



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología

Centro Nacional de
Tecnologías de Información (CNTI)



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN INTEROPERABLES



CC Creative Commons

Reconocimiento-No comercial-Compartir bajo la misma licencia 3.0.

Usted es libre de:

-  Copiar, distribuir y reproducir públicamente la obra.
-  Hacer obras derivadas.

Bajo las siguientes condiciones:

-  **Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
-  **No comercial.** no puede utilizar esta obra para fines comerciales.

 **Compartir bajo la misma licencia.** Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra. Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Los derechos derivados de usos legítimos u otras limitaciones reconocidas por ley no se ven afectados por lo anterior.

Esto es un resumen fácilmente legible del texto legal de su versión original en idioma inglés (la licencia completa)

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ve/>

Índice de contenido

1.Objeto.....	3
2.Justificación.....	4



3.Alcance.....4

4.Definiciones.....4

5.Actores.....6

6.Siglas.....6

7.Políticas asociadas al procedimiento.....6

8.Procedimiento General.....7

9.Referencias Normativas.....8

1. Objeto

Describir el procedimiento general para la gestión de revisión de la operatividad de los servicios de interoperabilidad por parte del Operador de Interoperabilidad, garantizando el cumplimiento de sus procesos, políticas y directrices.



2. Justificación

La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Así mismo en el ámbito de la Administración pública, la consagración del derecho de los ciudadanos a comunicarse con ella a través de medios electrónicos comporta una obligación correlativa de las mismas, en este sentido desde el Centro Nacional de Tecnologías de Información se llevan a cabo proyectos que contribuyen a la implementación del gobierno electrónico específicamente desde el área de la interoperabilidad, siendo los servicios web o servicios de información interoperables pieza fundamental para su operatividad.

Por consiguiente en este documento se describe el procedimiento para la gestión de la operatividad de los servicios de información interoperables.

3. Alcance

Esta política es aplicable al Operador de Interoperabilidad.

4. Definiciones

A efectos de la presente política se manejan los siguientes términos:

1. Continuidad: comprende el conjunto de actividades necesarias para garantizar el funcionamiento de los servicios de forma ininterrumpida, asegurando su pronta recuperación después del cese de su operación en virtud de las fallas o causas que originaron tal situación.
2. Disponibilidad: cualidad de los servicios asociada a continuidad, referida a satisfacer la necesidad del usuario cuando éste requiere del uso del mencionado servicio.
3. Dato: hecho, concepto, instrucción o caracteres, que se expresa por sí mismo, representado de una manera apropiada para que sea comunicado, transmitido o procesado por seres humanos o por medios automáticos, y al cual se le asigna o se les puede asignar un significado.



4. Escalabilidad: propiedad que se atribuye a los servicios con el fin de asegurar su habilidad para reaccionar y adaptarse si perder la calidad, siempre con la capacidad de crecer continuamente de manera fluida.
5. Estándar: especificación establecida por un organismo de reconocimiento en la industria, que sirve de guía para regular la generación de componentes que habiliten la interoperabilidad entre entidades. Sirve como apoyo para alguna recomendación.
6. Información: significado que el ser humano le asigna al dato o al conjunto organizado de datos procesados, utilizando las convenciones conocidas y generalmente aceptadas.
7. Integración: consiste en la constitución de un todo, conformado con componentes de otras unidades.
8. Interoperabilidad: capacidad de los órganos y entes del Estado de intercambiar por medios electrónicos datos, información y documentos de acceso público.
9. Niveles de servicio: conjunto de parámetro o grados que definen el punto de entendimiento común, que permite determinar las prioridades, responsabilidades y calidad, vinculados a la prestación de los servicios entre dos o más partes involucradas.
10. Plataforma Nacional de Interoperabilidad: conjunto de componentes tecnológicos, sistemas y servicios, que permite a los órganos y entes del Estado, intercambiar datos, información y documentos haciendo uso del estándar de interoperabilidad.
11. Requerimiento: atributo, condición o capacidad que debe cumplir un servicio y su entorno, ya sea derivado de la necesidad identificada de un usuario, o establecida en un documento formalmente al inicio del proceso.
12. Servicio: conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios al



ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

13. Servicios de Información Interoperables: servicio que reúne, procesa, reusa y dispone datos, información y documentos, en función de la demanda de los órganos y entes del Estado, en forma adecuada, confiable, oportuna y de fácil acceso.

