



Departamento Transacciones Comerciales

Informe de gestión

16 Julio 2020 al 03 de diciembre 2023

Realizado por:
Álvaro E. Ureña Monge
Jefe a.i.

Noviembre de 2023



Tabla de contenido

I.	Resumen Ejecutivo	3
II.	Antecedente	5
III.	Normativa aplicable	7
IV.	Análisis	8
V.	Conclusiones	20
VI.	Recomendaciones	22
VII.	Responsable	23



I. Resumen Ejecutivo

En calidad de titular subordinado interino del Departamento de Transacciones Comerciales y en cumplimiento a lo establecido por la empresa y la directriz de la Contraloría General de la República, se presenta el informe de gestión correspondiente al período 16 de julio 2020 a 03 de diciembre 2023. Se toma como base principal lo definido en el Plan Operativo anual, donde se definió como objetivo general, el administrar adecuadamente el proceso de facturación de las ventas, gestión con los transportistas y las transacciones comerciales en las terminales y aeropuertos.

El Departamento forma parte de la Dirección Comercial y para ejecutar la gestión encomendada se contó con un equipo de trabajo de cuarenta y cinco personas las cuales se ubican en todas las terminales de distribución y aeropuertos, con las cuales se atendieron siguientes actividades:

-Análisis y ejecución del proceso de actualización de datos maestros de transportistas y camiones cisterna requerido por el sistema de facturación en terminales.

Esta actividad involucró la actualización y atención de los datos maestros en el sistema de facturación de unos 1400 clientes y transportistas para el año 2020 a 2609 clientes en el año 2023, junto a un promedio anual en trámites de 200 vistos buenos comerciales de contratos y 180 comunicados de clientes.

Se actualizaron en promedio por mes unas 100 pólizas, documentos que son requisito fundamental para permitir el ingreso a las terminales de distribución y efectuar el proceso de compra de producto. Además, se actualizan anualmente unos 517 carné de conductores de cisterna.

-Análisis y ejecución del proceso de cambio de precios, márgenes, fletes y retenciones para terminales y aeropuertos. En esta actividad se atendieron aproximadamente 16 cambios de precios a nivel nacional y alrededor de 52 cambios de precios semanales para los clientes de aeropuertos.

-Control adecuado del registro de los medios de pago que soportan el proceso de facturación en terminales y aeropuertos. A través de la administración efectiva del módulo SD-SIG SAP, se contabilizó el pago de los clientes para compra de combustibles. Para el 2020 a 2023 los depósitos para compra de combustible sumaron unos 7,000 millones de colones y unos 14 millones de dólares. Se tramitaron unas 425 notas de débito por un valor de 1582 millones de colones y en notas de débito unas 115 por un valor de 537 millones de colones. Por concepto de impuesto único, se reintegró un total de 699.698 millones de colones, correspondientes a un total de 5.1 millones de litros.



-Ejecución del proceso de facturación por venta de productos y servicios en terminales y aeropuertos, así como su correcta aceptación ante el Ministerio de Hacienda, se confeccionaron de más de 690mil facturas por venta de combustibles y servicios.

Para el período de enero 2020 a octubre 2023, se tramitaron donaciones por un valor de 3,554.71 millones de colones en asfalto y emulsión asfáltica, donde se beneficiaron 148 entes Municipales para asfalto y 214 en emulsión.

Se participa como contraparte funcional en diferentes proyectos: E-commerce (para Aeropuertos), Terminal Manager (TM) y otros.



II. Antecedentes

En el año 2008, dentro de la estructura organizativa se establece el Departamento de Facturación, el cual cambia su nombre a Departamento de Transacciones Comerciales a partir de diciembre del 2020 conforme el proceso de transformación de la Empresa, Además a partir de dicho cambio, se le asignaron al Departamento nuevas funciones, como la de realizar la facturación por la venta de servicios y otros, a todos los clientes de la Empresa, además de atender los trámites relacionados con las notas de crédito y débito de la gestión comercial de la empresa.

En la actualidad el Departamento cuenta con 45 funcionarios los cuales se encuentran ubicados desde Moín en la provincia de Limón a Liberia en Guanacaste. En el siguiente cuadro se muestra el detalle por puestos, en cantidad y ubicación.

Cuadro N°1 Personal por puesto		
PERSONAL	CANTIDAD PUESTOS	UBICACIÓN TERMINAL
JEFATURA	1	ALTO
PROFESIONALES 2	4	ALTO
PROFESIONAL 1B	1	ALTO
SECRETARIA 1	1	ALTO
ASISTENTE VENTAS	3	ALTO
ASISTENTE MERCADEO	1	ALTO
INSPECTOR FACTURACIÓN TERMINALES	8	ALTO, GARITA, MOIN, BARRANCA
INSPECTOR FACTURACIÓN AEROPUERTOS	9	JUAN SANTAMARÍA, DANIEL ODUBER Q. TOBÍAS BOLAÑOS P.
FACTURADOR TERMINALES	16	ALTO, GARITA, MOIN, BARRANCA
FACTURADOR AEROPUERTO	1	JUAN SANTAMARÍA
TOTAL	45	

Fuente: Depto. Transacciones Comerciales.



En el cuadro 2, se presenta el personal que labora en el Departamento y el estado actual según su nombramiento.

Cuadro N°2
Estado actual del personal.

