

**INFORME FINAL DE GESTIÓN  
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO  
DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DE  
RECOPE**

Elaborado por:

Msc. Eunice Paddyfoot Melone

San José, Costa Rica  
Enero, 2021

## Tabla de Contenido

Resumen Ejecutivo.....	3
Resultados de la gestión .....	6
Labor sustantiva del Departamento de Seguridad y Vigilancia.....	6
Objetivo del departamento .....	6
Cambios en el ordenamiento jurídico .....	6
Estado de la autoevaluación del sistema de control interno.....	6
Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno .....	6
Principales logros alcanzados por el Departamento de Seguridad y Vigilancia .....	7
Contrataciones gestionadas para implementación y mejora del CCTV y Control de Acceso.....	7
Contrataciones gestionadas de otros servicios y requerimientos y Seguridad Privada.....	9
Otros Logros .....	13
Nuevos Contratos de Vigilancia .....	14
Capacitación realizada al personal .....	14
Proyectos pendientes.....	15
Administración de recursos financieros .....	15
Observaciones sobre otros asuntos de actualidad .....	15
Estado actual del cumplimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República .....	16
Estado actual del cumplimiento de disposiciones o recomendaciones giradas por otros órganos externos .....	16
Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna.....	16

## Resumen Ejecutivo

En las siguientes páginas encontrará el informe de fin de gestión de la suscrita, como Jefe del Departamento de Seguridad y Vigilancia, desde julio de 2009 hasta 16 de diciembre del año 2020.

A lo largo de estos once años han sido muchas las gestiones realizadas en aras de cumplir con los objetivos del Departamento, que busca principalmente salvaguardar la integridad física de las personas, los activos, las instalaciones y el patrimonio de la Empresa.

Uno de los principales objetivos específicos, fue realizar un estudio con personal de diferentes dependencias para, implementar un Sistema de Circuito Cerrado de Televisión y un Control de Acceso para el personal y los visitantes en las diferentes instalaciones de RECOPE, proyecto que fue aprobado e implementado por etapas entre el año 2011 y el 2013 y continúa en la actualidad ya que en materia video vigilancia, la tecnología avanza de manera acelerada y cada día surgen nuevas necesidades.

Se apostó por invertir recursos en la capacitación del personal, lo cual es indispensable si se quiere obtener resultados óptimos, ya que anteriormente, era prácticamente nula o de poca calidad. Por lo anterior, se determinó en principio, que los oficiales debían asistir al polígono tres veces durante el año, para ser capacitados en las mejores prácticas en el manejo de armas de fuego, de manera segura, sin poner en riesgo su integridad física y la de terceros. Además, que adquieran diferentes destrezas en el uso de armas de fuego. Recibieron cursos de servicio al cliente que son totalmente indispensables, si tenemos en cuenta, que el Oficial de Seguridad es la primera persona que recibe al cliente interno y externo, por lo cual debe estar preparado para brindar un servicio de calidad, ya que el trato que se brinde repercute en la imagen de la Empresa.

Así mismo, se capacitó al personal en Técnicas de Vigilancia, Contratación Administrativas, Redacción de Informes, Excel básico e intermedio, Supervisión Efectiva, Continnum, Operación de CCTV, Vioexpert, certificación de técnica de RPAS, Certificación en Convenio SOLAS y certificación en seguridad Aeroportuaria (AVSEC), refrescamiento de instructivos, y Convención Colectiva, entre otros. Es oportuno indicar, que la suscrita obtuvo un Técnico en Dirección de Seguridad, con la Corporación Euro-americana en conjunto con la Universidad de San José.

Por otra parte, teniendo claro, que la labor de seguridad es de alto riesgo, se dotó al personal de chalecos antibalas, armas y equipo de radiocomunicación de calidad. También, se contrataron servicios de seguridad privada, para suplir los requerimientos de personal originado por el crecimiento o la creación de nuevas instalaciones empresariales.

En materia de seguridad, se requiere realizar estudios de valoración de riesgos, para identificar los mismos y tomar las acciones que correspondan con el fin de disminuirlos, entre los estudios realizados, se encuentra el Estudio de Vulnerabilidad del SINAP, el cual fue realizado y actualizado entre 2009 y 2013, ejecutado en forma conjunta con el personal del Área Ambiental, los resultados del mismo fueron presentado ante el Consejo Consultivo, se tomaron acuerdos para que las dependencias correspondientes atendieran los riesgos identificados, entre ellas lo de las servidumbres, las construcciones cercanas o sobre el poliducto entre otras, pero no se le dio seguimiento, lo cual es lamentable, ya que hoy día



estamos sufriendo las consecuencias, por la nula importancia que se le dio al estudio preindicado.

