

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3 - DCO - 24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
<i>(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)</i>				
MACROPROCESO MISIONAL: Gestión de Comercialización - 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 - MM/1.1				
OBJETIVO DEL PROCESO 1: 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 - MM/1.2				
OBJETIVO DEL PROCESO 2: 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 flora y contratos vigentes bajo la modalidad Bunker.				
DEPENDENCIA: Dirección Comercial				
CARGO RESPONSABLE: Sub Gerencia Retail - Sub Gerencia Grandes Consumidores.				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES ASOCIADOS: OE1 - Financiera/Aumentar la rentabilidad / OE3 - Cliente/Satisfacción de usuarios y clientes / OE7 - Procesos Internos/Diversificar la oferta de productos.				
Procesos - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM 1.1 VENTAS RETAIL	Informes detallados sobre las ventas, cantidades, distribución, periodos y otros.	Notas, Memos e informes emitidos por SAP y otros	Alta Gerencia , Distribuidores, Operadores, EESS Propias, Clientes directos y otras dependencias de la empresa, Organismos de Control Internos y Externos, Consumidor Final	
Sub Proceso 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.1 - ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS PROPIAS	Informes de ventas y movimientos de productos de todas las eess propias	a- Sistema digital playero b- Formato impreso memorandum	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail, Otras dependencias de la Empresa, Consumidor Final.	
Actividad 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.1.1 OPERACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS	- Planilla diaria de ventas - Reporte de cierre de caja turno - Formularios sobre pedido de combustible	- Planilla electronica y correo - Sistema digital playero - Formato impreso memorandum y correo	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail, Otras dependencias de la Empresa, Consumidor Final.	
Sub Proceso 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.2 - GESTION REPRESENTANTE COMERCIAL CON OPERADORES	Gestiones para la captación de potenciales clientes. - Informes sobre visitas a Operadores - Informes sobre trámites y/o gestiones con Operadores del Emblema	Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail otras dependencias de la Empresa, Operadores del Emblema, Otros OEE.	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3 - DCO - 24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
<i>(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)</i>				
Sub Proceso 3 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.3 - GESTION DE PROYECTOS Y FISCALIZACION DE OBRAS - OPERADORES	Informe técnicos sobre proyectos de nuevas estaciones. - Informe de fiscalizaciones realizadas en las obras de futuras EESS en construcción - Informes sobre verificaciones cumplimiento de ordenes de trabajo para instalaciones electromecánicas	Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail otras dependencias de la Empresa, Operadores del Emblema, Otros OEE.	
Sub Proceso 4 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.4 - ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS CON OPERADORES	Gestión de documentos para la firma de contrato entre PETROPAR y el interesado. Informe de relevamiento de propiedad de interesado en habilitar EESS bajo emblema de PETROPAR.	Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail otras dependencias de la Empresa, Operadores del Emblema, Otros OEE.	
Actividad 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.4.1 - GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES	Informe de Volumen de retiro de los Operadores. Informe de cumplimiento de Contratos de Operadores. Control de vigencia de garantías presentadas por los Operadores. Informes al Ministerio de Industria y Comercio conforme al Decreto 10.911/00 Art. 8 Inciso 8.5	SAP, Planillas, Memos y otras presentaciones impresas o digitales	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail otras dependencias de la Empresa, Operadores del Emblema.	