	Nombre	Cédula	Puesto	Plaza N°	Terminal	Estado	NOMBRAMIENTO HASTA
1	Ureña Monge Alvaro Enrique	01-0565-0730	Jefe de Depto	2088	DPTO	Nombramiento indefinido	4/12/2023
2	Norman Monge Aguilar	03-0404-0820	Profesional 2	2102	DPTO	Sustituye a Álvaro Ureña M. por ascenso	30 de junio 2024
	Barquero Mata María José 1/	03-0479-0106	Profesional 1 B.	1233	DPTO	Sustituye a Norman Monge A., por ascenso	30 de junio 2024
3	Vindas Badilla María F.	03-0474-0451	Asist de Ventas	1233	DPTO	Interina, sustituye a María J. Barquero	30 de junio 2024
	Álvarez Cubillo María de los Ángeles	01-1416-0338	Secretaría 1	1328	DPTO	Vacante por Acenso María Álvarez C.	
4	Duarte Villegas Albertina	07-0174-0082	Secretaría 1	1328	DPTO	Vacante sustituye a María Álvarez C. por ascenso	13/11/2023
5	Mora Cubero Adriana Natalia	03-0428-0724	Asist de Ventas	297	DPTO	Interina plaza vacante	30 de junio 2024
6	Jiménez Brenes Diana	03-0449-0191	Asist de Ventas	1364	DPTO	Personal fijo.	Indefinido
7	Alvarado Meza Alexandra	03-0290-0381	Asist de Ventas	399	DPTO	Personal fijo.	Indefinido
8	Escalante Alvarado María Esther	03-0311-0861	Profesional 2	708	DPTO	Personal fijo.	Indefinido
9	Artavia Sevilla Guillermo	07-0082-0085	Profesional 2	72	DPTO	Personal fijo.	Indefinido
10	Marínez Miranda Eddie	08-0075-0547	Profesional 2	524	DPTO	Interina plaza vacante	30 de junio 2024
11	Patterson Williams Hugo	07-0081-0317	Profesional 1 B	299	DPTO	Interino sustituye Eddie Marínez M.	30 de junio 2024
12	Cordoba Murillo Marilyn	01-0973-0311	Insp de Fact	1167	JUAN SM	Traslado interino, Aeropuerto Juan Santamaría	30 de junio 2024
					TOBIÁS		
13	Pérez Jiménez Luis Alonso	01-1066-0400	Insp de Fact	1780	BOLAÑOS P.	Interino sustituye Marilyn Córdoba	30 de junio 2024
14	Ramírez Morales Kattia	07-0132-0116	Insp de Fact	1598	ALTO	Personal fijo.	Indefinido
15	Pereira Quiros Jorge Luis	03-0405-0272	Insp de Fact	324	ALTO	Personal fijo.	Indefinido
16	Camacho Blanco Johnny Alberto	03-0279-0334	Facturador	320	ALTO	Incapacitado	incapacitado CCSS
	Corléz Collado Ivanny Ester	07-0232-0731	Facturador	320	ALTO	Sustituye a Johnny Camacho B. por incapacidad	16 de enero 2024
17	Corrales Rojas Randall David	01-0631-0877	Facturador	321	ALTO	Personal fijo.	Indefinido
18	Ramírez Smith Elber Joshua	07-0179-0986	Facturador	323	ALTO	Ascenso en otra dependencia	
	Gómez Carballo César	01-1138-0199	Facturador	323	ALTO	Sustituye a Joshua Ramírez Smith por ascenso.	31 de enero 2024
19	Alfaro Molina Karla Milena	02-0574-0120	Facturador	317	ALTO	Interina plaza vacante	30 de junio 2024
20	Alvarado Rodríguez Hazel	02-0559-0390	Insp de Fact	979	GARITA	Personal fijo.	Indefinido
21	Sanchez Fernández Victor	01-1412-0553	Insp de Fact	293	GARITA	interino plaza vacante. Francisco Ortíz pensión	29 de febrero 2024
22	Agüero Chacón Leda Patricia	01-0620-0259	Facturador	1731	GARITA	Pensión.	jubilada al 01 nov 2023
	Esteban Bolaños Camacho	04-0227-0706	Facturador	1731	GARITA	Sustituye a Leda Agüero por pensión.	30 de junio 2024
23	Méndez Chaves Cristiam	04-0172-0612	Facturador	1178	GARITA	Interino plaza vacante.	30 de junio 2024
24	Blanco Villalobos Erick	01-11557-511	Facturador	1145	GARITA	Titular Víctor Sánchez Fernández	29/2/2024
25	Arguedas Campos Carlos	02-0589-0244	Facturador	325	GARITA	Personal fijo.	pendiente en AJSM
26	Ly Jiménez María	03-0271-0862	Insp de Fact	319	BARRANCA	Pensión a partir del 04-12-2023.	jubilada al 04 dic 2023
	Marín Quesada Ingrid Yesenia	03-0383-0610	Insp de Fact	319	BARRANCA	Sustituye a María Ly por pensión.	01 de marzo 2024
27	Smith Arrieta Priscilla	07-0173-0579	Insp de Fact	329	BARRANCA	Interina plaza vacante	Indefinido
28	En concurso Externo	03-0383-0610	Facturador	167	BARRANCA	Titular Ingrid Marín Q., por ascenso	30 de junio 2024
29	Bosque Jiménez Bryan	06-0365-0619	Facturador	1396	BARRANCA	Personal fijo.	Indefinido
30	Rodríguez Jiménez Yalitz	07-0154-0957	Insp de Fact	943	MOIN	Personal fijo.	Indefinido
31	Salguera Granados Adriana	07-0151-0885	Insp de Fact	326	MOIN	Personal fijo.	Indefinido
32	Alcázar Otárola Vionny	07-0197-0716	Facturador	1887	MOIN	Interina, plaza vacante.	Indefinido
33	Doyley Arguedas Dartha	07-0176-0137	Facturador	1257	MOIN	Ascenso en otra dependencia	-
	Mckensie Owens Diana	07-0152-0750	Facturador	1257	MOIN	Sustituye a Dartha Doyle A. por ascenso.	29 de febrero 2024
34	Molina Granados Felix Fernando	02-0381-0474	Facturador	309	MOIN	Personal fijo.	Indefinido
35	Quintero Ángulo Esteban	07-0226-0827	Facturador	1077	MOIN	Interino, plaza vacante.	31 de mayo 2024
36	Cubillo Ramírez Dayana Vannesa	07-0172-0063	Facturador	409	MOIN	Personal fijo.	
37	Francis Scott Daedre	01-1295-0124	Facturador	412	MOIN	Personal fijo.	06 de febrero 2024
38	Mora Solano Moisés Esteban	01-1103-0382	Insp de Fact	981	JUAN SM	Personal fijo.	Indefinido
39	Zamora Camacho Keren Marleny	01-1169-0277	Insp de Fact	1146	JUAN SM	Personal fijo.	Indefinido
40	Peralta Sandí Maritza	01-0805-0992	Insp de Fact	275	JUAN SM	Personal fijo.	Indefinido
41	Rodríguez Herrera Hanseld	06-0326-0327	Insp de Fact	300	JUAN SM	Personal fijo.	Indefinido
42	Vacante		Facturador	1240	JUAN SM	A partir diciembre 2023, será ocupada por Carlos Arguedas Campos.	
					DANIEL		
43	María de los Ángeles Corrales Corrale	07-0119-0131	Insp de Fact	2107	ODUBER Q.	Interina plaza vacante	30 de junio 2024
					TOBIÁS		
44	Vega Apú Sandra	05-0264-0358	Insp de Fact	1194	BOLAÑOS P.	Personal fijo.	Indefinido
					TOBIÁS		
45	Rivera Elizondo Alejandro	01-1474-0982	Insp de Fact	271	BOLAÑOS P.	Personal fijo.	Indefinido

Fuente: Dpto. Transacciones Comerciales.



