INFORME TECNICO DE SUPERVISIÓN	
Contrato Numero: 22600021	
Período Informado: 01 al 30 de agosto 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**

INFORME TÉCNICO DE SUPERVISIÓN

Sistemas de Información SEVEN ERP y KACTUS HCM

Periodo evaluado: 1 al 30 de agosto de 2026

Entidad: Imprenta Nacional de Colombia
Contratista: Digital Ware S.A.S.
Componente supervisado: Servicios de actualización, soporte, mantenimiento y consultoría especializada de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM.

---

1. OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene como propósito efectuar el seguimiento técnico correspondiente al mes de **agosto de 2026** a las actividades de mantenimiento, actualización, soporte técnico y consultoría asociadas a los sistemas de información **SEVEN-ERP y KACTUS-HCM**, verificando las actividades reportadas por el contratista, el estado de los requerimientos registrados, las actualizaciones de software y las actividades de acompañamiento técnico y funcional realizadas durante el periodo.

El seguimiento se efectúa con fundamento en los informes de gestión presentados por Digital Ware S.A.S. y en las actas de consultoría y soportes documentales allegados a la supervisión.

2. SEGUIMIENTO TÉCNICO – SEVEN-ERP

Durante agosto de 2026 se realizó seguimiento a los requerimientos registrados en SAC relacionados principalmente con los módulos de **Activos Fijos, Contabilidad, Presupuesto, Contratos, Facturación e Impuestos**.

El informe del contratista registra, al cierre del periodo, casos en diferentes estados de atención, incluyendo casos cerrados satisfactoriamente, un cierre por tiempo, un cierre por rechazo, casos pendientes de confirmación o información por parte de la entidad y un caso en diagnóstico por parte de Digital Ware.

Entre los casos cerrados se destacan los relacionados con la baja de activos fijos, la depreciación mensual de la revalorización y la creación de nuevos campos requeridos por el área de Presupuesto. Los requerimientos **1015475** y **1015679**, asociados a Activos Fijos, fueron registrados los días 11 y 12 de agosto y cerrados como resueltos el 20 de agosto de 2026.

Desde la supervisión se considera importante mantener seguimiento sobre los casos que al cierre del periodo permanecen en gestión, particularmente aquellos que requieren validación funcional de los usuarios de la entidad o intervención técnica del proveedor.

3. ACTUALIZACIÓN DE SEVEN-ERP

Durante el periodo se efectuó seguimiento al esquema de actualización de SEVEN-ERP y a la necesidad de mantener ambientes diferenciados de pruebas y producción, de manera que las actualizaciones puedan ser validadas funcionalmente antes de su paso definitivo a producción.

Esta supervisión mantiene como criterio técnico que **ninguna actualización de Service Pack debe trasladarse directamente al ambiente productivo sin efectuar previamente las pruebas funcionales correspondientes en el ambiente de pruebas**, especialmente sobre los procesos críticos de las áreas financiera, contable, presupuestal y administrativa.

En este contexto, durante agosto se adelantaron las actividades relacionadas con la actualización del sistema en ambiente de pruebas, con el propósito de permitir a los usuarios funcionales realizar las respectivas verificaciones antes de autorizar cualquier intervención en producción.

Se recomienda conservar evidencia de las pruebas realizadas por los responsables funcionales, así como de las novedades encontradas, su tratamiento y la autorización correspondiente para el posterior paso a producción.

4. SEGUIMIENTO A ACTIVOS FIJOS Y PROCESOS CONTABLES

Como parte del acompañamiento realizado sobre SEVEN-ERP, se efectuó seguimiento a situaciones detectadas en el módulo de Activos Fijos que tenían incidencia en la consistencia de la información contable.

En las actividades documentadas se identificó que determinados activos totalmente depreciados habían sido causados únicamente en Contabilidad, permaneciendo registrados en cuentas de orden y generando diferencias frente al módulo de Activos Fijos. En ambiente de pruebas se verificó el comportamiento de los tipos de operación utilizados para el traslado y baja de activos y se recomendó emplear el tipo de operación **1425** para futuras bajas, por cuanto registra el movimiento tanto en Contabilidad como en Activos Fijos.

Asimismo, se identificaron las placas 11432 y 11431 con el indicador **Distribuido = "S"** de manera incorrecta, situación que fue corregida mediante intervención controlada sobre la base de datos, verificándose posteriormente el estado **Distribuido = "N"**.

