

1.4.1 Descripción de roles

GP: Gestor de Problemas.

RGP: Responsable del seguimiento y control de problemas.

RP: Responsable del Proceso.

STIC: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- **Solicitante:** Es el rol que ocupa aquella persona, que remite a Gestión de Problemas una propuesta de un problema, ya sea de manera reactiva o proactiva.

- **RP:** Tiene las siguientes responsabilidades:
 - Es el rol que se señala como responsable final del proceso, y que se ocupa de su planificación, apoya su operación, controla su desarrollo e impulsa su mejora.
 - Lidera el proceso en la STIC, integrando a los distintos roles involucrados, y adaptando la respuesta de dicho proceso a las directrices que se establezcan desde la STIC.

- **RGP:** Tiene las siguientes responsabilidades:
 - Es el responsable último del Problema en todas sus fases. Concretamente:
 - Monitorización y registro:
 - Detectar problemas, tanto de forma reactiva como proactiva.
 - Decide si se aborda un problema propuesto por otros roles.
 - Investigación:
 - Dota de mecanismos para que los resolutores puedan investigar: convoca comités de problemas, orquesta distintos resolutores, etc.
 - Decide si se suspende un problema que está en investigación, pudiéndose apoyar en el GP.
 - Resolución:
 - Analiza el coste de la solución/es propuesta/s por el resolutor/es y decide si se resuelve o no, pudiéndose apoyar en el GP.

- **Resolutor (Proveedor):** tiene las siguientes responsabilidades:
 - Es el que trabaja de manera activa en el problema. Concretamente:
 - Monitorización y registro:
 - Detectar problemas, tanto de forma reactiva como proactiva.
 - Investigación:

- Investigar la causa raíz problema, buscar una solución temporal mientras se resuelve el problema.
 - Resolución:
 - Resolver el problema una vez el problema es error conocido.
- **GP:** tiene las siguientes responsabilidades:
 - Es el que da soporte al RGP en todo el ciclo de vida del Problema y tiene funciones específicas sobre el seguimiento del problema.
 - Monitorización y registro:
 - Detectar problemas, tanto de forma reactivo como proactiva.
 - Analizar la propuesta de problemas: revisar si es efectivamente un problema, evitar duplicados.
 - Asociar incidencias a problemas.
 - Investigación y resolución:
 - Dar soporte al RGP en las actividades de investigación y resolución.
 - Seguimiento:
 - Monitorizar el desempeño del problema.
 - Jefe de proyecto. Rol con funciones específicas en el Modelo de Gestión de Servicios de la STIC y que en el proceso de Gestión de Problemas actuará como RGP.

Coordinador STIC. Rol responsable dentro de las Áreas de la STIC y que en el proceso de Gestión de Problemas actuará como RGP.