petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

PRESIDENCIA

00000278

RESOLUCIÓN PR Nº 323 /11

Asunción, 30 de Junio del 2011

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA GERENCIA FINANCIERA, GERENCIA DE COMERCIO EXTERIOR Y GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL, PRESENTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL, DEPENDIENTE DE LA GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

VISTA: La necesidad de adecuar los Manuales de Procedimientos a las últimas modificaciones realizadas al organigrama de PETROPAR; y,

CONSIDERANDO: Que, a través del Memorándum GGE/DDH/096/2011, de fecha 22 de Junio de 2011, el Departamento de Desarrollo Humano y Organizacional, dependiente de la Gerencia de Gestión Empresarial, presenta los Manuales de Procedimientos actualizados de las distintas áreas de la Gerencia Financiera, Gerencia de Comercio Exterior y Gerencia de Gestión Empresarial;

Que, el Art. 22° de la Ley 1.182/85 "Que crea Petróleos Paraguayos (PETROPAR) y establece su Carta Orgánica", modificado por el Art. 14° de la Ley N° 2199/2003 "Que dispone la Reorganización de los Órganos Colegiados encargados de la Dirección de Empresas y Entidades del Estado Paraguayo", determina en su inciso b) como atribución del Presidente la facultad de establecer normas de dirección y administración;

Que, surge la necesidad de que los citados Manuales de Procedimientos sean aprobados por Resolución de la máxima autoridad de la Empresa, por tanto,

EL PRESIDENTE DE PETRÓLEOS PARAGUAYOS (PETROPAR), en uso de sus atribuciones legales,

R E S U E L V E:

Art. 1°.- Aprobar la actualización de los Manuales de Procedimientos de las distintas áreas de la Gerencia Financiera, Gerencia de Comercio Exterior, Gerencia de Gestión Empresarial, presentados por el Departamento de Desarrollo Humano y Organizacional, dependiente de la Gerencia de Gestión Empresarial.

Art. 2°.- La presente Resolución tendrá vigencia a partir de la fecha.

Art. 3°.- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.

JUAN A. GONZÁLEZ MEYER
PRESIDENTE

PETRÓLEOS PARAGUAYOS • PETROPAR •

Econ. Gabriela Millos
Jefa del Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

0000279

RESOLUCIÓN PR Nº /11

Asunción, de Junio del 2011

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA GERENCIA FINANCIERA, GERENCIA DE COMERCIO EXTERIOR Y GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL, PRESENTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL, DEPENDIENTE DE LA GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

VISTA: La necesidad de adecuar los Manuales de Procedimientos a las últimas modificaciones realizadas al organigrama de PETROPAR; y,

CONSIDERANDO: Que, a través del Memorándum GGE/DDH/096/2011, de fecha 22 de Junio de 2011, el Departamento de Desarrollo Humano y Organizacional, dependiente de la Gerencia de Gestión Empresarial, presenta los Manuales de Procedimientos actualizados de las distintas áreas de la Gerencia Financiera, Gerencia de Comercio Exterior y Gerencia de Gestión Empresarial;

Que, el Art. 22° de la Ley 1.182/85 "Que crea Petróleos Paraguayos (PETROPAR) y establece su Carta Orgánica", modificado por el Art. 14° de la Ley N° 2199/2003 "Que dispone la Reorganización de los Órganos Colegiados encargados de la Dirección de Empresas y Entidades del Estado Paraguayo", determina en su inciso b) como atribución del Presidente la facultad de establecer normas de dirección y administración;

Que, surge la necesidad de que los citados Manuales de Procedimientos sean aprobados por Resolución de la máxima autoridad de la Empresa, por tanto,

EL PRESIDENTE DE PETRÓLEOS PARAGUAYOS (PETROPAR), en uso de sus atribuciones legales,

R E S U E L V E:

Art. 1°.- Aprobar la actualización de los Manuales de Procedimientos de las distintas áreas de la Gerencia Financiera, Gerencia de Comercio Exterior, Gerencia de Gestión Empresarial, presentados por el Departamento de Desarrollo Humano y Organizacional, dependiente de la Gerencia de Gestión Empresarial.

Art. 2°.- La presente Resolución tendrá vigencia a partir de la fecha.

Art. 3°.- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.

JUAN A. GONZÁLEZ MEYER
PRESIDENTE

Lecm. Gloricia Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar PETROLEOS PARAGUAYOS	Gerencia de Gestión Empresarial	Código:	GGE_DIT_01
	Procedimiento Departamento de Informática y Telecomunicaciones	Resolución:	PR Nº 323 /11
		Fecha de Vigencia:	30/06/11
		Revisión:	00
		Página :	1 de 3
Descripción de las modificaciones:	Revisión 1		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y secuencias para definir el proceso que se debe aplicar en la programación y aplicación de las actividades generales para el alta, modificación de roles, rehabilitación y baja de **Usuarios de Dominio** dentro de la Red Informática de PETROPAR, a fin de mantener un registro de todos los usuarios consignados dentro de la misma.

2. CONCEPTO

Este procedimiento se refiere explícitamente a usuarios finales, entendiéndose como *usuario final* aquél funcionario autorizado para acceder a la información bajo las condiciones de resguardo establecidos.

3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- ☑ Gerencia de Gestión Empresarial
  - ☑ Departamento de Informática y Telecomunicaciones
    - ☑ Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas
    - ☑ Sección Tecnología y Soporte a Usuarios
    - ☑ Sección Informática Planta M. J. Troche
    - ☑ Usuario Solicitante

4. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- ☑ Formulario Creación de Usuario (FCU)
- ☑ Compromiso de no divulgación de contraseñas
- ☑ Compromiso de Confidencialidad de información

5. NORMAS GENERALES

1.	La Gerencia de Gestión Empresarial, a través del Departamento de Informática y Telecomunicaciones es la única autorizada para la creación, habilitación, inhabilitación, modificación y/o baja de usuarios, dentro de la Red Informática del PETROPAR, conforme a las solicitudes recibidas de las dependencias afectadas.
2.	Los usuarios solicitantes deberán presentar los formularios diseñados a tal efecto, correctamente llenados y con las firmas autorizantes.
3.	En el caso de bloqueos de los usuarios en forma accidental, se aplicarán los criterios de seguridad establecidos para el efecto.

