

 SC-CER175330	 SI-2001646	Informe de Gestión de Servicio	
---	---	---------------------------------------	---

SMART TMT S.A.S
DIRECCIÓN DE SERVICIOS
INFORME DE GESTIÓN

1. Información Básica

Informe No.	2026-02	Fecha	09-jun-2026
Periodo Informe	Del 23 de febrero de 2026 al 08 de junio de 2026 Cuota SAM 2/4		
Cliente	Alcaldía de Jamundí		
Nit	890399046		
No. Contrato	34-14-08-0016		
Objeto	Prestar el Servicio Integral de Provisión y Disponibilidad de la Plataforma de Administración de Rentas Públicas – AIRE Gestión, bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS) sobre infraestructura en La Nube (cloud computing), incluyendo de manera integrada e inherente el Servicio de Soporte y Asistencia Técnica (SAT) y los Servicios Complementarios necesarios para garantizar la correcta operación, continuidad y disponibilidad de la plataforma, durante la vigencia 2026		
Vigencia del Contrato	20 de enero de 2026 - 31 de diciembre de 2026		
Productos Activos	Sistema de Gestión Tributario AIRE Gestión Portal Tributario AIRE Portal		

2. Resumen del Estado de Gestión

De acuerdo con el alcance, contenido y componentes definidos en el **Contrato No. 34-14-08-0016 de 2026**, a continuación se describen los principales avances, logros y resultados que caracterizan el estado de gestión y nivel de cumplimiento en la prestación y ejecución del servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica de los componentes y productos de la Plataforma AIRE que actualmente se encuentran en operación y funcionamiento en la Entidad; además de los servicios adicionales y complementarios de montaje, implantación y puesta en producción de módulos, componentes y de controles de cambios.

Componente: Servicio de Atención, Soporte Técnico, Mantenimiento y Asistencia Técnica

Servicio SAM (Soporte, Licencias de Actualización y Mantenimiento) de la de la Plataforma AIRE en Modelo SaaS a través de la Mesa de Servicio, garantizando la correcta operación y funcionamiento de los componentes, módulos, procesos y servicios implementados y desplegados en la infraestructura tecnológica y entorno productivo de la entidad.

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 1 de 21
------------------------------	----------------

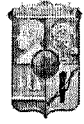
Componente: Servicio de Paquete de Bolsa de Horas (200 Horas).

Servicios complementarios que garantizan el flujo adecuado de los procesos funcionales para la administración de la información tributaria en la Plataforma AIRE en Modelo SaaS.

Plataforma AIRE - Sistema AIRE Gestión (Back Office para funcionarios) Componentes, Módulos y Procesos de Gestión

Datos Basicos Sujeto Impuesto Tributos Cartera Fiscalización y Cobranza Atención Gerencia Utilidades Window Salir

MENÚ PRINCIPAL




Buscar módulo

Por código

Por término

Módulos más frecuentes

ISM - Sujeto Impuesto	FOR - Facturación Otras Rentas
DOC - Documento Liquidación Cuenta	LIQ - Generación de Liquidación
MLIQ - Liquidación	DES - Declaraciones Establecimiento
RCA - Recaudos por Caja	KID - Control de Importación de Datos

Módulo de Gestión del Impuesto Predial

- Conservación y actualización del censo e inventario predial.
- Aplicación de resoluciones del IGAC (anual y periódicas de conservación catastral).
- Liquidación y cálculo de la deuda.
- Liquidación masiva periódica de liquidación de intereses de mora.
- Generación e impresión de facturación (recibos): Individual y Masiva.
- Registro y aplicación de pagos (recaudos).
- Actualizaciones y novedades de información y estados de cuenta.
- Administración de estados de cuenta, saldos de deuda y cartera.

Módulo de Gestión del Impuesto de Industria y Comercio (ICA), Retención de Industria y Comercio (RETEICA) y Autorretenciones

- Matrículas, conservación y actualización del censo e inventario de contribuyentes y establecimientos.
- Administración y conservación del Registro de Información Tributaria (RIT).
- Registro y procesamiento de formularios de matrícula (inscripción) y declaraciones privadas de impuestos.

www.smarttmt.com - Cali - Colombia

- Liquidación y cálculo de la deuda.
- Liquidación masiva periódica de liquidación de intereses de mora.
- Generación e impresión de facturación (recibos): Individual y Masiva
- Registro y aplicación de pagos (recaudos).
- Actualizaciones y novedades de información y estados de cuenta.
- Administración de estados de cuenta, saldos de deuda y cartera.
- Gestión del régimen simple de tributación.

Módulo de Gestión de Rentas Varias/Impuestos Menores - Versión Básica y Con Estado de Cuenta

- Registro, liquidación, generación e impresión del documento de rentas varias.
- Registro y aplicación de pagos (recaudos).
- Administración y seguimiento a documentos de rentas varias.
- Administración de estados de cuenta, saldos de deuda y cartera de rentas varias causadas (para conceptos donde se aplique).

Módulo de Gestión del Impuesto de Alumbrado Público

- Conservación y actualización del censo e inventario de suscriptores-matrículas.
- Intercambio de información con Empresa de Energía
- Liquidación y cálculo de la deuda.
- Liquidación masiva periódica de liquidación de intereses de mora.
- Generación e impresión de facturación (recibos): Individual y Masiva.
- Registro y aplicación de pagos (recaudos).
- Actualizaciones y novedades de información y estados de cuenta.
- Administración de estados de cuenta, saldos de deuda y cartera.

