



GOBIERNO NACIONAL

Piranguy de Fuentes

**DEPENDENCIA: DIRECCION COMERCIAL**

**C. Componente de Control de la Implementación**

**C.1. Control Operacional**

**C.1.2. Procedimientos**

**DP - Diseño de Procedimientos**

(Documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)

**MACROPROCESO MISIONAL :** Gestión de Comercialización

**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 :** M.M. 1.1 VENTAS

**OBJETIVO:** Administrar la facturación, cumplimiento de contrato y distribución de combustibles a clientes y EESS propias.

**SUB PROCESO :** MM 1.1.5 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**OBJETIVO :** 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.

**Realizar cargas manuales bajo supervisión del superior inmediato.**

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Gestionar las soluciones de problemas de carga de combustibles a los vehículos del estado, a través del sistema TARJETA PETROPAR.	Atención de los clientes a través de las canales habilitados para el efecto.	- El operador del área recepciona los pedidos vía correo electrónico, lo registra y procede a direccionar el la solicitud a las áreas correspondientes.	Correo electrónico		Jefe Departamento de Atención al Cliente
2	Realizar cargas manuales, asistir a los Operadores en el uso del sistema.	Realizar cargas manuales en caso de existir inconvenientes en el sistema. Asistir a los usuarios de TARJETA.	- El operador recibe vía telefónica el inconveniente o la información de algún error que imposibilita la carga a través de la tarjeta flota y procede a dar asistencia para la carga manual o realiza la misma de manera remota	Sistema Informático		

Elaborado por: *[Signature]* Lic. Aníbal R. Trinidad Barrios Asistente Dirección Comercial PETROPAR  
 Lic. Angélica Mendoza Asistente Dirección Comercial PETROPAR  
 Fecha: 30 NOV 2022

Revisado por: *[Signature]* C.P. Lidia Vázquez Jefa Interina Unidad de Gestión y Control de MECIP PETROPAR  
 Fecha: 13 DIC 2022

Aprobado por: *[Signature]* Lic. Ruben A. Heyn C. Sub Gte. Int. Clientes Consumidores Dirección Comercial PETROPAR  
 Fecha: 19 DIC 2022

Lic. Ángel Samaniego Sub Gerente Retail Interno Dirección Comercial PETROPAR  
 Lic. Oscar E. Vega Delvalle Jefe de Unidad de EE. SS. Píoplas Dirección Comercial PETROPAR  
 Lic. Darío Cantero Jefe Int. - Unidad de EE.SS. Dirección Comercial - PETROPAR  
 Abg. César Morán Gerente General PETROPAR  
 1 de 1

**DEPENDENCIA: DIRECCION COMERCIAL**

**C. Componente de Control de la Implementación**

**C.1. Control Operacional**

**C.1.2. Procedimientos**

**DP - Diseño de Procedimientos**  
*(Documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)*

**MACROPROCESO MISIONAL :** Gestión de Comercialización

**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 :** M.M.1.1 VENTAS

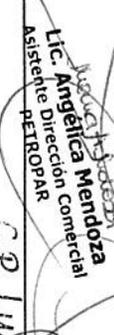
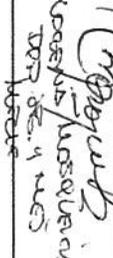
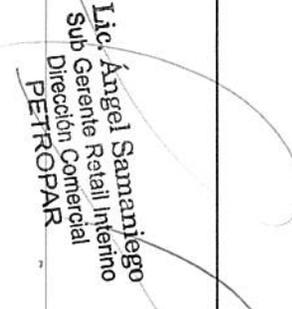
**OBJETIVO :** Administrar la facturación, cumplimiento de contrato y distribución de combustibles a clientes y EESS propias.

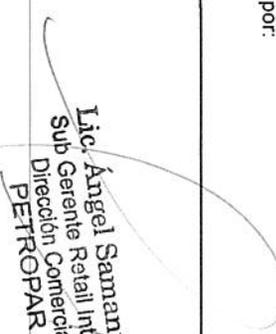
**SUB PROCESO :** MM 1.1.6 GESTIÓN DE PROVISION SECTOR PRIVADO Y OTROS.

