

**POLÍTICA:  
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS  
DE INFORMACIÓN INTEROPERABLES**

**Diciembre 2015**



# 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/>



## Contenido

1. Objeto.....	4
2. Ámbito de aplicación.....	4
3. Siglas.....	4
4. Definiciones.....	4
5. Objeto del procedimiento.....	6
6. Medios de atención.....	6
7. Clasificación.....	6
8. Recepción de la solicitud.....	7
9. Evaluación de la solicitud.....	7
10. Procedencia.....	7
11. Notificación.....	8
12. Validación de calidad.....	8
13. Certificación.....	8
14. Parámetros de la evaluación.....	8
15. Control de Cambio.....	9
16. Requerimiento.....	9
17. Atención y solución.....	9

## Capítulo I: de las Generalidades

### 1. Objeto

La presente Política tiene por objeto describir el procedimiento a seguir por parte de las instituciones públicas para la gestión de requerimientos relacionados con los Servicios de Información Interoperables ante el Centro Nacional de Tecnologías de Información, a fin de garantizar la eficiencia, la calidad y continuidad de los servicios de la Plataforma de Servicios de Información Interoperables.

### 2. Ámbito de aplicación

Son sujetos de aplicación de la presente política, las instituciones públicas que hagan uso de la Plataforma de Servicios de Información Interoperables.

### 3. Siglas

A los efectos de la presente Política, se establecen las siguientes siglas:

1. PSII: Plataforma de Servicios de Información Interoperables.
2. RNSI: Registro Nacional de Servicios de información Interoperables.
3. SII: Servicios de Información Interoperables.
4. SAGT: Sistema de Atención y Gestión de Tickets.
5. TI: Tecnologías de Información.

### 4. Definiciones

A los efectos de la presente Política, se establecen las siguientes definiciones:

1. Centro Nacional de Tecnologías de Información: es el ente designado por el Ministerio del Poder Popular con competencia en Tecnologías de Información, para la gestión y puesta en operación de la Plataforma de Servicios de Información Interoperables.
2. Centro de Ayuda: Unidad encargada de recibir las solicitudes de gestión de requerimientos de los SII emitidas por las instituciones públicas.



3. **Gestión de Incidencias:** Es el proceso o tareas asociadas que tienen como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
4. **Instituciones Públicas:** Se refiere a los órganos y entes del Poder Público Nacional, Estatal y Municipal, las personas de derecho público nacionales, estatales y municipales y demás entes de carácter público, así como, a las universidades públicas nacionales autónomas y experimentales, centros y colectivos de investigación y desarrollo y cualquier otra institución de los sectores universitario, académico, científico o tecnológico de naturaleza pública.
5. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.
6. **Servicio de Información Interoperable:** Servicio que reúne, procesa, reusa y dispone datos, información y documentos, en función de la demanda de las instituciones públicas, en forma adecuada, confiable, oportuna y de fácil acceso.
7. **Unidad de Gestión de Requerimientos:** Instancia encargada de analizar, categorizar y evaluar la solicitudes realizadas por las instituciones públicas relacionadas con los SII.
8. **Unidad de Calidad:** Instancia encargada de propiciar y apoyar todos los procesos de calidad que se aborden en las solicitudes realizadas por las instituciones públicas relacionadas con los SII.
9. **Unidad de Arquitectura:** Es el área responsable del diseño y especificaciones técnico/funcional de servicios para la Unidad de Desarrollo, en la cual se plasman los componentes, interacciones y requerimientos generales de los diversos servicios.
10. **Unidad de Desarrollo:** Es la instancia que establecerá y ejecutará las tareas asociadas a los requerimientos asociados a modificaciones, mejoras y mantenibilidad a nivel técnico/funcional de los diferentes SII.

## **Capítulo II: del Procedimiento para solicitudes, reportes o reclamos**



## **5. Objeto del procedimiento**

Atender las solicitudes, reportes y reclamos que realicen las instituciones públicas ante el Centro Nacional de Tecnologías de Información relacionados con los Servicios de Información Interoperables.

## **6. Medios de atención**

Todos los reportes o reclamos que realicen las instituciones públicas ante el Centro Nacional de Tecnologías de Información serán atendidos por el Centro de Ayuda y podrán realizarse a través de los siguientes medios:

1. SAGT.
2. Correo electrónico dirigido al Centro de Ayuda, específicamente a la cuenta de correo [atencionusuario@cnti.gob.ve](mailto:atencionusuario@cnti.gob.ve)
3. Solicitud por escrito presentada en la sede del Centro Nacional de Tecnologías de Información.

## **7. Clasificación**

El Centro de Ayuda direccionará las solicitudes, reportes o reclamos a la Unidad de Gestión de Requerimientos, la cual será la encargada de establecer y coordinar de forma expedita los requerimientos relacionados con los SII, clasificándolos de la siguiente manera:

1. Solicitudes de desarrollo de SII.
2. Solicitudes de cambio de SII.
3. Reportes de incidencias con un SII.
4. Solicitudes de desincorporación de SII.
5. Reclamos y sugerencias relacionadas con un SII.

