

DEPENDENCIA: DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

B. Componente de Control de la Planificación

B.2. Gestión por procesos

FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS

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

(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - 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 INFORMACION

- 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 necesitan, 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.

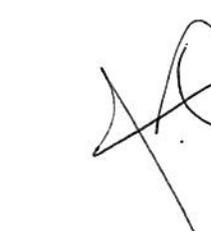
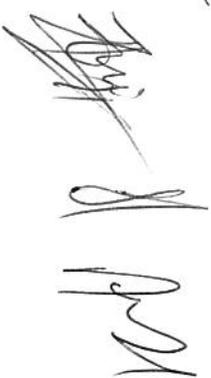
DESCRIPCION

Sub Proceso 1 - 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 4.3.1.1 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 funcionamiento del sistema informático y que el mismo esté adecuando al requerimiento del cliente	Gestión	Reducir al mínimo el tiempo de respuestas a las solicitudes realizadas en el sector	(Total Solicitudes atendidas / Total Solicitudes requeridas) * 100	Proveer soluciones adecuadas y efectivas en el menor tiempo posible	0	100%	80%	Annual	Jefe de Unidad de Gestión y Control/ Jefe del Departamento de Sistemas de Información/Jefe de la Sección de Analisis de Sistemas

[Handwritten signatures and initials]

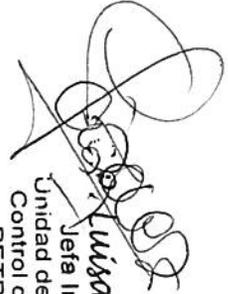
[Handwritten signature]

Actividad 2 - Código												
MA 4.3.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Controlar que los sistemas de información en producción brinden a los usuarios el servicio y la información que necesitan, velando por la seguridad y conservación de las mismas. Controlar la integridad de los datos para los procesos de cierres de información periódica. 										Jefe de Unidad de Gestión y Control/ Jefe del Departamento de Sistemas de Información/Jefe de la Sección Sistemas en Producción	
MA 4.3.1.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS EN PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Mantener los datos de las Bases de Datos de la Institución en correcto y perfecto estado de funcionamiento, integridad y seguridad. 	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 de Sistemas de Información/Jefe de la Sección Sistemas en Producción	
Sub Proceso 2 - 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 4.3.2 GESTIÓN DE NORMAS TÉCNICAS	Actividad 1 - Código	<ul style="list-style-type: none"> 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 de Normas Técnicas


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 TECNOLOGÍA	Actividad 1 - Código											
	MA 4.3.3.1 ADMINISTRACIÓN DE REDES	• 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
	Actividad 2 - Código											
	MA 4.3.3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMATICA	• 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

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 ATENCIÓN A LOS EQUIPOS	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
	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
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 TECNOLOGÍA INFORMÁTICA - MJT	MA 4.3.5.1. ASISTENCIA TÉCNICA 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 funcionamiento de los equipos y servicios de redes y comunicación	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 4.3.5.2. 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 sector	(Total Solicitudes atendidas / Total Solicitudes requeridas) *	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
Elaborado por:	 Lic. Abigail B. Trinidad Barrios Jefe Interino Dpto. Normas Técnicas - UGC DTI - Petropar			 Lic. Juan Alberto Alegre Jefe Interino Unidad de Gestión y Control DTI - PETROPAR							03 NOV 2023	
Revisado por:	 Lic. Luisa Vázquez Jefa Interina Unidad de Gestión y Control de MECIP PETROPAR										14 NOV 2023	
Aprobado por:	 Lic. Javier Espinola Director de DTI PETROPAR										20 NOV 2023	 Lic. William Wika Gerente General PETROPAR