

			PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FRI/AEC-DCO-24	
			ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES Sobre Riesgos en los Objetivos Institucionales, Macroprocesos, Procesos/Subprocesos y Actividades.							Revisión:	08	
COMPONENTE: CONTROL DE PLANIFICACIÓN					PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS							
MACROPROCESO DE MISIONAL:	Gestión de Comercialización			CODIGO: MM 1	OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	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						
PROCESO:	Ventas Retail			CODIGO: MM 1.1								
OBJETIVO DEL PROCESO:	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.				DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Dirección Comercial			SIGLA: DCO			
					CARGO RESPONSABLE:	Director						
					DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Sub Gerencia Retail			SIGLA: DCO/SGP			
PROCESO:	Ventas Grandes Consumidores			CODIGO: MM 1.2	CARGO RESPONSABLE:	Sub Gerente						
OBJETIVO DEL PROCESO:	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.				DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Sub Gerencia Grandes Consumidores			SIGLA: DCO/SGC			
					CARGO RESPONSABLE:	Sub Gerente						
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	Planificación y Control de Gestión - ME/1.1 - Desarrollo de Negocios y Compras Spot - ME/1.2 - Gestión de Comercio Exterior - MM/2.1 - Recepción, Almacenaje y Despacho de Combustible - MM/2.3 - Control de Productos - MM/2.4 - Administración Financiera, Contable y Presupuestaria - MA/1.1 - Adquisiciones - MA/1.3 - Tecnología de la Información - MA/5.2				OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES ASOCIADOS		OE1 - Financiera/Aumentar la rentabilidad / OE3 - Cliente/Satisfacción de usuarios y clientes / OE7 - Procesos Internos/Diversificar la oferta de productos.					
Subproceso / Actividades - Código	Riesgos (1)	Tipo de Riesgo (2)	ACCIONES		Control Existente (5)	Tipo de Control (6)	Eficacia (7)	Eficiencia (8)	Efectividad (9)	Criterio de Acción (10)	Control Propuesto (11)	
			Prevención (3)	Mitigación (4)								
Ventas Retail - MM 1.1												
Sub proceso MM 1.1.1 ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS PROPIAS	Incumplimiento	Operaciones Rutinarias	Evaluación del personal	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentación	Seguimiento continuo de tareas	Correctivo	0,71	0,9	0,81	Implementar el Control	-	
	Ausentismo	Operaciones Rutinarias	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal	Diagramas de Turno	Preventivo	1	0,7	0,85	Implementar el Control	-	
	Demora	Operaciones Rutinarias	Establecer cronograma de visita a obras	Solicitar mas personal	Check List	Preventivo	0,67	0,7	0,69	Implementar el Control	-	
	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Evaluación del personal	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentación	Seguimiento continuo de tareas	Preventivo	0,86	0,9	0,88	Implementar el Control	-	
Actividad 1 MM 1.1.1.1 OPERACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Evaluación del personal	Check List	Preventivo	0,86	0,7	0,78	Implementar el Control	-	
	Ausentismo	Operaciones Rutinarias	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal	Diagramas de Turno	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-	
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentación	Check List	Correctivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-	
	Fallas de Software	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica	Backup en servidores de la empresa	Preventivo	86	0,7	43,35	Implementar el Control	-	
	Fallas de Hardware	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Capacitar Personal	Pedido de mantenimiento del software	Preventivo	86	0,7	43,35	Implementar el Control	-	
	Contaminación	Operaciones Rutinarias	Capacitar a los choferes y los Encargados	Verificar diariamente con pasta de agua los tk tierra	Verificación de las Ordenes de Carga	Preventivo	0,91	0,9	0,91	Implementar el Control	-	

