



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA

En ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 4° del Decreto Distrital 601 de 2014, modificado por el Decreto Distrital 364 de 2015 y,

CONSIDERANDO

Que la Secretaría Distrital de Hacienda con ocasión de la Consultoría llevada a cabo por el Banco Mundial en el año 2017 y mediante la cual se recomendó la implementación de un Sistema Integrado de Información con los estándares de seguridad y disponibilidad requeridos, contrató desde 2017 un proceso para la adquisición e implementación del CORE Tributario y el ERP para la Secretaría Distrital de Hacienda, en el marco de sus responsabilidades frente al recaudo y administración tributaria de recursos de origen departamental y nacional y la atención de más de 90 entidades del sector distrital.

Que mediante Resolución SDH – 171 del 13 de marzo de 2020 se establecieron las Instancias de Gobierno del proyecto BogData conformadas por los Comités Ejecutivo, Operativo, Funcional, de Supervisión y Gestión del Cambio, manteniendo al cuerpo directivo en la coordinación, acompañamiento y seguimiento del proyecto BogData.

Que ante la entrada en funcionamiento del nuevo sistema integrado de información, se expidió la Resolución SDH - 416 del 3 de octubre de 2020 adoptando un modelo de soporte para BogData que incluyó la asignación temporal de funciones en ciertos cargos, que atendiendo la naturaleza y el nivel del empleo tendrían un rol de apoyo funcional o técnico para el CORE y ERP, dejando vigentes las Instancias de Gobierno del Proyecto previstas en la mencionada Resolución SDH – 171 del 13 de marzo de 2020.

Que a través de la Resolución SDH – 46 del 22 de enero de 2021 durante el proceso de implementación del Sistema BogData se actualizó la asignación temporal de funciones de los equipos de funcionarios previstos para los niveles de soporte, así como el apoyo funcional y técnico del CORE y ERP y sus Instancias de Gobierno.

Que mediante la Resolución SDH – 567 del 7 de septiembre de 2021 se derogó la Resolución SDH – 46 de 2021, actualizando el modelo de soporte del Sistema de Información de BogData, adecuando sus Instancias de Gobierno y estableciendo además en el artículo 7° que dicha Resolución estaría vigente hasta por el término del contrato 17 0351-0-2017 suscrito entre la Unión Temporal CORE Tributario SDH con la Secretaría Distrital de Hacienda.

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

Que el 30 de septiembre de 2022 venció el plazo de ejecución del contrato 17 0351-0-2017 de la Unión Temporal CORE Tributario SDH con la Secretaría Distrital de Hacienda.

Que por lo anterior, mediante la Resolución SDH- 16 de 3 de febrero de 2023 fue necesario fijar el modelo para el soporte y apropiación del Sistema de Información de BogData, se designaron las funciones para el equipo de funcionarios que brindarían el apoyo en los niveles de soporte, funcional y técnico del CORE y ERP y se adecuaron las Instancias de Gobierno.

Que la Resolución SDH- 418 del 01 de Noviembre de 2023, que modificó parcialmente la Resolución SDH 16 de 2023, cambió la periodicidad de los comités operativo y ejecutivo; y unificó el comité operativo y de gestión del cambio, con el fin de lograr una gestión integral respecto del seguimiento del sistema.

Que si bien se justificó que desde octubre de 2020, cada año a través de resolución, el Secretario de Hacienda definiera los roles y la asignación temporal de unas funciones para ciertos servidores públicos de la planta de personal de la Entidad que apoyaran la transición en el proceso de implementación del Sistema de Información BogData, el soporte, funcional y técnico del CORE y ERP, se considera que dicha transición finalizó.

En consecuencia, teniendo en cuenta que desde 2022 la etapa de diseño e inicio de implementación del proyecto finalizó, que el Sistema de información BogData se encuentra en funcionamiento y se consolida como el Sistema de información que funcionará durante los próximos años en la Entidad, se justifica replantear el modelo de gestión y con ello los roles de quienes interactúan con el Sistema, para garantizar de manera permanente que se suplan las necesidades de mantenimiento y mejora que seguirá demandando Bogdata en el giro ordinario de su actividad.