5. Actores

- Operador de Interoperabilidad: Responsable de recibir, evaluar y canalizar cualquier requerimiento de servicios de interoperabilidad de los organismos o entes del Estado Venezolano.

6. Siglas

Para efectos de la presente política, se establecen las siguientes siglas:

PIN: Plataforma de Interoperabilidad Nacional.

SII: Servicios de Información Interoperables

7. Políticas asociadas al procedimiento

7.1 Todas las revisiones de cumplimiento establecidas por el Operador de Interoperabilidad para el desarrollo y despliegue de los Servicios de Información Interoperables deben estar en el marco de la Ley de Interoperabilidad del Estado Venezolano.

7.2 Los ajustes de las revisiones de cumplimiento deben realizarse de forma iterativa.

7.3 La unidad de calidad es la unidad organizacional encargada de establecer las estrategias para supervisar la aplicación de las revisiones de cumplimiento.

7.4 El proceso de revisión de cumplimiento proporcionará los criterios para la revisión, aprobación o rechazo de los procesos establecidos en el mapa de procesos relacionados a los servicios de interoperabilidad.

7.5 El proceso de revisión de cumplimiento debe garantizar que las soluciones y los servicios de la plataforma de interoperabilidad, estén alineados con sus objetivos y políticas.

7.6 La unidad de calidad es la encargada de establecer los criterios de evaluación de cumplimiento que deben ser aplicados a las unidades que sustentan los servicios de interoperabilidad.

7.7 Las evaluaciones y revisiones de la gestión sobre la operatividad de los servicios de interoperabilidad se realizarán cada veinte (20) días.

7.8 Se deben documentar los resultados o estadísticas de operatividad, tales como: las decisiones, los riesgos de no conformidad, el seguimiento y cumplimiento de la aplicación de acciones correctivas, entre otros.

7.9 Los reportes deben incluir número de solicitudes de cumplimiento abiertas, número de solicitudes de cumplimiento cerradas, número de solicitudes de control de incidencias solicitadas, entre otros.

8. Procedimiento General

8.1 La unidad de requerimiento solicita el informe de cumplimiento de los servicios de información interoperables a la unidad de calidad.

8.2 La unidad de calidad realiza un análisis de los indicadores de desempeño y de resultado de las unidades relacionadas con la prestación de los servicios de interoperabilidad del Operador de TI, identificando brechas y acciones de mejora, para la elaboración del informe solicitado. Una vez culminado el informe se envía a la unidad de gestión de requerimiento.

8.3 La unidad de requerimiento recibe el informe y lo envía a la coordinación de la plataforma de interoperabilidad, para que realice el análisis necesario.

8.4 La coordinación de la plataforma establece un mapa de ruta y acciones correctivas necesarias, de existir alguna acción correctiva que requiera la aprobación por de la Directiva del Operador de Interoperabilidad, esta se debe someter a la consideración de la misma.

8.5 Todas las acciones correctivas mencionadas en el punto anterior serán gestionadas como un requerimiento, por lo que la unidad de gestión de requerimiento, será la encargada de hacer el seguimiento correspondiente.



9. Referencias Normativas

- Ley de sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado Gaceta Oficial N° 39.945 Decreto N° 9.051
- Marco de Interoperabilidad para el Estado Venezolano V 1.0
- Plan de Implementación de los Servicios de Información Interoperables. CNTI. 2014.