



PUMA ENERGY CARIBE, LLC.

Febrero, 2013
Guaynabo, Puerto Rico

A quien pueda interesar:

Puma Energy Caribe es una empresa de almacenamiento y distribución de productos derivados del petróleo en Puerto Rico, establecida en 2011. La compañía posee más de 190 estaciones de servicio en el país y continúa extendiendo su red gracias a recientes adquisiciones. Es una subsidiaria de Puma Energy International y actúa como su oficina regional.

Durante los meses de Mayo del 2012 a Febrero del 2013, se realizó el proyecto Líder 360 con el acompañamiento de la firma **London Consulting Group (LCG)** con el objetivo de hacer más eficientes los procesos en las áreas de Retail, Business Support e Ingeniería; y con ello incrementar el volumen de venta, reducir nuestros gastos y aumentar los estándares de servicio.

Los objetivos del proyecto fueron superados, por lo que deseo mencionar los siguientes resultados:

Mejoras cuantitativas:

- Incremento de un **10%** en el Galonaje por Estación de Servicio.
- Reducción de un **5.5%** en el Gasto de distribución por galón.
- Reducción de un **43%** en el Gasto de de mantenimiento correctivo por manga.

Al cierre de las operaciones 2012 el ROI del proyecto es **3.2 : 1**, estimando un ROI anualizado de **4.2 : 1**

Mejoras cualitativas:

- Implementación de modelos de Gestión de Territorio y Visita Comercial, para maximizar la relación con detallistas a través de asesoría de negocios y mejora en el nivel de servicio.
- Se implementaron los modelos de Supervisión Activa que incluyen herramientas de gestión, control de indicadores clave y reuniones de retroalimentación semanal.
- Se rediseñaron e implementaron los procesos de Business Support y Mantenimiento.
- Se implementó una herramienta de Administración de la Relación del Cliente: EasyQuery para lograr la captura y rastreabilidad de las transacciones relacionadas a las estaciones de servicio
- Se diseñaron e implementaron los tableros de Control que contienen indicadores (KPI's) de gestión que facilitan la Administración por resultados.

Esta experiencia de proyecto con LCG ha sido altamente satisfactoria y los resultados han logrado un efecto positivo en nuestros directores, motivo por el cual se ha decidido también abrir con LCG una relación de negocios en Centroamérica y Paraguay.

Finalmente, deseo destacar el trabajo realizado por LCG, tanto en la aplicación de su metodología como en la dedicación y profesionalismo de todos los recursos que nos asignaron, por lo que no tengo inconveniente de recomendarlos ampliamente.

Atentamente,

Víctor Domínguez
General Manager - Puma Energy Caribe