



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología

Centro Nacional de
Tecnologías de Información (CNTI)



POLÍTICA: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS 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/>



Capítulo I: Anteproyecto

1. Nombre del Proyecto

Política sobre : “Gestión de de Cambios de Servicios de Información Interoperables”.

2. Diagnóstico

Se han identificado los siguientes factores que determinaron la elaboración de la siguiente política:

1. Factores Conceptuales:
 - a) Existe un concepto amplio sobre la Gestión de Cambios.
2. Factores Políticos y Organizativos:
 - a) Los diferentes departamentos deben aceptar la autoridad de la Gestión de Cambios, sobre todo en lo que respecta al cambio, independientemente de que este se realice para solucionar un problema, mejorar un servicio o adaptarse a requisitos legales.
3. Factores Legales:
 - a) Falta de normativas internas para un adecuado control de cambios.

3. Antecedentes

Los proyectos que se señalan a continuación, constituyen los antecedentes para la elaboración de la presente política:

1. Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.274 de fecha 17 de octubre de 2013. .
2. 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.
3. Documentación del Proceso Gestión de Cambios del Centro Nacional de Tecnologías de Información 2014.



4. Manual de Políticas de Seguridad de la Información del Centro Nacional de Tecnologías de Información 2013.

4. Justificación

La Interoperabilidad y el Gobierno Electrónico constituyen mecanismos para mejorar la eficacia, eficiencia, modernización, simplificación, transparencia, acceso a la información y el desarrollo humano; siendo la política de resolución de conflicto uno de los tantos mecanismos de mejora que permitirá en un momento determinado o cuando surja un inconveniente entre el Operador de Interoperabilidad y las Instituciones Públicas en relación al acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos deberán ser resueltas de mutuo acuerdo entre las partes involucradas.

Por esta razón, resulta fundamental establecer un procedimiento que establezca los pasos a seguir en relación al Control de Cambios de los Servicios de Información Interoperables.

Capítulo II: Generalidades

5. Objetivo

Elaborar una política sobre “Gestión de Control de Cambio de Servicios de Información Interoperables”, que describa el procedimiento para la gestión, evaluación y planificación del proceso de control de cambio, cuya finalidad es garantizar la eficiencia de los procedimientos establecidos asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio de información interoperables por parte de los órganos y entes del Estado ante el Operador de Interoperabilidad.

6. Ámbito de Aplicación

Esta política es aplicable a todas las instituciones públicas, Operador de Interoperabilidad y el Consejo Nacional para el Uso de las Tecnologías de Información.



7. Actores

Para la elaboración de este documento los actores que participaron fueron:

1. Operador de Interoperabilidad: Responsable de recibir, evaluar y canalizar cualquier requerimiento de servicios de Interoperabilidad de los organismos o entes del Estado Venezolano.
2. Instituciones Públicas: Cualquier organismo o ente de la administración pública puede realizar solicitudes de servicios de Interoperabilidad.
3. Comisión Nacional de las Tecnologías de Información (CONATI): Es el órgano encargado de establecer las políticas, estrategias y lineamientos en materia de regulación, acceso, desarrollo, adquisición, implementación y uso de las Tecnologías de Información y Seguridad Informática, en el Poder Público; así como también diseñar los mecanismos de coordinación e intercambio con el Poder Público, el Poder Popular e industria nacional especializada en Tecnologías de Información y materias afines.

8. Referencias Normativas

Nacionales:

1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
2. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos. Ley de Sellos.
3. 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.
4. Ley de Infogobierno.



9. Definiciones

1. **Comité de Control de Cambio:** Grupo de trabajo, conformado principalmente por representantes de las principales áreas de la Gestión de Servicios, que se encargará de las discusiones, aprobaciones y cancelaciones de los controles de cambios solicitados.
2. **Gestor de cambios:** ITIL la define como propietario del proceso y define flujos de aprobación en función de los tipos de cambios (estratégicos, tácticos y operativos).
3. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.
4. **Servicio de Información Interoperable:** 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. **Unidad de Gestión de Requerimientos:** Unidad encargada de analizar, categorizar y evaluar la solicitud de control de cambio emitida por las instituciones públicas.
6. **Centro de Ayuda del Operador de Interoperabilidad:** Unidad que brinda soporte básico sobre la Gestión de Control de Cambio.

10. Símbolos y abreviaturas

1. **PIN:** Plataforma de Interoperabilidad Nacional
2. **CNUTI:** Consejo Nacional para el Uso de las Tecnologías de Información
3. **RNSI:** Registro Nacional de Servicios de información Interoperables
4. **SII:** Servicios de Información Interoperables
5. **SAGT:** Sistema de Atención y Gestión de Tickets
6. **CMDB:** Configuration Management Database / Base de Datos de la Gestión de Configuración
7. **TI:** Tecnologías de Información
8. **ITIL:** Information Technology Infrastructure Library / Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información.



11. Obligaciones del Comité de Control de Cambio

El Comité de Control de Cambio, tendrá políticas internas que regularan su funcionamiento, el mismo tiene como obligación establecer los mecanismos y lineamientos de trabajo necesarios a fin de definir la periodicidad de sus reuniones, puntos de atención para la toma de decisiones de los cambios a realizarse en los SII.

