



CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y COMERCIO DE MERCANCIAS (CECCOM)

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador:**

**Subdirección General
Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad**

**San Cristóbal Bajos de Haina
29/septiembre/2021**

CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM, Dándole cumplimiento al Decreto No. 211-10, que ordena a la aplicación del Modelo CAF Marco Común de Evaluación, que tiene dentro de sus objetivos fundamentales la aplicación del proceso de Autoevaluación de las organizaciones pública con el fin de evaluar las condiciones en la que se encuentra la institución y definir acciones de mejora. Llevo a cabo un proceso de evaluación interna con el objetivo de detectar oportunidades de mejoras para cada una de las áreas y los procesos que integran esta institución, este proceso se llevó acabo con la colaboración de todos los integrantes de nuestro Comité de Calidad y la participación de gran parte de los miembros de la institución los cuales aportaron realizando actividades de evaluadora y de verificación y así mismo correcciones a los hallazgos detectados.

I.1. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CALIDAD

Coronel Aramis Castillo, ERD,	Subdirector General
Coronel Joram Báez Fernández, ERD,	Inspector General
Coronel Bienvenido Florentino Rodríguez, ERD,	Director Disciplinario
Mayor José Antonio García, ERD,	Director de Personal
Capitán Cynthia Tirado Frías, ERD,	Encargada del Departamento Medico
Coronel Jaime Cornielle Matos, ERD,	Director de Logística
Coronel Domingo Reynoso Pérez, ERD,	Director de la ETSCCOM
Tte. Cor. Abogada Carmen F. De la Rosa, ERD,	Directora de Relaciones Publicas
Capitán Filiberto F. Campusano Jimenes, PN.,	Enc. del Departamento de Gobernación
General de Brigada ® Nelcido Ruiz Lara, FARD,	Encargado del Laboratorio de Combustibles
Mayor Piloto Yesica E. José Heredia, FARD,	RAI
Cabo Guzman Javier Ariel A., FARD,	Enc. del Dep. de Gestión de La Calidad

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. MARCO INSTITUCIONAL.

2.1.1. MISIÓN:

Aplicar políticas nacionales en materias de seguridad y control en los procesos de distribución y comercialización de combustibles y productos regulados por la Ley núm. 17-19 que permita garantizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones sobre materias y enfrentar el comercio ilícito del país.

2.1.2. VISIÓN:

Ser la institución estatal con los más altos niveles de calidad, especializada en el control de los combustibles Comercio de Mercancías, capaz de garantizar la seguridad durante la distribución y la comercialización de los mismos, y que estas operaciones se realicen de una manera eficaz, confiable y transparente en todo el territorio nacional.

2.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:

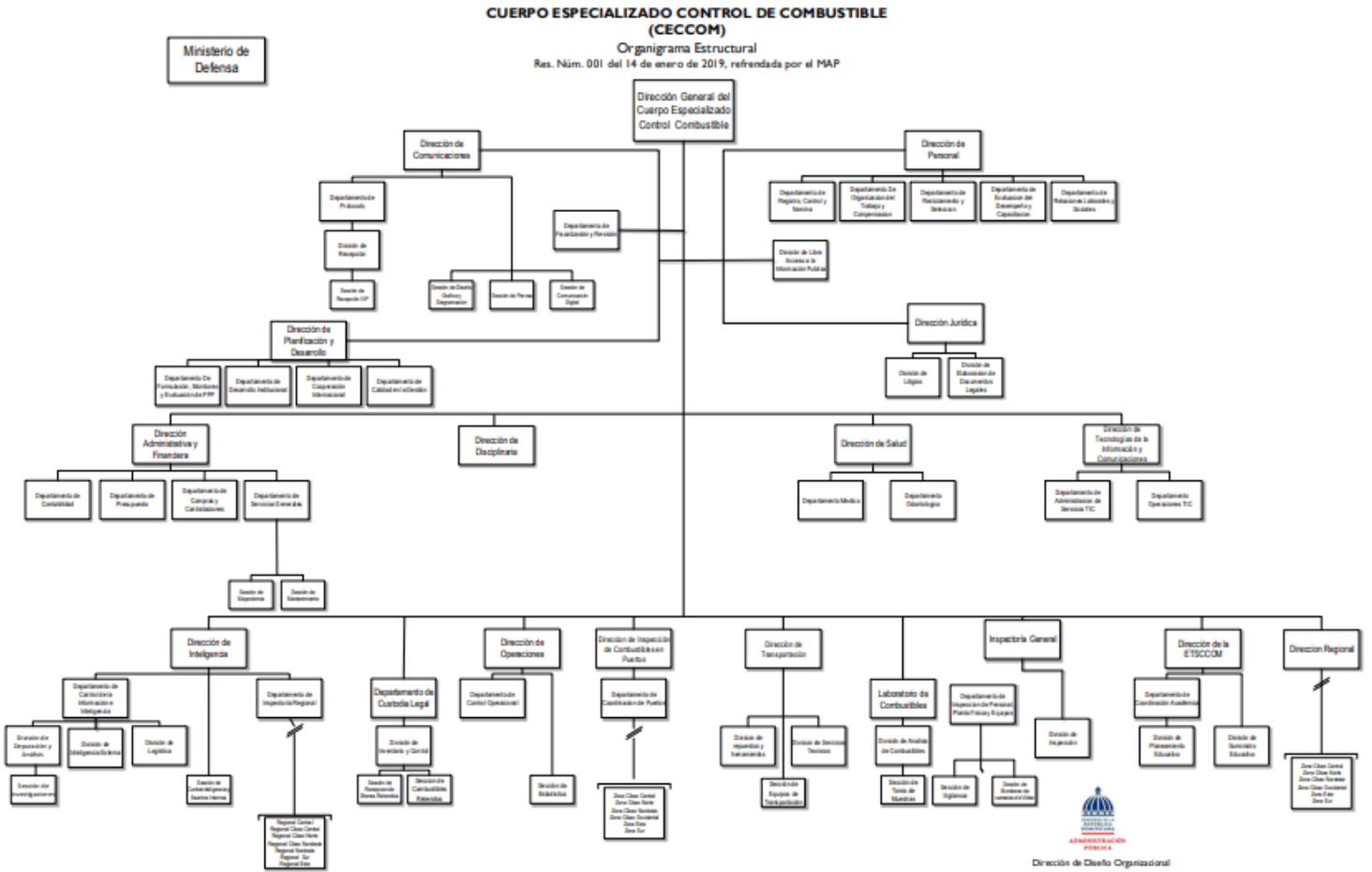
- **Honor:** Es la cualidad que debe tener el soldado de CECCOM, conducirse con arreglo a las más altas normas morales.
- **Disciplina:** Instruye a una persona del CECCOM, a tener determinado código de conducta u orden para con la institución.
- **Lealtad:** Es el grado en la vida militar, sus principios, su trabajo, y la forma en que se debe dar la relación de mando y de obediencia.
- **Honestidad:** Acción más sublimar que se lleva a cabo con valor y justicia sin esperar nada a cambio reflejando el altruismo que debe poseer cada miembro a la patria.
- **Responsabilidad:** Virtudes que un soldado debe tener para poder cumplir con sus funciones de una manera eficaz y eficiente.
- **Integridad:** Deber y actitud que todos los miembros del CECCOM, durante sus deberes.
- **Transparencia:** confianza y seguridad que todo miembro del CECCOM debe demostrar en la ejecución de sus funciones.

2.1.4. BASE LEGAL

- Constitucional de la República Dominicana
- Convenio MARPOL
- Código Procesal Penal Dominicano
- Ley No. 37-17 Que reorganiza el Ministerio de Industria Comercio y Mipymes
- Ley No. 139-13 Orgánica de las Fuerzas Armadas de la República Dominicana
- Ley No. 166-12 crea SIDOCAL
- Ley No. 41-08 de Administración Publica
- Ley No. 495-06, Modifica ley 557-05 de Rectificación fiscal
- Ley No. 340-06 de compras y contrataciones (y sus modificaciones)
- Ley No. 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Ley No. 112-00 De Hidrocarburos
- Ley No. 407-72 Regula la venta de gasolina diésel, oíl aceites lubricantes y otros productos similares
- Ley No. 4027-55 sobre Exoneración de Impuestos
- Ley No. 1728-48 Instalación de Tanques de Depósito de Combustibles
- Ley No.17-19, sobre la Erradicación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados. G. O. No. 10934 del 28 de febrero de 2019.
- Decreto 279-04, Que crea el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM)
- Decreto 369-09, crea comité multidisciplinario para la fiscalización de combustibles exentos
- Decreto 55-21, Que modifica el artículo 1 del decreto núm. 279-04.
- Resolución No. 328-2018 del MICM.
- Resolución No. 329-2018 del MICM.
- Resolución 49-05, dispone un aumento por galón en el cargo por manejo terminal del MICM.
- Resolución 73, que establece un mecanismo de indexación semanal de los márgenes de comercialización al detalle combustibles del MICM.
- Resolución 140, modifica la Resolución 139-99 en cuanto a las distancias que deben existir entre una planta y una envasadora del MICM.
- Resolución 120-BIS, establece una tarifa uniforme para el transporte de combustibles incluyendo Gas el Licuado de Petróleo del MICM.
- Resolución 03-05, que dispone el pago de una tasa para los fines de obtención del formulario SEIC-M-11 del MICM.
- Resolución 131-04, establece un mecanismo de revisión y compensación de las diferencias cambiarias del MICM.
- Resolución 115-04, establece la tasa a cobrar a las empresas que le otorguen la Licencia de distribuidor y mayorista del MICM.
- Resolución 101-04, regula el transporte GLP en camiones rígidos (bolitas) del MICM.
- Resolución 212-03, que modifica la Resolución No. 207-03 del MICM.
- Resolución. 207-03 dispone el funcionamiento permanente del Plan de Regulación Nacional del MICM.

