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

Mantenimiento, actualización y soporte de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM
IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
Contratista: DIGITAL WARE S.A.S.
Periodo evaluado: 1 al 30 de septiembre de 2026
Naturaleza del informe: Seguimiento técnico de supervisión contractual
Sistemas supervisados: SEVEN ERP y KACTUS HCM

---

1. Objeto del informe

En cumplimiento de las actividades 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 periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2026, con el propósito de verificar y evaluar las actividades de mantenimiento, soporte técnico, actualización tecnológica y consultoría especializada desarrolladas sobre los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM.

El informe tiene como finalidad establecer el estado de ejecución técnica de los servicios contratados, verificar la gestión de los requerimientos registrados en la mesa de ayuda SAC, analizar el consumo de las bolsas de horas de consultoría, identificar riesgos operativos y tecnológicos y formular las recomendaciones necesarias para garantizar la continuidad, estabilidad y adecuado funcionamiento de las plataformas.

El análisis se fundamenta en los siguientes documentos presentados por el contratista:

- Informe KACTUS Imprenta de Colombia, 01 al 30 de septiembre de 2026, de ocho páginas.
- Informe Seguimiento SEVEN ERP, 01 al 30 de septiembre de 2026, Imprenta Nacional, de once páginas.

2. Resumen ejecutivo de la supervisión

Durante septiembre de 2026 se evidenció la ejecución de actividades de soporte técnico, consultoría especializada y seguimiento a las actualizaciones de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM.

En SEVEN ERP, las actividades se concentraron en la atención de requerimientos relacionados con contratación, compras, presupuesto, facturación, contabilidad y activos fijos. Asimismo, se reportó la ejecución de 15 horas de consultoría especializada.

En KACTUS HCM se registraron intervenciones sobre procesos de nómina, liquidaciones, contratos, cuentas bancarias, accesos al sistema y funcionalidades de autoservicio. El contratista reportó 17,5 horas de consultoría, así como la disponibilidad del Service Pack 113.

INDICADORES PRINCIPALES · SEPTIEMBRE 2026

Horas SEVEN ERP	15 h
Horas KACTUS HCM	17,5 h
Total horas del mes	32,5 h
Saldo conjunto disponible	184,5 h

Los saldos corresponden a dos bolsas independientes: 113 horas en SEVEN ERP y 71,5 horas en KACTUS HCM. Su suma se presenta únicamente como indicador consolidado de supervisión.

En materia de soporte, los informes presentan 13 registros de casos para SEVEN ERP y nueve registros de casos cerrados para KACTUS HCM. Sin embargo, se identifican diferencias entre las fechas de corte, las fechas efectivas de cierre y algunas afirmaciones contenidas en los documentos del contratista. Estas situaciones requieren aclaración para asegurar la confiabilidad de los indicadores mensuales.

La supervisión considera que existe evidencia documental de actividades ejecutadas durante septiembre, aunque deben mantenerse controles específicos sobre la aceptación funcional de los requerimientos, el consumo de horas y el estado de actualización de los ambientes de pruebas y producción.

3. Seguimiento técnico del sistema SEVEN ERP
3.1. Gestión de casos de soporte técnico

De acuerdo con el informe mensual presentado por DIGITAL WARE, se relacionan 13 casos distribuidos de la siguiente manera: diez cerrados como resueltos, uno cerrado por tiempo, uno cerrado por rechazo y uno en confirmación.

Distribución de casos SEVEN ERP

Estados informados por el contratista para septiembre de 2026

La distribución anterior corresponde al resumen consolidado del proveedor, que incluye un caso registrado en septiembre cuyo cierre se efectuó el 6 de octubre de 2026. Por tanto, debe distinguirse entre los casos reportados durante el mes y aquellos efectivamente cerrados al 30 de septiembre.

3.2. Análisis de los requerimientos atendidos

a. Contratación y gestión contractual

Se reportó la atención del requerimiento 1019570, asociado con el programa SCECONTR, mediante el cual se solicitó acompañamiento para resolver una situación atribuida a un error de usuario, con posibilidad de utilizar horas de la bolsa de consultoría. El caso fue cerrado por tiempo el 11 de septiembre.

Desde la supervisión, se considera necesario verificar que el cierre administrativo del requerimiento corresponda con la solución efectiva de la situación reportada y que cualquier consumo de horas cuente con el respectivo soporte.

Adicionalmente, se atendió el requerimiento 1021390, relacionado con la adición y prórroga del contrato 22500046, debido a que no aparecía la orden de compra base en el programa SINMINVE. El caso fue reportado como resuelto el 18 de septiembre.

Esta intervención resulta relevante por su relación con la trazabilidad entre los módulos de contratación, compras e inventarios.

b. Contabilidad y parametrización de cuentas

El requerimiento 1019815 estuvo relacionado con el cambio de una cuenta de mayor a auxiliar en el programa SCNCUENT. El contratista reportó su cierre satisfactorio el 7 de septiembre.