Modificado por: Lic. Eva Méndez – Asistente	Aprobado en fecha:
Abog. Roberto Meza - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Ing. Juan A. González M. - Presidencia
Lic. Blanca Hoppe Ciancio– Gerencia de Gestión Empresarial	

Econ. Gabriela Militos
Jefa del Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

4.	La creación del usuario deberá realizarse conforme a los criterios determinados por la Gerencia de Gestión Empresarial.
5.	El Departamento de Informática y Telecomunicaciones deberá entregar la solicitud a la Sección Tecnología y Soporte a Usuarios.
6.	La Sección Tecnología y Soporte a Usuarios procederá a la habilitación del usuario.
7.	La Sección Tecnología y Soporte a Usuarios deberá hacer firmar el documento de conformidad al usuario, como así también el Compromiso de No Divulgación de Contraseña para que este pueda ingresar a la Red, posteriormente debe remitir ambos documentos al Departamento de Informática y Telecomunicaciones para su archivo.
8.	Será responsabilidad de cada usuario el resguardo de sus respectivas contraseñas, no siendo responsabilidad de la Gerencia de Gestión Empresarial la divulgación de la misma a terceros, como así también de los daños que pudiere ocasionar el uso indebido de los mismos.
9.	Los usuarios que no cumplieren con lo estipulado en el formulario de Compromiso de No Divulgación de Contraseñas serán pasibles de las sanciones establecidas para cada caso.
10.	Cada dependencia tiene la obligación de comunicar los eventos ordinarios, tales como traslados, suspensión, permisos, vacaciones o cualquier otra razón que lo amerite, al Departamento de Informática y Telecomunicaciones para que ésta proceda a ejecutar el bloqueo temporal del usuario afectado.
11.	Cada dependencia tiene la obligación de comunicar en la brevedad todo incidente ocurrido con los usuarios asignados a la misma (accidente, fallecimiento o detención) al Departamento de Informática y Telecomunicaciones para que esta proceda a bloquear el usuario respectivo, pudiendo ser desbloqueado únicamente por orden de las autoridades competentes.
12.	El Departamento Administración del Personal deberá informar al Departamento de Informática y Telecomunicaciones cada evento que afecte al funcionario de manera que esta pueda tomar las acciones mencionadas en los dos puntos anteriores.
13.	El Departamento de Informática y Telecomunicaciones podrá, de oficio, bloquear usuarios de conformidad a criterios de seguridad determinados por la Gerencia de Gestión Empresarial.

6. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS

6.1 Procedimiento para Usuarios de Dominio

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	**Funcionario Afectado**	
	• El funcionario solicitante completa el formulario de solicitud de creación de	

Econ. Gabriela Militos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	usuarios, con la autorización correspondiente del Jefe de área y remite a la Gerencia de Gestión Empresarial.	Funcionario Afectado
2.	**Gerencia de Gestión Empresarial**	
	• La Gerencia de Gestión Empresarial remite el pedido al Departamento de Informática y Telecomunicaciones.	Gerente
3.	**Departamento de Informática y Telecomunicaciones**	
	• El Departamento de Informática y Telecomunicaciones procesa el pedido y remite a la Sección Tecnología y Soporte a Usuarios.	Jefe de Dpto.
4.	**Sección Tecnología y Soporte a Usuarios**	
	• Recibe los formularios con la autorización correspondiente y procede a crear el usuario dentro del Dominio. • Procede a hacer firmar la conformidad correspondiente, juntamente con el documento de Compromiso de No divulgación de Contraseña. • Remite ambos documentos al Departamento de Informática y Telecomunicaciones.	Jefe de Sección
5.	**Departamento de Informática y Telecomunicaciones**	
	• Recibe los documentos debidamente firmados, verifica y procede a su archivo.	Jefe de Dpto.

Econ. Gabriela Melgos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

FORMULARIO CREACION DE USUARIO

(uso exclusivo del Dpto. de Informática y Telecomunicaciones)	
Fecha:	
Nro. de Solicitud:	

0000283

Señores
Gerencia de Gestión Empresarial
Por la presente solicitamos la habilitación de usuarios de dominio para la utilización en la red Informática de PETROPAR:

1. DATOS DEL USUARIO			
[1] C.I. Nº:		[2] Dominio:	@ petropar.gov.py
[3] Nombres:			
[4] Apellidos:			

2. DIRECCION LABORAL DEL USUARIO			
[5] Edificio		[6] Piso	
[7] Departamento		[8] Sección	
[9] Teléfono		[10] Interno	

[13] Justificación:.....
.....
.....
.....

Usuario	VºBº Jefe	VºBº Gerente
VºBº Gcia. Gestión Empresarial	Dpto. de Informatica y Telecomunicaciones	/ / En Fecha

[14] Se ha denegado el acceso por.....
.....

Firma

Importante: Cualquier cambio, modificación, traslado o ausencia temporal de los usuarios deberá ser comunicado inmediatamente, por el responsable del área a la Gerencia de Gestión Empresarial.