En el año 2016, cuando se empezó a incrementar el robo de combustibles, se inició una búsqueda de soluciones coordinando con dependencias internas, nacionales e internacionales, tales como Dirección de Distribución, Departamento de Mantenimiento, Salud Ambiente y Seguridad, Fuerza Pública, Organismo de Investigación Judicial, Dirección de Inteligencia y Seguridad, YPF (Argentina), ECOPETROL (Colombia), ARPEL, entre otros.

A partir de la publicación de Plan Estratégico 2020-2030, en que se determinó que la protección del Poliducto era uno de los ejes principales, nos abocamos a prepararnos al respecto y se elaboró una Propuesta para la Protección del Poliducto, un procedimiento para atender los robos en el poliducto, adquisición de drones adicionales y certificación de 2 más pilotos del Departamento de Seguridad y Vigilancia, se conformó el Equipo de Intervención de poliducto ( EIP) y en la actualidad 20 funcionarios, están participando en una capacitación diseñada específicamente para RECOPE, con el fin de dotar a los participantes de los conocimientos básicos en Inteligencia Criminal y Bases de datos, Investigación Criminalística y Procedimientos de Investigación.

Por otra parte, en el año 2017, se realizó un estudio de clima laboral en RECOPE, mismo que arrojó resultados negativos, a raíz de lo anterior, se capacitó a los titulares subordinados en diferentes temas relacionados, con el fin de implementar un plan de acción, ya que se tenía claro que no se podía tener eficiencia y aumentar la productividad si no se tenía un ambiente adecuado y el capital humano motivado. Esta Dependencia tomó con seriedad lo instruido por la Presidencia de la Empresa al respecto, sobre todo tomando en cuenta el tipo y la cantidad de personal que se tenía a cargo, esta Dependencia implementó una serie de actividades tales como una reunión de team building anual, reuniones constantes para dar seguimiento a las tareas asignadas y reforzamiento de valores empresariales, envío de tarjetas virtuales con motivo de cumpleaños, nacimientos, reconocimiento a funcionarios jubilados, funcionarios graduados y a funcionarios destacados, entre otros. Además, se establecieron torneos de fútbol entre los diferentes planteles, festival de la canción y torneo de tiro al blanco, entrega de tamales a los funcionarios destacados en todas las Terminales.

Además, en los últimos 8 años se realizaron actividades de responsabilidad social a nombre de RECOPE, en escuelas de la Alta Talamasca, realizando la fiesta de la alegría, dando un mensaje a los niños sobre la importancia de proteger el medio ambiente y llevando vestido, calzado y juguetes a cada uno de los estudiantes y refrigerio a todos los docentes y familiares que participan de la actividad, todo esto con recursos propios de los funcionarios, padrinos, Relaciones Públicas (Departamento de Prensa) y el transporte facilitado por la Empresa.

Finalmente, debo indicar que en los 27 años que llevo laborando en RECOPE y los últimos 11 en Departamento de Seguridad y Vigilancia, siempre di mi mejor esfuerzo, con compromiso y con disponibilidad 24/7/365, por el tipo de labor que realizan y el personal que tuve a cargo, sin el pago de tiempo extraordinario o disponibilidad.



Entrego este informe con la satisfacción de haber realizado una excelente tarea, con un excelente desempeño, lo cual fue reconocido en diferentes momentos a saber; en el 2010 la Directora de Bienes y Servicios por las gestiones realizadas durante ese año, en el año 2013 se me otorgó un reconocimiento por haber implementado el Sistema de CCTV a nivel empresarial y haber desmantelado una banda, conformada por funcionarios, que sustraía combustible en la Terminal Barranca. Además, durante la huelga Nacional de 2018, laboré cargando cisternas en la Terminal El Alto y en las madrugadas apoyando en el Comando de Seguridad del Ministerio de Seguridad, labor por la cual también obtuve un Reconocimiento por el actual presidente de la Empresa.

## **Resultados de la gestión**

### **Labor sustantiva del Departamento de Seguridad y Vigilancia**

Objetivo del departamento

- Programar, coordinar y dirigir las labores de seguridad y vigilancia con el objetivo de que se les brinde la adecuada protección a las instalaciones físicas, mantener la integridad del personal, así como la custodia del patrimonio de la Empresa.

### **Cambios en el ordenamiento jurídico**

En la Gaceta #153 del 26 de junio de 2020, se publicó la Ley 9852, denominada Ley para Sancionar el Apoderamiento y la Introducción Ilegal de los Combustibles Derivados del Petróleo y sus Mezclas.