Módulo de Gestión del Acuerdos de Pago

- Elaboración y generación de comprobante de acuerdos de pago: Predial – Industria y Comercio – Rentas Varias.
- Generación e impresión de resolución de acuerdo de pago.
- Generación e impresión de facturación de cuotas (recibos) de acuerdo de pago.
- Registro y aplicación de pagos (recaudos).
- Administración de estados de cuenta, saldos de deuda y cartera.

Módulo de Gestión del Certificados

- Generación e impresión de certificados de paz y salvo.

Módulo de Gestión de Procesos de Fiscalización y Cobro (Persuasivo y Coactivo)

- Generación de programas de fiscalización y de cobro.
- Cargue e importación de empresas asesoras y de cobro externas.
- Gestión y administración de expedientes de fiscalización y de cobro.
- Impresión de actos administrativos y diligencias.
- Control de vencimiento y términos por expedientes.
- Administración del expediente virtual de los actos administrativos (oficios, mandamientos de pago, citaciones, guías de correspondencia).

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Módulo y Proceso de Deterioro de Cartera del Nuevo Marco Normativo para Entidades de Gobierno / Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en la Plataforma AIRE

- Categorización y clasificación de cartera.
- Cálculo y determinación del deterioro de cartera.
- Cálculo y determinación de la reversión del deterioro de cartera.
- Integración (interfase) con el Sistema Administrativo-Financiero.

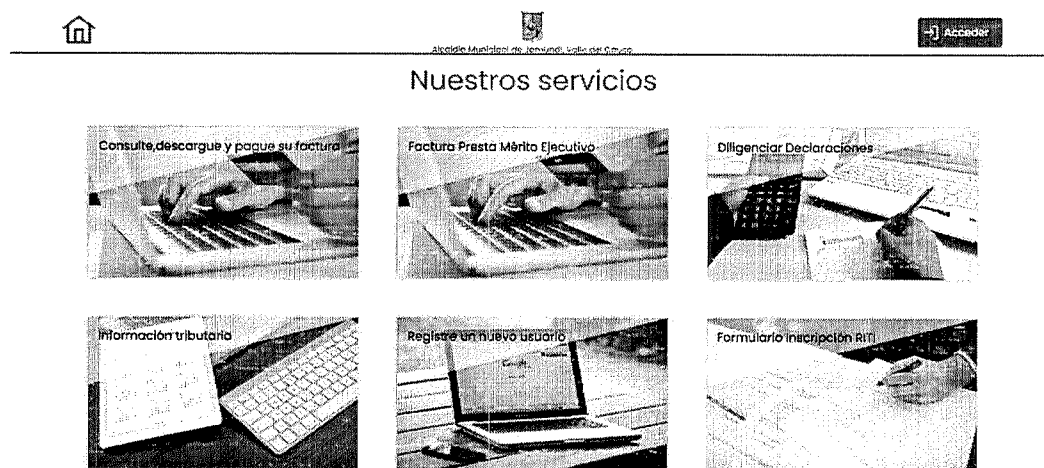
Módulo de Gestión de Cierre y Generación de Saldos a Fecha de Corte

- Proceso de cierre de operaciones por tipo de impuesto.
- Generación de saldos a fecha de corte y certificación de cartera.

Módulo de Administración

- Administración de datos básicos, esquema transaccional, configuración, parametrización y reglas de negocio.
- Administración del esquema de seguridad, usuarios y perfiles de usuario.

**Plataforma AIRE - Portal de Servicios Tributarios AIRE Portal
Componentes y Servicios**



Servicios Básicos y de Consultas

- Registro y autenticación de usuario.
- Consulta y descarga de factura vigente: Predial - Industria y Comercio.
- Consulta de información tributaria (normatividad, circulares, formularios, instructivos).
- Consulta de estado de cuenta y obligaciones tributarias.
- Consulta de acuerdos de pago y estado de plan de pagos.

www.smarttmt.com - Cali - Colombia

Servicios Transaccionales

- Pago electrónico (virtual) Botón PSE de facturas de predial, industria y comercio y formularios de declaración privada de ICA, RetelCA y Autorretenciones.
- Servicios de generación, descarga, impresión y validación del certificado de Paz y Salvo.
- Diligenciamiento de formularios de declaración privada de impuesto de ICA, RetelCA y Autorretenciones con firma electrónica.
- Habilitación y suscripción del acuerdo de firma electrónica.
- Firma electrónica y presentación virtual de formularios de declaración privada de ICA, RetelCA y Autorretención.
- Procedimiento y generación del formulario de actualización y novedades del Registro de Información Tributaria (RIT).
- Cargue, validación y presentación de archivos de información exógena (reportantes y no-reportantes) con firma electrónica.

Plataforma AIRE - Componente de Integración con Otros Involucrados Componentes, Módulos y Procesos de Gestión

Módulo de Integración (interfase) con Sistema Administrativo-Financiero

- Generación, verificación y aplicación de interfase de pagos (recaudos) entre Aire Gestión y el aplicativo financiero de la alcaldía : Predial – Ica – Retelca – Rentas Varias.
- Interfase de información de movimientos de cartera: Liquidaciones – Novedades y Ajustes – Descuentos.

Integración con Pasarela de Pagos para Servicio de Pago Electrónico

- Pasarela de Pagos - Botón PSE.

3. Actividades Realizadas en Atención a los Compromisos Contractuales

En cumplimiento de las Obligaciones Generales del Contratista definidas en el Contrato No. **34-14-08-0016 de 2026**, suscrito con la Alcaldía de Jamundí, a continuación, se presenta el reporte detallado de las actividades ejecutadas por SMART TMT SAS.

