

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)				
MACROPROCESO DE APOYO: MA 2 - Gestion de Tecnología de la Información y Comunicación				
OBJETIVO: Desarrollar y mantener la plataforma tecnológica y 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: MA 2.2 -Tecnología de la Información				
OBJETIVO: 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.				
DEPENDENCIA: Dirección de Tecnología de la Información				
CARGO RESPONSABLE: Director de la Dirección de Tecnología de la Información				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES ASOCIADOS: OE 2 - Financiera - Lograr Eficiencia Operativa y de Gestión. // OE 3 - Cliente - Satisfacción de usuarios y clientes. // OE5 - Procesos Internos - Mejorar el mecanismo de control interno. // OE 9 - Desarrollo de capacidades - Contar con TIC's de avanzada.				
Procesos - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2 TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	• Estudio de Factibilidad de los proyectos de Sistemas Informáticos	Pliegos para Licitaciones Nacionales, o Internacionales, junto un análisis de la factibilidad técnica para la implementación de los proyectos solicitados por los grupos de interés.	Gerencia General, Presidencia	
	• Velar por la adecuada utilización, seguridad y conservación del software y la información de la Institución	Procedimientos relacionados a verificaciones básicas de seguridad informática (creación de usuarios, puertos IP, antivirus, antimalware)		
	• Mantenimiento de Sistemas Informáticos en Producción	Actualizaciones de los sistemas en producción, pedidos por las áreas por correo o memos.		
	• Administración de Bases de Datos Corporativas	Copias de respaldo de las máquinas virtuales y bases de datos donde se encuentran las aplicaciones y datos corporativos, respectivamente.		
	• Llamado a licitación para Adquisición de Equipos, Materiales e Insumos	Pliegos para Licitaciones Nacionales, o Internacionales, con especificaciones técnicas de los dispositivos informáticos o repuestos.		
Sub Proceso 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
	• Proyecto de Sistemas Informáticos	• Sistemas informáticos para la automatización de la gestión y administración de datos,que sirvan para la correcta toma de decisiones y la gestión óptima.	Alta Gerencia, Dirección de Tecnología de la Información y Áreas involucradas.	
	• Planilla de necesidades de materiales, equipos e insumos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Departamento	• Lista de dispositivos informáticos e insumos necesarios para el cumplimiento de los objetivos anuales del Departamento	Dirección de la Tecnología de la Información; Dirección Financiera.	

	PETROLES PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)				
MA 2.1.3 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	• PAC Anual de la Unidad de Gestión y Control	• Memo, Planillas impresas	Dirección de la Tecnología de la Información y DOC	
	• Anteproyecto Presupuesto Anual de la Unidad de Gestión y Control	• Memo, Planillas impresas	Dirección de la Tecnología de la Información y DFI	
	• Backup de sistemas y datos alojados en los servidores	• Copias de respaldo de los sistemas y datos alojados en los servidores	Dirección de Tecnología de la Información	
	• Informes para Auditoría Interna, externa y Contraloría	• Memos, planillas en formato excel, txt o pdf	Auditoría Interna, Auditoría Externa y Contraloría	
	• Reporte de cumplimiento contractual de sistemas tercerizados	• Actas impresas o en pdf	Dirección de Tecnología de la Información	
	• Informes técnicos para la MITIC	• Planillas impresas o pdf	MITIC	
	• Normas de Requisitos Mínimos -MECIP, Perfiles, Fichas de Procesos, Evaluación de Riesgos, Políticas de Operación por Procesos	• Planillas en formato excel	Unidad de Gestión y Control de MECIP	
Actividades 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.1.3.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	• Accesos a los Sistemas en Producción	• Registro de provisión a los usuarios de las áreas que precisan el acceso a los Sistemas de Información Corporativos por medio de un formulario de habilitación.	Dirección de Tecnología de la Información. Áreas involucradas	
	• Mantenimiento, adecuación o mejora de Sistemas Informáticos en Producción.	• Efectuar los mantenimientos, las modificaciones, adecuaciones o mejoras solicitadas por los usuarios de los Sistemas Informáticos en producción por medio correo corporativo.	Dirección de Tecnología de la Información. Áreas involucradas	
Actividades 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.1.3.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	• Atención de reclamos	• Registro de provisión a los usuarios de las áreas que precisan, la atención al reclamo referente a los Sistemas de Información Corporativos	Dirección de Tecnología de la Información. Áreas involucradas	
	• Procesos de cierre de fin de mes	• Proveer a los usuarios de las áreas que precisan, los controles de integridad, veracidad y seguridad mensuales, referente a los Sistemas de Información Corporativos.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. Áreas involucradas	
Sub Proceso 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.1.2 GESTIÓN DE NORMAS TÉCNICAS	• Elaboración de pliegos para los llamados de la Unidad de Gestión y Control	• Memo, Planillas impresas	Dirección de la Tecnología de la Información y Dirección Comercial.	
