última versión | Versión instalada en ambiente de pruebas | Versión instalada en ambiente de producción |
|---|---|---|---|
| SPC 25.04 | 27/05/2026 | 26.04 | 25.12 |

Como buena práctica recomendamos que antes de realizar la instalación de los Services Pack o de componentes de actualización en ambiente de producción la entidad cuente con una lista de chequeo donde se relacionen los procesos más críticos de la entidad y estos sean puestos a prueba en un ambiente seguro diferente.

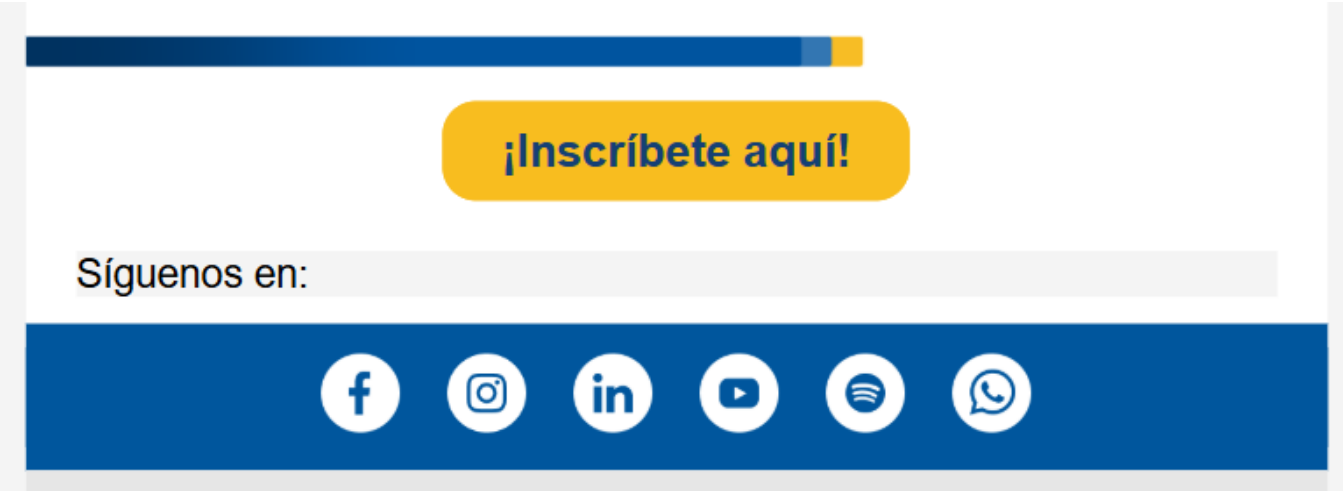
## 6. Bolsa de Horas

La bolsa de horas se comprende por un total de 140 Horas las cuales se han ejecutado de la siguiente manera.

| HORAS CONTRATADAS | PERIODO | HORAS EJECUTADAS | SALDO DISPONIBLE |
|---|---|---|---|
| 140 | JUN/2026 | 0 | 140 |
| | **TOTAL** | **0** | **140** |

## 7. Potencialización SEVEN ERP






**Copyright © 2026. Todos los derechos reservados.**
Todos los derechos reservados. La información que contiene este e-mail es confidencial y compete exclusivamente al destinario. 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: academia@digitalware.com.co**

**Si no deseas recibir más comunicaciones, puedes cancelar tu suscripción aquí.**

https://digitalware-co.zoom.us/webinar/register/WN_j3PnY32MRn6HG9PbHRGDyg#/

## 8. Información Importante y recomendaciones

- Nos permitimos informar que el pasado 26 de mayo de 2026 Digital Ware emitió un comunicado importante enfocado en fortalecer la seguridad, estabilidad y continuidad de nuestras soluciones tecnológicas.

  En un entorno digital cada vez más desafiante, hemos venido implementando mejoras continuas en nuestras plataformas, incorporando actualizaciones clave que optimizan el rendimiento, refuerzan la ciberseguridad y garantizan una operación más confiable para sus organizaciones.
  En línea con este compromiso, les compartimos una información relevante:
  👉 A partir del 1 de julio de 2026, el servicio de soporte técnico y atención de incidentes se prestará exclusivamente sobre la última versión disponible en la plataforma SAC.
  Esto nos permitirá brindarles:

  - ✓ Un soporte más ágil y efectivo
  - ✓ Mayor protección frente a riesgos de seguridad
  - ✓ Mejor estabilidad en la operación
  - ✓ Acceso a funcionalidades y mejoras más recientes

Por lo anterior, si actualmente su organización se encuentra en una versión anterior, los invitamos a planificar su proceso de actualización para asegurar la continuidad del servicio y el acompañamiento de nuestro equipo.

Nuestro compromiso es seguir siendo su aliado tecnológico, por lo que estamos disponibles para acompañarlos en cada paso de este proceso y asegurar una transición ágil y segura.

Agradecemos su confianza y compromiso con la evolución tecnológica de su organización.




✅ Mantener los productos actualizados es clave para asegurar una atención oportuna y efectiva. Recuerda que, para brindar nuestro soporte técnico, es necesario contar con la versión más reciente.

🔍 Consulta esta y otras políticas en la guía de atención I-SP-001

- Les recordamos la importancia de mantener los sistemas de información actualizados ya que estas actualizaciones le permiten a la entidad contar con nuevas funcionalidades y mejoras que impactan la operación diaria de la organización, también permite mitigan la cantidad de casos reportados en SAC WEB.

- En Digital University apoyamos el constante aprendizaje, por esta razón lo invitamos a que se mantenga informado a través de nuestra plataforma https://university.digitalware.co/; conozca todos nuestros recursos virtuales de aprendizaje:

    - Cursos
    - Video cápsulas

  - Webinars
  - PodCast
  - E-books

- En el siguiente enlace podrá consultar todos los Cursos que hemos diseñado para nuestros clientes:

  - https://university.digitalware.co/course/view.php?id=920

  - Recuerde que todos nuestros cursos son totalmente gratuitos y no tenemos límite de usuarios.

  - Para la inscripción a nuestros cursos, debe remitir un correo al consultor o Comercial De Postventa & Fidelización De Clientes asignado con los datos de las personas que los realizarán, por cada usuario debe relacionar la siguiente información: identificación, nombres, apellidos, cargo, correo corporativo y relación de cursos. También puede solicitarlo a través de un caso en nuestra Mesa de Experiencia Técnica

- Síganos en nuestras redes sociales
  - Página Web: https://www.digitalware.com.co/
  - Facebook: https://www.facebook.com/digitalware/
  - LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/digital-ware-s--a- Digital University: https://university.digitalware.co/

- Recuerde que ante cualquier eventualidad o novedad que se presente con el sistema, se deberá realizar el respectivo reporte en SAC con el fin que se dé inicio a nuestro proceso de atención a los casos reportados y así poder realizar la respectiva gestión y respuesta oportuna a la solicitud registrada.

Cordialmente,



Milena Castro Vargas
Comercial de Postventa & Fidelización de Clientes – SEVEN ERP
Digital Ware S.A.S.