COMPROMISOS CONTRACTUALES		ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS
1	Utilizar todos sus conocimientos e idoneidad en la debida asistencia.	SMART TMT SAS ha puesto a disposición su experiencia, conocimiento técnico y capacidad operativa para brindar asistencia especializada en la Plataforma AIRE, atendiendo de manera oportuna y efectiva requerimientos de soporte correctivo, consultoría, parametrización, resolución de incidencias y	• SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026 • BD-PRINX-ALCJAM-

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

  SC-CER17533G SI-2001846	Informe de Gestión de Servicio	
--	---------------------------------------	---

		acompañamiento funcional, conforme a lo establecido en el contrato y a las necesidades del CLIENTE.	InformeGestión_No.02-2026.xls
2	Presentar los informes requeridos por el supervisor del contrato para el seguimiento de las obligaciones contractuales.	SMART TMT SAS ha elaborado y presentado oportunamente los informes requeridos por la supervisión, detallando las actividades ejecutadas, solicitudes atendidas y seguimiento a los compromisos contractuales, garantizando trazabilidad y control en la ejecución.	- SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260223_Informe_Gestion_No.01_SAM2026 - SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026
3	Consultar con la Secretaría de Hacienda y Tesorería General las inquietudes que se presenten en relación con la ejecución del contrato.	Durante el periodo informado no se presentaron situaciones que requirieran consulta ante la Secretaría de Hacienda y Tesorería General en relación con la ejecución contractual.	
4	Adoptar las medidas correspondientes y velar para que se cumplan los requisitos y términos contractuales de acuerdo con lo establecido para tal efecto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y sus respectivos decretos reglamentarios y normas concordantes.	SMART TMT SAS ha ejecutado el contrato en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable, garantizando la observancia de los requisitos y disposiciones legales correspondientes.	- SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026 - BD-PRINX-ALCJAM-InformeGestión_No.02-2026.xls
5	Informar de inmediato y por escrito al Supervisor del Contrato la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que puedan afectar la ejecución del contrato, incluyendo las recomendaciones que procedan según el caso.	Durante el periodo reportado no se presentaron situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que afectaran la ejecución contractual.	

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 6 de 21
------------------------------	----------------

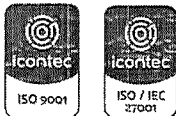
  SC-CER175330 SI-2001646	Informe de Gestión de Servicio	
--	---------------------------------------	---

6	Mantener al día el pago correspondiente a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones y ARL de acuerdo con las bases de cotización establecidas en las normas vigentes de todo el personal a su cargo.	SMART TMT SAS ha realizado oportunamente el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión y ARL) de todo el personal vinculado a la ejecución del contrato, conforme a la normativa vigente.	Se adjunta la planilla de pago de seguridad social, junto con los documentos anexos de cada factura.
7	El contratista debe estar en capacidad de brindar soporte de manera virtual y presencial.	SMART TMT SAS ha brindado soporte técnico, mediante atención de tickets en PrinX Web, correos electrónicos, llamadas y reuniones virtuales, asegurando acompañamiento integral conforme a los requerimientos del CLIENTE. Asimismo, se prestó apoyo presencial en en coordinación con la Secretaría de Hacienda, en el marco de la contingencia asociada al proceso de vencimientos de Industria y Comercio y RetelCA.	- SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026 - BD-PRINX-ALCJAM-InformeGestión_No.02-2026.xls
8	Cumplir con la obligaciones frente al pago de salarios, prestaciones sociales, sistema de seguridad social integral, parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, en concordancia con la Ley 828 del 10 de julio de 2003 y demás normas aplicables, en este sentido, anexo a la factura de cobro mensual deberá allegar la Certificación expedida por el revisor Fiscal o representante legal, según corresponda, con la cual acredite el pago de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.	SMART TMT SAS ha cumplido con las obligaciones laborales y parafiscales correspondientes, realizando oportunamente los pagos de salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y demás obligaciones legales, adjuntando las certificaciones requeridas para el trámite de pago.	
9	Las obligaciones que se deriven del presente contrato deberán prestarse en la oportunidad requerida por la entidad, de tal manera que se garantice la continua y eficiente prestación del servicio.	SMART TMT SAS ha garantizado la prestación continua, oportuna y eficiente del servicio, atendiendo los requerimientos de la entidad y asegurando la operatividad permanente del sistema.	

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 7 de 21
------------------------------	----------------

SER-FORM-TMT-SMART_Informe_Gestion_de_Servicio_V5.0

 SC-CER175330 SI-2001646	Informe de Gestión de Servicio	
--	---------------------------------------	---

