## ROLES Y RESPONSABILIDADES

**Dueño del servicio:** Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática o quién este delegue.

* Monitorea y hace seguimiento al procedimiento de activos y configuración, para velar por el cumplimiento de acuerdo con los Niveles de Servicio definidos.
* Asigna los recursos necesarios para la ejecución, actualización, análisis, evaluación y puesta en marcha del procedimiento.
* Autoriza la publicación al interior de la OTI del procedimiento.

**Líder de la práctica de ITIL:** Profesional de la Oficina de Tecnología e Informática- OTI.

* Asegura que el procedimiento fue definido y documentado.
* Establece y comunica los roles y responsabilidades del procedimiento.
* Define las políticas del procedimiento y establece objetivos para el mejoramiento de este.
* Establece y comunica los niveles de servicio del procedimiento y las métricas asociadas.
* Garantiza que el procedimiento se ejecute.
* Aprueba los cambios del procedimiento.

**Gestor Activos y Configuración:** Proveedor de Servicios de TI.

* Identifica la necesidad de Actualizar la CMDB.
* Identifica el origen de la actualización.
* Registra y verifica la información del CI en la CMDB.
* Actualiza la CMDB y notifica a los interesados.
* Programa el escaneo y la actualización del CI.
* Solicita inclusión de nuevos CI’s en la CMDB.
* Realiza el proceso de cargue de CI’s en CMDB.
* Gestiona y coordina las actividades y los recursos de acuerdo con las políticas definidas para el proceso.
* Asegura que el proceso está definido y documentado.
* Realiza las revisiones periódicas para comparar los elementos de configuración respecto al ambiente de producción y verifica la efectividad de los cargues automáticos y manuales.
* Resuelve inconvenientes en el ingreso de nuevos elementos de configuración (CI).
* Actualiza el estado y los datos de los elementos de configuración que fueron modificados con autorización de la Gestión de Cambios.
* Identifica cambios no autorizados en la CMDB, responsables y escala al nivel correspondiente en caso de que estos hechos sean recurrentes.
* Se encarga del registro de los elementos de configuración, sus modificaciones y retiros; y revisa inconsistencias.
* Ejecuta los cargues manuales y automáticos de los elementos de configuración.

**Técnico de Soporte en Sitio:** Profesional de soporte de segundo nivel del proveedor de servicios de TI.

* Asocia el CI a la solicitud o incidente y reportar cambios requeridos.
* Suministra la información de nuevos CI’s que identifiquen.
* Suministra información sobre el estado de los CI’s que no se han actualizado después de 30 días.
* Realiza las actualizaciones de datos lógicos en los equipos de cómputo tales como descripciones y nombres de equipos que sean reportados por el Gestor de Activos y Configuración.

**Analista mesa de servicios:** Profesional de soporte de primer nivel del proveedor de servicios de TI.

* Genera los casos para actualizar información de la CMDB al gestor del procedimiento, Soporte en Sitio o Especialista según sea el caso.

**Especialistas de TI:** Profesional especializado en las diferentes plataformas de TI de la SIC, puede ser del proveedor de servicios de TI o de la OTI.

* Asocia el CI a la solicitud, incidente o cambio y reportar cambios requeridos.
* Suministra la información de CI’s nuevos al Gestor de Activos y Configuración.
* Suministra información sobre las modificaciones o actualizaciones de los CI’s en producción al Gestor de Activos y Configuración.

**Gestor de Cambios:** Proveedor de servicios de TI

* Revisa las solicitudes de cambio definiendo prioridades para determinar el impacto que puedan tener en los CI’s.
* Reporta los cambios que afecten los diferentes ítems de configuración al Gestor de Activos y Configuración.

**Analista de Garantías:** Proveedor de servicios de TI

* Responsable de gestionar el proceso de garantías.
* Suministra la información sobre el estado de las garantías de los equipos y cuando los equipos estén con la garantía gestionada informar al Gestor de Activos y Configuración los cambios realizados sobre hardware o software del CI’s.
* Verifica la relación de CI en las solicitudes. (Adicionalmente los CI’s de equipos que van a ser cubiertos por una contingencia, asociar el CI de la contingencia).

**Analista de Repuestos:** Proveedor de servicios de TI

* Reporta al Gestor de Activos y Configuración cualquier cambio de hardware o software de un CI tramitado por repuestos.

**Coordinador Mesa de Servicios:** Proveedor de servicios de TI

* Distribuye los Técnicos de Soporte en Sitio para la realización de tareas masivas como revisión de CI’s en sitio en caso de requerirse.

**Nota 1:** Una misma persona puede cumplir varios roles.