12. Tipos de Control de Cambio

Los tipos de cambio se definen del modo siguiente:

1. Cambio Pre - aprobado: Cambio en un servicio ya evaluado y para el cual Gestión de Cambios ha autorizado previamente un método específico de tratamiento. En estos casos Gestión de Cambios tiene un procedimiento aceptado y establecido para proveer un requisito específico.
2. Cambio Estándar: Sigue el proceso completo para la implementación del cambio. La aprobación de cada ocurrencia de un cambio estándar estará concedida por la autoridad delegada para estos casos. Cuando se haya acordado el método para gestionar cambios estándar, deberán desarrollarse y comunicarse los procesos del cambio y los flujos de trabajo asociados del cambio.
3. Cambio de Emergencia: Se reserva para cambios que tienen el propósito de solucionar un error o situación específica en un servicio de TI que impacte negativamente en la Organización de manera y grado importante. Algunas veces se requieren cambios de emergencia que deben diseñarse detenidamente y probarse antes de su uso, o en caso contrario el impacto del cambio podría ser mayor que la incidencia original.

En cuanto a la autorización del cambio de emergencia, se deberán definir y documentar los niveles de aprobación y las autoridades delegadas para tal fin.

4. Es esencial que, al cierre del cambio de emergencia, se disponga de la misma información de la que tendríamos tras un cambio estándar. Si esto no fuera así, se podrían provocar situaciones de cambios futuros incompatibles, configuraciones registradas incorrectas, entre otras que



serían fuente de nuevas incidencias y problemas.

13. Procedimiento

Requisitos para la Solicitud de un Control de Cambio ante el Operador:

- 13.1. Todas las solicitudes de cambio que realicen los órganos y entes ante el Operador de Interoperabilidad, deben estar en el marco de la Ley de Interoperabilidad del Estado Venezolano.
- 13.2. Todos los requerimientos de cambio, serán canalizados por el Centro de Ayuda del Operado y pueden realizarse a través de los siguientes medios:
 - a. Sistema de Gestión de Tickets (SAGT), opción: Solicitud de Cambio.
 - b. Correo electrónico dirigido al Centro de Ayuda del Operador de Interoperabilidad, específicamente a la cuenta de correo xxxxxx@xxx.gob.ve.
 - c. Oficio dirigido al Centro de Ayuda del Operador de Interoperabilidad.
- 13.3. Los controles de cambio pueden ser solicitados por:
 - a. Instituciones proveedoras de servicios de información interoperables.
 - b. Operador de Interoperabilidad.

Los controles de cambios solicitados por el Operador de Interoperabilidad, pueden ser originados por el incumplimiento de las políticas, tanto de servicios proveedores como de mediadores.

- 13.4. Las solicitudes para el cambio de un servicio de información interoperable, deben estar aprobadas y firmadas física o electrónicamente por la máxima autoridad de la Unidad de Tecnologías de Información o máxima autoridad del órgano o ente solicitante. Y deben especificar:
 - a. Ente solicitante del cambio.
 - b. Fecha de la presentación de la solicitud.
 - c. Justificación del control de cambio del servicio de información interoperable.
 - d. Alcance del servicio de información interoperable.
 - e. Objetivos del cambio del servicio de información interoperable.
 - f. Beneficios e impacto (se debe describir detalladamente el valor que aporta el servicio



- dentro del ámbito de la prestación de servicios públicos del Estado Venezolano).
- g. Otros soportes que sustenten o justifiquen la solicitud.
- 13.5. Todos los requerimientos para el cambio de un servicio de información interoperable, deben presentar con carácter de obligatoriedad, una propuesta que contemple los siguientes aspectos:
- a. El procedimiento detallado de ejecución del cambio a realizar.
 - b. Plan de Pruebas que permita la verificación del cambio ejecutado.
 - c. Procedimiento de vuelta atrás en caso de que el cambio no sea satisfactorio.
- 13.6. En caso de que la solicitud o requerimiento de control de cambio haya sido rechazada por el Operador de Interoperabilidad, en un lapso no mayor a XX días hábiles, se deberá notificar al ente solicitante dicho rechazo con su respectiva justificación.
- 13.7. El organismo o ente solicitante en caso de estar en desacuerdo con el rechazo a la solicitud, podrá apelar la decisión presentando nuevamente una solicitud mejor sustentada. En caso de no llegar a un acuerdo entre las partes, la solicitud se canalizará por el procedimiento estipulado en la política de resolución de conflictos.
- 13.8. Las solicitudes de control de cambio pueden clasificarse en:
- a. Incorporación de un nuevo servicio de información interoperable.
 - b. Integración de un servicio de información interoperable con servicios existentes.
 - c. Modificación de un servicio de información interoperable.
 - d. Desincorporación de un servicio de información interoperable.

