



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETROLEO S. A.

GERENCIA DE OPERACIONES

DIRECCION COMERCIAL

DEPARTAMENTO TRANSACCIONES

COMERCIALES (FACTURACIÓN)

INFORME FINAL DE GESTION

CARLOS ALTAMIRANO MARROQUÍN

PERIODO

01 de julio de 2008 al 16 de julio 2020

Presentación

En cumplimiento a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, presento el informe final de gestión como Jefe del Departamento de Transacciones Comerciales (Facturación) de la Refinadora Costarricense de Petróleo S.A.; puesto que desempeñe del 01 de julio del 2008 al 16 de julio 2020.

Cabe señalar que mi ingreso a la empresa fue el 24 de julio de 1978, sin embargo, en este informe de gestión, se indicará lo referente al puesto de Jefe de Departamento de Facturación, labor que he desempeñado desde el 01 de julio de 2008, a mi cargo estuvo la implementación del nuevo Departamento de Facturación, así como la ejecución de las funciones y administración de los recursos del Departamento.

El informe que presento abarca la gestión en forma resumida realizada por mi persona para cumplir el objetivo y funciones que se me encomendaron al ser nombrado como Jefe de Departamento en el período indicado.

Se exponen en este informe, en términos generales, los resultados y condiciones obtenidos durante mi gestión y los principales cambios presentados en el entorno, externo e interno y el estado de algunos de los proyectos relevantes.

Según la estructura aprobada desde la fecha en la cual asumí el puesto, el Departamento de Facturación, es una dependencia adscrita a la Dirección de Ventas, que posee la característica de un órgano de apoyo operativo.

Los objetivos asignados, según lo establece el Manual de Organización de la Empresa del año 2014 son "Realizar, eficientemente, las ventas de los combustibles de la Empresa a nivel nacional e internacional". "Administrar adecuadamente el proceso de facturación de las ventas realizadas en los planteles y aeropuertos de RECOPE S.A."

Las funciones del departamento son:

1. Realizar las ventas nacionales y de productos de barcos a los clientes de la Empresa.
2. Desarrollar y ejecutar las estrategias de ventas a los clientes actuales y potenciales.
3. Operar y mantener la fuerza de ventas necesaria para satisfacer las necesidades de ventas de la Empresa en el corto y mediano plazo.
4. Administrar la base de datos de los clientes y transportistas autorizados para comprar combustibles.
5. Recibir y registrar los medios de pago autorizados para la compra de combustibles en los planteles y aeropuertos.

6. Velar por el correcto funcionamiento del sistema de facturación y ventas.
7. Administrar el proceso de servicio de la tarjeta electrónica para la compra de combustibles.
8. Tramitar las solicitudes de notas de crédito y débito correspondientes a los clientes.
9. Atender el proceso de actualización de los precios de ventas nacionales y de exportación vigentes, así como márgenes, fletes y retenciones autorizadas.

Resultados de la gestión

Se detallan a continuación, los principales eventos y los resultados obtenidos de la gestión institucional, que coordiné y se ejecutaron en el Departamento de Facturación para el período comprendido del 01 de julio de 2008 al 08 de julio 2020.

A. Referencia sobre la labor sustantiva del Departamento de Facturación:

1. Durante el periodo indicado, se gestionó el proceso para la automatización de la caseta de salida de cisternas en el Plantel Moin, por la implementación de un nuevo sistema que sustituirá el sistema existente.
2. Presentación del informe mensual de donaciones de asfalto y emulsión asfáltica ante el cumplimiento con lo solicitado en el informe de Auditoría Interna AUI-13-2-08 y al procedimiento de Donaciones de Asfalto y Emulsión Asfáltica: Programas Caminos para el Desarrollo de la Presidencia de la Empresa.
3. Presentación mensual de los informes de medios de pago y facturación ante la Dirección de Ventas, donde se reportan los movimientos que se dan cada mes en el área de facturación de las terminales de distribución y aeropuertos. Otros informes presentados de forma periódica son la formulación Plan Operativo Institucional (POI), Informe de Ejecución presupuestaria.
4. Seguimiento al desarrollo del nuevo sistema de facturación en los aeropuertos.
5. Apoyo en la implementación de sistema de depósitos sinpe TFT para clientes de la empresa.
6. Implementación y desarrollo del sistema de facturación de contingencia.
7. Participación en el desarrollo e implementación del sistema PETROWEB, así como el sistema por Conectividad.

8. Implementación del sistema de control de ingreso de los clientes transportistas a las diferentes terminales de distribución, además se realiza la actualización de la información de los datos maestros de estos clientes.
9. Se implementó la digitalización de los expedientes de clientes para llevar un control adecuado de los mismos.
10. Mantener el equipo adecuado e idóneo para el correcto funcionamiento de cada área de facturación de los diferentes terminales de distribución y aeropuertos.
11. Participar en la implementación, ejecución y retroalimentación del sistema de facturación SIG-SAP.
12. Colaborar en la implementación y ejecución de la factura electrónica.
13. Realizar las variaciones de precios de los combustibles, en forma semanal y conforme lo establecido por la ARESEP.
14. Participación en el proceso de descarga de barcos en los puertos de Moín y Barranca.
15. Preparar mensualmente los índices de gestión del Departamento.