Ecca. Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTRO

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

:0000284

FORMULARIO CREACION DE USUARIO

Llenado de Formulario

IMPORTANTE: Para el correcto llenado del formulario, favor siga las siguientes instrucciones:

1) **Datos del Usuario**
   a) Registrar número del documento de Identidad del funcionario solicitante.
   b) Registrar nombre del dominio del funcionario. Ej.: Nombre del funcionario: Juan Calle; nombre del dominio: jcalle@petropar.gov.py
   c) Registrar el o los apellidos del funcionario solicitante.
   d) Registrar el o los nombres del funcionario solicitante.
2) **Dirección Laboral del Usuario**
   e) Consignar el Edificio donde se encuentra cumpliendo funciones el solicitante. Ej.: Oficina Central, Planta Villa Elisa, Planta Calera Cué, M. J. Troche, Hernandarias.
   f) Registrar el Piso donde se encuentra la Dependencia.
   g) Consignar la dependencia donde se encuentra cumpliendo funciones el solicitante: Gerencia de Gestión Empresarial.
   h) Consignar el Departamento. Ej.: Dpto. de Informática y Telecomunicaciones.
   i) Registrar el número de teléfono de la Dependencia.
   j) Registrar el número de interno de la dependencia donde se encuentra cumpliendo funciones el solicitante.
   k) Consignar las justificaciones para el uso de cualquiera de los servicios solicitados en este formulario.
   l) **Para uso de la Gerencia de Gestión Empresarial solamente**: donde deberá consignarse aquí los motivos por el cual ha sido denegado el acceso del solicitante a loas servicios estipulados en este formulario.

Ecca. Gabriela Matos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR
ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO

Uso de Passwords o contraseñas

La contraseña o "password" es tal vez la parte más vulnerable de un sistema informático o red informática. Aún el sistema más seguro puede caer en manos de algún atacante, si éste logra ingresar a causa de una contraseña mal elegida.

Con el uso cada vez más difundido de operaciones electrónicas donde el usuario debe primero demostrar que es quien dice ser y que está autorizado para efectuarlas (autenticación), una mala contraseña puede llevar no solamente a robo o pérdidas de información, sino a enfrentar responsabilidad legal frente a terceros.

Las contraseñas que se utilizan **son personales**, el sistema de autenticación –Identificación del Cliente- a través de un nombre de Usuario y clave permite el acceso sólo a personas que hayan sido previamente autorizadas. Este proceso asocia la cuenta de usuario con la contraseña, el perfil y los datos de dicho usuario. A esto se le denomina **"Seguridad Lógica".** Los usuarios sólo pueden realizar los servicios a los que están positivamente autorizados en forma previa.

Es por eso que, cada usuario define la contraseña que él va a usar en las operaciones que le fueron asignadas, tales como: acceder a los archivos vía red, modificar o borrar sus datos, etc. y responder por dichas operaciones efectuadas. Recuerde, las transacciones realizadas quedan registradas en una bitácora de transacciones.

Por lo antedicho, no olvide cerrar su sesión de trabajo cuando se ausente de su escritorio a fin de evitar ingresos no autorizados, estando su cuenta de usuario activa.

Pautas para Elegir la Contraseña

Los NO:

- NO debes emplear tu nombre de usuario o algún derivado (invertido, en mayúsculas/ minúsculas o con otros caracteres.) Un error demasiado común es elegir como password el nombre de usuario con unos números, por ejemplo el año: carlos99, alfa00, etc.
- NO debes emplear tu nombre y/o apellido o algún derivado de éstos.
- NO debes emplear el nombre de tu esposa o de tus hijos.
- NO debes emplear datos personales que se puedan obtener fácilmente, como por ejemplo, número de placa o marca del vehículo, números telefónicos, números de identificación, la dirección de tu casa, etc.
- NO debes emplear una contraseña que contenga solamente números o la misma letra repetida.
- NO debes emplear una palabra del idioma Español o de otro idioma. Ejemplo: "love", "paciencia", "seguridad", etc.
- NO debes emplear una contraseña de menos de seis caracteres.

Los SI:

- SI debes emplear una mezcla de mayúsculas y minúsculas.

Econ. Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR
ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO

- SI debes emplear una contraseña que contenga caracteres no alfabéticos (números o signos de puntuación, para estos últimos, es conveniente certificar cuáles permite su sistema en particular, su teclado).
- SI debes escoger una contraseña fácil de recordar para no tener que escribirla.
- SI debes escoger una contraseña que puedas escribir rápidamente, sin mirar el teclado.

Duración de la contraseña

Por razones de seguridad, las contraseñas tienen una fecha de expiración.

En nuestro caso, las contraseñas expiran cada 42 (cuarenta y dos) días.

El sistema operativo, lleva un registro de la antigüedad de las contraseñas, por lo que le avisará desde unos 14 días antes que su fecha de expiración de contraseña se acerca.

Esto implica que se debe cambiar la contraseña, caso contrario, si llegase a la fecha límite de expiración, el sistema operativo bloqueará la cuenta. Para volver a activarla, será necesario presentarse, portando su cedula de identidad, al Servicio de Soporte a Usuarios de la Gerencia de Gestión Empresarial y solicitar el restablecimiento de la contraseña actual.

Este procedimiento le permitirá definir una nueva contraseña.

¡Olvide la contraseña! ¿Qué hago?

En el caso de que NO recuerde la contraseña que ha definido, puede eliminarla y poner una de nuevo. Para ello deberá presentarse, portando su cedula de identidad, al Servicio de Soporte a Usuarios de la Gerencia de Gestión Empresarial y solicitar el restablecimiento de la contraseña actual.

Este procedimiento le permitirá definir una nueva contraseña.

¿Qué hacer cuando tengo dudas al respecto del uso de mi contraseña y quiero modificarla?

Deberá presentarse, portando su cedula de identidad, al Servicio de Soporte a Usuarios de la Gerencia de Gestión Empresarial y solicitar el restablecimiento de la contraseña actual.

Este procedimiento le permitirá definir una nueva contraseña.

Fecha Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo, Talento y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

Compromiso de No Divulgación de Contraseña

0000287

Compromiso de No-Divulgación de Contraseña

El/La que suscribe _____,

con Cédula de Identidad Policial Nº _____, funcionario/a de PETROPAR, cumpliendo funciones actualmente en la _____ _____(OU), con el cargo de _____, con nombre de usuario_____, tomo cabal conocimiento de todos los términos, condiciones y políticas para la utilización de la red informática, comprometiéndome a ingresar una contraseña de acceso a la red informática institucional, la cual no será divulgada bajo ninguna circunstancia por mi persona.

