

21 Octubre de 2010  
SCL-1054-2010

Licenciado  
Eugenio Villegas Salazar  
Dirección Comercialización y Servicio al Cliente Directo

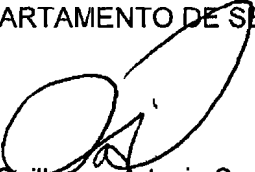
Estimado Licenciado:

**ASUNTO: INFORME GESTION DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE**

En cumplimiento a los alcances de la Ley General de Control Interno y específicamente a la Directriz R-CO-61 de la Contraloría General de la República, se procede a brindar el informe de gestión respectivo del Departamento Servicio al Cliente que comprende del 01 de Julio de 2008 hasta el 01 de Octubre de 2010.

En la mejor disposición para cualquier consulta.

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

  
Lic. Guillermo Artavia Sevilla  
Profesional



Fc:  
Ing. William Ulate Padgett – Gerencia Distribucion y Ventas

Anexos: Informe de Gestión

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

La gestión inicia a partir de 01 de junio de 2008 y finaliza el 01 de Octubre de 2010 de conformidad al cumplimiento a los alcances de la Ley General de Control Interno y específicamente a la Directriz R-CO-61 de la Contraloría General de la República, se procede a brindar el informe respectivo.

Al inicio de la gestión el Departamento Servicio al Cliente fue asumido con el siguiente personal:

<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Observaciones</b>
1. Josefa Padilla Moya	Secretaria	
2. Milagro Rivera Astua	Asistente de Ventas	
4. Teresita Jara Gonzalez	Asistente de Ventas	
5. Oscar Molina García	Asistente Mercadeo	
6. Olga Gómez Gonzalez	Técnica Recursos Humanos	
7. Maria Esther Escalante Alvarado	Profesional 1	Estuvo incapacitada casi 3 meses.
8. Mayela Monge Quesada	Profesional 2	
9. Guillermo Artavia Sevilla	Jefe	

A los 3 meses de iniciada la operación del Departamento se incorporo la Sra. Nurie Lopez Bermudez y posteriormente se incorporaron la Ing. Ruth Quirós Garita que se encontraban en el desarrollo del Proyecto Genesis y el traslado a nuestro Departamento del Ing. Manuel Walsh Cortes.

Los funcionarios Señora Olga Gómez González y Ing. Manuel Walsh Cortes fueron trasladados a las diferentes áreas de la Gerencia antes de finalizar la gestión.

De acuerdo a la Estructura Organizacional Aprobada por Junta Directiva en la Sesión Ordinaria # 4163-119, Artículo # 6 del 27 de Febrero de 2007 y modificada por la Junta Directiva. Los objetivos y funciones aprobadas para el Departamento Servicio Cliente son los siguientes:

**Objetivos:**

- Brindar, eficientemente el servicio de atención, formalización y seguimiento de requerimiento a los clientes, transportistas y usuarios de RECOPE, S.A.
- Preparar y analizar los informes y estudios estadísticos de ventas y consumo de combustibles, tanto para uso interno como para entidades externas.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**Funciones:**

- Revisa y coordina el proceso formalización de contratos de compra y venta de combustibles con los clientes de la Empresa.
- Administra el proceso del servicio de la tarjeta electrónica para la compra de combustibles.
- Atiende programa de inducción y asesoría a clientes directos.
- Propicia el cumplimiento y evaluación de los Indicadores de gestión y servicio del área.
- Coordina con la Unidad de Contraloría de Servicio la atención, el análisis y la resolución de los reclamos y sugerencias efectuadas por los clientes directos.
- Mantiene y mejora la atención a clientes directos y a la plataforma de información, esta ultima en coordinación con la Dirección de Comunicación y Relaciones Publicas.
- Prepara los informes de ventas y estadísticos diarios, mensuales y anuales, tanto para uso interno como para entidades externas y fiscalizadoras.
- Tramita las solicitudes de notas de crédito y debito correspondientes a los clientes directos.

Es importante señalar en este informe que la función de contrato y la función de la plataforma de información se solicito la modificación de la redacción de ambas funciones mediante los Oficios DCSC-277-2009 y DCSC-074-2009.

Por otro lado es importante mencionar, existen actividades que pertenecen al Departamento Servicio al Cliente, que actualmente está colaborando la Plataforma de Información según lo acuerdo en reunión celebrada entre funcionarios de la Dirección Comercialización y Servicio al Cliente Directo, Departamento Servicio al Cliente y representante Sindical. El acuerdo se había establecido porque el Departamento Servicio al Cliente carecía de personal para la atención de dichas actividades y es recomendable que estas actividades sean integradas al Departamento Servicio al Cliente.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**a. PRINCIPALES LOGROS DURANTE LA GESTION:**

a.1 La formalización a través un convenio de colaboración entre RECOPE y el MOPT para la oficialización de las distancias y rutas para el transporte de combustibles entre las Estaciones de Servicio y los planteles de retiro.

a.2 Gestionar la compra de la Cámara para los Carnet de los transportistas.

a.3 Con la colaboración de la Dirección Comercialización y Servicio al Cliente Directo, la formalización de los procesos del Departamento Servicio al Cliente.

**b. PLAN ANUAL OPERATIVO:**

Con respecto a Planes Anuales Operativos, este Departamento para este año gestionó , pero no se tramito la creación de una meta para la contratación de los servicios profesionales para la atención del desarrollo de la Meta 4.3.2 del Plan Estratégico. Esta Meta 4.3.2. fue desarrollada y cumplida con recursos propios del Departamento y mediante Oficio SCL-557-2010 se le notifico al Departamento Planificación.

**c. PROCESO REPORTES ESTADISTICOS:**

Al corte del 01 de Octubre de 2010 los informes y reportes Estadísticos se encontraban pendientes de entregar los Informes de la ARESEP de los meses de Junio, Julio, Agosto y Setiembre de 2010. Las cargas de los datos estaban en proceso en los Sistemas ORACLE y Visual FOX, se encontraba en el proceso de carga de datos.

De los reportes anteriores indicados, solo queda por entregarle a la ARESEP es el mes de Setiembre de 2010, para su atención y seguimiento.

De acuerdo a las minutas de la reuniones realizadas con el Grupo BI y el Licenciado Juan José Castrillo Castañeda, en la última reunión de coordinación se acordó que se continuara con la carga de los Sistemas de SAP a los Sistemas ORACLE y Visual FOX, mientras se procede el desarrollo de la integración de los datos de ventas de los Aeropuertos, según minuta del 04-10-2010 se hicieron los mapeos de los datos y se está trabajando en la aplicación y extracción de datos del Sistema de Contabilidad – Facturación.

Para el proceso de la generación de los reportes Estadísticos en SAP, actualmente se le instalo en el computador del Licenciado Castrillo Castañeda el *Bussines Explorer Analizer* y el *Queris de Consulta* para el Estadístico de Ventas en SAP. Se han revisado un total de 16 reportes de 39 reportes posibles, con sus observaciones para el Consultor Externo contratado por RECOPE y se está a la espera de los ajustes, además falta por corregir 4 reportes de porcentajes y los reportes de las ventas de los aeropuertos, para su atención y seguimiento.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

Por último hago mención que como acuerdo a la reunión de cargas de trabajo con el Señor Gerente, Director, Jefatura Departamento, profesionales se acordó la utilización de Sistemas más amigables, reiterándonos nuevamente el Señor Gerente (para evitar mayores atrasos con las entregas de los Reportes Estadísticos a la ARESEP), desarrollar dichos reportes en *Tablas Dinámicas*. El desarrollo de estas, está bajo el cargo de la Ing. Ruth Quirós Garita y el Lic. Juan José Castrillo Castañeda, teniendo actualmente 4 reportes desarrollados de los 39 reportes que se le remiten a la ARESEP. Se recomienda su atención y seguimiento inmediato.

**d. PROCESO NOTAS DE CREDITO Y DEBITO:**

Para este proceso, es importante señalar los asuntos más relevantes para su atención y seguimiento:

d.1 Reclamo del Cliente Florida West Internacional Código 6704 y que mediante Oficio SCL-1013-2010 se remitió a la Dirección Asesoría Jurídica para su criterio legal, se está a la espera de respuesta. Para su atención y seguimiento.

d.2 Reclamo del Cliente Sociedad Aeronáutica de Medellín Código 6174 por la devolución del impuesto único y que mediante Oficio SCL-1018-2010 se remitió a la Dirección Asesoría Legal Jurídica para su criterio legal, se está a la espera de respuesta. Para su atención y seguimiento.

d.3 Los expedientes de los clientes anteriormente mencionados se encuentran en nuestra Asesoría Legal para su análisis respectivo.

d.4 Mediante Oficio SCL-965-2010 dirigido al Lic. Melvin Hernández, se está solicitando el análisis y criterio para el procedimiento de la devolución del impuesto único del cliente Florida West Internacional Código 6704, se está a la espera de respuesta.

d.5 Cabe aclarar que de acuerdo a Minuta de la reunión celebrada el 28 de Julio de 2010 entre la Jefatura Interina del Departamento y el Director Comercialización y Servicio al Cliente Directo acordaron que esta función la seguirá llevando como profesional responsable a la Licenciada Mayela Monge Queda con la colaboración de la de la Sra. Teresita Jara González, indicado en Oficio SCL-1002-2010.

d.6 Todos aquellos casos que se encontraban pendientes de aplicar en el Sistema Facturación SAP por devolución del 2% impuesto de renta por parte del Departamento Contaduría fueron aplicados según correos electrónicos de fechas del 24 y 30 de Setiembre de 2010 remitidos por parte del Lic. Melvin Hernández Solano Jefe Departamento Contaduría a.i. y de la Señora Miriam Solano Vargas funcionario del mismo Departamento.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

d.7 Mediante Oficios SCL-973-2010 dirigido a la Licda. Mayela Monge Quesada Profesional responsable del Proceso de Notas de Crédito y Débito, se le giro la instrucción para la aplicación de los nuevos costos por sumidero, según lo indicado en Oficios DCSC-389-2010.

d.9 Otro asunto pendiente por atender en este proceso es lo solicitado mediante Oficio DCSC-068-2010 emitido por el Licenciado Eugenio Villegas Salazar Director Comercialización y Servicio al Cliente dirigido a la Licenciada Karen Quirós Bedoya únicamente los casos de los Clientes Servicentro Nosara Código 300880 y del Cliente Ordoñez Acuña Código 300870, para su atención y tramite. Estos casos no fue posible su atención porque el proceso mantenía cantidades altas de trabajos por atender.

**e. PROCESO SISTEMA TARJETA ELECTRICA STECC:**

Como hecho relevante a considerar, es la solicitud hecha a la Lic. Mayela Monge Quesada (Administradora de Sistema STECC antes de mi salida a vacaciones) por medio oficio SCL-738-2010 para su atención y brindar respuesta a la Jefatura sobre lo solicitado en dicho oficio, y en el Informe presentado por la Ing. Ruth Quirós Garita en el Oficio SCL-1002-2010 no se indica que este asunto haya sido atendido, lo recomendable es atenderlo y darle seguimiento. Adicionalmente mediante Oficio SCL-1008-2010 dirigido a la Sra. Milagro Rivera Astua, se le solicito que procediera a realizar las mejoras en el trámite del Sistema Tarjeta Electrónica STECC, para la atención y seguimiento.

Este proceso actualmente lo realiza la Sra. Milagro Rivera Astua, según lo acordado en Minuta del 28 de Julio entre Jefatura Departamento Servicio al Cliente a.i. y Director Comercialización y Servicio al Cliente Directo este proceso lo llevaría la Sra. Rivera Astua con la colaboración de un oficinista. La plaza se encontraba en proceso de concurso interno y por una decisión de la Dirección fue trasladada temporalmente al Departamento de Facturación y que al último día de mi gestión no había sido traslado al Departamento Servicio al Cliente, pese a las gestiones realizadas por el suscrito.

Cabe señalar que la función la está realizando sola la Sra. Milagro Rivera Astua, situación que nos es recomendable por razones de control interno.

**f. SEMINARIOS CON CLIENTES:**

Los seminarios pendientes por atender son los Seminarios con Transportistas, Cliente de JET y AV-GAS y Gran Escala. Es importante que le de seguimiento a la Recomendación 10 del Informe AUI-19-2-10 asignada al Licda. Maria Esther Escalante Alvarado mediante Oficio SCL-972-2010 cuyo plazo de vencimiento es el 27 de Octubre de 2010 para presentarlo a la Dirección Comercialización y Servicio al Cliente Directo.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**g. SONDEOS DE CLIENTES:**

El pedido de artículo se encuentra en proceso de ejecución por parte del Oferente adjudicado. La coordinación general de este proceso está a cargo de la Licda. Maria Esther Escalante Alvarado.

En el informe de Labores de la Ing. Ruth Quirós según Oficio SCL-1002-2010 hace referencia el estado actual de este proceso para su seguimiento respectivo.

**h. PROGRAMA VISITA A ESTACIONES DE SERVICIOS:**

En el informe de Labores de la Ing. Ruth Quirós según Oficio SCL-1002-2010 se programó nuevamente las Visitas a la Estaciones para la capacitación de la descarga de Producto con la colaboración del Asistente de Ventas del Departamento Servicio al Cliente y el Ingeniero Químico del Departamento Control de Calidad. Se recomienda que se verifique la programación prevista para los próximos meses con la profesional a cargo.

**i. PROGRAMA VISITA INDUSTRIAS:**

Actualmente el Departamento no cuenta con un funcionario para realizar esta labor y que fue necesario tramitar un Pedido de Artículo para la Contratación de un Ingeniero. El Pedido ya se encuentra debidamente aprobado en Suministros, se está a la espera de las ofertas respectivas. Se recomienda darle seguimiento a este pedido de artículo por la necesidad que tiene el Departamento contar con un profesional que apoyaría en el programa de Visitas a Industrias que actualmente tiene más de 4 meses sin hacerse.

**j. MEDICION DE DISTANCIAS:**

Se encuentra pendientes de hacer el Estudio de Distancia para Fletes Especiales y la nueva ruta habilitada (Caldera) asignada a la Ing. Ruth Quirós. Actualmente no tenemos pendiente distancias preliminares por hacer, al corte del 01 de Octubre de 2010, solamente tenemos pendiente la remisión por parte del MOPT las distancias y rutas solicitadas mediante oficios, y que se podrán encontrar en el expediente de Rutas y Distancias del Departamento.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

Además, mediante Oficio SCL-662-2010 se le indicó las observaciones que esta Jefatura consideró con respecto al Estudio de Distancias para el pago de fletes especiales para su atención respectiva y que mediante Oficio SCL-971-2010 se solicitó la atención de la Recomendación 8 del Informe AUI-19-2-10 de la cual describo brevemente: *"solicitar a la comisión integrada para la estandarización de la base de datos de la Estaciones de Servicio y en primera instancia a la estaciones que puedan estar siendo afectadas por la apertura de la nueva ruta San José-Caldera y luego a las ruta sea mayor a la distancia con la que se establece el flete mínimo (mayores a 30 kilómetros)"*, cuyo plazo de vencimiento es el 27 de Octubre de 2010 para presentarla a la Dirección Comercialización y Servicio al Cliente Directo.

**k. ESTIMACIONES DE VENTAS:**

De acuerdo a Oficio SCL-1002-2010 emitido por la Ing. Ruth Quirós Garita, se está trabajando con un estudiante en el nuevo Sistema de Proyección de Ventas, que inicio en Julio y termina en Noviembre de 2010. Este proceso se encuentra al día con las entregas de las estimaciones de ventas.

**I. PROCESO DE REVISION DE PRECIOS:**

Días antes de mi salida de vacaciones, se había definido mediante Oficio SCL-546-2010 que la Licda. Mayela Monge Quesada. Para este proceso fue necesaria la intervención del Señor Gerente mediante el Oficio DCSC-279-2010 por la problemática que conllevaba la realización de este proceso de forma manual ya que se había solicitado meses atrás el desarrollo del Sistema de revisión de precios en SAP y al cierre de la gestión, no había sido desarrollada. Las revisiones de este proceso quedaron hasta el mes de Marzo de 2010 y en el informe de gestión emitido con el Oficio SCL-1002-2010 por parte de la Ing. Ruth Quirós no indica revisiones realizadas. Es importante que se retome este proceso con el seguimiento de todas las gestiones realizadas y continuar con las revisiones correspondientes.

**m. PROCESO VISITA CLIENTES NUEVOS:**

Este proceso se le asigno a la Licda. Maria Esther Escalante Alvarado mediante los Oficios SCL-429-2010 y en el Instructivo DN-25-03-003 se estableció la preparación del Informe de avance en este proceso a la Jefatura y este a la Dirección. Se estaría a la espera del informe respectivo y la programación de las giras respectivas.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**n. PROCESO ATENCION Y TRAMITES DE QUEJAS:**

Este proceso se le asigno a la Licda. Maria Esther Escalante Alvarado y las quejas atendidas y tramitadas están debidamente registradas en los archivos que lleva la Sra. Escalante Alvarado.

**o. MANUAL DE PRODUCTOS:**

De acuerdo Oficio SCL-1002-2010 emitido por la Ing. Ruth Quirós, se solicito las Estadísticas de las especificaciones físico-químico de cada producto al Departamento Control de Calidad. Se está a la espera que la información sea remitida.

**p. RENOVACION DE CARNET A TRANSPORTISTAS:**

Este proceso se le asigno a la Licda. Maria Esther Escalante Alvarado y para este año se adquirió una cámara que confecciona los carnet plásticos con las fotos de los transportistas. Debido a la gran cantidad de choferes registrados será necesario confeccionar los carnets en los mismos planteles por lo que será necesario el desplazamiento de dicha funcionaria. Se recomienda su atención y trámite correspondiente.

**q. MATERIAL PROMOCIONAL:**

El pedido de artículos programado para este año ya ingreso, queda pendiente por ingresar las gorras y los lapiceros. El inventario de la Bodega, el control de este lo lleva la Licda. Maria Esther Escalante Alvarado.

**r. INDICADORES DE GESTION:**

Los Indicadores de Gestión se puso en prueba los meses de Noviembre y Diciembre de 2010 por lo que los datos reflejados son reales, pero no oficiales por los ajustes que se le realizaron posteriormente de acuerdo al documento Estrategia Organización de la Dirección y sus Departamentos. Antes de este periodo los Instructivos y los Indicadores no se habían oficializado.

A partir del año 2010 se oficializa el uso de los Indicadores de Gestión cuyo periodo de evaluación comprende desde el 01 Enero de 2010 hasta el 30 de Setiembre de 2010.

**INFORME DE GESTION**  
**DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE**  
**Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

<b>INDICADORES DE GESTION</b>		
Proceso	Promedio Anual 2009 – No Oficial	Promedio Anual Año 2010
r.1 Notas de Créditos y Débitos	91%	82%
r.2 Visita a Industrias	86%	80%
r.3 Visita Estaciones de Servicio	85%	80%
r.4 Atención de Quejas	95%	95%
r.5 Sistema Tarjeta Electrónica STECC	92%	94%
r.6 Seminarios con Clientes	78%	98%
r.7 Informe Anual de Ventas	0%	0%

El Informe Anual de ventas 2009 no fue posible entregarlo en las fechas previstas porque se le dio prioridad a la generación de los reportes Estadísticos de Ventas para la ARESEP, el avance tenido fue de un 80% y se espera que para el mes de Noviembre de 2010 se pueda entregar a los respectivos usuarios para su atención y seguimiento.

**s. GUIAS DE SEGUIMIENTO:**

Por recomendación de la Auditoria y con fundamento a lo establecido en los Instructivos definidos en cada proceso, las Guías de Seguimiento fueron aplicadas a cada profesional responsable de cada proceso. Los archivos de aplicación se encuentran en los expedientes del Departamento Servicio al Cliente, específicamente en la oficina de la Jefatura.

**t. CONTROL INTERNO:**

Para este año no se definió ningún proceso para control interno, solamente a nivel de Dirección quedo establecido la capacitación de los puestos claves de este Departamento, quedando las Estimaciones de compras de productos y los Reportes Estadísticos de Ventas, ambos Sistemas están en proceso de emigración en nuevos ambientes informáticos.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**u. PLAN ESTRATEGICO EMPRESIAL:**

u.1 META 3.1.4. Esta meta fue cumplida mediante Oficio SCL-170-2010.

u.2 META 4.1.5. Esta Meta le fue asignada a la Ing. Ruth Quirós Garita, mediante Oficio SCL-332-2010 para ser atendida y desarrollada. El plazo de vencimiento de esta meta es el año 2011, actualmente se tiene un avance de un 20% para su atención y seguimiento.

u.3 META 4.6.1. Para esta Meta tenemos un avance del 80%, porque dejaríamos como base la atención de esta meta el trabajo de graduación del curso de Gestores de Servicio al Cliente, quedando pendiente la reunión con los compañeros Ing. Ronald Rodríguez Vargas y la MBA. Xiomara Vargas para su participación y aporte para el desarrollo de esta meta. Se adjunta copias Oficios DME-048-2010 y DTIC-136-2009 para su atención y seguimiento respectivo.

**v. SEGUIMIENTOS INFORMES DE AUDITORIA:**

v.1 Informe AUI-11-2-2006: Recomendación 13: Los funcionarios que participan en la elaboración y la revisión de la cédula de cálculo para la determinación del importe de las notas de crédito, que dejen evidencia mediante su firma del hecho y revisado y los oficios de remisión al Departamento Contaduría, sean firmados por el titular del Departamento, para su atención y cumplimiento. Esta recomendación se está cumpliendo según lo indicado.

v.2 Informe AUI-16-2-08: Recomendación 14 Notificación a los clientes el vencimiento del contrato compra-ventas de combustibles dos meses antes. Esta actividad la realiza mensualmente la Licda. Mayela Monge Quesada y se encuentran al día con las notificaciones.

v.3 Informe AUI-07-3-08: Recomendación 7: Fue cumplida en su totalidad.

v.4 Informe AUI-07-3-08: Recomendación 6: Esta recomendación fue cumplida en su totalidad, pero es importante que se le de seguimiento y verificar que no exista administradores con Tarjetas y que no exista el funcionario con dos tarjetas activas en el sistema.

v.5 Informe AUI-19-2-10 recomendaciones 8 y 10: Asignadas a la Ing. Ruth Quirós Garita y la Licda. Maria Esther Escalante mediante oficios SCL-971 y 972-2010 respectivamente para establecer las acciones de mejoras con un plazo de vencimiento el día 27 de Octubre de 2010 de entrega a la Jefatura del Departamento, para atención y seguimiento.

**INFORME DE GESTION**  
**DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE**  
**Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**w. FUNCIONES ASIGNADAS AL PERSONAL:**

Las funciones del personal del Departamento previo a mi salida de vacaciones estaban definidas por el suscrito, pero debido a mi ausencia por vacaciones y al posible traslado y la salida de mi persona del Departamento Servicio al Cliente tal y como se había previsto en meses atrás, la Ing. Ruth Quirós Jefa interina realizo una redistribución de funciones, definidas en el Oficio SCL-1002-2010 y minuta en minuta de la reunión celebrada el día 28 de Julio de 2010 se acordó la nueva redistribución de funciones entre la Ing. Ruth Quirós y el Lic. Eugenio Villegas Salazar Director Comercialización y Servicio al Cliente Directo dentro los acuerdos más importante se señala la reasignación de las plazas de los compañeros. Respetando lo acordado entre las partes y ante mi posible traslado de mi persona de la Jefatura del Departamento se mantuvo dicha distribución hasta el último día de mi gestión de este Departamento (01-10-2010).

**x. VACACIONES ACTUALES DEL PERSONAL:**

Las vacaciones actuales del personal con las fechas previstas de salida son las mismas que fueron aprobadas por la Jefatura en su momento, con algunos disfrutes de vacaciones durante mi ausencia por vacaciones.

**y. CUSTODIA DE EXPEDIENTES DEL DEPARTAMENTO:**

De acuerdo a lo Instructivo DN-25-03-002, versión 5 Formalización de Contratos con Clientes la custodia y archivos de los documentos y contratos esta bajo el cargo y responsabilidad de la Licda. Mayela Monge Quesada y la Señora Teresita Jara González y estos se encuentra al día con el archivo de la documentación.

**z. PLAZA DE OFICINISTA:**

Se encontraba en el proceso un concurso interno por la plaza de Oficinista que pertenece a este Departamento y mediante el Oficio SCL-745-2010 se le giro la instrucción a la Ing. Ruth Quirós Garita para su atención y seguimiento. En el documento emitido Oficio SCL-1002-2010 por la Ing. Ruth Quirós no señala ninguna gestión realizada, por lo que se recomienda la atención y seguimiento a esta plaza que pertenece al Departamento Servicio al Cliente.

Esta plaza se encuentra temporalmente prestada en el Departamento Facturación por lo que se remienda el traslado al Departamento Servicio al Cliente.

**INFORME DE GESTION**  
**DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE**  
**Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**aa. OTROS ASUNTOS PENDIENTES:**

aa.1 Los registros en los Sistema Facturación de la información recopilada por parte del Sr. Oscar Molina García, en las visitas realizadas a los clientes Estaciones de Servicio. Actividad asignada a la Ing. Ruth Quirós Garita para su revisión y seguimiento.

**bb. OFICIO SCL-1002-2010:**

Es importante brindarle atención y seguimiento a los aspectos y asuntos pendientes, señalados por la Ing. Ruth Quirós Garita en Oficio SCL-1002-2010 y recibido el 01 de Octubre de 2010 en este Departamento.

**cc. SISTEMA SITRA:**

Los pases del vehículo están debidamente archivados en los expedientes que se encuentran en la oficina de la Jefatura y los informes de combustibles de encuentra al día. El Vehículo 308-332 asignada a este Departamento, el mantenimiento preventivo se realiza cada 3 meses y la programación del preventivo esta en el Sistema de Mantenimiento de Vehículo que controla el Departamento Mantenimiento de RECOPE. En el expediente del vehículo se encuentra toda la información correspondiente.

**dd.LICENCIAS EN SAP:**

Las siguientes personas del Departamento tienen licencias autorizadas en SAP:

dd.1 Sra. Milagro Rivera Astua: Trámite devolución de dineros a clientes, liquidaciones de caja chica, pedido de artículos, requisiciones.

dd.2 Sra. Nurie Lopez Bermudez: Esta licencia se le había entregado a la Sra. Lopez Bermudez para que procediera a colaborarle en el proceso Administrativos según Oficio SCL-1002-2010.

dd.3 Licda. Mayela Monge Quesada: Para la atención del proceso de notas de crédito y debito.

dd.4 Lic. Juan José Castrillo Castañeda: Para la atención los informes y reportes Estadísticos de Ventas.

**INFORME DE GESTION  
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE  
Periodo del 01 de Julio de 2008 al 01 de Octubre de 2010**

**ee. CAPACITACION DEL PERSONAL:**

Para este año se capacitaron a 6 funcionarios de este Departamento en el curso de Gestores de Servicio al Cliente y los puestos claves tales como la Jefatura y proceso de notas de crédito y debito, queda pendiente las Estimaciones de Ventas; estos procesos se estarían capacitando una vez se emigren los reportes a los nuevos Sistema en Desarrollo, según lo señalado en Oficio SCL-956-2010 para su atención y seguimiento.

**ff. MEJORAS EDIFICIO DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE**

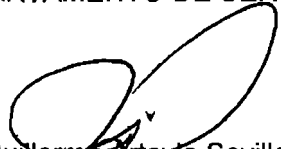
De acuerdo a las recomendaciones dadas por parte de la comisión de Salud Ocupacional para las mejoras del Edificio administrativo del Departamento Servicio al Cliente, las gestiones para el traslado y mejoras fueron gestionadas por el suscrito, trasladándose parcialmente 3 funcionarias al Edificio de la Gerencia, quedando pendiente el traslado de 7 personas más, incluyendo a la Jefatura. Para su atención y seguimiento respectivo.

**gg. SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA:**

El suscrito recomienda contar con uno o dos profesionales para la atención de las labores y requerimientos técnicos de los clientes.

En la mejor disposición para cualquier consulta.

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

  
Lic. Guillermo Artavia Sevilla  
Fecha 21-10-2010



Anexo: Copias funciones aprobadas para el Departamento, copia oficio SCL-1002-2010, copia oficio DCSC-068-2010, copia oficio GCO-218-2010, copia Minuta de fechas del 04-10-2010.



**Dirección de Planificación  
Departamento de Planificación Empresarial**

**Reestructuración  
Orgánica**

Estructura Organizacional Aprobada por Junta Directiva en el Sesión Ordinaria # 4163-119, Artículo # 6 del 27 de febrero de 2007 y modificada por la Junta Directiva en el Sesión Ordinaria # 4235-191, Artículo # 7 del 13 de febrero de 2008 y modificada en las sesiones: Sesión ordinaria # 4242-198 art. Único del 12 de marzo 2008; Sesión ordinaria # 4264-220 art. 4 del 28 de mayo 2008 y en la Sesión ordinaria # 4266-222 art. 4 del 4 de junio del 2008.

Junio del 2008

## **Dirección de Comercialización y Servicio al Cliente Directo**

### **Objetivo:**

- Orientar las actividades comerciales hacia un permanente crecimiento competitivo en la calidad del servicio que brinda RECOPE S. A. a sus clientes directos.
- Administrar, eficientemente, los procesos de preventa, venta y postventa de la Empresa.

### **Funciones:**

- Asegura la aplicación de los cambios legales, tarifarios nacionales y de exportación, comerciales y técnicos correspondientes en la facturación y ventas a clientes directos.
- Investiga y desarrolla mejoras en los sistemas y procesos de ventas y servicio a clientes directos.
- Realiza las estimaciones de corto plazo (no mayor a doce meses) de ventas necesarias para la programación de las importaciones.
- Mantiene y vela por una comunicación efectiva, cordial y oportuna con los clientes directos, bancos, instituciones de Estado y otras compañías sobre los aspectos comerciales de la Empresa.
- Vela por el adecuado seguimiento de las mejoras necesarias para asegurar la calidad en el servicio al cliente directo.
- Aprueba los informes y estudios de ventas y comerciales del área.
- Coordina programas informativos a los clientes directos.
- Asesora a los clientes en el adecuado manejo y uso de combustibles.

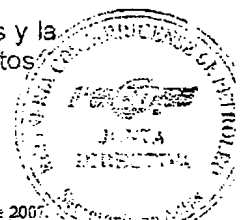
## **Departamento de Servicio al Cliente**

### **Objetivo:**

- Brindar, eficientemente, el servicio de atención, formalización y seguimiento de requerimientos a los clientes, transportistas y usuarios de RECOPE S.A.
- Preparar y analizar los informes y estudios estadísticos de ventas y consumo de combustibles, tanto para uso interno como para entidades externas.

### **Funciones:**

- Revisa y coordina el proceso de formalización de contratos de compra y venta de combustibles con los clientes de la Empresa.
- Administra el proceso del servicio de la tarjeta electrónica para la compra de combustibles.
- Atiende programas de inducción y asesoría a clientes directos.
- Propicia el cumplimiento y evaluación de los indicadores de gestión y servicio del área.
- Coordina con la Unidad de Contraloría de Servicios la atención, el análisis y la resolución de los reclamos y sugerencias efectuados por los clientes directos.



- Mantiene y mejora la atención a clientes directos y a la plataforma de información, esta última en coordinación con el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.
- Prepara los informes de ventas y estadísticos diarios, mensuales y anuales, tanto para uso interno como para entidades externas y fiscalizadoras.
- Tramita las solicitudes de notas de crédito y débito correspondientes a los clientes directos.

#### Departamento de Facturación

##### Objetivo:

- Administrar, eficientemente, el proceso de facturación de las diferentes ventas realizadas en las terminales de distribución de RECOPE S.A.
- Realizar y coordinar las exportaciones de los combustibles efectuadas a los clientes internacionales.

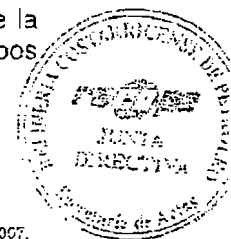
##### Funciones:

- Afiende el proceso de actualización de los precios de venta nacionales y de exportación vigentes para cada uno de los combustibles, márgenes, fletes y retenciones autorizados.
- Recibe y registra los medios de pago autorizados para la compra de combustibles en los planteles.
- Vela por el correcto funcionamiento de los sistemas de facturación y venta en las terminales de distribución.
- Administra la base de datos de clientes directos y transportistas autorizados para comprar combustibles.
- Administra el proceso de exportación de combustibles a clientes internacionales.
- Ejecuta el proceso de generación y emisión de órdenes de entregas y facturas de venta a cada cliente.
- Evalúa la correcta aplicación de los elementos fundamentales en la facturación y venta.
- Propicia el cumplimiento y la evaluación de los indicadores de gestión y servicio del área.
- Opera con calidad y excelente servicio al cliente y transportistas.
- Evalúa y recomienda mejoras en los procesos de facturación y ventas de exportación.

#### Gerencia de Administración y Finanzas

Esta Gerencia cuenta con una unidad de apoyo, cual es:

- Unidad Administrativa, cuyo objetivo es: Apoyar a la Gerencia en la Gestión Administrativa. Entre sus funciones da apoyo en la parte administrativa de la Gerencia, y también tendrá a su cargo el soporte técnico local de los equipos





Una empresa con energía

24 de setiembre, 2010  
SCL-1002-2010

Licenciado  
Guillermo Artavia Sevilla  
Jefe Departamento de Servicio al Cliente

**Asunto: Informe de Labores de Jefatura**

Adjunto encontrará el informe de labores del período del 9 agosto al 16 de setiembre del 2010, tiempo en que estuve a cargo de la Jefatura del Departamento de Servicio al Cliente.

En el cuadro se muestra la nueva distribución de labores con el personal del departamento existente, según los tres procesos básicos del departamento. Asimismo las acciones relevantes ejecutadas y las que están en proceso de ejecución y de seguimiento.

Es importante mencionar, que considero, que los procesos críticos a los cuales se les debe dar un mayor seguimiento son el Area de Estadísticas de Ventas y el de Notas de Crédito y Débito. Esto por cuanto ambos procesos están inmersos en el sistema SAP, nuevo sistema en la empresa y el cual como todo nuevo sistema debe recibir un periodo de depuración para tener la fase de éxito y poder prescindir de los sistemas en paralelos (o antiguos), los cuales consumen tiempo y costos innecesarios.

Este periodo de depuración se esta iniciando en nuestro departamento en estos dos procesos, por lo cual todo el esfuerzo en impulsar las mejoras, serán de beneficio hacia el futuro.

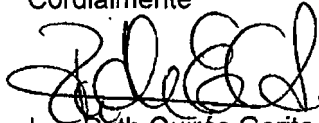
Para el seguimiento en estas áreas se adjunta los correos y minutas de reuniones realizadas tanto con la DTI, Contabilidad, como con los expertos de SAP.

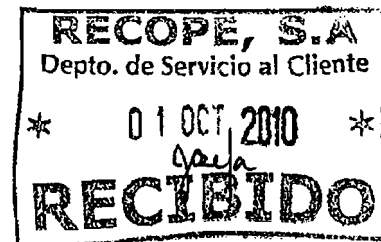
Por último, hay recordar que SAP al ser este un sistema integrado, el trabajo en equipo, con las otras áreas tanto de la Dirección, como de la empresa, son de gran relevancia para solventar los problemas (pulgas en lo informático) que afectan normalmente a los nuevos sistemas.

Le agradezco a usted por la oportunidad y a mis compañeros por la colaboración y apoyo brindado en el trabajo realizado, lo cual sin duda fue importante a nivel profesional, pero a la vez una gran satisfacción en el plano personal.

Estoy en la mejor disposición para cualquier consulta

Cordialmente

  
Ing. Ruth Quirós Garita  
Profesional Servicio al Cliente



Fc: Lic. Eugenio Villegas S, Dirección Comercialización  
Lic. Carlos Altamirano M, Departamento de Facturación

**Resumen trabajo realizado en el departamnto de Servicio al Cliente  
del 1 de agosto al 16 de setiembre, por la Ing. Ruth Quiros**

Division del trabajo por procesos / personal	Actividades Realizadas del periodo 1 de agosto a 14 de setiembre	Trabajos en Proceso y para seguimiento en cada area
<p><b>Programa Asesoría técnica y evaluación de la satisfacción del cliente</b> <b>Maria Esther Escalante</b> 1. Planificación, ejecución y control de las actividades de asesoría grupal a clientes Ind., E/S, Transportistas, Comercializadoras ,</p> <p>2. Proceso de contratación, dirección y ejecución de la evaluación anual de la medición de satisfacción del servicio ofrecido por la Empresa.</p> <p>3. Proceso de diseño y adquisición de material promocional de la empresa para clientes</p> <p>4. Confección de carnets para transportistas y coord. para su respectiva capacitación y entrega de documentos. Actualizados</p>		<p>1. Faltan por realizar la actividad con la Cámara de Construcción, en la cual la Jefatura debe negociar los elementos que cada parte va aportar con el fin de que la actividad sea un éxito, y se habrá puertas para próximos eventos en coordinación.</p> <p>2. Faltan 8 Actividades con transportistas.</p>
	<p>1. Se estableció indicador mensual el cual ya fue entregado para su aprobación y se realizaron las actividades definidas para el mes de agosto y setiembre.</p> <p>2. Se contrato a Ing. Químico para la charla a clientes de bunker.</p>	<p>3. Falta la actividad a clientes mayoritarios</p> <p>4. Se debe realizar pago al Ing. Químico que realizo la exposicion.</p>
	<p>3. Se trabajo con el consultor adjudicado para realizar las encuestas.. Se realizaron modificaciones sustanciales a los cuestionarios.</p> <p>4. Se amplio la contratación en un 50% para la encuesta de clientes Industriales, comercializadoras y constructoras</p> <p>5. La ejecución ya inicio con las encuestas de transportistas en los planteles..</p>	<p>1. Revisión de Informe de resultados</p> <p>2. Preparar la actividad de difusión para toda la empresa. Auditoría, presidencia, gerencia general, gerente distribución y jefaturas involucradas.</p>
		<p>1. Se debe pensar en el material del año 2011, se solicita realizar un pedido para los clientes de estaciones de servicio.</p>
	<p>1. Se entregaron alrededor de 25 carnets</p> <p>2. Se capacito a 4 personas en la confección de carnets con el nuevo equipo adquirido. (Josefa, Nurie, Juan José y María)</p>	
<p><b>Programa de asesoría y visitas a estaciones de servicio</b> <b>Sr Oscar Molina y Sra Ruth Quiros</b></p>		
<p>1. Programa de visitas E/S</p>	<p>1. Se realizan visitas a est. Servicio pendientes del semestre.</p>	
<p>2. Medición de distancias y fletes</p>	<p>2. Se realizó sondeo de la actualización de la información general de estaciones de servicio de acuerdo a la entrega de cuestionarios que realiza Oscar Molina.</p>	<p>El informe se entrego al Lic. Eugenio Villegas.</p>
<p>3. Atención de quejas en E/S</p>	<p>3. Se trabajo en el indicador de este semestre y en la planificación de las labores del II semestre. Información que ya se le envío por correo el día 22 de setiembre.</p>	<p>Faltas por entregar el informe sobre fletes y el material de las estaciones de servicio para el próximo año</p>
<p><b>Programa de asesoría y visitas a Industrias</b></p>	<p>1. Se continuo con el pedido del Ing. Químico</p>	<p>Dar seguimiento, pues se esta en proceso de contratación</p>
<p>1. Programa de visitas Industrias</p>	<p>No se realizaron</p>	
<p>2. Manual de Productos</p>	<p>2. Se solicito las estadísticas de especificaciones físico-químicas de cada producto y las norma nacionales de los mismos., a el departamnto de control de calidad. Esto para el Manual de Productos.</p>	<p>Dar sagulmiento</p>
<p>3. Atención de quejas en Industrias</p>	<p>No se realizaron</p>	
<p>4. Atención de consultas a Industrias</p>	<p>No se realizaron</p>	

Área de Atención y Asesoría Técnica a Clientes

**Resumen trabajo realizado en el departamnto de Servicio al Cliente  
del 1 de agosto al 16 de setiembre, por la Ing. Ruth Quiros**

Division del trabajo por procesos / personal	Actividades Realizadas del periodo 1 de agosto a 14 de setiembre	Trabajos en Proceso y para seguimiento en cada area
<p><b>Lic. JuanJose Castrillo</b></p> <p>1. Informes a Entes externos SAP</p> <p>2. Informes mesuales SAP</p> <p>3. Informes Anuales SAP</p> <p>4. Esta capacitado para asumir el rol de Lic. Nurie Lopez</p> <p><b>Lic. Nurie Lopez</b></p> <p>1. Informe de ventas diarias SAP</p> <p>2. Atencion de solicitudes de informacion SAP</p> <p>4. Esta capacitado para asumir el rol de Lic. Juan José Castrillo</p> <p>5. Control de estadísticas de quejas de clientes</p>	<p>1. Termine el estudio mensual de abril y mayo para ARESEP</p> <p>2. Trabajo para Doña Marta Quiros en agosto. Se atendieron alrededor de 20 solicitudes de informacion</p> <p>3.</p> <p>4. Se trabajo en SAP para obtener los informes mensuales por este medio, a solicitud de la Gerencia</p> <p>5. Se establecio el indicador mensual sobre la atención de solicitudes de información, el cual ya fue entregado para su conocimiento</p> <p>6. Capacitacion en tablas dinamicas para obtener las ventas diarias directamnete de SAP.</p> <p>7. Se finalizo el analisis de cada reporte de venta para BI-SAP</p> <p>8. Se le solicito licencia Sap con rol para estadísticos de ventas para la Lic. Nurie Lopez.</p>	<p>3. Se solicto trabajar en la informacion de la Lic. Marta Quiros mensualmente</p> <p>1. Alinear el sistema (pulgas) en SAP con aspectos que afectan para obtener la salida de informes estadísticos. 2. Coordinar con Lic. Carlos Altamirano p/ corregir los precios semanales para que se facture solamente Colonos x litros.</p> <p>4. Una vez resuelto el aspectos de precios , Es importante avisar a los clientes la nueva modalidad de venta.</p> <p>5. Corregir para que los precios de exportacion esten en colonos.</p> <p>5. Hacer nota a Sr Ali Riazi para que las ventas realizadas por su departamento, sean realizadas en colonos x litro o en su efecto hablar con SAP para que internamente cambie estos precios.</p> <p>Dar seguiminto para que se suban a SAP datos Maestros de clientes para que a partir de octubre la inforacion de ventas este completa con Aeropuertos. Esto sera en forma manual . Se adjunta minuta de la Lic. REGINA ROJAS</p> <p>Se debe dar seguimiento, El personal de DTI esta trabajndo en este aspecto para ver si se sale, pero se requiere de la informacion de los aeropuertos en Sap aunque sea en forma manual.</p> <p>Mayor capacitacion en informes mensuales a la Lic. Nurie Lopez</p> <p>Solicitar llevar control de las atenciones de solicitud de informacion en el cuador de control establecido</p>
<p><b>Ing. Ruth Quiros</b></p> <p>1. Estimacion de ventas</p>	<p>4. Se trabajo con estudiante en el diseño de un sistema de proyeccion de ventas.</p>	<p>Inicio en julio y finaliza en noviembre, es importante que exista otra persona que conozca del nuevo sistema.</p>

**Resumen trabajo realizado en el departamnto de Servicio al Cliente  
del 1 de agosto al 16 de setiembre, por la Ing. Ruth Quiros**

Division del trabajo por procesos / personal	Actividades Realizadas del periodo 1 de agosto a 14 de setiembre	Trabajos en Proceso y para seguimiento en cada area
<p><b>TARJETA TECC</b></p> <p><b>Lic. Milagro Rivera y Asistente (plaza prestada al departamnto de Facturacion).</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se capacito y asumio las funciones de contratos, facturacion, seguimiento, informes, e indicadores</li> <li>2. Se programa para Nov. Capacitaci{on para dichos clientes</li> <li>3. Se ejecuto el traslado al edificio administrativo.</li> <li>4. Se solicito el cambio de rol permanente en el Sistema de TECC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La lic. Milgro Rivera acepto el trabajo de Tarjeta Tecc si se le entregaba una asistente, pues el Manual asi lo solicita .</li> <li>2. Solicitar por medio de oficio, la plaza prestada a Facturacion, ya que esta es la persona que va a colaborar a la Sra Milagro, de acuerdo a manual de TECC.</li> </ol>
<p><b>NOTAS DE CREDITO Y DEBITO</b></p> <p><b>Lic. Mayela Monge y Sra Teresita Jara</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se les capacito, gracias a la colaboracion de la Lic. Nurie Lopez y asumieron la confeccion , seguimiento, informes de las NC y ND.</li> <li>2. Se establecieron formatos standar para realizar los diferentes tipos de notas de credito y debito</li> <li>3. Se les entrgo licencia SAP y se le establecieron los roles para dicha labor.</li> <li>3. Se establecio un sistema de control para el indicador mensual.</li> <li>4. Se realizo un analisis junto con SAP y Contabilidad del problema que se arrastraba desde marzo con los Hospitales, y algunos casos especificos</li> <li>5. En reunion con Contaduria se solicito 2 aspecto.               <ol style="list-style-type: none"> <li>A. La necesidad de que 2 personas de contabilidad se capaciten para ser expertos en SAP-Contabilidad y en los procesos de la Direccion de Comerciaizacion.</li> <li>B. Trasladar las confeccion de las NC que afectan los saldos del cliente, a nuestro departamnto .</li> </ol> </li> <li>6. Se contrato al Sr Marcelino Rivera, que junto con las Sras Nurie Lopez y Mayela Monge ejecutaron parte del trabajo pendiente, según oficio SCL-824-2010 en el indicador se especifica el trabajo que estaba pendiente y que se realizo.</li> <li>7. Se efectuo el traslado de las colaboradoras al edificio administ.</li> <li>8. Se solicito a Lic. Socorro Carranza la actualizacion de los costos para uso de sumidero y control de calidad para las NC</li> </ol>	<p>Darle seguimiento para ver si con el ajuste que se realizo las notas de credito pendientes han sido realizadas en su totalidad o se requiere de mayor ajuste. <b>Se adjunta correos y Minuta de Lic. Hazel Quesada</b></p> <p>Dar seguimiento, se hace entrega de Minuta de Lic. HAZEL QUESADA. Se confecciono una nota por parte de Melvin Fernandez y mi persona para solicitar a las direcciones respectivas el cambio del punto B. de las Notas de C y D. Se debe dar seguimiento.</p> <p>De los trabajos pendientes segun oficio en mencion, quedaron 3 casos los cuales ya fueron entregados a la jefatura.</p> <p>Se debe realizar el oficio a los clientes informando las nuevas tarifas</p>
<p><b>ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>Nurie Lopez</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se espera la entrega de la Licencia . Sap para realizar la labor en SAP para pedidos, requisiones pagos etc.</li> </ol>	

29 de enero de 2010  
DCSC-068-2010

Licenciada  
Karen Quirós Bedoya  
Departamento Servicio al Cliente

Estimada señorita:

**ASUNTO: DEVOLUCIÓN DE DINERO**

En atención al oficio FAC-036-2010 suscrito por el Lic. Carlos Altamirano Marroquín con fecha de 28 de enero de 2010, le solicito proceder con el trámite correspondiente de las notas de débito a los clientes mencionados en el cuadro en mención por el periodo del 23 de noviembre del 2009 al 27 de enero del 2010.

Agradezco su atención.

Atentamente,

**DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DIRECTO**

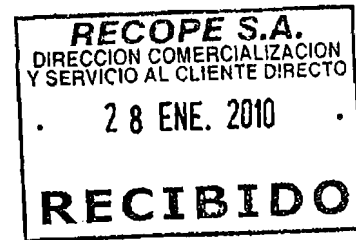
Lic. Eugenio Villegas Salazar, MBA  
Director



Fc. Carlos Altamirano Marroquín, Jefe Depto Facturación.

ISP

C: /Mis documentos/CORRESPONDENCIA 2010/DCSC-068-2010.



28 de enero de 2010  
FAC-036-2010

Licenciado  
Eugenio Villegas Salazar  
Director de Comercialización y Servicio al Cliente Directo

Estimado señor:

ASUNTO: Atención oficio DCSC-048-2010

Como complemento y aclaración al oficio DCSC-048-2010, me permito hacer de su conocimiento que la modificación de las inconsistencias en el monto consignado en facturas respecto al flete especial, fue realizada el día 27 de enero del 2010, la corrección fue ejecutada por el señor Sebastian Lozano Lozano en el Sistema de Facturación (SAP), de tal manera, que a partir del 28 de enero del 2010 se ha dejado de incluir doblemente el flete especial.

Por medio del correo electrónico le estoy remitiendo el reporte de cada una de las estaciones con este tipo de flete, así mismo le adjunto el listado de las estaciones de servicio con flete especial.

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE FACTURACION

Lic. Carlos Altamirano Marroquín  
Jefe



MVC

C:/Departamento de Facturación/Correspondencia 2010/FAC-036-2010

**REFINADORA COSTARRICENSE DE PETROLEO S.A.  
ESTACIONES DE SERVICIO CON FLETE ESPECIAL  
AL 19 DE ENERO DEL 2010**

CODIGO	NOMBRE	MARGEN	DISTAN	ESPECIAL	FLETE	MARG.TOTAL	PL
2064	ENRIQUE SOLIS URENA 300377	35.9660	53.45	0.1535	5.7790927	41.7450927	6
2067	BLANFER S.A. 300629	35.9660	36.03	0.0665	3.8012086	39.7672086	6
2143	ALIWI S.A.	35.9660	33.57	0.1549	3.8804755	39.8464755	6
2152	EIS LOYVA LTDA.	35.9660	66.41	0.2071	7.3460847	43.3120847	1
2189	SUPER BARATO S.A.	35.9660	47.50	0.2092	5.4609890	41.4269890	6
2233	SERVICENTRO GUATUSO S.A.	35.9660	143.92	0.1506	14.4044304	50.3704304	2
2236	BERNARDITA ARIAS CORRALES	35.9660	105.20	0.2545	11.6734989	47.6394989	1
2254	MOVIEBA S.A.	35.9660	262.23	0.1977	26.7551688	62.7211688	6
2271	EST. SERVICIO RIO JAVA S.A.	35.9660	250.31	0.1977	25.5697153	61.5357153	6
2281	SERVICENTRO VENECIA S.A.	35.9660	76.31	0.2194	8.4229201	44.3889201	1
2307	ARMANDO ROJAS ALFARO	35.9660	32.20	0.2449	4.0413189	40.0073189	1
2315	SERVICENTRO GASOLINERO LAS MARIAS	35.9660	106.21	0.2319	11.5664692	47.5324692	1
2331	ROCO S.A.	35.9660	75.40	0.2214	8.3444827	44.3104827	1
2337	INVERSIONES CASSOL DE LA FORTUNA S.A.	35.9660	111.60	0.1376	11.1900024	47.1560024	1
2339	GEOVANNY ROJAS SANCHEZ	35.9660	138.80	0.1664	14.1065582	50.0725582	1
2345	ALVAREZ Y JIMENEZ DE CENTROAMERICA S	35.9660	132.80	0.1349	13.1604139	49.1264139	1
2352	TRANSPORTES HERMANOS OROZCO S.A.	35.9660	46.50	0.2146	5.3845647	41.3505647	6
2358	SERVICENTRO CERRO CORTES S.A.	35.9660	91.20	0.2277	9.9975294	45.9635294	1
2373	CORPORACION GASOLINERAS DL NORTE S	35.9660	75.95	0.2062	8.2957008	44.2617008	1
2391	ESTACION DE SERVICIO MUELLE S.A.	35.9660	88.90	0.1919	9.4784656	45.4444656	1
2395	SERVICENTRO RIO CONEJO S.A.	35.9660	40.80	0.1256	4.4574886	40.4234886	6
2396	RODRIGO VILLEGAS E HIJOS S.A.	35.9660	119.20	0.1584	12.1253203	48.0913203	1
2431	SERVICENTRO COTO BRUS S.A.	35.9660	250.60	0.1977	25.5990410	61.5650410	6
2441	GASOLINERA CHACHAGUA S.A.	35.9660	87.00	0.1026	8.5944362	44.5604362	1
2483	GASOLINERAS DEL NORTE S.A.	35.9660	160.66	0.1647	16.1992067	52.1652067	1
2488	MAURICIO GERARDO CORRALES MUÑOZ	35.9660	56.70	0.2122	6.4001736	42.3661736	1
2491	SERVICENTRO LAROXI STA. ROSA S.A.	35.9660	111.70	0.1604	11.4239059	47.3899059	1
2494	SERVICENTRO EL CRUCE S.A.	35.9660	80.00	0.1124	8.0245199	43.9905199	7
2499	T.A.H.B.M.K. CHIN LTDA.	35.9660	94.21	0.2503	10.4939304	46.4599304	7
2506	CORPORACION GASOLINERAS DEL NORTE :	35.9660	94.30	0.1931	10.0227559	45.9887559	1
2510	SERVICENTRO SAN ROMAN DE TURRIALBA	35.9660	46.60	0.2109	5.3782124	41.3442124	6
2530	EST. SERVICIO LEON CORTES	35.9660	50.00	0.1537	5.4497327	41.4157327	6
2548	EST. SERV. STA MARIA DOTA J.S.U	35.9660	47.52	0.1534	5.2108997	41.1768997	6
3029	COOPETARRAZU R.L.	35.9660	54.73	0.1560	5.9144312	41.8804312	6
3038	COOPECARAIGRES	35.9660	40.94	0.1635	4.6210962	40.5870962	6

Reconocimiento:  
Facturas SAP productivas → 21 Nov.

27.001.009.  
y fte 0,456

Flete Especial

*Marcel Jimenez*

5,9326

Lista de Pedidos facturas

2519-7066

064-10.

Enrique Salis 300377

Clase de factura	Solicitante	Pagador	Fecha factura	Factura	Valor Neto	Solic. ND
ZF2	300377	300377	24/11/2009	90000336	6478483	70000065
ZF2	300377	300377	25/11/2009	90000983	5411575	66
ZF2	300377	300377	27/11/2009	90001705	5327553	67
ZF2	300377	300377	28/11/2009	90002278	2870567	68
ZF2	300377	300377	30/11/2009	90002727	9302476	69
ZF2	300377	300377	02/12/2009	90003555	5518089	70
ZF2	300377	300377	03/12/2009	90003812	4483277	71
ZF2	300377	300377	04/12/2009	90004445	6430376	72
ZF2	300377	300377	07/12/2009	90005044	8675565	
ZF2	300377	300377	08/12/2009	90005766	9635007	
ZF2	300377	300377	08/12/2009	90005464	6734071	
ZF2	300377	300377	09/12/2009	90006229	2972335	
ZF2	300377	300377	10/12/2009	90006814	4785795	
ZF2	300377	300377	11/12/2009	90007384	7946492	
ZF2	300377	300377	14/12/2009	90007801	4445417	
ZF2	300377	300377	15/12/2009	90008201	4622864	
ZF2	300377	300377	17/12/2009	90008840	2666123	
ZF2	300377	300377	18/12/2009	90009359	7070284	
ZF2	300377	300377	19/12/2009	90009716	4445417	
ZF2	300377	300377	21/12/2009	90009941	3108871	
ZF2	300377	300377	22/12/2009	90010517	8586449	
ZF2	300377	300377	23/12/2009	90010923	6093278	
ZF2	300377	300377	24/12/2009	90011392	8469119	
ZF2	300377	300377	28/12/2009	90011861	5032495	
ZF2	300377	300377	29/12/2009	90012309	7689659	
ZF2	300377	300377	30/12/2009	90012829	2037242	
ZF2	300377	300377	31/12/2009	90012987	7576593	
ZF2	300377	300377	04/01/2010	90013643	5693702	
ZF2	300377	300377	05/01/2010	90013966	5595344	
ZF2	300377	300377	06/01/2010	90014471	6693542	
ZF2	300377	300377	07/01/2010	90014942	3105774	
ZF2	300377	300377	09/01/2010	90015546	6576424	
ZF2	300377	300377	11/01/2010	90015917	7581509	
ZF2	300377	300377	12/01/2010	90016447	4651525	
ZF2	300377	300377	14/01/2010	90017027	4885266	
ZF2	300377	300377	15/01/2010	90017458	7703475	
ZF2	300377	300377	16/01/2010	90017935	2668414	
ZF2	300377	300377	18/01/2010	90018394	7102402	
ZF2	300377	300377	19/01/2010	90018609	4448923	
ZF2	300377	300377	20/01/2010	90019027	1780039	
ZF2	300377	300377	21/01/2010	90019384	3021106	
ZF2	300377	300377	22/01/2010	90019863	5627641	
ZF2	300377	300377	22/01/2010	90020086	4025659	
ZF2	300377	300377	25/01/2010	90020592	5627641	
ZF2	300377	300377	25/01/2010	90020608	3026424	
ZF2	300377	300377	26/01/2010	90021003	3020042	
ZF2	300377	300377	27/01/2010	90021428	4448453	
ZF2	300377	300377	28/01/2010	90021798	3020914	
ZF2	300377	300377	29/01/2010	90022203	3106646	
ZF2	300377	300377	29/01/2010	90022484	8364247	
ZF2	300377	300377	30/01/2010	90022707	2015538	
ZF2	300377	300377	30/01/2010	90023054	9778629	
ZF2	300377	300377	01/02/2010	90023168	5036984	

573.  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
K

Plus Fleto Especial 0,1535 -> 1453,65

Blanque 300629.

Clase de factura	Solicitante	Fecha factura	Código de factura	Valor neto	Solicitud ND
ZF2	300629	24/11/2009	90000533	7.252.683,55	
ZF2	300629	25/11/2009	90000808	7.368.765,91	
ZF2	300629	26/11/2009	90001219	7.433.178,89	
ZF2	300629	27/11/2009	90001572	7.258.639,04	
ZF2	300629	28/11/2009	90002049	7.435.660,08	
ZF2	300629	30/11/2009	90002369	7.545.780,97	
ZF2	300629	01/12/2009	90002791	7.255.105,75	
ZF2	300629	02/12/2009	90003307	7.433.686,94	
ZF2	300629	03/12/2009	90003743	7.258.131,01	
ZF2	300629	04/12/2009	90004259	7.435.093,02	
ZF2	300629	05/12/2009	90004460	7.433.627,92	
ZF2	300629	07/12/2009	90005048	14.781.119,24	
ZF2	300629	09/12/2009	90005824	7.257.740,97	
ZF2	300629	10/12/2009	90006340	7.258.639,04	
ZF2	300629	11/12/2009	90007392	7.434.211,97	
ZF2	300629	11/12/2009	90006915	7.257.622,95	
ZF2	300629	14/12/2009	90007778	10.733.929,45	
ZF2	300629	16/12/2009	90008296	7.803.847,96	
ZF2	300629	17/12/2009	90008666	7.628.787,94	
ZF2	300629	17/12/2009	90008865	1.788.542,40	
ZF2	300629	18/12/2009	90009250	7.624.539,60	
ZF2	300629	19/12/2009	90009408	15.565.261,90	
ZF2	300629	21/12/2009	90009932	7.746.525,90	
ZF2	300629	22/12/2009	90010228	7.628.849,92	
ZF2	300629	23/12/2009	90011001	16.269.120,63	
ZF2	300629	23/12/2009	90010699	7.804.854,03	
ZF2	300629	28/12/2009	90011471	8.157.085,02	
ZF2	300629	28/12/2009	90011972	15.224.406,27	
ZF2	300629	29/12/2009	90012134	7.803.360,93	
ZF2	300629	30/12/2009	90012501	7.802.826,88	
ZF2	300629	31/12/2009	90012881	15.302.907,93	
ZF2	300629	02/01/2010	90013318	7.751.919,12	
ZF2	300629	05/01/2010	90013815	7.631.881,20	
ZF2	300629	06/01/2010	90014215	7.807.178,99	
ZF2	300629	07/01/2010	90014657	7.634.719,04	
ZF2	300629	08/01/2010	90015010	7.808.223,32	
ZF2	300629	08/01/2010	90015307	15.603.386,81	
ZF2	300629	12/01/2010	90016135	7.633.588,31	
ZG2	300629	11/01/2010	187000115	2.047,41	
ZG2	300629	11/01/2010	187000116	2.046,74	
ZF2	300629	13/01/2010	90016565	7.635.601,77	
ZF2	300629	14/01/2010	90017010	7.634.122,70	
ZF2	300629	15/01/2010	90017278	7.633.650,35	
ZF2	300629	16/01/2010	90017683	14.566.187,53	
ZF2	300629	19/01/2010	90018495	7.633.115,96	
ZF2	300629	20/01/2010	90018892	7.633.588,31	
ZF2	300629	21/01/2010	90019282	7.808.695,69	
ZF2	300629	22/01/2010	90019688	7.630.878,22	
ZF2	300629	22/01/2010	90020026	15.592.102,73	
ZF2	300629	26/01/2010	90020868	7.632.643,60	
ZF2	300629	27/01/2010	90021592	15.308.686,95	
ZF2	300629	29/01/2010	90022113	7.635.665,72	
ZF2	300629	30/01/2010	90022537	7.804.302,03	
ZF2	300629	30/01/2010	90023060	15.605.921,63	
ZF2	300629	02/02/2010	90023540	15.519.279,42	





Factura Reimpresa

Teléfono: 2284-2700 APDO: 4351-1000 Localidad: San Francisco de Calle Blancos  
Cédula Jurídica: 3-10100774904 Inscripción: 40 Folio: 515 Asiento: 369

Número de Factura:  
**90000336**

### Factura de Venta Contado de Hidrocarburos

Hora de Ingreso: <b>08:26:39</b>	Plantel: <b>6000-ALTO</b>	Fecha: <b>24.11.2009</b>	Hora de Salida: <b>00:00:00</b>
-------------------------------------	------------------------------	-----------------------------	------------------------------------

Cliente: **300377-ENRIQUE SOLIS URENA** Cedula: **01-0187-0227**  
 Razon Comercial: **BOMBA SAN BOSCO** Cod. Antiguo: **2064**  
 Destino: **300377-ENRIQUE SOLIS URENA** O. Cliente: **3050**  
 Pagador: **300377 ENRIQUE SOLIS URENA** Pedido: **410**  
 Transportista: **500179-BRAULIO ESTEBAN LEIVA PEREZ** Entrega: **80000956**  
 Placa Tanque: **TC-17122** Permiso: **TC-1130** Transporte: **929**  
 Placa Camion: **142316** Ctd. Marchamos: **4**

Compartimientos Vacios: -3-

Posición	Material	Descripcion	Precio Unitario	Cantidad	Monto Total
000010	80019	GASOLINA PLUS 91 ( REGULAR )		9.470,000 L	
		Precio Plantel	362,8460 CRC		3.436.151,62
		Canon ARESEP EESS	0,0257 CRC4		243,09
		Canon MEIC-FUNDEVI	0,1350 CRC4		1.278,45
		Canon ARESEP Transp	0,0085 CRC4		80,57
		Retencion ACEC	0,2000 CRC		1.894,00
		Flete Especial	0,1535- CRC4 ✓		1.453,65- ✓
		Margen Simple	35,9660- CRC4		340.598,02-
		Flete	5,7791- CRC4 X		54.728,01-
		Impuesto	184,1540 CRC		1.743.938,38
		<b>Total Posición:</b>			<b>4.786.806,43</b>

5 868,562

RLV: N/A Tanque: 121 Litros Brutos: 9470.000 Litros Netos: 9470.000 Temperatura: 22.100 CEL Densidad: 749.000  
 F.E.T. N/A Kilos: 7032.243 TM: 7.032243 FCV : 0.991 Certificación:

000020	80031	DIESEL 500 (AUTOMOTRIZ)		3.789,000 L	
		Precio Plantel	379,1840 CRC		1.436.728,17
		Canon ARESEP EESS	0,0257 CRC4		97,26
		Canon MEIC-FUNDEVI	0,1350 CRC4		511,52
		Canon ARESEP Transp	0,0085 CRC4		32,24
		Retencion ACEC	0,2000 CRC		757,80
		Flete Especial	0,1635- CRC4		581,81-
		Margen Simple	35,9660- CRC4		136.275,17-
		Flete	5,7791- CRC4		21.896,98- ✓
		Impuesto	108,8160 CRC		412.303,82
		<b>Total Posición:</b>			<b>1.691.677,05</b>

46624,89

RLV: N/A Tanque: 109 Litros Brutos: 3789.000 Litros Netos: 3789.000 Temperatura: 20.900 CEL Densidad: 848.400  
 F.E.T. N/A Kilos: 3199.149 TM: 3.199149 FCV : 0.995 Certificación:

Se certifica que el producto está de acuerdo a la norma vigente.  
Por RECOPE: Abdenago Calvo Sanabria

Se certifica que el producto ha sido recibido en la cantidad y calidad establecida.

Por el Cliente: 0000000092 BRAULIO LEIVA PÉREZ

Firma: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula: 3-354-571

Autorizado mediante oficio No. 01-0068-97 de la D.G.T.D. Esta factura constituye título ejecutivo de acuerdo con el artículo 460 del código de comercio.

**RECOPE**

Número/Fecha de documento  
90000336 / 24.11.2009Página  
2

Posición	Material	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Monto Total
----------	----------	-------------	-----------------	----------	-------------

**Total Factura:** 6.478.483,48 CRC  
Total en Letras: SEIS MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES CON 48 /100 COLONES

Tipo	Número	Banco / Cuenta	Monto Aplicado
CT	9092216		6.478.483,48 CRC
Saldo:			526.830,18 CRC

**Documento de Compensación: 900014693**

MENSAJE INFORMATIVO

Se certifica que el producto está de acuerdo a la norma vigente.  
Por RECOPE: Abdenago Calvo Sanabria

Firma: \_\_\_\_\_

Se certifica que el producto ha sido recibido en la cantidad y calidad establecida.

Por el Cliente: 0000000092 BRAULIO LEIVA PÉREZ

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula: 3-354-571

Autorizado mediante oficio No. 01-0068-97 de la D.G.T.D. Esta factura constituye título ejecutivo de acuerdo con el artículo 460 del código de comercio.

Caso de Flete Especial  
 Cliente Enrique solís Cod-300377

Factura	Producto	Flete Cobrado de Mas	Monto a Reconocer
90000336	Gasolina Plus	1453,65	1453,65
	Diesel	581,61	581,61
90000983	Gasolina Plus	873,26	873,26
	Diesel	871,88	871,88
90001705	Gasolina Plus	572,25	572,25
	Diesel	1161	1161
90002278	Gasolina Plus	871,73	871,73
90002727	Gasolina Plus	1162	1162
	Diesel	581,61	581,61
90003555	Gasolina Plus	1162	1162
	Diesel	581,61	581,61
90003812	Gasolina Plus	572,25	572,25
	Diesel	871,73	871,73
90004445	Gasolina Plus	581,61	581,61
	Gasolina Super	581,61	581,61
	Diesel	871,73	871,73
90005044	Gasolina Plus	1453,65	1453,65
	Diesel	1336,99	1336,99
90005766	Gasolina Plus	1745,14	1745,14
	Diesel	1336,83	1336,83
90005464	Gasolina Super	572,25	572,25
	Gasolina Plus	1453,49	1453,49
90006229	Gasolina Super	873,26	873,26
90006814	Gasolina Plus	1453,34	1453,34
90007384	Gasolina Plus	871,73	871,73
	Diesel	1745,14	1745,14
90007801	Diesel	1453,49	1453,49
90008201	Gasolina Super	871,73	871,73
	Kerosene	572,4	572,4
90008840	Diesel	871,73	871,73
90009359	Gasolina Plus	1453,49	1453,49
	Gasolina Super	572,4	572,4

90009716	Diesel	1453,49	1453,49
90009941	Gasolina Super	873,26	873,26
90010571	Gasolina Plus	1453,65	1453,65
	Gasolina Super	1161,84	1161,84
90010923	Gasolina Plus	1161,84	1161,84
	Gasolina Super	581,61	581,61
90011392	Gasolina Plus	1162	1162
	Gasolina Super	1453,65	1453,65
90011861	Gasolina Plus	1453,65	1453,65
90012309	Gasolina Super	1161,84	1161,84
	Diesel	1161,84	1161,84
90012829	Gasolina Super	572,25	572,25
90012987	Gasolina Super	1161,84	1161,84



24 de setiembre del 2010  
GCO-218-2010

Asistentes a reunión:

Nydia Redondo Varela, Departamento de Gestión de Procesos  
Hazel Quesada Chaves, Departamento de Gestión de Procesos  
Ruth Quirós Garita, Departamento de Servicio al Cliente  
Juan José Castrillo Castañeda, Departamento de Servicio al Cliente  
Daisy Montoya Álvarez, Departamento Gestión Conocimiento  
Guiselle Monge Herrera, Departamento Gestión Conocimiento

Estimados señores:

**ASUNTO: REMISION MINUTA REUNION BI-01-set.10**

Adjunto encontrarán la minuta aprobada de la reunión para el tema de la implementación de las estadísticas de ventas en BI (SAP), realizada el pasado lunes 13 de setiembre de 2010 en las oficinas del Centro de Experiencia al Cliente (CEC), para su respectivo seguimiento y control de las acciones especificadas.

La minuta fue distribuida a los participantes para sus observaciones el día martes 21 de setiembre, y se recibieron observaciones de Juan José Castrillo, Guiselle Monge, Daisy Montoya y Hazel Quesada, las cuales fueron incluidas.

Se recuerda que la próxima reunión de seguimiento está programada para el lunes 4 de octubre de 2010 a las 8:30am en las oficinas del CEC.

Atentamente,

**DEPTO. GESTION DEL CONOCIMIENTO**

Licda. Regina Rojas Marín  
Equipo BI

C:

Francisco Hidalgo Víquez, Departamento Gestión Conocimiento  
Eugenio Villegas Salazar, Director Comercialización y Servicio al Cliente Directo  
Guillermo Artavia Sevilla, Departamento Servicio al Cliente  
Federico Arias Sofano, Departamento de Gestión de Procesos

Anexo: Minuta en referencia

RRM/PSP

Consecutivo en sanjosedc1/GCO-218-2010

Tel: 2284-4721

Fax: 2221-5598

Apdo. 4351-1000 San José, Costa Rica

[regina-rm@recope.go.cr](mailto:regina-rm@recope.go.cr)

<http://www.recope.go.cr>



**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-set.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

<b>Fecha:</b> 13 set 2010	<b>Hora:</b> Desde: 1:30pm Hasta: 3:30pm	<b>Lugar:</b> CEC.
------------------------------	--	--------------------

**ASISTENTES RECOPE**

<b>CEC:</b>	<b>DTIC:</b>
Nydia Redondo (quien convoca)	Guiselle Monge
Hazel Quesada	Daisy Montoya
<b>Depto. Servicio al Cliente:</b>	Regina Rojas <i>Regina Rojas Marin</i>
Ruth Quirós	
Juan José Castrillo	

**ASUNTO**

Seguimiento a la implementación de estadísticas de ventas, en la herramienta de Inteligencia de Negocios (BI) en SAP.

