 SERTRACEN	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO : SPG- 022
TÍTULO SOLICITUD DE INFORMACION CLASIFICADA		REV: 16

Objetivo:


- Documentar y controlar toda aquella información solicitada por Instituciones, Empresas o Areas internas de SERTRACEN de las bases de datos de Licencias de Conducir y Registro Publico de Vehículos, Placas, Transporte Publico y Esquelas de transito; que requieren por única vez en el formato específico.

Alcance: Jefaturas y Subjefaturas del Registro Público de Vehículos, Licencias, Administración, Soporte Técnico, Operaciones, Desarrollo Humano

Uso: Cuando se requiera una información de la base de datos con un formato específico no considerada dentro de los reportes existentes y que generalmente es para análisis de procesos o diseño de mejoras debe completarse el formulario SFA-039 de Solicitud de Información Clasificada [en la Mesa de Ayuda](#).

- La necesidad de obtener información específica de la base de datos se identificará en las reuniones de Gerencias, Reunión de Proyectos, de un acta de diseño o de notas enviadas por el VMT requiriéndola ya sea para consumo propio o a solicitud de terceros (empresa privada u otra institución del estado), estos documentos justificaran la solicitud de la información. Los documentos que se generen serán el respaldo de la solicitud correspondiente
- El jefe de la unidad responsable se encargará de completar el formulario de solicitud de información clasificada SFA-039 en la mesa de ayuda en coordinación con las Sub-Gerencias de Operaciones. Debe Indicar si ha sido solicitado previamente y con que referencia.
- La Gerencia de Operaciones autorizará en mesa de ayuda
- La Gerencia I+D autorizará en mesa de ayuda
- La Gerencia General autorizará en mesa de ayuda
- Gerente de I+D recibe ticket y asigna tarea al Analista-Programador especializado; esta información debe emitirse en un periodo de 24 horas. En casos excepcionales, cuando la composición de la información solicitada es compleja y la ejecución comprometa el rendimiento de los servidores afectando así el servicio a los usuarios esta se ejecutará por la noche o de ser necesario el siguiente sábado al finalizar labores.
- El Analista especializado ejecutará la solicitud y el producto obtenido lo formateará según el tipo de archivo indicado en la solicitud, el cual debe anexar en el ticket y cerrarlo.
- El archivo generado deberá almacenarse con el nombre compuesto por "MA"{NUMERO DE FORMULARIO} – {NOMBRE DESCRIPTIVO}; la carpeta de

EMITE REYNALDO CERÓN	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LÓPEZ	FECHA DE VIGENCIA 08/07/2021	Página 1 de 2
-------------------------	------------------------	---------------------------	---	---------------

 SERTRACEN	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO : SPG- 022
TÍTULO SOLICITUD DE INFORMACION CLASIFICADA		REV: 16

almacenamiento será Z:\Aplicaciones\Informacion y la carpeta correspondiente a RPV, LIC, VMT ó TRANSPORTE.

- El script programado para la extracción de información también debe almacenarse bajo el mismo formato que el archivo de datos y almacenarse en la misma carpeta
- La carpeta de almacenamiento y el nombre del archivo generado deberá ser relacionado en el ticket de la mesa de ayuda en el espacio dispuesto para ello.
- Gerente de I+D recibe por mesa de ayuda el ticket con la información la cual debe revisar antes de finalizar el ticket el cual se deriva al solicitante.
- Si la información extraída es sensible no se enviará dentro del ticket y se remitirá a Gerencia General y Gerencia de Operaciones por correo electrónico
- De tener observaciones se devuelve al analista el ticket para su corrección y se repiten los pasos de cierre

CASOS ESPECIALES

Si la información generada es extensa y de mucho peso no se anexa a ticket de mesa de ayuda ni se enviaría por correo electrónico, por lo que se pondría a disposición en una carpeta creada para su descarga durante 24 horas y luego se eliminaría.

REGISTRO

Los registros generados como consecuencia de las acciones de este procedimiento son:	Guarda y Custodia		Responsable	
	Tiempo	Soporte	Calidad	Custodia
1. Formulario de Solicitudes de Información Clasificada SFA-039	Permanente	Magnético	I+D	Infraestructura
2. Archivos de datos y scripts	Permanente	Magnético	I+D	I+D

FIN DEL PROCEDIMIENTO

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