Como medida preventiva, la supervisión considera pertinente mantener una **conciliación mensual entre el módulo de Activos Fijos y Contabilidad**, de manera que cualquier diferencia pueda identificarse oportunamente antes de los cierres contables.

5. CIERRE CONTABLE, IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

Las actividades de acompañamiento también comprendieron la revisión del cierre contable 2025, incluyendo saldos iniciales de 2026 y el cierre de terceros correspondiente a cuentas de impuestos. Durante este proceso se identificaron cuentas que no tenían habilitada la opción de cierre de terceros, por lo cual fue necesario reversar parcialmente el cierre y efectuar la parametrización requerida. Las pruebas efectuadas permitieron comprobar la generación de movimientos del periodo 13 y los saldos iniciales.

Igualmente, se trabajó sobre la parametrización de **Factura Rápida y recaudo automático**, realizando una prueba con afectación de saldos bancarios. Durante la validación se evidenció que el sistema permitía únicamente un tipo de operación y una forma de pago, mientras que el proceso funcional de la entidad requería dos tipos de operación, por lo cual se determinó continuar con las pruebas y análisis de esta configuración.

Desde la supervisión se considera necesario que cualquier ajuste relacionado con estos procesos sea probado integralmente antes de su utilización en producción, teniendo en cuenta su incidencia directa sobre información financiera y contable.

6. COMPONENTE DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Desde el año 2024, y en cumplimiento de la Resolución 000165 del 1 de noviembre de 2023 de la DIAN, Digital Ware realiza el cobro anual del componente de integración con el operador tecnológico Facture.

Este componente garantiza la disponibilidad, mantenimiento y actualización de la integración de facturación electrónica, permitiendo incorporar de manera continua los cambios normativos establecidos por la DIAN y mantener la correcta interoperabilidad con Facture.

Durante su evolución se han incorporado, entre otras, funcionalidades relacionadas con el manejo de notas huérfanas y documentos en moneda extranjera, de acuerdo con los requerimientos de facturación electrónica.

Por lo anterior, el cobro corresponde al mantenimiento y actualización permanente del componente, necesarios para asegurar la continuidad de la operación de facturación electrónica conforme a la normativa vigente.

7. SEGUIMIENTO TÉCNICO – KACTUS-HCM

Para **KACTUS-HCM**, el informe de gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto señala que no se reportaron casos SAC durante el mes, ni casos pendientes de gestión por parte de la Imprenta Nacional o de Digital Ware.

No obstante, se desarrollaron actividades de consultoría y acompañamiento funcional. El informe registra **11 horas ejecutadas durante agosto**, distribuidas en dos actividades: ocho (8) horas el 5 de agosto y tres (3) horas el 6 de agosto. Como resultado, el saldo disponible reportado al 31 de agosto corresponde a **89 horas**.

En la sesión del **5 de agosto** se adelantó acompañamiento sobre procesos relacionados con **retroactivos, reliquidación de nómina, bonificaciones, primas, vacaciones y seguridad social**, además de orientaciones para la construcción de reportes mediante consultas sobre los planos disponibles en el sistema.

La sesión permitió fortalecer el conocimiento funcional del usuario responsable y revisar procedimientos asociados a la operación de nómina y gestión humana.

El 6 de agosto se realizó adicionalmente una actividad de diagnóstico relacionada con **Control de Tiempos e interfaz contable**, orientada a verificar la parametrización del proceso y el tratamiento de las cuentas y asociaciones requeridas para la correcta generación de la información contable.

8. ACTUALIZACIÓN SERVICE PACK 113 – KACTUS-HCM

Digital Ware informó la disponibilidad del **Service Pack 26.06.0 – 113**, publicado el 22 de julio de 2026.

De acuerdo con el informe técnico del proveedor, esta actualización incorpora mejoras relacionadas con **seguridad, desempeño, estabilidad, auditoría, experiencia de usuario y optimización funcional**, además de ajustes aplicables a los procesos de Nómina y Gestión Humana.

Como parte del seguimiento efectuado por la supervisión, durante agosto de 2026 se realizó la **instalación del Service Pack 113 en el ambiente de pruebas de KACTUS-HCM**, así como la ejecución y revisión de las inconsistencias derivadas del proceso de instalación.

