

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR			Código:	FR/DP-DCO-24
		Diseño de Procedimientos			Revisión:	08
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)</i>						
COMPONENTE: C. Componente de Control de la Implementación				PRINCIPIO: C.1. Control Operacional		
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Dirección Comercial				SIGLA: DCO	ELEMENTO: C.1.2. Procedimientos	
MACROPROCESO:	Gestión de Comercialización		CÓDIGO: MM 1	OBJETIVO: Suministrar combustibles derivados del petróleo y biocombustibles en el mercado local, mediante la administración racional y eficiente de los recursos, promoviendo la innovación y el mejoramiento de la calidad de los productos comercializados, sean estos al sector mayoristas o minoristas.		
PROCESO 1:	VENTAS RETAIL		CODIGO: M.M.1.1	OBJETIVO: Administrar y controlar el cumplimiento de los contratos, cobranzas, facturación, líneas de crédito otorgadas a operadores y clientes de la distribuidora PETROPAR y asegurar el aprovisionamiento de productos en tiempo y forma.		
PROCESO 2:	VENTAS GRANDES CONSUMIDORES		CODIGO: M.M.1.2	OBJETIVO: Administrar la distribución y comercialización de productos derivados del petróleo a través de la gestión comercial y el control de los contratos corporativos de tarjetas flota y contratos vigentes bajo la modalidad Bunker.		
OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES ASOCIADOS: OE1 - Financiera/Aumentar la rentabilidad / OE3 - Cliente/Satisfacción de usuarios y clientes / OE7 - Procesos Internos/Diversificar la oferta de productos.						
PROCESO: MM/1.1 - VENTAS RETAIL						
SUBPROCESO 1: ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS PROPIAS.				CODIGO: M.M 1.1.1	OBJETIVO: Administrar la comercialización de productos a clientes minoristas a través de las EESS propias y colaborar en los proyectos para nuevas EESS.	
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	MM 1.1.1.1 OPERACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS	Control de ventas diarias	El encargado del area, coordina las tareas operativas en las distintas EESS propias y consolida las ventas emitidas por el Sistema Playero.	Planillas Excel	-	Jefe Departamento de Estaciones de Servicios Propias
		Cierre de caja turno	Al cierre de cada turno el encargado de cada EESS, procede a realizar el arqueado de caja y una vez verificado y conciliado los portales de comercio con el Sistema playero procede al deposito de valores	Planillas Excel		
		Nivel actual de productos	Los Encargados de las distintas EESS realizan el control de Stock y proceden a solicitar la reposición de los productos cuando fuese necesario.	Planillas Excel		
SUBPROCESO 2: GESTION DE REPRESENTANTE COMERCIAL CON OPERADORES				CODIGO: M.M 1.1.2	OBJETIVO: Establecer nexos entre el Cliente y la Empresa. Asesorar a los Clientes sobre los productos y condiciones ofrecidas por la Distribuidora. Realizar verificaciones de nuevos sectores para habilitación de EESS. Administrar su Territorio de Ventas.	
1	MM 1.1.9.1 OPERACIÓN REPRESENTANTE COMERCIAL	Captar nuevos clientes para la Distribuidora PETROPAR	El representante comercial, realiza visitas periodicas o aleatorias dentro de sus zonas designadas a fin de promocionar la marca, y dar a conocer los beneficios del emblema PETROPAR.	Memorandun	-	Representante Comercial
		Contacto vía telefónica, celular o línea baja o correo electrónico institucional	Una vez recibida de manera oficial la nota de intención de construir y habilitar una EESS con el emblema PETROPAR, el representante de acuerdo a su zona realiza el contacto con el proponente.	Planilla de registro de novedades		
		Trasladarse hasta el sitio indicado por el interesado.	Una vez contactado con el interesado el representante realiza los trámites internos y procede a la verificación del inmueble y recolecta los datos del lugar.	Planilla de registro de novedades		

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR				Código:	FR/DP-DCO-24
		Diseño de Procedimientos				Revisión:	08
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)</i>							
COMPONENTE: C. Componente de Control de la Implementación					PRINCIPIO: C.1. Control Operacional		
SUBPROCESO 3: GESTION DE PROYECTOS Y FISCALIZACION DE OBRAS - OPERADORES					CODIGO: M.M 1.1.3		OBJETIVO: Confeccionar las EETT de los Bienes y Servicios a ser adquiridos. Elaborar y verificar los proyectos que deban ser suscriptas por la Presidencia. Elaborar anteproyectos de EESS de Operadores privados y de PETROPAR. Verificar los planos presentados por Operadores privados para su presentación en el MIC.
