

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR							Código:	FR/AR2-DCO-24
		Ponderación, Priorización y Controles de Riesgos por Macroproceso, Proceso, Sub proceso y Actividades							Revisión:	08
COMPONENTE: CONTROL DE PLANIFICACIÓN										
MACROPROCESO DE MISIONAL:	Gestión de Comercialización	CODIGO: MM 1	PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS							
PROCESO:	Ventas Retail	CODIGO: MM 1.1	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 mayoristas o minoristas.						
OBJETIVO DEL PROCESO:	Administrar y controlar el cumplimiento de los contratos, cobranzas, facturación, líneas de credito 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/SGR		
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 flora 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	Objetivos (1)	Importancia Relativa por Nivel y/o proceso - IRN. (2)	Riesgos (3)	Relevancia Institucional del Riesgo - RI. (4)	Calificación del Riesgo - CR. (5)	Peso del Riesgo - PR. (6)	Orden de Prioridad (7)	ACCIONES		
								Prevención (8)	Mitigación (9)	
Ventas Retail - MM 1.1										
Sub proceso MM 1.1.1 ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS PROPIAS	Administrar la comercializacion de productos a clientes minoritas a través de las EESS propias y colaborar en los proyectos para nuevas EESS.	7,00	Ausentismo	0,43%	5	0,15	59	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal	
			Demora	1,21%	20	1,69	32	Establecer cronograma de visita a obras	Solicitar mas personal	
			Inexactitud	2,23%	40	6,26	7	Evaluacion del personal	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	
Actividad 1 MM 1.1.1.1 OPERACIÓN DE ESTACIONES DE	Gestion, administracion y control operativo de la EESS.	1,00	Inexactitud	2,23%	40	0,89	35	Actualizar equipos informaticos	Evaluacion del personal	
			Demora	1,21%	20	0,24	54	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	
Sub proceso MM 1.1.2 - GESTION REPRESENTANTE COMERCIAL CON OPERADORES	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.	10,00	Ausentismo	1,21%	20	2,41	25	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal	
			Demora	0,43%	5	0,22	55	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion	
			Deterioro	2,23%	40	8,94	4	Actualizar equipos informaticos	Evaluacion del personal	
			Fallas de Software	3,26%	60	19,58	1	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica	
			Fallas de Harware	3,26%	60	19,58	2	Actualizar equipos informaticos	Capacitar Personal	
			Contaminacion	3,26%	60	19,58	3	Capacitar a los choferes y los Encargados	Verificar diariamente con pasta de agua los tk tierra	
			Error	2,23%	40	8,94	5	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	
			Dolo	0,69%	10	0,69	37	Evaluacion del personal	Capacitar Personal	

Subproceso / Actividades -Código	Objetivos (1)	Importancia Relativa por Nivel y/o proceso - IRN. (2)	Riesgos (3)	Relevancia Institucional del Riesgo - RI. (4)	Calificación del Riesgo - CR. (5)	Peso del Riesgo - PR. (6)	Orden de Prioridad (7)	ACCIONES	
								Prevención (8)	Mitigación (9)
Actividad 1 MM 1.1.2.1 OPERACIÓN REPRESENTANTE COMERCIAL	Acompañar las gestiones del representante comercial senior, realizando el soporte administrativo y acompañamiento en las tareas encomendadas	2,00	Inexactitud	1,21%	20	0,48	51	Capacitar Personal	Reverificacion de documentos
			Demora	1,21%	20	0,48	52	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
Sub proceso MM 1.1.3 GESTION DE PROYECTOS Y FISCALIZACION DE OBRAS - OPERADORES	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.	6,00	Incumplimiento	0,43%	5	0,13	60	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
			Inexactitud	0,95%	15	0,85	36	Evaluacion del personal	Capacitar Personal
			Error	1,72%	30	3,10	23	Evaluacion del personal	Capacitar Personal
			Error	0,69%	10	0,42	53	Evaluacion del personal	Capacitar Personal