Finalizada esta actividad técnica, el **27 de agosto de 2026 a las 15:04** se informó al usuario avanzado responsable para que efectuara las respectivas pruebas funcionales sobre el ambiente de pruebas antes de considerar el paso de la actualización al ambiente productivo.

La supervisión considera esta validación funcional un requisito indispensable para reducir riesgos operativos sobre los procesos de nómina y gestión humana.

9. AMBIENTE DE PRUEBAS Y CONTROL DE CAMBIOS

Durante las actividades de consultoría se reiteró la necesidad de mantener disponible y actualizado el ambiente de pruebas, procurando que conserve versiones e información suficientemente representativas del ambiente productivo para permitir pruebas confiables. Esta necesidad también fue registrada como compromiso en las actividades de consultoría.

En consecuencia, se recomienda continuar aplicando el siguiente esquema de control:

1. instalación de actualizaciones inicialmente en pruebas;
2. revisión técnica posterior a la instalación;
3. ejecución de pruebas funcionales por parte de usuarios responsables;
4. documentación de resultados e inconsistencias;
5. corrección de novedades identificadas; y
6. autorización controlada para el paso a producción.

Este procedimiento permite reducir riesgos sobre procesos críticos y conservar trazabilidad sobre los cambios efectuados en las plataformas.

10. SEGUIMIENTO A LA BOLSA DE HORAS

Para KACTUS-HCM se reportaron **11 horas de consultoría ejecutadas durante agosto**, quedando un saldo disponible de **89 horas** al corte del 31 de agosto de 2026.

Respecto de SEVEN-ERP, el informe presentado por el proveedor mantiene el control de la bolsa de consultoría contratada y su consumo acumulado. Se recomienda continuar verificando que cada consumo se encuentre respaldado por la respectiva acta de consultoría, identificación del profesional, fecha, actividad desarrollada, duración y resultado obtenido, de manera que exista correspondencia entre las horas descontadas y los servicios efectivamente prestados.

11. OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN

Durante agosto de 2026 se evidenció continuidad en la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento, actualización y acompañamiento técnico de las plataformas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM.

En SEVEN-ERP se atendieron requerimientos principalmente relacionados con Activos Fijos, procesos contables, presupuesto y parametrizaciones funcionales. Se considera especialmente importante continuar el seguimiento sobre la consistencia entre los módulos de **Activos Fijos y Contabilidad**, así como culminar las validaciones correspondientes al proceso de **Factura Rápida y recaudo automático**.

En KACTUS-HCM no se evidenciaron casos SAC pendientes durante el periodo; sin embargo, se desarrollaron actividades de consultoría funcional y se avanzó en el proceso de actualización mediante la instalación del **Service Pack 113 en el ambiente de pruebas**.

La supervisión destaca la importancia de que los Service Pack y demás componentes de actualización permanezcan inicialmente en ambientes de pruebas hasta contar con la validación funcional de los usuarios responsables. El propio informe del proveedor señala que el Service Pack 113 incorpora modificaciones sobre procesos sensibles de Nómina y Gestión Humana, lo que hace especialmente relevante dicha validación.

12. CONCLUSIÓN TÉCNICA DE LA SUPERVISIÓN

Con base en la documentación revisada para el periodo comprendido entre el **1 y el 31 de agosto de 2026**, la supervisión evidencia la ejecución de actividades de soporte técnico, mantenimiento, actualización y consultoría sobre los sistemas **SEVEN-ERP y KACTUS-HCM**, de acuerdo con los reportes y actas aportados.

Las actividades desarrolladas permitieron atender y hacer seguimiento a requerimientos funcionales y técnicos, avanzar en la solución de situaciones asociadas con Activos Fijos y procesos contables, realizar acompañamiento sobre procesos de KACTUS-HCM y continuar con el esquema de actualización tecnológica de las plataformas.

Como acciones de seguimiento, se considera necesario **mantener control sobre los casos abiertos de SEVEN-ERP, culminar las validaciones funcionales de las actualizaciones instaladas en los ambientes de pruebas, verificar el correcto funcionamiento del Service Pack 113 de KACTUS-HCM y documentar la aprobación de los usuarios antes de cualquier paso a producción**.

En consecuencia, y con fundamento en la evidencia documental revisada, **se deja constancia de la ejecución técnica de las actividades reportadas durante agosto de 2026, sin perjuicio del seguimiento que deberá mantenerse sobre los requerimientos, pruebas y actividades que continúan en proceso**.