III. Normativa aplicable

La normativa aplicable a la gestión del departamento se encuentra establecida en los lineamientos, directrices y circulares de la empresa, junto a las siguientes leyes y decretos.

Ley General de Control Interno No 8292.

Ley de la Administración financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley No. 8131 del 18 de setiembre de 2001, Artículo 1,5 inciso f y su Reglamento.

Ley de ARESEP 7593, artículos 5, 14 incisos a, c y d y 24

Ley 8114.

Decreto Ejecutivo No. 30131-MINAE-S

Entre otros.



IV. Análisis

1. Procesos.

Los procesos del departamento se orientan al cumplimiento del Plan Operativo Institucional, cuyo objetivo fundamental, es administrar adecuadamente el proceso de facturación de las ventas, gestión con los transportistas y las transacciones comerciales en las terminales y aeropuertos.

Para cada proceso se tienen asignado un Profesional que los atiende. En el siguiente cuadro se presenta el detalle:

Cuadro 3.

Procesos del Departamento por Profesional.

PROFESIONAL	GUILLERMO ARTAVIA SEVILLA	NORMAN MONGE ARTAVIA	HUGO PATERSON WILLIAM	MARIA ESTHER ESCALANTE ALVARADO	EDDIE MARTÍNEZ MIRANDA 1/
PROCESO	PROCESOS	PROCESOS	PROCESOS	PROCESOS	PROCESOS
CARTERA DE CLIENTES	ESTACIONES DE SERVICIO Y COOPERATIVAS (NO INCLUYE PEDDLER)	CLIENTES DIRECTOS, GOBIERNO, INSTITUCIONES AUTÓNOMAS, PEDDLER Y DISTRIBUIDORES CON PUNTO FIJO (GASERAS)	AVIACIÓN (AEROLÍNEAS, ESCUELAS DE AVIACIÓN Y OTROS), PESCADORES EXONERADOS, VEHÍCULOS EN TIERRA, INTERMEDIARIOS FINANCIEROS Y EMBAJADA USA	TRANSPORTISTAS, CISTERNAS Y CONDUCTORES DE CISTERNA	APOYO EN CLIENTE DE AVIACIÓN (AEROLÍNEAS, ESCUELAS DE AVIACIÓN Y OTROS), PESCADORES EXONERADOS, VEHÍCULOS EN TIERRA, INTERMEDIARIOS FINANCIEROS Y EMBAJADA USA
DATOS MAESTROS	CREACIÓN CLIENTES, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.	CREACIÓN CLIENTES, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.	CREACIÓN CLIENTES, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.	CREACIÓN CLIENTES, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.	APOYO EN LA CREACIÓN CLIENTES, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.
CONTRATOS	REVISIÓN Y ANÁLISIS DE VISTO BUENO COMERCIAL Y CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.	REVISIÓN Y ANÁLISIS DE VISTO BUENO COMERCIAL Y CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.	REVISIÓN Y ANÁLISIS DE VISTO BUENO COMERCIAL Y CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.		APOYO EN LA REVISIÓN Y ANÁLISIS DE VISTO BUENO COMERCIAL Y CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.
PRECIOS Y MEDIOS DE PAGO	CAMBIO PRECIOS, MARGENES, FLETES CANONES Y OTROS	TRAMITE DE MEDIOS DE PAGO, INCLUSIÓN Y CONTROL DE DEPÓSITOS, CIERRES DIARIOS, ATENCIÓN SISTEMAS (CONECTIVIDAD, PETROWEB, TFT, DP, Y TARJETA TRADE)	TRAMITE DE MEDIOS DE PAGO, INCLUSIÓN Y CONTROL DE DEPÓSITOS PARA CLIENTES DE AEROPUERTOS Y MARITIMO.		APOYO EN EL TRAMITE DE MEDIOS DE PAGO, INCLUSIÓN Y CONTROL DE DEPÓSITOS PARA CLIENTES DE AEROPUERTOS Y MARITIMO. JUNTO A REVISIÓN EN CAMBIO DE PRECIO Y OTROS.
PEDIDOS	ATENCIÓN VENTA DE ICE, BOMBEO, DESCARGAS Y OTROS		ELABORACIÓN PEDIDOS MINISTERIOS Y VENTA A BARCOS		APOYO EN LA ELABORACIÓN PEDIDOS MINISTERIOS Y VENTA A BARCOS
COBROS	INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN COBRO DE ASOCIACIONES (ACEG, BANCACEC Y OTROS)	TRAMITE DE NOTAS DE DÉBITO Y CRÉDITO POR COBRO A CLIENTES O DEVOLUCIÓN DE DINEROS, INCLUYE DEVOLUCIÓN DE 2% E IMPUESTO ÚNICO.	TRAMITE DE NOTAS DE DÉBITO Y CRÉDITO POR COBRO A CLIENTES O DEVOLUCIÓN DE DINEROS A CLIENTES DE AVIACIÓN, INTERMEDIARIO FINANCIEROS.		APOYO EN LOS TRAMITE DE NOTAS DE DÉBITO Y CRÉDITO POR COBRO A CLIENTES O DEVOLUCIÓN DE DINEROS A CLIENTES DE AVIACIÓN, INTERMEDIARIO FINANCIEROS.
ARESEP	INFORMES ARESEP-ANEXO 8 Y TODO LO RELACIONADO A PRECIOS, MARGENES, FLETES Y OTROS.				
PRESIDENCIA	TRAMITES DE DONACIONES E INFORMES A PRESIDENCIA.				APOYO EN LOS TRAMITES DE DONACIONES E INFORMES A PRESIDENCIA.
ATENCIÓN INFORMES ENTERNOS Y EXTERNOS	RELACIONADO CON PROCESOS ASIGNADOS.	RELACIONADO CON PROCESOS ASIGNADOS.	RELACIONADO CON PROCESOS (INCLUYE DGAC, AERIS, INCOPECA Y OTROS).	RELACIONADO CON PROCESOS (INCLUYE MINAE, ARESEP Y OTROS).	RELACIONADO CON PROCESOS (INCLUYE DGAC, AERIS, INCOPECA Y OTROS).
CONFECCIÓN FACTURAS		FACTURACIÓN DE SERVICIOS, ALQUILERES Y OTROS.	ATENCIÓN INCONVENIENTES CON FACTURAS DE AEROPUERTOS.		ATENCIÓN INCONVENIENTES CON FACTURAS DE AEROPUERTOS.
ATENCIÓN CLIENTES ESPECIALES	INFORME A AUTORIDADES JUDICIALES.	CONSULTA AUTORIDADES JUDICIALES.	EMBAJA EEUU.	CONSULTA AUTORIDADES JUDICIALES.	EMBAJA EEUU.
CONTRATACIONES				REALIZAR TODAS LAS CONTRATACIONES DEL DEPTO.	
PLANES Y PROYECTOS	PREPARACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL DE PRESUPUESTO, POI Y PLANES DE MEJORA.	ATENCIÓN SISTEMA CONTINGENCIA			
ATENCIÓN PROYECTOS			SISTEMA CALIDAD AJSM Y DANIEL ODUBER	TM-MOIN/TAC-MOIN	USUARIO EXPERTO PROYECTO E-COMER
TRABAJOS ESPECIALES MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	INFORME NOTAS DEBITO O CRÉDITO POR ASUNTOS DE APLICACIÓN DE PRECIOS Y OTROS.	INFORME DE INDICADORES	ATENCIÓN DE INCIDENTES EN AEROPUERTOS. INFORME DE INDICADORES	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, CAPACITACIÓN PERSONAL, ENTRE OTROS.	APOYO EN PREPARACIÓN DE INFORME DE INDICADORES
	RELACIONADOS CON PROCESOS	RELACIONADOS CON PROCESOS	RELACIONADOS CON PROCESOS	RELACIONADOS CON PROCESOS	
DEVOLUCIÓN IMPUESTO ÚNICO Y RETENCIÓN 2%.	TRAMITE DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTO ÚNICO A EMBAJADAS, ONG, ORGANIZMOS INTERNACIONES. CRUZ ROJAS COSTARRICENSE, CUERPO DE BOMBEROS ENTRE OTROS.				
DESCARGA BARCOS	COORDINACIÓN ATENCIÓN DESCARGA DE BARCOS EN PUERTO CALDERA	TRAMITE DEVOLUCIÓN DE 2% RETENCIÓN CLIENTES.			

