## ROLES Y RESPONSABILIDADES

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

* Se asegura que la entrega de servicios y soporte cumplen los ANS.
* Analiza datos, estadísticas e informes para la toma de decisiones.
* Representa el servicio en toda la organización.

**Líder de la práctica de ITIL:** profesional de la oficina de tecnología informática

* Asegura la documentación apropiada del proceso.
* Define políticas y estándares adecuados a la operación.
* Apoya en el diseño del proceso.
* Audita el proceso para asegurar su cumplimiento.
* Identifica oportunidades de mejora.

**Gestor de Niveles de Servicio**: proveedor de servicios de TI

* Mantiene comunicación constante con el dueño del proceso para planificar mejoras.
* Monitorea y realiza seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.
* Se asegura del cumplimiento de las actividades.

**Gestor de Catálogo y Portafolio**: proveedor de servicios de TI

* Provee información fundamental para el resto de los procesos, tales como detalles de servicios, estatus actual e interdependencia de estos.
* Asegura que toda la información contenida en el catálogo sea precisa y esté actualizada.

**Oficina de Tecnología e Informática**: profesional de la oficina de tecnología.

* Realizar la negociación con proveedores para dar cumplimiento a los ANS, así como velar por el cumplimiento de éstos y de los OLAs con las áreas que lo impacten.

Nota 1: Una misma persona puede cumplir varios roles.