Desde el punto de vista de la supervisión, este tipo de modificaciones requiere verificar las implicaciones sobre la estructura del plan de cuentas, los movimientos contables y los reportes financieros asociados.

c. Facturación y documentos soporte

Durante el periodo se registraron diferentes intervenciones relacionadas con los procesos de facturación:

- 1020344: error al emitir un documento soporte mediante el programa SPOMDOSO, cerrado el 10 de septiembre.
- 1020967: novedad relacionada con la anulación de documentos soporte y la regla NSAJ73, cerrada el 14 de septiembre.
- 1022062: revisión de la descripción del documento 1030 en el programa SFAFACTU, cerrada el 24 de septiembre.
- 1023508: requerimiento relacionado con el programa SPOBIRAD, cerrado el 28 de septiembre.
- 1023645: consulta sobre terceros para la emisión de facturas, cerrada por rechazo el 25 de septiembre.

Estas intervenciones evidencian la necesidad de mantener seguimiento sobre las parametrizaciones y reglas funcionales que soportan los procesos de facturación y generación de documentos.

d. Presupuesto, compras y afectación contractual

Se reportó el requerimiento 1021721, relacionado con inconsistencias en los consecutivos del programa SPGCOMPR, el cual fue cerrado el 17 de septiembre.

También se registró el caso 1024456, asociado con el tipo de operación 9030 y su afectación presupuestal en el contrato CI-005-2026. Aunque el tipo de operación tenía habilitada la opción de afectar presupuesto, el usuario identificó que dicha afectación no se estaba reflejando en el contrato.

El contratista registró este requerimiento como resuelto el 6 de octubre de 2026, fecha posterior al periodo evaluado. Por tanto, para efectos del corte de septiembre no debe considerarse como un caso efectivamente cerrado dentro del mes.

e. Activos fijos y depreciación

El requerimiento 1023513, correspondiente al programa SAFRHAFI, se relacionó con una novedad en la cual la depreciación de activos fijos no afectó el módulo contable. El caso fue reportado como resuelto el 28 de septiembre.

La supervisión considera especialmente relevante este requerimiento por las implicaciones que pueden generar las diferencias entre el módulo de Activos Fijos y la contabilidad general.

Se recomienda verificar que la solución aplicada haya restablecido la consistencia de los movimientos y que las conciliaciones correspondientes no presenten diferencias.

3.3. Casos pendientes de confirmación

Al cierre del periodo permanecía en estado En confirmación el requerimiento 1024609, registrado el 30 de septiembre, relacionado con la revisión de reportes de vigencias futuras en los programas SPGMPRES2 y SPGCOMPR2.

Este requerimiento se encontraba a cargo del cliente para su validación o confirmación, según las convenciones del sistema SAC.

Desde la supervisión se recomienda solicitar al área funcional responsable la validación del resultado y el registro de la correspondiente aceptación o de las observaciones pendientes.

No se reportaron otros casos abiertos bajo gestión directa de DIGITAL WARE.

4. Estado de actualización tecnológica de SEVEN ERP

El informe de septiembre presenta el siguiente estado de actualización:

Concepto	Versión reportada
Última versión liberada	SPC 25.07
Fecha de publicación	27 de agosto de 2026
Versión en ambiente de pruebas	26.04
Versión en producción	25.11

El contratista recomienda mantener un ambiente de pruebas y una lista de chequeo de los procesos críticos antes de instalar nuevas actualizaciones en producción.

Observación técnica de supervisión

Se considera necesario verificar la correspondencia entre las versiones reportadas en el documento de septiembre y las instalaciones efectuadas en los ambientes de la Entidad, particularmente teniendo en cuenta los antecedentes de instalación y comunicación del Service Pack 26.07.00 en el ambiente de pruebas durante agosto.

La supervisión recomienda solicitar al contratista un inventario actualizado de versiones, que identifique de manera inequívoca el número completo del Service Pack, fecha de instalación, ambiente intervenido, resultado de las pruebas y estado de aprobación funcional.

IMPORTANTE: SE debe verificarse el alcance de la política comunicada por DIGITAL WARE, según la cual, desde el 1 de julio de 2026, el soporte técnico se prestaría sobre la última versión disponible en la plataforma SAC.

Esta condición debe ser objeto de seguimiento contractual y técnico para evitar riesgos de continuidad del soporte sobre los ambientes productivos de la Entidad.

5. Seguimiento técnico del sistema KACTUS HCM
5.1. Gestión de casos de soporte

El informe mensual de KACTUS HCM presenta nueve registros de casos cerrados relacionados con procesos de Nómina, Gestión Humana, contratos, cuentas bancarias, acceso al aplicativo y funcionalidades de autoservicio.

De acuerdo con los estados individuales de la tabla, cinco casos fueron cerrados como resueltos, tres por rechazo y uno por tiempo.

Distribución de casos KACTUS HCM

Clasificación de los nueve registros de la tabla de casos cerrados

Se observa que el documento contiene una inconsistencia: en el apartado de total de casos se indica que no se reportaron casos durante el periodo, mientras que las tablas siguientes relacionan nueve registros. Adicionalmente, algunos cierres se efectuaron el 1 de octubre.