Subproceso / Actividades - Código	Riesgos (1)	Tipo de Riesgo (2)	ACCIONES		Control Existente (5)	Tipo de Control (6)	Eficacia (7)	Eficiencia (8)	Efectividad (9)	Criterio de Acción (10)	Control Propuesto (11)
			Prevención (3)	Mitigación (4)							
	Error	Operaciones Rutinarias	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	Check List	Preventivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-
	Dolo	CORRUPCIÓN	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	Check List	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.1.2 - GESTION REPRESENTANTE COMERCIAL CON OPERADORES	Accidentes	Operaciones Rutinarias	Realizar cursos de conduccion defensiva	Revision periodica de moviles	Ficha de mantenimiento de los moviles	Preventivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-
	Ausentismo	Operaciones Rutinarias	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal	Diagramas de Turno	Preventivo	0,67	0,7	0,69	Implementar el Control	-
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Check List	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Deterioro	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Evaluacion del personal	Solicitar mantenimiento de equipos	Preventivo	0,86	0,7	0,78	Implementar el Control	-
	Fallas de Software	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica	Solicitar mantenimiento de equipos	Preventivo	0,91	0,7	0,81	Implementar el Control	-
	Fallas de Harware	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Capacitar Personal	Solicitar mantenimiento de equipos	Preventivo	0,91	0,7	0,81	Implementar el Control	-
	Contaminacion	Operaciones Rutinarias	Capacitar a los choferes y los Encargados	Verificar diariamente con pasta de agua los tk tierra	Controlar las Ordenes de Carga	Preventivo	0,91	0,9	0,91	Implementar el Control	-
	Error	Operaciones Rutinarias	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	Check List	Correctivo	0,86	0,9	0,88	Implementar el Control	-
	Dolo	CORRUPCIÓN	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	Check List	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
Actividad 1 MM 1.1.2.1 OPERACIÓN REPRESENTANTE COMERCIAL	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Capacitar Personal	Reverificacion de documentos	Check List	Correctivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Correctivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.1.3 GESTION DE PROYECTOS Y FISCALIZACION DE OBRAS - OPERADORES	Incumplimiento	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Inexactitud	Operaciones NO Rutinarias	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	Check List	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Error	Operaciones Rutinarias	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	Check List	Preventivo	0,6	0,9	0,75	Implementar el Control	-
	Error	Operaciones Rutinarias	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	Check List	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Presiones indebidas y omisión	Operaciones Rutinarias	Analizar las documentaciones	Capacitar Personal	Planillas electrónicas	Preventivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-
	Error	Operaciones Rutinarias	Capacitar Personal	Establecer prioridades	Planillas electrónicas	Correctivo	0,8	0,9	0,85	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.1..4 ADMINISTRACION	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-

Subproceso / Actividades - Código	Riesgos (1)	Tipo de Riesgo (2)	ACCIONES		Control Existente (5)	Tipo de Control (6)	Eficacia (7)	Eficiencia (8)	Efectividad (9)	Criterio de Acción (10)	Control Propuesto (11)
			Prevención (3)	Mitigación (4)							
DE ESTACIONES DE SERVICIOS CON OPERADORES	Fallas de Hardware	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Capacitar Personal	Solicitar mantenimiento de equipos	Preventivo	0,86	0,7	0,78	Implementar el Control	-
	Ausentismo	Operaciones Rutinarias	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal	Diagramas de Turno	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
Actividad 1 MM 1.1.4.1 GESTION DE CONTRATOS CON	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.1.5 UNIDAD LUBRICANTES	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Capacitar Personal	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Preventivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.1.6 UNIDAD GLP	Incumplimiento	Operaciones Rutinarias	Evaluacion del personal	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Preventivo	0,86	0,9	0,88	Implementar el Control	-
	Ausentismo	Operaciones Rutinarias	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal	Diagramas de Turno	Preventivo	0,86	0,9	0,88	Implementar el Control	-
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Correctivo	0,86	0,9	0,88	Implementar el Control	-
	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Capacitar Personal	Reverificacion de documentos	Check List	Preventivo	0,86	0,9	0,88	Implementar el Control	-
Ventas Grandes Consumidores MM 1.2											
Sub proceso MM 1.2.1 GESTIÓN Y CONTROL COMERCIAL	Demora	Operaciones NO Rutinarias	Analizar previamente carpeta de cliente	Establecer procedimientos de Analisis de clientes	Check List	Preventivo	0,8	0,9	0,85	Implementar el Control	-
	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Preventivo	0,6	0,9	0,75	Implementar el Control	-
	Accidentes	Operaciones Rutinarias	realizar cursos de conduccion defensiva	Revision periodica de moviles	Ficha de mantenimiento de los moviles	Correctivo	0,8	0,9	0,85	Implementar el Control	-
	Error	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos	Check List	Preventivo	0,6	0,9	0,75	Implementar el Control	-
	Fallas de Software	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Solicitar mas personal	Pedido de mantenimiento del software	Preventivo	0,71	0,7	0,71	Implementar el Control	-
	Inexactitud	Operaciones NO Rutinarias	Actualizar planillas de toma de datos	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
Actividad 1 MM 1.2.1.1 DESARROLLO DE ANALISIS DE MERCADO	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Actualizar planillas de toma de datos	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Preventivo	0,8	0,9	0,85	Implementar el Control	-
Actividad 2 MM 1.2.1.2 OPERACIÓN DE CONTRATOS Y SUMINISTROS	Demora	Operaciones Rutinarias	Analizar previamente carpeta de cliente	Establecer procedimientos de Analisis de clientes	Check List	Correctivo	0,8	0,9	0,85	Implementar el Control	-

