

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/TSI/DPD-DTI-24	
Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia							Revisión:	08			
(Documento de referencia - Formato 92 - Manual de Implementación - MECIP)											
COMPONENTE: D. Componente de Control de la Evaluación					PRINCIPIO: D.1. Seguimiento y Medición del Control Interno						
DEPENDENCIA RESPONSABLE: DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION			SIGLA: DTI		ELEMENTO: D.1.1. Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos						
MACROPROCESO:		Gestión de Información, comunicación y telecomunicaciones		CÓDIGO: MA/5		OBJETIVO: Desarrollar y mantener la plataforma tecnológica y a la logística necesaria para garantizar la seguridad, integridad de los datos y la autenticidad de la información, con el fin de agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas en la administración, así como la generación de datos e información dirigida a los grupos de interés internos y externos.					
PROCESO:		TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		CODIGO: M.A./5.2		OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none"> • Proveer a la alta gerencia de herramientas administrativas que le permitan obtener en forma oportuna, rápida y eficiente la información necesaria para el correcto manejo de la Institución. • Brindar el servicio de información a todas las áreas institucionales de la empresa que la necesiten, velando por la seguridad y conservación de las mismas. • Mantener en funcionamiento óptimo y eficiente, todos los sistemas informáticos en producción de la Institución, adecuando constantemente estos, a las nuevas necesidades. • Mantener los datos de las Bases de Datos de la Institución en correcto y perfecto estado de funcionamiento, integridad y seguridad. Crear procesos alternativos de recuperación de datos para casos de desastres y emergencias. 					
OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO AL PROCESO: OE2 - FINANCIERA - Lograr Eficiencia Operativa y de Gestión / OE3 - CLIENTE - Satisfacción de usuarios y clientes. / OE5 - PROCESOS INTERNOS - Mejorar el mecanismo de control interno. / OE9 - DESARROLLO DE CAPACIDADES - Contar con TICs de Avanzada.											
SUBPROCESO 1: GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION				CODIGO: MA/5.2.1		OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none"> • Proveer a la Dirección de proyectos de herramientas administrativas que le permitan obtener en forma oportuna, rápida y eficiente la información necesaria para el correcto manejo de la Institución. • Controlar que los sistemas de información en producción brinden a los usuarios el servicio y la información que necesiten, velando por la seguridad y conservación de las mismas. Controlar la integridad de los datos para los procesos de cierres de información periódica. • Controlar el funcionamiento óptimo y eficiente de todos los sistemas informáticos en producción de la Institución, en las terminales de servicio. • Controlar la adecuación constante de los sistemas informáticos en producción, a las nuevas necesidades de la Institución. • Mantener los datos de las Bases de Datos de la Institución en correcto y perfecto estado de funcionamiento, integridad y seguridad. Crear procesos alternativos de recuperación de datos para casos de desastres y emergencias. 					
Actividades - Codigo	(1) Denominación del Indicador	(2) Fórmula	(3) Descripción	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Rango de Tolerancia	(7) Periodicidad	(8) Responsable	(9) Nivel de Cumplimiento	(10) Justificación del Incumplimiento	(11) Acción de Mejora al incumplimiento
MA/5.2.1.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	Reducir al mínimo el tiempo de respuestas a las solicitudes realizadas en el el sector	(Total Solicitudes atendidas / Total Solicitudes requeridas) * 100	Proveer soluciones adecuadas y efectivas en el menor tiempo posible	0	100%	80%	Anual	Jefe de Unidad de Gestión y Control/ Jefe del Departamento Sistemas de Información/Jefe de la Sección Análisis de Sistemas	85%	-	-
MA/5.2.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	Gestionar altas, bajas y modificaciones (ABM) a usuarios de los sistemas en producción	(Total solicitudes de ABM atendidas / Total solicitudes de ABM requeridas) * 100	Solicitudes de ABM de usuarios en Sistemas en producción satisfechas	0	100%	80%	Anual	Jefe de Unidad de Gestión y Control/ Jefe del Departamento Sistemas de Información/Jefe de la Sección Sistemas en Producción	85%	-	-

				PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/TSI/DPD-DTI-24
				Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia							Revisión:	08
(Documento de referencia - Formato 92 - Manual de Implementación - MECIP)												
SUBPROCESO 2: GESTION DE NORMAS TECNICAS				CODIGO: MA/5.2.2		OBJETIVO: Verificar o elaborar pliegos de bases y condiciones y las especificaciones Técnicas para los llamados a licitaciones y elaborar los procedimientos de la Unidad de Gestión y Control						
Actividades - Codigo	(1) Denominación del Indicador	(2) Fórmula	(3) Descripción	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Rango de Tolerancia	(7) Periodicidad	(8) Responsable	(9) Nivel de Cumplimiento	(10) Justificación del Incumplimiento	(11) Acción de Mejora al incumplimiento	
* Especificaciones técnicas para llamados y procedimientos	Tiempo de presentación de informes técnicos	(Cantidad de informes técnicos aprobados/ Cantidad total de informes solicitados)*100	Informes técnicos aprobados en tiempo y forma	0	100%	80%	Anual	Jefe de Unidad de Gestión y Control/ Jefe del Departamento Normas Técnicas	85%	-	-	
SUBPROCESO 3: Administración de Redes y Seguridad Informática				CODIGO: MA/5.2.3		OBJETIVO: Implementar métodos y procedimientos de ejecución y control de tareas, actividades y procesos en los distintos sectores del Departamento de Tecnología, para garantizar la seguridad de los datos y la continuidad los servicios informáticos de Petropar.						
Actividades - Codigo	(1) Denominación del Indicador	(2) Fórmula	(3) Descripción	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Rango de Tolerancia	(7) Periodicidad	(8) Responsable	(9) Nivel de Cumplimiento	(10) Justificación del Incumplimiento	(11) Acción de Mejora al incumplimiento	
MA/5.2.3.1 ADMINISTRACIÓN DE REDES	Gestionar altas, bajas y modificaciones (ABM) a usuarios de correo corporativo y del dominio Petropar	(Total solicitudes de ABM atendidas / Total solicitudes de ABM requeridas) * 100	Solicitudes de ABM de usuarios de correo corporativo y del dominio Petropar satisfechas	0	100%	90%	Anual	Jefe de Unidad Técnica/ Jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos/Jefe de la Sección Administración de Redes	90%	-	-	
MA/5.2.3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA	Verificación de cortes en el suministro de la red Petropar	(Total Servicio Repuesto / Total Servicio Solicitado) * 100	Reposiciones a cortes en el suministro de la red Petropar	0	100%	90%	Anual	Jefe de Unidad Técnica/ Jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos/Jefe de la Sección Seguridad Informática	90%	-	-	
SUBPROCESO 4: GESTIÓN DE ADMINISTRACION DE EQUIPOS				CODIGO: MA/5.2.4		OBJETIVO: • Supervisar tareas de soporte técnico • Supervisar informes de estadísticas de equipos informáticos						
Actividades - Codigo	(1) Denominación del Indicador	(2) Fórmula	(3) Descripción	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Rango de Tolerancia	(7) Periodicidad	(8) Responsable	(9) Nivel de Cumplimiento	(10) Justificación del Incumplimiento	(11) Acción de Mejora al incumplimiento	
MA/5.2.4.1 SOPORTE A USUARIOS	Reducción del tiempo de respuesta a los reclamos realizados en el sector	(Asistencias totales realizadas/Asistencias totales requeridas) * 100	Proveer soluciones adecuadas y efectivas en el menor tiempo posible	0	100%	90%	Anual	Jefe de Unidad Técnica/ Jefe del Departamento Administración de Equipos/Jefe de la Sección Soporte a Usuarios	90%	-	-	

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR								Código:	FR/TSI/DPD-DTI-24	
Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia										Revisión:	08	
(Documento de referencia - Formato 92 - Manual de Implementación - MECIP)												
MA/5.2.4.2 INVENTARIO DE EQUIPOS	Identificación remota de equipos informáticos conectados a la red Petropar	(Total equipos en servicio / Total equipos disponibles) * 100	Reposiciones de equipos averiados en la red Petropar	0	100%	90%	Anual	Jefe de Unidad Técnica/ Jefe del Departamento Administración de Equipos/Jefe de la Sección Inventario de Equipos	90%	-	-	
SUBPROCESO 5: GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMÁTICA - MJT				CODIGO: 5.2.5		OBJETIVO: disponibilidad operativa y la calidad del servicio de los sistemas informáticos. <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizados y disponibles los datos del cañicultor. Proporcionar información de entregas de caña dulce para fines operativos, contables y de control interno. Proporcionar servicio a las unidades que intervienen en la operación y el control de proceso de pago a cañicultores. Emitir informes estadísticos de recepción de materia prima, cupos, entrega y devolución de cadenas, RRHH, liquidación de caña, liquidación de miel, Control de Stock de Materiales. Coordinar la adquisición de equipos informáticos. 					• Asegurar la	
Actividades - Código	(1) Denominación del Indicador	(2) Fórmula	(3) Descripción	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Rango de Tolerancia	(7) Periodicidad	(8) Responsable	(9) Nivel de Cumplimiento	(10) Justificación del Incumplimiento	(11) Acción de Mejora al incumplimiento	
MA/5.2.5.1. ASISTENCIA TÉCNICA Y COMUNICACIONES	Reducción del tiempo de respuesta a los reclamos realizados en el sector	(Asistencias totales realizadas/Asistencias totales requeridas) * 100	Proveer soluciones adecuadas y efectivas en el menor tiempo posible	0	100%	90%	Anual	Jefe de Unidad Técnica/ Jefe del Departamento de Informática - MJT/Jefe de la Sección Asistencia Técnica y Comunicaciones	90%	-	-	
MA/5.2.5.2. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Reducir al mínimo el tiempo de respuestas a las solicitudes realizadas en el el sector	(Total Solicitudes atendidas / Total Solicitudes requeridas) * 100	Proveer soluciones adecuadas y efectivas en el menor tiempo posible	0	100%	80%	Anual	Jefe de Unidad Técnica/ Jefe del Departamento de Informática - MJT/Jefe de la Sección Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	90%	-	-	