Las solicitudes, reportes o reclamos a los que hacen referencia los literales 1, 2, 3 y 4



serán asignados por la Unidad de Gestión de Requerimientos a la Unidad de Arquitectura quien será la responsable de realizar la evaluación respectiva. Corresponde a la Unidad de Gestión de Requerimientos evaluar y dar respuesta a los requerimientos a los que hace referencia el literal e.

### **8. Recepción de la solicitud**

El Centro Nacional de Tecnologías de Información a través del Centro de Ayuda, debe notificar la recepción de la solicitud, reporte o reclamo de manera inmediata a la institución pública.

### **9. Evaluación de la solicitud**

El Centro Nacional de Tecnologías de Información a través de la unidad que corresponda deberá evaluar las solicitudes, reportes o reclamos en un lapso no mayor a veinte (20) días hábiles.

Si la solicitud, reporte o reclamo es procedente, la unidad responsable de su evaluación dispondrá de un plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento del lapso indicado en el apartado anterior, para informar al Centro de Ayuda el lapso para la atención y resolución de la solicitud, reporte o reclamo.

### **10. Procedencia**

Si la solicitud, reporte o reclamo es procedente el Centro de Ayuda notificará a la institución pública solicitante la procedencia de su petición y el tiempo necesario para su solución al día hábil siguiente al vencimiento del plazo indicado en el apartado anterior, pudiendo solicitar la información adicional o correctivos que estime necesarios.

Si la solicitud, reporte o reclamo no es procedente, el Centro de Ayuda notificará a la institución pública solicitante la respuesta con su respectiva justificación.



## **11. Notificación**

Una vez realizada la acción correspondiente por la unidad responsable de atender la solicitud, reporte o reclamo de la institución pública, el Centro de Ayuda notificará a la Unidad de Gestión de Requerimiento para que proceda a solicitar la revisión de la actividad realizada a la Unidad de Calidad.

## **12. Validación de calidad**

La Unidad de Calidad dispondrá de cinco (05) días hábiles para realizar la revisión de cumplimiento de la actividad realizada; una vez culminada la revisión se registrará el resultado en el SAGT para que se proceda a la certificación (en caso de que aplique).

## **13. Certificación**

La Unidad de Calidad en conjunto con la Unidad de Gestión de Requerimiento son las encargadas de realizar la certificación del SII.

Una vez certificado el SII, la Unidad de Gestión de Requerimientos registrará en el SAGT el estatus del mismo, con el fin que se lleve a cabo el despliegue, para ello se le asignará el ticket a la Unidad de Desarrollo.

Finalmente la Unidad de Gestión de Requerimientos notifica a través del Centro de Ayuda a la institución pública solicitante que su requerimiento ha sido culminado y se cierra el ticket.

## **Capítulo III: de las Incidencias**

## **14. Parámetros de la evaluación**

Las incidencias con un SII, deberán atender adicionalmente, lo dispuesto en el apartado 7 de la presente política. Previamente la institución pública en apoyo al Centro Nacional





de Tecnologías de Información, debe realizar una evaluación, que al menos considere los siguientes aspectos:

1. Identificar la causa de la incidencia.
2. Registrar los errores para llevar un control de errores conocidos
3. Determinar la prioridad según el impacto y urgencia de la incidencia basados en su duración:
  - Prioridad critica, al menos cuatro (04) horas,
  - Alta ocho (8) horas,
  - Media veinticuatro (24) horas
  - Baja cuarenta y ocho (48) horas
  - Planificada se realiza un plan de actividades.

### **15. Control de Cambio**

La unidad responsable de solucionar la incidencia podrá aplicar soluciones temporales hasta que se aplique la solución permanente; del mismo modo, puede acarrear un control de cambio del SII para lo cual se debe aplicar la “Política: procedimiento para la gestión de cambios de servicios de información interoperables”.

### **16. Requerimiento**

La Unidad de Gestión de Requerimientos notificará a la institución pública solicitante por medio del Centro de Ayuda, en un plazo que no podrá exceder de un (1) día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la incidencia, el lapso de tiempo necesario para atenderla.

### **17. Atención y solución**

La Unidad de Gestión de Requerimientos asignará un ticket a la Unidad de Desarrollo a través del SAGT, con el fin que ésta ejecute la solución de la incidencia en lapso de tiempo indicado en el apartado anterior.



Una vez realizada la acción correspondiente por la Unidad de Desarrollo, ésta notificará a la Unidad de Gestión de Requerimientos para que proceda a solicitar la revisión de cumplimiento a la Unidad de Calidad.

El tiempo destinado para que la Unidad de Calidad realice la evaluación, está incluido en las horas definidas al momento de determinar la prioridad de la incidencia en el artículo 14.

Finalmente la Unidad de Gestión de Requerimientos, a través del Centro de Ayuda, notificará a la institución pública solicitante que la incidencia ha sido atendida y se cierra el ticket.