

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/GPP7-DTI-24		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS							Revisión:	08		
GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.											
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)</i>											
MACROPROCESO DE APOYO: Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación - MA/5											
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: Tecnología de la Información - MA/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. 											
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.											

DESCRIPCIÓN												
Sub Proceso 1 - Código	Actividades - Código	(1) Objetivo	(2) Factor Critico 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 4.3.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Actividad 1 - Código											
	MA 4.3.1.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el funcionamiento óptimo y eficiente de todos los sistemas informáticos en producción de la Institución, en las terminales de servicio. • Controlar la adecuación constantemente de los sistemas informáticos en producción, a las nuevas necesidades de la Institución. • Proveer a la Sección de todos los equipos, materiales e insumos necesarios para la realización óptima y eficiente de sus objetivos. 	Monitoreo constante del correcto funcionamiento del sistema informático y que el mismo esté adecuado al requerimiento del cliente	Gestión	Reducir al mínimo el tiempo de respuestas a las solicitudes realizadas en el el sector	$(\text{Total Solicitudes atendidas} / \text{Total Solicitudes requeridas}) * 100$	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

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR										Código: FR/GPP7-DTI-24
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS										Revisión: 08
GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.												
(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)												
MA 4.3.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Actividad 2 - Código MA 4.3.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	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.- 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.- Proveer a la Sección de todos los equipos, materiales e insumos necesarios para la realización óptima y eficiente de sus objetivos.	Mantener actualizado los usuarios de los sistemas en producción	Gestión	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 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
Sub Proceso 2 - Código	Actividades - Codigo	(1) Objetivo	(2) Factor Critico 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 4.3.2 GESTIÓN DE NORMAS TECNICAS	Actividad 1 - Código Especificaciones técnicas para llamados y procedimientos	• 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.	Elaboración de pliegos acordes a las exigencias técnicas en tiempo y forma	Gestión	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

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR									Código:	FR/GPP7-DTI-24
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS									Revisión:	08
GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.												
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)</i>												
Sub Proceso 3 - Código	Actividades - Código	(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 4.3.3 GESTIÓN DE TECNOLOGIA	Actividad 1 - Código											
	MA 4.3.3.1 ADMINISTRACIÓN DE REDES	<ul style="list-style-type: none"> Controlar el buen funcionamiento de los equipos y servicios de Redes y Comunicaciones de la institución a fin de que los usuarios puedan realizar sus labores en forma eficiente y en el tiempo establecido. 	Mantener actualizado los usuarios del correo corporativo y del dominio Petropar	Gestión	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
MA 4.3.3 GESTIÓN DE TECNOLOGIA	Actividad 2 - Código											
	MA 4.3.3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA	<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 que puedan aplicarse a Petróleos Paraguayos (PETROPAR) en lo referente a recursos existentes y posibles adquisiciones, que sirvan a los objetivos transversales y/o principales del departamento y la Institución 	Monitoreo de redes y servidores con sistema Nagios en la red Petropar	Gestión	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

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR										Código:	FR/GPP7-DTI-24
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS										Revisión:	08
GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.													
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)</i>													
Sub Proceso 4 - Código	Actividades - Código	(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 4.3.4. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	Actividad 1 - Código												
	MA 4.3.4.1 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 4.3.4.2 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	

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR									Código:	FR/GPP7-DTI-24
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS									Revisión:	08
GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.												
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)</i>												
Sub Proceso 5 - Código	Actividades - Código	(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
	Actividad 1 - Código											
MA 4.3.5. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	MA 4.3.5.1. 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 4.3.5. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	MA 4.3.5.2. 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