1/El señor Eddie Martínez apoya al señor Hugo Patterson W.



Además para mantener la continuidad del negocio se presenta el respaldo de cada Profesional.

Cuadro 4 Personal de respaldo	
TITULAR PROCESO	RESPALDO
GUILLERMO ARTAVIA SEVILLA	EDDIE MARTÍNEZ MIRANDA ./HUGO PATERSON WILLIAMS
HUGO PATERSON WILLIAMS	EDDIE MARTÍNEZ MIRANDA
NORMAN MONGE AGUILAR	MARÍA ESTHER ESCALANTE ALVARADO
MARÍA ESTHER ESCALANTE ALVARADO	NORMAN MONGE AGUILAR
EDDIE MARTÍNEZ MIRANDA	HUGO PATERSON WILLIAMS.

Para el caso de los Asistentes, se han dispuesto de la siguiente forma:

ASISTENTES PROCESO	DIANA JIMÉNEZ BRENES APOYO	MARIA FERNANDA VINDAS BADILLA 1/ APOYO	ALEXANDRA ALVARADO MEZA APOYO	ADRIANA MORA CUBERO APOYO
CARTERA DE CLIENTES	APOYO EN ATENCIÓN A CLIENTES DIRECTOS, GOBIERNO, INSTITUCIONES AUTONOMAS, PEDDLER Y DISTRIBUIDORES CON PUNTO FIJO (GASERAS)	APOYO EN ATENCIÓN ESTACIONES DE SERVICIO Y COOPERATIVAS (NO INCLUYE PEDDLER)	APOYO EN ATENCIÓN ESTACIONES DE CLIENTES DIRECTOS, GOBIERNO Y PEDDLER.	APOYO EN ATENCIÓN DE CLIENTES TRANSPORTISTAS, CISTERNAS Y CONDUCTORES DE CISTERNA
TRANSPORTITAS	APOYO EN ATENCIÓN DE CLIENTES TRANSPORTISTAS, CISTERNAS Y CONDUCTORES DE CISTERNA	APOYO EN ATENCIÓN DE CLIENTES TRANSPORTISTAS, CISTERNAS Y CONDUCTORES DE CISTERNA	APOYO EN ATENCIÓN DE CLIENTES TRANSPORTISTAS, CISTERNAS Y CONDUCTORES DE CISTERNA	APOYO EN ATENCIÓN A CLIENTES DE AVIACIÓN (AEROLÍNEAS, ESCUELAS DE AVIACIÓN Y OTROS), PESCADORES EXONERADOS, VEHÍCULOS EN TIERRA, INTERMEDIARIOS FINANCIEROS Y
DATOS MAESTROS	ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.	ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.	ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.	ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA, EXPEDIENTES FÍSICO, DIGITAL Y ATENCIÓN DE CLIENTES.
CONTRATOS	CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.	CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.	CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.	CONTROL Y ELABORACIÓN DE COMUNICADOS.
MEDIOS DE PAGO	APOYO EN TRAMITE DE MEDIOS DE PAGO, (INCLUSIÓN, ATENCIÓN SISTEMAS CONECTIVIDAD PETROWEB, TFT Y VC Y TARJETA TRADE.	APOYO EN TRAMITE DE MEDIOS DE PAGO, (INCLUSIÓN, ATENCIÓN SISTEMAS CONECTIVIDAD PETROWEB, TFT Y VC Y TARJETA TRADE.	APOYO EN TRAMITE DE MEDIOS DE PAGO, (INCLUSIÓN, ATENCIÓN SISTEMAS CONECTIVIDAD PETROWEB, TFT Y VC Y TARJETA TRADE.	APOYO EN TRAMITE DE MEDIOS DE PAGO, (INCLUSIÓN, ATENCIÓN SISTEMAS CONECTIVIDAD PETROWEB, TFT Y VC Y TARJETA TRADE.
COBROS	TRAMITE DE NOTAS DE DÉBITO Y CREDITO POR COBRO A CLIENTES O DEVOLUCIÓN DE DINEROS, INCLUYE DEVOLUCIÓN DE 2% E IMPUESTO ÚNICO.	TRAMITE DE NOTAS DE DÉBITO Y CREDITO POR COBRO A CLIENTES O DEVOLUCIÓN DE DINEROS, INCLUYE DEVOLUCIÓN DE 2% E IMPUESTO ÚNICO.	TRAMITE DE NOTAS DE DÉBITO Y CREDITO POR COBRO A CLIENTES O DEVOLUCIÓN DE DINEROS, INCLUYE DEVOLUCIÓN DE 2% E IMPUESTO ÚNICO.	
ATENCIÓN INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	APOYO EN RECOPIRAR INFORMACIÓN	APOYO EN RECOPIRAR INFORMACIÓN	APOYO EN RECOPIRAR INFORMACIÓN	APOYO EN RECOPIRAR INFORMACIÓN
CONFECCIÓN FACTURAS	FACTURAS POR SERVICIOS Y AEROPUERTOS	FACTURAS POR SERVICIOS Y AEROPUERTOS	FACTURAS POR SERVICIOS Y AEROPUERTOS	FACTURAS POR SERVICIOS Y AEROPUERTOS
CONTRATACIONES	ORDENES DE PAGO	ORDENES DE PAGO	TRAMITE PAGO	ORDENES DE PAGO
CONTINGENCIA		REALIZAR PRUEBAS DEL SISTEMA CONTINGENCIA	REALIZAR PRUEBAS DEL SISTEMA CONTINGENCIA	REALIZAR PRUEBAS DEL SISTEMA CONTINGENCIA
ATENCIÓN PROYECTOS	APOYO PRUEBAS PROYECTOS	APOYO PRUEBAS PROYECTOS	APOYO PRUEBAS PROYECTOS	
TRABAJOS ESPECIALES	ELABORAR NOTAS DÉBITO O CRÉDITO POR ASUNTOS DE APLICACIÓN DE PRECIOS	ELABORAR NOTAS DÉBITO O CRÉDITO POR ASUNTOS DE APLICACIÓN DE PRECIOS	INFORME GASTOS MENSUALES TIEMPO EXTRAORDINARIO	APOYO A LOS TRÁMITE DE NOMBRAMIENTOS Y OTROS.
PAGOS			TRAMITE PLANILLAS, PAGO VIATICOS, SERVICIOS ALIMENTACIÓN Y OTROS	
PEDIDOS, FACTURAS	ELABORACIÓN PEDIDOS Y FACTURAS EN CASOS ESPECIALES (VENTA CLIENTE ICE Y OTROS)	ELABORACIÓN PEDIDOS Y FACTURAS EN CASOS ESPECIALES (VENTA CLIENTE ICE Y OTROS)		
PRUEBAS DE SISTEMAS	APOYAR EN LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS EN LOS SISTEMAS DE FACTURACIÓN	APOYAR EN LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS EN LOS SISTEMAS DE FACTURACIÓN		
MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	APOYO EN LA ELABORACIÓN DE BORRADOR DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	APOYO EN LA ELABORACIÓN DE BORRADOR DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	APOYO EN LA ELABORACIÓN DE BORRADOR DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	
OTROS	APOYO EN LABORES ESPECIALES	APOYO EN LABORES ESPECIALES	APOYO EN LABORES ESPECIALES	APOYO EN LABORES ESPECIALES