Suscribo este documento siendo las _____ hs. del día _____ del mes _____ del año 20....-.

Firma

.....

Aclaración de firma

Adjuntar fotocopia de cedula de identidad.

Este compromiso está regido por los artículos comprendidos en la Ley.

Ecca. Gabriela Mitos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

Compromiso de Confidencialidad de Información

0000286

Yo _____ con Cédula de Identidad Policial N° _____, con nombre de usuario _____ firmando al pie, expreso mi acuerdo a los siguientes términos:

i. Me comprometo a tomar todas las precauciones razonables para asegurar que la información concerniente al trabajo que desempeño en PETROPAR en adelante **la Institución**, o la información que ha sido confiada a la Institución por terceras partes, no va a ser divulgada a personas no autorizadas.
ii. Acepto y conozco que no estoy autorizado a utilizar esta información con fines personales, ni estoy en libertad de brindar esta información a terceras partes sin el permiso escrito de la Institución.
iii. He recibido y tengo acceso a una copia del **Compromiso de No Divulgación de Contraseñas**, cuyo original he firmado en señal de conformidad.
iv. Entiendo y concuerdo que cualquier computador, software y dispositivo de almacenamiento que me provee **la Institución** contiene información confidencial y propietaria acerca de **la Institución**, sus clientes y proveedores, y dicha información es de su propiedad.
v. Concuerdo que no debo copiar, duplicar, revelar o permitir a cualquiera copiar o duplicar estas informaciones o software.
vi. Concuerdo que si dejo **la Institución** por cualquier razón, devolveré inmediatamente los originales y copias de cualquier y todos los software, material de computación, o equipo de computación que haya recibido de **la Institución** que aun esté en mi poder o directa o indirectamente bajo mi control.
vii. Como condición de continuidad en **la Institución,** acepto cumplir con estas Normas de Seguridad Informática. Entiendo que el incumplimiento puede ser motivo de sanciones disciplinarias o acciones legales si así correspondiera.
viii. También acepto informar rápidamente cualquier violación o sospecha de violación a las normas de seguridad informática a la Gerencia de Gestión Empresarial

Firma: _____ Fecha: ___/_____/_____

Firma y sello: _____

Aclaración: _____

Econ. Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR
ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar PETROLEOS PARAGUAYOS	Gerencia de Gestión Empresarial	Código:	GGE_DIT_02
	Procedimiento Departamento de Informática y Telecomunicaciones	Resolución:	PR Nº 323/11
		Fecha de Vigencia:	30/06/11
		Revisión:	00
		Página :	1 de 4
Descripción de las modificaciones:	Revisión 1		

1. OBJETIVO

Establecer y difundir para su cumplimiento, el procedimiento y la normativa que se debe aplicar en las actividades asignación y uso de correo electrónico (email), mensajería instantánea e Internet dentro de la Red informática de PETROPAR.

2. CONCEPTO

Se refiere a las normas a ser aplicadas para la asignación y uso del correo electrónico (email), mensajería instantánea e internet dentro de la red informática de Petropar.

3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- ☑ Gerencia de Gestión Empresarial
  - ☑ Departamento de Informática y Telecomunicaciones
    - ☑ Sección Tecnología y Soporte a Usuarios

4. DOCUMENTOS QUE RIGEN AL PROCEDIMIENTO

☑ Formulario de Solicitud de Correo e Internet

5. NORMAS GENERALES

1.	Los Servicios regidos por Resolución de la Presidencia y que son brindados por la Gerencia de Gestión Empresarial a través de su Departamento de Informática y Telecomunicaciones, son: • **Navegación en Internet:** Conexión a las páginas WEB y otros recursos disponibles en Internet. • **Servicio de Mensajería Instantánea**: comunicación a través de mensajes de textos, que a la vez podrá ser interno y externo. • **Servicio de Correo electrónico (email)**
2.	Se dispondrá de dos tipos de conexiones, denominadas **Fija** y **Extraordinaria,** según el periodo de tiempo por el cual se solicite el servicio. • **Conexión Fija:** este tipo de conexión es permanente, está reservada solo para cargos de Gerentes, Jefes de Departamentos, Jefes de Secciones, Funcionarios designados por estos. • **Conexión Extraordinaria:** se realizará para aquellos funcionarios que tengan autorización expresa de sus Jefes para la realización de trabajos puntuales tales como investigaciones, consultas, o

Modificado por: Lic. Eva Méndez – Asistente	Aprobado en fecha:
Abog. Roberto Meza - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	
Lic. Blanca Hoppe Ciancio– Gerencia de Gestión Empresarial	Ing. Juan A. González M. - Presidencia

Econ. Gabriela Millos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO

comunicaciones que guarden relación a un tipo de trabajo específico. Este tipo de conexión es temporal y no superior a treinta días. Los servicios estarán categorizados según el tipo de usuario conforme a la siguiente tabla:

USUARIO	TIPO DE SERVICIO					
	Mensajería Interna	**Mensajería Externa**	**Download Limitado**	**Download Solo documentos**	**Internet full**	**Internet limitado (diarios/ celulares)**
Normal	X					X
Intermedio	X			X		X
Plus	X	X	X	X	X	

3. Los servicios de Internet, correo electrónico, mensajero interno y externo, son herramientas de apoyo y comunicación que deberán ser utilizados por el personal para realizar tareas relacionadas con las funciones correspondientes al cargo que ocupa. Ejemplo: comunicaciones, investigaciones, consultas técnicas, intercambio de conocimientos, vinculaciones con otras entidades del Estado y otros.

