

15 de junio de 2011  
DCSC-276-2011

Geólogo  
Francisco Rojas Esquivel  
Gerente de Distribución y Ventas

Estimado señor:

**ASUNTO: INFORME FINAL DE GESTIÓN**

Conforme a lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la ley General de Control Interno y al artículo N° 5 de la Sesión Ordinaria N°3968-329 de nuestra Junta Directiva, celebrada el 4 de agosto del 2005, procedo a presentarle el informe final de mi gestión en calidad de Director de Comercialización y Servicio al Cliente Directo:

- a. La labor sustantiva de la Dirección de Comercialización y Servicio al Cliente Directo consiste en administrar eficientemente la relación comercial con los clientes, buscando la mejora en el nivel de satisfacción a través de un servicio de calidad en sus procesos de preventa, venta y postventa. Además, de asegurar que lo facturado en los planteles y aeropuertos sea lo correcto, conforme a los lineamientos establecidos por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Junta Directiva de la Empresa.
- b. El ordenamiento jurídico relacionado directamente con la gestión de la Dirección de Comercialización y Servicio al Cliente Directo no ha variado durante el plazo de mi gestión; la cual está compuesta principalmente por:  
Ley N° 6588  
Ley N° 7593  
Ley N° 8292  
Decreto Ejecutivo 30131MINAE-S  
Decreto Ejecutivo 31257-MINAE
- c. A la fecha se ha cumplido con los lineamientos de control interno establecidos por la Administración. Los informes de autoevaluación de años anteriores han sido enviados a la Gerencia de Distribución y Ventas en su momento correspondiente.





- d. En relación con las acciones emprendidas para establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno y siendo consciente que el proceso de mayor riesgo en esta Dirección es la facturación a los clientes, por cuanto las operaciones mensuales superan los ₡100 mil millones, se ha venido coordinando con el Departamento de Procesos y la Dirección de Tecnología e Informática para desarrollar el módulo de revisión de precios, impuesto único, márgenes, fletes y retenciones aplicados a nuestros estimables clientes, con la finalidad de validar oportunamente que lo cobrado sea exactamente lo autorizado. A la fecha está en la fase de desarrollo por parte de las dependencias en mención.
- e. En cuanto a los informes de la Auditoría Interna, está pendiente de cumplimiento la recomendación N° 9 del AUI-19-2-10, la cual, por consistir en el desarrollo de un módulo de información, se trasladó a la Ing. Nydia Redondo Varela, Jefe Departamento de Procesos, para su aplicación respectiva. Este punto está asociado directamente con el d) anterior.

Además, la recomendación N° 8 del AUI-19-10 está pendiente, ya que mediante oficio SCL-384-2011 del 28 de abril de 2011, la Lic. Ileana Harrison C., indicó que en virtud de que el MOPT ya disponía nuevamente de los servicios de la profesional en Ingeniería que desarrollaba ese trabajo, por medio del oficio SCL-278-2011 del 24 de marzo de 2011, se solicitó la colaboración respectiva y se está a la espera de que se reactive dicha actividad.

En relación con la recomendación con el seguimiento al AUI-13-2-08 "Donaciones de asfalto y emulsión asfáltica", se coordinó con la DFI y el Depto de Contaduría para que a partir del 1° de junio de 2011, se elabore y en los 1eros 5 días de cada mes se remita a la Presidencia un Informe Mensual sobre las donaciones retiradas y no retiradas autorizadas por la Presidencia; lo anterior de conformidad con lo señalado por el Sr. Jorge Rojas M, Gerente General de la Empresa.

- f. En relación con el estado de los proyectos o procesos más relevantes de ésta dependencia, detallo lo siguiente:

El Proyecto "PETROWEB" está en la fase de diseño de pedidos, definición de los canales de seguridad y capacitación por parte del contratista (PROSOFT). La líder del proyecto es la Lic. Marta Young Leitón, funcionaria de la DTI, la cual está coordinando el avance de las actividades y seguimiento de los plazos. En su momento, corresponderá a esta Dirección revisar si la información ofrecida en el sitio web para



Geól. Francisco Rojas E.  
DCSC-276-2011  
Pág. N° 3

que los clientes puedan hacer transacciones satisfacen sus necesidades, así como el desarrollo del Plan Piloto y su respectiva puesta en productivo.