La supervisión recomienda solicitar la corrección del resumen estadístico y la conciliación de los casos por fecha de solicitud, estado y fecha de cierre.

5.2. Análisis de los requerimientos atendidos

a. Liquidación de nómina y vacaciones

El 1 de septiembre se registró un requerimiento relacionado con el programa KNMINOME, debido a que el sistema no insertaba correctamente los días en dinero correspondientes a vacaciones pagadas durante el retiro de un funcionario.

El caso fue reportado como resuelto el 2 de septiembre.

La supervisión considera importante verificar que la solución haya sido validada sobre los conceptos de liquidación afectados, debido a su incidencia en el cálculo de prestaciones y pagos al personal.

b. Acceso al aplicativo KACTUS

Se registraron dos requerimientos relacionados con problemas de acceso:

- Programa KMENUWEB, por errores al abrir programas de KACTUS.
- Programa KMENUWEB, por inconvenientes de ingreso al aplicativo de nómina.

Los casos fueron cerrados por tiempo y por rechazo, respectivamente.

Adicionalmente, el programa KGNGMENU presentó un error de consulta al ambiente de pruebas, el cual fue reportado como resuelto el 21 de septiembre.

Desde la supervisión se recomienda verificar la estabilidad de los mecanismos de acceso, la conectividad y las condiciones de funcionamiento del ambiente de pruebas, especialmente cuando se ejecuten actividades de actualización.

c. Administración de contratos

Se registró una consulta relacionada con la activación de niveles en contratos, correspondiente al programa KNMCONTR.

El caso fue cerrado por rechazo el 9 de septiembre.

Este estado no permite concluir que la necesidad funcional haya sido solucionada. Por tanto, se recomienda verificar con el área usuaria si el requerimiento continúa vigente y si debe gestionarse mediante otro mecanismo de atención.

d. Parametrización de cuentas bancarias

El requerimiento asociado con el programa KNMCABAN correspondió a la parametrización de códigos de otras cuentas bancarias en el archivo plano de Davivienda.

El caso fue reportado como resuelto el 29 de septiembre.

La supervisión recomienda verificar que las parametrizaciones realizadas se encuentren alineadas con la estructura exigida para la generación de archivos bancarios y con los controles de validación previos al pago de nómina.

e. Liquidación de funcionarios

Se reportó un error en el programa KNMBONIF durante la liquidación de un funcionario cuya fecha de ingreso correspondía al 16 de septiembre de 2025.

El caso fue cerrado como resuelto el 23 de septiembre.

Se recomienda conservar evidencia de la liquidación corregida y de la validación realizada por el área responsable.

f. Autoservicio de empleados

El 25 de septiembre se registró un requerimiento asociado con el programa KSS-NMPE, relacionado con errores al ingresar permisos de funcionarios mediante SelfService y con registros similares.

El caso fue reportado como resuelto el 1 de octubre de 2026.

Por tratarse de una fecha posterior al periodo evaluado, corresponde considerarlo como una actividad con cierre posterior al 30 de septiembre.

5.3. Actualización del Service Pack 113

El informe de KACTUS HCM mantiene como última actualización liberada el Service Pack 26.06.0 – 113, publicado el 22 de julio de 2026.

Esta versión incorpora mejoras en procesos de Nómina y Gestión Humana, incluyendo:

- Administración de contratos y novedades de personal.
- Seguridad social, incapacidades y ausentismos.
- Vacaciones, cesantías y liquidación de nómina.
- Certificados de ingresos y procesos de contratación.
- Gestión de turnos, permisos y horas extras.
- Evaluación de desempeño, formación y bienestar.
- Auditoría, trazabilidad y controles de seguridad.

Como antecedente de supervisión, el 27 de agosto de 2026 se comunicó al usuario avanzado responsable la instalación del Service Pack 113 en el ambiente de pruebas, después de la atención de las inconsistencias identificadas durante la instalación.

Para septiembre, el informe del contratista no acredita expresamente la aprobación funcional definitiva ni el paso de esta versión al ambiente de producción.

En consecuencia, se recomienda mantener seguimiento a los resultados de las pruebas, solicitar evidencia de la validación por parte del usuario responsable y verificar que cualquier paso a producción se encuentre debidamente autorizado y documentado.

6. Control y seguimiento de las bolsas de horas de consultoría

Este capítulo constituye uno de los principales componentes de verificación de la supervisión, debido a que permite establecer el consumo de los servicios especializados, comprobar su correspondencia con los soportes reportados por el contratista y determinar los saldos disponibles para futuras intervenciones.

El análisis se realiza de manera independiente para SEVEN ERP y KACTUS HCM, teniendo en cuenta que cada sistema dispone de su propia bolsa de horas.

6.1. Horas de consultoría ejecutadas – SEVEN ERP

El informe de DIGITAL WARE registra una bolsa contratada de 140 horas, con un consumo acumulado de 27 horas al 30 de septiembre de 2026.

