

ACTUALIZACIÓN DE TABLAS Y/O BASES DE DATOS POR FUERA DE LA APLICACIÓN

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, condiciones, responsabilidades y el procedimiento a seguir orientado a la actualización de Tablas y/o Bases de Datos por fuera de las aplicaciones informáticas, realizadas para la atención de incidencias de Sistemas Informáticos.

2. CONCEPTOS

- 2.1. **Incidencias:** son eventos problema o fallas operacionales en el ambiente de producción levantados durante la ejecución de los procesos en línea y Batch de los Sistemas Informáticos o de la ejecución de procedimientos relacionados a la Base de Datos (BD).
- 2.2. **Aplicación Informática:** conjunto de programas desarrollados para un objetivo específico, denominados Sistemas Informáticos.
- 2.3. **Tablas:** En los sistemas informáticos, archivos que contienen registros de datos necesarios para su procesamiento.
- 2.4. **Base de Datos:** conjunto de tablas pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior utilización, a través de programas denominados Sistemas Gestores de Bases de Datos (SGBD).
- 2.5. **Actualización de Tablas y/o Bases de Datos:** es la inclusión, modificación y/o borrado de datos de Tablas y/o Base de Datos, para lo que se elaboran sentencias en Lenguajes de acceso a base de datos llamados SQL (Structured Query Language).
- 2.6. **SQL (Structured Query Language):** Es un conjunto estructurado de sentencias escritas con el fin de realizar actualizaciones de datos en Tablas y/o Bases de Datos.
- 2.7. **Actualizaciones directas sin SQL:** es la inclusión, modificación y/o borrado de datos de Tablas y/o Base de Datos, efectuadas directamente a través de Sistemas Gestores de Bases de Datos (SGBD).
- 2.8. **Ambiente de Producción:** Es la etapa en que el Sistema Informático queda liberado para el procesamiento de datos reales por parte de los usuarios habilitados.
- 2.9. **Ambiente de Desarrollo:** es la etapa de desarrollo o mantenimiento de los componentes del Sistema Informático, habilitados a los desarrolladores para la manipulación de programas y datos de pruebas.

- 2.10. **Pruebas del Sistema:** Son acciones emprendidas con la finalidad de verificar el funcionamiento del Sistema en Ambiente de Desarrollo.
- 2.11. **Usuario del Sistema Informático:** Es el funcionario habilitado a ingresar (de acuerdo al perfil asignado) a la aplicación que vincula con una Base de Datos de un determinado Sistema Informático.
- 2.12. **Encargado del Módulo:** a efectos de esta instrucción son los funcionarios **del Dpto. de Sistemas Informáticos (DTI/SI)** encargados de los diferentes módulos del Sistema.
- 2.13. **Administrador del Sistema:** A efectos de esta instrucción son los funcionarios de las diferentes Unidades Administrativas que administran los módulos de los Sistemas Informáticos de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.
- 2.14. **Help Desk (Ayuda de Escritorio):** Es un núcleo de trabajo orientado a la atención de consultas, registro de incidencias y orientación al usuario de Sistemas Informáticos.
- 2.15. **Actualizaciones por fuera de la Aplicación Informática:** a efectos de esta Instrucción de Procedimiento son acciones efectuadas en el Sistema Informático considerando que el mismo no contempla alguna funcionalidad requerida a efectos de alta, baja o modificación solicitada por el usuario de un Sistema Informático, por lo que determinados funcionarios habilitados y autorizados de la **Sección** afectada del **DTI/SI**, efectúan manualmente actualizaciones de Tablas y/o Bases de Datos mediante sentencias de **SQL**.

3. ALCANCE

Están afectados a esta Instrucción de Procedimientos la **División de Tecnología y Desarrollo Informático (DTI)**, el **Dpto. de Sistemas Informáticos (DTI/SI)**, **Dpto. de Tecnología Informática (DTI/TI)**, y los núcleos de trabajos correspondientes denominados **HELP DESK** tanto de **Dpto. de Sistemas Informáticos (DTI/SI)**, **Dpto. de Tecnología Informática (DTI/TI)** y del **Dpto. de Gestión Comercial (DUS/GC)** del ámbito de la **Gerencia Comercial (GC)**.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Compete al funcionario asignado para los trabajos de **HELP DESK** correspondientes, registrar las incidencias recepcionadas de los usuarios de los diferentes Sistemas Informáticos, deriven o no en actualizaciones de Tablas y/o Base de Datos por fuera de la Aplicación. Asimismo, a través de la **Sección** afectada del **DTI/SI**, presentar Informes mensuales de las incidencias recepcionadas, resueltas y de las pendientes.