### **Estado de la autoevaluación del sistema de control interno**

Durante los años comprendidos del 2009 a la fecha, se ha realizado el análisis de las vulnerabilidades y deficiencias en las diferentes áreas del Departamento, lo cual ha servido como insumo para la elaboración de los planes de gestión de riesgo que se elaboran anualmente, a lo que se le ha dado constante seguimiento a fin de atender las mejoras que promuevan un eficiente sistema de control interno.

Conviene indicar que muchas de las acciones planteadas dependen de otras Dependencias en cuanto a gestión de recursos humanos y económicos, no obstante; se da el acompañamiento y apoyo correspondiente al Departamento para que se cumplan las metas y acciones propuestas.

### **Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno**

Con el propósito de establecer acciones tendientes a fortalecer los sistemas de control interno en el período establecido, se ha realizado de forma anual la elaboración del ejercicio de valoración del riesgo a nivel departamental y de conformidad con lo que dicta la normativa, se han atendido las acciones generadas en los diferentes procesos, que tienen vinculación con:

- Gestión de ingreso y salida de personas, vehículos, materiales y equipos de las instalaciones de RECOPE, y resguardo de las instalaciones. (2014)
- Administración y custodia de armas. (2017)
- Actualización de normativa. (2016)
- Seguridad interna con oficiales de seguridad y vigilancia de RECOPE (2014)
- Vigilancia por medios tecnológicos (CCTV, drones, controles de acceso, entre otros). (2018)
- Fiscalización de Seguridad Privada (2019)

## **Principales logros alcanzados por el Departamento de Seguridad y Vigilancia**

### **Contrataciones gestionadas para implementación y mejora del CCTV y Control de Acceso**

Cuando se asumió la jefatura del Departamento en junio del 2009, RECOPE contaba con un sistema obsoleto de cámaras, que no cumplía a cabalidad con la necesidad de brindar protección a las personas y a los bienes de la Empresa, por lo que se abocó a la tarea de realizar un estudio con la participación de funcionarios de diferentes Dependencias, con el fin de crear una propuesta para la implementación de un Sistema de Circuito Cerrado de Televisión moderno y control de acceso, que respondieran a las exigencias de la época, dicho estudio fue conocido y aprobado por el Consejo Consultivo, y se encargó a la Dirección de Planificación para que lo dotara de recursos económicos necesarios para su implementación, la cual se haría por etapas, iniciando con las Estaciones de Bombeo Turrialba – Siquirres y Muelle Petrolero, debido a los casos de intromisiones y robos de combustible que se estaban dando a lo interno de la Empresa. Es importante mencionar que antes que iniciara el proyecto, se desarrolló un sistema de CCTV en la Estación de Bombeo Siquirres, el cual fue ejecutado por el personal de Seguridad y Vigilancia, logrando así en ese momento la conexión y visualización de las cámaras del sitio, en la sala de Monitoreo del Edificio Hernán Garrón. Siguiendo con las Terminales Garita, Barranca, Moín, sin tomar en cuenta los Aeropuertos, ya que contaban con instalaciones nuevas que ya contaban con los equipos incluidos.

Además, debido al crecimiento de las instalaciones de la Terminal Moín, aumentó la vulnerabilidad y la necesidad de aumentar la presencia de Oficiales de Seguridad y Vigilancia en sectores donde no existían, y como no se contaba con insumos suficientes para la construcción de las respectivas casetas, se procedió con la adquisición de 3 casetas móviles de vigilancia.

En el 2011, se adquirieron equipos de Sistema de Circuito Cerrado de Televisión, para las Estaciones de Bombeo Turrialba – Siquirres y Muelle Petrolero, con un costo aproximado de \$135.393.452,00.

En el 2013, se gestionó la contratación 2013CD-000113-01 “Cámaras de Seguridad para Racks”, se adquirieron 8 cámaras para ser instaladas en los racks de dispensa de combustibles en las Terminales Barranca y La Garita, por lo que se distribuyeron 4 para cada uno, con sus respectivos componentes, la cual tuvo un costo aproximado de \$74 833,13.

Adicionalmente, mediante la contratación 2013CD-000249-01 “Grabadores para Turrialba y Siquirres”, se adquirieron 2 grabadores Digital Sentry, 2 monitores y 2 joystick, uno de cada uno por cada terminal, su costo aproximado es \$11 400,00.

Durante el mismo año, mediante la contratación 2013CD-000524-01 “Suministro, instalación y puesta en marcha de una solución de control de acceso vehicular en las entradas y salidas de vehículos oficiales y funcionarios en el Edificio Hernán Garrón” se adquirieron equipos como barreras, booster, controladores, entre otros, para realizar el control de acceso de vehículos al edificio. Además, se adquirió el servicio de integración del SIA y el SITRA al Continnum, el costo aproximado fue de \$106 504,06.