Está en proceso de autorización por parte de la Administración Superior el pago del cliente Fernando Jiménez Villalobos, una vez recibida ésta, se procederá con la gestión respectiva, según lo establecido por ARESEP.

El reclamo planteado por DHL está en su fase de confección de nota de crédito por concepto del impuesto cobrado incorrectamente en el periodo del 2008, quedando pendiente una consulta a la Dirección de la Tributación Directa con respecto a diciembre de 2007. Queda pendiente efectuar el finiquito respectivo con el cliente.

Está pendiente la nota de crédito por concepto de la devolución del producto efectuada por el barco Regal Star, la cual está siendo procesada en el Departamento de Servicio al Cliente. Se recomienda efectuar un finiquito con el cliente para evitar futuros reclamos.

Está pendiente la elaboración de la segunda parte de la nota de crédito al ICE por concepto de la devolución de producto, la cual está sujeta a lo que los Gerentes acuerden sobre el tema, especialmente lo relacionado con el pago del flete y el gasto de sumidero en planteles.

Está en proceso de pruebas y capacitación el Módulo de Facturación en los Aeropuertos, proceso que debe ser revisado por la Jefatura del Departamento de Facturación y aprobado por esta Dirección. La fecha prevista para su inicio estará sujeta al grado de avance de las fases correspondientes. Se recomienda efectuar un Plan Piloto para probar adecuadamente las diferentes transacciones del proceso de carga, pago y venta en los aeropuertos.

En relación con los objetivos empresariales, a nivel de Dirección queda pendientes el resultado de los costos de operación menores a \$0.12/BBI., el tiempo extra menor al 7%, el aumento en las ventas en un 10% y el estudio de mercado de aviación para conocer la demanda potencial.

A nivel del Departamento de Facturación, además de los costos de operación menor al 7%, el tiempo extra menor al 8% y el aumento en las ventas del jet A-1 en un 10%, queda por entregar la confirmación de la operación del Sistema Contingente de facturación, cuya fecha límite es el 30 de octubre de 2011.



Geól. Francisco Rojas E.  
DCSC-276-2011  
Pág. N° 4

En el Departamento de Servicio al Cliente, queda pendiente el cumplimiento de los costos de operación menores a \$0.02/Bbl., tiempo extraordinario menor al 7% y la elaboración de un plan para desarrollar una cultura de servicio al cliente en la Empresa.

- g. En relación con los logros efectuados a través de mi gestión, procedo a detallar los más relevantes:
1. Desarrollo e implantación del sistema de pagos llamado "Conectividad" por parte de los Bancos Nacional de Costa Rica y de Costa Rica, permitiéndoles a los clientes efectuar sus transacciones para la compra de combustible en forma electrónica y a tiempo real, evitándose la presentación física de documentos en los planteles. Además, logró negociarse un costo fijo mensual de \$250.00 por el servicio bancario, en lugar de tener que pagar una comisión por el total transado en formar diaria.
  2. Mejoramiento en los resultados de la opinión del servicio ofrecido a los clientes y transportistas, tanto en los planteles como en las oficinas principales de facturación y servicio al cliente, pasando de un 73% en el 2004 a un 84% en el año 2010.
  3. Desarrollo y operación de un Call Center para mejorar la atención y comunicación directa con los clientes.
  4. Creación y aplicación de un Manual de Servicio al Cliente, en el cual se establecen los cinco elementos de la calidad en el servicio al cliente a nivel empresarial.
  5. Participación directa y aprobación del Módulo de Facturación en SAP, incluyéndose la correcta aplicación de los precios, impuesto único, márgenes, fletes y retenciones.
  6. Establecimiento de una nueva metodología para la medición y registro de los indicadores de gestión a nivel de la Dirección y sus departamentos a cargo.
  7. Negociación y aprobación de los convenios de pago en los planteles con el BAC San José y Citi Bank, lográndose ampliar las opciones de pago a nuestros clientes. Estos contratos se firmaron sin ningún costo para la Empresa por concepto del pago de comisiones.



