## **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Los siguientes roles corresponden a los que participan en las actividades del proceso de Gestión de Problemas.

**Dueño del Servicio**: Profesional de la Oficina de Tecnología e Informática - OTI o quién este delegue.

* Monitorea y hace seguimiento a los problemas a cargo.
* Asigna los profesionales OTI O especialistas TI para el análisis, evaluación, definición del plan de acción.
* Sirve como enlace con los correspondientes responsables de otros servicios
* Solicita datos, estadísticas e informes requeridos para análisis.

**Líder de la práctica de ITIL**: Profesional de la Oficina de Tecnología e Informática- OTI o quién este delegue.

* Asegura el cumplimiento de políticas y procedimiento.
* 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.
* Garantiza que el procedimiento se ejecute.
* Aprueba los cambios del procedimiento.

**Gestor de Problemas:** Profesional del Proveedor de Servicio **Identifica los problemas detectados por los procesos de Gestión de incidentes, Eventos, Disponibilidad, Capacidad y Niveles de Servicio.**

* **Responsable del cierre formal de los problemas.**
* **Lidera Comité de Gestión de Problemas y realizar la secretaria técnica del comité.**
* **Comunica la información del proceso y los cambios al mismo tiempo para asegurar el conocimiento y su apropiación por los integrantes del área de la OTI en la gestión de problemas.**
* **Gestiona los ajustes necesarios en la herramienta de gestión de servicios, para la mejora del proceso de Gestión de Problemas.**
* **En conjunto con Gestión de Incidentes detectar fallos recurrentes, para dar solución de causa raíz.**

**Analista de Problemas:** Profesional de la Oficina de Tecnología e Informática- OTI o especialista del proveedor de servicio

* Realiza investigación y diagnóstico del problema.
* Responsable de construir solución temporal de ser necesario.
* Responsable de detectar error conocido y construir solución definitiva del problema, así como documentarla.
* Implementa la solución temporal del problema cuando no se requieren realizar cambios.

**Comité de Problemas**

**Conformado por el dueño del servicio de la OTI y Líder de la práctica de ITIL que está solicitando investigar el problema, el(los) especialista(s) y el(los)) profesionales de la OTI que puedan aportar a la solución y el gestor de problemas.**

* **Validar la información de las postulaciones a problemas identificados.**
* **Determinar prioridad del problema presentado.**
* **Definir y asignar los profesionales OTI O especialistas TI que se encargarán de solucionar el problema. Esta actividad es realizada por los coordinadores de cada área que asisten al Comité de Problemas.**
* **Evaluar y validar la efectividad de la solución del problema.**
* **Realizar seguimiento a la solución de problemas implementados.**

**Postulante del Problema**

**Profesional de la OTI o especialista del proveedor que haga parte del área de tecnología y dentro de sus labores de la OTI detecte un incidente que afecte la disponibilidad de los servicios de infraestructura o degradación de estos**

* **Postular incidentes que afecten un servicio**
* **Hacer parte del seguimiento al problema una vez es creado**
* **Evaluar y validar la efectividad de la solución del problema.**

**Nota 1: Varios roles pueden ser realizados por un mismo usuario.**