

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP5-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos				
(Documento de referencia - Formato 49 - 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: 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.				
Sub Procesos	Actividades	Tareas por Actividades	Tiempo de Ejecución	
Sub Proceso 1 - Código	Actividad 1 Codigo	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.1.3 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 2.2.1.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	• Instalar y configurar accesos a los Sistemas en producción. • Recibir solicitud de pedido de instalación • Instalar los programas necesarios para el funcionamiento de Sistema en el equipo. • Configurar los parámetros necesarios. • Configurar los accesos y permisos a las bases de datos corporativas en caso de necesidad.	• Duración aproximada de 4 horas, dependiendo del sistema a instalar y el sistema operativo del equipo. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, Subalternos	
		• Ejecutar pruebas de funcionamiento. • Verificar el correcto funcionamiento. • Instalar impresoras en caso de necesidad. • CheckList de procedimientos. • Enviar el equipo al Departamento de Sistemas parar su verificación	• Duración aproximada de 4 horas, dependiendo del sistema a probar. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, Subalternos	
Sub Proceso 1 - Código	Actividad 1 Codigo	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.1.3 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 2.2.1.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	• CheckList de carga de datos. • Evaluación de resultados, consultas, listados. • En caso de necesidad realizar cambios. • Enviar al Departamento de Sistemas para su verificación	• Duración que depende de la complejidad de la actualización a realizar. • Tiempo medido en semanas. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, subalternos	
		• Control de procedimientos. • Controlar el cumplimiento de los estándares en el proceso a ser mantenido. • En caso de necesidad realiza correcciones o ajustes. • Emitir su parecer al respecto. • Enviar al Departamento de Sistemas para su verificación	• Duración que depende de la complejidad del control a realizar. • Tiempo medido en días. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, subalternos	
		• Control de Diagramas de Entidad Relación • Controla que los diagramas de Entidad Relación cumpla con el relevamiento de datos • En caso de necesidad realiza correcciones o ajustes. • Emite su parecer al respecto. • Enviar al Departamento de Sistemas para su verificación	• Duración que depende de la complejidad del control a realizar. • Tiempo medido en días • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, Subalternos	
		• Ejecutar pruebas de funcionamiento. • CheckList de carga de datos. • Evaluación de resultados, consultas, listados. • En caso de necesidad realizar cambios. • Enviar al Departamento	• Duración aproximada de 4 horas, dependiendo del sistema a probar. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, Subalternos	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP5-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos				
(Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)				
		• Soporte a usuarios. • Capacitación a usuarios sobre los cambios o modificaciones realizados al sistema. • Conformidad del Usuario.	• Duración aproximada de 2 horas, dependiendo del sistema a capacitar. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, Subalternos	
Sub Proceso 1 - Código	Actividad 2 Codigo	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.1.3 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 2.2.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	•Atención de reclamos referente a dificultades técnicas u operativas de los Sistemas en Producción. • Ingresar reclamo del cliente vía tickets o mail. • Verificar el problema. • Si es posible resuelve el problema, de lo contrario da alternativas de solución • Responder el ticket • Conformidad del Cliente	• Duración que depende de la complejidad del problema. • Tiempo medido en horas. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos	
		• Verificar procesos de cierres de fin de mes de los sistemas en producción si es necesario. • Ingresar el pedido del área específica, para realizar los controles de fin de mes. • CheckList de procedimientos. • Copia de seguridad de la base de datos. • Emitir documento de atención. • Conformidad del Cliente	• Duración de 4 horas o más, por cada sistema, dependiendo del sistema y la complejidad de los problemas encontrados. • Frecuencia mensual. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos	
		• Realizar los procedimientos de copias de seguridad. • Ejecutar los batchs de copias de seguridad. • Verificar las copias realizadas. • Emitir listado al Departamento de Sistemas. • Anotar las novedades importantes que surjan en cuanto a problemas con las bases de datos corporativas.	• Duración de 3 horas o más, en caso de que surjan inconvenientes. • Frecuencia diaria. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos	
Sub Proceso 1 - Código	Actividad 2 Codigo	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.1.3 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 2.2.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	• Altas, bajas, modificaciones de accesos de usuarios a los distintos sistemas corporativos. • Emitir informe al Departamento de Sistemas	• Duración de 1 hora o más, en caso de que surjan inconvenientes. • Frecuencia diaria. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos	
		• Administrar las bases de datos corporativas. • Recepción de pedidos de modificaciones de las Bases de Datos de las áreas involucradas. • Verificar integridad, veracidad y seguridad de acceso a las mismas. • Emitir informe al Departamento de Sistemas.	• Duración de 1 hora o más, en caso de que surjan pedidos. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos	