- 4.2. Es responsabilidad de las **Secciones del Dpto. de Sistemas Informáticos (DTI/SI)**, de acuerdo al ámbito de su competencia, realizar el análisis a efectos de determinar la pertinencia y necesidad de realizar Actualizaciones de Tablas y/o Bases de Datos. Asimismo, la generación y documentación de **SQL** para dichas Actualizaciones y la elaboración de Informes mensuales con las siguientes informaciones en cuanto a: cantidad de incidencias (repcionadas, atendidas y pendientes), **SQL** generadas, Tablas y/o Base de Datos afectados y detalle del origen del pedido.
- 4.3. Es responsabilidad de la **Sección Operación de Redes y Procesamiento (DTI/TI4)** efectuar los respaldos y resguardo de los **SQL** recepcionados y ejecutados, de las carpetas habilitadas para los archivos de Resolución de Incidencias y la Carpeta de Incidencias Procesadas que se encuentran en el Servidor.
- 4.4. Es responsabilidad de la **Sección Administración de Base de Datos y Equipos (DTI/TI3)** ejecutar el procedimiento (**SQL**) de Actualizaciones de Tablas y/o Base de Datos una vez que la misma cuente con todas las autorizaciones y documentaciones correspondientes para el efecto.
- 4.5. Compete al **Dpto. de Tecnología Informática (DTI/TI)**, la creación y asignación de los Perfiles de Mantenimiento, el control y seguimiento de los plazos de los permisos de Actualización **directas sin (SQL)** de Tablas y/o Bases de Datos por fuera de la Aplicación, de casos no contemplados en la presente Instrucción de Procedimiento General, siempre y cuando medie una autorización escrita a través de un documento **Memorándum “M”** por la **División de Tecnología y Desarrollo Informático (DTI)**.
- 4.6. Compete al **Dpto. de Tecnología Informática (DTI/TI)**, el resguardo de los **SQL** recepcionados y ejecutados y la provisión de Informes mensuales en base a su ejecución, a través de un documento **Memorándum (M)** a la **DTI**.
- 4.7. Es responsabilidad del **Dpto. de Sistemas Informáticos (DTI/SI)** comunicar a las Unidades Administrativas afectadas: la inclusión, modificación y/o borrado de datos de Tablas y/o Base de Datos afectadas a los Sistemas Informáticos a su cargo en respuesta a lo solicitado.

5. CONDICIONES GENERALES

- 5.1. Las Incidencias podrán generarse:
 - a) En las **Secciones del DTI/SI** como consecuencia de cancelaciones en la ejecución del Pase Batch o en línea (on line) generadas por mala codificación. Para el efecto, la **Sección afectada del DTI/SI** emite un Correo Electrónico con el texto detallado de la modificación a efectuarse al Help Desk del ámbito correspondiente.

- b) Por **Help Desk** del **Dpto. Sistemas Informáticos (DTI/SI)** o del **Dpto. de Gestión Comercial (DUS/GC)**, genera incidencia en el Sistema habilitado para el efecto y remite a través de la misma vía a la Jefatura de Sección afectada del **DTI/SI**, al encargado del Módulo/Sistemas y a la **Jefatura del DTI/SI**.
- c) Por diferentes Unidades Administrativas a través de documentos, como ser: **Memorándum (M)**, **Internos (I)** y **Expedientes (E)** recepcionados por ANDE. Todas las documentaciones recepcionadas que deriven en Actualizaciones de Tablas y/o Base de Datos por fuera de la Aplicación deberán ser registradas en el **Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD)** hasta el **Nivel Jerárquico mínimo “E”**.

Las incidencias levantadas respecto a Sistemas Informáticos que pudieran afectar a la gestión financiera y/o contable de la ANDE, indefectiblemente deberán ser solicitadas por el **Nivel Jerárquico “D”** afectado como mínimo, a través de un documento **Interno (I)**.