1/ Los Asistentes realizan labores similares, sin embargo algunas se les han asignado labores específicas.



Para atender el objetivo general asignado, se ejecutan las siguientes actividades:

- a. **Analizar y ejecutar el proceso de actualización de datos maestros de transportistas y camiones cisterna requerido por el sistema de facturación en terminales.**

-Contratos.

Según lo establece el Decreto Ejecutivo No. 30131-MINAE-S, referente al mandato de vender combustibles en las Terminales de Distribución solo a empresas físicas y jurídicas que cuenten con un contrato de compraventa vigente.

Se confeccionaron en promedio por año unos 180 comunicados caducos de clientes (suscripciones, renovaciones, adendas etc). Que involucran la actualización de los datos maestros de los mismos en el módulo SD del sistema de facturación, se incluye creación de unos 20 clientes nuevos por año.

En promedio por años (2020 a 2023) se otorgan 210 vistos buenos comerciales a los contratos de compraventa de combustible. A noviembre de 2023, se han otorgado 135 vistos buenos comerciales de diversos clientes, teniendo en cuenta que esta cantidad pudo ser mayor, debido a la autorización de las prórrogas automáticas de los contratos según las resoluciones genéricas del MINAE.

-Datos maestros.

El departamento ha realizado la actualización los datos maestros de todos los clientes y transportistas autorizados para realizar la compra de combustibles en RECOPE desde el año 2020 hasta noviembre 2023. Para el año 2020 entre clientes activos y transportistas se tenían 1400, para 2021 fueron 1476, para 2022 ascendieron a 2533 y para 2023 se tienen registrados 2609.

Para el mes de noviembre 2023, según el sistema de facturación SIG-SAP se encuentran 1237 clientes activos que requieren mantener un contrato vigente y los datos actualizados en el sistema de facturación para la venta de productos. Para los clientes que involucran transporte entre conductores, empresas transportistas y vehículos cisternas se dispone de un total de 1372, los cuales requieren de información actualizada para realizar el servicio de transporte e ingreso a las terminales de distribución.



En el siguiente cuadro se presentan los clientes por tipo de cliente:

Cuadro N°5 Clientes y Transportistas activos a noviembre 2023	
TIPO CLIENTE	CANTIDAD
INDUSTRIAS	90
PEDDLER	95
GOBIERNO	18
CONSTRUCTORAS 1/	101
ESTACIONES DE SERVICIO	417
COOPERATIVAS 2/	16
PESCADORES-EXONERADOS	9
AEROPUERTO DETALLE	10
AEROPUERTOS	481
TOTAL	1237

TRANSPORTISTAS ACTIVOS A NOVIEMBRE 2023	CANTIDAD
EMPRESAS TRANSPORTISTAS (DUENOS DE CISTERNAS)	286
CISTERNAS	569
CONDUCTORES	517
TOTAL	1372

Fuente: Sistema de facturación SIG-SAP- noviembre 2023.

En promedio mensualmente se deben actualizar 100 pólizas tanto de cisternas, cabezales y conductores, además de la actualización de vigencia de los 517 carnés de transportistas registrados para noviembre 2023, especialmente en el mes de noviembre de cada año, documento que se vencen el mayor porcentaje en dicho mes.

b. Analizar y ejecutar el proceso de cambio de precios, márgenes, fletes y retenciones para terminales y aeropuertos.

-Precios

Durante cada año (2020 al 2023) se realizan en los sistemas de facturación de terminales SIG/SAP y aeropuertos SVFA unos 16 cambios de precios de combustibles, sea por variación de precios en terminales, variación de impuestos y márgenes, entre otros, además los viernes de cada semana se realiza un cambio de precios en el sistema de precios de aeropuertos (SVFA), en total unos 52 cambios anuales.



c. Controlar el adecuado registro de los medios de pago que soportan el proceso de facturación en terminales y aeropuertos.

-Medios de Pago.

Los medios de pago incluyen todas las vías que la empresa dispone a los clientes para que realicen los depósitos de dinero para compra de combustibles. Se incluyen también todos los trámites necesarios para el reintegro o cobro de dinero por venta de servicios u otros.