Por lo anterior, en adelante el modelo de gestión que se adopta fortalece el nivel gerencial del cual hará parte un líder de proceso que será el Director del área, responsable de la optimización de los servicios de su dependencia para lo cual deberá identificar y solicitar a la Dirección de Informática y Tecnología los ajustes y los nuevos desarrollos que requiera en Bogdata. En cuanto a los demás niveles jerárquicos (asesor, profesional y técnico), las funciones y actividades que se requieren para el sostenimiento del Sistema BogData se entienden incorporadas en el marco funcional de todos los empleos, por lo que corresponderá a cada líder de proceso deberá organizar sus equipos, definir su líder funcional y la distribución de las demás tareas relacionadas con el Sistema, a través de la oportuna y concertada fijación de compromisos laborales.

De otro lado, para garantizar la continuidad y sostenimiento en la operación a través de BogData, se precisa conservar la estructura de las instancias de gobierno y modificar la periodicidad de reunión de

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

los comités operativo y ejecutivo con el fin de lograr una gestión integral y más eficiente respecto del seguimiento al funcionamiento del sistema.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1º. El modelo de gestión para el Sistema de Información BogData se conformará por el nivel gerencial y la gestión de solución desde los equipos operativos y de atención y soporte.

1.1. El nivel gerencial, estará conformado por el/la director/a de Informática y Tecnología que se apoyará en sus líderes de proceso o de negocio y por los Líderes de proceso de cada área, que serán los Directores de las dependencias de la Secretaría.

Parágrafo. Teniendo en cuenta que la designación recae en el empleo y no en la persona, corresponderá al servidor público que ejerza el respectivo empleo asumir las funciones derivadas del sistema de información definidas en la presente resolución.

1.2. El nivel operativo y de atención y soporte, se compone de 3 tipos de nivel de atención y servicio así:

1.2.1. **Nivel 1.** Este nivel de soporte es conocido como mesa de servicios y es el encargado de la recepción de las solicitudes o tickets que serán evaluados para escalar al Nivel 2, de acuerdo con su valoración, servicio a cargo de los servidores públicos de la Dirección de Informática y Tecnología e incluye las siguientes actividades:

- Registro, clasificación, priorización, tipificación de tickets.
- Escalamiento al Servicio de Atención de Incidentes cuando sea necesario.
- Bloqueo y desbloqueo de cuentas de usuario.
- Reinicio y cambio de contraseñas.
- Administración de Incidentes apertura y cierre.
- Gestión de llamadas y soporte.
- Determinación y categorización de problemas.
- Asignación de niveles de prioridad / severidad.
- Registro en el aplicativo Solución Manager (SOLMAN) de Incidentes que se escalan al servicio de atención de incidentes.

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

1.2.2. **Nivel 2.** Este nivel de soporte atiende las solicitudes o tickets direccionados por el Nivel 1 del esquema de soporte, que serán evaluados para su gestión o escalamiento al Nivel 3. Incluye la gestión de incidentes por temas como parametrización, datos maestros, aclaración de cambios en el modelo de operación, entre otros. Será realizado por la Dirección de Informática y Tecnología en coordinación con las áreas y comprende las siguientes actividades:

- Diagnóstico, atención y solución de incidentes.
- Uso/Navegación por las pantallas de usuario.
- Asesoría al usuario final en los aspectos básicos contenidos en el manual de usuario.
- Modificación de Datos Maestros.
- Validación y ajuste de incidentes escalados por la mesa de ayuda en el aplicativo Solución Manager.
- Categorización.
- Solución de incidentes de soporte funcional.
- Decisión sobre las peticiones de cambio, evoluciones y cambios normativos y/o procedimentales.
- Diagnóstico del incidente para identificar qué tipo de servicio requiere: Soporte funcional, mantenimiento correctivo.
- Atención de soporte personalizado en situaciones críticas.
- Escalamiento de incidentes a Soporte Nivel 3.
- Identificación de incidentes relativos a la plataforma, para escalamiento.
- Soporte funcional
- Capacitación (refuerzo a capacitación funcionarios SDH, capacitación personas adicionales Entidades)
- Entrenamiento al equipo de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Soporte personalizado a equipo base SDH.
- Incidentes de mantenimiento correctivo, asociados a la garantía tanto de la solución, como del software.
- Resolución de una falla cuando el sistema no funciona de acuerdo con la especificación definida por el usuario acorde a los casos de uso probados y aprobados en la fase de pruebas integrales de implementación.
- Documentación de incidentes.
- Escalamiento a niveles técnicos HEC.
- Escalamientos a fabricante SAP.