1	Fiscalización de instalaciones electromecánicas en EESS de Operadores y propias, mantenimiento de EESS propias con contrato tercerizado disponible.	Elaborar Ordenes de trabajo, informes y fiscalización de tareas técnicas.	El área recibe el pedido de verificación in situ para construcción de una nueva EESS del emblema PETROPAR realiza el relevamiento para la ejecución del proyecto y presenta un informe técnico. Una vez aprobado y en ejecución el sector realiza la fiscalización del montaje de la infraestructura electromecánica de la EESS.	Informe Técnico	-	Jefe Departamento Proyectos y Fiscalización de Obras	
SUBPROCESO 4: ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS CON OPERADORES					CODIGO: M.M 1.1.4		OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los contratos firmados con los Operadores de la Distribuidora PETROPAR. Elaborar informes periodicos al respecto. Elaborar los informes estadísticos y elevarlos a la Dirección para la correspondiente toma de decisiones.
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable	
1	MM 1.1.4.1 GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES	Informe de ventas diarias de la Distribuidora PETROPAR, Informes para la DGEP, para el Ministerio de Industria y Comercio y a la SET	Se recibe un informe de las ventas del día anterior de parte de las EESS propias, para el caso de los Operadores del Emblema se verifica la cantidad de ventas a través del Sistema SAP. Se consolida mensualmente las ventas de las EESS propias, Operadores, discriminado por área geográfica (Dpto.) y por producto y se informa al MIC Se generan otros informes sobre las ventas incluyendo las ventas al MOPC y se remite vía mail al área de Planificación como nexo para las DGEP.	Planillas Excel	-	Jefe Departamento Administración de EESS con Operadores	
SUBPROCESO 5: UNIDAD LUBRICANTES					CODIGO: M.M 1.1.5		OBJETIVO: Gestionar las acciones necesarias para la comercialización de lubricantes en las EESS, clientes directos y otros habilitados para el efecto.
1	Gestionar las ventas de lubricantes en los canales de comercialización habilitados para el efecto.	Recepcionar las ordenes de provisión presentadas por los clientes.	El área recepciona vía correo electrónico la orden de provisión proveniente de los Operadores y EESS propias de PETROPAR (clientes varios)	Correo Electrónico/ Memorandum	-	Jefe Unidad Lubricantes	
		Elaborar cotizaciones.	Paso posterior procede a elaborar la cotización del producto una vez verificada la existencia de producto en la cartilla del proveedor.				
		Coordinar entrega de productos.	Una vez aprobado el presupuesto se procede a iniciar los tramites de entrega del producto, y una aprobado se informa vía mail a los proveedores los cuales se encargan de la entrega de los mismos a las clientes.				
2	Elaborar reportes mensuales, periodicos y/o según necesidad de las ventas.	Elaborar Informes de venta detallando los clientes , importes, volúmenes, tipo de productos y presentaciones de los mismos.	El área recibe un reporte de las regalías equivalente al 18% de las ventas por la intermediación, que sirve de base elaborar informes discriminados por clientes, montos, cantidades, tipo de producto y procede a la elaboración de varios reportes para la Sub Gerencia de Grandes Consumidores	Memorandum	-	Jefe Unidad Lubricantes	
		Confeccionar reportes periódicos varios.					

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR				Código:	FR/DP-DCO-24
		Diseño de Procedimientos				Revisión:	08
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)</i>							
COMPONENTE: C. Componente de Control de la Implementación					PRINCIPIO: C.1. Control Operacional		
SUBPROCESO 6: UNIDAD GLP					CODIGO: M.M 1.1.6		OBJETIVO: Captar, gestionar y habilitar las acciones necesarias para potenciar las ventas de GLP en EESS, clientes directos e industrias.
1	Gestionar las Ventas de GLP en los puntos de comercialización habilitados para el efecto. Elaborar reportes mensuales, periodicos y/o según necesidad de las ventas	Realizar las gestiones en el MIC hasta concretar las habilitaciones de los puntos de expendio.	Cuando surge un interesado en la comercialización de GLP a través de su EESS, el sector inicia los tramites ante el MIC, INTN y la administración a fin de habilitar el punto de expendio.	Memorandum	Jefe Unidad GLP		
		Realizar informe detallado y discriminado de venta por tipo de cliente	El sector registra y emite informes mensuales sobre las ventas de GLP discriminado por EESS en planillas y en el Sistema SAP	Planillas Excel/Sistema SAP			
		Elaborar reportes periodicos varios.	El sector emite de manera mensual reportes de ventas tanto para la superioridad así como para el MIC.	Planillas Excel			
PROCESO: MM/1.2 - VENTAS GRANDES CONSUMIDORES							
SUBPROCESO 1: GESTIÓN Y CONTROL COMERCIAL					CODIGO: M.M 1.2.1		OBJETIVO: Administrar el Cumplimiento de los Contratos con Distribuidoras, Facturación de las ventas y envíos de combustible a clientes, operadoras y EESS Propias a través de los cisternas de PETROPAR.