4. Los Superiores: Gerentes, Jefes de Departamentos, Jefes de Sección, tendrán acceso irrestricto a los servicios y contaran con los mismos a partir de la solicitud realizadas por los mismos a la Gerencia de Gestión Empresarial, Departamento de Informática y Telecomunicaciones y la correspondiente aprobación, luego de su nombramiento como tales.

5. Los superiores deberán autorizar a los miembros del personal que están a su cargo, el acceso a los servicios necesarios para el cumplimiento de sus actividades, presentando la solicitud correspondiente con la justificación pertinente a la Gerencia de Gestión Empresarial, Departamento de informática y Telecomunicaciones.

6. Los servicios brindados al usuario fenecen cuando este es trasladado a otra dependencia en la cual prestara funciones, siguiendo los canales correspondientes.

7. Los Servicios podrán ser bloqueados, por pedido expreso del Jefe Inmediato Superior o por razones de medidas de seguridad por parte de la Gerencia de Gestión Empresarial. El Departamento de Administración del Personal deberá informar acerca de los traslados, comisiones y otros eventos relevantes relacionados con la mayor celeridad (ver Procedimiento " creación de Usuario de Dominio")

Modificado por: Lic. Eva Méndez – Asistente	Aprobado en fecha
Abog. Roberto Meza - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Ing. Juan K. González M. - Presidencia
Lic. Blanca Hoppe Ciancio– Gerencia de Gestión Empresarial	

Econ. Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

8.	En los casos de cambios rutinarios informados por el Departamento de Administración del Personal, la Gerencia de Gestión Empresarial notificará al usuario afectado del bloqueo de los Servicios vía mail la interrupción de dichos servicios con un plazo mínimo de 5 días hábiles de antelación o de no ser posible el tiempo que medie entre el recibo de la notificación del cambio por el Departamento de Administración del Personal y la fecha efectiva de cambio.
9.	El funcionario trasladado o comisionado, deberá solicitar los servicios de navegación en Internet, mensajería y correos al Jefe Superior Inmediato de la dependencia en la cual desarrollará funciones. El pedido será analizado como una nueva solicitud, al cual se le podrá otorgar o negar los servicios, previo análisis de la misma.
10.	Es responsabilidad de la Gerencia de Gestión Empresarial, a través de su Departamento de Informática y Telecomunicaciones, realizar un control y monitoreo sobre la utilización de los servicios de Internet, correo electrónico, mensajero interno y externo.
11.	La Gerencia de Gestión Empresarial deberá contar con un registro de cada usuario de manera a proveer a pedido de las Dependencias, un informe sobre la utilización de los servicios de Internet, mensajería y correo electrónico por parte de los funcionarios subordinados autorizados para el uso de estos servicios.
12.	Queda prohibido el ingreso o navegación a paginas o sitios que no guarden relación con el trabajo, como así también otras actividades que no guardan relación con el trabajo tales como, el despliegue o envío de archivos de textos o gráficos de contenidos obscenos, pornográficos, ofensivos, cadenas de mensajes, etc.
13.	Será responsabilidad de los Supervisores velar por el cumplimiento del uso de Internet, correo electrónico, mensajero interno/externo, por parte de los funcionarios cuya autorización fuere realizado por ellos.
14.	El uso indebido constatado de los servicios causará el bloqueo inmediato de la cuenta de usuario sin aviso previo, y será pasible de sanciones emergentes de la aplicación de reglamentaciones y leyes correspondientes.

6. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS

7.1 Procedimiento para la administración de correo electrónico, mensajería instantánea e Internet

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	**Funcionario (Usuario de dominio registrado)**	
	• Usuario solicita al jefe Inmediato Superior la autorización de los servicios justificando debidamente su necesidad y especificando la duración en periodo de tiempo y carga en horas que necesitara de dicho servicio. El formulario se halla disponible en la Gerencia de Gestión Empresarial o en la página de Intranet de PETROPAR.	Jefe de Sección

Econ. Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	• Remite a su Jefe inmediato Superior para que el mismo pueda constatar la necesidad u objeto del mismo, otorgando su Visto Bueno si lo considera apropiado, en cuyo caso lo remite a la Gerencia de su área, y este a su vez otorga el Visto Bueno si lo considera apropiado, y remite el formulario a la Gerencia de Gestión Empresarial, Departamento de Informática y Telecomunicaciones.	
2.	**Gerencia de Gestión Empresarial**	
	• La Gerencia de Gestión Empresarial remite el formulario al Departamento de Informática y Telecomunicaciones.	Gerente
3.	**Departamento de Informática y Telecomunicaciones**	
	• El Jefe del Dpto. de Informática analiza la factibilidad técnica del pedido, si corresponde completa el formulario con toda la información recibida • Remite a la Sección Tecnología y Soporte a Usuarios.	Jefe de Departamento
4.	**Sección Tecnología y Soporte a Usuarios**	
	• Recibe los documentos y procede a la habilitación de las cuentas necesarias para la conexión.	Jefe de Sección
5.	**Departamento de Informática y Telecomunicaciones**	
	• El Jefe de Departamento comunica al usuario la disponibilidad del servicio. • Si no corresponde, informa al usuario interesado con las justificaciones correspondientes.	Jefe de Departamento

Ecom. Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR
ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTRO

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

:0000295

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CORREO/INTERNET

(uso exclusivo del Dpto. de Informática y Telecomunicaciones)	
Fecha:	
Nro. de Solicitud:	

Señores
Gerencia de Gestión Empresarial
Por la presente solicitamos la habilitación y utilización de los servicios mencionados mas abajo:

1. DATOS DEL USUARIO

[1] C.I. Nº: [2] Dominio: @ petropar.gov.py
[3] Nombres:
[4] Apellidos:

2. DIRECCION LABORAL DEL USUARIO

[5] Edificio [6] Piso
[7] Departamento [8] Sección
[9] Teléfono [10] Interno

3. TIPO DE USUARIOS y CONEXION

[11] Usuario
Normal ☐
Intermedio ☐
Plus ☐

[12] Tipo de conexión:
Conexión Fija ☐
Conexión Extraordinaria ☐
En el caso de conexión extraordinaria, especificar:
Fecha desde: Fecha Hasta:

[13] Justificación:.....