**OBJETIVO :** 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.

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Recepcionar y elaborar facturas de los clientes del sector privado. Administrar las tarjetas asignadas a los funcionarios de PETROPAR y clientes privados.	Elaborar informes diarios de ventas.  Dar respuestas a notas internas y externas.	El área procederá a elaborar el informe de todas las ventas realizadas a los clientes del Sector Privado  La dependencia recepcionará cualquier pedido inerente a la gestión de los Contratos (PETROPAR - CLIENTES) y procederá a dar respuesta a los mismos en un plazo razonable, emitirá y gestionará el uso de la Tarjeta Flota para cada tipo de cliente.	Planillas Excel  Memorandum/notas y proformas de contrato		Jefe Departamento Provisión Sector Privado y Otros

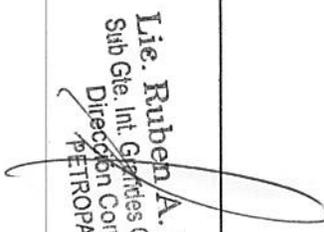
**Abg. César Morínigo**  
 Gerente General  
 PETROPAR

	Emisión de facturas y notas de crédito.	El area tendria a su cargo la emisión de facturas y notas de credito para los clientes del Sector Privado en todas sus modalidades	Facturas	
Elaborado por:	 <b>Lic. Anibal R. Trinidad Barrios</b> Asistente Dirección Comercial PETROPAR	 <b>Lic. Angélica Mendoza</b> Asistente Dirección Comercial PETROPAR		Fecha: 30 NOV 2022
Revisado por:	 <b>C.P. Lidia Vazquez</b> Jefa Interina Unidad de Gestión y Control de MECIP PETROPAR			Fecha: 13 DIC 2022
Aprobado por:	 <b>Lic. Ruben A. Heyn C.</b> Sub Gte. Int. Gerentes Consumidores Dirección Comercial PETROPAR			Fecha: 19 DIC 2022

  
**Lic. Ángel Samaniego**  
 Sub Gerente Retail Interino  
 Dirección Comercial  
 PETROPAR

  
**Lic. Oscar E. Vega Delvalle**  
 Jefe de Unidad de EE. SS. Propias  
 Dirección Comercial  
 PETROPAR

  
**Lic. Darío Cantero**  
 Jefe Int. - Unidad de EE. SS.  
 Dirección Comercial - PETROPAR

  
**Lic. Ruben A. Heyn C.**  
 Sub Gte. Int. Gerentes Consumidores  
 Dirección Comercial  
 PETROPAR

  
**Abg. César Morinigo**  
 Gerente General  
 PETROPAR



GOBIERNO NACIONAL

Fuerza y  
de la gente

**DEPENDENCIA: DIRECCION COMERCIAL**

**C. Componente de Control de la Implementación**

**C.1. Control Operacional**

**C.1.2. Procedimientos**

**DP - Diseño de Procedimientos**

(Documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)

**MACROPROCESO MISIONAL** : Gestión de Comercialización

**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** : M.M.1.1 VENTAS

**OBJETIVO** : Administrar la facturación, cumplimiento de contrato y distribución de combustibles a clientes y EESS propias.