Durante septiembre se ejecutaron 15 horas de consultoría, a cargo de la consultora Lilia Sirley Vergara.

Detalle de actividades registradas

Acta / Unidad	Fecha	Consultora	Horas

2026-007737	01/09/2026	Lilia Sirley Vergara	4
2026-009013	03/09/2026	Lilia Sirley Vergara	4
2026-009014	15/09/2026	Lilia Sirley Vergara	5
2026-009015	17/09/2026	Lilia Sirley Vergara	0,5
2026-009015	17/09/2026	Lilia Sirley Vergara	1,5
Total septiembre			15

6.2. Evolución de la bolsa de horas – SEVEN ERP

Periodo	Horas ejecutadas	Acumulado	Saldo disponible
Junio 2026	0	0	140
Julio 2026	12	12	128
Agosto 2026	0	12	128
Septiembre 2026	15	27	113
Total al corte	27	27	113

Porcentaje ejecutado 19,29 %
Porcentaje disponible 80,71 %

Análisis de supervisión: El consumo acumulado corresponde al 19,29 % de la bolsa contratada, quedando disponibles 113 horas para futuras actividades de consultoría especializada.

La disponibilidad de este saldo permite programar acompañamientos sobre procesos críticos, parametrizaciones, cierre contable, contratación, compras y demás requerimientos que demanden intervención especializada, previa autorización y verificación de su procedencia contractual.

6.3. Horas de consultoría ejecutadas – KACTUS HCM

El informe de KACTUS HCM registra 17,5 horas ejecutadas durante septiembre de 2026, distribuidas en siete actividades de consultoría.

Detalle de las actividades

Acta	Fecha	Consultor	Horas
2026-008120	10/09/2026	Paula Andrea Maldonado Vanegas	1
2026-008366	17/09/2026	Paula Andrea Maldonado Vanegas	3
2026-008381	18/09/2026	Paula Andrea Maldonado Vanegas	2,5
2026-008489	21/09/2026	Paula Andrea Maldonado Vanegas	2

2026-008528	23/09/2026	Paula Andrea Maldonado Vanegas	4
2026-008614	24/09/2026	Felipe Aguirre Delgado	1
2026-008638	25/09/2026	Paula Andrea Maldonado Vanegas	4
Total septiembre			17,5

Las actividades corresponden a servicios de posventa con consumo de horas de consultoría. La distribución por consultor es la siguiente:

Consultor	Horas	Participación
Paula Andrea Maldonado Vanegas	16,5	94,29 %
Felipe Aguirre Delgado	1	5,71 %
Total	17,5	100 %

La supervisión verifica que la sumatoria de las horas individuales corresponde a las 17,5 horas reportadas en el consolidado del contratista.

No obstante, el informe mensual no describe de manera específica el alcance técnico y los resultados de cada actividad, por lo cual resulta necesario disponer de las actas detalladas para verificar su correspondencia con los servicios efectivamente prestados.

6.4. Saldo de la bolsa de horas – KACTUS HCM

El informe del contratista presenta los siguientes valores:

Horas ejecutadas en septiembre	17,5 h
Saldo al 30 de septiembre	71,5 h
Conciliación aritmética del mes	
Saldo anterior inferido:	89 horas
Menos consumo de septiembre:	17,5 horas
Saldo reportado:	71,5 horas

Es importante precisar que las 89 horas corresponden al saldo anterior deducido aritméticamente a partir de los datos de septiembre, y no a un saldo de agosto expresamente certificado en el documento analizado.

Por tanto, no se determina el porcentaje total de ejecución de la bolsa KACTUS, dado que el informe de septiembre no identifica de manera explícita la cantidad original de horas contratadas.

6.5. Consolidado de horas de consultoría – SEVEN ERP y KACTUS HCM

Consumo de consultoría – septiembre 2026

Consumo total del mes	32,5 h
Saldo conjunto	184,5 h

Indicador	SEVEN ERP	KACTUS HCM	Consolidado
Horas ejecutadas septiembre	15	17,5	32,5
Horas acumuladas informadas	27	No informado	No determinable
Saldo al 30 de septiembre	113	71,5	184,5
Actividades registradas en septiembre	5 registros	7 actas	12 registros

Las horas ejecutadas en septiembre se distribuyen en un 46,15 % para SEVEN ERP y 53,85 % para KACTUS HCM.

El saldo consolidado de 184,5 horas constituye únicamente una referencia para el seguimiento general. Las bolsas deben continuar administrándose y controlándose de manera independiente, sin presumir que las horas disponibles en un sistema puedan utilizarse en el otro.

6.6. Concepto de supervisión sobre el consumo de horas

De acuerdo con los informes mensuales suministrados, se verifica la consistencia aritmética de las 15 horas reportadas para SEVEN ERP y las 17,5 horas correspondientes a KACTUS HCM, para un total de 32,5 horas durante septiembre.

Sin embargo, la documentación aportada en esta revisión corresponde a informes consolidados del contratista y no incluye las actas individuales completas de las consultorías de septiembre.

