

San Salvador, diciembre 2013

A quien corresponda,

Puma Energy es una subsidiaria de Trafigura Beheer B.V., uno de los comerciantes independientes más grandes de productos derivados del petróleo del mundo, operando en más de 35 países con más de 6000 empleados. Puma Energy El Salvador S.A. es una empresa que se dedica a actividades de almacenaje y distribución de productos derivados del petróleo siendo uno de los principales suministradores de combustibles de El Salvador.

Durante los meses de agosto a diciembre de 2013, desarrollamos el proyecto de mejora "Lider 360" en conjunto con la firma **London Consulting Group**, con el objetivo de optimizar los procesos comerciales y de soporte y organizar el sistema de administración del negocio *Retail, BtB, Wholesale y Business Support*. El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de mucha utilidad para nuestro negocio y para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

**Área Comercial:**

- Una vez definidos los indicadores clave de medición y los periodos base para medir el proyecto, los resultados son:
  - o Beneficio en margen, por volumen de ventas en los canales comerciales, Business to Business, Wholesale y Retail.
  - o Beneficio por negociación de renta de espacios publicitarios en las estaciones de servicio.

**Business Support y Operaciones:**

- Se logró incrementar el % de aprovechamiento de contratos de flota comodato, impactando directamente los costos de operación.
- Se disminuyeron los Run Outs en las estaciones de servicio propias, tercerizadas y franquicias, con ello se da soporte a fin de evitar la venta perdida por falta de producto.

**Mejoras cualitativas:**

- Rediseño e implementación de:
  - o Modelo comercial con Roles para el Territory Manager, maximizando la relación de servicio comercial con los clientes.
  - o Captación de clientes nuevos a través del proceso de prospección (Pipeline).
  - o Integración de actividades en el área de soporte que permiten apoyar al área comercial y brindar un servicio integral al cliente.
- Modelo Integral de Gestión Comercial el cual contiene las principales herramientas para la gestión del TM:
  - o Diseño e implementación de tableros de control de indicadores facilitando la administración por resultados a través de KPI's.
  - o Implementación de herramienta de administración de la relación con el cliente para garantizar el nivel de servicio y trazabilidad del cliente en los procesos.

El proyecto ha concluido exitosamente a las 20 semanas programadas con un ROI de 0.6 a 1 ejecutado a la fecha y un ROI proyectado a 12 meses de 4.2 a 1 cumpliendo las expectativas. Adicional a los resultados cuantitativos, es notorio el cambio cultural en nuestros empleados, lo cual nos deja con bases más sólidas para cumplir las metas de Puma Energy El Salvador en mediano y largo plazo.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural por la implementación hombro a hombro y a la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.

  
José Antonio Alfaro B.  
Gerente General Puma Energy El Salvador