## ROLES Y RESPONSABILIDADES

**Dueño del Servicio**: Profesional de la Oficina de Tecnología e Informática- OTI o quién se delegue.

* Asigna los recursos necesarios para la creación, modificación, cargues, relacionamiento, mantenimientos y salidas o bajas de los datos e información de la base de Conocimiento.
* Sirve como enlace con los correspondientes responsables de otros servicios
* Solicita datos, estadísticas e informes requeridos para análisis.

**Líder de la práctica de ITIL:** Profesional de la Oficina de Tecnología e Informática- OTI o quién se delegue.

* Asegura el cumplimiento de políticas y procedimiento.
* 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.
* Garantiza que el procedimiento se ejecute.
* Aprueba los cambios del procedimiento.

**Usuario o Postulante**

Es quien cuenta con la información y/o conocimiento para alimentar la base de conocimiento dentro de los que estarán los especialistas del proveedor de servicios y profesionales de la OTI que puedan desde su área de servicio aportar un artículo de conocimiento de TI.

* Postula documentos o apoya en la actualización de documentos existentes de la base de conocimiento para su publicación.

**Gestor de la base de conocimiento Tecnológico.**

Encargado por velar que el proceso de Gestión de buenas prácticas tecnológicas funcione y mantener el SKMS con las KMDB asociadas. Entre sus responsabilidades particulares están:

* Revisar las postulaciones y validar que éstas cumplan con los criterios de publicación.
* Garantizar que el repositorio de conocimiento se mantenga actualizado.
* Producir información sobre la gestión del proceso (Estadísticas, informes, etc.).
* Crear campañas de comunicación que promuevan el uso y contribución de conocimiento.
* Comunicar las actualizaciones de la base del conocimiento de TI a los profesionales OTI y proveedor de TI con el fin de fomentar la cultura de conocimiento.
* Proponer mejoras al proceso.

**Revisor Técnico**

El revisor técnico es asignado por el dueño del servicio.

Revisar los artículos desde la perspectiva técnica y si lo postulado aporta al conocimiento del servicio.

* Verificar que el artículo contenga información clara y precisa.
* Revisar las publicaciones (manuales, instructivos y documentación de solución de incidentes y requerimientos) desde el punto de vista técnico, asegurando que lo documentado obedezca a una solución efectiva y eficiente.
* Asegurar que el artículo no exista y determinar que el artículo pueda ser publicado.

**Nota: Varios roles pueden ser realizados por un mismo usuario.**