Geól. Francisco Rojas E.  
DCSC-276-2011  
Pág. N° 5

8. Negociación y aprobación con el Citi Bank para operar tarjetas de crédito y débito en los aeropuertos.
9. Negociación y aprobación con AV-CARD la utilización de tarjetas de crédito y débito en los aeropuertos, con la intención de mejorar las opciones de pago; con una comisión más baja, permitiéndole a la Empresa ahorros anuales aproximados en ₡ 300 millones.
10. Aplicación del modelo de pronóstico de ventas Forcast Pro, el cual es el instrumento econométrico utilizado para las estimaciones de ventas en el corto plazo.
11. Participación en la Feria Expomóvil en el año 2007, lográndose una asistencia de más de 20 000 visitantes al stand de la Empresa.
12. Disminución en los plazos para la firma de contratos con los clientes, pasando de 28 días a 2 días naturales, generando una aceptación muy positiva por parte de los clientes
13. Mejoramiento de la comunicación con los gremios integrados con los clientes, tales como la Cámara de Empresarios del Combustible, Asociación de Transportistas, Federación de Peddler's, Cámaras de Pescadores, Cámara de Industrias y Cámara del Comercio.
14. Atención directa y personalizada al Instituto Costarricense de Electricidad, lográndose el oportuno abastecimiento de combustible a ésta institución con la finalidad de evitar apones a nivel nacional.
15. Participación en el Programa a la Excelencia Empresarial, organizado por la Cámara de Industrias de Costa Rica, lográndose una denominación de "Camino a la Excelencia en Servicio al Cliente".
16. Planeación y desarrollo del Sitio Web de Ventas Empresa, permitiéndole a los clientes efectuar transacciones a tiempo real y generación de reportes de compras. De esta manera, los clientes dejaron de enviar los documentos físicos a los planteles, agilizando la gestión en el proceso de ventas y preparándolo para cuando se inicie la carga automática en las terminales de distribución.
17. Instalación de más sitios de trabajo en las Áreas de Facturación de Moín, El Alto y La Garita, con la finalidad de que cada uno de los funcionarios ubicados en estos puntos de venta dispongan de su

Geól. Francisco Rojas E.  
DCSC-276-2011  
Pág. N° 6

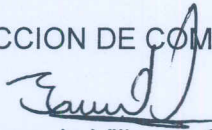
propio escritorio y a la vez mejorar la capacidad de respuesta a los señores transportistas.

18. Realización de un estudio para determinar la factibilidad de contratar una barcaza para la venta de IFO-380 en el Caribe, ya que existe un mercado potencial que no está siendo atendido en esta Zona de América Central.
19. Requerimiento para la construcción de los baños y servicios sanitarios para los transportistas en los Planteles de Moín, El Alto y Barranca.
- h. La ejecución presupuestaria se ha venido realizando conforme a lo programado. Debe considerarse que los rubros de tiempo extraordinario y viáticos deben reforzarse, ya que las descargas de los barcos en el Muelle de Caldera afectó significativamente éstas sub-partidas.
- i. Está pendiente la recomendación 4.2.b. del Informe DFOE-PGAA-6-2008 de la Contraloría General de la República, la cual depende del grado de avance por parte del INCOPECA en el desarrollo del nuevo sistema de información. Por parte de la Empresa, el enlace a nivel de Presidencia es la Licda. Marta Quirós G.

Finalmente, se sugiere continuar con la estrategia de comunicación directa a los clientes y buscar nuevas opciones de servicio, con la intención de mantener la armoniosa relación existente entre la Empresa y sus clientes.

Atentamente,

DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y SERVICIO AL CLIENTE DIRECTO



Lic. Eugenio Villegas Salazar  
Director



C: Dirección de Recursos Humanos