## ANEXO 1. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Dueño del Servicio: Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática o a quién este delegue.

* Vela porque el Líder de la práctica de ITIL realice el seguimiento del cumplimiento de las políticas y el seguimiento del avance del proyecto.
* Vela por el cumplimiento de acuerdo con los Niveles de Servicios definidos y proveer los recursos necesarios.
* Realiza observaciones y/o sugerencias respecto al seguimiento del plan de Proyectos de TI.

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

* Asegura que el procedimiento sea 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 Proyectos.
* Establece y comunica los roles y responsabilidades del procedimiento.
* Determina e informa los niveles de servicio del procedimiento y las métricas asociadas.
* Garantiza que el procedimiento se ejecute.
* Aprueba los cambios del procedimiento.

Gerente o Líder del Proyecto: Servidor público y/o contratista designado de la Oficina de Tecnología e Informática- OTI.

* Define la estructura del Proyecto.
* Define la planeación del Proyecto.
* Gestiona y asigna los Recursos Humanos requeridos del Proyecto.
* Informa sobre el estado actual del Proyecto.
* Establece las líneas de trabajo a seguir para garantizar la calidad e integridad de los artefactos del proyecto.
* Garantiza una coordinación adecuada para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
* Realiza el control de los costos, tiempo y alcance.
* Propone las acciones que permitan el adecuado manejo de recursos tecnologicos.
* Motiva y organiza el equipo de trabajo para lograr un objetivo definido.
* Realiza el seguimiento al plan del proyecto validando el cumplimiento periódico.
* Define las prioridades de las tareas dentro y/o relacionadas con el proyecto.
* Realiza las observaciones y/o sugerencias respecto al progreso del proyecto y posibles inconvenientes que se puedan presentar en la ejecución de este.

Equipo del Proyecto**:** Cualquier persona que hace parte de la ejecución del Proyecto

* Genera los entregables del proyecto.
* Dar cumplimiento a las tareas establecidas en el cronograma de la Gestión del Proyecto.
* Reporta las lecciones aprendidas.
* Reporta cualquier novedad que se presente en la linea base.
* Brinda soluciones agiles que permitan el cumplimiento de las actividades.

Usuarios del Producto o Servicio: Aquellas personas u organizaciones que utilizarán el producto, servicio o resultado del proyecto.

* Participar activamente de las reuniones que convoque el gerente del proyecto con el fin de llevar a cabo la aceptación del servicio o producto
* Disponer del tiempo estipulado en el cronograma de trabajo para realizar las actividades de verificación del producto, servicio capacitación y pruebas sobre la satisfacción del producto final.

**Nota 3:** Una misma persona puede cumplir varios roles.