1.2.3. **Nivel 3.** Es el nivel de soporte de mayor complejidad, gestiona las solicitudes o tickets escalados por los niveles 1 y 2 del esquema de soporte, corresponde al fabricante sobre incidentes de infraestructura y software. Se encarga de:

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

- Atención de HEC a infraestructura y soporte de infraestructura.
- Atención de Fabricante (SAP) a escalamientos de garantía sobre el estándar o fallos del sistema.

Artículo 2º. Instancias de Gobierno. La coordinación y seguimiento del funcionamiento al Sistema de Información BogData se adelantará por el Comité Ejecutivo y el Comité Operativo, Funcional y de Gestión del Cambio. Las sesiones de dichos comités podrán desarrollarse en las modalidades presencial o virtual, de acuerdo con las circunstancias y la necesidad.

Artículo 3º. Comité Ejecutivo: Es la instancia máxima para el seguimiento integral y toma de decisiones estratégicas del Sistema de Información respecto de la Entidad y a nivel Distrital.

Artículo 4º. Conformación: El Comité Ejecutivo estará integrado de manera permanente por los siguientes servidores públicos, con voz y voto:

1. *Secretario (a) Distrital de Hacienda, quien lo presidirá.*
2. *Subsecretario (a) Técnico (a)*
3. *Subsecretario (a) General*
4. *Director(a) de Informática y Tecnología, quien cumplirá funciones de Secretario Técnico*
5. *Jefe de Oficina Asesora de Planeación*

Parágrafo. El Jefe (a) Oficina Control Interno y el Jefe (a) Oficina de Análisis y Control de Riesgo asistirán como invitados permanentes con voz pero sin voto. Cuando se requiera podrán convocarse otros invitados no permanentes también con voz pero sin voto.

Artículo 5º: Son Funciones del Comité Ejecutivo:

- 5.1. *Revisar la ejecución y el estado financiero de los componentes tecnológicos que hacen parte del Core y ERP.*
- 5.2. *Hacer el seguimiento integral al funcionamiento y avance en los desarrollos y las mejoras en el sistema de información BogData según lo solicitado por las áreas en el componente Core y ERP.*
- 5.3. *Definir estrategias de Innovación y apoyos para el sistema BogData con alianzas y la articulación institucional a partir de otros modelos de Sistemas de Información exitosos.*
- 5.4. *Conocer los desafíos que presenta el desarrollo de las funcionalidades y el modelo BogData.*

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

Artículo 6° Reuniones: Se realizará una sesión del Comité Ejecutivo de manera trimestral, sin perjuicio de la convocatoria extraordinaria que se requiera para asuntos que lo ameriten.

Artículo 7°. Comité Operativo, Funcional y de Gestión del Cambio: Es la instancia en la cual se hacen los seguimientos operativos al CORE y ERP y se definen las estrategias y cronogramas de comunicación y capacitación del Sistema de Información Bogdata.

Artículo 8°. Comité Operativo, Funcional y de Gestión del Cambio estará integrado de manera permanente por los siguientes servidores públicos con voz y voto:

1. *Subsecretario General quien lo preside.*
2. *Subsecretario (a) Técnico (a)*
3. *Director (a) de Informática y Tecnología, quien cumplirá funciones de Secretario Técnico*
4. *Tesorero (a) Distrital*
5. *Director (a) Distrital de Presupuesto*
6. *Director (a) Distrital de Cobro*
7. *Director (a) de Gestión Corporativa*
8. *Director (a) Distrital de Contabilidad*
9. *Director (a) Jurídico (a)*
10. *Director (a) Distrital de Impuesto de Bogotá*
11. *Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación*

Parágrafo. El Jefe (a) Oficina Control Interno y el Jefe (a) Oficina de Análisis y Control de Riesgo asistirán como invitados permanentes con voz pero sin voto. Cuando se requiera podrán convocarse otros invitados no permanentes también con voz, pero sin voto.

