## ROLES Y RESPONSABILIDADES

**Administrador herramienta de gestión:** Proveedor de Tecnología.

* Mantener actualizada la herramienta de gestión con base en las peticiones realizadas a través de la gestión de catálogo de servicios.

**Gestor de catálogo y portafolio de servicios:** Proveedor de Tecnología.

* Planea, diseña, coordina, revisa, audita, genera e implementa oportunidades de mejora del flujo del proceso.
* Comunica las actualizaciones sobre el proceso a los diferentes involucrados.
* Asegura que todos los servicios de TI ofrecidos por la OTI, estén registrados y actualizados dentro del Portafolio de servicios.

**DUEÑO DEL SERVICIO:** Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática o quién este delegue.

* Monitorea y hace seguimiento a las solicitudes 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 de la solicitud.
* En las Solicitudes de Impacto Mayor - IMAC, es el responsable de dar aprobación.

**SOLICITANTE / USUARIO:** funcionario o Contratista de la SIC.

* Hace uso de los servicios ofrecidos por la Oficina de Tecnología e Informática a través de los medios establecidos.

**AUTORIZADOR OTI**: Profesionales de la Oficina de Tecnología e Informática.

* Valida y da el visto bueno para asignar un recurso o permiso sobre un servicio.

**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 del mismo.
* Garantiza que el procedimiento se ejecute.
* Aprueba los cambios del procedimiento

Nota: Una misma persona puede cumplir varios roles.