En consecuencia, la verificación del consumo reportado no constituye por sí sola certificación definitiva de la ejecución técnica y aceptación de cada actividad. Para ello, la supervisión deberá cotejar las actas respectivas con las actividades realizadas, resultados obtenidos y aprobaciones de los usuarios o responsables correspondientes.

7. Análisis integral de riesgos y controles

Del seguimiento realizado se identifican los siguientes aspectos que requieren atención preventiva.

Riesgo identificado	Impacto potencial	Control recomendado
Diferencias entre los estados de los casos y sus fechas de cierre	Indicadores de gestión inconsistentes	Conciliar los casos SAC con corte al último día del mes
Versiones de software no verificadas	Incompatibilidad, fallas o limitaciones del soporte	Inventario técnico de versiones por ambiente
Actualizaciones sin aceptación funcional documentada	Afectación de procesos críticos	Actas de pruebas y aprobación previa al paso a producción

Horas de consultoría sin detalle técnico suficiente	Debilidad en la trazabilidad contractual	Actas individualizadas con actividad, resultado y aceptación
Inconsistencias entre Activos Fijos y Contabilidad	Diferencias en información financiera	Conciliaciones periódicas y validación de movimientos
Parametrizaciones en Nómina sin pruebas completas	Errores en liquidaciones y pagos	Validación funcional de escenarios representativos
Cierres por tiempo o rechazo	Necesidades funcionales potencialmente no resueltas	Confirmación expresa con los usuarios responsables

La supervisión considera prioritario fortalecer la trazabilidad entre la atención registrada en SAC, las intervenciones realizadas por consultoría y las validaciones efectuadas por los usuarios funcionales.

8. Observaciones y recomendaciones de supervisión

8.1. Gestión de casos SAC

Se recomienda solicitar a DIGITAL WARE un reporte consolidado y conciliado de los requerimientos de septiembre, diferenciando claramente los casos abiertos, cerrados y pendientes de confirmación al 30 de septiembre.

Especial atención merece el informe de KACTUS HCM, dado que presenta una contradicción entre el apartado estadístico y la tabla de casos atendidos.

Igualmente, los casos cerrados por rechazo o por tiempo deberán revisarse con los usuarios responsables para verificar si las necesidades que originaron las solicitudes fueron efectivamente atendidas.

8.2. Actualización de plataformas

Mantener el seguimiento al plan de actualización de SEVEN ERP y KACTUS HCM, verificando la versión instalada en cada ambiente, las pruebas ejecutadas y las autorizaciones correspondientes.

Para SEVEN ERP se recomienda aclarar las versiones reportadas en el informe de septiembre y su correspondencia con las actualizaciones efectuadas previamente.

Para KACTUS HCM se deberá verificar el resultado de las pruebas funcionales del Service Pack 113, así como su estado de implementación.

8.3. Gestión de horas de consultoría

Se recomienda que toda actividad que genere consumo de horas disponga de un soporte que identifique claramente el requerimiento atendido, fecha, consultor, tiempo ejecutado, procedimiento desarrollado, resultados obtenidos y conformidad del responsable funcional.

La supervisión deberá continuar realizando mensualmente la conciliación entre los consumos individuales y los saldos reportados por DIGITAL WARE.

8.4. Fortalecimiento del ambiente de pruebas

Se recomienda mantener los ambientes de pruebas operativos y técnicamente controlados, con procedimientos documentados para la instalación de actualizaciones, respaldo de información, validación funcional y reversión de cambios cuando corresponda.

8.5. Capacitación y transferencia de conocimiento

Se considera conveniente aprovechar los recursos de formación ofrecidos por DIGITAL WARE, particularmente los relacionados con parametrización, gestión de procesos y funcionalidades de las nuevas versiones.

Estas actividades deberán priorizarse según las necesidades identificadas en los requerimientos recurrentes y en los procesos críticos de la Entidad.

9. Hallazgos documentales que requieren aclaración

Como resultado de la revisión detallada de los informes del contratista, se identifican las siguientes situaciones que deberán ser objeto de seguimiento:

Hallazgo 1. Inconsistencia estadística en KACTUS HCM. El informe señala inicialmente que no se reportaron casos durante septiembre; sin embargo, relaciona nueve registros en la tabla de casos cerrados. Es necesario corregir el consolidado para reflejar la gestión realmente reportada.

Hallazgo 2. Casos con cierre posterior al periodo evaluado. En SEVEN ERP, el requerimiento 1024456 registra cierre el 6 de octubre. En KACTUS HCM también aparecen cierres efectuados el 1 de octubre. Por tanto, deben diferenciarse los casos registrados durante septiembre de los efectivamente cerrados al 30 de septiembre.

Hallazgo 3. Soportes de consultoría. Los informes relacionan las horas ejecutadas y los números de acta, pero los dos PDF analizados no contienen el detalle técnico completo de cada intervención. Se recomienda incorporar las actas individuales para completar la verificación documental.

