



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro Nacional de
Tecnologías de Información (CNTI)



CONDICIONES PARA EL REGISTRO NACIONAL DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN INTEROPERABLES



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

Capítulo I: Anteproyecto.....	3
1. Nombre del proyecto.....	3
2. Diagnóstico.....	3
3. Antecedentes.....	4
4. Justificación.....	6
5. Base Normativa.....	7
Capítulo II: De las Generalidades.....	8
6. Objeto.....	8
7. Ámbito de aplicación.....	8
8. Definiciones.....	9
9. Consideraciones generales.....	9
Capítulo III: De la Gestión de los Servicios de Información Interoperables.....	11
11 Fase de Diseño.....	12
12 Fase de Transición.....	12
13 Fase de Operación.....	12
14 Fase de Optimización	13
15 Documentación del servicio.....	13
16 Auditorías e inspección.....	14
Anexo A - Documento de Especificaciones del Servicio de Información Interoperable.....	16
Anexo B - Documento de condiciones sobre los niveles de servicio.....	17

Capítulo I: Anteproyecto

1. Nombre del proyecto

Proyecto de Recomendación Técnica: Registro Centralizado de Servicios de Información Interoperables.

2. Diagnóstico

Con el objeto de afianzar la transparencia y eficiencia de la gestión pública, y facilitar el acceso a los servicios que presta el Estado a los ciudadanos y ciudadanas, se adelanta como parte de una estrategia de gobierno electrónico, la implementación de instrumentos jurídicos que respalden las acciones que permitan optimizar las operaciones del gobierno en función de las necesidades del pueblo. En este sentido y con el entrada en vigencia del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes del Estado, surge una serie de actividades y cambios que son importantes considerar en ocasión de apoyar la estrategia de gobierno electrónico implementada.

De acuerdo con lo establecido en el citado instrumento jurídico, se conforma la Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables, dentro de la que destaca un componente denominado “Registro Nacional de Servicios de Información Interoperables”. Componente que contribuirá con la centralización de la información asociada a los Servicios de Información Interoperables que se desarrollen en el país, según lo establece la legislación nacional vigente.

En el marco de la concepción de la plataforma se destina la creación de éste registro, a los fines de promover progresivamente el conocimiento, la reutilización, integración y compatibilidad de los servicios desarrollados, evitando de ésta manera la proliferación de conexiones e intercambios punto a punto, y la redundancia de los datos que impidan tener control sobre su calidad y veracidad.

El propósito del registro es muy claro, sin embargo no existe detalle alguno que facilite el proceso de inscripción de los servicios de información interoperables, en dicho

componente, por lo que es necesario definir los parámetros que deben tener en cuenta los órganos y entes del Estado al momento de llevar adelante la inscripción de sus servicios. El fin que se persigue con la generación de un documento normativo es evitar potenciales problemas que confluyan en:

- la duplicidad de esfuerzos como producto del desarrollo de servicios que ya estén operativos o por operar.
- la dificultad para acceder a la información, en virtud de lo fácil que puede ser su diseminación, cuando ésta no se encuentra en un único punto de contacto, incrementando los costos operativos del Estado.
- la generación de trámites en línea desconocidos e insuficientes para completar alguna gestión particular, con esfuerzos aislados e independientes, que acarrear retrabajo.

3. Antecedentes

El Registro Nacional de Servicios de Información Interoperables es un componente que forma parte de la Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables en el caso de Venezuela, sin embargo esta situación es similar en otros países que en épocas anteriores habían iniciado sus avances en materia de gobierno electrónico. A continuación dos casos precedentes en esta materia:

- *Colombia*

Fuente: Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea - versión 2010.

En el anexo I del Marco de Interoperabilidad colombiano se plantea lo siguiente:

El modelo de madurez, propuesto en el marco de interoperabilidad, establece el uso del Directorio de servicios de intercambio de información como mecanismo de acceso a la información relevante para la oferta y uso automático de la información ofrecida entre entidades del Estado; su objetivo es atender de manera oportuna las necesidades más importantes de los ciudadanos. Este directorio será implementado en el marco de la plataforma de interoperabilidad (...)



para que las entidades registren allí la información de sus servicios de intercambio de información.

El Directorio de servicios de intercambio de información debe, entonces, contemplar toda la información relevante que permita a las entidades acceder a la especificación de servicios de otras entidades de manera ágil e intuitiva. Esto se logra con la identificación de los elementos que habiliten la realización de búsquedas por diferentes criterios, tales como entidades líderes en la entrega de los servicios, contexto legal para la entrega y uso de los servicios, y acuerdos de nivel de servicio asociados, entre otros.

