## ROLES Y RESPONSABILIDADES

**Analista de Mesa de Servicio**: Es la persona encarga de registrar, canalizar, categorizar y solucionar las solicitudes de servicio de primer nivel, o en su defecto, escalar a los equipos de soporte para dar la solución final. Es llamado también Analista de primer nivel.

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

* Asigna los recursos necesarios para la ejecución, actualización, análisis, evaluación y puesta en marcha del procedimiento.
* Aprueba los diseños de solución de los servicios de TI.
* Valida la implementación y soporte de nuevos desarrollos.

**Especialista TI**: rol encargado por la OTI o Proveedor de servicios de TI para dar solución a los servicios tecnológicos que tengan que ver con su competencia. Es llamado también Especialista de tercer nivel.

**Gestor de Infraestructura**: Proveedor de servicios de TI.

* Interioriza los objetivos y finalidades del procedimiento.
* Realiza seguimiento y control del cumplimiento de las actividades en las fases dentro del procedimiento.
* Presenta un informe del estado actual de la gestión de infraestructura.
* Realiza las actividades necesarias para asegurar el cumplimiento en la ejecución del procedimiento.
* Determina las métricas asociadas al procedimiento de Infraestructura.

**Grupo Arquitectura Empresarial**: rol integrado por colaboradores de la SIC.

* Alinea todo lo relacionado con arquitectura de servicios.
* Con base en el plan de acción institucional revisan y brindan un concepto de viabilidad respecto a nuevas adquisiciones, nuevos proyectos de software, nuevos desarrollos, entre otros.
* Evalúan las solicitudes o necesidades que puedan llegar directamente a la Oficina de Tecnología e Informática.

**Grupo de Sistemas de Información y Grupo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos**: rol integrado por colaboradores de la SIC o quién deleguen.

* Crear y desarrollar nuevos programas o sistemas.
* Establecer parámetros y diseñar la arquitectura de nuevos programas.
* Diseñar, escribir, leer, probar y corregir el código de sistemas nuevos y existentes.
* Realizar el mantenimiento correspondiente en los sistemas existentes, realizando el monitoreo y corrección de los defectos detectados.
* Realizar pruebas de medición de calidad y detectar errores en el desarrollo del programa.
* Elaborar manuales operativos y especificaciones técnicas de los sistemas nuevos o actualizados.
* Elaborar informes sobre el progreso del proyecto.

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

* Asegura que el procedimiento fue definido y documentado.
* Define las políticas del procedimiento y establece los objetivos para el mejoramiento de este.
* Realiza el seguimiento a las políticas de la Gestión de Infraestructura.
* Establece y comunica los roles y responsabilidades del procedimiento.
* Determina las métricas asociadas al procedimiento de Infraestructura.
* Garantiza que el procedimiento se ejecute.
* Aprueba los cambios del procedimiento.

**Soporte En Sitio**: Es la persona encargada de dar solución en sitio a las solicitudes que surjan de la infraestructura tecnológica de la SIC. Es llamado también Analista de segundo nivel.

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