Subproceso / Actividades - Código	Riesgos (1)	Tipo de Riesgo (2)	ACCIONES		Control Existente (5)	Tipo de Control (6)	Eficacia (7)	Eficiencia (8)	Efectividad (9)	Criterio de Acción (10)	Control Propuesto (11)
			Prevención (3)	Mitigación (4)							
Actividad 3 MM 1.2.1.3 TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES	Incendio	Operaciones Rutinarias	realizar cursos de conduccion defensiva	Revision periodica de moviles	Equipamientos contra incendio en los móviles	Correctivo	0,71	0,7	0,71	Implementar el Control	-
	Disturbios	Operaciones Rutinarias	Analizar posibles desvios en la ruta	Prever la entrega un día antes	Con GPS en los móviles	Preventivo	0,6	0,9	0,75	Implementar el Control	-
	Hurto	CORRUPCIÓN	Reforzar controles	Instalar GPS en moviles	Nota de Remisión del Producto	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Contaminación	Operaciones Rutinarias	Capacitar a los choferes y los Encargados	Reverificar todo previo de la descarga	Verificación de las Ordenes de Carga	Preventivo	0,82	0,9	0,86	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.2.2 GESTION DE VENTAS MAYORISTAS	Inexactitud	Operaciones Rutinarias	Establecer cronogramas de trabajo	Reverificacion de documentos	Informe de facturación	Correctivo	0,8	0,9	0,85	Implementar el Control	-
Actividad 1 MM 1.2.2.1 OPERACIÓN DE DESPACHO	Error	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos	Control de Ticket de Carga	Preventivo	0,91	0,9	0,91	Implementar el Control	-
Actividad 2 MM 1.2.2.2 OPERACIÓN DE FACTURACION	Fallas de Software	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Solicitar mas personal	Pedido de mantenimiento del software	Preventivo	0,71	0,7	0,71	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.2.3 GESTION DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS CORPORATIVOS	Demora	Operaciones Rutinarias	Solicitar movil propio del area	Solicitar mas personal	Check List	Correctivo	0,67	0,7	0,69	Implementar el Control	-
	Creditos	Operaciones NO Rutinarias	Verificar saldo presupuestario	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Descoordinacion	Operaciones Rutinarias	Verificar saldo presupuestario	Verificar con DFI los pagos realizados	Planillas electrónicas	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Omision	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.2.4 GESTION DE OPERACIÓN DE SISTEMAS	Fallas de software	Operaciones NO Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	solicitar mas personal	Pedido de mantenimiento del software	Preventivo	1	0,7	0,85	Implementar el Control	-
	Sabotaje	CORRUPCIÓN	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica	Backup en servidores de la empresa	Correctivo	1	0,7	0,85	Implementar el Control	-
	Colapso de Telecomunicaciones	Operaciones NO Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Contar con un router para casos de urgencia	Prever equipos auxiliares	Preventivo	0,8	0,7	0,75	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.2.5 GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Actos malintencionados	CORRUPCIÓN	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica	Backup en servidores de la empresa	Preventivo	1	0,7	0,85	Implementar el Control	-
	Cambios climaticos	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica	Backup en servidores de la empresa	Preventivo	1	0,7	0,85	Implementar el Control	-
	Colapso de comunicaciones	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Contar con un router para casos de urgencia	Prever equipos auxiliares	Correctivo	1	0,7	0,85	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.2.6 GESTION DE PROVISION SECTOR PRIVADO	Falla de Software	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica	Backup en servidores de la empresa	Preventivo	0,67	0,7	0,69	Implementar el Control	-
	Falla de Hardware	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Contar con Impresoras de soporte	Prever equipos auxiliares	Correctivo	0,8	0,7	0,75	Implementar el Control	-

Subproceso / Actividades - Código	Riesgos (1)	Tipo de Riesgo (2)	ACCIONES		Control Existente (5)	Tipo de Control (6)	Eficacia (7)	Eficiencia (8)	Efectividad (9)	Criterio de Acción (10)	Control Propuesto (11)
			Prevención (3)	Mitigación (4)							
SECTOR PRIVADO Y OTROS	Colapso de Telecomunicaciones	Operaciones Rutinarias	Actualizar equipos informaticos	Contar con un router para casos de urgencia	Backup en servidores de la empresa	Correctivo	0,8	0,7	0,75	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.2.7 ANALISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER	Error	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	Planillas electrónicas	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Incumplimiento	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Preventivo	0,86	0,9	0,88	Implementar el Control	-
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Verificar con DFI los pagos realizados	Planillas electrónicas	Preventivo	0,91	0,9	0,91	Implementar el Control	-
Sub proceso MM 1.2.7 ANALISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de porceso de documentacion	Planillas electrónicas	Correctivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Confirmacion del area de Operaciones para la operativa	Planillas electrónicas	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-
	Incumplimiento	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos	Planillas electrónicas	Preventivo	0,67	0,9	0,79	Implementar el Control	-
	Demora	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Solicitar movil propio	Ordenes de Carga	Correctivo	0,33	0,5	0,42	Rediseñar el Control	-
	Error	Operaciones Rutinarias	Actualizar datos de clientes regularmente	Verificar con DFI los pagos realizados	Planillas electrónicas	Preventivo	1	0,9	0,95	Implementar el Control	-