Artículo 9°. Son funciones del Comité Operativo, Funcional y de Gestión del Cambio:

- 9.1. *Hacer el seguimiento operativo del Sistema de Información respecto del sistema tributario CORE, incluyendo su interoperabilidad con el sistema anterior y el ERP de la Secretaría Distrital de Hacienda incluso frente a entidades del Distrito Capital. El seguimiento al inventario y estado de control de cambios si hay lugar, el seguimiento de la estabilización de los módulos, el avance de los desarrollos si hay lugar, la solución de incidentes y los demás temas que resulten relevantes para el Sistema de Información.*
- 9.2. *Definir estrategias de implementación de las funcionalidades requeridas por las dependencias de acuerdo con la priorización realizada entre el equipo de la Dirección de Informática y Tecnología y los líderes funcionales de la entidad.*
- 9.3. *Programar y hacer el seguimiento a los cronogramas de capacitación del Sistema de Información.*

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

- 9.4. Definir los espacios y contenidos de la capacitación del Sistema de información BogData.*
- 9.5. Definir las estrategias de apropiación del Sistema de Información en la Secretaría Distrital de Hacienda, entidades y ciudadanos;*
- 9.6. Elaborar los informes y seguimiento de cifras de los diferentes módulos.*
- 9.7. Hacer el seguimiento a los incidentes y acompañamiento a las entidades del distrito que requieran solucionar inconvenientes de operación en el proceso presupuestal y/o tesimal.*

Artículo 10. Reuniones. La periodicidad de las sesiones del Comité Operativo, Funcional y de Gestión del Cambio será mensual, sin perjuicio de la convocatoria extraordinaria que se requiera por asuntos que lo ameriten, sesiones que podrán realizarse de manera independiente para el componente CORE y para el componente ERP, caso en el cual se citará a las áreas involucradas en los asuntos objeto de la sesión, de acuerdo con sus competencias.

Artículo 11°. Quorum y decisiones. El Comité Ejecutivo y el Comité Operativo, Funcional y de Gestión del Cambio deliberará con la asistencia de la mitad más uno de sus miembros y decidirá con el voto favorable de la mayoría de los presentes.

Ninguno de los integrantes podrá abstenerse de votar en la respectiva sesión, salvo que haya manifestado impedimento o conflicto de intereses según la Ley. Los miembros que se aparten de la decisión mayoritaria deben manifestar expresamente las razones de su voto.

Artículo 12° Funciones del secretario técnico. Son funciones del Secretario Técnico del Comité Ejecutivo y del Comité Operativo, Funcional y de Gestión del Cambio las siguientes:

- 1. Citar a las reuniones ordinarias y extraordinarias, presenciales y virtuales.*
- 2. Coordinar la información correspondiente que deba llevarse al Comité.*
- 3. Proponer y elaborar el orden del día.*
- 4. Verificar el quórum correspondiente al comienzo de cada sesión.*
- 5. Elaborar las actas de cada sesión en la que debe constar por lo menos el lugar, fecha y hora de la sesión, modalidad de la misma, relación de asistentes, los asuntos tratados y las decisiones adoptadas.*
- 6. Organizar el archivo electrónico del Comité con sus correspondientes soportes.*
- 7. Suscribir y enviar para firma del Presidente del Comité las actas respectivas.*

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



RESOLUCION No. SDH-000206

24 DE JULIO DE 2024

“Por la cual se adopta el modelo de gestión y las Instancias de Gobierno para el seguimiento y control del Sistema de Información BogData.”

Artículo 13º. Comunicar a los miembros de los Comités el contenido de la presente Resolución.

Artículo 14º. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de Hacienda y deroga las Resoluciones SDH – 016 del 3 de febrero de 2023 y 418 del 1º de noviembre de 2023.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE

Dada (o) en Bogotá, D.C., a los

ANA MARÍA CADENA RUÍZ
Secretaria Distrital de Hacienda

Aprobó:	Olga Liliana Sandoval Rodríguez – Subsecretaria General Andres Felipe Uribe Medina-Subsecretario Técnico
Revisó:	Adriana Samacá-Directora de Informática y Tecnología Marcela Gómez Martínez- Directora Jurídica Diego Chitiva Sánchez – Director Gestión Corporativa
Proyectó:	José Joaquín Galeano Varon Asesor de Tecnología e Informática Janneth Milena Pacheco -Asesor SG

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA