



14 de febrero de 2013  
DV-0048-2013

Licenciado  
Francisco Rojas Esquivel  
Gerencia Distribución y Ventas

Estimado señor:

#### ASUNTO: INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tal y como lo dispone el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y el artículo N0. 5 de la Sesión Ordinaria No. 3968-329 de nuestra Junta Directiva, del 04 de agosto del 2005, a continuación le presento el informe final de gestión como Director de Ventas, en el período comprendido entre setiembre del 2011 y febrero del 2013:

1. El sitio de ventas transaccional PETROWEB, se encuentra en su etapa final, el aplicativo está totalmente desarrollado, los funcionarios de las diferentes dependencias involucrados han sido debidamente capacitados, de igual forma se ha realizado la labor de divulgación y capacitación Sitio entre los clientes (estaciones de servicio).
  - En coordinación con la Dirección Jurídica y el Departamento de Administración de Tesorería se definieron los términos contractuales del addendum que deben firmar los clientes para el uso de PETROWEB.
  - Se encuentra en proceso de revisión el instructivo correspondiente al uso del sitio transaccional.
  - Se están realizando las últimas pruebas al Sitio para iniciar con el plan piloto, en el cual se cuenta con la colaboración de las siguientes estaciones de servicio:
    - PETROTICA
    - INSUMOS FEDERADOS
    - PETRÓLEOS DELTA
    - SERVICENTRO LAS AVENIDAS
    - COOPEAGRI
    - GRUPO COLONO



DV-0048-2013  
14 de febrero del 2013  
Pág. No.2

2. Se ha instruido al Departamento de Facturación para que este año considere el proceso de ingreso de datos en el módulo SD y el resguardo de los mismos dentro del programa de Valoración del Riesgo, ya que los mismos son de vital importancia para el proceso de venta de la Empresa.
3. Con la finalidad de cumplir con uno de los objetivos estratégicos de la Dirección de Ventas se han realizado reuniones con diferentes clientes de aviación y combustibles marinos, con la finalidad de explorar el mercado, buscar un acercamiento con este importante sector de clientes en procura de mejorar los servicios que presta RECOPE S.A. en los diferentes Aeropuertos y puertos del país.
4. La información referente a los transportistas autorizados por la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, se mantiene actualizada en el módulo SD de forma que no se presenten problemas en el ingreso de los transportistas a los planteles de distribución.
5. Se negoció con el Banco Citi, la disminución de la tasa de interés de la tarjeta Citi para la compra de jet fuel, a partir de 1 de febrero del presente, de 1.0% a 0.80%.
6. Coordinación de la logística de distribución, venta y facturación del gas L.P. importado desde San Salvador y Honduras, en las diferentes ocasiones en las que se enfrentaba un posible desabastecimiento de este producto en el país.
7. Seguimiento a través del Departamento de Servicio al Cliente del proceso de atención de los reclamos planteados por los clientes respecto a daños ocasionados a los vehículos por el MMT.
8. Coordinación de charlas sobre servicio al cliente y clima organizacional con los funcionarios del Aeropuerto Juan Santamaría, con la finalidad de promover la armonía entre los grupos de trabajo y mejorar la calidad del servicio al cliente.
9. Apoyo a gestiones de los departamentos adscritos a esta Dirección, no solamente en sus actividades ordinarias sino también en todas aquellas situaciones imprevistas.

DV-0048-2013  
14 de febrero del 2013  
Pág. No.3

Se encuentran pendientes las siguientes actividades:

1. Analizar la propuesta del BAC San José, para ofrecer el pago de productos a través de conectividad por medio de este Banco. Esta propuesta está siendo considerada por el Consejo Consultivo.
2. Negociar el contrato de compra venta de bunker para la planta Garabito firmado con el Instituto Costarricense de Electricidad. A mediados de diciembre 2012 se comunicó formalmente a esta Institución que RECOPE analizaría las cláusulas del contrato firmado y vigente, además se envió copia electrónica a las diferentes jefaturas de RECOPE involucradas en el asunto para su revisión y observaciones. Es necesario definir cuáles son las modificaciones que se consideran necesarias para realizar el planteamiento correspondiente al ICE.
3. Resolver el reclamo planteado por DHL, esta Dirección envió el cálculo del monto a cancelar que esta sujeto a revisión de las tasas de interés por parte del Departamento de Contaduría y presentación de los escenarios por parte la Dirección Jurídica, para conocimiento y revisión del Gerente de Distribución y Ventas para su posterior conocimiento y decisión del Consejo Consultivo.
4. Retomar el caso del Ecuador Star, la empresa representante de este cliente devolvió el producto fuera de especificación en Panamá, sin embargo no se realizó notificación formal a RECOPE ni se entrego ningún tipo de documento que facultara a nuestra Empresa para gestionar o realizar el reclamo correspondiente ante la empresa panameña.
5. Considerar la contratación de un agente de servicio adicional, para la Plataforma de Información y Atención al Cliente, ya que en reunión sostenida recientemente con el Ing. Walter Robles Meneses, se analizó la posibilidad de que las llamadas entrantes se canalicen por medio de esta Plataforma.

Atentamente,

DIRECCIÓN DE VENTAS

Ing. Alí Riazi Emani  
Director



C: /Mis documentos/Correspondencia 20123DV-0048-2013