**SUB PROCESO** : MM 1.1.7 ANALISIS Y SUPERVISION DE BUNKER

**OBJETIVO** : Administrar los contratos en la modalidad bunker. Brindar asesoramiento a clientes.

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Recepcionar los pedidos de carga de combustible en modalidad BUNKER. Gestionar las documentaciones. Solicitar la facturación de ventas.	Elaborar informes y dar respuestas a notas internas y externas. Controlar el saldo de los distintos clientes. Requerir pagos de facturas.	Se recibe vía mail la solicitud de presupuesto de los clientes de la modalidad de venta Bunker, el área procede a emitir el presupuesto solicitado; de ser aceptado el mismo se inician los trámites para autorizar la carga y una efectivizado se procede a la facturación del producto, conforme a lo despachado.	Planillas Excel		Jefe Unidad de Bunker
Elaborado por: <i>[Signature]</i> Lic. Anibal R. Trinidad Barrios, Asistente Dirección Comercial PETROPAR						
Revisado por: <i>[Signature]</i> Lic. Angélica Mendoza, Asistente Dirección Comercial PETROPAR						
Aprobado por: <i>[Signature]</i> C.P. Diana Virguez, Jefa Interina Unidad de Gestión y Control de MECIP PETROPAR						
Aprobado por: <i>[Signature]</i> Lic. Ángel Samaniego, Sub Gerente Retail Interno Dirección Comercial PETROPAR						
Aprobado por: <i>[Signature]</i> Lic. Oscar B. Vega Delvalle, Jefe de Unidad de EE. SS. Propias Dirección Comercial PETROPAR						
Aprobado por: <i>[Signature]</i> Lic. Darío Cantéro, Jefe Int. - Unidad de EE. SS. Dirección Comercial - PETROPAR						
Aprobado por: <i>[Signature]</i> Lic. Rubén A. Heyn C., Sub Gte. In. Gerentes Consumidores Dirección Comercial PETROPAR						
Aprobado por: <i>[Signature]</i> Abg. César Morínigo, Gerente General PETROPAR						



**DEPENDENCIA: DIRECCION COMERCIAL**

**C. Componente de Control de la Implementación**

**C.1. Control Operacional**

**C.1.2. Procedimientos**

**DP - Diseño de Procedimientos**  
 (Documento de referencia - Formato 93 - Manual de Implementación - MECIP)

**MACROPROCESO MISIONAL :** Gestión de Comercialización

**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 :** M.M.1.1 VENTAS

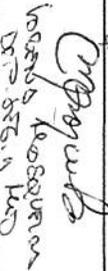
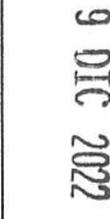
**OBJETIVO :** Administrar la facturación, cumplimiento de contrato y distribución de combustibles a clientes y EESS propias.

**SUB PROCESO :** MM 1.1.8 ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS PROPIAS.

**OBJETIVO :** Administrar la comercialización de productos a clientes minoristas y elaborar proyectos para nuevas EESS.

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	MM 1.1.8.1 OPERACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS	Control de ventas diarias Cierre de caja turno	El encargado del area, coordina las tareas operativas en las distintas EESS propias y consolida las ventas emitidas por el Sistema Playero. Al cierre de cada turno el encargado de cada EESS, procede a realizar el arqueo de caja y una vez verificado y conciliado, los portales de comercio con el Sistema playero, procede al deposito de valores	Planillas Excel Planillas Excel		Jefe Departamento de Estaciones de Servicios Propias

*[Handwritten signatures and initials]*

1	MM 1.1.8.1 OPERACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS	Nivel actual de productos	Los Encargados de las distintas EESS realizan el control de Stock y proceden a solicitar la reposición de los productos cuando fuese necesario.	Planillas Excel	Jefe Departamento de Estaciones de Servicios Propias
Elaborado por:	 <b>Trinidad Barrios</b> Asistente Dirección Comercial PETROPAR	 <b>Angélica Mendoza</b> Lic. Asistente Dirección Comercial PETROPAR	 <b>C.P. Luis Vazquez</b> Jefe Interina Unidad de Gestión y Control de MECIP PETROPAR	Fecha: 3 0 NOV 2022	Fecha: 13 DIC 2022
Revisado por:	 <b>Rosendo Leobovian</b> D.P. STG. V. HD			Fecha: 19 DIC 2022	
Aprobado por:	 <b>Ángel Sarramiego</b> Sub Gerente Retail Interino Dirección Comercial PETROPAR	 <b>Oscar E. Vega Delvalle</b> Jefe de Unidad de EE. SS. Propias Dirección Comercial PETROPAR	 <b>Darío Cántero</b> Jefe Int. - Unidad de EE. SS. Dirección Comercial - PETROPAR	 <b>Rubén A. Heyn C.</b> Sub Gte. Int. Grupos Consumidores Dirección Comercial PETROPAR	 <b>César Morán</b> Abg. Gerente General PETROPAR