

Artículo 4°. 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 5°. 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 6°. *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 7°. *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 8°. *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 9°. *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.
(C. F.).

RESOLUCIÓN ORGANIZACIONAL NÚMERO
OGZ-0637-2017 DE 2017

(noviembre 22)

por la cual se adopta el Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República.

El Contralor General de la República, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contenidas en los numerales 2 y 3 del artículo 35 del Decreto-ley 267 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en el artículo 267 establece que la Contraloría General de la República es una entidad de carácter técnico, con autonomía administrativa y presupuestal, con funciones administrativas inherentes a las de su propia administración.

Que el numeral 2 del artículo 35 del Decreto-ley 267 de 2000 establece como funciones del Contralor la adopción de 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.

Que numeral 3 del artículo 35 del Decreto-ley 267 de 2000 faculta al Contralor General de la República para fijar las políticas, planes y programas para el desarrollo, ejecución y control del sistema presupuestal de la Contraloría General de la República.

Que mediante la Ley 1314 de 2009 se regularon los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, para lo cual el artículo 1 establece la potestad del Estado colombiano para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia.

Que la Contaduría General de la Nación en su calidad de ente facultado para determinar las normas contables que deben regir en el país y expedir las normas de reconocimiento, valuación y revelación de la información de los organismos del sector central nacional, ha emitido diversas resoluciones, en las cuales ha regulado cada uno de los modelos de contabilidad; entre las cuales se encuentra la Resolución 533 del 8 de octubre de 2015, “*por la cual se incorpora, en el régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable a entidades de Gobierno y se dictan otras disposiciones*”.

Que en virtud de lo anterior, la Dirección Financiera de la Contraloría General de la República con la participación de las áreas involucradas en el proceso contable, entre ellas la Oficina Jurídica, Dirección de Recursos Físicos, Oficina de Sistemas e Informática y la Dirección de Gestión del Talento Humano, ha elaborado el documento denominado “*MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (CGR)*”, el cual recoge las mejores políticas contables que se pueden aplicar a las diferentes operaciones financieras de la Contraloría y que se registran en sus estados financieros.

Que el propósito del manual es definir y proveer una guía práctica para la aplicación de las políticas contables de la Contraloría General de la República, bajo el Marco Normativo de Entidades de Gobierno, expedido por la Contaduría General de la Nación en la Resolución 533 de octubre de 2015. Cada política de dicho manual se centra en un área diferente de los estados financieros, y provee principios contables relacionados con el reconocimiento, medición, presentación y revelación para cada rubro.

Que la adopción del Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República contribuye a asegurar la representación fiel de los estados financieros aplicando los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos adoptados por la Contraloría General de la República para la elaboración y presentación de los estados financieros, conforme a las normas contables aplicables.

Que mediante Resolución Reglamentaria 71 del 20 de junio de 2008, se creó el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema de Contabilidad Pública de la Contraloría General de la República el cual tiene por objeto prestar asesoría a los responsables de la información financiera, económica y social, con el propósito de garantizar la presentación de información razonable y oportuna y de contribuir a la cultura del autocontrol en los procesos y procedimientos en la Contraloría General de la República.

Que dicho Comité tiene la responsabilidad de recomendar la adopción de directrices, políticas y procedimientos dirigidos a la ejecución, control y seguimiento del proceso administrativo y financiero en la Contraloría General de la República, en virtud de ello, en sesión del 8 de mayo de 2017, el Comité analizó el Manual de Políticas Contables considerando la viabilidad de su adopción con votación favorable por unanimidad.

Que teniendo en cuenta la dinámica normativa que periódicamente se presenta y la multiplicidad de normas que expide la Contaduría General de la Nación en relación con el tema contable, es pertinente señalar que la Dirección de Recursos Financieros será la encargada de verificar el impacto que sobre las políticas adoptadas tengan tales cambios normativos, y deberá si es del caso, presentar a consideración del Comité de Sostenibilidad Contable los cambios que considere pertinentes para que el Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Adoptar el Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República versión 1.0 contenidas en el documento anexo, aprobado por el Comité de Sostenibilidad Contable de la entidad, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 2°. Para efectos de la divulgación, consulta y aplicación del Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República versión 1.0 deberá publicarse en el aplicativo Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad (SCIGC).

Artículo 3°. Las disposiciones del Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República versión 1.0 son de estricto cumplimiento para todos los funcionarios del nivel central y desconcentrado que participan en los procesos contables de la Contraloría General de la República.