10	Pagar de su propia cuenta los impuestos Nacionales o Municipales a que esté obligado en virtud del contrato.	SMART TMT SAS ha asumido y cumplido con el pago de los impuestos nacionales y municipales derivados del contrato, conforme a las disposiciones tributarias aplicables.	
11	El CONTRATISTA y el personal que utilice para la ejecución del objeto contractual serán responsables ante las autoridades competentes por los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros. Igualmente será responsable en los términos del artículo 52 de la ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias y concordantes.	SMART TMT SAS ha desarrollado las actividades contractuales con responsabilidad, legalidad y profesionalismo, sin que se hayan generado perjuicios a la Administración o a terceros durante el periodo informado. Se ha actuado en conformidad con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.	- SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026 - BD-PRINX-ALCJAM-InformeGestión_No.02-2026.xls
12	Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entramamientos que puedan presentarse y en general se obliga a cumplir con lo establecido en la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015.	SMART TMT SAS ha actuado con lealtad, buena fe y transparencia en todas las etapas contractuales, evitando dilaciones y garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable.	- SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026 - BD-PRINX-ALCJAM-InformeGestión_No.02-2026.xls
13	Reportar al Municipio de Jamundí el número de cuenta bancaria de ahorros corriente, donde se le ha de consignar el pago derivado de la ejecución del presente contrato.	SMART TMT SAS reportó oportunamente al Municipio de Jamundí la cuenta bancaria autorizada para la consignación de los pagos derivados del contrato.	
14	Acatar las órdenes que durante el desarrollo del contrato se le imparta y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales.	SMART TMT SAS ha atendido diligente y oportunamente las instrucciones impartidas por la supervisión del contrato, garantizando el adecuado desarrollo de las actividades pactadas.	
15	Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos sobre Salud Ocupacional y Medio Ambiente.	SMART TMT SAS ha cumplido con las disposiciones vigentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, adoptando las medidas necesarias para	

www.smarttmt.com - Cali - Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 8 de 21
------------------------------	----------------

SER-FORM-TMT-SMART_Informe_Gestion_de_Servicio_V5.0

		proteger al personal vinculado al contrato.	
16	Presentar oportunamente la factura para el pago, así como el pago que le sean requeridos.	SMART TMT SAS ha presentado oportunamente las facturas correspondientes, junto con los soportes exigidos, conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.	
17	Entregar al Municipio de Jamundí una vez perfeccionado el contrato, la garantía y demás documentos requeridos previamente a la ejecución.	SMART TMT SAS entregó la garantía y los documentos requeridos previo al inicio de la ejecución contractual, cumpliendo con los requisitos establecidos.	
18	Garantizar que la información y /o datos que sean ingresados al sistema para el cumplimiento del objeto del contrato no podrán ser tratados, recolectados, almacenados, usados, vendidos, cedidos ni en general cualquier otra actividad diferente a las necesarias para la ejecución del contrato.	SMART TMT SAS ha garantizado la confidencialidad, integridad y uso adecuado de la información suministrada, tratándola exclusivamente para el cumplimiento del objeto contractual y conforme a las disposiciones de protección de datos aplicables.	
19	Prestar sus servicios en pro de la seguridad de la información y los recursos informáticos de la Entidad.	SMART TMT SAS ha implementado buenas prácticas en seguridad de la información, asegurando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los recursos informáticos de la entidad.	
20	El Contratista deberá cumplir con las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan durante el tiempo de la ejecución del contrato.	SMART TMT SAS ha dado cumplimiento a todas las obligaciones derivadas de la naturaleza del contrato y a la normativa vigente durante su ejecución.	SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026
21	Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.	SMART TMT SAS ha cumplido con todas las obligaciones adicionales derivadas de la naturaleza del contrato, incluyendo la disponibilidad de la infraestructura en la nube para la operación de la Plataforma AIRE GESTIÓN y el Portal de Servicios Ciudadanos AIRE PORTAL, asegurando continuidad del servicio, soporte técnico y acompañamiento permanente a la entidad contratante.	- SER-INGE-CLI-ALCJAM_20260609_Informe_Gestion_No.02_SAM2026 - BD-PRINX-ALCJAM-InformeGestión_No.02-

			2026.xls • DES-INTE- CLI-ALCJAM- 20260609- Informe_Infrae estructura
--	--	--	---

4. Estadísticas y Aspectos Relevantes del Servicio de Soporte, Mantenimiento y Asistencia Técnica - AIRE Gestión (Back Office) y AIRE Portal (Portal Tributario)

A continuación, se indican las principales estadísticas de la gestión, avances y logros en la prestación y ejecución del servicio soporte, mantenimiento y asistencia técnica correspondiente a las solicitudes, necesidades y requerimientos que recibieron atención, tratamiento y solución durante el periodo.

Solicitudes por Estado		
Estado	No. Requerimientos	Porcentaje
Programado	3	3%
Terminado	110	97%
Suma total	113	100%

Solicitudes por Producto		
Producto	No. Requerimientos	Porcentaje
AIREPLUS	64	57%
AIREPORTAL	49	43%
Suma total	113	100%

Solicitudes por Módulo		
Módulo	No. Requerimientos	Porcentaje
PREDIAL	27	24%
INDUSTRIA Y COMERCIO	65	58%
RETEICA	4	4%
GENERAL	5	4%
ALUMBRADO PUBLICO DECLARADO	1	1%
RENTAS VARIAS	6	5%
ACUERDOS DE PAGO	1	1%
ACTOS ADMINISTRATIVOS	1	1%
PORTAL TRIBUTARIO	2	2%



SC-CER175330 SI-2001646

Informe de Gestión de Servicio



ALUMBRADO PUBLICO REGULADO	1	1%
Suma Total	113	100%

Solicitudes por Proceso		
Proceso	No. Requerimientos	Porcentaje
LIQUIDACION	8	7%
RECAUDO	12	11%
ADMINISTRACION DE LA CONFIGURACION	7	6%
DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS	30	27%
CARGUE Y DESCARGUE INFORMACION	5	4%
GESTION DE DATOS A ENTIDADES EXTERNAS	2	2%
AJUSTES, NOVEDADES, EXONERACIONES Y CONDONACIONES	15	13%
GESTION CIERRES Y SALDOS CARTERA	6	5%
CONFIGURACION FACTURAS Y FORMULARIOS	7	6%
FACTURACION Y COBRO ORDINARIO	3	3%
GENERAL	4	4%
DECLARACION TRIBUTARIA	4	4%
ACTUALIZACION Y CENSO	5	4%
INTEGRACION	1	1%
CONSULTA ESTADO DE CUENTA	2	2%
DILIGENCIAMIENTO INFORMACION EXOGENA	1	1%
GESTION DE RENTAS VARIAS	1	1%
Suma Total	113	100%