			Presiones indebidas y omisión	1,21%	20	1,45	33	Analizar las documentaciones	Capacitar Personal
			Error	1,72%	30	3,10	24	Capacitar Personal	Establecer prioridades
Sub proceso MM 1.1..4 ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS CON OPERADORES	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.	8,00	Demora	0,43%	5	0,17	57	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
			Fallas de Harware	2,23%	40	7,15	6	Actualizar equipos informaticos	Capacitar Personal
			Ausentismo	0,43%	5	0,17	58	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal
Actividad 1 MM 1.1.4.1 GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES	Verificar el cumplimiento de los contratos firmados con los Operadores de la Distribuidora PETROPAR. Elaborar informes periodicos al respecto.	2,00	Demora	0,43%	5	0,04	62	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
Sub proceso MM 1.1.5 UNIDAD LUBRICANTES	Gestionar las acciones necesarias para la comercialización de lubricantes en las EESS, clientes directos y otros habilitados para el efecto.	8,00	Demora	0,69%	10	0,55	50	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
			Inexactitud	1,21%	20	1,93	28	Capacitar Personal	Reverificacion de documentos
Sub proceso MM 1.1.6 UNIDAD GLP	Captar, gestionar y habilitar las acciones necesarias para potenciar las ventas de GLP en EESS, clientes directos e industrias.	6,00	Incumplimiento	2,23%	40	5,36	11	Evaluacion del personal	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
			Ausentismo	2,23%	40	5,36	12	Establecer cronograma de vacaciones	Solicitar mas personal
			Demora	2,23%	40	5,36	13	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
			Inexactitud	2,23%	40	5,36	10	Capacitar Personal	Reverificacion de documentos

Subproceso / Actividades -Código	Objetivos (1)	Importancia Relativa por Nivel y/o proceso - IRN. (2)	Riesgos (3)	Relevancia Institucional del Riesgo - RI. (4)	Calificación del Riesgo - CR. (5)	Peso del Riesgo - PR. (6)	Orden de Prioridad (7)	ACCIONES	
								Prevención (8)	Mitigación (9)
Ventas Grandes Consumidores MM 1.2									
Sub proceso MM 1.2.1 GESTIÓN Y CONTROL COMERCIAL	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.	6,00	Demora	1,95%	30	3,52	16	Analizar previamente carpeta de cliente	Establecer procedimientos de Analisis de clientes
			Inexactitud	1,95%	30	3,52	17	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos
			Accidentes	1,95%	30	3,52	18	realizar cursos de conduccion defensiva	Revision periódica de moviles
			Error	1,95%	30	3,52	19	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos
			Fallas de Software	2,47%	40	5,92	8	Actualizar equipos informáticos	Solicitar mas personal
			Inexactitud	0,93%	10	0,56	41	Actualizar planillas de toma de datos	Reverificacion de documentos
Actividad 1 MM 1.2.1.1 DESARROLLO DE ANALISIS DE MERCADO	Elaborar un historico de precios y mantener actualizada la base de datos de los mismos	1,00	Inexactitud	1,95%	30	0,59	38	Actualizar planillas de toma de datos	Reverificacion de documentos
Actividad 2 MM 1.2.1.2 OPERACIÓN DE CONTRATOS Y SUMINISTROS	Verificar el cumplimiento de los contratos de suministros y transporte de combustible suscritos de Petropar y sus clientes.	1,00	Demora	1,95%	30	0,59	39	Analizar previamente carpeta de cliente	Establecer procedimientos de Analisis de clientes
Actividad 3 MM 1.2.1.3 TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES	Realizar la logistica para el transporte de productos a clientes directos, Entidades del Estado, transferencias internas entre plantas, EESS del Emblema PETROPAR a través de Camiones cisternas propiedad de la Empresa.	1,00	Incendio	2,47%	40	0,99	34	Realizar cursos de conduccion defensiva	revision periodica de moviles
			Disturbios	1,95%	30	0,59	40	Analizar posibles desvios	Prever la entrega un dia antes
			Hurto	0,93%	10	0,09	61	Reforzar controles	Instalar GPS en moviles
