

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Propósito:**

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

Asegurar que solo se consulten procedimientos en versiones vigentes

**Alcance:**

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

Tabla de contenido

[INNOVACIÓN Y DESARROLLO 3](#_Toc113025102)

[CONTENIDO 3](#_Toc113025103)

[1. USO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLASIFICADA 3](#_Toc113025104)

[2. CASOS ESPECIALES 4](#_Toc113025105)

[3. REGISTRO 4](#_Toc113025106)

[Anexo 1. 5](#_Toc113025107)

[Documentos referenciados 5](#_Toc113025108)

[Anexo 2. 6](#_Toc113025109)

[Definiciones: 6](#_Toc113025110)

[Anexo 3. 7](#_Toc113025111)

[Control de cambios 7](#_Toc113025112)

|  |
| --- |
| INNOVACIÓN Y DESARROLLO |
| CONTENIDOUSO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLASIFICADA  * 1. 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 ESA-ID-P12-F1 de Solicitud de Información Clasificada en la Mesa de Ayuda.   2. 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   3. El jefe de la unidad responsable se encargará de completar el formulario de solicitud de información clasificada ESA-ID-P12-F1 en la mesa de ayuda en coordinación con las Sub-Gerencias de Operaciones. Debe Indicar si ha sido solicitado previamente y con que referencia.   4. La Gerencia de Operaciones autorizará en mesa de ayuda.   5. La Gerencia I+D autorizará en mesa de ayuda.   6. La Gerencia General autorizará en mesa de ayuda.   7. 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.   8. 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.   9. El archivo generado deberá almacenarse con el nombre compuesto por “MA” {NUMERO DE FORMULARIO} – {NOMBRE DESCRIPTIVO}; la carpeta de almacenamiento será Z:\Aplicaciones\Informacion y la carpeta correspondiente a RPV, LIC, VMT o TRANSPORTE.   10. 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.   11. 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.   12. 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.   13. 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.   14. De tener observaciones se devuelve al analista el ticket para su corrección y se repiten los pasos de cierre  CASOS ESPECIALES  * 1. 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 ESA-ID-P12-F1 | Permanente | Magnético | I+D | Infraestructura | | 1. Archivos de datos y scripts | Permanente | Magnético | I+D | I+D |   **FIN DEL PROCEDIMIENTO** |

### Anexo 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre Documento | Código Referencia | Beneficio |
| Solicitud de información clasificada. | ESA-ID-P12-F1 |  |

### Documentos referenciados

### Anexo 2.

### Definiciones:

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **DEFINICIÓN** |
| I+D | Innovación y desarrollo. |
| MESA DE AYUDA | Método por el que se realizan solicitudes a diferentes áreas de la empresa. |
| RPV | Registro Público de Vehículos. |
| VMT | Viceministerio de Transporte. |
| FORMULARIO | Documento físico o digitalutilizado para la recolección de datos de manera estructurada. |
| BASE DE DATOS | Es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático para poseer un mejor control y poder encontrarla y utilizarla de una manera más rápida. |
| INGRESO DE TICKET | Solicitudes realizadas en mesa de ayuda a I+D por las diferentes áreas de la empresa. |
| INFORMACIÓN CLASIFICADA | Es aquella que se encuentra regulada para clases particulares de [personas](https://concepto.de/persona-2/), dada la naturaleza sensible de los [datos](https://concepto.de/dato/) contenidos en ella. |

### 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 | Modificación completa de la infraestructura del documento  El código de este documento sustituye al código SPG-022 Solicitud de información clasificada | Reynaldo Cerón    25/05/2022 | Lorena De Paz  Jefe de Control de Gestión de Calidad  26/05/2022 | Lic. Bernardo López  Gerencia General  30/05/2022 |