GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

Petropar Nanemba e

DEPENDENCIA: DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

B. Componente de Control de la Planificación

B.2. Gestión por procesos

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

GPP5 - Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos y Subprocesos - Revisión 7

(Corresponde al documento de referencia - Formato 49 - Manual de Implementación - MECIP)

MACROPROCESO DE APOYO: Gestión de Información, comunicación y telecomunicaciones

OBJETIVO: Desarrollar y mantener la plataforma tecnológica y a 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 4.3 TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN*

OBJETIVO:

- *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.*

Sub Procesos	Actividades	Tareas por Actividades	Tiempo de Ejecución
Sub Proceso 1 - Código	**Actividad 1 Codigo**	**Tareas por Actividad 1**	**Tiempo/Funcionarios**
		• 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
		• 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	• 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

Sub Procesos	Actividades	Tareas por Actividades	Tiempo de Ejecución
MA 4.3.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MA 4.3.1.1 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	• En caso de cambios o nuevas opciones, actualizar la documentación necesaria, en los biblioratos correspondientes. • Hacer copias de la nueva documentación en formato digital. • Controla el cumplimiento de los estándares en el proceso a ser mantenido. • En caso de necesidad realiza correcciones o ajustes. • Emite su parecer al respecto. • Envía al Departamento de Sistemas para su verificación	• Duración que depende de la complejidad del control a realizar. • Tiempo medido en días. • Frecuencia casual. • JSADS, Subalternos
		• 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. • Controla el cumplimiento de los estándares en el proceso a ser mantenido. • En caso de necesidad realiza correcciones o ajustes. • Emite su parecer al respecto. • Envía al Departamento de Sistemas para su verificación	• Duración que depende de la complejidad del control a realizar. • Tiempo medido en días. • Frecuencia casual. • JSADS, Subalternos
		• 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. • Envía 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
		• 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
	Actividad 2 Codigo	**Tareas por Actividad 2**	**Tiempo/Funcionarios**
		•Atención de reclamos referente a dificultades técnicas u operativas de los Sistemas en Producción. • Ingresa reclamo del cliente vía telefónica o mail. • Verifica el problema. • Si es posible resuelve el problema, de lo contrario da alternativas de solución • Emite documento de atención. • Conformidad del Cliente	• Duración que depende de la complejidad del problema. • Tiempo medido en horas. • Frecuencia casual. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos

Sub Procesos	Actividades	Tareas por Actividades	Tiempo de Ejecución
	MA 4.3.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	• Controlar, coordinar y realizar procesos de cierres de fin de mes de los sistemas en producción. • Ingresa el pedido del área específica, para realizar los controles de fin de mes. • CheckList de procedimientos. • Control 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. • Emite 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. • 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.	• Duración de 3 horas o más, en caso de que surjan inconvenientes. • Frecuencia diaria. • Jefe de Sección Sistemas en Producción, Subalternos
		• Novedades en la Bitácora. • Altas, bajas, modificaciones de accesos de usuarios a los distintos sistemas corporativos. • Emitir informe diario 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 diario 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/Funcionarios**
MA 4.3.2 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/Funcionarios**
		• 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. • Control de las conexiones VPN entre sedes de Petropar.	• 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

Sub Procesos	Actividades	Tareas por Actividades	Tiempo de Ejecución
MA 4.3.3 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	MA 4.3.3.1. 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. • Control de las conexiones VPN entre sedes de Petropar.	• Diario, 1 persona
		• 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. • Control de las conexiones y equipos de Redes de Petropar.	• Diario, 1 persona
		• 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. • 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/Funcionarios**
	MA 4.3.3.2 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
		• 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
		• 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

Sub Procesos	Actividades	Tareas por Actividades	Tiempo de Ejecución
		• 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/Funcionarios**
MA 4.3.4. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	MA 4.3.4.1. 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 7dias / 2 funcionarios
	Actividad 2 - Código	**Tareas por Actividad 2**	**Tiempo/Funcionarios**
	MA 4.3.4.2. 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/Funcionarios**
MA 4.3.5. GESTIÓN DE TECNOLOGIA INFORMATICA - MJT	MA 4.3.5.1. 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 4.3.5.2. 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)

Elaborado por:

Lic. Aníbal R. Trinidad Barrios
Jefe Interino
Dpto. Normas Técnicas - UGC
DTI - Petropar

Lic. Juan Alberto Alegre
Jefe Interino
Unidad de Gestión y Control
DTI - PETROPAR

Fecha: 03 NOV 2023

Revisado por:

C.P. Luisa Vázquez
Jefa Interina
Unidad de Gestión y Control de MECIP
PETROPAR

Fecha: 14 NOV 2023

Aprobado por:

Lic. Javier Espínola
Director de DTI
PETROPAR

Lic. William Wilka
Gerente General
PETROPAR

Fecha: 20 NOV 2023