13. RESUMEN DE HORAS DE CONSULTORÍA – AGOSTO DE 2026

Como parte del seguimiento contractual, la supervisión verificó el consumo de las bolsas de horas de consultoría correspondientes a los sistemas **SEVEN-ERP y KACTUS-HCM**, tomando como referencia las actividades efectivamente ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2026.

Sistema	Bolsa / horas de referencia	Ejecutadas en agosto	Ejecutadas acumuladas*	Saldo al 31/08/2026
SEVEN-ERP	140 horas	**0 horas**	**12 horas**	**128 horas**
KACTUS-HCM	100 horas**	**11 horas**	**11 horas**	**89 horas**
TOTAL CONSOLIDADO	**240 horas**	**11 horas**	**23 horas**	**217 horas**

* El acumulado mostrado corresponde a lo documentado en los informes aportados para el control de las respectivas bolsas.
** Para KACTUS-HCM se infiere una bolsa de 100 horas a partir del reporte de 11 horas ejecutadas y 89 horas disponibles al corte.

Para KACTUS-HCM, las **11 horas ejecutadas en agosto** corresponden a dos actividades: ocho (8) horas el 5 de agosto y tres (3) horas el 6 de agosto, quedando un saldo disponible de 89 horas.

Detalle de las horas ejecutadas durante agosto

Sistema	Fecha	Actividad	Horas
KACTUS-HCM	05/08/2026	Acompañamiento funcional sobre retroactivos, reliquidaciones, nómina, vacaciones, primas, seguridad social y generación de reportes.	**8**
KACTUS-HCM	06/08/2026	Diagnóstico y acompañamiento sobre Control de Tiempos e interfaz contable.	**3**
SEVEN-ERP	Agosto/2026	No se registran horas efectivamente consumidas de la bolsa durante el periodo.	**0**
		TOTAL HORAS EJECUTADAS EN AGOSTO DE 2026	**11**

Análisis de la supervisión técnica

Durante agosto de 2026 se ejecutaron **11 horas de consultoría**, todas correspondientes a KACTUS-HCM. Para SEVEN-ERP no se registró consumo efectivo de horas durante el periodo, manteniéndose un saldo de **128 horas** de una bolsa inicial de 140 horas. El consumo acumulado de SEVEN-ERP corresponde a 12 horas ejecutadas durante julio de 2026.

En KACTUS-HCM se ejecutaron **11 horas durante agosto**, quedando un saldo disponible de **89 horas** al cierre del mes.

En consecuencia, considerando conjuntamente las bolsas reportadas para ambos sistemas, se dispone al **31 de agosto de 2026 de 217 horas de consultoría**, distribuidas en **128 horas para SEVEN-ERP y 89 horas para KACTUS-HCM**.

La supervisión continuará realizando seguimiento al consumo de estas horas, verificando que cada utilización se encuentre debidamente soportada mediante acta de consultoría y que corresponda a actividades efectivamente ejecutadas. En particular, la solicitud SEVEN-ERP de **cuatro (4) horas para parametrización de impuestos en el módulo de facturación**, reportada en agosto en estado de diagnóstico, deberá contabilizarse únicamente cuando la actividad haya sido efectivamente ejecutada y exista el correspondiente soporte documental.

14. Documentos Soportes del informe.

- Informe Kactus Imprenta de Colombia 01 a 31 de agosto de 2026.pdf
- SEVEN-ERP- Informe Seguimiento 01 al 31 de agosto 2026 Imprenta Nacional (1)
- Acta 05082026 Kactus.pdf
- Acta 14092026 Katus.pdf
- Acta_2026-006782_Imprenta_Jul142026 CIERRE CONTABLE 2025 1.pdf
- Acta_2026-006783_Imprenta_Jul242026 INTENTO INST FACTURAS CON RECAUDO 1.pdf

Septiembre 22 de 2026



_____

María Liliana Navarro Martín
Supervisor Técnico(E) Contrato 22600021

Informe De Gestión

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

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

Periodo

1 al 31 de agosto 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 Posventa y Fidelización de Clientes	Katherine Restrepo Núñez	KatherineRN@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
Últimos Service Pack Liberados	Service Pack 26.06.0 – 113	22/07/2026

RESERVADO

Total Casos por estado

No se reportan casos durante este periodo.

Casos cerrados del periodo

Tabla 1 – Casos Cerrados del 1 al 31 de agosto de 2026.

