



PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: FR/GPP7 - DCO - 25

Revisión: 09

GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.

(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - 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 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 flota 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.

DESCRIPCIÓN

Sub Proceso 1 - Código	Actividad	(1) Objetivo	(2) Factor Crítico de Éxito	(3) Tipo de indicador	(4) Denominación del Indicador	(5) Fórmula	(6) Descripción	(7) Línea de Base	(8) Meta	(13) Rango de Tolerancia	(14) Periodicidad	(15) Responsable
PROCESO: MM/1.1 - VENTAS RETAIL												
Sub Proceso 1 - Código	Actividad											
MM/1.1.1 - ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS PROPIAS	MM/1.1.1.1 - OPERACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS	Administrar la comercialización de productos a clientes minoristas a través de las EESS propias concesionadas y colaborar en los proyectos para nuevas EESS.	Implementar procesos de evaluación y control de las ventas a través de las EESS propias concesionadas de PETROPAR	Gestión	Volumen comercializado por las EESS propias concesionadas de PETROPAR	(Ventas actuales EESS propias Concesionadas - Ventas años anteriores EESS propias Concesionadas/ Ventas anteriores EESS Propias	Se espera el mismo o mayor porcentaje de la ventas en la EESS propias concesionadas	0	100%	100%	Anual	Jefe Departamento de Estaciones de Servicios Propias
Sub Proceso 2 - Código	Actividad											
MM/1.1.2 - GESTION REPRESENTANTE COMERCIAL CON OPERADORES	MM/1.1.2.1 - OPERACIÓN REPRESENTANTE COMERCIAL	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.	Contar con los recursos humanos calificados y la movilidad necesaria para captar nuevos Operadores del Emblema PETROPAR	Gestión	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
Sub Proceso - Código	Actividad											
MM/1.1.10 - GESTION DE PROYECTOS Y FISCALIZACION DE OBRAS - OPERADORES	Fiscalización de instalaciones electromecánicas en EESS de Operadores y propias, mantenimiento de EESS propias con contrato tercerizado disponible.	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	Establecer plazos razonables para la ejecución de tareas	Gestion	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

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR										Código:	FR/GPP7 - DCO - 25
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS										Revisión:	09
GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.													
(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)													
		Operadores privados para su presentación en el MIC.											
Sub Proceso 11 - Código	Actividad												
MM/1.1.11 - ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS CON OPERADORES	MM/1.1.11.1 - GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES	Verificar el cumplimiento de los contratos firmados con los Operadores de la Distribuidora PETROPAR. Elaborar informes periodicos al respecto. Elaborar los informes estadísticos y elevarlos a la Dirección para la correspondiente toma de decisiones.	Monitorear constante de las operaciones registradas en el sistema informático y de comunicación establecidas con los Operadores	Gestión	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	
Sub Proceso 12 - Código	Actividad												
MM/1.1.12 - UNIDAD LUBRICANTES	Gestionar las ventas de lubricantes en los canales de comercialización habilitados para el efecto.	Gestionar las acciones necesarias para la comercialización de lubricantes en las EESS, clientes directos y otros habilitados para el efecto.	Contar con Convenios que faciliten la incursión de PETROPAR en el mercado de Lubricantes.	Gestión	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	
	Elaborar reportes mensuales, periodicos y/o según necesidad de las ventas.												
Sub Proceso 13 - Código	Actividad												
MM/1.1.13 - UNIDAD GLP	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	Captar, gestionar y habilitar las acciones necesarias para potenciar las ventas de GLP en EESS, clientes directos e industrias.	Contar con los recursos humanos y la movilidad para captar nuevos clientes	Gestión	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	Jefe Unidad GLP	
PROCESO: MM/1.2 - VENTAS GRANDES CONSUMIDORES													
MM/1.2.1 - GESTIÓN Y CONTROL COMERCIAL	MM/1.2.1.1 - DESARROLLO DE ANALISIS DE MERCADO	Administrar el Cumplimiento de los Contratos con Distribuidoras, Facturacion de las ventas y envios de combustible a clientes, operadoras y EESS Propias a través de los cisternas de PETROPAR..	Implementar procesos de evaluación y control de las ventas y cumplimiento de los contratos administrados por el sector y la cantidad de combustible transportado a las EESS del Emblema	Gestión	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	
	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								
Sub Proceso 2 - Códiao	Actividad												

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR										Código:	FR/GPP7 - DCO - 25
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS										Revisión:	09
GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.													
(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)													
MM/1.2.2 - GESTION DE VENTAS MAYORISTAS	MM/1.2.2.1 - OPERACIÓN DE DESPACHO	Facturación diaria de las ventas de productos y servicio, emisión de notas de credits y resguardo de documentaciones.	Velar por el uso adecuado de los sistemas informáticos empleados para la emisión de comprobantes y reportes de ventas	Gestión	Notas de remisión 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 seran cruzadas contra las mediciones de producto despachados	0	100%	99%	Anual	Jefe Unidad de Gestión y Control Comercial	
	MM/1.2.2.2 - OPERACIÓN DE FACTURACION				Facturas emitidas conforme notas de remisión	Cantidad Facturada / Notas de Remisiones por volumen total despachado *100)							
Sub Proceso 3 - Código	Actividad												
MM/1.2.3 - GESTION DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS CORPORATIVOS	Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes.	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.	Realizar el control efectivo los compromisos contractuales	Gestión	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	
	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.)												
Sub Proceso 4 - Código	Actividad												
MM/1.2.4 - GESTION DE OPERACIÓN DE SISTEMAS	Control del Sistema Informático, creación y carga de datos a clientes conforme planillas remitidas por estos	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 estén acordes a lo estipulado en los Convenios.	Monitorear de manera constante de las operaciones registradas en el sistema informático en el uso de la tarjeta flota.	Gestión	Operaciones realizadas a traves del sistema informático que gestiona el servicio de tarjeta flota.	(Operaciones totales realizadas/Operacione s 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	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

GPP7- Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.

(Corresponde al documento de referencia - Formato 99 - Manual de Implementación - MECIP)

Sub Proceso 5 - Código	Actividad											
MM/1.2.5 - GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Gestionar las soluciones de problemas de carga de combustibles a los vehículos del estado, a través del sistema TARJETA PETROPAR.	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.	Garantizar la atencion rapida y efectiva de los requerimientos de los clientes	Gestión	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
	Realizar cargas manuales, asistir a los Operadores en el uso del sistema.											
Sub Proceso 6 - Código	Actividad											
MM/1.2.6 - GESTION DE PROVISION SECTOR PRIVADO Y OTROS	Recepcionar y elaborar facturas de los clientes del sector privado. Administrar las tarjetas asignadas a los funcionarios de PETROPAR y clientes privados.	Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes del Sector Privado. 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.	Realizar el control efectivo los compromisos contractuales con el Sector privado	Gestion	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
Sub Proceso 7 - Código	Actividad											
MM/1.2.7 - ANALISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER	Recepcionar los pedidos de carga de combustible en modalidad BUNKER. Gestionar las documentaciones. Solicitar la facturacion de ventas.	Administrar los contratos en la modalidad bunker, y gestionar las ventas directas realizadas además de brindar asesoramiento a clientes.	Supervizar el stock suficiente para la venta en esta modalidad	Gestion	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