Sub Proceso 3 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2.1 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	• Elaboración del proyecto de renovación Tecnológica	• Especificaciones Técnicas de los Equipos y software que se necesiten renovar en la Institución	Director de Tecnología de la Información	
	• Informe de Actividades	• Informe semanal de actividades de la Unidad Técnica	Director de Tecnología de la Información	
	• Gestión de compra de insumos por caja chica	• Relevamiento de necesidades de insumos y obtención de presupuestos de compras	Director de Tecnología de la Información	
Actividades 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)				
MA 2.2.1.1. ADMINISTRACIÓN DE REDES	• Elaboración del proyecto de renovación de la red de comunicaciones de Petropar	• Elaboración de las Especificaciones Técnicas de los Equipos y software que se necesiten renovar en la Institución en cuanto al área de redes de comunicación	Jefe Unidad Técnica	
	• Informe de Actividades	• Informe semanal de actividades de la Unidad Técnica	Jefe Unidad Técnica	
	• Seguridad de acceso a la red	• Control de acceso de interno y externo a la red de Petropar	Usuarios de Red	
Actividades 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2.1.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMATICA	• Elaboración del proyecto de renovación Tecnológica o para la adquisición de nuevos equipos o software.	• Elaboración de las Especificaciones Técnicas de los Equipos y software que se necesiten renovar en la Institución en cuanto al área de Seguridad.	Jefe Unidad Técnica	
	• Informe de Actividades	• Informe semanal de actividades de la Unidad Técnica	Jefe Unidad Técnica	
	• Backup de datos y sistemas	• Realización de backup diarios de loa datos y los sistemas de Petropar	Sistema Flota, Dpto. Comercial, Dirección Comercial, Data Center	
	• Seguridad de acceso a los datos	• Control de acceso de interno y externo a los datos y servicios de Petropar	Sistema Flota, Dpto. Comercial, Data Center, Dirección Financiera, Pagina Web	
	• Antivirus	• Instalación, control del Antivirus corporativo	Usuarios de PCs	
	• Correo Corporativo	• Creación de usuarios, control del correo Corporativo de Petropar	Usuarios de la Red de Petropar	
	• Reporte de Estado de Servidores	• Planillas impresas o pdf	Dirección de Tecnología de la Información	
	• Reporte de Asistencia (tickets) a Usuarios	• Planillas impresas o pdf	Dirección de Tecnología de la Información	
Sub Proceso 4 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2.2. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	• Asignar y supervisar tareas de Soporte a Usuarios	• Priorizar tareas de soporte técnico y supervisar para cumplimiento en tiempo y forma	Gerencias en General	
	• Supervisar tareas de Estadísticas y Datos	• Informes estadísticos de equipos informáticos proporcionados por la sección estadísticas y datos, necesario para asignaciones de equipos a las distintas áreas	Dirección de Tecnología de la Información	
Actividades 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2.2.1. SOPORTE A USUARIOS	• Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos	• Mantenimiento preventivo para sectores críticos de la empresa mantenimiento correctivo según pedido de área afectada	Gerencias y Direcciones, en General	
	• Configuración de CPU	• Según pedido del usuario: instalación de sistema operativo y programas, acceso a Internet, correo y controladores de impresora.	Gerencias y Direcciones, en General	
	• Cableado estructurado en oficina	• En casos de ampliación o habilitación de oficinas con necesidades de puntos de red impresora.	Gerencias y Direcciones, en General	
Actividades 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)				
MA 2.2.2.2. INVENTARIO DE EQUIPOS	• Relevamiento de equipos informáticos	• Inventario de equipos informáticos asentados en planilla Excel	Gerencias y Direcciones, en General	
	• Sugerir asignación de equipos	• De acuerdo a la actividad de cada sector sugerir el tipo de equipo informático para esa área	Departamento de Administración de Equipos	
Sub Proceso 5 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2.5. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	• Informes de datos de cañicultores para fines estadísticos, procedimentales a diversos sectores (Contabilidad, Dpto. de Planificación Agrícola y Gerencia de Planta).	• Digital (Correo Electrónico), Memos, Notas Internas, Planillas Anexadas.	Gerencia General, Gerencia de Planta, Sección Contabilidad y Patrimonio, Dpto. de Planificación Agrícola, Dpto. de Administración y Finanzas, Sección Tesorería, Dirección de Tecnología e Información.	
	• Informes de necesidades para adquisición de materiales, equipos e insumos informáticos.	• Digital (Correo Electrónico), Memos, Notas Internas, Planillas Anexadas con características técnicas de los equipos solicitados		
	• Informes de consolidación del anteproyecto del PAC.	• Digital (Correo Electrónico), Memos, Notas Internas, Planillas Anexadas.		
	• Informe de evaluación de especificación de técnicas de bienes y servicios para el desarrollo operativo de la Planta.	• Digital (Correo Electrónico), Memos, Notas Internas, Planillas Anexadas.		
	• Informe de evaluaciones técnicas y económicas de Proyectos de Inversión.	• Digital (Correo Electrónico), Memos, Notas Internas, Planillas Anexadas.		
	• Informe de requerimientos de insumos emergentes para el sector afectado.	• Digital (Correo Electrónico), Memos, Notas Internas, Planillas Anexadas.		
	• Informes de bienes en desuso y dados de baja	• Digital (Correo Electrónico), Memos, Notas Internas, Planillas Anexadas con datos solicitados por Patrimonio		
Actividades 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2.5.1. ASISTENCIA TECNICA Y COMUNICACIONES	• Elaboración del proyecto de renovación de la red de comunicaciones de M.J.Troche	• Elaboración de las Especificaciones Técnicas de los Equipos y software que se necesiten renovar en la M.J.Troche en cuanto al área de redes de comunicación	Jefe Unidad Técnica	
	• Informe de Actividades	• Informe de actividades de la Sección Asistencia Técnica y Comunicaciones	Jefe Unidad Técnica	
	• Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos	• Mantenimiento preventivo para sectores críticos de la empresa mantenimiento correctivo según pedido de área afectada	Gerencia de Planta M.J.Troche	
Actividades 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MA 2.2.5.2. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	• Accesos a los Sistemas de M.J.Troche	• Proveer a los usuarios de las áreas que precisan, el acceso a los Sistemas de Información Corporativos.	Gerencia de Planta M.J.Troche	
	• Mantenimiento de Sistemas Informáticos en M.J.Troche	• Efectuar las modificaciones, adecuaciones o mejoras solicitadas por los usuarios de los Sistemas Informáticos en M.J.Troche	Gerencia de Planta M.J.Troche	