Artículo 4°. Para efectos de actualización o modificación del Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República, la Dirección de Recursos Financieros será la encargada de analizar si los cambios normativos que se presentan en materia contable, impactan o modifican en forma alguna las directrices contenidas en el Manual de Políticas Contables y presentará a consideración del Comité de Sostenibilidad Contable los ajustes a que haya lugar, para modificar la versión del manual aquí adoptado y garantizar con ello su actualidad y eficacia.

Las propuestas de mejora del Manual de Políticas Contables de la Contraloría General de la República serán tramitadas por la Gerencia Administrativa y Financiera, de acuerdo con el Procedimiento de Mejora y deberán publicarse en el aplicativo Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad (SCIGC).

Artículo 5°. La presente resolución 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.
(C. F.).

RESOLUCIÓN ORGANIZACIONAL NÚMERO OGZ-0638 DE 2017

(noviembre 22)

por la cual se trasladan unos cargos de la planta global de la Contraloría General de la República.

La Gerente del Talento Humano, en ejercicio de las facultades legales que le confiere el artículo 69 del Decreto 267 de 2000, el artículo 1° de la Resolución Orgánica número 05639 del 8 de febrero de 2005, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 69 del Decreto 267 de 2000 la Gerencia del Talento Humano tiene como función la de dirigir y diseñar, de acuerdo con lo que disponga el Contralor General de la República, las políticas, planes y programas que se deban implantar en materia del talento humano, función dentro de la cual se entiende la adopción de decisiones específicas de manejo racional del recurso en la Entidad.

Que el artículo 3° del Decreto 271 de 2000 establece que mediante resolución, se distribuirán los cargos de la planta de personal, teniendo en cuenta la estructura interna, las necesidades del servicio, los planes, programas, procesos, proyectos y políticas de la Contraloría General de la República.

Que el artículo 30 del Decreto 1950 de 1973, señala: “*El traslado se podrá hacer por necesidades del servicio, siempre que ello no implique condiciones menos favorables para el empleado. Podrá hacerse también cuando sea solicitado por los funcionarios interesados, y siempre que el movimiento no cause perjuicios al servicio*”.

Que mediante el artículo 1° de la Resolución Orgánica número 5639 del 8 de febrero de 2005 le compete al Gerente del Talento Humano de la Contraloría General de la República la función de trasladar personal y cargos de la planta global de la Entidad en el Nivel Central, así como de este al nivel Desconcentrado y entre las Gerencias Departamentales, mediante acto administrativo.

Que a través de correo electrónico de fecha 30 de octubre de 2017, enviado a la Gerencia del Talento Humano, el Contralor Delegado para el sector Agropecuario solicita el traslado de la funcionaria Ana Catalina Sarmiento Zárate, Profesional Universitario 01, de la Dirección de Vigilancia Fiscal al Despacho de la Contraloría Delegada para el Sector Agropecuario.

Que por correo electrónico del 2 de noviembre de 2017, enviado a la Dirección de Gestión de Talento Humano, se remite el Acta número 038 del 26 de octubre de 2017 de la Colegiatura Cauca, para que se efectúe el traslado de cargo de la funcionaria Gloria Elizabeth Burbano Muñoz, Profesional Universitario 02, del Grupo de Vigilancia Fiscal al Grupo de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva de la Gerencia Departamental Colegiada de Cauca.

Que mediante Oficio 2017IE0090578 del 7 de noviembre de 2017, dirigido a la Gerencia del Talento Humano, el funcionario Ricardo Alfonso Ramírez Buitrago, Profesional Universitario Grado 02, solicita su traslado de la Dirección de Imprenta, Archivo y Correspondencia a la Oficina de Planeación.

Que se hace necesario efectuar el traslado de cargo de un Profesional Universitario Grado 01, del Grupo de Vigilancia Fiscal al Grupo de Participación Ciudadana de la Gerencia Departamental Colegiada de Norte de Santander.

Que una vez analizadas las necesidades del servicio, la Gerencia del Talento Humano determina que es procedente trasladar unos cargos de la Planta Global de la Contraloría General de la República.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Trasladar un (1) cargo de Profesional Universitario, Nivel Profesional, Grado 01, de la Dirección de Vigilancia Fiscal de la Contraloría Delegada para el sector Agropecuario al Despacho de la misma Contraloría Delegada.

Artículo 2°. Trasladar un (1) cargo de Profesional Universitario, Nivel Profesional, Grado 02, del Grupo de Vigilancia Fiscal de la Gerencia Departamental Colegiada de Cauca al Grupo de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva de la misma Gerencia Departamental.