Con la contratación 2013CD-000119-01 se llevó a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de cámaras, con el fin de que el sistema funcionara adecuadamente y para atender los incidentes que se presentan, tales como las salidas de cámaras por rayería, entre otros, por un monto de ¢40.000.000.00.

Por medio de la contratación 2014CD-000140-01 “Suministro, instalación y configuración de dos lectoras RFID, un controlador y una cámara térmica en la Terminal El Alto”, se adquirió únicamente lo que se detalla en el nombre de la contratación para el puesto 4 de la Terminal El Alto, costo aproximado \$35 555,84.

Posteriormente, en la contratación 2014CD-000481-01 “Solución de Seguridad Integrada Seguridad Terminal El Alto”, se adquirieron más cámaras tanto fijas como tipo domo, antenas, equipos para control de acceso vehicular y cable microfónico para el sistema de proximidad, costo aproximado \$102 454,38.

Con base en la experiencia obtenida con las contrataciones anteriores, durante el mismo año, bajo la contratación 2014LA-00025-02 “Suministro Circuito Cerrado de Televisión en las terminales la Garita, Barranca, Siquirres, Turrialba, Refinería y Aeropuertos Juan Santamaría, Daniel Oduber Quirós y Tobías Bolaños”, se amplía el Sistema de CCTV a nivel de toda la Empresa, adquiriendo grabadores, cámaras fijas y domos, antenas, equipos de control de acceso peatonal y vehicular, cable microfónico para el sistema de proximidad, entre otros componentes. Además, en esta contratación se adquirió el servicio de integración del SIA con SAP, debido a que anteriormente se había integrado SIA y SITRA al Continuum, pero SITRA pasó del sistema anterior a formar parte de SAP, por lo que se debía configurar nuevamente la integración, la cual tuvo un costo aproximado de \$701 849,59.

Posteriormente, en el 2015, con la contratación 2015CD-000197-01 “Suministrar, instalar y configurar dos grabadores digitales IP para las Terminales de El Alto y Refinería”, se adquiere únicamente 2 grabadores para Refinería y El Alto, y el grabador que había en el Alto fue trasladado a otra terminal, costo aproximado \$19 375,77.

En el año 2016, mediante la contratación 2016CD-000187-01 “Suministro, Instalación, Configuración y Puesta en Marcha de una Solución de Circuito Cerrado de Televisión Diseñado para la Captura Exclusiva de Placas de Vehículos que Ingresan y Salen de las Terminales”, se adquirió un total 23 cámaras para ser distribuidas entre las terminales de Turrialba, Siquirres, Hernán Garrón, El Alto, Aeropuerto Juan Santamaría, La Garita, Barranca y Liberia, en la actualidad estas cámaras únicamente capturan video y hacen lectura de placas, pero dicha información no es registrada en una base de datos, es decir, se encuentra disponible a nivel de video, costo aproximado \$21 035,64

La contratación 2016CD-000402-01 “Mejora de Arquitectura del SIA RECOPE”, para mejorar los tiempos de respuesta en el control de acceso vehicular (SIA), por lo que dicho módulo de integración ha experimentado cambios hasta la fecha, costo aproximado \$15 905,78.

Mediante la contratación 2017 CD-000223-01 (Sustitución de cámaras análogas en mal estado), se reemplazó el equipo obsoleto y en mal estado de CCTV en las Terminales del Aeropuerto Daniel Oduber en Liberia, Barranca, La Garita, Aeropuerto Juan Santamaría, edificio Hernán Garrón, El Alto, Siquirres, Turrialba y Moín, costo aproximado \$ 6,212.16

Con la contratación 2018 CD-000230-01 (Cámaras Terminal Moín) Instalación de una solución de CCTV en la Terminal Moín costo aproximado \$ 3,201,58; contratación 2019CD-000216 CAMARAS REFINERÍA.

### **Contrataciones gestionadas de otros servicios y requerimientos y Seguridad Privada**

Con el fin de llevar un control del efectivo del cumplimiento de los recorridos, que deben realizar los Oficiales de Seguridad y Vigilancia, para custodiar su área de acción, se gestionó la contratación 2013CD-000309-01, para adquirir de bastones de marca, por un aproximado de ¢10.126.884.85

Siendo que el capital humano es muy importante y que la labor de seguridad es de alto riesgo y en los últimos años la actividad delictiva a aumentando de manera exponencial, además, en años anteriores al 2009, se había dado la muerte de dos funcionarios que fueron atacados con armas de fuego, se realizó un estudio exhaustivo a nivel de mercado para adquirir chalecos antibalas de mayor calidad, certificadas con normas internacionales, para salvaguardar la integridad física de estos funcionarios, se gestionó la contratación 2013CD-000104-01 y se adquirieron 135 chalecos antibalas nivel IIIA, por un aproximado de ¢60.361.616.80.

En el mismo año mediante contratación 2013CD-000334-01 se obtuvieron 305 cajas de munición, la cuales son utilizadas en las prácticas de tiro, mismas que se efectúan con la finalidad de repasar las medidas de seguridad en el uso del arma y mejorar las destrezas de los funcionarios, el monto aproximado de la contratación fue de ¢2.166.210.00.

Debido a que cuando se producen emergencias, se pueden producir por diferentes riesgos se puede presentar la falta de fluido eléctrico, es oportuno contar con equipos de radio robustos ya que en estos casos cuando todo lo demás falla es lo único que puede mantener la comunicación entre los oficiales dentro de las instalaciones, por lo anterior mediante contratación 2013CD-000419-01, se adquirieron 61 radios y 54 bases, por un monto de \$106.920.60.

Para mejorar la comunicación por radio, a través de la contratación 2013CD-000573-01 se adquirió una repetidora, para el mejor funcionamiento de la frecuencia de los radios de comunicación, por un monto de \$4.294.00

Posteriormente con la contratación 2013CD-000098-01 se obtuvieron uniformes para los oficiales del Edificio Hernán Garrón por un de ¢1.032.763.50.

Debido a la necesidad de personal y a la negativa de Contraloría General de la República, de crear más plazas de Oficial de Seguridad y Vigilancia, la Empresa y el Sindicato acordaron que se privatizaran los servicios de seguridad en Edificios Administrativos; por lo cual se tramitó con la contratación 2013LA-0000003-02, para contratar los servicios de vigilancia del puesto #9 (Casa de las manzanas), en La Terminal El Alto, por un monto de ¢99.924.200.00.

Con base en el estudio de vulnerabilidad que se había realizado en el 2009, y a la actualización realizada en el año 2013, en el que se detectaron diferentes riesgos incluidos

el daño al poliducto y robo de combustible, se tramitó la contratación 2013LA-000044-02, para vigilar el Poliducto desde Búfalo hasta Milla 52, que eran los puntos de mayor incidencia, por un monto de ¢156.753.832.48.

En el mismo año con la contratación 2013CD-000014-01 se alquiló el terreno en el Cerro Guayacán, para instalar una repetidora, con el fin de mejorar la comunicación vía radio en el sector Caribe, por un monto de ¢1.920.000.00.

Con el fin de reemplazar las armas de los puestos de seguridad de la Empresa, se gestionó la contratación 2014CD-000445-01 y se adquirieron 50 armas de fuego, 9 mm, marca Glock, por un monto de ¢25.000.000.00.

Posteriormente con la contratación 2014CD-000143-01 se obtuvieron 36 bastones de marca para continuar con la sustitución de los equipos obsoletos, por un monto ¢10.152.180.00.

Con la contratación 2014CD-000546-01 se adquirieron 42 chalecos antibalas por un monto de ¢26.994.000.00.

Mediante la contratación 2014CD-000662-01, se llevó a cabo la contratación del servicio de taxi para la Terminal Barranca, para dar cumplimiento con lo establecido en la Convención Colectiva en cuanto a facilitar el transporte a los funcionarios, en horas no hábiles y cuando no opere el servicio público o el privado contratado por la Empresa, por un monto de ¢7.740.000.00.

A través de la contratación 2014CD-000270-01 se adquirió un kit para la repetidora, por un monto de ¢2.726.300.00.

Por medio de la contratación 2014CD-000029-01, se llevó a cabo la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de armas, con el fin de extender la vida útil de las mismas y evitar los daños de la salinidad de las armas ubicadas en las zonas costeras, el monto de la contratación fue de ¢9.100.000.00.

Debido a las exigencias, de los personeros del Ministerio de Seguridad Pública, el Departamento se vio en la necesidad de contratar un polígono de tiro para realizar prácticas 3 veces al año, con instructor certificado, para asegurar que las prácticas de tiro se realizaran sin riesgo para el personal y con instalaciones de calidad para lo cual se realizó la contratación 2014CD-000563-01 por un monto de ¢36.288.000.00.

La Estación de servicio La Sabana, se encontraba alquilada a terceras personas y fue recuperada por la Empresa, lo cual provocó la necesidad de contratar seguridad privada, para custodiar la misma y evitar las intromisiones de terceros y de indigentes, se tramitó con la contratación número 2014CD-000322-01, por un monto de ¢47.970.406.32.