Durante este periodo no se evidencian casos cerrados

Casos abiertos del periodo

Tabla 2 – Casos en gestión del Cliente del 1 al 31 de agosto de 2026.

Durante el periodo del informe no se evidencian casos pendientes por gestionar por parte del Cliente.

Tabla 3 – Casos en gestión de Digital Ware 1 al 31 de agosto de 2026.

Durante el periodo del informe no se evidencian casos pendientes por gestionar por parte de Digital Ware.

Requerimientos Reportados

Durante el periodo del informe no se evidencian Requerimientos Reportados.

Actividades de consultoría

Acta N°	Consultor	Asunto	Fecha Actividad	Hora Inicio	Hora Finalización	Horas Actividad
2026-006954	Jeimy Junca Lopezz	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	6/08/2026	2:00 p. m.	5:00 p. m.	3
2026-006819	Maria Luisa Sarmiento Diaz	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	5/08/2026	8:00 a. m.	5:00 p. m.	8
HORAS EJEJCUTADAS AGOSTO						**11**
SALDO DISPONIBLE A CORTE DEL 31 DE AGOSTO						**89**

RESERVADO

Recomendaciones

*Digital Ware informa la disponibilidad del **Service Pack 26.06.0 – 113**, que incorpora mejoras para los procesos de Nómina y Gestión Humana.*

Esta versión completó el proceso de validación y certificación definido para su distribución e incluye mejoras de seguridad, desempeño, estabilidad, auditoría, experiencia de usuario y optimización funcional, además de ajustes normativos aplicables a Nómina y Gestión Humana.

Principales novedades de Nómina

Se fortalecen procesos como; Administración de contratos, Seguridad social e incapacidades, Ausentismos, Vacaciones, Cesantías, Novedades y Certificados de ingresos y liquidación de nómina.

También se incorporan nuevas modalidades de contratación y tipos de cotizante, ajustes asociados a la Ley 2381 de 2024, mejoras para aprendices y seguridad social, mayor trazabilidad sobre usuarios, cálculos y documentos, y optimizaciones para escenarios de alta concurrencia.

Principales novedades de Gestión Humana

La versión incorpora mejoras en vacaciones, permisos, turnos, horas extras, compensatorios, incapacidades, viáticos, evaluación de desempeño, selección, contratación, formación, bienestar y gestión documental.

Adicionalmente, incluye nuevas opciones de consulta, aprobaciones masivas, controles por rol, mejoras visuales y mayor seguimiento de solicitudes, facilitando una operación más ágil y centralizada.

Recomendaciones para la actualización

La instalación debe realizarse de forma incremental y siguiendo los lineamientos técnicos de Digital Ware. Antes de actualizar, se recomienda:

- *Validar la instalación de versiones anteriores.*
- *Realizar respaldo de información y componentes.*
- *Ejecutar inicialmente la actualización en calidad o pruebas.*
- *Revisar los manuales funcionales.*
- *Identificar parametrizaciones requeridas.*
- *Ejecutar pruebas sobre procesos críticos.*
- *Programar el paso a producción según las políticas internas de cambio.*

Documentación y acompañamiento

Los manuales y el material formativo del Service Pack 113 se encuentran disponibles en:

RESERVADO

https://documentacionkactus.digitalware.co/

Buscar por:

- *113 Nómina*
- *113 Gestión Humana*

Webinar

*Los invitamos a participar en el webinar "**Lleva tu gestión al siguiente nivel con el Service Pack 113**", que se llevará a cabo el próximo 23 de julio de 2026, en el siguiente Link de inscripción.*

https://digitalware-co.zoom.us/webinar/register/WN_uILTUNuKQCqs6tCtw4yPwQ

Las solicitudes de instalación, acompañamiento, validación o soporte deben gestionarse a través de la Mesa de Servicio – SACWEB, con el fin de mantener la trazabilidad del proceso.

Con esta liberación, Digital Ware reafirma su compromiso con la evolución continua de Kactus HCM y el fortalecimiento de los procesos de Nómina y Gestión Humana.



RESERVADO

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,

Katherine Restrepo Núñez
Comercial de Posventa y Fidelización de Clientes
Posventa KACTUS HCM
Digital Ware.