Usuario	V°B° Jefe	V°B° Gerente
V°B° Gerencia de Gestión Empresarial	Dpto. de Informatica y Telecomunicaciones	En Fecha

[14] Se ha denegado el acceso por.....

Firma

Importante: Cualquier cambio, modificación, traslado o ausencia temporal de los usuarios deberá ser comunicado inmediatamente, por el responsable del área a la Gerencia de Gestión Empresarial.

Ecca. Gabriela Militos
Jefa del Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTROS

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

:0000394

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CORREO/INTERNET

Llenado de Formulario

IMPORTANTE: Para el correcto llenado del formulario, favor siga las siguientes instrucciones:

1) **Datos del Usuario**
   a) Registrar número del documento de Identidad del funcionario solicitante.
   b) Registrar nombre del dominio del funcionario. Ej.: Nombre del funcionario: Juan Calle; nombre del dominio: jcalle@petropar.gov.py
   c) Registrar el o los apellidos del funcionario solicitante.
   d) Registrar el o los nombres del funcionario solicitante.
2) **Dirección Laboral del Usuario**
   e) Consignar el Edificio donde se encuentra cumpliendo funciones el solicitante. Ej.: Oficina Central, Planta Villa Elisa, Planta Calera Cué, M. J. Troche, Hernandarias.
   f) Registrar el Piso donde se encuentra la Dependencia.
   g) Consignar la dependencia donde se encuentra cumpliendo funciones el solicitante: Gerencia de Gestión Empresarial.
   h) Consignar el Departamento. Ej.: Dpto. de Informática y Telecomunicaciones.
   i) Registrar el número de teléfono de la Dependencia.
   j) Registrar el número de interno de la dependencia donde se encuentra cumpliendo funciones el solicitante.
3) **Tipo de Usuario y Conexión**
   k) Marcar con una X el tipo de usuarios al que corresponde el solicitante, conforme al cuadro que de adjunta.
   Observación: Todos los usuarios de Petropar tendrán acceso a las siguientes páginas, sin necesidad de solicitar:
      - ✓ Todas las páginas relacionadas a "edu.py"
      - ✓ Todas las páginas relacionadas a "gov.py"
      - ✓ www.interbanco.com.py

USUARIO	TIPO DE SERVICIOS					
	Mensajería interna	Mensajería externa	Download limitado	Download solo documentos	Internet full	Internet Limitado (diarios/celulares)
NORMAL	X					X
INTERMEDIO	X			X		X
PLUS	X	X	X		X	

   l) Marcar con una X el tipo de conexión al que se quiere acceder: **Fija** (se refiere a las conexiones al que tendrá el usuario mientras dure en sus funciones en la dependencia autorizante) o **Extraordinaria** (se refiere a las conexiones que tendrán los usuarios previa autorización de los respectivos jefes para la realización de investigaciones u otro tipo de actividades inherentes al trabajo). En el caso de las conexiones extraordinarias, registrar la fecha desde y hasta la cual se quiere tener acceso.

Ecom. Gabriela Mello
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

0000295

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CORREO/INTERNET

m) Consignar las justificaciones para el uso de cualquiera de los servicios solicitados en este formulario.
n) **Para uso de la Gerencia de Gestión Empresarial solamente**: donde deberá consignarse aquí los motivos por el cual ha sido denegado el acceso del solicitante a loas servicios estipulados en este formulario.

Escrn. Gabriela Miltos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO
QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar PETROLEOS PARAGUAYOS	Gerencia de Gestión Empresarial	Código:	GGE_DIT_03
	Procedimiento Departamento de Informática y Telecomunicaciones	Resolución:	PR Nº 323 /11
		Fecha de Vigencia:	30/06/11
		Revisión:	01
		Página :	1 de 3
Descripción de las modificaciones:	Revisión 1 – Actualización de Portal Web		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y secuencias para agilizar el proceso de difusión externa de la información en el Portal Web de Petropar, con el fin de que el público en general pueda tener acceso a la información fundamental.

2. CONCEPTO

El concepto básico de este procedimiento es estructurar y organizar el proceso de publicación de material en el Portal Web de Petropar; y distribuir la responsabilidad de proveer la información para el Portal Web a las áreas generadoras de las mismas.

3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- ☑ **Presidencia**
- ☑ **Gerencia de Planificación y Control de Gestión**
- ☑ **Gerencia de Gestión Empresarial**
  - ☑ Departamento de Informática y Telecomunicaciones
- ☑ Todas las dependencias afectadas

4. NORMAS GENERALES

1.	La aplicación de este procedimiento permite que sean los "dueños" de la información quienes indiquen los contenidos que han de publicarse, a través de un pedido que se envía a la Gerencia de Planificación y Control de Gestión.
2.	El Departamento de Informática y Telecomunicaciones, permite la gestión de las noticias que se publican directamente en la página principal del Portal Web. Solo personal autorizado podrá insertar o modificar una información.
3.	Los responsables de cada una de las fuentes de información podrán actualizar los contenidos y noticias de las páginas Web, además de emitir avisos y comunicados.
4.	Toda información a ser publicada deberá ser validada por el Área Responsable de la emisión de la información y autorizada por la Presidencia.
5.	Los responsables de cada una de las fuentes de Información deberán comunicar a la Gerencia de Planificación y Control de Gestión cuando las noticias deben darse de baja, porque el emisor de la misma considere necesario o la fecha relacionada con la noticia ha vencido. La Gerencia de Planificación y Control de Gestión comunica al Departamento de Informática a través de un informe o correo, de la actualización o borrado de noticias a realizar.