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable	
1	MM 1.2.1.1 DESARROLLO DE ANALISIS DE MERCADO	Verificación de precios, Existencias y Ventas Diarias	El funcionario encargado recepciona la planilla de ventas diarias y procede al registro de las cantidades y los precios de cada producto comercializado en planillas, a fin de emitir los informes requeridos por los superiores.	Planillas Excel	-	Jefe - Sección Análisis de Mercado	
2	MM 1.2.1.2 OPERACIÓN DE CONTRATOS Y SUMINISTROS	Verificación de saldos, conciliación y Elaboración de estadísticas Diarias	Se registran los saldos contractuales, se procede a la verificación de cumplimiento de los contratos vigentes y se emiten los informes correspondientes.	Planillas de Cumplimiento	-	Jefe - Sección Contratos y Suministros	
3	MM 1.2.1.3 TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES	Carga de pedidos y Verificación de estados de camiones	El personal a cargo recibe la orden de carga y la localización del pedido, realiza la carga de combustible en el camión cisterna y procede a cumplir con la orden de trabajo	Remisión del Producto	-	Jefe - Sección Transporte de Combustibles	

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR			Código:	FR/DP-DCO-24
		Diseño de Procedimientos			Revisión:	08
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)</i>						
COMPONENTE: C. Componente de Control de la Implementación				PRINCIPIO: C.1. Control Operacional		
SUBPROCESO 2: GESTIÓN DE VENTAS MAYORISTAS				CODIGO: M.M 1.2.2	OBJETIVO: Facturación diaria de las ventas de productos y servicio, emisión de notas de créditos y resguardo de documentaciones.	
1	MM 1.2.2.1 OPERACIÓN DE DESPACHO	Despachos de cargadero de camiones, muelle y G.L.P.	Una vez recepcionado el ticket de carga se emite la remisión correspondiente y se entrega al responsable de facturación	Ticket de Carga y Remisiones	-	Jefe - Sección Despacho
2	MM 1.2.2.2 OPERACIÓN DE FACTURACION	Impresión de facturas, Notas de créditos y debitos	Una vez generada la remisión el responsable de la operacion procedera a emitir las factura, notas de credito y debito según corresponda a través del sistema informático, y entregara la misma al chofer responsable.	Facturas/ Nota de Credito y/o Debito	-	Jefe - Sección Facturación
SUBPROCESO 3: GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS CORPORATIVOS				CODIGO: M.M 1.2.3	OBJETIVO: Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes del sector público para el servicio de tarjeta flota. Realizar las liquidaciones para la Distribuidoras y Operadores, conforme al informe extraído del sistema y de acuerdo al contrato firmado con cada uno de ellas para la posterior emisión de Notas de Crédito a las mismas.	
1	Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes.	Control y administración de Convenios	Una vez recepcionado los Convenios y Adendas con los OEE, se procede a la verificación de los datos de los firmantes y las respectivas Resoluciones o Decretos, posteriormente se procede a la verificación de los certificados de disponibilidad presupuestaria.	Memos/ Informes/ Correos Institucionales		
2	Recepcionar y elaborar la emisión de facturas de los entes del estado de acuerdo a lo establecido en el contrato de cada uno (concepto, forma de pago, vencimiento, etc.)	Elaborar informes diarios de ventas, dar respuesta a notas internas, externas, emisión de facturas y notas de créditos.	El area procederá a inspeccionar el funcionamiento correcto de los sistemas HBS y SAP, y procedera a generar reportes de consumo para la confeccion de facturas según la modalidad sean por consumo, plan financiero, ordenes de compras o anticipos. Emitira las notas de credito para cancelacion de facturas o por diferencias. Se procedera a la migracion de datos del Sistema HBS a SAP y se emitiran los reportes solicitados por el area financiera.	Memos/ Informes/ Correos Institucionales		Jefe Departamento Administración de Contratos
SUBPROCESO 4: GESTIÓN DE OPERACIÓN DE SISTEMAS				CODIGO: M.M 1.2.4	OBJETIVO: Controlar el buen funcionamiento del Sistema informático utilizado para las tarjetas magnéticas PETROPAR Controlar que los datos expresados en la planilla remitida por el cliente sean acorde a los términos expresados en el contrato (montos, forma de pago, etc.), y que las acreditaciones de saldos realizados por el sistema esten acordes a lo estipulado en los Convenios.	
