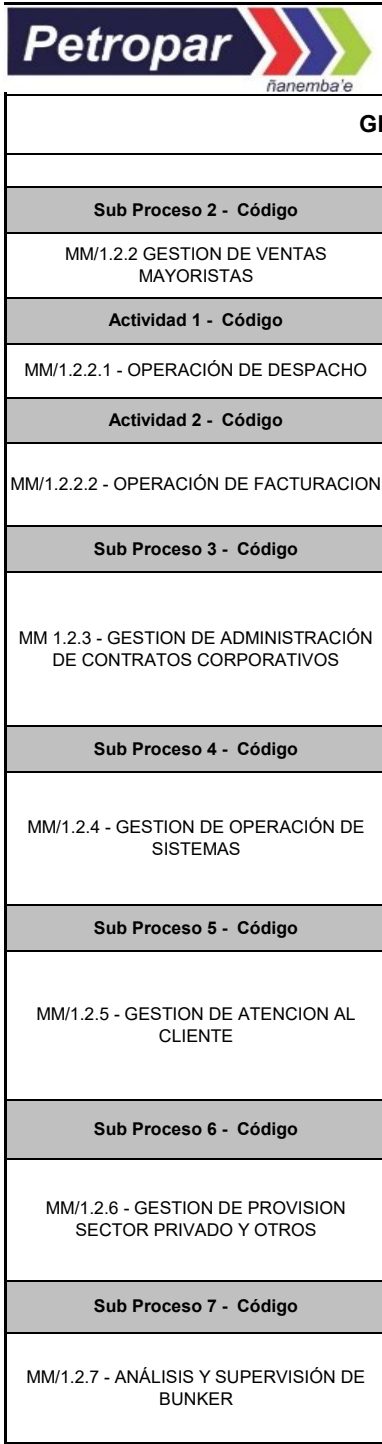


|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        |                                                                                              |                                                              |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             | PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR                                        |                                                                                              | Código:                                                      | FR/GPP3 - DCO - 25                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                                            |                                                                                              | Revisión:                                                    | 09                                         |
| GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades                                                                                                                                                                                  |                                                                        |                                                                                              |                                                              |                                            |
| (Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                        |                                                                                              |                                                              |                                            |
| 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 credito 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 traves 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 minoristas, cantidades, distribución, periodos y otros. | Notas, Memos e informes emitidos                             | Dirección Comercial , Alta Gerencia        |
| 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 en EESS Propias concesionadas                                             | - Planilla electronica, correo y Formato impreso             | Sub Gerencias Retail                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        | Informes sobre cumplimiento de Contratos de Concesión.                                       | Correo y Formato impreso                                     | Sub Gerencias Retail                       |
| Actividad 1 - Código                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                        | Producto                                                                                     | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés             |
| MM/1.1.1.1 OPERACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        | - Resumen de ventas en EESS propias concesionada                                             | Planilla electronica y correo                                | Unidad de EESS Propias                     |
| Sub Proceso 2 - Código                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                        | Producto                                                                                     | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés             |
| MM/1.1.2 - GESTION REPRESENTANTE COMERCIAL CON OPERADORES                                                                                                                                                                                                                                                   | Informes varios sobre Operadores                                       |                                                                                              | Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales | Sub Gerencias Retail , Dirección Comercial |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Matriz de Inversiones en EESS con OPERADORES                           |                                                                                              | Memorandum                                                   | Sub Gerencias de Planificación             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Proformas de Notas para Operadores                                     |                                                                                              | Memorandum                                                   | Dirección Comercial                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Gestiones para habilitaciones de EESS ante MIC                         |                                                                                              | Formato Impreso                                              | Dirección Comercial , MIC                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Proformas de renovación de Contratos con Operadores                    |                                                                                              | Memorandum                                                   | Dirección Comercial                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Proformas de Contratos con nuevos Operadores                           |                                                                                              | Memorandum                                                   | Dirección Comercial                        |
| 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 EESS.                       |                                                                                              | Planillas y otras presentaciones impresas o digitales        | Sub Gerencias Retail , Dirección Comercial |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Fiscalizciones realizadas en las obras de futuras EESS en construcción |                                                                                              | Planillas impresas y digitales                               | Sub Gerencias Retail , Dirección Comercial |

|                                                                                                                            |                                                                                                                          |                                                               |                                                           |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|
|                                            | PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR                                                                                          |                                                               | Código:                                                   | FR/GPP3 - DCO - 25 |
|                                                                                                                            | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                                                                                              |                                                               | Revisión:                                                 | 09                 |
| GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades |                                                                                                                          |                                                               |                                                           |                    |
| (Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)                                                  |                                                                                                                          |                                                               |                                                           |                    |