Sub Proceso 2 - Código	Actividad 1 - Código	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.1.3 GESTIÓN DE NORMAS TÉCNICAS	• Estudio de llamados de la DTI ante la DOC	• Verificación de las especificaciones técnicas requeridas por DTI para los llamados	• Diario, 1 persona	
Sub Proceso 3 - Código	Actividad 1 - Código	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.2.1 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	MA 2.2.3.1. ADMINISTRACIÓN DE REDES	• Encargado de la configuración, mantenimiento, y correcto funcionamiento de las redes VPN proveídos por Proveedores Externos, realizando los reclamos oficiales a los encargados de cuenta, en caso de contingencias, para la restitución inmediata del servicio.	• Diario, 2 personas	
		• Velar por la adecuada utilización, seguridad y conservación del software, hardware de las redes de comunicación e Internet con que cuenta la Institución, proponiendo las políticas informáticas correspondientes. • Control del software y hardware de Red.	• Diario, 2 personas	
		• Control de las conexiones VPN entre sedes de Petropar.	• Diario, 1 persona	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP5-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos				
(Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)				
Sub Proceso 3 - Código	Actividad 1 - Código	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.2.1 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	MA 2.2.3.1. ADMINISTRACIÓN DE REDES	• Supervisar el correcto funcionamiento de las redes de comunicación institucionales que permitan operar adecuadamente a las bases de datos corporativas, disponiendo las medidas pertinentes para la estandarización, seguridad, respaldo y recuperación de las mismas en casos de contingencias.	• Diario, 1 persona	
		• Control de las conexiones y equipos de Redes de Petropar .	• Diario, 1 persona	
		• Administrar los permisos de acceso de usuarios a la red, servidores y aplicaciones de la empresa. • Administración del Directorio Activo de usuarios de la red de Petropar.	• Diario, 1 persona	
	Actividad 2 - Código	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
	MA 2.2.3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMATICA	• Desarrollar y mantener actualizadas las políticas, procedimientos y estándares de infraestructura de la empresa. • Crear políticas y procedimientos de no existir alguna. • Revisión periódica de políticas y procedimientos existentes.	• Diario, 2 personas	
• Realizar pruebas de laboratorio, simulaciones, estadísticas a fin de evaluar todas las propuestas de servicios y/o innovaciones tecnológicas en materia de seguridad. • Establecimiento de entornos aislados o de pruebas mediante creación de grupos de máquinas virtuales. • Elaboración de informes sobre los resultados de las pruebas • Elaboración de informe de estadística si fuese necesario.		• Diario, 1 persona		
Sub Proceso 3 - Código	Actividad 2 - Código	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
		• Velar por el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad informática de la empresa • Implementación de software de monitorización y sistemas de alarmas	• Diario, 1 persona	

	PETROLES PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP5-DTI-25
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	09
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos				
(Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)				
MA 2.2.1 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	MA 2.2.3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMATICA	• Administración de licencias de software. • Llevar a cabo el seguimiento de vencimientos de plazos para poder tomar acciones como renovar las licencias existentes. Presentar informes de estado y necesidad de licencias antes del plazo de vencimiento.	• Diario, 1 persona	
		• Administrar las herramientas de Backup de información, ubicados en las sedes de la institución • Crear backup de los datos utilizados por los sistemas informáticos de correo institucional, usuarios del dominio y sistema Flota.	• Diario, 1 persona	
Sub Proceso 4 - Código	Actividad 1 - Código	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.2.2. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	MA 2.2.4.1. SOPORTE A USUARIOS	• Mantenimiento de equipos informáticos • Según el caso, mantenimiento correctivo o preventivo	• Según el caso de 1 a 3 días / 1 Funcionario	
		• Configuración de CPU • Instalación de sistema operativo, programas, controladores, acceso a Internet y correo corporativo	• 1 día / 1 Funcionario	
		• Cableado estructurado • Habilitación de puntos de red	• Tiempo de ejecución depende del tamaño del área de 1 a 7 días / 2 funcionarios	
	Actividad 2 - Código	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
	MA 2.2.4.2. INVENTARIO DE EQUIPOS	• Inventariar equipos Informáticos • Realizar el relevamiento de equipos informáticos en papel y luego asentar en planilla excel.	• 1 mes por planta / 2 Funcionarios	
		• Determinar asignación de equipos informáticos • Luego del asentamiento de los equipos informáticos determinar si el equipamiento es suficiente para el tipo de trabajo que realiza el usuario	• Tiempo de ejecución depende de la culminación del relevamiento / 1 Funcionario	
Sub Proceso 5 - Código	Actividad 1 - Código	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 2.2.3. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	MA 2.2.5.1. ASISTENCIA TECNICA Y COMUNICACIONES	• Soporte Informático • Mantenimiento y reparación de Equipos Informáticos • Instalación de Sistemas Operativos.	• Según Necesidad, Diario, Semanal, Mensual y Anual (Personas de acuerdo a la necesidad)	
		• Soporte Telefonía • Administración de Software de Telefonía Interna • Soporte de hardware y software telefónico de la Planta Industrial y Estación de Servicios.	• Según Necesidad, Diario, Semanal, Mensual y Anual (Personas de acuerdo a la necesidad)	
		MA 2.2.5.2. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	• Desarrollo y Mantenimiento de Software • Instalación de Software específico según necesidades del Sector • Mantenimiento de BD y software utilizados. • Desarrollo de software específico según necesidades de áreas afectadas.	• Según Necesidad, Diario, Semanal, Mensual y Anual (Personas de acuerdo a la necesidad)