Hallazgo 4. Conciliación del saldo KACTUS HCM. El contratista reporta 17,5 horas ejecutadas durante septiembre y un saldo de 71,5 horas. Es necesario cotejar este resultado con el saldo certificado al cierre de agosto y con las condiciones de la bolsa contratada.

Estos hallazgos constituyen observaciones de control y seguimiento documental. No implican, por sí solos, la existencia de un incumplimiento contractual.

10. Conclusiones de la supervisión

De acuerdo con la documentación presentada por DIGITAL WARE S.A.S. para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2026, se establecen las siguientes conclusiones:

Primera. Se evidencia actividad de soporte técnico y consultoría especializada sobre los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM, relacionada con la atención de requerimientos funcionales, parametrización de procesos y acompañamiento a los usuarios de la Entidad.

Segunda. En SEVEN ERP, las intervenciones estuvieron relacionadas principalmente con procesos de contratación, compras, presupuesto, contabilidad, facturación y activos fijos, componentes relevantes para la operación administrativa y financiera de la Imprenta Nacional de Colombia.

Tercera. En KACTUS HCM se reportaron intervenciones sobre procesos de Nómina y Gestión Humana, particularmente en liquidaciones, vacaciones, contratos, cuentas bancarias, acceso a la plataforma y funcionalidades de autoservicio.

Cuarta. Durante septiembre se reportó un consumo consolidado de 32,5 horas de consultoría especializada, distribuidas en 15 horas para SEVEN ERP y 17,5 horas para KACTUS HCM.

Quinta. Al cierre de septiembre, las bolsas de consultoría presentan saldos reportados de 113 horas para SEVEN ERP y 71,5 horas para KACTUS HCM, equivalentes a una disponibilidad conjunta de 184,5 horas, que deberán mantenerse bajo control independiente.

Sexta. Los informes permiten verificar aritméticamente el consumo mensual de horas. No obstante, se requiere complementar los soportes con las actas individuales de consultoría para confirmar las actividades técnicas efectivamente desarrolladas y su aceptación.

Séptima. Se identifican oportunidades de mejora en la consistencia de los reportes de casos, particularmente respecto de la clasificación de estados, las fechas efectivas de cierre y la información estadística presentada por el contratista.

Octava. ***Se considera necesario continuar con el seguimiento al plan de actualización tecnológica, verificando los resultados de las pruebas funcionales, las versiones instaladas y las autorizaciones previas a cualquier intervención en producción.***

11. Concepto técnico final de supervisión

Una vez revisados y analizados los informes de gestión correspondientes a los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM, presentados por DIGITAL WARE S.A.S. para el mes de septiembre de 2026, esta supervisión técnica evidencia la realización de actividades de soporte, mantenimiento y consultoría especializada relacionadas con el objeto contractual.

Las actividades reportadas estuvieron orientadas a atender requerimientos de los usuarios, revisar inconsistencias funcionales, efectuar parametrizaciones y brindar acompañamiento especializado sobre procesos administrativos, financieros, contables y de gestión del talento humano.

En cuanto al consumo de horas de consultoría, se verificó que los informes del contratista registran 15 horas ejecutadas en SEVEN ERP y 17,5 horas en KACTUS HCM, para un total consolidado de 32,5 horas durante septiembre de 2026.

Desde el componente técnico, se considera que la documentación presentada permite evidenciar actividades relacionadas con la ejecución del contrato durante el periodo evaluado. Sin embargo, se identifican aspectos que requieren aclaración y complementación documental.

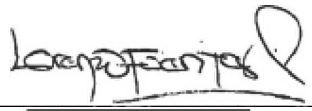
En consecuencia, la supervisión emite concepto técnico favorable respecto de las actividades reportadas y verificables documentalmente durante septiembre de 2026, dejando expresa constancia de que la certificación definitiva de las horas de consultoría y de las actividades que así lo requieran estará sujeta a la revisión de los soportes correspondientes y a la verificación de su conformidad con las obligaciones contractuales.

Se recomienda continuar con el seguimiento de los compromisos pendientes, la validación de las soluciones implementadas y la ejecución controlada de las actualizaciones tecnológicas, procurando garantizar la continuidad, estabilidad, seguridad y adecuado funcionamiento de los sistemas de información institucionales.

14. Documentos Soportes del informe.

- Informe KACTUS Imprenta de Colombia, 01 al 30 de septiembre de 2026, de ocho páginas.
- Informe Seguimiento SEVEN ERP, 01 al 30 de septiembre de 2026, Imprenta Nacional, de once páginas.

Noviembre 09 de 2026



Lorenzo F. 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

1 al 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2026.

TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE	FECHA ENTREGA DW
Consulta	KNMINOME	No inserta los días en dinero de las vacaciones pagadas en el retiro a un funcionario.	2026/09/01	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/02	2026/09/01
Consulta	KMENUWEB	Error generado al abrir programas de kactus	2026/09/04	[2] Cerrado por tiempo	2026/10/01	2026/09/14
Consulta	KNMCONTR	Activación nivel en contratos	2026/09/07	[X] Cerrado por rechazo	2026/09/09	2026/09/07
Consultoría	KSERPACK	Actualización al último Service Pack liberado por Digital con cargo horas bolsa	2026/09/08	[X] Cerrado por rechazo	2026/09/21	2026/10/01
V-Evento	KMENUWEB	Error de ingreso al aplicativo de nómina	2026/09/09	[X] Cerrado por rechazo	2026/09/09	2026/09/23

REPORTE

Consulta	KNMCABAN	Parametrización códigos otras cuentas bancarias en el plano de Davivienda	2026/09/16	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/29	2026/09/23
V-Evento	KGNGMENU	Error al consultar al ambiente de pruebas	2026/09/18	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/21	2026/09/21
V-Evento	KNMBONIF	Error al liquidar un funcionario con fecha de ingreso del 16 de septiembre de 2025	2026/09/21	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/23	2026/09/23
V-Evento	KSS-NMPE	Error al ingresar un permiso de un funcionario por el SelfService/ registros similares	2026/09/25	[E] Cerrado - resuelto	2026/10/01	2026/10/01

Casos abiertos del periodo

Tabla 2 – Casos en gestión del Cliente del 1 al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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.

RESERVADO

Actividades de consultoría

Acta N°	Consultor	Asunto	Fecha Actividad	Hora Inicio	Hora Finalización	Horas Actividad
2026-008120	Paula Andrea Maldonado Vanegas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	10-09-2026	10:00 am	11:00 am	1
2026-008366	Paula Andrea Maldonado Vanegas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	17-09-2026	2:00 pm	5:00 pm	3
2026-008381	Paula Andrea Maldonado Vanegas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	18-09-2026	8:00 am	10:30 am	2,5
2026-008489	Paula Andrea Maldonado Vanegas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	21-09-2026	10:00 am	12:00 pm	2
2026-008528	Paula Andrea Maldonado Vanegas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	23-09-2026	8:00 am	12:00 pm	4
2026-008614	Felipe Aguirre Delgado	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	24-09-2026	8:00 am	9:00 am	1
2026-008638	Paula Andrea Maldonado Vanegas	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	25-09-2026	8:00 am	12:00 pm	4
HORAS EJECUTADAS SEPTIEMBRE 2026						**17,5**
SALDO DISPONIBLE A CORTE DEL 30 DE SEPTIEMBRE						**71.5**

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.

RESERVADO

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:

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



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,

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 30 septiembre 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 30 de septiembre de 2026 4
Tabla 2 – Casos abiertos en gestión del cliente en 01 al 30 de septiembre de 2026 5
Tabla 3 – Casos abiertos en gestión de Digital Ware en 01 al 30 de septiembre de 2026 6
Tabla 4 – Requerimientos reportados en 01 al 30 de septiembre 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