|                                                                                                                            | Verificaciones cumplimiento de ordenes de trabajo para instalaciones electromecánicas                                    | Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales  | Sub Gerencias Retail                                      |                    |
| 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                                                        | Evaluaciones contractuales de Operadores EESS de PETROPAR                                                                | Planillas, Memos, presentaciones impresas o digitales,        | Sub Gerencias Retail , Dirección Comercial                |                    |
|                                                                                                                            | Informe Mensual de Volúmenes retirados por los Operadores de EESS de PETROPAR                                            | Planillas, Memos, presentaciones impresas o digitales,        | Sub Gerencias Retail , Dirección Comercial                |                    |
|                                                                                                                            | Informes al Ministerio de Industria y Comercio conforme al Decreto 10.911/00 Art. 8 Inciso 8.5                           | Planillas, Memos, presentaciones impresas o digitales,        | Sub Gerencias Retail , Dirección Comercial                |                    |
| Actividad 1 - Código                                                                                                       | Producto                                                                                                                 | Características del Producto                                  | Clientes y/o Grupos de Interés                            |                    |
| MM/1.1.4.1 - GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES                                                                           | Informe diario de retiro de producto de Operadores                                                                       | Planillas, presentaciones impresas o digitales.               | Unidad de EESS de Operadores                              |                    |
|                                                                                                                            | Ordenes de Carga de Combustibles a Operadores aprobados                                                                  | Sistemas SAP, Fuel Facs                                       | Sub Gerencias de Grandes Consumidores                     |                    |
| 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.                                     | Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales  | Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail                 |                    |
|                                                                                                                            | 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                 |                    |
| 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.                     | Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales. | Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail                 |                    |
|                                                                                                                            | Reporte periodico de puntos de expendios habilitados y próximos a habilitar                                              | Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales. | Dirección Comercial, Sub Gerencias Retail                 |                    |
| Procesos - Código                                                                                                          | Producto                                                                                                                 | Características del Producto                                  | Clientes y/o Grupos de Interés                            |                    |
| MM/1.2 - VENTAS GRANDES CONSUMIDORES                                                                                       | Informes detallados sobre las ventas a Distribuidores, Entidades del Estado, cantidades, distribución, periodos y otros. | Notas, Memos e informes emitidos                              | Dirección Comercial , Alta Gerencia                       |                    |
| 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 distribucion.                                                  | Planillas, memos y otras presentaciones impresas o digitales  | Sub Gerencia de Grandes Consumidores, Dirección Comercial |                    |
| Actividad 1 - Código                                                                                                       | Producto                                                                                                                 | Características del Producto                                  | Clientes y/o Grupos de Interés                            |                    |
| MM/1.2.1.1 - DESARROLLO DE ANALISIS DE MERCADO                                                                             | Informe de proyección de mercado                                                                                         | Planillas y otras presentaciones impresas o digitales         | Unidad de Gestion y Control Comercial                     |                    |
| Actividad 2 - Código                                                                                                       | Producto                                                                                                                 | Características del Producto                                  | Clientes y/o Grupos de Interés                            |                    |
| MM/1.2.1.2 - OPERACIÓN DE CONTRATOS Y SUMINISTROS                                                                          | Informes de cumplimiento                                                                                                 | Planillas y otras presentaciones impresas o digitales         | Unidad de Gestion y Control Comercial                     |                    |
| Actividad 3 - Código                                                                                                       | Producto                                                                                                                 | Características del Producto                                  | Clientes y/o Grupos de Interés                            |                    |
| M/1.2.1.3 - TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES                                                                                     | Combustible entregado en camiones cisternas de PETROPAR                                                                  | Pedidos de Carga en formato impreso                           | Unidad de Gestion y Control Comercial                     |                    |

|                                                                                                                            |                                                                          |                                                              |                                                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
|                                           | PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR                                          |                                                              | Código:                                           | FR/GPP3 - DCO - 25 |
|                                                                                                                            | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                                              |                                                              | Revisión:                                         | 09                 |
