## 

## **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

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

* Realiza seguimiento a los eventos escalados para su intervención, 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 de los eventos.

Dueño del proceso: profesional de la oficina de tecnología.

* 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 eventos: profesional del proveedor de tecnología de la mesa de servicio.

* Se encarga de realizar seguimiento al procedimiento, verificar la asignación, priorización, categorización y cumplimiento de los ANS, durante la gestión de los eventos.
* Genera reportes de seguimiento del desempeño del procedimiento.
* Vela por la trazabilidad de los eventos que se generan en el periodo.
* Monitorea la efectividad del procedimiento.
* Verifica que cada evento tenga un especialista asignado en la herramienta de gestión.
* Proporciona recomendaciones y mejoras al procedimiento.
* Establecer objetivos para el mejoramiento del proceso

Analista de monitoreo: profesional del proveedor de tecnología de la mesa de servicio.

* Se encarga de detectar y filtrar el evento que se genera por medio de las herramientas de monitoreo.
* Gestiona los eventos de tipo advertencia para minimizar los eventos críticos.
* Para los eventos críticos es responsable de notificar al especialista de tercer nivel, a la mesa de servicio, al dueño del proceso, al gestor de eventos y demás involucrados de la ocurrencia del evento y direccionar el evento al proceso que por su alcance deba darle solución y hacer seguimiento.
* Debe asegurar que cada evento crítico o advertencia tenga un responsable asignado.

Analista tercer nivel: profesional del proveedor de tecnología de la mesa de ayuda.

* Analiza, diagnostica y construye la solución para los eventos (Incidentes) escalados por el Analista de monitoreo.
* Documenta y actualiza la información de los eventos (incidentes) que tiene a su cargo en la herramineta de gestión.
* Retroalimenta al analista de monitoreo sobre las soluciones encontradas de los eventos (incidentes).

Nota 1: una persona puede cumplir varios roles.