Informe Contrato servicio de mantenimiento a distancia Nro. 22600021 – Seven ERP Periodo 01 al 31 de agosto 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 4
4. CASOS CERRADOS DEL PERIODO – SEVEN ERP 4

Tabla 1 – Casos Cerrados en 01 al 31 de agosto de 2026 4
Tabla 2 – Casos abiertos en gestión del cliente en 01 al 31 de agosto de 2026 5
Tabla 3 – Casos abiertos en gestión de Digital Ware en 01 al 31 de agosto de 2026 5
Tabla 4 – Requerimientos reportados en 01 al 31 de agosto de 2026 6

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

1. Matriz de Comunicaciones SEVEN ERP

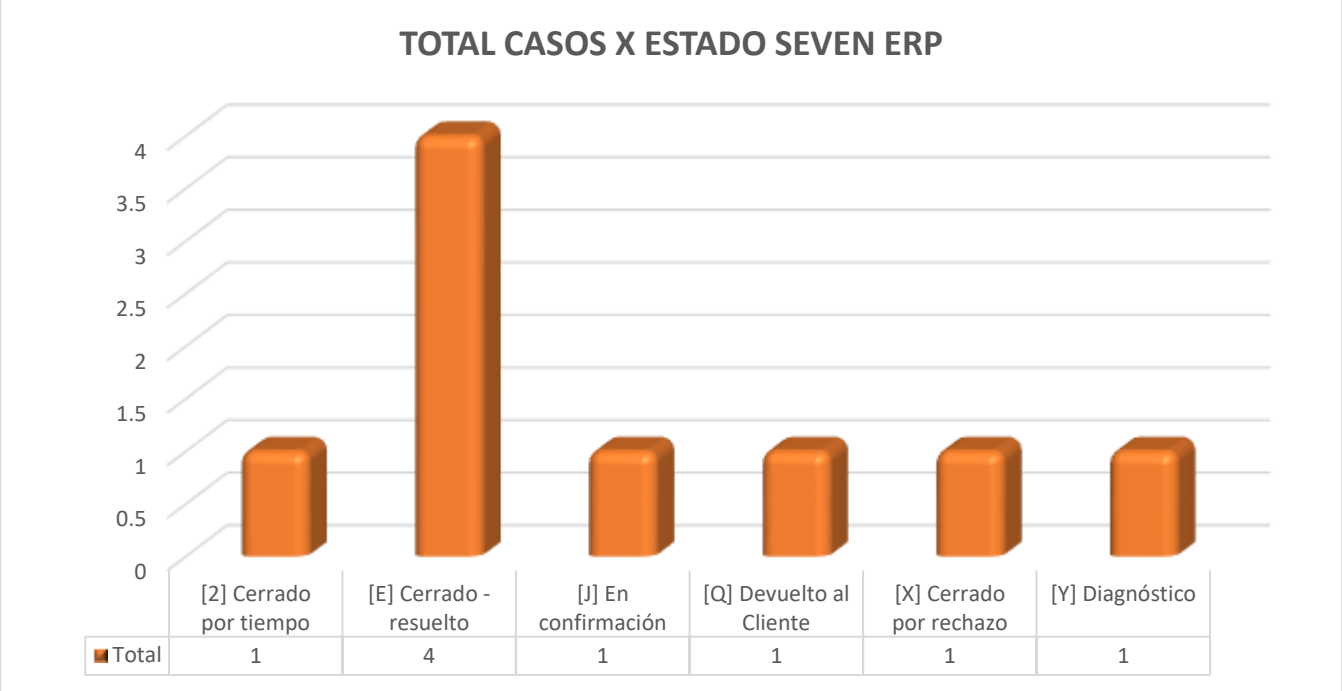




2. Convenciones de estado de casos SAC

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



4. Casos cerrados del periodo – Seven ERP

Tabla 1 – Casos Cerrados en 01 al 31 de agosto de 2026 .

A continuación, se presentan los casos cerrados a la fecha de corte 31 de agosto de 2026.