14. Sobre las Gestiones Institucionales para Cambios de Servicios de Información Interoperables.

- 14.1. El órgano o ente una vez recibida la orden de implementación de un cambio de servicio de información interoperable, en un lapso no mayor de veinte (20) días hábiles, deberá presentar ante el Operador de Interoperabilidad un plan para la implementación del cambio del servicio.
- 14.2. El órgano o ente podrá denegar el cambio a un servicio de información interoperable únicamente con una justificación legal o de orden técnico según sea el caso, la cual deberá



ser presentada y sustentada ante el Operador de Interoperabilidad. En este caso, la solicitud será remitida a la CONATI, quien se pronunciará a través del procedimiento de resolución de conflictos destinado para tal fin.

14.3. Durante el proceso de cambio de un servicio de información interoperable, el Operador de Interoperabilidad asignará a un arquitecto para que realice labores de asesoría y acompañamiento, a fin de garantizar que se cumplan las políticas y normas definidas en el estándar de interoperabilidad, incluyendo las políticas de seguridad establecidas por el órgano o ente competente en la materia.

15. Procedimiento para la Unidad de Gestión de Control de Cambio por parte del Operador

A continuación se describe el procedimiento para aplicar un Control de Cambio para los SII:

15.1. La Unidad solicitante debe crear en el SAGT, la solicitud de gestión de cambios de un servicio de información interoperable, el cual debe incluir una propuesta que contemple los siguientes aspectos:

- a. El procedimiento detallado de ejecución del cambio a realizar.
- b. Plan de pruebas que permita la verificación del cambio ejecutado.
- c. Procedimiento de vuelta atrás en caso de que el cambio no sea satisfactorio.

15.2. A los fines de registrar el control de cambio de forma efectiva se debe anexar a la solicitud los responsables involucrados en el proceso, a saber: dueño del proceso, gestor del proceso, coordinador de la unidad de servicio y soporte técnico.

15.3. El ticket será canalizado a la Unidad de Gestión de Requerimientos (Gestor del Proceso), a fin de que revise la solicitud y apruebe la orden de trabajo correspondiente al Control de Cambio.

15.4. La Unidad de Gestión de Requerimientos, convoca al Comité de Control de Cambio, para someter la solicitud al proceso de aprobación o cancelación del desarrollo por parte de la unidad correspondiente.

15.5. El Comité de Control de Cambio, estará precedido por la unidad de Servicios de Interoperabilidad (IU) e integrada por las siguientes unidades:



- a. Gestión de Requerimiento.
 - b. Gestión de Desarrollos.
 - c. Continuidad Operativa.
 - d. Infraestructura.
- 15.6. Asimismo, se debe notificar a la unidad de Infraestructura para la ejecución del control de cambio. Si el cambio es rechazado por el Comité de Control de Cambio, se notificará a la Unidad de Gestión de Requerimientos, para que a su vez notifique al ente responsable, del cambio que debe realizar para hacer las correcciones al servicio.
- 15.7. Una vez realizadas las correcciones, la unidad solicitante del cambio, notificará a la Unidad de Gestión de Requerimientos, para que se inicien las revisiones nuevamente y continúe con el siguiente paso.
- 15.8. Seguidamente, la Unidad de Gestión de Requerimientos debe validar que se cumplan las políticas y estándares de seguridad, calidad y funcionales, en las órdenes de ejecución, plan de pruebas, y vuelta atrás.
- 15.9. Se aplica el cambio; la Unidad de Continuidad Operativa realiza las acciones que ejecutan el cambio correspondiente; se debe establecer el estado final de la solicitud.
- 15.10. Se debe validar si la ejecución del control de cambio, cumplió de forma exitosa con su propósito. La unidad solicitante del cambio realiza la ejecución del Plan de Pruebas para el caso exitoso y valida el correcto funcionamiento del cambio. Posterior a ello se debe establecer el estado final de la solicitud.
- 15.11. Asimismo, Infraestructura debe actualizar la Base de Datos de la Gestión de Configuración (CMDB, por sus siglas en inglés) registrando y/o activando los elementos de configuración.
- 15.12. En caso que no haya sido exitoso el control de cambio, se debe ejecutar el plan de vuelta atrás; al culminar se debe establecer el estado final de la solicitud. La Unidad de Continuidad Operativa , ejecuta el plan de pruebas para el caso fallido y valida el correcto funcionamiento del cambio. Debe establecerse posteriormente el estado final de la solicitud; y acotar que el cambio propuesto es fallido.
- 15.13. Finalmente la Unidad de Gestión de Requerimientos, notifica al ente solicitante la puesta



en producción del cambio del servicio de información interoperable, proporcionando los accesos requeridos.

15.14. La Unidad de Gestión de Requerimiento, una vez puesto en producción el servicio, asigna el ticket a Continuidad Operativa, la cual monitorea el SII y procede a modificar el estatus del ticket a “resuelto”; por último el Centro de Ayuda previa validación cierra el ticket. En el caso de que la solicitud de control de cambio sea para la desincorporación de un SII, el ticket será asignado a la Unidad de Arquitectura, quien procederá en conjunto con la Unidad de Desarrollo a desincorporar el servicio y a modificar el catálogo del servicio. Esta tarea se realizará internamente en el Operador de TI.