Con la creación de la Estación de B-Line, y la construcción de Parqueo para Funcionarios del Edificio Hernán Garrón, surgió el requerimiento de contar con seguridad privada que custodiara dichas instalaciones, por lo anterior, mediante la contratación 2014CD-000269-01 se llevó a cabo la contratación del servicio de seguridad por un monto de ¢68.370.406.32.

Con la recuperación de dos Estaciones de Servicio ubicadas en San Carlos, se requirió gestionarla contratación 2014LA-00015-02, por un monto de ¢97.680.000.00.

A través de 2014LA-000015-02 se contrató el servicio de seguridad del puesto #9 (Casa de las manzanas) y perimetral El Alto por un monto de ¢108.120.000.00.

Con la entrada en funcionamiento de Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, y ante la negativa para crear nuevas plazas, se gestionó la contratación 2014LA-000022-02, de servicios de seguridad privada por un monto de ¢147.600.000.00.

Mediante 2014CD-000654-01 se desempeñó el servicio de vigilancia de las antiguas oficinas de Recope, por un monto de ¢49.080.000.00.

A través de 2014CD-000629-01 se efectuó el servicio de vigilancia de la estación La Primavera el monto de la contratación es ¢49.133.952.00

Por la contratación 2015CD-000031-01 se llevó a cabo el alquiler de polígono por un monto de ¢13.424.297.66

En la contratación 2015CD-000447-01 se adquirieron 15 armas y 20 chalecos, el monto fue ¢23.910.000.00

Mediante 2015CD-000516-01 se realizó la construcción caseta de vigilancia puesto #3 Edificio Hernán Garrón Salazar, el monto es ¢24.750.783.00

A través de la contratación 2015CD-000497-01 se da el mantenimiento de cámaras por un monto de ¢26.196.000.00

En la contratación 2015CD-000454-01 se adquirieron uniformes y jackets de mezclilla por un monto de ¢6.993.344.00

Por medio de la contratación 2015CD-000362-01 se efectuó el servicio de transporte de los oficiales de la Terminal Barranca por un monto de ¢22.947.600.00

Posteriormente con 2015CD-000014-01 se alquiló el terreno Cerro Guayacán monto de la contratación es ¢1.920.000.00

Con la contratación 2015LA-000055-02 se realizó el servicio de seguridad del poliducto, el monto es ¢112.170.455.76

En la contratación 2016CD-000460-01 se llevó a cabo el servicio de seguridad de la Casa de Los Cangrejos, el monto es de ¢24.819.756.00

Mediante 2016CD-000020-01 se ejecutó el servicio de mantenimiento de armas el monto de la contratación es de ¢3.575.000.00

Por medio de 2016CD-000201-01 se adquirió munición 9 mm, por un monto de ¢7.367.500.00

En la contratación 2016CD-000461-01 se ejerció el servicio de vigilancia Finca Sandoval, el monto es ¢37.200.000.00

Posteriormente por la contratación 2016CD-000092-01 se alquiló el terreno en el Cerro Guayacán el monto fue ¢3.312.000.00

A través de 2017CD-000180-01 se adquirieron 113 chalecos antibalas, el monto de la contratación es ¢75.156.300.00

Por la contratación 2017CD-000027-01 se obtuvo munición de 9 mm, el monto es ¢20.315.000.00

En la contratación 2017CD-000039-01 se llevó a cabo el servicio de seguridad estaciones de San Carlos por un monto de ¢66.384.024.00.

Por medio de la contratación 2017CD-000206-01 se contrató el servicio de transporte para los oficiales de la Terminal Barranca, el monto es ¢19.068.391.14.

Mediante 2017CD-000284-01 se ejecutó el servicio de transporte para los oficiales de la Terminal La Garita, el monto de la contratación es ¢12.333.400.00.

Posteriormente con la contratación 2017CD-000323-01 se gestionó la compra de café y azúcar, en cumplimiento con una directriz empresarial, por un monto de ¢6.146.154.00.

Con la contratación 2017CD-000140-01 se llevó a cabo el alquiler de polígono por un monto de ¢30.750.000.00.

A través de la contratación 2018CD-000023-01 se adquirió munición de escopeta y 9 mm, por un monto de ¢27.690.025.34.

Por medio la contratación 2018CD-000242-01 se alquiló el polígono por un monto de ¢28.250.000.00.

A través de la contratación 2018CD-000053-01, se adquirieron 102 chalecos antibalas por un monto de ¢68.720.950.00.

