

## RESOLUCIÓN ORGANIZACIONAL OGZ 636-2017 DE 2017

(noviembre 22)

Diario Oficial No. 50.427 de 24 de noviembre de 2017

### CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Por medio de la cual se adopta la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información TI-MSTI como punto único de contacto para la gestión de servicios de TI en la Contraloría General de la República y se establecen lineamientos para su funcionamiento.

EL CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA,

en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, y

#### CONSIDERANDO:

Que el Decreto-ley 267 de 2000, en su artículo [35](#), numerales 2 y 4 dispone como funciones del Contralor General de la República las de “Adoptar las políticas, planes, programas y estrategias necesarias para el adecuado manejo administrativo y financiero de la Contraloría General de la República, en desarrollo de la autonomía administrativa y presupuestal otorgada por la Constitución y la ley”, y “Dirigir como autoridad superior las labores administrativas y de vigilancia fiscal de las diferentes dependencias de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la ley”.

Que el artículo [50](#) ibídem establece las funciones de la Oficina de Sistemas e Informática, entre las que se encuentran las de “Asistir al Contralor General y por su conducto a la administración de la Contraloría General de la República, en el desarrollo de los sistemas, normas y procedimientos de informática requeridos por las dependencias de la entidad.” y “Definir las prioridades y prestar los servicios de cómputo que se requieran”.

Que el Decreto [415](#) de 2016 adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto [1083](#) de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que el precitado decreto en el artículo [2.2.35.3](#), numerales 14 y 15, señala como objetivos para el fortalecimiento institucional el de “Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.” y “Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos”.

Que el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2014-2018 “Control fiscal eficaz para una mejor gestión pública”, frente al Objetivo Corporativo 5 “Asegurar el funcionamiento y la organización de la CGR para lograr los resultados”, entre otras estrategias establece la 5.4. “Gestionar la disponibilidad y optimizar la utilización de recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos orientados al cumplimiento de las funciones de la CGR.” y la 5.8. “Fortalecer la

infraestructura tecnológica y de gestión de la información en el marco del Gobierno en Línea”.

Que en Comité de Coordinación de Control Interno y Gestión de la Calidad celebrado el 8 de septiembre del 2017, se aprobó la creación del Macroproceso de Gobierno y Gestión de Tecnologías de la Información cuyo objetivo principal es el de alinear la gestión de las Tecnologías de la Información (TI) con el direccionamiento estratégico de la Entidad, a través del establecimiento de mecanismos de gobierno de TI, la implementación y uso de servicios de TI que respondan a las necesidades institucionales, en condiciones de calidad, seguridad de la Información y efectividad; en concordancia con las buenas prácticas de TI.

Que dentro del Macroproceso de Gobierno y Gestión de Tecnologías de la Información se encuentra el Proceso denominado “Administrar Servicios de TI” el cual establece como objetivo el de coordinar y ejecutar las actividades de administración y operación para el mantenimiento, soporte y monitoreo de los Servicios de TI requeridos por la Entidad, en condiciones de calidad, seguridad y disponibilidad que garanticen la continuidad de los servicios de TI en los niveles establecidos.

Que en virtud de los objetivos planteados en el Macroproceso y proceso referenciados anteriormente, y en aras de fortalecer y optimizar las funciones de apoyo de la Oficina de Sistemas e Informática a las demás dependencias de la Contraloría General de la República se hace necesario adoptar la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información TI-MSTI como punto único de contacto para la gestión de servicios de TI y establecer lineamientos y disposiciones generales para su funcionamiento.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES.

CAPÍTULO I.

DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente resolución organizacional tiene por objeto adoptar la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información TI-MSTI como punto único de contacto para la gestión de servicios de TI en la Contraloría General de la República y establecer lineamientos y disposiciones generales para su funcionamiento.

ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La utilización de la Mesa de Servicios de TI será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de carrera, de libre nombramiento y remoción, provisionales, temporales, en periodo de prueba, en comisión y contratistas de la Contraloría General de la República que son usuarios de los servicios de TI en el desarrollo de sus actividades y de quienes deban brindar el respectivo soporte.

CAPÍTULO II.

DE LA MESA DE SERVICIOS DE TI.

ARTÍCULO 3o. ADÓPTESE. la Mesa de Servicios de TI-MSTI como único punto único de contacto para la gestión de servicios de TI en la Contraloría General de la República, la cual se constituye por el conjunto de recursos humanos, físicos, procedimentales y tecnológicos que permiten prestar asistencia y asesoría técnica a los usuarios, con la posibilidad de gestionar y solucionar los casos generados en relación con el uso de los servicios de tecnologías de la información, registrados en el Catálogo de Servicios de TI.