Resultado de esta visión, el Marco de Interoperabilidad establece un documento integral de levantamiento de información que, una vez sea alimentado por las entidades, permitirá catalogar, indexar y publicar de manera centralizada, por parte del Programa Gobierno en línea, los distintos servicios de intercambio de información ofrecidos por las entidades.

- *España*

Fuente: Resolución N° 10049 del 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.

El citado instrumento legal expone como un componente de la Plataforma de Interoperabilidad española un registro que denominan:

Catálogo de servicios de intercambio de datos.

1. El catálogo o registro de los servicios de intercambio de datos ofrecidos por cada Cedente será incorporado al catálogo de la Plataforma de intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas sirviendo de referencia a posibles Requirientes.

2. El catálogo de servicios de intercambio de datos estará disponible para su consulta por las distintas organizaciones a través de alguno de los siguientes medios:

a) Un punto informativo propio del Cedente o del Emisor, si se delega en éste por parte del Cedente, que podrá ser su sede electrónica.

b) La Plataforma de intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

4. Justificación.

La elaboración de esta resolución responde a distintas razones, que a continuación se listan:

- a) La primera razón tiene que ver con el marco jurídico vigente. En la Gaceta Oficial N°39.945 de fecha 15 de junio de 2012, fue publicado el Decreto N°9.051 mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado (también denominada por los ciudadanos como Ley de Interoperabilidad - Ley IO); en él se establece una serie de aspectos que son de obligatorio cumplimiento para los órganos y entes de la Administración Pública que desarrollen sistemas de información interoperables. Estos aspectos son: disponibilidad, accesibilidad, publicación, integración y seguridad entre otros.
- b) La segunda obedece a la estructura planteada en la ley. Para la puesta en funcionamiento de la Ley de IO, se establece como estructura la siguiente:
 - b.1 Plataforma de consulta de datos, que contribuirá con la reutilización de datos, información y documentos.
 - b.2 Plataforma de mediación, que apoyará la orquestación y articulación de los servicios de información interoperables.
 - b.3 Registro nacional de servicios de información interoperables, que funcionará como punto único de acceso a dichos servicios.
- c) La tercera razón tiene que ver con los propios componentes de la interoperabilidad, específicamente con la vertiente organizativa. La propuesta de plataforma de IO define una forma de organización que garantiza el funcionamiento de los servicios en línea a través de la plataforma y por ende de los fines que se persiguen con su implementación.

Asimismo, si se desestima la incorporación de un punto único de acceso, no se lograría la ejecución exitosa de las metas planteadas en el marco del impulso del gobierno electrónico. El registro es la garantía de su publicación, conocimiento, reutilización, integración y acceso. Su inexistencia, representaría una total desorganización, la duplicidad de esfuerzos y además sin resultados concretos, dificultad en la comunicación, entre otros aspectos que evidencian la importancia y criticidad para la operación de todo el modelo de gobernanza expuesto en la Ley de IO.

De manera que se propone la creación de un documento de especificaciones, que describa las condiciones y requisitos necesarios para su comunicación pública, incorporando aquellos elementos relacionados con la gestión del registro propiamente a objeto de asegurar su evolución y calidad.

5. Base Normativa.

A nivel nacional la normativa legal en materia de Interoperabilidad tiene su origen en una serie de instrumentos legales, entre los que destacan:

- a) *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*, en su artículo 110, declara la Ciencia, Tecnología e Innovación como de interés público, como aspectos vitales para el desarrollo, social, económico y político del país.
- b) *Ley de Simplificación de Trámites*, en la que se establece sobre la base del principio de cooperación que debe imperar en las relaciones interorgánicas del Estado, deberán implementar aquellos mecanismos tecnológicos con el objeto de no solicitar documentos que ya el Estado posee.
- c) *Decreto N° 2.479 del 27 de junio de 2003*. Mediante el cual se crea Comisión Presidencial para la conformación de la red del Estado, con la finalidad de facilitar la comunicación e interacción de los órganos y entes de la Administración Pública.
- d) *Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso, e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado*. Decreto mediante el cual se establecen los principios para el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los órganos y entes del Estado, a fin de garantizar la implementación de un estándar de interoperabilidad.
- e) *Marco de Interoperabilidad de Venezuela*. Publicación estatal que reúne una serie de especificaciones de uso referencial para la implementación de Gobierno Electrónico.
- f) *Recomendación de norma técnica desarrollada por el CNTI y publicada en el libro Recomendaciones de Normas Técnicas. Tecnologías de Información Libres. Interoperabilidad de la Administración Pública*, en la que se definen los principios tecnológicos fundamentales que buscan asegurar la capacidad de relación de los ciudadanos y ciudadanas con las diferentes organizaciones e instituciones a través del uso de medios electrónicos.

A nivel internacional es amplia la cantidad de países que poseen normativas legales en materia de interoperabilidad, resaltan los siguientes:

- a) *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Publicada el 31 de mayo y 1° de junio de 2007, en Pucón, Chile en la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado . La Carta contiene un conjunto de conceptos, valores y orientaciones de utilidad para su diseño, implantación, desarrollo y consolidación como herramienta coadyuvante de la mejora de la gestión pública iberoamericana.
- b) *España*. País que ha desarrollado una serie de instrumentos normativos a objeto de garantizar la interoperabilidad. España es uno de los pocos países que incluye dentro de su basamento legal la descripción del catalogo de servicios de información. Su marco normativo es amplio, pero se mencionarán aquellas normativas representativas en el área de Interoperabilidad.



1. Resolución del 19 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.
 2. Resolución del 30 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.
 3. Resolución del 30 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.
 4. Resolución del 26 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
 5. Resolución del 30 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.
 6. Resolución N° 10049 del 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.
- c) *Brasil*. La nación de colonia portuguesa, define un marco de interoperabilidad por medio del cual dirigen y coordinan el modelo de gobernanza y la plataforma de interoperabilidad del gobierno. E-PING. Estándares de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico. Documento de Referencia.
- d) *Colombia*. El marco de interoperabilidad de gobierno en línea colombiano, establece una sección dedicada a lo que denominaron el Directorio de Servicios de Información.

Capítulo II: De las Generalidades

6. Objeto

Esta norma técnica tiene por objeto establecer las directrices que regirán el proceso de registro de servicios de información interoperables, a fin de garantizar progresivamente su conocimiento, reutilización integración e interoperabilidad, en el marco del acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los órganos y entes del Estado.

7. Ámbito de aplicación

La presente propuesta de recomendación técnica fue desarrollada para ser adoptada por los órganos y entes de carácter público a que se refiere el artículo 2 de la Ley sobre Acceso e Intercambio de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado.

8. Definiciones

A los fines de esta propuesta de recomendación técnica se aplicarán las definiciones que se presentan a continuación:



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. **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.
4. **Incidencia:** cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de éste.
5. **Integración:** consiste en la constitución de un todo, conformado con componentes de otras unidades.
6. **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.
7. **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.
8. **Reutilización:** acción a través de la cuál se utiliza nuevamente un servicio y su código fuente, para apoyar la gestión de un trámite.
9. **Trámite:** conjunto o serie de diligencias o acciones procedimentales preestablecidas, reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos en ejercicio de un derecho o en cumplimiento de una obligación legalmente establecida, ante un ente u órgano del Poder Público, conforme a sus respectivas jurisdicción y competencia.

9. Consideraciones generales

Las condiciones, características y demás consideraciones deben ser aplicadas por cualquier órgano o ente que desarrolle o haya desarrollado servicios de información interoperables, para ser incorporados al registro nacional de servicios de información interoperables:

- 9.1 El desarrollo de los servicios de información interoperables debe ajustarse

estrictamente a los requisitos definidos para cada proceso o trámite. Los requisitos solicitados no sustituyen las disposiciones normativas aplicables y exigibles para cada caso.

9.2 Durante la definición y establecimiento de los niveles de servicio, específicamente en el campo temporal, cuando la determinación sea en días hábiles, la atención o respuesta se realizará el mismo día de la solicitud o petición, en el caso que el lapso acordado sea 24 horas hábiles.

9.3 Los servicios de información interoperables no deben exigir, por parte de los órganos y entes del Estado, ninguna tecnología exclusiva o limitada al ámbito de un proveedor o plataforma específica.

9.4 Los servicios de información interoperables deben desarrollarse teniendo en cuenta características de escalabilidad, sobre todo en términos de volumen y frecuencia de transacciones.

9.5 Los órganos y entes del Estado deben divulgar las necesidades, el alcance y los compromisos de los servicios de información interoperables entre los actores involucrados.