Para los años 2020 a 2023, se han recibido por recibió por concepto de depósitos en colones unos 7,000 millones de colones y en dólares un aproximado de 14 millones de dólares (US\$).

Para el año 2023, los clientes depositaron unos 1,931,585.23 millones de colones y en dólares más de 5 millones de dólares en promedio mensual. Los medios de pago se concentran en:

-Depósitos (DP) que el cliente realizar en ventanilla o por medio de transferencia electrónico en los Bancos de Costa Rica o Banco Nacional de Costa Rica y que debe enviar el comprobante a los funcionarios del Dpto. para ser incluidos en forma manual.

-Conectividad (CT), sistema automático, donde el cliente accede a su cuentas en las páginas de los Bancos de Costa Rica o Banco Nacional de Costa Rica y procede por medios electrónicos a realizar un depósito a las cuentas de RECOPE. El dinero se acredita en forma inmediata (tiempo real) al código del cliente en el sistema de facturación en RECOPE.

-PETROWEB (PW), transferencia electrónica en tiempo real (modalidad SINPE), donde el cliente a través del sitio transaccional realiza mediante el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) un depósito a las cuentas de RECOPE y el dinero se acredita al código del cliente en el sistema de facturación.

-Transferencia de fondos de terceros (TFT ahora PIN), es una transferencia automática de fondo modalidad SINPE), donde el dinero se acredita en tiempo real a la cuenta del cliente en el sistema de facturación en RECOPE.

-SINPE (DP), es una transferencia mediante el sistema nacional de pagos electrónicos, en el cual el cliente realiza un depósito desde cualquier cuenta, en cualquier ente financiero a las cuentas de RECOPE. Esta modalidad requiere que el cliente remita el comprobante a los funcionarios del Dpto., para su consulta y acreditación manual.

-Voucher (VC), Son aquellos depósitos que el cliente realiza mediante tarjeta (para el caso de las terminales de distribución solo se aceptan la tarjeta TRADE-BAC-SANJOSE, exclusiva para compra de combustible), para los aeropuertos, se aceptan todas las tarjetas de débito y crédito.

-Recibo en rampa. Modalidad de recibo de dinero que se utiliza en los aeropuertos, cuando el trámite de contenido económico lo realiza el Operador de Abastecimiento.



En el siguiente cuadro N°6 se presentan la composición de los medios de pago del período 2023.

Cuadro N°6		
Composición de los medios de pago		
ENERO A DICIEMBRE 2023		PARTICIPACIÓN
CONCEPTO	MONTO EN MILLONES	PORCENTUAL
CT	₡1,157,839.48	60%
DP	₡184,129.13	10%
PW	₡382,232.26	20%
TFT	₡30,934.98	2%
VC	₡176,449.37	9%
TOTAL	₡1,931,585.23	100%

1/Los datos del mes de noviembre y diciembre se tomaron del promedio de los últimos 3 meses.

Fuente: Informe indicadores.

La tendencia de la composición se mantiene con una participación mayoritaria de Conectividad y Petroweb.

El comportamiento de los depósitos en dólares se expone en el cuadro N°7, donde se muestra que estos depósitos superan mensualmente los 3 millones de dólares, alcanzando un máximo que supera los 20 millones de dólares.

Cuadro N°7 Comportamiento de medios de pago (dólares)

COMPORTAMIENTO EN DOLARES AÑO 2023	
MES	MONTO
ENERO	\$20,800,554.02
FEBRERO	\$17,178,417.84
MARZO	\$18,595,864.37
ABRIL	\$16,506,586.50
MAYO	\$9,045,760.76
JUNIO	\$9,969,807.56
JULIO	\$13,253,769.95
AGOSTO	\$6,004,935.76
SETIEMBRE	\$14,744,903.34
OCTUBRE	\$3,874,282.39
NOVIEMBRE	\$8,208,040.50
DICIEMBRE	\$8,208,040.50
TOTAL	\$64,263,779.99
PROMEDIO	\$5,355,315.00

Nota. Para los meses de noviembre y diciembre se utiliza un promedio de los últimos tres meses.



Fuente: Informe indicadores 2023.

El personal del departamento de Transacciones Comerciales incluye manualmente un promedio anualmente 2800 depósitos y voucher, que superan los 300 millones anuales. Además de realizar los cierres diarios de cada día por depósitos en el Departamento, las terminales y aeropuertos en promedio unos 320 cierres anuales.

Notas de crédito y débito.

Es el instrumento mediante el cual la empresa realiza el cobro o devolución de dinero a los clientes.

El departamento realiza por diferentes situaciones notas de crédito y débito:

- Devolución de Saldo.
- Reintegro de dinero por devolución de producto.
- Cambio de depósitos entre códigos de clientes.
- Por ajuste de precios.
- Por cobro a otro cliente.
- Devolución de 2% de retención de Instituciones del Estado.
- Otros.

En total para el período 2020 a 2023, se tramitaron unas 425 notas de débito por un valor de 1582 millones de colones y en notas de débito unas 115 por un valor de 537 millones de colones.

Para el año 2023 se realizaron 90 notas de crédito por un valor de 1092 millones y 45 notas de débito por un valor de 520 millones. Este dato considera la información disponible a octubre 2023.

Trámite reintegro impuesto único.

Mediante la nota RES-DGH-030-2021, de la Dirección General de Hacienda, Ministerio de Hacienda, le transfiere en el año 2022 la responsabilidad a RECOPE a realizar el trámite de devolución del impuesto único por compras al detalle del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y la Asociación Cruz Roja Costarricense, trámite que se realizaba automáticamente por el sistema EXONET.

A partir de agosto 2022 y hasta 2023 (enero a noviembre) se han desembolsado unos 699.698 millones de colones a ambas organizaciones correspondientes a un total de 5.1 millones de litros.

Para el año 2023 se han le reintegro a dichos entes a suma de 375.66 millones de colones y un total de 3 millones de litros. En el cuadro 6, se muestra el detalle por Institución.

Cuadro N°8		
Reintegro impuesto único		
ENTE	MONTO MILLONES	MONTO LITROS
BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS	₡148.27	752.399.89



ASOCIACIÓN CRUZ ROJA COSTARRICENSE	₡227.39	2.320.631.54
TOTAL	₡375.66	3.073.031.43

Fuente: Informe devolución de impuesto único (enero-octubre 2023).

En total se procesaron 126078 facturas desde agosto 2022 que respaldan el monto reintegrado.