Solicitudes por Subproceso		
Subproceso	No. Requerimientos	Porcentaje
Generacion de Consultas e Informes	9	8%
Conciliacion de Recaudos o Ingresos	1	1%
Administracion de Configuracion de Formularios	1	1%
Ejecución de formulas y reglas de liquidacion	3	3%
Administracion de Usuarios	1	1%

www.smarttmt.com - Cali - Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1

Página 11 de 21

SER-FORM-TMT-SMART_Informe_Gestion_de_Servicio_V5.0



SC-CER175330 SI-2001646

Informe de Gestión de Servicio



Cargue y descarga de información tributaria	5	4%
Generacion de Saldos y Boletines	1	1%
Diligenciamiento de declaraciones	27	24%
Configuración de facturas y formularios en línea	7	6%
Generacion de Cierres	2	2%
Mantenimiento de parámetros de facturación	2	2%
Mantenimiento y Actualizacion de parametros de liquidación	6	5%
Generación y aplicación de novedades	8	7%
Generación Facturación de Rentas Causadas	1	1%
General	4	4%
Liquidación de Declaraciones del Impuesto	3	3%
Gestión de Datos del proceso de censo y/o actualización	1	1%
Registro y Gestión de Declaracion del Impuesto	1	1%
Aplicación de ajustes a estados de cuenta	5	4%
Cargue y Aplicación de Recaudos de Bancos (Asobancaria)	1	1%
Mantenimiento y Configuracion de Equivalencias	1	1%
Consulta de estado de cuenta	2	2%
Administracion de la configuracion	5	4%
Registro y Gestión de Recaudos Manuales	4	4%
Actualización de características de establecimientos y propietarios	1	1%
Cierre de caja	1	1%
Administración de Series de Documentos	1	1%
Actualización características de contribuyentes	1	1%
Actualizacion Masiva de Datos	1	1%
Generación de avaluos catastrales	1	1%
Gestión de Presentacion	1	1%
Generacion de Saldos de Cartera	2	2%
Aplicación de saldos a favor	1	1%
Registro y Liquidacion del Documento de Rentas Varias	1	1%
Generacion de Informes de Ingresos a Entidades Externas	1	1%
Suma Total	113	100%

www.smarttmt.com - Cali - Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1

Página 12 de 21

SER-FORM-TMT-SMART_Informe_Gestion_de_Servicio_V5.0

4.1. Solicitudes Registradas Durante el Periodo Reportado - Servicio de Soporte, Mantenimiento y Asistencia Técnica

A continuación, se indican las principales estadísticas de la gestión, avances y logros en la prestación y ejecución del servicio soporte, mantenimiento y asistencia técnica correspondiente a las solicitudes, necesidades y requerimientos que recibieron o están en atención, tratamiento y solución.

Registro	Descripcion	Requerimiento	Fecha	Estado
1	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261506	05-06-2026	Programado
2	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261490	03-06-2026	Terminado
3	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261475	02-06-2026	Programado
4	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261439	28-05-2026	Terminado
5	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261413	26-05-2026	Terminado
6	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261371	20-05-2026	Terminado
7	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261347	15-05-2026	Programado
8	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261329	13-05-2026	Terminado
9	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261328	13-05-2026	Terminado
10	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261308	12-05-2026	Terminado
11	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261292	08-05-2026	Terminado
12	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261258	06-05-2026	Terminado
13	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261267	06-05-2026	Terminado
14	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261270	06-05-2026	Terminado
15	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261239	05-05-2026	Terminado
16	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261256	05-05-2026	Terminado
17	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261251	05-05-2026	Terminado
18	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261257	05-05-2026	Terminado
19	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261234	04-05-2026	Terminado
20	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261233	04-05-2026	Terminado
21	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261216	30-04-2026	Terminado
22	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261208	30-04-2026	Terminado
23	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261215	30-04-2026	Terminado
24	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261212	30-04-2026	Terminado

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

 SC-CER175330	 SI-2001646	Informe de Gestión de Servicio	
---	---	---------------------------------------	---

25	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261188	28-04-2026	Terminado
26	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261187	28-04-2026	Terminado
27	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261189	28-04-2026	Terminado
28	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261195	28-04-2026	Terminado
29	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261184	28-04-2026	Terminado
30	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261159	24-04-2026	Terminado
31	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261161	24-04-2026	Terminado
32	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261154	23-04-2026	Terminado
33	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261147	23-04-2026	Terminado
34	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261139	22-04-2026	Terminado
35	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261133	22-04-2026	Terminado
36	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261140	22-04-2026	Terminado
37	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261111	21-04-2026	Terminado
38	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261112	21-04-2026	Terminado
39	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261114	21-04-2026	Terminado
40	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261107	20-04-2026	Terminado
41	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261090	17-04-2026	Terminado
42	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261092	17-04-2026	Terminado
43	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261091	17-04-2026	Terminado
44	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261086	17-04-2026	Terminado
45	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261083	17-04-2026	Terminado
46	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261075	16-04-2026	Terminado
47	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261063	16-04-2026	Terminado
48	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261046	14-04-2026	Terminado
49	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261039	14-04-2026	Terminado
50	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261048	14-04-2026	Terminado
51	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261020	13-04-2026	Terminado
52	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261010	10-04-2026	Terminado
53	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261007	10-04-2026	Terminado
54	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261002	10-04-2026	Terminado