A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución organizacional, todos los casos de servicios de TI deberán registrarse a través de la Mesa de Servicios de TI.



ARTÍCULO 4o. La Mesa de Servicios de TI estará soportada en un software definido por la Oficina de Sistemas e Informática (OSEI), que servirá para la interacción entre quienes solicitan un servicio de TI y quienes atienden el caso.

De acuerdo a la naturaleza de los casos registrados en la Mesa de Servicio de TI, serán atendidos por el equipo técnico de la OSEI, por los tecnólogos del Nivel Central y del Nivel Desconcentrado y por los demás funcionarios que sean designados para brindar soporte funcional a los aplicativos institucionales cuando así se requiera.



ARTÍCULO 5o. La Mesa de Servicios de TI estará disponible para brindar asistencia técnica y asesoría en lo referente a los servicios relacionados con las Tecnologías de la Información registrados en el catálogo de servicios de TI, a los funcionarios del Nivel Central y del Nivel Desconcentrado, que se encuentren en las instalaciones de la Contraloría General de la República o que en el ejercicio de sus funciones tengan que desplazarse a otras entidades.



ARTÍCULO 6o. MODELO DE OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS TI. La Mesa de Servicios TI opera bajo el siguiente modelo:

1. Primer nivel: Corresponde al soporte que brindan los funcionarios que atienden el primer nivel de servicio y está conformado por el equipo técnico de la OSEI, los tecnólogos del Nivel Central y del Nivel Desconcentrado.
2. Segundo nivel: Hace referencia al soporte que brindan los funcionarios de la OSEI con conocimientos especializados y por los funcionarios que prestan soporte funcional;
3. Tercer nivel: Es el soporte que involucra a terceros en la resolución de casos, es decir a proveedores de servicios de TI.

### CAPÍTULO III.

#### DE LAS RESPONSABILIDADES.



ARTÍCULO 7o. USUARIOS. Los usuarios de la Mesa de Servicios de TI tendrán las siguientes responsabilidades:

1. Revisar en la base de conocimientos las posibles soluciones, en caso de que ya se encuentren documentadas, antes de registrar el caso en la Mesa de Servicios de TI.
2. Realizar los requerimientos de asistencia técnica y asesoría a través la Mesa de Servicios de TI

como único punto de contacto.

3. Diligenciar y/o proveer toda la información requerida en la plantilla para el registro del caso, adjuntando la documentación como soporte, cuando el caso lo amerite.

4. Atender las notificaciones que reciba vía e-mail durante el término que dure la solución del caso registrado, y responder las solicitudes que se requieran para su profundización, es decir envío de archivos soporte, información detallada o adicional, entre otros.

5. Registrar en el software de la Mesa de Servicios de TI su conformidad o rechazo una vez se haya dado solución al caso reportado, indicando el motivo de inconformidad y de ser necesario, solicitar la reapertura del caso. En caso de no recibir respuesta alguna, pasados tres (3) días hábiles, se entenderá como verificada y aceptada la solución brindada, por lo tanto se procederá al cierre del caso.

6. Conocer los procedimientos que se adopten y hagan parte del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad de la CGR en lo referente a los procesos del Macroproceso de Gobierno y Gestión de TI, en especial los relacionados con administración y operación de servicios TI.



**ARTÍCULO 8o. EQUIPO TÉCNICO DE LA OSEI Y TECNÓLOGOS DE LAS DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL Y DEL NIVEL DESCONCENTRADO.** El equipo técnico de la OSEI y tecnólogos de las dependencias del Nivel Central y del Nivel Desconcentrado, bien sea de primer o de segundo nivel, tendrán las siguientes responsabilidades:

1. Gestionar los casos que se encuentren registrados y asignados en la herramienta de gestión de servicios de TI, de acuerdo al rol configurado, ya sea el de Analista o el de Especialista.

2. Propender por el cabal cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente resolución organizacional, requiriendo a los usuarios la utilización de la Mesa de Servicios de TI como punto único de contacto para la asistencia técnica y asesoría en lo referente a los servicios relacionados con las Tecnologías de la Información registrados en el catálogo de servicios de TI.

3. Brindar soporte con calidad, de manera oportuna y efectiva, dejando documentado en la herramienta de gestión de servicio de la Mesa de Servicios de TI todas las acciones realizadas hasta la solución de los casos asignados.