- d. Ejecutar el proceso de facturación por venta de productos y servicios en terminales y aeropuertos, así como su correcta aceptación ante el Ministerio de Hacienda.**

El departamento es la dependencia encargada de confeccionar todas las facturas a los clientes por venta de productos u otros servicios. Para para cumplimiento de lo establecido se realizó:

-Factura por venta de combustibles.

Por venta de productos desde el año 2020 hasta 2023 se han confeccionado un total de 690 mil facturas y solo para el año 2023 se confeccionaron unas 196 mil facturas.

En el cuadro N°8 se muestra la facturación por terminal.

Período de enero 2023 a diciembre 2023.1/

Cuadro 8. Facturas realizadas		
TERMINAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ALTO	35,442	18%
GARITA	38,280	19%
MOIN	29,988	15%
BARRANCA	27,378	14%
AEROPUERTO DANIEL ODUBER	9,095	5%
AEROPUERTOS JUAN SANTAMARÍA	43,970	22%
AEROPURTO TOBIÁS BOLAÑOS PALMA	12,344	6%
AEROPUERTO LIMÓN	290	0.1%
TOTAL	196,642	100%

1/ Los datos de noviembre y diciembre son un promedio de los últimos tres meses.

Fuente. Indicadores de Gestión 2023.

-Facturas por venta de servicios y otros.

Durante el año 2023, se confeccionaron un total de 75 facturas por servicios de sumidero, alquiler de espacio físico, instalación de TAG, servicios de metrología y otros.

-Donaciones.

Conforme lo establecido por la Administración Superior, se procedió al trámite de entrega de donaciones.



Para el período de enero 2020 a octubre 2023, se tramitaron donaciones por un valor de 3,554.71 millones de colones en asfalto y emulsión asfáltica, donde se beneficiaron 148 entes Municipales para asfalto y 214 en emulsión

Para el año 2023 (enero a octubre), se tramitó la entrega de más de tres millones de litros con un valor superior a los 789 millones de colones, Las donaciones fueron para 14 Municipalidades en asfalto y 17 en emulsión. En el cuadro N°9, se expone el detalle de la donación por producto.

Cuadro N°9. Donación por producto		
Período: enero 2023 a octubre 2023		
PRODUCTO	CANTIDAD LITROS ENTREGADOS	VALOR COLONES
EMULSIÓN	731.671	192,952,533
ASFALTO	2.268.690	596,491.335
TOTAL GENERAL	3,000,361	789,433,888

Fuente: Informe Donaciones octubre 2023.

Contingencia.

Como medida de contingencia para el sistema de facturación SIG-SAP, se dispone del sistema de facturación FACONT. Para mantener este sistema en funcionamiento, se realizan pruebas de contingencia, en forma semanal por parte del Departamento y las áreas de facturación en las Terminales de Distribución.

Según nota DS-0284-2022 del Dpto. Diseño de Soluciones éste se estará considerando su actualización en el año 2024.

-Descarga de Barcos.

Se atienden las necesidades de la empresa y del cliente Instituto Costarricense de Electricidad en las descargas de Asfalto y Bunker Térmico ICE.

Para la gestión de facturación de asfalto (producto de la Empresa), se atiende mensualmente una descarga al mes con personal del área de facturación de la terminal en Moín. Además se presentó la particularidad de la atención de descarga de Jet-A1 en las instalaciones de APM Terminal.

El cliente ICE, solicita combustible bunker para la Planta Garabito, ubicada en la provincia de Puntarenas. -Las necesidades de este cliente se atienden con la descarga de producto en el puerto de Caldera. Para el año 2020 y 2021 no se atendieron descargas y en el año 2022, se atendió una descarga. Para el presente año 2023 se han atendido 6 descargas, incluyendo la última descarga programada para diciembre 2023.



-Facturación ICE.

Se desplegó el equipo de facturación de la terminal Barranca, para que realizará la facturación del producto bunker propiedad del ICE, para la venta a clientes de RECOPE, el proceso inició de febrero 2023 y culminó en julio 2023, con una venta final en setiembre 2023 (Acuerdo de transacción extrajudicial, expediente N°18-006651-1027-CA-9).

-Atención de venta de exportación.

Se apoyó en la gestión realizada por la Dirección Comercial para la exportación de Asfalto a Nicaragua (un cliente), diésel y gasolinas a Panamá (dos clientes), se realizaron 135 facturas por un valor de 3.6 millones de dólares.

-Atención soda cáustica.

Se atendió la gestión de facturación de venta de más de 15600 litros de soda cáustica al cliente ICE, por un valor de 26 mil dólares, unto a trámite de contratación en SICOP durante el 2023.

2. Informes.

Se generan diferentes informes relevantes:

- Informe a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) denominado "Anexo N°8" referente a los fletes y márgenes para las estaciones de servicio conforme a las ventas y lo aprobado por el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), informe semestral.
- Atención de información de ARESEP, referente a datos maestros de clientes.
- Atención de consulta entes judiciales.
- Atención consulta de clientes.
- Informe mensual de donaciones a la Presidencia Ejecutiva y otros entes.
- Informe mensual de indicadores de gestión (Medios de pago, facturas, aeropuertos).

3. Proyectos

Los proyectos en los cuales se participa son:

Sistema de Facturación Aeropuertos (Proyecto SAP-Commerce-Cloud).

Este proyecto consiste en realizar el proceso de facturación en los aeropuertos por medio de un nuevo sistema, que permita al cliente y la empresa realizar sus transacciones en línea.

Por parte del Departamento de Transacciones Comerciales, participan tres personas, de las cuales uno es el Profesional responsable y las otras dos personas son de apoyo.

Se cuenta con un profesional del Dpto. de Gestión Comercial, que atiende funciones similares al funcionario del Dpto. Transacciones Comerciales, ya que formaba parte de nuestro equipo de trabajo.

Estos funcionarios son los responsables de atender todos los requerimientos en materia de datos maestros, medios de pago y facturación, concernientes a la venta en aeropuertos.



El proyecto se encuentra en una etapa que han denominado III (Construcción) y IV ((Despegar) que precede a los informes

-E10- Informe de Diseño. SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN PARA SAP COMMERCE CLOUD y FSM PARA AEROPUERTOS

-E12-Informe de Diseño (los flujos de trabajo) SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN PARA SAP COMMERCE CLOUD.

-Proyecto Nova. Informe Etapa 3 y 4

Los cuales fueron firmados por el equipo.

Proyecto Diferencial cambiario.

El proyecto requiere de su finalización por parte del equipo de trabajo. Se han realizado las pruebas y se encuentra pendiente de se autorice la entrada en productivo, sin embargo se requiere el informe final.

Migración sistema de ventas CTS a TM Terminal Moin.