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 14 de 21
------------------------------	-----------------

 SC-CER175330	 SI-2001646	Informe de Gestión de Servicio	
---	---	---------------------------------------	---

55	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261003	10-04-2026	Terminado
56	ALCALDIA DE JAMUNDI	20261004	10-04-2026	Terminado
57	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260996	10-04-2026	Terminado
58	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260980	09-04-2026	Terminado
59	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260990	09-04-2026	Terminado
60	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260976	08-04-2026	Terminado
61	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260965	07-04-2026	Terminado
62	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260920	31-03-2026	Terminado
63	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260919	30-03-2026	Terminado
64	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260917	30-03-2026	Terminado
65	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260910	27-03-2026	Terminado
66	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260901	27-03-2026	Terminado
67	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260893	27-03-2026	Terminado
68	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260908	27-03-2026	Terminado
69	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260892	27-03-2026	Terminado
70	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260899	27-03-2026	Terminado
71	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260902	27-03-2026	Terminado
72	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260882	26-03-2026	Terminado
73	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260862	25-03-2026	Terminado
74	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260850	24-03-2026	Terminado
75	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260857	24-03-2026	Terminado
76	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260854	24-03-2026	Terminado
77	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260852	24-03-2026	Terminado
78	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260805	20-03-2026	Terminado
79	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260831	20-03-2026	Terminado
80	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260815	20-03-2026	Terminado
81	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260832	20-03-2026	Terminado
82	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260819	20-03-2026	Terminado
83	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260800	19-03-2026	Terminado
84	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260801	19-03-2026	Terminado

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 15 de 21
------------------------------	-----------------

SER-FORM-TMT-SMART_Informe_Gestion_de_Servicio_V5.0

  SC-CER175330 SI-2001646	Informe de Gestión de Servicio	
--	---------------------------------------	---

85	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260785	18-03-2026	Terminado
86	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260766	17-03-2026	Terminado
87	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260775	17-03-2026	Terminado
88	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260763	17-03-2026	Terminado
89	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260746	16-03-2026	Terminado
90	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260743	16-03-2026	Terminado
91	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260757	16-03-2026	Terminado
92	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260759	16-03-2026	Terminado
93	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260758	16-03-2026	Terminado
94	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260712	11-03-2026	Terminado
95	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260676	06-03-2026	Terminado
96	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260675	06-03-2026	Terminado
97	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260647	04-03-2026	Terminado
98	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260636	04-03-2026	Terminado
99	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260633	04-03-2026	Terminado
100	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260634	04-03-2026	Terminado
101	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260635	04-03-2026	Terminado
102	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260649	04-03-2026	Terminado
103	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260626	03-03-2026	Terminado
104	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260622	03-03-2026	Terminado
105	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260623	03-03-2026	Terminado
106	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260624	03-03-2026	Terminado
107	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260621	03-03-2026	Terminado
108	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260605	02-03-2026	Terminado
109	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260587	27-02-2026	Terminado
110	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260579	26-02-2026	Terminado
111	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260583	26-02-2026	Terminado
112	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260564	25-02-2026	Terminado
113	ALCALDIA DE JAMUNDI	20260551	24-02-2026	Terminado

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 16 de 21
------------------------------	-----------------

Como complemento a las solicitudes anteriormente descritas, Smart TMT anexa al presente informe una Base de Datos con los detalles de los requerimientos PRINX:

Documento: BD-PRINX-ALCJAM-InformeGestión No.02-2026.xls

Dada la naturaleza e importancia de la Plataforma AIRE y sus productos como el conjunto de sistemas de misión crítica catalogados como indispensables en el cumplimiento de las responsabilidades, funciones y operaciones relacionadas con la gestión tributaria y financiera de la Secretaría de Hacienda, Smart TMT precisa las condiciones y términos del SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA para garantizar la continuidad del negocio en la Alcaldía de Jamundí.

De conformidad con la Política de Servicio y cumplido el plazo y vigencia del presente contrato, Smart TMT determina la activación del SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA respecto a los componentes, módulos y procesos de gestión que la entidad tiene en operación y funcionamiento de la Plataforma AIRE y sus productos durante el PERIODO DE GARANTÍA establecido entre las partes.

Smart TMT mantiene las condiciones y términos del acuerdo de nivel de servicios (ANS) del presente contrato para garantizar la atención, tratamiento y solución a las solicitudes de servicio que se presenten durante el PERIODO DE GARANTÍA, en particular de aquellas que, conforme a los criterios de clasificación, son catalogadas como bloqueantes y alta criticidad-impacto sobre los procesos de misión crítica.