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

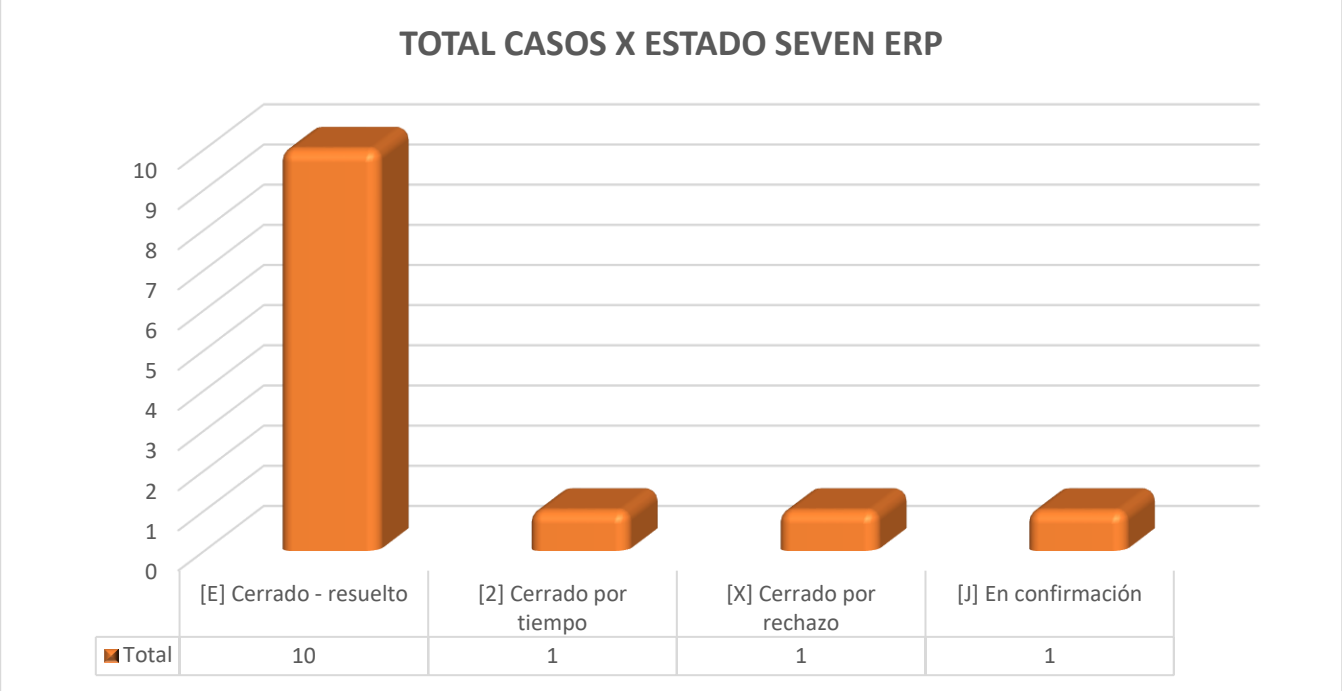


Carlos Andrés Gómez
CarlosGP@digitalware.com.co
+57 316 522 9094

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



4. Casos cerrados del periodo – Seven ERP

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

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

Nro.	REQ	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	1019570	Evento	SCECONTR	(Paula Guana C) Se solicita la atención y solución del siguiente caso que se detalla en la descripción, por tratarse de un error de usuario favor estimar las horas para la solución y resolverlo con cargo a la Bolsa de Horas	2026/09/03	[2] Cerrado por tiempo	2026/09/11
2	1019815	Evento	SCNCUENT	Cambio de cuenta Mayor a Auxiliar	2026/09/04	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/07
3	1020344	Evento	SPOMDOSO	Tania Obando - SPOFACTU Error al emitir documento Soporte	2026/09/08	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/10

4	1020967	Evento	SPOFACTU	TANIA OBANDO - ANULACIÓN DOCUMENTO SOPORTE REGLA NSAJ73 RECHAZO	2026/09/10	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/14
5	1021390	Evento	SCTCONTR	PAULA GUANA - ADICIÓN Y PRORROGA 22500046 no aparece OC base en sinminve	2026/09/11	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/18
6	1021460	Evento	SPODEPRO	CREACION CODIGOS POSTALES BOGOTA	2026/09/14	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/14
7	1021721	Evento	SPGCOMPR	Inconsistencia de consecutivos al aplicar nomina SPGCOMPR	2026/09/15	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/17
8	1022062	Evento	SFAFACTU	ALEXANDER TORRES - DESCRIPCION DEL DOCUMENTO 1030	2026/09/16	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/24
9	1023508	Evento	SPOBIRAD	TANIA OBANDO - Limpiar el programa SPOBIRAD	2026/09/24	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/28
10	1023513	Evento	SAFRHAFI	PEDRO RUIZ - La depreciación no afectó al módulo contable	2026/09/24	[E] Cerrado - resuelto	2026/09/28
11	1023645	Consulta	SGNTERCE	ALEX TORRES - REVISIÓN TERCERO PARA EMISIÓN DE FACTURAS	2026/09/24	[X] Cerrado por rechazo	2026/09/25
12	1024456	Evento	SCECONCO	(Alexander Torres) El tipo de operación 9030, tiene el check de que afecta presupuesto, sin embargo, al revisar el contrato CI-005-2026, se identifica que este tipo de operación no lo está afectando	2026/09/29	[E] Cerrado - resuelto	2026/10/06

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

Nro.	REQ	TIPO	PROGRAMA	ASUNTO	FECHA SOLICITUD	ESTADO	FECHA CIERRE
1	1024609	Evento	SPGCOMPR	(Sofía Rojas) Revisión de reporte de vigencias futuras spgmpres2 y spgcompr2	2026/09/30	[J] En confirmación	

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

Durante el periodo del informe no se evidencian casos en gestión de Digital Ware.

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

Última versión liberada	Fecha publicación última versión	Versión instalada en ambiente de pruebas	Versión instalada en ambiente de producción
SPC 25.07	27/08/2026	26.04	25.11

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
	SEP/2026	15	113
	total	**27**	**113**

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**

Unidad	Fecha	CONSULTOR	Asunto	Hora Inicio	Hora Final	Total Horas
2026-007737	01-09-2026	Lilia Sirley Vergara	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	8:00 am	12:00 pm	4
2026-009013	03-09-2026	Lilia Sirley Vergara	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	8:00 am	12:00 pm	4
2026-009014	15-09-2026	Lilia Sirley Vergara	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	8:00 am	1:00 pm	5
2026-009015	17-09-2026	Lilia Sirley Vergara	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	4:30 pm	5:00 pm	0.5
2026-009015	17-09-2026	Lilia Sirley Vergara	POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS	9:00 am	10:30 am	1.5
TOTAL HORAS CONSUMIDAS CORTE SEPTIEMBRE -2026						**15**

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.

- 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.



📚 **Nuevo curso:** Configuración y ajustes SFTP en Seven ERP
Aprende a configurar y validar SFTP para gestionar archivos adjuntos de forma correcta y eficiente.
👉 Accede al curso: https://university.digitalware.co/course/view.php?id=1964

    - 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.