Se participa como contraparte con personal del Departamento y la Terminal, para las pruebas tanto remotas como en sitio.

Sistema calidad aeropuerto Juan Santamaría y Daniel Oduber

Se participa con personal del Departamento y del Aeropuerto, tanto del Departamento como de las áreas de Facturación, además de atender los requerimientos de los gestores de calidad y de las auditorias.

3. Planes.

Se atienden los planes establecidos en la institución, según el siguiente detalle:

Planes de Mejora.

Se han atendido los planes de mejora asignados.

Para el año 2023, se atendió lo planificado en cuanto a:

Objetivo: Disponer con un esquema de control que permita asegurar que las cisternas que ingresan a la diferentes terminales de distribución, cumplan con los requerimiento de ley en el transporte de hidrocarburos.

Meta: Asegurar que las cisternas que ingresan a las terminales de distribución cumplan con la normativa interna y externa vigente.

Actividades:

Definir un esquema de control para ingreso de las cisternas a terminales.

-Se atendió mediante la nota TC-0152-2023 se realizó el esquema de control.

Gestionar el desarrollo del sistema de control propuesto.

-Se atendió mediante la mejora en la aplicación, la cual se está gestionando el proceso en coordinación con el Dpto. Gestión de Ventas.



Valoración del riesgo y control interno.

Para los años 2020 a 2023 se han atendido los requerimientos establecidos. Para el año 2023 no se elaboró un Plan de Gestión de Riesgo, ya que se considera que las acciones las acciones aplicadas mitigan los riesgos evaluados y se consideran como satisfactorias y suficientes. El proceso de revisión fue realizado con el Dpto. Gestión de Ventas.

Estudio Clima Laboral.

Se procedió a realizar el plan de mejora, basado en el Estudio de Clima Laboral, el cual fue avalado según CGC-0285-2023.

En control interno se atendieron los requerimientos de información.

Presupuesto.

Se han realizado los presupuestos de los años 2020 a 2023, cumpliendo las disposiciones emitidas por los entes y dependencias competentes logrando una programación y ejecución satisfactoria.

Para el año 2023 se atendió la realización, aprobación, ajuste y ejecución de presupuesto del Departamento por unos 86 millones de colones, para atender los requerimientos de la gestión comercial, con una ejecución superior del 90%.

En éste rubro se atendieron diferentes requerimientos, de los cuales destaca la aprobación en el sistema SIG-SAP de más de 1000 documentos anuales de los funcionarios (servicios de alimentación, pago pasajes, viáticos y otros).

Además se preparó el proyecto de presupuesto 2024.

4. Gestión administrativa.

Se atendieron diferentes gestiones de carácter administrativo, como:

- Evaluación del desempeño de los funcionarios, años 2022 y 2023.
- Revisión y aprobación de justificaciones, vacaciones y otros.
- Atención de reuniones de coordinaciones con el personal.
- Atención de quejas y denuncias.
- Movimientos de personal.



V. Conclusiones

La conclusión general sobre el accionar del Departamento Transacciones Comerciales, es un cumplimiento real y adecuado de los objetivos y planes establecidos, además del cumplimiento de lo dispuesto en el manual descriptivo de puestos, junto a la satisfacción total del cliente.

Como conclusiones específicas se lograron realizar en forma satisfactoria mediante la gestión del suscrito y del equipo del Departamento las actividades asignadas de:

Análisis y ejecución del proceso de actualización de datos maestros de transportistas y camiones cisternas requerido por el sistema de facturación en terminales.

Análisis y ejecución del proceso de cambio de precios, márgenes, fletes y retenciones para terminales y aeropuertos.

Control adecuado registro de los medios de pago que soportan el proceso de facturación en terminales y aeropuertos

Ejecución el proceso de facturación por venta de productos y servicios en terminales y aeropuertos, así como su correcta aceptación ante el Ministerio de Hacienda.

Coordinar y supervisar los procesos de facturación que soportan la venta de combustibles, exportaciones y servicios realizados por las diferentes terminales de Distribución y otras unidades empresariales y su aceptación a nivel del Ministerio de Hacienda.

Realizar las actividades requeridas para el correcto registro de las transferencias interterminales, consumos internos, donaciones, calibraciones y cualquier otra gestión que involucre movimiento de producto.

Coordinar y dirigir la gestión oportuna y eficiente en las áreas de Facturación, así como la atención de las necesidades del cliente interno y externo, tales como la devolución de producto, devolución impuesto único, impuesto sobre la renta, devolución y traslado de saldos de clientes, entre otras.

Coordinar el proceso de medios de pago autorizados para la compra de combustibles en las terminales y pago de servicios asegurando no solo el correcto registro sino también la oportunidad para clientes.

Gestionar el proceso de actualización de los precios de ventas nacionales y de exportación vigente, así los datos maestros requeridos para el proceso de venta.

Coordinar el proceso de autorización para el ingreso de transportistas y empresas transportistas a las terminales.

Administrar la base de datos de clientes y transportistas con autorización para comprar combustibles en las terminales de distribución.

Velar por el correcto funcionamiento y actualización de los datos maestros del sistema de facturación y ventas vigente.

Coordinar la tramitación de las solicitudes de notas de crédito y débito generadas en el proceso de ventas y la relación con el cliente.

Mantener actualizado los expedientes digitales comerciales de clientes y transportistas asegurando la disponibilidad de la información.

Implementar sistemas que aseguren la continuidad del proceso de facturación en las terminales ante cualquier eventualidad.



REFINADORA
COSTARRICENSE
DE PETRÓLEO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Una calificación de excelente en la evaluación del desempeño del suscrito.



VI. Recomendaciones

Las recomendaciones se fundamentan en la capacidad del mantener el equipo de trabajo motivado y con las herramientas necesarias para una mejora continua.

- Mantener la motivación del equipo de trabajo del Departamento.
- Retomar el tema de la disponibilidad del personal, para atender cualquier requerimiento fuera de horas de oficina.
- Retomar el tema de la carrera administrativa en el departamento, para aprovechar la experiencia y conocimiento del personal en todos los niveles y especialmente en los niveles operativos a profesionales.
- Continuar con la comunicación fluida entre el personal, lo que permite una mejora sustantiva en la ejecución de las funciones.
- Diseñar un programa de acercamiento de todo el personal, a través de visitas programadas entre personal de las áreas de facturación y departamento. Como ejemplo el personal de Moín, visita Garita, Barranca o Aeropuerto Juan Santamaría y viceversa.



VII. Responsables

Nombre completo. Álvaro Enrique Ureña Monge

Puesto: Jefe a.i., Departamento Transacciones Comerciales.