9.6 Los órganos y entes del Estado deben desarrollar las competencias y capacidades necesarias para el consumo, implementación y prestación de servicios de información interoperables.

9.7 Los órganos y entes del Estado deben fomentar la colaboración y participación entre sí para facilitar la gestión de conocimiento.

9.8 Los órganos y entes del Estado deben adecuar sus procesos para la incorporación de los servicios de información interoperables.

9.9 Los servicios de información interoperables deben responder a la necesidad concreta que buscan atender, fomentando siempre que su construcción, operación y mantenimiento minimicen la complejidad administrativa, técnica y operativa involucrada.

9.10 Es responsabilidad de la institución que presta el servicio, la gestión de sus servicios de información interoperables, lo que incluye registro, desarrollo, actualización, mantenimiento, disponibilidad, continuidad, incidencias y requerimientos; por lo que es imprescindible la designación de al menos dos representantes de ésta, que atiendan las eventualidades que a dicha gestión corresponda.

Capítulo III: De la Gestión de los Servicios de Información Interoperables

La gestión de los servicios de información interoperables, permite establecer la dirección que debe aplicarse a los servicios de información interoperables en aras de hacer efectiva su administración, en concordancia con la operación del componente de mediación de la Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables. En consecuencia, los órganos y entes que desarrollen y/o hayan desarrollado servicios de información interoperables, deben hacerlo aplicando las especificaciones definidas en cada fase que se lista a continuación:

10 Fase Conceptual/Estratégica

Los servicios de información interoperables deben estar alineados estratégicamente a los objetivos del Estado, por lo que cada órgano y ente que desarrolle o haya desarrollado estos servicios, deben hacerlo en función de las siguiente ruta:

- 10.11 análisis de los procesos que motivan o motivaron el desarrollo del servicio de información interoperable, en aras de coadyuvar la optimización y simplificación de los trámites y recursos involucrados con su prestación. Por tanto, este análisis debe procurar un panorama preciso de las relaciones del servicio con su entorno; promoviendo su reutilización e integración.
- 10.12 estudio de factibilidad técnica y financiera que contribuya con la fundamentación de su desarrollo en función de las fases de transición y operación. Tomando en consideración la simplificación de trámites y no únicamente a dimensiones económicas.
- 10.13 definición potencial o estimada de la demanda y su impacto en la plataforma tecnológica disponible del órgano o ente, facilitando las bases para su diseño.
- 10.14 determinación del impacto del servicio de información interoperable, en función de las necesidades de los ciudadanos.

11 Fase de Diseño

Durante esta fase el órgano o ente debe centrar su trabajo en la creación de los parámetros de capacidad técnica, con los que desarrollará o actualizará el servicio de información interoperable; para ello debe ejecutar las siguientes acciones:

- 11.1 definición de los principales requerimientos funcionales y no funcionales del servicio de información interoperable.
- 11.2 con base en el estudio de los análisis y estudios realizados definidos en la fase anterior, determinación de las características del servicio, en términos de disponibilidad, capacidad, continuidad, calidad y seguridad.
- 11.3 diseño de la arquitectura del servicio de información interoperable.
- 11.4 determinación de los parámetros a establecer en los niveles de servicio; para la puesta en marcha del servicio de información interoperable.

12 Fase de Transición

Antes de incorporar el servicio o su modificación al entorno de producción, es fundamental la aplicación de mecanismos y herramientas de validación que aseguren el cumplimiento de las características definidas en las fases previas; para ello es necesario:

- 12.1 emplear pruebas de verificación sobre la utilización de estándares y protocolos para el funcionamiento del servicio de información interoperable.
- 12.2 determinar la validez de los requerimiento funcionales previamente definidos.

13 Fase de Operación

El servicio de información interoperable se inserta en el entorno de producción; para ello el órgano o ente creador del servicio debe asegurar el correcto funcionamiento del servicio según las necesidades del ciudadano, gestionando la tecnología requerida para tal fin, en este marco se deben implementar actividades como:

- 13.1 garantizar la operatividad del servicio.
- 13.2 asegurar el acceso autorizado a la información de carácter restringido.
- 13.3 monitorear la interacción entre el usuario y el servicio
- 13.4 atención de los incidentes en operación de la infraestructura tecnológica.
- 13.5 monitoreo de los parámetros de calidad previamente definidos.