Nro	REQ	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	1015475	Evento	SAFSALID	(Pedro Ruiz) Caso Anterior 1011714 pero, Persiste el Error, de acuerdo con la sugerencia de la ingeniera Sirlei de Digital Ware, se intentó dar de baja directamente los activos 60211 y 10990 los cuales por falta de serial no pudieron ser trasladados.	2026/08/11	[E] Cerrado - resuelto	2026/08/20
2	1015679	Evento	SAFRHAFI	(Pedro Ruiz) La depreciación mensual de la revalorización pega el valor correcto en contabilidad, pero no se refleja en el reporte de activos fijos	2026/08/12	[E] Cerrado - resuelto	2026/08/20

3	1015680	Evento	SAFIMPSA	(Pedro Ruiz) No se puede dar de baja de activos por que el sistema valida el ultimo período de valorización y genera error de programa. (Ver adjunto)	2026/08/12	[2] Cerrado por tiempo	2026/08/21
4	1016895	Consulta	SGNMENUS	(Lorenzo Fuentes Castellar) FAVOR VALIDAR LA VIABILIDAD de la siguiente solicitud: -Por necesidad del área de Presupuesto de la INC se hace necesario la creación de nuevos campos en la tabla PG_MPRES, tal como se indica en la descripción.	2026/08/20	[E] Cerrado - resuelto	2026/08/20
5	1017458	Evento	SAFIMPSA	(Pedro Ruiz) Caso anterior 1015680 Si un activo está totalmente depreciado el sistema debe	2026/08/24	[E] Cerrado - resuelto	2026/08/28
6	1017685	Consulta	SBO	(Esperanza Gómez) Se solicita saber cómo elaborar factura pago por anticipado.	2026/08/25	[X] Cerrado por rechazo	2026/08/28

Tabla 2 – Casos abiertos en gestión del cliente en 01 al 31 de agosto de 2026 .

Nro	REQ	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	1018521	Evento	SCNAUXMA	(Alexander Torres) Solicito ayuda para que las cuentas 799002050601 79900304010301 (pólizas de garantía ,compensación al empleado), le cambien el tipo de cuenta: de mayor a auxiliar.	2026/08/28	[J] En confirmación	
2	1018540	Evento	SCTESCUC	(Lilian Montoya) El reporte de SCTESCUC estado de cuenta de contratos, me sale error de que no hay datos para los parámetros dados. a pesar de que se ponen los datos correctos el año correcto del contrato	2026/08/28	[Q] Devuelto al Cliente	

Tabla 3 – Casos abiertos en gestión de Digital Ware en 01 al 31 de agosto de 2026 .

Nro	REQ	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	1016526	Consultoría	SGNIMPUE	(Alexander Torres) Solicito atentamente programar una capacitación sobre las tablas de impuestos y parametrización de impuestos en el módulo de facturación por cuatro (4) horas (Con Cargo a la Bolsa de Horas)	2026/08/18	[Y] Diagnóstico	

Tabla 4 – Requerimientos reportados en 01 al 31 de agosto 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 31 de agosto de 2026 .

Última versión liberada	Fecha publicación última versión	Versión instalada en ambiente de pruebas	Versión instalada en ambiente de producción
SPC 25.07	28/08/2026	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
	JUL/2026	12	128
	AGO/2026	0	128
	total	**12**	**128**

A continuación, se detalla el consumo de las horas

Unidad	Fecha	CONSULTOR	Asunto	Hora Inicio	Hora Final	Total Horas
2026-006782	14/07/2026	Lilia Sirley Vergara	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	8:00 am	5:00 pm	8
2026-006783	24/07/2026	Lilia Sirley Vergara	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	8:00 am	12:00 pm	4
TOTAL HORAS CONSUMIDAS CORTE JULIO -2026						**12**

7. Potencialización SEVEN ERP





https://university.digitalware.co/enrol/index.php?id=1309

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.

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.



✅ Actualiza ahora a la versión más reciente
🚀 El Service Pack 26.0.7. 0 Se encuentra disponible para la descarga e instalación.
🔎 Consulta los detalles y documentación en nuestra herramienta:
SAC WEB: https://sac.digitalware.co/Sac/SacLogIn.aspx

- 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



☕ **Tu facturación tiene mucho más por ofrecer.**
Conoce cómo aprovechar al máximo la facturación electrónica con software propio en Seven ERP.
📅 10 de septiembre
🕙 10:00 a. m.
¡Te esperamos en Tómese un café con Digital Ware! https://digitalware-co.zoom.us/webinar/register/WN_oUM2Nms6Sc6JdNKXUjJVpA

- 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.



📚 **Curso: Documento Soporte Servicios Web - FACTURE en Seven ERP**

🚀 Descubre cómo gestionar el Documento Soporte mediante Servicios Web - FACTURE y fortalece tus conocimientos en Seven ERP.

👉 Accede aquí: https://university.digitalware.co/course/view.php?id=1950

- 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.