			Contaminación	3,50%	60	2,10	26	Capacitar a los choferes y los Encargados	Reverificar todo previo de la descarga
Sub proceso MM 1.2.2 GESTION DE VENTAS MAYORISTAS	Facturación diaria de las ventas de productos y servicio, emisión de notas de créditos y resguardo de documentaciones.	7,00	Inexactitud	1,95%	30	4,10	15	Establecer cronogramas de trabajo	Reverificacion de documentos
Actividad 1 MM 1.2.2.1 OPERACIÓN DE DESPACHO	Procesar las solicitudes de combustibles de los clientes y Coordinar la operación de despacho de productos en cargadero y GLP, controlar la documentacion de salida de los productos de venta.	2,00	Error	3,50%	60	4,20	14	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos
Actividad 2 MM 1.2.2.2 OPERACIÓN DE FACTURACION	Elaborar la facturación diaria por la venta de productos y otros servicios, notas de crédito y notas de débito.	2,00	Fallas de Software	2,47%	40	1,97	27	Actualizar equipos informaticos	solicitar mas personal
Sub proceso MM 1.2.3 GESTION DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS CORPORATIVOS	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.	6,00	Demora	1,44%	20	1,73	29	Contar con movil para el área por tiempo completo	Solicitar vehículos propios para las tareas del sector
			Creditos	0,93%	10	0,56	42	Verificar saldo presupuestario	Reverificacion de documentos
			Descoordinacion	1,44%	20	1,73	30	Verificar saldo presupuestario (CDP's)	Verificar con DFI los pagos realizados a través de difernetes medios
			Accidentes	0,93%	10	0,56	43	Contar con vehículos para la realización de tareas, seguros vehicular y personal.	Vehículos en condiciones optimas, seguros vigentes para casos fortuitos, personal capacitado en manejo preventivo.

Subproceso / Actividades -Código	Objetivos (1)	Importancia Relativa por Nivel y/o proceso - IRN. (2)	Riesgos (3)	Relevancia Institucional del Riesgo - RI. (4)	Calificación del Riesgo - CR. (5)	Peso del Riesgo - PR. (6)	Orden de Prioridad (7)	ACCIONES	
								Prevención (8)	Mitigación (9)
Sub proceso MM 1.2.4 GESTION DE OPERACIÓN DE SISTEMAS	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.	6,00	Fallas de software	0,93%	10	0,56	44	Actualizar equipos informaticos	solicitar mas personal
			Sabotaje	0,93%	10	0,56	45	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica
			Colapso de Telecomunicaciones.	1,95%	30	3,52	20	Actualizar equipos informaticos	Contar con un router para casos de urgencia
Sub proceso MM 1.2.5 GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	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.	6,00	Actos malintencionados	0,93%	10	0,56	46	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica
			Cambios climaticos	0,93%	10	0,56	47	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica
			Colapso de comunicaciones	0,93%	10	0,56	48	Actualizar equipos informaticos	Contar con un router para casos de urgencia
Sub proceso MM 1.2.6 GESTION DE PROVISION SECTOR PRIVADO Y OTROS	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.	6,00	Falla de Software	1,44%	20	1,73	31	Actualizar equipos informaticos	Realizar un Backup de forma periodica
			Falla de Hardware	1,95%	30	3,52	21	Actualizar equipos informaticos	Contar con Impresoras de soporte
			Colapso de Telecomunicaciones	1,95%	30	3,52	22	Actualizar equipos informaticos	Contar con un router para casos de urgencia
Sub proceso MM 1.2.7 ANALISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER	Administrar los contratos en la modalidad bunker, y gestionar las ventas directas realizadas además de brindar asesoramiento a clientes.	6,00	Demora	0,67%	5	0,20	56	Actualizar datos de clientes regularmente	Establecer procedimientos con tiempo de proceso de documentacion
			Incumplimiento	2,47%	40	5,92	9	Actualizar datos de clientes regularmente	Reverificacion de documentos
			Error	0,93%	10	0,56	49	Actualizar datos de clientes regularmente	Verificar con DFI los pagos realizados
Total %		100		100,00%					