## **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

**Dueño del servicio:** jefe de la oficina de tecnología o quién este delegue.

* Monitorea y hace seguimiento a los incidentes a cargo, para velar por el cumplimiento de acuerdo con los Niveles de Servicio definidos.
* Asigna los recursos necesarios para el análisis, evaluación, definición del plan de acción y ejecución del incidente.
* En los incidentes masivos, es el responsable de dar aprobación.

**Dueño del proceso:** 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 de incidentes:** proveedor de servicios de tecnología.

* Capacita y brinda orientación a todos los involucrados en el procedimiento sobre el uso de la herramienta de gestión usada por la entidad, de acuerdo con criterios de oportunidad, calidad y eficiencia.
* Se encarga de realizar seguimiento al procedimiento, verificar la asignación, priorización, categorización y cumplimiento de los ANS, durante la gestión de los incidentes.
* Vela porque el procedimiento se siga y guíe a la operación en las dudas que tengan respecto al mismo.
* Recolecta mediciones de desempeño que servirán para el planteamiento de mejoras al servicio y al procedimiento en general.

**Solicitante:** usuario o funcionario de la SIC

* Reporta alguna falla, intermitencia o degradación en uno o más servicios tecnológicos a los que accede.
* Provee información suficiente y necesaria para apoyar ls resolución del incidente.

**Analista de monitoreo:** proveedor de tecnología.

* Valida la disponibilidad de los servicios por medio de las herramientas de monitoreo.
* Reporta a la mesa de servicios, los eventos identificados.
* Reporta incidentes masivos y los eventos de acuerdo con las actividades de la gestión de eventos.

**Analista primer nivel:** proveedor de servicios de tecnología.

* Actúa como punto único de contacto para el registro, categorización, priorización, escalamiento y comunicación de los incidentes.
* Analiza, diagnostica y soluciona los incidentes que estén bajo su alcance.
* Escala los incidentes a los resolutores de niveles superiores, con la documentación del diagnóstico realizado.
* Documenta la solución de los incidentes atendidos.
* Mantiene informado al usuario sobre el estado y progreso en la atención y solución de los incidentes.

**Analista segundo nivel:** proveedor de servicios de tecnología.

* Provee el diagnóstico, da el soporte necesario, documenta la solución correspondiente, y mantiene informado al usuario.
* Soluciona los incidentes que no se pueden gestionar de forma remota.
* Realiza seguimiento a los incidentes que le han sido asignados.
* Escala los incidentes no solucionados, esto cumpliendo con las reglas del escalamiento funcional y jerárquico.

**Analista tercer nivel:** proveedor de servicios de tecnología.

* Analiza, diagnostica, realiza seguimiento, soluciona y documenta los incidentes que estén bajo su alcance o que sean escalados por el segundo nivel de soporte, y mantiene informado al usuario.
* Prueba las soluciones planteadas para resolver los incidentes antes de llevarlos a producción.
* Implanta las soluciones propuestas para resolver los incidentes en el ambiente de producción.
* Notifica la solución de los incidentes una vez resueltos y obtiene aprobación para su cierre.
* Escala los incidentes que no se pueden solucionar a los proveedores de forma funcional y jerárquico.
* Escala al gestor de incidentes, las incidencias que requieran postular a problema o conocimiento cuando su causa raíz sea desconocida.
* Realiza seguimiento a los casos escalados a los proveedores.

**Analistas tercer nivel – OTI y seguridad forense:** profesional de la oficina de tecnología e informática.

* Soluciona los incidentes relacionados de las aplicaciones a su cargo.
* Soluciona, recolecta y conserva evidencia forense del incidente.
* Provee el diagnóstico, seguimiento, solución y documenta los incidentes que este a su alcance.
* Escala los incidentes que no se pueden solucionar a los proveedores de forma funcional y jerárquico.
* Escala al gestor de incidentes, las incidencias que requieran postular a problema o conocimiento cuando su causa raíz sea desconocida.

**Proveedor de servicios de tecnología:** profesional externo.

* Presta el soporte necesario para restablecer la operación del servicio dando cumplimiento a los acuerdos operativos o de servicios definidos contractualmente.

**Nota 1:** una persona puede cumplir varios roles.