B. Cambios presentados en el entorno.

Dotación del personal idóneo para la cobertura adecuada de las respectivas áreas de facturación de las terminales de distribución y aeropuertos como se detalla a continuación:

- Se logró la asignación de dos plazas más para la cobertura del área de facturación del Aeropuerto Juan Santamaría, quedando esa área con cinco colaboradores a fin de realizar de forma correcta la cobertura de la jornada laboral de 24 horas, así como las sustituciones por incapacidad, vacaciones, días libres y otros, con lo cual se dispone del personal idóneo y completo para la atención adecuada de los clientes de aviación.
- La reasignación de cuatro plazas subutilizadas para la cobertura de las casetas de salida del área de facturación Plantel Moín y el traslado al Departamento de Facturación y mantener un adecuado servicio a los clientes transportista. Se está a la espera de los concursos correspondientes para asignar dichas plazas al personal de forma fija.

- Se coordinó la remodelación de las áreas de facturación de los planteles de distribución de El Alto, Moin, La Garita y Barranca.
- Ser parte del equipo que atiende los casos de emergencia nacional (desastres naturales, huelgas, pandemias y otros).

C. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno:

Con respecto a este tema, las acciones ejecutadas durante la gestión en esta Dependencia han sido atendidas en su totalidad o se encuentran en proceso de realización y a continuación se exponen algunas de estas:

- Fortalecer el proceso de donaciones de asfalto y emulsión a las municipalidades, mediante la actualización del instructivo de donaciones DN-25-03-0006.
- Disponer de personal capacitado en todos los procesos del Departamento, que permita sustituir a los titulares en casos de emergencia, vacaciones y otros.
- Reforzar los valores en el personal del Departamento de Facturación, mediante giras a las diversas áreas de facturación de las terminales de distribución y aeropuertos, además de reuniones para conocer el punto de vista de cada uno de los colaboradores y resolver situaciones que se presenten, así mismo se programar las capacitaciones necesarias para el desempeño de forma eficiente de cada colaborador.
- Una adecuada comunicación con las áreas de Facturación en las terminales de Distribución y Aeropuertos, mediante dispositivos electrónicos (teléfonos, video llamadas, camas de seguridad entre otros).

En conclusión se ha atendido el proceso valoración de riesgo acorde con las pautas emitidas por la Unidad de Control y Valoración del Riesgo y el conocimiento y experiencia adquiridos.

D. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno:

- Elaboración de manuales de los procesos que se ejecutan en el Departamento, para que sea de conocimiento y fácil comprensión tanto de los funcionarios de esta Dependencia como los de la empresa.
- Con la comunicación que se efectúa en las áreas de facturación de las diferentes terminales de distribución y aeropuertos (reuniones de forma presencial y virtual).

- Seguimiento de los requerimientos y necesidades por área, (materiales, capacitaciones y otros),
- Se han desarrollado mejores herramientas para atender de forma eficiente las necesidades generadas en cada área y con ello lograr una estabilidad laboral y que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo adecuadamente.

E. Principales logros alcanzados con la planificación institucional y la administración de los recursos del Departamento:

- Se logró cumplir con lo propuesto a nivel de las metas planteadas en los Planes Estratégicos Empresariales y los Planes Operativos Institucionales de forma anual. Estas acciones están debidamente documentadas en los informes realizados (creación de nuevos productos Asfalto AC10, GLP rico en propano, Emulsión Asfáltica Lenta).
- Se han utilizado los recursos otorgados a este departamento de forma adecuada en cada área de facturación de las Terminales de distribución y aeropuertos conforme los presupuestos anuales.

F. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito de la unidad existentes al inicio de la gestión y los que de jó pendientes de cumplir:

Participar en los proyectos empresariales, que se detallan a continuación:

- Participar en la creación del sistema de Facturación SIG-SAP de las terminales de distribución y sus mejoras.
- Implementación de la facturación digital.
- Archivo digital de expedientes de clientes.
- Disponer del personal idóneo en el Departamento, tanto en cantidad como en conocimiento.
- Apoyo en implementación y ejecución del proyecto PETROWEB Y SINPE TFT.
- Apoyar en los proyectos de nuevos planteles en los Aeropuertos Juan Santamaría y Daniel Oduber, referente a las Áreas de Facturación.
- Apoyar en el proyecto carga por debajo de cisternas en la Terminal de Moin.
- Participar en los proyectos de remodelación de áreas de Facturación en las

Terminales de Distribución.

- Participar en la acreditación del Aeropuerto Juan Santamaría con el ISO9001.
- Participar en la creación del nuevo Sistema de Facturación de las Terminales de Aeropuertos.

Algunos de los proyectos que se encuentran pendientes por finalizar y en los cuales se participan son:

- Nuevo sistema de facturación de Aeropuertos.
- Implementación del sistema de depósitos SINPE TFT-CCD.
- Sistema automatizado de ingreso de transportistas.
- Eliminación de trámites en las Áreas de Facturación para agilizar el proceso de ventas.
- Personal fijo en las áreas de facturación, nombramiento de personal fijo en las plazas vacantes.
- Actualización del Manual de puestos.
- Acreditación del Aeropuerto Juan Santamaría con el ISO9001 proyectado para el año 2021.

G. Sugerencias para la buena marcha de la empresa y de la unidad:

El suscrito considera prudente que la persona que sea nombrada para desempeñarse como Jefe del Departamento de Facturación, tenga buenas relaciones interpersonales con los colaboradores de la Dependencia, así mismo, conozca los procesos que se desarrollan en Facturación de forma compleja, logrando su desarrollo y la ejecución de los proyectos pendientes a finalizar y los que se generen a futuro.