Posteriormente y en cumplimiento con las directrices emitidas por la Dirección de Suministros para unificar las contrataciones de los servicios de seguridad privada, se gestionó la contratación 2018LN-000002-02, incluyendo el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, el Polideportivo, además las Instalaciones Exxon Oil, Casa de los Cangrejos, Edificio Administrativo Gerencia de Servicios Técnicos, Gerencia de Proyectos, Finca Sandoval, Las Lomas, Estaciones de Servicios: La Primavera, La Sabana, Barrio México, Ascon-Tibás, Cutris y Ciudad Quesada y el parqueo de funcionarios del Edificio Hernán Garrón Salazar, por un monto de ¢2.276.623.189.80.

Con la contratación 2019LA-000019-0016700102, se realizó la contratación del servicio de Vigilancia del Aeropuerto Juan Santamaría por un monto de ¢331 124 934,81.

Mediante la contratación 2020LA-000004-0016700102 se llevó a cabo la contratación del servicio de vigilancia de la Estación de Servicio de la Y Griega y el Aeropuerto Tobías Bolaños, por un monto de ₡220. 749. 956.54.

## Otros Logros

- Revisión y actualización del estudio de vulnerabilidad del SINAP, incluyendo el plan de mejoras requerido por Recope para la seguridad del poliducto.
- Reducción de tiempo extraordinario; mediante gestiones internas y directrices generadas se reacomodó personal y se logró disminuir el tiempo extraordinario en 72% aproximadamente, en el año 2019.
- Capacitación constante a los oficiales en normativa aplicable a sus funciones.
- Gestión de un plan de sucesión para Oficiales de Seguridad con aptitudes y habilidades para desempeñar el puesto de Supervisor de Seguridad.
- Creación de un grupo de intervención para el poliducto (Oficiales de Seguridad y Supervisores), que apoyan en labores contra el apoderamiento ilegal de combustibles.
- Se realizaron recorridos de valoración de la seguridad del poliducto, mediante caminatas a lo largo de la totalidad de la tubería con el acompañamiento de personal de los Departamentos de Ambiental, Topografía y Mantenimiento. (2010-2016).
- Se participo en operativos con personal del O.I.J, esto en la zona Atlántica y Heredia.
- Se realizó coordinaciones con las diferentes unidades de investigación, esto en cuanto a los casos de robo de combustible.
- Adquisición de vehículos aéreos no tripulados (drones), para realizar operativos en el poliducto y cualquier otro evento que se requiera en materia de seguridad.
- Certificación operativa de drones no comercial, en el año 2019, se gestionó la certificación operativa RPAS, lo cual faculta al personal de RECOPE, a utilizar drones a nivel país de acuerdo con los requerimientos de Aviación Civil, cuyo proceso tuvo una duración aproximadamente de un año, en el cual se presentó un estudio de valoración de riesgos y manual de mantenimiento equipo.
- Licencia de drones; actualmente se cuenta con cuatro (4), funcionarios con acreditación para pilotear vehículos aéreos no tripulados (drones), con lo cual se cumple con la normativa estipulada por Aviación Civil.
- Capacitación en Investigación Criminalística, se tiene en proceso y con un avance de 80% de preparación de un grupo de 21 funcionarios del departamento en esta materia, lo cual va a ser de gran importancia para las funciones presentes y futuras en atención de afectaciones al poliducto y a la Empresa.
- A finales del año 2016, se nos facilitó el resultado de un estudio de clima laboral, a raíz del cual se diseñó un plan, y a partir del 2017 a principios de año se realiza una actividad de Team Building, que cuenta con la participación del personal administrativo y operativo.
- Se realizó la instalación de un sistema de CCTV en el Muelle petrolero 5.1, el cual estuvo con problemas de visualización y se logró habilitar una mayor cobertura de visualización de lugares de gran importancia en la operativa (2018).
- Se logró establecer la Sala de Monitoreo de La Terminal El Alto, la cual inició operaciones en el 2020 con el fin de brindar respaldo local, como también la función de soporte para la Sala del Hernán Garrón, en caso de cualquier eventualidad.

- Se realizaron torneos de fútbol con el fin de mejorar el clima laboral y mejorar el trabajo en equipo, el cual se contó con el personal de las diferentes Terminales, festival de karaoke y torneo de tiro al blanco con los mejores tiradores de cada Terminal.
- Fiesta de la alegría con entrega de vestimenta, calzado y juguetes a niños de la Alta Talamanca, como parte de las actividades de responsabilidad social de la Empresa, todo gracias a los recursos propios y la participación del personal del Departamento de Seguridad y Vigilancia como padrinos de cada uno de los niños, también colaboración de la Presidencia de la Institución y del Departamento de Comunicaciones.
- Reuniones de fin de año con desayuno compartido con tamales, en las diferentes terminales. Además se mantenían espacios donde se escuchaban sugerencias de mejora para lo interno del Departamento, se evacuaban dudas, consultas y se presentaban los objetivos del Departamento para el año siguiente.
- Envío de tarjetas virtuales a los funcionarios para felicitarlos por el cumpleaños.
- Entrega de reconocimiento a funcionarios destacados.
- Actividad de despedida a funcionarios de la Empresa que salen por jubilación.
- Conformación y puesta en funcionamiento de la Sala de Monitoreo El Alto.
- Privatización de los servicios de seguridad en los Aeropuertos Juan Santamaría y Tobías Bolaños, y traslado de los funcionarios a las diferentes Terminales para fortalecer los faltantes de personal y disminuir el pago de tiempo extraordinario.