**PUNTOS TRATADOS Y ACUERDOS:**

<b>Puntos tratados y acuerdos:</b>
<p>1. <u>Revisión de las queries desarrolladas para las estadísticas de ventas en mandante 400.</u></p> <p>1.1 Juan José Castrillo informa que en la primera semana de setiembre, concluyó la revisión en el mandante 400, de las queries desarrolladas para las estadísticas de ventas. Esta revisión la hizo siguiendo las indicaciones del consultor de BI George Lashington.</p> <p>1.2 Revisó las 42 queries indicadas, de las cuales solo seleccionó 16, ya que las otras corresponden a pruebas o formatos que no se ocuparán.</p> <p>1.3 Las queries seleccionadas satisfacen la mayoría de los requerimientos de las estadísticas de ventas actuales, a excepción de los reportes de los porcentajes que deberán ser desarrollados.</p> <p><b>Acciones:</b> Se deberán desarrollar los reportes de los porcentajes y Ventas de Combustible de Aviación por categoría de precios.</p> <p><b>Responsable:</b> Hazel coordinará con Nydia para su atención.</p> <p><b>Fecha:</b> por definir.</p>



**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-set.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

1.4 Sobre estas queries Juan José emitió una serie de observaciones que envió por correo a los involucrados, para su atención.

**Acciones:** Se anlaizarán las observaciones y se procederá conforme.

**Responsable:** Hazel coordinará con Nydia para su atención.

**Fecha:** por definir.

2. Destino de los reportes de estadísticas de ventas para los entes externos. Juan José comenta que los reportes son enviados cada mes a los entes externos (ARESEP, Banco Central, Min. Hacienda, MIDEPLAN, MINAET y ahora también a la Contraloría). Estos reportes se personalizan para cada ente según sean las necesidades. Se comenta sobre la posibilidad de analizar la información solicitada por cada ente y de ser posible estandarizarlos.

**Acciones:** Se hará la visita o comunicado a la señora Xiomara Garita (ARESEP) a fin de analizar la información solicitada para luego determinar los cambios a los reportes según se requiera, a fin de estandarizar y de ser posible se harán visitas a los otros entes externos también.

**Responsable:** Juan José coordinará.

**Fecha:** por definir.

3. Urgencia de los reportes de estadísticas de ventas de los meses de Junio, Julio y Agosto 2010.

Ruth indica que a la fecha ya hay una urgencia mayor sobre estos reportes como un compromiso de la gerencia para enviarlos a los entes.

Junio: hay 8 facturas de exportación con error de datos (decimales). Hazel indica que son facturas de un mismo cliente, el pedido de exportación correspondiente se registró con moneda USD4 (4 decimales) cuando lo correcto es USD (2 decimales).

Julio: hay 5 facturas con problema, de las cuales 3 facturas presentan el mismo caso de exportación del mes de junio (USD4), 2 facturas es por venta a granel y sobrepasa la cantidad de 15 dígitos.

Agosto: hasta la fecha de hoy se ha identificado que hay 1 factura con el error de venta de exportación (USD4).

**Acciones, responsables, fechas:**

1. Para archivos de Junio y Julio: error en montos de posición factura (facturas de exportación):

a. Corregir en SAP los montos de las facturas de exportación. Por Hazel. (martes 14 set).

b. Notificación a equipo BI para que genere los archivos Excel, nuevamente. Por



**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-set.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

- Hazel. (martes 14 set).
- c. Revisión de estos archivos y certificación de que estén correctos. Por Marta Wolfe. (jueves 16 set) y notifica a equipo BI.
  - d. Conversión de archivos Excel a archivos texto y envío a Dennis Chaves de la Unidad de Informática de El Alto. Por Equipo BI. (jueves 16 set)
  - e. Aplicación de estos archivos al Sistema de estadísticas de Ventas actual. Por Dennis Chaves. (viernes 17 set)
2. Para archivo de julio: error en montos por facturas venta a granel:
    - a. Envío de montos correctos a Dennis para que corrija. Por Hazel. (max. viernes 17 set).
  3. Para archivo de agosto: Equipo BI revisará el archivo Excel de agosto a fin de identificar si hay facturas con montos en miles de millones. Enviará a Hazel los números de facturas para su revisión, (martes 21 agosto). Según ella indique, se harán las correcciones que ameriten. (max. 23 set).
  4. Ruth hará nota para jefe de facturación indicando las implicaciones del cambio de la moneda de USD a USD4 (max. 24 set) en los pedidos de exportación.
  5. Ruth coordinará con Melvin Hernández la asignación de Marta Wolfe para que revise con prioridad los archivos Excel de junio, julio y agosto corregidos. (20 y 21 de set).

**4. Estadísticas de ventas obtenidas desde BI (planteles y aeropuertos).**

Se conversa sobre los puntos faltantes para que las estadísticas de ventas se obtengan a través de BI, en forma general se identifican los siguientes:

- **Querries y libros de trabajo:**
  - o Ajustes a las querries y libros de trabajo según observaciones remitidas por Juan José.  
Reponsables: Juan José, Hazel.
  - o Desarrollo de las querries de porcentajes y ventas por categoría de precio y sus respectivos libros de trabajo.  
Reponsables: Juan José, Hazel.
  - o Revisar requerimientos de entes externos y ajustes según anterior revisión.  
Reponsables: Juan José.
  - o Preparación de datos en las plantillas para la carga de datos maestros de clientes en SAP.  
Reponsables: Hazel, Ruth, Dennis personal que asigne Servicio al Cliente para la preparación.
  - o Revisión y certificación de los datos de los clientes de los Aeropuertos  
Reponsables: Hazel, Ruth, Dennis Chaves, personal que asigne Servicio al Cliente para la revisión y certificación de los datos.
  - o Carga de datos maestros de la facturación de aeropuertos.  
Reponsables: Hazel, Equipo PI-DGC-DTIC, personal que asigne Servicio al

**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-set.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

Cliente para la revisión y certificación de los datos una vez cargados a SAP.

En este punto se deben considerar las siguientes actividades, las cuales inciden sobre el proceso que se requiere para cargar los datos de los Aeropuertos a BI:

- Obtener los códigos de clientes SAP para la conversión de los datos generados por la Aplicación de Marco. Para extraer estos datos se debe hacer el CI correspondiente para que sea implementado por los ABAP.
- Bajar los datos extraídos por la aplicación de los ABAP a VHC para que la aplicación de Marco haga la conversión de códigos de clientes.
- También se deben bajar a VHC, los datos de las provincias y cantones de los clientes de los Aeropuertos.
- Con los ajustes mencionados en los tres puntos anteriores, hacer las pruebas y revisiones los datos generados por de la Aplicación hecha por Marco en el servidor de desarrollo de VHC.
- Migrar la aplicación de Marco al servidor de producción de VHC, hacer las pruebas que correspondan, certificar los datos generados, capacitar al personal de Conta-Facturación.
- Hacer los ajustes en BI, para cargar los datos de los Aeropuertos, con la colaboración del Consultor de BI.

Queda pendiente definir los responsables y los tiempos lo cual se hará de ser posible en la reunión del 4 de octubre.

- Realizar las pruebas en mandante 400.
- Ajustes según pruebas.
- Certificar las pruebas en el Mandante 400.
- Realizar la migración de todos los infoobjetos (cubos, queries y libros de trabajo, fuentes de datos, entre otros) al mandante de productivo 800.
- Carga de datos maestros, cubos (este último en el tanto que se hayan realizado cambios que lo ameriten)
- Realizar las pruebas en el mandante 800.
- Certificar los resultados en el mandante 800 por parte de los usuarios.

**Estimación de tiempo:**

Se conversa que las estadísticas podrían estimarse para ser obtenidas de BI para el cierre de setiembre u octubre de 2010, sin embargo, esta estimación queda sujeta a que se realice el plan de trabajo con las actividades detalladas, a fin de tener una noción más cercana de la cantidad de tareas a realizar y del tiempo asignado a las personas involucradas en su realización, así mismo de las acciones que se vayan tomando durante la ejecución de las mismas a fin de cumplir con los tiempos estimados.

**Acciones:** una vez que se haya concluido con las estadísticas de los meses de junio, julio y



**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-set.10**  
**BI -- Estadísticas de Ventas**

agosto, se procederá según lo indicado en el apartado anterior.

**Responsable:** se definirá en próxima reunión del 4 de octubre de 2010.

**Fecha:** se definirá en próxima reunión del 4 de octubre de 2010.

**5. Datos de aeropuertos en BI:**

El equipo BI informa del avance en la extracción de los datos de la facturación de los aeropuertos (sistema actual en ORACLE), para ser cargados en BI. Al respecto ya se hizo el mapeo de los datos y se está trabajando en la aplicación de extracción de datos del Sistema de Contabilidad-Facturación.

**Acciones, responsables, fechas:**

- Revisión del programa extractor. Equipo BI. (max. V 17 set)
- Plantilla de datos maestros de aeropuertos. Hazel coordina con Alex para que Denis realice esta tarea. (K 14 set)
- Revisión de datos en plantilla con funcionario de Servicio al Cliente para certificar los datos contenidos en la plantilla. Por Denis y posiblemente Juan José. (max. V 24 set)
- Envío de la plantilla a Anayancy Villegas para cargarla en SAP. Por Denis. (max L 27 set).
- Desarrollo de la aplicación ABAP para que realice la conversión del código de cliente viejo al nuevo, pruebas, ajustes y ejecución. Por Equipo BI y Equipo ABAP (max V 1 oct)
- Carga de plantilla de datos maestros de aeropuertos en SAP, revisión y ajustes. Por Equipo BI y Anayacy. (max. V 8 oct).
- Gestionar la colaboración del Consultor BI, para identificar las acciones que se deben realizar para preparar a BI en el recibo y carga de los datos de los Aeropuertos. Se debe considerar en este punto que el Equipo BI no tiene experiencia en este tipo de cargas, por lo que las actividades deberán detallarse para considerar el tiempo y esfuerzo a realizar y así incluirlo en el plan de trabajo. (Hazel coordinará con Nydia).
- Prueba de carga de datos de aeropuertos a BI y ajustes en el mandante 400. Por Equipo BI y consultor BI. (max. V 15 oct).

**6. Fecha de próxima reunión de seguimiento:**

Lunes 4 octubre de 2010, a las 8:30am en CEC.



**MINUTA DE REUNIÓN  
BI-01-set.10  
BI – Estadísticas de Ventas**

**7. Aprobación de la minuta:**

Esta minuta fue remitida a los participantes el martes 21 de setiembre para sus observaciones. Al viernes 24 de setiembre se recibieron observaciones de Juan José Castrillo, Hazel Quesada, Guiselle Monge y Daisy Montoya, las mismas fueron incluidas en esta última versión, por lo que la minuta se da por aprobada por los participantes.

