

[illegible]



PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código:

FR/GPP7-DTI-25

Revisión:

09

GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.

(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)

MA 2.2.2. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	MA 2.2.2.1 SOPORTE A USUARIOS	• Mantenimiento de equipos informáticos y conexiones a la red de Petropar	Atención inmediata a los reclamos de los clientes	Gestión	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
	Actividad 2 - Código											
	MA 2.2.2.2 INVENTARIO DE EQUIPOS	• Relevamiento de equipos informáticos para tomas de decisiones	Monitoreo de equipos informáticos con sistema GLPI (sistema de inventario del parque informático de Petropar)	Gestión	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
Sub Proceso 5 - Código	Actividades - Codigo	(1) Objetivo	(2) Factor Crítico de Éxito	(3) Tipo de indicador	(4) Denominación del Indicador	(5) Fórmula	(6) Descripción	(7) Línea de Base	(8) Meta	(9) Rango de Tolerancia	(10) Periodicidad	(11) Responsable
MA 2.2.3. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	Actividad 1 - Código											
	MA 2.2.3.1 ASISTENCIA TECNICA Y COMUNICACIONES	• Proveer soporte de supervisión, control y servicios tecnológicos necesarios para la adquisición, operación y mantenimiento de equipos, medios de comunicaciones y software a usuarios de computación personal en todo el área de influencia de la Planta Industrial y Estación de Servicios. - Proponer normas y políticas de uso racional de equipos y sistemas informáticos	Atención inmediata a los reclamos de los clientes y monitoreo constante del correcto funcionamiento de los equipos y servicios de redes y comunicaciones	Gestión	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
	Actividad 2 - Código											
MA 2.2.3. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	MA 2.2.3.2 DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	• Mantener en funcionamiento los sistemas informáticos	Monitoreo constante del correcto funcionamiento del sistema informático	Gestión	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