### **Nuevos Contratos de Vigilancia**

Con el fin de contar con un nuevo contrato para el Poliducto, adaptado a los requerimientos actuales, se elaboró un borrador de cartel y actualmente se está realizando el estudio de mercado para estimar el costo de mismo.

### **Capacitación realizada al personal**

Con el fin de fortalecer el proceso de inducción, formación y desarrollo de las habilidades y conocimientos del personal a cargo, se gestaron diferentes acciones de capacitación.

- Capacitación de operadores CCTV (Tecnología Análoga) (2010-2012).
- Capacitación de operadores CCTV (Digital Sentry) (2012-2013).
- Capacitación de operadores del Sistema Continuum (2012-2013).
- Servicio al Cliente (2015).
- Capacitación y prácticas de tiro (2013-2021).
- Seguridad de la aviación civil (2017-2018).
- Capacitación de operadores del Sistema Video XpertOps (2018).
- Curso SOLAS (2018).
- Fundamentos éticos (2017).
- Curso operación de drones Matrice 210 de DJI (2018).
- Técnicas de Seguridad y Vigilancia para empresas (2020).
- Capacitación de oficiales de seguridad privada (2020).

- Curso OLADE - Introducción a los Proyectos de Eficiencia Energética (2020)
- Investigación criminalística (2020-2021).

### **Proyectos pendientes**

- Proyecto sistema de control de ingreso de visitantes y contratistas, entre los pendientes:
  - 1- Aprobar los requerimientos. Esto llevaría al siguiente paso de actualizar el estudio de mercado, el cual nos puede brindar el presupuesto para realizar el proyecto y terminar con los términos de referencia.  
Este proyecto, se lleva a cabo en conjunto con funcionarios del Departamento de Gestión de Procesos y la Dirección de Tecnología.
  - 2- Instalación de cámaras en puntos críticos de las diferentes terminales, estaciones de bombeo, y otros centros de trabajo de la Empresa, ejecución que debe realizar la Dirección de Tecnología, a solicitud del Departamento de Seguridad y Vigilancia en su oportunidad usuario final de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

### **Administración de recursos financieros**

De conformidad con la normativa vigente, se tiene estructurado el plan anual de elaboración y ejecución presupuestaria del Departamento que estuvo a cargo de la suscrita, para lo cual se toman en cuenta las necesidades departamentales, el costo beneficio y los requerimientos existentes para la operabilidad y funcionalidad del área donde se brinda el servicio de seguridad. De igual forma a la hora de ejecutar el presupuesto se realizan los estudios de mercado y análisis de mejor conveniencia para la Empresa.

### **Sugerencias para la buena marcha de la institución**

Se habla frecuentemente de la importancia del capital humano, en este proceso de cambio que se está dando en la Empresa, donde se busca mejorar la eficiencia es indispensable retomar el estudio del clima laboral realizado hace un par de años y hacer los esfuerzos que sean necesarios para hacer actividades para mejorar el clima organizacional, ya que si no se trabaja en esa área tendremos un personal desmotivado, con lo cual es muy difícil obtener la eficiencia que se pretende.

### **Observaciones sobre otros asuntos de actualidad**

El nuevo Departamento de Protección de Bienes, originalmente no tenía contemplado el servicio de seguridad, por lo que se considera oportuno plantear estrategias para mantener la capacitación de este personal y de todos los miembros del Departamento. Además, es oportuno dotarlos de todo el recurso económico necesario pensando de que se trata de una inversión y no un gasto, ya que en esta área hay muchos proyectos que se puede llevar a cabo, si se cuenta con los recursos y el apoyo de la alta administración de la Empresa.



### **Estado actual del cumplimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República**

A la fecha no se tienen disposiciones de la Contraloría General de la República, para atender por parte de nuestra área.

### **Estado actual del cumplimiento de disposiciones o recomendaciones giradas por otros órganos externos**

No se registraron disposiciones o recomendaciones de otros órganos externos que fueran encomendadas por la Gerencia de Administración y Finanzas para su atención durante este período.

### **Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna**

Al cierre de este informe, se tienen por atendidas las diferentes recomendaciones emitidas por el ente auditor.