& & &



**MINUTA DE REUNIÓN  
BI-01-oct.10  
BI – Estadísticas de Ventas**

<b>Fecha:</b> 04 octubre 2010	<b>Hora:</b> Desde: 9:00am Hasta: 11 am	<b>Lugar:</b> CEC.
----------------------------------	---	--------------------

**ASISTENTES RECOPE**

<b>CEC:</b> Hazel Quesada	<b>DTIC:</b> Guiselle Monge
<b>Depto. Servicio al Cliente:</b> Juan José Castrillo	Regina Rojas

**ASUNTO**

Seguimiento a la implementación de estadísticas de ventas, en la herramienta de Inteligencia de Negocios (BI) en SAP, según compromisos de la anterior reunión celebrada el 13 de setiembre y minuta BI-01-set 10

**PUNTOS TRATADOS Y ACUERDOS:**

<p><b>Puntos tratados y acuerdos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Revisión de las queries desarrolladas para las estadísticas de ventas en mandante 400.</u><ol style="list-style-type: none"><li>1.1 Las queries seleccionas satisfacen la mayoría de los requerimientos de las estadísticas de ventas actuales, a excepción de los reportes de los porcentajes que deberán ser desarrollados, los cuales son los siguientes:</li><li>1.2 Los Reportes de porcentajes son 4, son losque se usan actualmente, sin embargo hay que rediseñarlos según se defina y realizar las queries respectivas, se debe identificar las formulas respectivas tomandola del sistema de estadísticas en Oracle.</li><li>1.3 Reportes de combustible de aviación: es un solo reporte por volúmenes (litros, barriles, m3) y colonos. sin embargo igualmente hay que rediseñarlos según se defina y realizar las queries respectivas. se debe identificar las formulas respectivas tomandola del sistema de estadísticas en Oracle.</li></ol></li></ol> <p><b>Acciones realizadas según minuta anterior:</b> Hazel no pudo coordinar lo respectivo.</p>
--

**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-oct.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

**Nuevas Acciones:**

1. Se deberán desarrollar los reportes de los porcentajes y Ventas de Combustible de Aviación por categoría de precios.  
Se requiere la identificación y definición de las formulas para los porcentajes (a cargo de Juan Jose con la colaboración de Dennis).
2. El desarrollo se realizará por Juan Jose con la asesoría del consultor Sr. George Lashington, y con la presencia de Guiselle y Daisy para su conocimiento y soporte posterior.  
Se recomienda que los cálculos fuertes del reporte no se hagan en los libros de trabajo ya que carga el proceso y eventualmente pueden volver lento el tiempo de respuesta de este libro, los cálculos deben ser incluidos en la medida de lo posible dentro de la query respectiva.
3. Se estima que Juan Jose se desocupará de la generación de estadísticas de ventas de junio, julio y agosto en los sistemas Oracle y Fox, para el 12 de octubre, a partir de esta fecha se considera también que por estar cerca el cierre contable del mes de setiembre 2010 se extenderá la fecha iniciar el desarrollo de la queries para el día 21 de octubre debido a la entrega de la información de ventas a los entes externos.
4. Juan Jose solicitará a Denis que avance en extraer las formulas que calculan porcentajes de los 4 reportes respectivos. Una vez que Juan Jose disponga de esta información se las enviara a George con copia a equipo BI y Hazel para coordinar la elaboración de las queries.

**Acción crítica:** Hazel coordinará con Nydia la participación de George con Juan Jose para la elaboración de la queries, cuando Juan Jose concluya la emisión de los reportes de estadísticas de ventas del mes de setiembre, durante los días del 14 al 21 de octubre. A partir de esta fecha queda disponible para trabajar con George.

2. Destino de los reportes de estadísticas de ventas para los entes externos. Juan José comenta que los reportes son enviados cada mes a los entes externos (ARESEP, Banco Central, Min. Hacienda, MIDEPLAN, MINAET y ahora también a la Contraloría). Estos reportes se personalizan para cada ente según sean las necesidades. Se comenta sobre la posibilidad de analizar la información solicitada por cada ente y de ser posible estandarizarlos.

**Acciones realizadas según minuta anterior:**

1. Juan Jose hizo la gestión con el Sr. Jorge Cambronero del Depto. de Estudios Económicos, quien tiene el enlace oficial de RECOPE con ARESEP. El Sr. Cambronero envió la consulta por correo electrónico el 21 de setiembre a la Sra. Xiomara Garita sobre la intención de revisar con ella los reportes. La Sra. Garita responde que requiere los mismos reportes de ventas que le han suministrado hasta el mes de mayo 2010, con lo

**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-oct.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

cual se da por satisfecha la consulta. Se adjunta correo.

2. Sobre la idea se la estandarización se concluye que no aplica por ahora ya que no hay disposición de ARESEP. En cuanto a los otros entes es muy poca la información que RECOPE envía.

**Nuevas Acciones:**

Ninguna

3. Urgencia de los reportes de estadísticas de ventas de los meses de Junio, Julio y Agosto 2010.

(Error en monto de posición de la factura).

**Acciones realizadas según minuta anterior:**

1. Se corrigieron los montos de las facturas de junio, julio y agosto, en los archivos para los sistemas de Fox y Oracle. Se aclara que no fueron corregidos en SAP, por la decisión del area funcional de no abrir los periodos respectivos.
2. DTIC envió los archivos de junio, julio y agosto corregidos a Marta Wolfe para su revisión y certificación. Se convirtieron a texto, se enviaron a Dennis para su aplicación en los sistemas actuales.
3. A la fecha Juan Jose está generando los reportes estadísticos para Junio, se estima concluir para el próximo 12 de octubre con los meses de julio y agosto.
4. Hazel envió correo al Sr. Carlos Altamirano, Jefe del Depto. de Facturación indicándole las implicaciones del cambio en los datos maestros de ventas de exportación. (USD a USD4).
5. A su vez Nydia envió correo a Eugenio aportando la colaboración requerida para la redacción de la disposición sobre las implicaciones de este error.

**Nuevas Acciones:**

6. El Equipo BI revisará para el mes de setiembre si hay facturas con el problema presentado en el monto de la posición (se estima cierre contable el jueves 7 de octubre), a manera de preveer y cordinar la corrección antes de cerrar el periodo. Equipo BI enviara entre el 4-5 octubre a Hazel.
7. Informa Juan Jose que Ruth dejo en su informe de labores, para la atención y seguimiento del jefe del Depto. Servicio al Cliente (SR. Guillermo Artavia) lo correspondiente a la nota referida para el jefe de facturación, sobre el cambio en los datos maestros de ventas de exportación de USD a USD4 y las implicaciones sobre los datos registrados en SAP (referidos en la minuta anterior).
8. Hazel ya revisó en SAP cada caso y el dato maestro esta corregido por el Depto. de Facturación, sin embargo, hace falta fortalecer la instrucción para que el cambio que se

**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-oct.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

hace directamente en el pedido, se realice correctamente y no ponga en riesgo los datos registrados en SAP.

9. Verificar en las aplicaciones SAP que generan los archivos para los estadísticos de Fox y Oracle el campo donde se toam el monto de la posición. Equipo BI y equipo ABAP. 4-8 de octubre.
10. **Acción Urgente.** Con base en el correo enviado a Eugenio, deberá asegurarse que el personal involucrado está debidamente instruido para generar de forma correcta los pedidos de exportación. Regina coordinará con Eugenio. 4-8 octubre.

4. Emisión de Estadísticas de ventas de setiembre 2010:

7 oct.: Se estima cierre de setiembre  
7-8 Oct.: Equipo BI emite archivos  
11 Oct: equipo BI entrega archivos a Marta para su revisión  
11-12 Oct: Marta Wolfe revisa y certifica  
13 Oct: Equipo BI convierte a Texto y envía a Dennis  
13-14Oct: Dennis aplica a sistemas actuales de Fox y Oracle.  
14-21 oct. Juan Jose elabora reportes estadísticos. (se considera el lunes 18 de octubre feriado)

5. Estadísticas de ventas obtenidas desde BI (planteles y aeropuertos).

Se conversa sobre los puntos faltantes para que las estadísticas de ventas se obtengan a través de BI, en forma general se identifican los siguientes:

- **Queries y libros de trabajo:**
  - o Ajustes a las queries y libros de trabajo según observaciones remitidas por Juan José.  
Reponsables: Juan José, Hazel.
  - o Desarrollo de las queries de porcentajes y ventas por categoría de precio y sus respectivos libros de trabajo.  
Reponsables: Juan José, Hazel.
  - o Revisar requerimientos de entes externos y ajustes según anterior revisión.  
Reponsables: Juan José. Ya revisado.
  - o Preparación de datos en las plantillas para la carga de datos maetros de clientes en SAP.
    - Realizado:
      - Ya se le enviaron las plantillas a Dennis.
      - Ya Contabilidad validó sus plantillas.
    - Por realizar: (cunado Dennis termine los estadísticos de junio a set en conjunto con Juan Jose)

**MINUTA DE REUNIÓN**  
**BI-01-oct.10**  
**BI – Estadísticas de Ventas**

- Dennis llene las plantillas con la información del sistema viejo
- Dennis y encargado de Serv. Cliente certifique la información.
- Dennis envía plantillas a DTIC- Equipo de integración para su respectiva carga en SAP.
- Equipo Integración carga en SAP.
- Funcionario Serv Cliente valide correctitud en carga

En este punto se deben considerar las siguientes actividades, las cuales inciden sobre el proceso que se requiere para cargar los datos de los Aeropuertos a BI:

- Obtener los códigos de clientes SAP para la conversión de los datos generados por la Aplicación de Marco. Para extraer estos datos se debe hacer el CI correspondiente para que sea implementado por los ABAP.
  - Avance: El CI ya se encuentra avanzado en un 85%. Conluido al 6 octubre. Luego de esto se seguirá con las siguientes.
- Bajar los datos extraídos por la aplicación de los ABAP a VHC para que la aplicación de Marco haga la conversión de códigos de clientes.
- También se deben bajar a VHC, los datos de las provincias y cantones de los clientes de los Aeropuertos.
- Con los ajustes mencionados en los tres puntos anteriores, hacer las pruebas y revisiones los datos generados por de la Aplicación hecha por Marco en el servidor de desarrollo de VHC.
- Migrar la aplicación de Marco al servidor de producción de VHC, hacer las pruebas que correspondan, certificar los datos generados, capacitar al personal de Conta-Facturación.
- Hacer los ajustes en BI, para cargar los datos de los Aeropuertos, con la colaboración del Consultor de BI.

Queda pendiente definir los responsables y los tiempos lo cual se hará de ser posible en la reunión del 4 de octubre.

- Realizar las pruebas en mandante 400.
- Ajustes según pruebas.
- Certificar las pruebas en el Mandante 400.
- Realizar la migración de todos los infoobjetos (cubos, queries y libros de trabajo, fuentes de datos, entre otros) al mandante de productivo 800.
- Carga de datos maestros, cubos (este último en el tanto que se hayan realizado cambios que lo ameriten)
- Realizar las pruebas en el mandante 800.
- Certificar los resultados en el mandante 800 por parte de los usuarios.

**Acciones por realizar:**

Equipo BI elaborara un plan de trabajo, para definir la fecha.

**MINUTA DE REUNIÓN  
BI-01-oct.10  
BI – Estadísticas de Ventas**

**Acción crítica:**

Se requiere de la participación de George. Regina coordinará con Nydia.

**Estimación de tiempo: se deberá hacer el plan de trabajo**

**Responsable:** se definirá en próxima reunión del 11 de octubre de 2010.

**Fecha:** se definirá en próxima reunión del 11 de octubre de 2010.

6. Datos de aeropuertos en BI:

El equipo BI informa del avance en la extracción de los datos de la facturación de los aeropuertos (sistema actual en ORACLE), para ser cargados en BI. Al respecto ya se hizo el mapeo de los datos y se está trabajando en la aplicación de extracción de datos del Sistema de Contabilidad-Facturación.

**Acciones, responsables, fechas:**

- Revisión del programa extractor. Equipo BI. Ya se revisó la primera versión.
- Gestionar la colaboración del Consultor BI, para identificar las acciones que se deben realizar para preparar a BI en el recibo y carga de los datos de los Aeropuertos. Se debe considerar en este punto que el Equipo BI no tiene experiencia en este tipo de cargas, por lo que las actividades deberán detallarse para considerar el tiempo y esfuerzo a realizar y así incluirlo en el plan de trabajo. (Regina coordinará con Nydia).
- Prueba de carga de datos de aeropuertos a BI y ajustes en el mandante 400. Por Equipo BI y consultor BI. (según plan de trabajo a definir).

7. Fecha de próxima reunión de seguimiento:

Lunes 11 octubre de 2010, a las 8:30am en CEC. Juan Jose se conectará via Skype.



**MINUTA DE REUNIÓN  
BI-01-oct.10  
BI – Estadísticas de Ventas**

**8. Aprobación de la minuta:**

Esta minuta fue remita a los participantes el martes 5 de octubre para sus observaciones. Al viernes 8 de octubre se recibieron observaciones de xxxxxx las mismas fueron incluidas en esta ultima versión, por lo que la minuta se da por aprobada por los participantes.

& & &