Modificado por: Lic. Eva Méndez – Asistente	Aprobado en fecha:
Abog. Roberto Meza - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	
Lic. Blanca Hoppe Ciancio – Gerencia de Gestión Empresarial	Ing. Juan A. González M. - Presidencia

Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS

5.1 Procedimiento para Actualización de Contenido

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	**Área Responsable**	
	• Elabora el documento a publicar en la página web y remite a la Gerencia de Planificación y Control de Gestión, por escrito y vía correo electrónico.	Funcionario Responsable
2.	**Gerencia de Planificación y Control de Gestión**	
	• Recibe el documento a publicar de los sectores responsables, realiza la consolidación y verificación de los mismos. • Solicita la autorización a la Presidencia, para la publicación de la Información solicitada. • Una vez recibida la autorización, envía vía email al Departamento de Informática y Telecomunicaciones adjuntando el archivo correspondiente para la publicación en la página WEB.	Funcionario Responsable de la Gerencia
3.	**Departamento de Informática y Telecomunicaciones**	
	• Recibe la solicitud y revisa los detalles técnicos de publicación, identifica al emisor de la información. • Una vez verificada la solicitud, reenvía al encargado de la Administración del sitio Web, para la implementación correspondiente. • Mantiene informado al área responsable de la evolución de su petición desde el momento en que envió hasta el momento de su publicación.	Jefe de Departamento
4.	**Departamento de Informática y Telecomunicaciones – Encargado de Administrar la Página Web**	
	• Recibe la información del Jefe de Departamento de Informática y Telecomunicaciones, y realiza una copia de seguridad antes del inicio del proceso de actualización. • Realiza el proceso de implementación de las inserciones, modificaciones o actualizaciones solicitadas.	Administrador de la Pagina Web.

Modificado por: Lic. Eva Méndez – Asistente	Aprobado en fecha:
Abog. Roberto Meza - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Ing. Juan A. González M. - Presidencia
Lic. Blanca Hoppe Ciancio – Gerencia de Gestión Empresarial	

Econ. Gustavo Miltos
Jefe de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar PETROLEOS PARAGUAYOS	Gerencia de Gestión Empresarial	Código: GGE_DIT_03
	Procedimiento Departamento de Informática y Telecomunicaciones	Resolución: PR N° 323 / 11 Fecha de Vigencia: 30 / 06 / 11
		Revisión: 01 Página : 3 de 3
Descripción de las modificaciones:	Revisión 1 – Actualización de Portal Web	

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	• Actualiza la base de datos de la página Web, de acuerdo a los nuevos contenidos, y realiza una prueba de funcionamiento correcto de la página Web. • Informa al Jefe del Departamento de Informática y Telecomunicaciones la culminación de los trabajos.	

Modificado por: Lic. Eva Méndez – Asistente	Aprobado en fecha:
Abog. Roberto Meza - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Ing. Juan A. González M. - Presidencia
Lic. Blanca Hoppe Ciancio – Gerencia de Gestión Empresarial	

Econ. Gabriela Millos
Jefa de Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional
PETROPAR

ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO QUE OBRA EN NUESTROS ARCHIVOS

petropar
PETROLEOS PARAGUAYOS

PRESIDENCIA

Es fotocopia del documento que
en el Archivo de la Empresa

0000283

Lic. OSCAR E. ROJAS R.
Secretario General
PETROPAR

RESOLUCIÓN PRG Nº 075/08

Asunción, 26 de setiembre del 2008

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO VENTANA DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

VISTOS: El Memorándum DGE/DDH/042/2008, del 16.09.08, del Departamento de Desarrollo Humano y Organizacional, dependiente de la Dirección de Gestión Empresarial, en el que presenta el Procedimiento Ventana de Información, del Departamento de Informática y Telecomunicaciones, Dependiente de la Dirección de Gestión Empresarial, desarrollado de acuerdo al Convenio entre PETROPAR y TRANSPARENCIA PARAGUAY, el Informe AIN/AG Nº 17/08, del 22.09.08, y el Memorándum AIN/AG Nº 71/08, del 22.09.08, ambos de la Auditoría de Gestión, dependiente de la Auditoría Interna, y la Nota Interna AIN/703/2008, de fecha 24.09.08, de la Auditoría Interna, con el que se remiten las documentaciones pertinentes al citado Procedimiento; y

CONSIDERANDO: La necesidad de que el Procedimiento Ventana de Información sea aprobado por Resolución de la máxima autoridad de la Empresa;

Que la Auditoría Interna, por Nota Interna AIN/703/2008, de fecha 24.09.08, manifiesta su parecer favorable al mencionado Procedimiento,

EL PRESIDENTE DE PETRÓLEOS PARAGUAYOS (PETROPAR), en uso de sus atribuciones legales,

R E S U E L V E:

Art. 1º.- Aprobar el Procedimiento Ventana de Información, del Departamento de Informática y Telecomunicaciones, dependiente de la Dirección de Gestión Empresarial, presentado por Memorándum DGE/DDH/042/2008, del 16.09.08, del Departamento de Desarrollo Humano y Organizacional, dependiente de la misma Dirección, que cuenta con el parecer favorable de la Auditoría Interna, según Nota Interna AIN/703/2008, del 24.09.08, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

Art. 2º.- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.

FIRMA:

LIC. CIBAR R. GRANADA C.
PRESIDENTE

PETROLEOS PARAGUAYOS PETROPAR

Econ. Gabriela Miltos
Jefa Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional

petropar PETROLEOS PARAGUAYOS	Dirección de Gestión Empresarial	
	Departamento de Informática y Telecomunicaciones	Revisión: 00 Página: 1 de 4
	Procedimiento Ventana de Información	Fecha de aprobación: Fecha de Vigencia:

OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para brindar información solicitada a través del Portal de PETROPAR, en el marco del convenio con Transparencia Paraguay.

CONCEPTO

Se refiere a brindar información a través del Portal de PETROPAR, de acuerdo al convenio con Transparencia Paraguay.

SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- Todas las Dependencias de Petropar.

DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- Convenio entre PETROPAR y Transparencia Paraguay.

	NORMAS GENERALES
1.	Las Gerencias, Direcciones o equivalentes son responsables de la información solicitada en el Portal que tenga relación con sus actividades.
2.	PETROPAR, debe proveer la información mencionada siempre que ello no implique la obligación de crear o producir información con la que no cuente al momento de efectuarse el pedido, salvo que se encuentre legalmente obligado a producirla, en cuyo caso debe proveerla.
3.	El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera su reproducción. Si así lo requieren, las copias, son a costa del solicitante.
4.	La Gerencia, Dirección o equivalente deben evacuar las preguntas en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles.
5.	El plazo podrá ser prorrogado en forma excepcional por otros 10 (diez) días hábiles, de mediar circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.
6.	Los documentos deben llevar el logo estándar de PETROPAR, y tener formato PDF.
7.	El Departamento de Informática y Telecomunicaciones, capacitara a los usuarios para estandarizar los documentos, y dar formato PDF a los mismos.
8.	Con el fin de facilitar el control de la información proporcionada por cada solicitud solo se admitirá un ítem.

	NORMAS GENERALES
9.	Ante cualquier duda de la Gerencia, Dirección o equivalente, debe solicitar a la Asesoría Jurídica un dictamen al respecto.
10.	Una vez por mes se debe reunir la Comisión Ventana de Información para evaluar los plazos de entrega y la calidad de la información suministrada, como también otros aspectos relacionados a la Ventana de Información.
11.	No se proveerá información cuando: *a)* Una ley así lo establezca. *b)* Información expresamente clasificada como reservada, especialmente la referida a seguridad, defensa o política exterior. *c)* Secretos industriales, comerciales, financieros, científicos o técnicos. *d)* Información que comprometa los derechos o intereses legítimos de un tercero obtenida en carácter confidencial. *e)* Información preparada por asesores jurídicos o abogados de PETROPAR, cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la defensa o tramitación de una causa judicial o divulgare las técnicas a procedimientos de investigación o cuando la información privare a una persona el pleno ejercicio de la garantía del debido proceso. *f)* Cualquier tipo de información protegida por el secreto profesional. *g)* Notas internas con recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso previo al dictado de un acto administrativo o a la toma de una decisión, que no formen parte de un expediente. *h)* Información referida a datos personales de carácter sensible cuya publicidad constituya una vulneración del derecho a la intimidad y al honor, salvo que se cuente con el consentimiento expreso de la persona a que refiere la información solicitada. *i)* Información que pueda ocasionar un peligro a la vida o seguridad de una persona,

petropar PETROLEOS PARAGUAYOS	Dirección de Gestión Empresarial	
	Departamento de Informática y Telecomunicaciones	Revisión: 00 Página: 3 de 4
	Procedimiento Ventana de Información	Fecha de aprobación: Fecha de Vigencia:

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
1.	**Gerencia, Dirección o equivalente**		
	▪ Recibe vía correo electrónico la solicitud de Información con los siguientes datos: ***a)*** N° de solicitud. ***b)*** Nombre del solicitante. ***c)*** N° de la Cedula de Identidad Civil. ***d)*** Dirección y Teléfono. ***e)*** Dirección de Correo electrónico. ***f)*** Información Solicitada. Esta información es completada por el interesado desde un formulario electrónico (solicitud de información) que esta disponible en el Portal de PETROPAR, y desde el servidor (Dpto. de Informática y Telecomunicaciones) es enviado automáticamente a la Gerencia, Dirección o equivalente que corresponda, de acuerdo a lo solicitado. ▪ En caso que el interesado no cuente con acceso a la red puede solicitar la información por escrito llenando el formulario disponible en mesa de entrada cito en Chile N° 753 - Asunción (Oficina Central PETROPAR). El funcionario receptor debe ingresar los datos a través del Portal para seguir con el proceso respectivo. ▪ Si el solicitante no cuenta con dirección de correo electrónico, se utiliza la dirección electrónica de la mesa de entrada. Una vez recibida la respuesta el funcionario designado en mesa de entrada se comunica telefónicamente con el solicitante para comunicarle el resultado de su consulta, indicándole lo necesario para llevar la información (pen dive, diskette, cd, dvd, hojas), de acuerdo al tamaño de la información. ▪ Arbitra los medios para elaborar la respuesta, esta debe contener el logo estandarizado y tener formato PDF. ▪ Revisa y aprueba la respuesta para su entrega teniendo en cuenta las normas generales. ▪ Remite la respuesta al solicitante a través de un formulario electrónico (entrega de información), habilitado al usuario autorizado por el Departamento de Informática y Telecomunicaciones.	Gerente, Director o equivalente	De 10 a 20 Días hábiles

Analista	Revisado por:	Aprobado por:
Lic. Héctor Toñánez	Sr. Carlos Valdéz	Lic. Cibar Granada

Econ. Gabriela Miltos
Jefa Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional

petropar PETROLEOS PARAGUAYOS	Dirección de Gestión Empresarial	
	Departamento de Informática y Telecomunicaciones	Revisión: 00 Página: 4 de 4
	Procedimiento Ventana de Información	Fecha de aprobación: Fecha de Vigencia:

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
	▪ En caso que la información requiera más tiempo, debe informar al solicitante a través del formulario electrónico (entrega de información). ▪ En caso que esta dependencia crea que la información no puede ser proveída, debe informar al solicitante a través del formulario electrónico (entrega de información) el motivo por el cual lo solicitado no podrá ser proveído.		

Analista	Revisado por:	Aprobado por:
Lic. Héctor Toñánez	Sr. Carlos Valdéz	Lic. Cibar Granada

Econ. Gabriela Miltos
Jefa Dpto. Desarrollo Institucional y Organizacional