| GPP3 - Identificación y determinación de Productos, Clientes y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades |                                                                          |                                                              |                                                   |                    |
| (Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)                                                  |                                                                          |                                                              |                                                   |                    |
| Sub Proceso 2 - Código                                                                                                     | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM/1.2.2 GESTION DE VENTAS MAYORISTAS                                                                                      | Informes y documentos respaldatorios de ventas diarias                   | Documentos impresos y Formato impreso memorandum y correo    | Sub Gerencia de Grandes Consumidores              |                    |
| Actividad 1 - Código                                                                                                       | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM/1.2.2.1 - OPERACIÓN DE DESPACHO                                                                                         | Remisiones                                                               | Sistema Fuel Facs, formato impreso y digital                 | Operadores, Dirección Financiera,                 |                    |
| Actividad 2 - Código                                                                                                       | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM/1.2.2.2 - OPERACIÓN DE FACTURACION                                                                                      | Facturas                                                                 | Sistemas SAP, formato impreso y digital                      | Operadores, Dirección Financiera,                 |                    |
|                                                                                                                            | Notas de Creditos y Debito                                               | Sistemas SAP, formato impreso y digital                      | Operadores, Dirección Financiera,                 |                    |
| Sub Proceso 3 - Código                                                                                                     | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM 1.2.3 - GESTION DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS CORPORATIVOS                                                             | Facturas a clientes de Tarjeta Flota                                     | Sistema Informatico SAP                                      | Dirección Financiera, Entidades del Estado        |                    |
|                                                                                                                            | Notas de créditos a clientes de Tarjeta Flota                            | Sistema Informatico SAP                                      | Dirección Financiera, Entidades del Estado        |                    |
|                                                                                                                            | Informes de Ventas por Flota a OEE                                       | Planillas,memos y otras presentaciones impresas o digitales. | Dirección Comercial, Consumidores,                |                    |
| Sub Proceso 4 - Código                                                                                                     | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM/1.2.4 - GESTION DE OPERACIÓN DE SISTEMAS                                                                                | Informe de ventas y saldos.                                              | Planillas,memos y otras presentaciones impresas o digitales. | Sub Gerencia de Grandes Consumidores              |                    |
|                                                                                                                            | Impresión de tarjeta flota para Clientes de Tarjeta Flota                | Tarjetas Magnéticas                                          | Clientes de Tarjeta Flota                         |                    |
|                                                                                                                            | Acreditación de saldos a Tarjetas Flota de OEE                           | Sistema informático                                          | Clientes de Tarjeta Flota                         |                    |
| Sub Proceso 5 - Código                                                                                                     | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM/1.2.5 - GESTION DE ATENCION AL CLIENTE                                                                                  | Informes sobre cargas manuales en caso de inconvenientes con el sistema. | Planillas en formatos impresos y digital.                    | Sub Gerencia de Grandes Consumidores              |                    |
|                                                                                                                            | Elaboración de ticket de cargas en caso de inconsistencias               | Formatos impresos y digital.                                 | Sub Gerencia de Grandes Consumidores              |                    |
| Sub Proceso 6 - Código                                                                                                     | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM/1.2.6 - GESTION DE PROVISION SECTOR PRIVADO Y OTROS                                                                     | Facturas a Clientes del Sector Privado                                   | Sistema informático                                          | Clientes del Sector Privado, Dirección Financiera |                    |
|                                                                                                                            | Notas de Créditos a Clientes del Sector Privado.                         | Sistema informático                                          | Clientes del Sector Privado, Dirección Financiera |                    |
|                                                                                                                            | Informe de consumo y facturación a clientes privados                     | Planillas en formatos impresos y digital.                    | Sub Gerencia de Grandes Consumidores              |                    |
| Sub Proceso 7 - Código                                                                                                     | Producto                                                                 | Características del Producto                                 | Clientes y/o Grupos de Interés                    |                    |
| MM/1.2.7 - ANÁLISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER                                                                                | Pedidos de cargas en la modalidad bunker.                                | Sistema informático. SAP                                     | Sub Gerencia de Grandes Consumidores              |                    |
|                                                                                                                            | Informes y planillas de control de volúmenes                             | Formatos impresos y digital.                                 | Sub Gerencia de Grandes Consumidores              |                    |