14 Fase de Optimización

La medición debe propiciar la elaboración de planes de mejoramiento continuo, que contribuyan con la prestación de servicios de información interoperables eficaces. Para la elaboración de estos planes debe tomarse en cuenta:

- 14.1 el diagnóstico periódico que facilite la detección de oportunidades para mejorar debilidades, fallas y la operatividad del servicio.
- 14.2 el diseño de planes de optimización, de acuerdo con las características y elementos definidos desde la creación original del servicio.
- 14.3 el monitoreo y análisis de los parámetros de calidad, operatividad, continuidad, seguridad, con los definidos en los niveles de servicio.
- 14.4 la provisión de soporte durante las fases conceptual y de diseño.
- 14.5 las propuestas de mejoras para todos los procesos y actividades involucradas en la gestión y prestación de los servicios.

15 Documentación del servicio

Los servicios de información interoperables desarrollados o a ser desarrollados por los órganos y entes del Estado, deben contar con la siguiente documentación:

- 15.1 documento de especificaciones para el acceso e intercambio de datos. Este documento debe incorporar información general del servicio, datos de soporte, características técnicas.
- 15.2 documento de condiciones para el establecimiento de los niveles de servicio; cuyo contenido debe integrar todos los parámetros relacionados con la provisión de datos, información y documentos, mediante el uso de servicios de información interoperables.
- 15.3 documentación del código fuente, que atienda las especificaciones de la Guía para la Creación y Desarrollo de Servicios de Información Interoperables.

16 Auditorías e inspección

El cumplimiento de las especificaciones y directrices establecidas en la presente recomendación por parte de los órganos y entes del Estado, es imperativo en ocasión de las actividades de auditoría e inspección que llevará cabo el Operador de Interoperabilidad. Podrá haber delegación de responsabilidad para equipos especialmente constituidos con esta finalidad, conformados por técnicos con experiencia en procedimientos de esa naturaleza. La forma preferencial de realización de ese tipo de procedimiento, entretanto, será la utilización de las estructuras propias en los órganos responsables de auditoría interna.

Para el inicio de este procedimiento es necesario:

- 16.1 definir el objetivo de la auditoría, con base a las especificaciones dadas por la institución a ser auditada. El establecimiento del alcance será responsabilidad de la entidad auditora. Tanto el objetivo como el alcance deben ser conocidos por el órgano o ente que será sometido a auditoría.
- 16.2 aplicar el proceso de auditoría especificado en esta normativa, está dirigido a la determinación de conformidad de las directrices y demás consideraciones establecidas en este documento.
- 16.3 asegurar la objetividad del proceso de auditoría, sus resultados y cualquier conclusión, los miembros del equipo auditor deben ser independientes de las actividades que auditan, deben ser objetivos, y libres de tendencia o conflicto de intereses durante el proceso.
- 16.4 que los miembros del equipo auditor deben poseer una combinación apropiada de conocimientos, habilidades y experiencias para cumplir con las responsabilidades de la auditoría.
- 16.5 mantener los documentos de trabajo por lo menos hasta que se complete la auditoría, la información confidencial debe ser resguardada de forma segura por los miembros de la auditoría.
- 16.6 que la información recopilada debe ser verificada mediante la adquisición de información de respaldo de fuentes independientes.
- 16.7 que el equipo auditor debe asegurar que los resultados de la auditoría sean documentados, discriminando de forma expresa las no conformidades encontradas y sustentadas en los respaldos correspondientes.
- 16.8 que los resultados de las actividades de auditoría deben ser revisados con la institución objeto de este procedimiento, a objeto de obtener el reconocimiento de éstos con base en los hallazgos recopilados.

Las condiciones generales antes descritas, no excluyen en ninguna forma la aplicación de aquellas medidas, instrumentos, herramientas y metodologías que se juzguen necesarias



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para Ciencia, Tecnología e Innovación

Centro Nacional de
Tecnologías de Información (CNTI)



antes, durante y después de la auditoría. Asimismo, es imperativo considerar la aplicación de las Normas Generales de Auditoría de Estado dictadas por el órgano competente en la materia.



5. Garantizar el cumplimiento de los requisitos y demás condiciones de seguridad, considerando las normas y directrices emanadas por el órgano con competencia en la materia.
6. Coordinar la actualización de los servicios de información interoperables, asociado a la provisión de datos información y documentos, en función de los procedimientos de control de cambios pertinentes.

