

				PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR						Código:	FR/TSI/DPD-DCO-24
				Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia						Revisión:	08
COMPONENTE: D. Componente de Control de la Evaluación						PRINCIPIO: D.1. Seguimiento y Medición del Control Interno					
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Dirección Comercial				SIGLA: DCO		ELEMENTO: D.1.1. Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos.					
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 habilitacion de EESS. Administrar su Territorio de Ventas.					
MM 1.1.2.1 OPERACIÓN REPRESENTANTE COMERCIAL	Volumen comercializado por los Operadores de EESS de PETROPAR	(Ventas actuales Operadores EESS -Ventas año anterior Operadores de EESS/ Ventas año anterior Operadores de EESS).	Se espera el mismo o mayor porcentaje de la ventas en los Operadores del EESS PETROPAR.	0	100%	100%	Anual	Jefe Unidad Estaciones de Servicios de Operadores	180%	-	-
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.					
Fiscalización de instalaciones electromecánicas en EESS de Operadores y propias, mantenimiento de EESS propias con contrato tercerizado disponible.	Cantidad informes técnicos presentados en tiempo y forma.	Cantidad de informes técnicos aprobados/ Cantidad total de informes solicitados*100)	Establecer plazos suficientes para presentar informes bien elaborados y completos	0	100%	95%	Anual	Jefe Departamento Proyectos y Fiscalización de Obras	95%	-	-
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.					
MM 1.1.4.1 GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES	Gestión de trámites para carga de combustible	Cant de pedidos de Carga/Cantidad efectivamente cargada*100	Establecer procesos rápidos y efectivos para la recepcion, aprobacion y entrega de combustible a los operadores	0	100%	95%	Mensual	Jefe Departamento Administración de EESS con Operadores	99%	-	-

Petropar ñanemba'e				PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/TSI/DPD-DCO-24	
				Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia							Revisión:	08	
COMPONENTE: D. Componente de Control de la Evaluación						PRINCIPIO: D.1. Seguimiento y Medición del Control Interno							
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Dirección Comercial					SIGLA: DCO		ELEMENTO: D.1.1. Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos.						
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.						
Gestionar las ventas de lubricantes en los canales de comercialización habilitados para el efecto.	Gestión de trámites para venta de Lubricantes a través de Convenios Estrategicos	Cantidad de Lubricantes vendidas * Montos de las regalías establecidas ≥ Años anteriores	Se establece un comparativo de los ganancias en este rubro y que las mismas sean iguales o mayores a años anteriores.	0	100%	90%	Anual	Jefe Unidad Lubricantes	173%	-	-		
Elaborar reportes mensuales, periodicos y/o según necesidad de las ventas.													
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.						
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.	Cantidad de GLP comercializado por PETROPAR a a través de los puesto de abastecimiento de GLP.	(Ventas actuales GLP -Ventas año anterior GLP/ Ventas año anterior GLP).	Establecer el porcentaje de crecimiento en la comercializacion de GLP.	0	100%	99%	Anual	Unidad GLP	108%	-	-		

				PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/TSI/DPD-DCO-24
				Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia							Revisión:	08
COMPONENTE: D. Componente de Control de la Evaluación						PRINCIPIO: D.1. Seguimiento y Medición del Control Interno						
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Dirección Comercial				SIGLA: DCO		ELEMENTO: D.1.1. Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos.						
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.						
Actividades - Codigo	(1) Denominación del Indicador	(2) Fórmula	(3) Descripción	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Rango de Tolerancia	(7) Periodicidad	(8) Responsable	(9) Nivel de Cumplimiento	(10) Justificación del Incumplimiento	(11) Acción de Mejora al incumplimiento	
MM 1.2.1.1 DESARROLLO DE ANÁLISIS DE MERCADO	Informes emitidos sobre precios.	(Cant. informes emitidos/Cant. Informe totales previstos *100)	El objetivo es determinar el porcentaje de informes correctos y porcentaje de cumplimiento contractual	0	100%	90%	Anual	Jefe Unidad de Gestión y Control Comercial	95%	-	-	
MM 1.2.1.2 OPERACIÓN DE CONTRATOS Y SUMINISTROS	Informes sobre cumplimiento de contratos.											
MM 1.2.1.3 TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES	Informe sobre cantidad de combustible entregado a las EESS.											
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.						
MM 1.2.2.1 OPERACIÓN DE DESPACHO	Notas de remisión emitidas conforme las lecturas de los de medidores volumétricos	Cantidad de Notas de Remisión emitidas /Tickets de carga recibidos*100)	Corresponde a la cantidades de remisiones y facturas emitidas los cuales serán cruzadas contra las mediciones de producto despachados	0	100%	99%	Anual	Jefe Unidad de Gestión y Control Comercial	100%	-	-	
MM 1.2.2.2 OPERACIÓN DE FACTURACION	Facturas emitidas conforme notas de remisión	Cantidad Facturada / Notas de Remisiones por volumen total despachado *100)	Corresponde a la cantidades de remisiones y facturas emitidas los cuales serán cruzadas contra las mediciones de producto despachados	0	100%	99%	Anual	Jefe Unidad de Gestión y Control Comercial	100%	-	-	

				PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/TSI/DPD-DCO-24
				Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia							Revisión:	08
COMPONENTE: D. Componente de Control de la Evaluación						PRINCIPIO: D.1. Seguimiento y Medición del Control Interno						
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Dirección Comercial				SIGLA: DCO		ELEMENTO: D.1.1. Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos.						
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.						
Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes.	Informes sobre cumplimiento de contratos y montos facturados.	(Cantidad Informes de cumplimiento/Cantidad Informe contratos *100)	Se determinará los controles periodicos sobre cumplimiento contractual	0	100%	90%	Mensual	Jefe de la Unidad de Cuentas Corporativas	99%	-	-	
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.)												
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						
Control del Sistema Informático, creación y carga de datos a clientes conforme planillas remitidas por estos	Operaciones realizadas a traves del sistema informático que gestiona el servicio de tarjeta flota.	(Operaciones realizadas/Operaciones totales requeridas*100)	Reducir al máximo el tiempo de respuestas de las operaciones realizadas por el sector	0	100%	90%	Mensual	Jefe Departamento Operación de Sistemas	99%	-	-	

				PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/TSI/DPD-DCO-24
				Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia							Revisión:	08
COMPONENTE: D. Componente de Control de la Evaluación						PRINCIPIO: D.1. Seguimiento y Medición del Control Interno						
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Dirección Comercial				SIGLA: DCO		ELEMENTO: D.1.1. Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos.						
SUBPROCESO 5: GESTIÓN DE ATENCION AL CLIENTE				CODIGO: M.M 1.1.5		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 inmediate						
Gestionar las soluciones de problemas de carga de combustibles a los vehículos del estado, a través del sistema TARJETA PETROPAR.	Asistencia y atención a los distintos clientes del servicio de tarjeta flota.	(Asistencias totales realizadas/Asistencias totales requeridas*100)	Reducir al máximo el tiempo de respuestas de las atenciones a los clientes realizadas por el sector.	0	100%	90%	Mensual	Jefe Departamento de Atención al Cliente	99%	-	-	
Realizar cargas manuales, asistir a los Operadores en el uso del sistema.												
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.						
Recepcionar y elaborar facturas de los clientes del sector privado. Administrar las tarjetas asignadas a los funcionarios de PETROPAR y clientes privados.	Informes sobre cumplimiento de contratos y montos facturados	(Cant. Informes de cumplimiento/Cant. Informe contratos *100)	Se determinará los controles periodicos sobre cumplimiento contractual	0	100%	90%	Mensual	Jefe Departamento Provisión Sector Privado y Otros	99%	-	-	

 ñanemba'e				PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR						Código:	FR/TSI/DPD-DCO-24
				Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos por Dependencia						Revisión:	08
COMPONENTE: D. Componente de Control de la Evaluación						PRINCIPIO: D.1. Seguimiento y Medición del Control Interno					
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Dirección Comercial				SIGLA: DCO		ELEMENTO: D.1.1. Tablero de Seguimiento a los Indicadores de Desempeño de los Procesos.					
SUBPROCESO 7: ANALISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER				CODIGO: M.M 1.1.7		OBJETIVO: Administrar los contratos en la modalidad bunker, y gestionar las ventas directas realizadas además de brindar asesoramiento a clientes.					
Recepcionar los pedidos de carga de combustible en modalidad BUNKER. Gestionar las documentaciones. Solicitar la facturación de ventas.	Porcentaje de ventas en la modalidad bunker	(Volumen vendido por BUNKER-Ventas Anteriores/ Ventas anteriores)	Se espera el porcentaje similar o mayor de la ventas en esta modalidad	0	100%	90%	Anual	Jefe Unidad de Bunker	523%	-	-