Sub Proceso 5 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.5 - UNIDAD LUBRICANTES	-Reporte mensual de cantidad de lubricantes comercializados bajo en convenio vigente. - Reporte periódico sobre avance ventas en EESS operadores, Navieras y Entidades del Estado.	Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail otras dependencias de la Empresa, Operadores del Emblema, Clientes	
Sub Proceso 6 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.1.6 - UNIDAD GLP	Reporte mensual de GLP comercializado en EESS, industrias, clientes directos y entidades del estado. Reporte periodico de puntos de expendios habilitados y próximos a habilitar	Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales.	Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail otras dependencias de la Empresa, Operadores del Emblema, Otros OEE.	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3 - DCO - 24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
<i>(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)</i>				
Procesos - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2 - VENTAS GRANDES CONSUMIDORES	Informes detallados sobre las ventas, cantidades, distribución, periodos y otros.	Notas, Memos e informes emitidos por SAP y otros	Alta Gerencia , Distribuidores, Operadores, EESS Propias, Clientes directos y otras dependencias de la empresa, Organismos de Control Internos y Externos, Consumidor Final	
Sub Proceso 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.1 - GESTIÓN Y CONTROL COMERCIAL	Reportes e informes de cumplimiento de contrato, ventas y distribución.	Planillas de cumplimiento según contrato y SAP	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores, Distribuidores, Operadores, EESS Propias, Clientes directos y otras dependencias de la empresa	
Actividad 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.1.1 - DESARROLLO DE ANALISIS DE MERCADO	Informe analítico y proyección de mercado	Informes de proyecciones	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores y Unidad de Gestión y Control Comercial y otras dependencias de la empresa	
Actividad 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.1.2 - OPERACIÓN DE CONTRATOS Y SUMINISTROS	Reportes de cumplimiento	Informes de cumplimientos	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores y Unidad de Gestión y Control Comercial y otras dependencias de la empresa	
Actividad 3 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
M/1.2.1.3 - TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES	Entrega de combustibles	Remisiones emitidas por SAP	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores y Unidad de Gestión y Control Comercial y otras dependencias de la empresa	
Sub Proceso 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.2 GESTIÓN DE VENTAS MAYORISTAS	Informes y documentos respaldatorios de ventas diarias	a- Documentos impresos b- Formato impreso memorandum y correo	Dirección comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores, Sub Gerencia Retail, Dirección Financiera, y otras dependencias de la Empresa, clientes varios.	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3 - DCO - 24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
<i>(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)</i>				
Actividad 1 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.2.1 - OPERACIÓN DE DESPACHO	Facturas, Remisiones, Notas de Créditos	SAP	Dirección Comercial, Sub Gerencia de grandes consumidores y Unidad de Gestión y Control Comercial.	
Actividad 2 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.2.2 - OPERACIÓN DE FACTURACIÓN	Ticket y Ordenes de carga	SAP y medidores volumétricos	Dirección comercial, Sub Gerencia de grandes consumidores y Unidad de Gestión y Control Comercial, otras dependencias, clientes varios	
Sub Proceso 3 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM 1.2.3 - GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS CORPORATIVOS	Emisión de facturas y notas de créditos. Emisión de informes OEE informe de Ventas	Planillas, informes, memos y otras presentaciones impresas o digitales. SAP	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores, Clientes de Tarjeta Flota, Entidades del Estado, otras dependencias de la Empresa.	
Sub Proceso 4 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.4 - GESTIÓN DE OPERACIÓN DE SISTEMAS	Informe de ventas y saldos. Impresión de extractos. Carga de saldos	Planillas y extractos en formatos impresos y digital. Sistema informático	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores, Clientes de Tarjeta Flota, Entidades del Estado, otras dependencias de la Empresa.	
Sub Proceso 5 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.5 - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Emisión de Informes, cargas manuales en caso de inconvenientes con el sistema. Elaboración de ticket de cargas en caso de inconsistencias	Planillas y extractos en formatos impresos y digital. Sistema informático	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores, Clientes de Tarjeta Flota, Entidades del Estado, otras dependencias de la Empresa.	
Sub Proceso 6 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.6 - GESTIÓN DE PROVISIÓN SECTOR PRIVADO Y OTROS	Emisión de Facturas y Notas de Créditos. Emisión de informes de ventas al consumidor y dependencias internas de PETROPAR Informe de consumo y factura clientes privados Emisión de Tarjeta magnética	Planillas y extractos en formatos impresos y digital. Sistema informático	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores, Clientes del Sector Privado, otras dependencias de la Empresa.	

	PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR		Código:	FR/GPP3 - DCO - 24
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Revisión:	08
GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades				
<i>(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)</i>				
Sub Proceso 7 - Código	Producto	Características del Producto	Clientes y/o Grupos de Interés	
MM/1.2.7 - ANÁLISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER	Emisión de pedidos de cargas en la modalidad bunker. Emisión de informes y planillas de control de volúmenes	Planillas y extractos en formatos impresos y digital. Sistema informático. SAP	Dirección Comercial, Sub Gerencia de Grandes Consumidores y Otras dependencias de la Empresa.	