	<p align="center">PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p align="center">CODIGO SPA- 062</p>
<p align="center">CORRECCIONES EMERGENTES DE LA OPERACION</p>		<p align="center">REV: 17</p>

Objetivo:

- Documentar y controlar todas las correcciones que se realizan de manera urgente por encontrarse a la espera de una respuesta usuarios de los servicios prestados por la empresa en emisión de licencias de conducir, el registro publico de vehiculos o refrenda de tarjetas de circulación. Controlar los errores que se generen por problemas en los programas cliente/servidor, web, procesos automáticos documentarlos identificar las causas y registrar mejoras en caso de aplicar.

Alcance:


- Jefaturas, Subjefaturas y Operadores especializados del Registro Público de Vehículos, Licencias, Administración, Soporte Técnico, Operaciones, Desarrollo Humano, Soporte Operativo, Programadores en Innovación y Desarrollo de Sistemas.

Uso:

- Buscar solución los mas inmediato posible a los errores o resultados no esperados que se generen durante la operación y prestación del servicio al usuario final


Descripción (Pasos, Actividades, Recursos)	EJECUTOR
1. Identifica un error o falla en la operación de un programa, o reportado por instituciones externas por GSS .	Jefe de área, GSS o SGO
2. Llena formulario en mesa de ayuda de correcciones emergentes SFA-066 indicando el programa, versión y describiendo <i>ampliamente</i> la operación y la descripción y código de error o mensaje arrojado por el programa, de preferencia deberán anexarse impresiones de pantallas; generalmente los códigos de error se muestran en una ventana al centro de la pantalla o en la barra de mensajes en la parte inferior de ella para las consultas o pantallas de procedimientos, para los reportes se muestran en el "Report Background" \ acciones \ mostrar log. Si el error se relaciona a un cambio solicitado o es de una nueva creación de aplicación debe relacionarse el correlativo de la solicitud que dio origen al desarrollo	Jefe de área o SGO
3. Autoriza ticket en mesa de ayuda	Gerente de Operaciones

EMITE REYNALDO CERÓN	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LÓPEZ	FECHA DE VIGENCIA 08/07/2021	Página 1 de 3
-----------------------------	----------------------------	-------------------------------	--	---------------

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p align="center">CODIGO SPA- 062</p>
<p align="center">CORRECCIONES EMERGENTES DE LA OPERACION</p>		<p align="center">REV: 17</p>

Descripción (Pasos, Actividades, Recursos)	EJECUTOR
4. Autoriza ticket en mesa de ayuda	Gerente de I+D
5. Autoriza ticket en mesa de ayuda	Gerencia General
6. Recibe solicitud por mesa de ayuda y asigna Analista Especializado para su solución	Gerente I+D
7. Analiza e investiga el error, chequea programa, proceso, formularios antecedentes, reproduce la operación , revisa datos resultantes , etc., de ser necesario entrevista a operador o jefe de área	Analista Programador
8. Una vez identificado el error y habiendo recopilado la información de los formularios antecedentes, debe exponer a Gerente de I+D las causas del error y el resultado del análisis efectuado para determinar el siguiente paso	Analista Programador I+D
9. Tomando en consideración la investigación del analista y después de verificar toda la evidencia: causas del error, entrevistas con jefatura responsable, formularios antecedentes, cambios en la organización, etc. procede a tipificar la causa del error en las clasificaciones disponibles para tal fin	Gerente I+D
10. Un error en programa sólo será tipificado de esa manera si después de la revisión se comprueba que se omitió realizar lo solicitado expresamente en un formulario SFA-015 Creación de objetos al sistema o SFA-016 Modificación a objetos del sistema	Gerente I+D
11. Si el error es originado por una falla en la programación, se realiza la corrección, el programa debe cambiar en su versión vigente	Analista Programador
12. Solamente serán corregidos los programas referentes al emergente y cuando se identifique error en la programación	Analista Programador
13. Debe completar ticket en mesa de ayuda con los hallazgos y definiciones en la reunión del paso anterior y cerrar el ticket	Analista Programador I+D
14. Si la causa de error es generada en el área técnica (en programa, por herramientas de desarrollo, en base de datos o en metodología de trabajo de I+D) en ticket se indica la instalación o correcciones que correspondan	Gerente I+D

EMITE REYNALDO CERÓN	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LÓPEZ	FECHA DE VIGENCIA 08/07/2021	Página 2 de 3
-----------------------------	----------------------------	-------------------------------	--	---------------

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO SPA- 062
CORRECCIONES EMERGENTES DE LA OPERACION		REV: 17

Descripción (Pasos, Actividades, Recursos)	EJECUTOR
15. En mesa de ayuda se registrará el análisis de la falla identificada en emergente y se indica si corresponde una acción de mejora, documentación, refuerzo de conocimiento (know how) o políticas establecidas	Gerente I+D
16. Si en el análisis de la causa no se identifica error técnico, sino una omisión de solicitud por cambio de procesos entonces se indicará y describirá brevemente una propuesta de solución que aplique a cambios en programas como recomendación	Gerente I+D
17. Recibe ticket en mesa de ayuda para definir el tipo de error y las recomendaciones en los casos que no es error en programa y se consideran mejoras para que no se repita el problema y finaliza	Gerente I+D
18. Procede a la instalación de las versiones corregidas originadas del emergente	Gerente I+D
19. Para los casos en que se incluyan recomendaciones, solicitante deberá compartir con GO estas recomendaciones	Jefe de área, GSS, SGO
20. Mensualmente los formularios se registran para la medición del índice de error con respecto a la existencia de programas en ejecución	Gerente I+D
21. No se realizarán cambios a los programas por este procedimiento	I+D
22. El registro de estas actividades quedará registrado en la mesa de ayuda	Mesa Ayuda

REGISTROS

Los registros generados como consecuencia de las acciones de este procedimiento son:	Guarda y Custodia		Responsable	
	Tiempo	Soporte	Calidad	Custodia
1. Formulario de Correcciones emergentes	Permanente	Magnético	Usuario	Infraestructura Tecnológica

FIN DEL PROCEDIMIENTO

EMITE REYNALDO CERÓN	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LÓPEZ	FECHA DE VIGENCIA 08/07/2021	Página 3 de 3
--------------------------------	----------------------------	-------------------------------	---	---------------