

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP5-DTI-24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
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 5 - Gestión 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 5.2 -Tecnología de la Información				
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. 				
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 5.2.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 5.2.1.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar pruebas de funcionamiento. • Verificar el correcto funcionamiento. • Instalar impresoras en caso de necesidad. • CheckList de procedimientos. • Enviar el equipo al Departamento de Sistemas para su verificación 	<ul style="list-style-type: none"> • 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-24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos <i>(Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)</i>				
Sub Proceso 1 - Código	Actividad 1 Codigo	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 5.2.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 5.2.1.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> Actualización Documentación. CheckList de carga de datos. Evaluación de resultados, consultas, listados. En caso de necesidad realizar cambios. Enviar al Departamento de Sistemas para su verificación 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	
		<ul style="list-style-type: none"> Control de procedimientos. En caso de cambios o nuevas opciones, actualizar la documentación necesaria, en los biblioratos correspondientes. Hacer copias de la nueva documentación en formato digital. 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 	<ul style="list-style-type: none"> Duración que depende de la complejidad del control a realizar. Tiempo medido en días. Frecuencia casual. JSADS, Subalternos 	
		<ul style="list-style-type: none"> Control de Diagramas. Controla que los diagramas de lógica cumplan con los estándares establecidos por el Departamento. En caso de necesidad realiza correcciones o ajustes. Emite su parecer al respecto. Enviar al Departamento de Sistemas para su verificación 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	
		<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar pruebas de funcionamiento. CheckList de carga de datos. Evaluación de resultados, consultas, listados. En caso de necesidad realizar cambios. Enviar al Departamento 	<ul style="list-style-type: none"> Duración aproximada de 4 horas, dependiendo del sistema a probar. Frecuencia casual. Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, Subalternos 	
		<ul style="list-style-type: none"> Soporte a usuarios. Capacitación a usuarios sobre los cambios o modificaciones realizados al sistema. Conformidad del Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Duración aproximada de 2 horas, dependiendo del sistema a capacitar. Frecuencia casual. Jefe de Sección Análisis y Desarrollo de Sistemas, Subalternos 	

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR	
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:	FR/GPP5-DTI-24
		Revisión:	08
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos (Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)			
Sub Proceso 1 - Código	Actividad 2 Codigo	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)
MA 5.2.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 5.2.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de reclamos referente a dificultades técnicas u operativas de los Sistemas en Producción. • Ingresar reclamo del cliente vía telefónica o mail. • Verificar el problema. • Si es posible resuelve el problema, de lo contrario da alternativas de solución • Emitir documento de atención. • Conformidad del Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Duración que depende de la complejidad del problema. • Tiempo medido en horas. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos
		<ul style="list-style-type: none"> • Controlar, coordinar y realizar procesos de cierres de fin de mes de los sistemas en producción. • Ingresar el pedido del área específica, para realizar los controles de fin de mes. • CheckList de procedimientos. • Controlar de Saldos, integridad, veracidad de los datos. • Reconstrucción de Saldos. • Cierre de los datos a la fecha propuesta. • Copia de seguridad de la base de datos. • Emitir documento de atención. • Conformidad del Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los procedimientos de copias de seguridad.. • Ejecutar los batchs de copias de seguridad. • Anotar los eventos y novedades en el libro de Actos 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de 3 horas o más, en caso de que surjan inconvenientes. • Frecuencia diaria. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP5-DTI-24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos <i>(Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)</i>				
Sub Proceso 1 - Código	Actividad 2 Codigo	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)	
MA 5.2.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 5.2.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar Novedades en la Bitácora. • Altas, bajas, modificaciones de accesos de usuarios a los distintos sistemas corporativos. • Emitir informe diario al Departamento de Sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de 1 hora o más, en caso de que surjan inconvenientes. • Frecuencia diaria. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos 	
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 diario al Departamento de Sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 5.2.2 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 5.2.3 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	MA 5.2.3.1. ADMINISTRACIÓN DE REDES	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
		<ul style="list-style-type: none"> • 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	
		<ul style="list-style-type: none"> • Control de las conexiones VPN entre sedes de Petropar. 	• Diario, 1 persona	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP5-DTI-24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
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 5.2.3 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	MA 5.2.3.1. ADMINISTRACIÓN DE REDES	<ul style="list-style-type: none"> 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	
		<ul style="list-style-type: none"> Control de las conexiones y equipos de Redes de Petropar . 	• Diario, 1 persona	
		<ul style="list-style-type: none"> 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 5.2.3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> 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	
<ul style="list-style-type: none"> 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		

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR	
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:	FR/GPP5-DTI-24
		Revisión:	08
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos			
<i>(Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)</i>			
Sub Proceso 3 - Código	Actividad 2 - Código	Tareas por Actividad 2	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)
MA 5.2.3 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	MA 5.2.3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> • 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
		<ul style="list-style-type: none"> • 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
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 5.2.4. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	MA 5.2.4.1. SOPORTE A USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de equipos informáticos • Según el caso, mantenimiento correctivo o preventivo 	• Según el caso de 1 a 3 días / 1 Funcionario
		<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de CPU • Instalación de sistema operativo, programas, controladores, acceso a Internet y correo corporativo 	• 1 día / 1 Funcionario
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 5.2.4.2. INVENTARIO DE EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> • Inventariar equipos Informáticos • Realizar el relevamiento de equipos informáticos en papel y luego asentar en planilla excel. 	• 1 mes por planta / 2 Funcionarios	
	<ul style="list-style-type: none"> • 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	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código: FR/GPP5-DTI-24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión: 08
GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos (Documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)			
Sub Proceso 5 - Código	Actividad 1 - Código	Tareas por Actividad 1	Tiempo de Ejecución (Horas/Funcionarios)
MA 5.2.5. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	MA 5.2.5.1. ASISTENCIA TECNICA Y COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Informático • Mantenimiento y reparación de Equipos Informáticos • Instalación de Sistemas Operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Necesidad, Diario, Semanal, Mensual y Anual (Personas de acuerdo a la necesidad)
		<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Telefonía • Administración de Software de Telefonía Interna • Soporte de hardware y software telefónico de la Planta Industrial y Estación de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Necesidad, Diario, Semanal, Mensual y Anual (Personas de acuerdo a la necesidad)
	MA 5.2.5.2. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Necesidad, Diario, Semanal, Mensual y Anual (Personas de acuerdo a la necesidad)