Obligaciones de la entidad A

Según lo establecido en el presente documento la entidad A está obligada a:

1. Cumplir con las condiciones generales, además de las especificaciones técnicas definidas en este documento de condiciones.
2. Utilizar a efecto de sus competencias los datos, información y documentos que sean necesarios para completar algún trámite o servicio de cara al ciudadano; por tanto no deberá transferir de forma individual o sin procesar cualquier dato, información o documento que no sea de su autoría.
3. Mantener en su plataforma niveles de seguridad acordes con los estándares y normativas técnicas y jurídicas establecidas por el órgano competente en la materia.
4. Realizar adecuaciones, migraciones y actualizaciones sin afectar la operación del servicio de información interoperable a través del cual se proveen datos información y documentos.
5. Notificar a los involucrados sobre los problemas o deficiencias halladas en términos de operación sobre los servicios de información interoperables.
6. Considerar el uso de mecanismos de análisis de factibilidad jurídica y técnica para incorporar nuevas entidades como agentes de consumo de datos, información y documentos, provistos mediante servicios de información interoperables.
7. Responder ante los inconvenientes que se produzcan en los servicios de comunicaciones, siempre que no estén asociados a fallas del asociadas con un proveedor, cuando los inconvenientes afecten los niveles de servicio establecidos; especialmente los que se produzcan en fechas u horas de mayor tráfico.

Obligaciones de la entidad B

Según lo establecido en el presente documento la entidad B está obligada a:



1. Contar con una plataforma tecnológica que permita la invocación de servicios.
2. Cumplir con los protocolos y condiciones de autenticación y seguridad definidos.
3. Realizar adecuaciones, migraciones y actualizaciones sin afectar la operación del servicio de información interoperable a través del cual se proveen datos información y documentos.
4. Implementar mejoras a los servicios de información interoperables, donde se hayan detectado problemas o deficiencias encontradas por alguna de las entidades involucradas.
5. Tratar y corregir inconvenientes de calidad y actualización de datos, información y documentos, tomando en cuenta las medidas complementarias que la situación exija, cuando corresponda.

Obligaciones del Operador de Interoperabilidad

Según lo establecido en el presente documento el Operador de Interoperabilidad está obligado a:

1. Mantener la PNSII operativa, con todas sus funcionalidades.
2. Mantener actualizado del registro de servicios de información interoperables, datos información y documentos habilitados para el intercambio a través de la PNSII.
3. Mantener un registro de las transacciones realizadas.
4. Controlar la operación y mantener informadas a las entidades involucradas, respecto al desempeño de la PNSII en todos sus ámbitos.
5. Coordinar las habilitaciones de nuevos servicios de información interoperables o modificaciones de los existentes.

Especificaciones Técnicas que condicionan la prestación de los servicios:

Temporales

1. El horario de prestación del servicio es: xxx
2. El documento de condiciones sobre la prestación de los servicios debe ser revisado y ajustado cada: xxxx
3. El restablecimiento de los servicios en caso de no estar disponible debe ser en un

período de: xxxx

- La recuperación de datos, información y documentos debe realizarse en el lapso que corresponda según su nivel de criticidad:

Nivel de criticidad	Condiciones	Tiempo de respuesta
Alta		
Media		
Baja		

- La atención de incidentes y requerimientos se debe hacer en función del nivel de criticidad, según lo descrito en la siguiente tabla:

Atención de Incidentes

Nivel de criticidad	Condiciones	Tiempo de respuesta
Alta		
Media		
Baja		

Atención de Requerimientos

Nivel de criticidad	Condiciones	Tiempo de respuesta
Mayores		
Menores		

- Cuando se lleve a cabo algún tipo de modificación o migración de los servicios de información interoperables, se contará con xxxx tiempo de estabilización.
- Tiempo de respuesta de los servicios en operación, en proceso de implementación o migración.

Operativos

- Porcentaje de disponibilidad estándar por enlace
- Alta disponibilidad de enlace
- Porcentaje de fiabilidad de VPN en cada enlace
- Porcentaje de disponibilidad de los datos, información y documentos
- Porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica



6. Tipo de comunicación
7. Protocolos de intercambio
8. Tipo de intercambio

De atención

1. Canales de atención disponibles: centro de llamadas, chat, correo electrónico, teléfonos
2. Capacidad de atención de incidentes
3. Capacidad de atención de requerimientos

Área	Nombre y Apellido	Correo electrónico	Teléfonos
General			
Datos			
Software			
Servidores			
Comunicaciones			
Seguridad			

De seguridad

1. Tipo de firewall
2. Protocolos de seguridad
3. Tipo de acceso remoto
4. Respaldo de la operación (datos y transacciones)