1	Control del Sistema Informático, creación y carga de datos a clientes conforme planillas remitidas por estos	Emisión de tarjetas PETROPAR, carga de saldos, realización de transferencias de saldos, soporte a distintos clientes. Emisión de PIN. Anulación de tarjetas.	El area procederá a realizar toda gestión que involucre el uso de la tarjeta PETROPAR con los clientes de estado, pudiendo ser la carga de saldo, transferencias. Además dará soporte en la utilización de las tarjetas y procedera a la emision del PIN, y a la anulacion de las tarjetas a través del Sistema Informatico.	Sistema Informático		Jefe Departamento Operación de Sistemas

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR			Código:	FR/DP-DCO-24
		Diseño de Procedimientos			Revisión:	08
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)</i>						
COMPONENTE: C. Componente de Control de la Implementación				PRINCIPIO: C.1. Control Operacional		
SUBPROCESO 5: GESTIÓN DE ATENCION AL CLIENTE				CODIGO: M.M 1.2.5		OBJETIVO: Controlar la atención al cliente que solicitan información relativa a la empresa y sus productos. Gestionar la solución de problemas de carga de combustibles a los vehículos del estado y otros, así como las cargas manuales bajo supervisión del superior inmediato.
1	Gestionar las soluciones de problemas de carga de combustibles a los vehículos del estado, a través del sistema TARJETA PETROPAR.	Atención de los clientes a través de las canales habilitados para el efecto.	- El operador del area recepciona los pedidos via correo electrónico, lo registra y procede a direccionar el la solicitud a las areas correspondientes.	Correo electrónico		Jefe Departamento de Atención al Cliente
2	Realizar cargas manuales, asistir a los Operadores en el uso del sistema.	Realizar cargas manuales en caso de existir inconvenientes en el sistema. Asistir a los usuarios de TARJETA.	- El operador recibe via telefonica el inconveniente o la información de algun error que imposibilita la carga a traves de la tarjeta flota y procede a dar asistencia para la carga manual o realiza la misma de manera remota	Sistema Informático	-	
SUBPROCESO 6: GESTIÓN DE PROVISION SECTOR PRIVADO Y OTROS.				CODIGO: MM 1.2.6		OBJETIVO: Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes del Sector Privado para el servicio de tarjeta flota. Manejar toda la información para aclarar cualquier duda que tenga el cliente del sector privado acerca de las cláusulas del contrato. Administrar las tarjetas asignadas a los funcionarios de PETROPAR para la asignación de cupos de combustible.
1	Recepcionar y elaborar facturas de los clientes del sector privado. Administrar las tarjetas asignadas a los funcionarios de PETROPAR y clientes privados.	Elaborar informes diarios de ventas.	El área procederá a elaborar el informe de todas las ventas realizadas a los clientes del Sector Privado	Planillas Excel	-	Jefe Departamento Provisión Sector Privado y Otros
		Dar respuestas a notas internas y externas.	La dependencia recepcionará cualquier pedido inherente a la gestión de los Contratos (PETROPAR - CLIENTES) y procederá a dar respuesta a los mismos en un plazo razonable, emitirá y gestionará	Memorandum/notas y proformas de contrato		
		Emisión de facturas y notas de crédito.	El area tendra a su cargo la emisión de facturas y notas de credito para los clientes del Sector Privado en todas sus modalidades	Facturas		

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR			Código:	FR/DP-DCO-24
		Diseño de Procedimientos			Revisión:	08
<i>(Corresponde al documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)</i>						
COMPONENTE: C. Componente de Control de la Implementación				PRINCIPIO: C.1. Control Operacional		
SUBPROCESO 7: ANALISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER				CODIGO: M.M 1.2.7	OBJETIVO: Administrar los contratos en la modalidad bunker, y gestionar las ventas directas realizadas además de brindar asesoramiento a clientes.	
1	Recepcionar los pedidos de carga de combustible en modalidad BUNKER. Gestionar las documentaciones. Solicitar la facturación de ventas.	Elaborar informes y dar respuestas a notas internas y externas. Controlar el saldo de los distintos clientes. Requerir pagos de facturas.	Se recibe via mail la solicitud de presupuesto de los clientes de la modalidad de venta Bunker, el area procede a emitir el presupuesto solicitado; de ser aceptado el mismo se inician los trámites para autorizar la carga y una efectivizado se procede a la facturación del producto conforme a lo despachado.	Planillas Excel	-	Jefe Unidad de Bunker