- 5.2. Los **permisos** y **plazos** otorgados a funcionarios del **DTI/SI** para efectuar Actualizaciones **directas sin (SQL)** en Tablas y/o Base de Datos de situaciones no contempladas en este procedimiento, serán concedidos única y exclusivamente por la **División de Tecnología y Desarrollo Informático (DTI)** a través de un documento **Memorándum (M)** emitido por el **DTI/SI** exponiendo los motivos de la actualización y justificando la necesidad del permiso de excepción, con los siguientes datos, como ser: periodo de inicio, fin y horario del plazo, nombre del funcionario asignado, número de empleado.
- 5.3. Las comunicaciones entre Unidades Administrativas dependientes de la **División de Tecnología y Desarrollo Informático (DTI)** podrán efectuarse a través del Correo Electrónico y Sistema de Control de Incidencia para los casos de:
 - a. Solicitud de generación de incidencias
 - b. Remisión de SQL
 - c. Solicitud de ejecución del SQL
 - d. Confirmación de la ejecución del SQL

Están exceptuados los pedidos de copias de Tablas del Ambiente de Desarrollo a Producción que serán solicitados a través de un documento **Memorándum “M”** emitido por el **DTI/SI** y remitido al **DTI/TI** con la justificativa correspondiente.

- 5.4. Las actualizaciones y/o copias de Tablas y/o Bases de Datos por fuera de la aplicación quedan totalmente prohibidas, debiendo ser efectuadas únicamente por parte de funcionarios debidamente autorizados del ámbito del **DTI/SI**.

- 5.5. En ausencia del Jefe de la Sección afectada del **DTI/SI** responsable de la aplicación, el mismo deberá asignar con la debida antelación al funcionario que lo reemplazará momentáneamente e informar vía Correo Electrónico a las Secciones del **DTI/SI**, a la **DTI/TI3**, y a la Jefatura del **DTI/SI** para lo que hubiere lugar.
- 5.6. El funcionario de la Sección afectada del **DTI/SI** asignado para la creación de la Sentencia **SQL** en los Sistemas Informáticos que cuentan con los campos de seguimiento de auditoría, deberá registrar los siguientes datos: usuario, las iniciales de su creador; Programa, el número de incidencia y fecha de actualización el Sysdate (fecha y hora de actualización).
- 5.7. No se deberán ejecutar **SQL** que no representen anomalías en el Sistema Informático afectado.

6. PROCEDIMIENTO

- 6.1. Conforme al origen de generación de Incidencias se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1. y posteriormente;
- 6.2. La **Sección afectada del DTI/SI** recibe las Incidencias, analiza a efectos de determinar la pertinencia y necesidad de realizar Actualizaciones de Tablas y/o Bases de Datos, si es necesaria, plantea la solución de la incidencia, generando el **SQL** correspondiente, otorgándole la denominación en el formato establecido: nombre del archivo a ejecutar, identificar el número de la incidencia que lo originó, la fecha, las iniciales del responsable de su creación y la base de datos afectada, y remite vía Correo Electrónico/Sistema Control de Incidencia a la **Sección Administración de Base de Datos y Equipos (DTI/TI3)**. De no ser necesaria la actualización responde al solicitante registrando la incidencia.
- 6.3. La **DTI/TI3** recibe la incidencia y verifica el pedido de ejecución, si el **SQL** está correcto, ejecuta y responde el correo electrónico/Sistema Control de Incidencia de la incidencia recibida a la Sección afectada de la **DTI/SI** con el resultado de la ejecución del mismo. En caso de que no corresponda, registra la providencia del caso y remite el **SQL** a la Sección afectada de la **DTI/SI**.
- 6.4. La **Sección afectada del DTI/SI** recibe el correo electrónico/Sistema Control de Incidencia con el resultado de la ejecución del pedido, verifica el resultado de la ejecución del archivo del **SQL**, completando el registro de incidencia (Formulario “**Comunicación de Resolución de Incidencias**”) y deposita el archivo del formulario en la carpeta correspondiente.

Asimismo, emite Correo Electrónico/Sistema Control de Incidencia a **HELP DESK** correspondiente y paralelamente a la **Jefatura del DTI/SI** comunicando la **correcta finalización de la Incidencia para dar por finalizada la misma.**

FIRMA DEL DIRECTOR DE DESARROLLO Y GESTIÓN EMPRESARIAL

DISTRIBUCIÓN: ABCD

DDO/DO - ISF 4624

Estará a cargo del **Dpto. de Sistemas Informáticos (DTI/SI)** en coordinación con el **Dpto. de Tecnología Informática (DTI/TI)** mantener actualizados los términos de esta instrucción, así como aclarar su contenido a las Unidades de la Empresa.