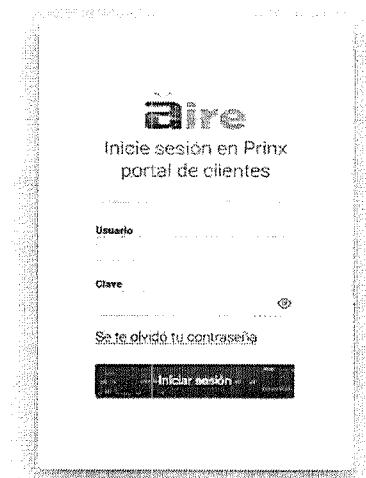
Prinx Service

La Entidad puede evaluar, verificar y confirmar el tratamiento y estado final de las solicitudes y necesidades atendidas, tratadas y cerradas a través nuestra Plataforma de Servicio PRINX Plus (www.smarttmt.com) mediante la cual la Entidad reporta sus requerimientos y necesidades; además de realizar el seguimiento, monitoreo y control a la atención, tratamiento y entrega:

- Servicio de autenticación.
- Servicio de registro de solicitudes de soporte, mantenimiento, requerimientos y demás necesidades.
- Seguimiento, monitoreo y control a la gestión y actividades de atención, tratamiento, solución y cierre de solicitudes.

Enlace: <https://prinxweb.smarttmt.com/>

www.smarttmt.com - Cali – Colombia



4.2. Fortalecimiento de la Atención Tributaria durante Vencimientos de Industria y Comercio y RetelCA

En el marco de los vencimientos tributarios de Industria y Comercio y RetelCA en la Alcaldía de Jamundí, se realizaron múltiples jornadas de acompañamiento presencial orientadas a fortalecer la atención operativa durante un periodo de alta demanda por parte de los contribuyentes.

Estas visitas permitieron brindar soporte y orientación en sitio al equipo de la Secretaría de Hacienda, facilitando la atención oportuna de inquietudes, el seguimiento a situaciones presentadas durante el proceso y el fortalecimiento de la gestión operativa en momentos de contingencia.

Como resultado del acompañamiento y del análisis de las necesidades identificadas durante las jornadas previas, también se desarrollaron espacios de capacitación dirigidos al equipo de Industria y Comercio, con el propósito de fortalecer conocimientos funcionales y optimizar la atención a los usuarios, contribuyendo a una gestión más ágil, eficiente y articulada entre las partes.

5. Servicio de Infraestructura y Administración en Modelo SAAS

Proveer el servicio de infraestructura tecnológica actual de la Entidad en La Nube y garantizar la operación de la Plataforma AIRE (Sistema AIRE Gestión - AIRE Portal) en el Modelo SaaS (Software como un Servicio). El servicio se ha prestado conforme al compromiso establecido; no obstante, para más detalles y un informe completo sobre este componente léase el documento anexo:

Resumen:

- Informe detallado de uso de los cuales se generan diariamente de forma automática y se almacenan

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

en un cubo de Object Storage propiedad de Oracle. Los informes contienen una columna por cada recurso de Oracle Cloud Infraestructura junto con la información de consumo. Los anexos contienen cada uno de los procesos de back up de Block Storage y Block Volumen: Backup, Free, Performance Units, Storage, Custom Image Storage, Standard, Standard Memory.

- Se envía reporte de las mediciones que permiten monitorear el estado y rendimiento de los recursos en la base de datos: utilización de CPU, utilización de memoria, porcentaje de capacidad de almacenamiento.
- Se envía reporte de las mediciones que permiten monitorear el estado, la capacidad y rendimiento de los recursos del servidor: utilización de CPU, utilización de memoria, estado de instancia, estado de accesibilidad.
- Se anexa reporte de monitoreo de Backup locales.

El equipo técnico y de consultoría de SMART TMT estuvo presto en todo momento para brindar atención correspondiente a la infraestructura y el informe revela que el servicio NO presentó caídas durante el periodo de gestión.

Informes de Gestión e Informes Cloud

A continuación se evidencian los informes de infraestructura enviados a la entidad:

- **DES-INTE-CLI-ALCJAM-20260223-Informe_Tecnico_Infraestructura_SAAS**
- **DES-INTE-CLI-ALCJAM-20260609-Informe_Tecnico_Infraestructura_SAAS**

6. Servicio de Paquete de Bolsa de Horas

El contrato incluye un **paquete de CIEN (200) HORAS** distribuidas durante el plazo del contrato y hasta la liquidación del mismo, las cuales se pueden utilizar en capacitaciones, desarrollos y/o consultorías, para funcionalidades nuevas o no implantadas, de forma remota o presencial (no incluye viáticos); cuyo estado a la fecha de corte y generación del presente informe es el siguiente:

- **Horas CONSUMIDAS efectivamente: 50 Horas (25%)**
A la fecha de corte y generación del presente informe se registra un consumo efectivo de horas.
- **Horas EN EJECUCIÓN (aprobadas para consumo): 0 Horas (0%)**
A la fecha de corte y generación del presente informe no hay en ejecución controles de cambio previamente aprobados por la entidad.
- **Horas COMPROMETIDAS para ejecutar: 0 Horas (0%)**
A la fecha de corte y generación del presente informe no se encuentran comprometidas horas para consumir efectivamente.
- **Horas DISPONIBLES no ejecutadas: 150 Horas (75%)**
A la fecha de corte y generación del presente informe se evidencia disponibilidad de la bolsa de horas contratada.