4. Registrar en el software que soporta la Mesa de Servicios de TI, los avances del caso y brindar la solución en los tiempos que se establezcan y configuren en la herramienta para la solución de los mismos.

5. Realizar la instalación, desinstalación de software o dispositivos para el soporte técnico, como únicos funcionarios autorizados.



**ARTÍCULO 9o. LÍDER DE LA MESA DE SERVICIOS.** La mesa de servicios contará con un líder de la mesa de servicios, que será desempeñado por el funcionario designado por el director de la OSEI quien deberá:

1. Realizar el análisis de los casos y de sus tiempos de atención de manera periódica para la implementación de las medidas preventivas y/o correctivas requeridas, orientadas a una mejora continua de los servicios de TI.

2. Realizar el análisis de resultados y evaluación de indicadores de las encuestas de satisfacción se realizará de manera periódica, con el propósito de generar acciones para la implantación de las medidas preventivas y correctivas que se requieran, orientados a una mejora continua del servicio de TI.



ARTÍCULO 10. SOPORTE FUNCIONAL. Dentro de los niveles de escalamiento de los casos registrados en la Mesa de Servicios de TI, se encuentran grupos de soporte funcional ubicados en dependencias diferentes a la OSEI, que por su conocimiento del negocio y las reglas implementadas en las aplicaciones, atienden requerimientos formulados por quienes hacen uso de ellas. Por lo anterior, tienen las siguientes responsabilidades:

1. Brindar soporte con calidad, de manera oportuna y efectiva, dejando documentado en la herramienta de gestión de servicio de la Mesa de Servicios de TI todas las acciones realizadas hasta la solución de los casos asignados.
2. Registrar en el software que soporta la Mesa de Servicios de TI, los avances del caso y brindar la solución en los tiempos que se establezcan y configuren en la herramienta para la solución de los mismos.
3. Los líderes funcionales designados en las dependencias, podrán realizar solicitudes de cambios sobre las aplicaciones, como únicos funcionarios autorizados.

## TÍTULO II.

### CAPÍTULO ÚNICO.

#### OTRAS DISPOSICIONES.



ARTÍCULO 11. El horario de atención de la Mesa de Servicios de TI será el establecido para los funcionarios de la Contraloría General de la República a través de la Resolución Reglamentaria [140](#) de noviembre de 2011 y la Resolución Organizacional OGZ-[0371](#) de febrero de 2016.



ARTÍCULO 12. LOS USUARIOS DEL NIVEL DIRECTIVO PODRÁN AUTORIZAR O DELEGAR A UN FUNCIONARIO PARA QUE REGISTRE CASOS EN SU NOMBRE. Para el efecto deberá informar por escrito a la Oficina de Sistemas e Informática el nombre del delegatario, para que se realice la respectiva configuración en la herramienta.



ARTÍCULO 13. En caso de que se presenten fallas en la herramienta que soporta la Mesa de Servicios de TI, la OSEI informará oportunamente sobre esta situación e indicará los pasos a seguir para reportar los casos que se generen con ocasión del uso de servicios de TI.



ARTÍCULO 14. Cuando el equipo técnico de la OSEI, tecnólogos de las dependencias del nivel central y del nivel desconcentrado y soportes funcionales requieran al usuario para que amplíe la información de su caso y este no dé respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se entenderá que desiste de la solicitud y por tanto no requiere del servicio, por lo cual se procederá a cerrar de manera automática el caso.

ARTÍCULO 15. En caso de fallo del computador del usuario, que impida el registro del caso en la herramienta que soporta la Mesa de Servicios de TI, el usuario deberá registrar el caso a través de otro equipo empleando sus mismas credenciales de ingreso.

ARTÍCULO 16. BASE DE CONOCIMIENTO. En aras de consolidar una base de conocimiento, quienes atiendan los casos registrados en la herramienta que soporta la Mesa de Servicios de TI, deberán documentar en esta la solución y las actividades realizadas para lograrla, e informar a la OSEI si se considera que la solución debe hacer parte de la base de conocimiento, y proponer la categorización del tema y el respectivo contenido, con el objetivo de contar con información que sirva de referencia para documentar dentro del software, opciones de solución de otros casos similares, lo que contribuirá a que el usuario final pueda consultar la base de conocimiento de la herramienta, antes de registrar un caso.

ARTÍCULO 17. VIGENCIA. La presente resolución organizacional rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 22 de noviembre de 2017.

El Contralor General de la República,

EDGARDO JOSÉ MAYA VILLAZÓN

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de marzo de 2018

