

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Propósito:**

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 público de vehículos 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.

Tabla de contenido

[Descripción (Pasos, Actividades, Recursos) 3](#_Toc112430109)

[**Anexo 1.** 7](#_Toc112430110)

[Documentos referenciados 7](#_Toc112430111)

[**Anexo 2.** 7](#_Toc112430112)

[Definiciones: 7](#_Toc112430113)

[**Anexo 3.** 8](#_Toc112430114)

[Control de cambios 8](#_Toc112430115)

INNOVACIÓN Y DESARROLLO

|  |
| --- |
| **Uso:**   * Buscar solución los más 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 |
| 1. Llena formulario en mesa de ayuda de correcciones emergentes *ESA-ID-P4-F1 Correcciones emergentes de la operación,* indicando el programa, versión y describiendo *ampliamente* 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 |
| 1. Autoriza ticket en mesa de ayuda | Gerente de Operaciones |
| 1. Autoriza ticket en mesa de ayuda | Gerente de I+D |
| 1. Autoriza ticket en mesa de ayuda | Gerencia General |
| 1. Recibe solicitud por mesa de ayuda y asigna Analista Especializado para su solución | Gerente I+D |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 *ESA-ID-P1-F1 Creación de objetos al sistema* o *ESA-ID-P1-F2 Modificación a objetos del sistema.* | Gerente I+D |
| 1. 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 |
| 1. Solamente serán corregidos los programas referentes al emergente y cuando se identifique error en la programación. | Analista Programador |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. Procede a la instalación de las versiones corregidas originadas del emergente. | Gerente I+D |
| 1. Para los casos en que se incluyan recomendaciones, solicitante deberá compartir con GO estas recomendaciones. | Jefe de área, GSS, SGO |
| 1. Mensualmente los formularios se registran para la medición del índice de error con respecto a la existencia de programas en ejecución. | Gerente I+D |
| 1. No se realizarán cambios a los programas por este procedimiento. | I+D |
| 1. 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

# **Anexo 1.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre Documento | Código Referencia | Beneficio |
| Correcciones emergentes de la operación | ESA-ID-P4-F1 |  |
| Creación de objetos al sistema | ESA-ID-P1-F1 |  |
| Modificación a objetos del sistema | ESA-ID-P1-F2 |  |
|  |  |  |

## Documentos referenciados

# **Anexo 2.**

## Definiciones:

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **DEFINICIÓN** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# **Anexo 3.**

## Control de cambios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versión / Revisión | Descripción de cambios | Elaborado por:  *(Nombre y fecha)* | Revisado por:  *(Nombre y fecha)* | Aprobado por:  *(Nombre y fecha)* |
| 01 | Cambio completo de la infraestructura del documento  El código de este procedimiento sustituye al código SPA-062 | Reynaldo Cerón  Gerente de Innovación y Desarrollo  04/03/2022 | Lorena De Paz  Jefe de Gestión de Calidad  04/03/2022 | Lic. Bernardo López  Gerente General  05/03/2022 |