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

  SC-CER175330 SI-2001846	Informe de Gestión de Servicio	
--	---------------------------------------	---

Detalle Solicitud	Fecha en Producción	Horas Estimadas	Estado
Configuración y parametrización Sobretasa Ambiental AMSO	09-feb-2026	32	Terminado
Reporte Información Sobretasa Ambiental CVC	No Aplica	18	Terminado
Total Horas		50	

Conforme al Contrato **34-14-08-0016 de 2026**, y su apartado de Condiciones en la Prestación del Servicio de Bolsa de Horas, SMART TMT desde la Dirección de Servicio notificará formalmente a través de un Comunicado Oficial de Control de Cambio la estimación preliminar entregada por la Dirección de Desarrollo conforme a la evaluación, diagnóstico y alcance inicial de cada una de las solicitudes identificadas por fuera del marco del servicio de Soporte. Cuando esto ocurra y la Alcaldía apruebe el consumo de la Bolsa de Horas, desde Consultoría se construirá un Documento de Especificación en conjunto con los funcionarios y/o usuarios finales designados por la Entidad; este documento deberá estar firmado por los responsables e implicados para dar inicio al desarrollo y/o ejecución de la solicitud. Habiendo completado el ciclo, SMART TMT deberá elaborar y presentar de manera independiente las Actas de Entrega de cada uno de los Controles de Cambio que la Alcaldía de Jamundí autorice para que se ejecuten y liberen bajo el Componente de Bolsa de Horas como requisito para facturar y cobrar el servicio prestado.

Se anexa el acta de entrega de acuerdo a las entregas realizadas durante el periodo del presente informe:

- **Anexo 1. SER-ACEN-CLI-ALCJAM_Implementación_Sobretasa_Ambiental_AMSO**
- **Anexo 2. SER-ACEN-CLI-ALCJAM_Reporte_Información_Sobretasa_Ambiental_CVC**

7. Limitaciones, Inconvenientes y Recomendaciones

7.1. Smart TMT recomienda a la Alcaldía de Jamundí, a través de la Secretaría de Hacienda y Oficina de TIC's implementar las acciones orientadas a mantener y garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica y método de comunicación de tipo **Red Privada Virtual (VPN)** como acceso remoto seguro a los equipos y frentes de trabajo desde las instalaciones de Smart TMT a la infraestructura, aplicaciones y sistemas de la Entidad.

7.2. Smart TMT recomienda a la Alcaldía de Jamundí garantizar la disponibilidad y mantenimiento de un **ambiente de trabajo (pruebas) actualizado** de la Plataforma AIRE y sus productos en operación que simule el ambiente de producción y todos sus complementos, con el fin de garantizar las mejoras condiciones para la prestación del servicio de soporte y ejecutar en un ambiente controlado las actividades instalación, montaje, configuración, pruebas funcionales de integración y verificación de resultados; propios de las fases de implantación y puesta en producción de nuevos componentes, módulos, procesos y mejoras de producto.

7.3. SMART TMT recomienda disponer de un servidor de aplicaciones de pruebas exclusivo para el Sistema AIRE Gestión y que no se comparta con el servidor de producción (tal como se encuentra actualmente montado y desplegado). Además, se propone una sesión entre las áreas técnicas de ambas

www.smarttmt.com - Cali – Colombia

Nivel de Confidencialidad: 1	Página 20 de 21
------------------------------	-----------------

 SC-CER175330 SI-2001046	Informe de Gestión de Servicio	
--	---------------------------------------	---

partes con el objetivo de definir el criterio de administración de los ambientes de pruebas.

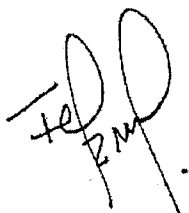
7.4. Dado el alto nivel de escala, grado de integración, nivel de madurez, consolidación y fortalecimiento; además del volumen de procesos en operación: alcanzados por la **Plataforma AIRE** en la Alcaldía de Jamundí y sus distintas unidades administrativas y de negocio que interactúan con la misma; se revelan e impone nuevos retos y desafíos al esquema y modelo de administración, soporte, mantenimiento y actualización que se ha venido aplicado en los últimos años respecto a la relación comercial y de servicios entre Smart TMT y la Entidad.

7.5. Desde Smart TMT destacamos la importancia que la entidad le debe dar a la evaluación e implementación de iniciativas orientadas al fortalecimiento y mejoramiento de su Mesa de Ayuda (*help desk*) sobre la Plataforma Tributaria AIRE, sus métodos, procesos, herramientas, recursos y talento humano; que opere como la instancia de respaldo, administradora de los requerimientos y puerto de enlace entre los funcionarios, colaboradores y usuarios finales de la plataforma y el equipo de trabajo de la Dirección de Servicio de Smart TMT; provista de un equipo técnico de analistas formados para atender las necesidades de soporte de primer nivel de los funcionarios y usuarios del sistema, y administrar las de segundo y tercer nivel que son reportadas, tratadas y liberadas por Smart TMT.

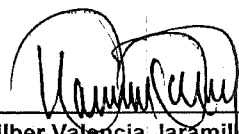
7.6. Finalmente, reiteramos nuestro compromiso y total disponibilidad para mantener una efectiva comunicación entre las partes y continuar atendiendo oportunamente las necesidades de la entidad; buscando siempre llevar en condiciones ideales los servicios ofrecidos por nuestra compañía y coordinando de manera acertada con los funcionarios encargados dispuestos por la Administración para la atención a las no conformidades y demás necesidades reportadas.

Firma Responsable Smart TMT

Firma Supervisor del Contrato



Luis Fernando Olaya
 Líder de Operaciones
lider.operaciones@smartrmt.com
 SMART TMT S.A.
 'El Aliado en la Optimización de sus Rentas'



Wilber Valencia Jaramillo
 Profesional Universitario 5
wilbervalencia@gmail.com
 Alcaldía de Jamundí

www.smartrmt.com - Cali - Colombia