- Resolución 70-03, establece los requisitos para la obtención de la Licencia de Venta de Combustibles a Domicilio del MICM.
- Resolución 394-02, establece disposiciones para controlar la calidad y cantidad de los combustibles del MICM.
- Resolución 08-01, Crea tasa para la emisión del certificado o Resolución de la Licencia de Distribuidor Mayorista de GLP del MICM.
- Resolución 270-Bis, sobre el transporte de GLP del MICM.
- Resolución 13-2000, define las distancias de cada zona a nivel nacional para el transporte de combustible del MICM.
- Resolución 28-66, del ADN, que reglamenta la construcción, instalación y operación de estaciones de gasolineras del MICM.
- Resolución 123-94, Que establece los requisitos para la obtención de la Licencia de Distribuidor Mayorista Gasolina y de GLP del MICM.
- Resolución 64-95, Reconoce como parte del margen de comercialización de las compañías del MICM.
- Reglamento 307-01 Reglamento de aplicación de la Ley 112-00 Tributaria de Hidrocarburos del MICM.

2.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



2.1.6. SERVICIOS

El Cuerpo Especializado de control de Combustibles y Comercios de Mercancías con la intención eficientizar cada una de las actividades operativas que realiza y ofrecer mejor servicio al sector de los combustibles, comercio de mercancías y partes interesadas a documentado todos sus procedimientos, así mismo a implementado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, que ha servido de ayuda para afianzar la calidad de los servicios que brinda este Cuerpo Especializada a las diferentes dependencias del estado y las partes interesadas.

Buscando ofrecer un servicio a nuestras partes interesada y clientes externos el CECCOM tiene para ejecutar algunos procedimientos operativos como son:

2.1.6.1. ALLANAMIENTOS

Ejecutar acciones que contrarresten las actividades ilícitas en el sector Combustible en los puntos fijos de almacenamiento ilegal de combustibles para consumo y/o comercialización.

2.1.6.2. INSPECCION A CAMIONES QUE TRANSPORTAN COMBUSTIBLES

Inspeccionar las unidades que transportan combustible para verificar que estén dotadas de la documentación exigida, tanto por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), como por las autoridades de tránsito terrestre y además comprobar las condiciones físicas de la unidad.

2.1.6.3. INSPECCION A CAMIONES QUE TRANSPORTAN DESECHOS OLEOSOS

Prevenir el trasiego ilegal y adulteración de combustibles con relación a los servicios de las compañías receptoras de residuos (Slop, Sludge), Mezclas de Hidrocarburos en las Instalaciones Portuarias realizados a las embarcaciones y plantas generadoras según lo contemplado en la Norma General DGA/DGII. No.02-17.

2.1.6.4. PATRULLAS

Disuadir en toda el área de responsabilidad, a los fines de ejercer un control preventivo ante los posibles delitos del sector Combustible.

2.1.6.5. VIGILANCIAS A PUNTOS DE INTERES

Obtener información de algún punto de interés en el que se esté llevando a cabo alguna operación ilícita dentro del sector de los combustibles y otras mercancías.

2.1.6.6. INSPECCION A PUNTOS DE INTERES

Obtener información de algún punto de interés en el que se esté llevando a cabo alguna operación ilícita dentro del sector de los combustibles y otras mercancías.

3. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional para el periodo 2021–2024 del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM), ha sido elaborado conforme a las directrices generales del Ministerio de Defensa, la participación de los directores de las diferentes áreas, en las secciones del comité y discusiones para la formulación de los objetivos específicos, metas e indicadores, alineados con los objetivos de la Ley 1-12, Que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) tiene la importante misión de asegurar la aplicación de una política nacional en materia de seguridad y control en el proceso de distribución y comercialización de combustibles y productos regulados por la ley 17-19, que permita garantizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones sobre la materia y enfrentar el comercio ilícito en el país.

El presente Plan Estratégico Institucional, estará constituido por el “Objetivo Estratégico OE3: Eficientizar el accionar de los Cuerpos de Defensa y Especializados”; aspecto fundamental para el desarrollo institucional, de manera que permita garantizar el apoyo efectivo y eficiente que requieran nuestras fuerzas armadas, la sociedad e instituciones del Estado dominicano.

Este plan se desarrollará en base a los recursos suministrados por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, MICM, siguiendo los lineamientos emanados del Ministerio de Defensa, en afinidad con el contexto nacional.

El Plan Estratégico Institucional del CECCOM está fundamentado en los siguientes tópicos:

- Misión, visión y objetivos estratégicos de la institución.
- Análisis situacional de la institución.
- Análisis del entorno y situaciones de amenaza que se verifican en el ciclo del mercado de los combustibles y comercio de mercancías de la República Dominicana.
- Lineamiento con los objetivos estratégicos del Ministerio de Defensa (MIDE).

4. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

CRITERIO I LIDERAZCO.

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Puntos Fuerte

1. El CECCOM cuenta con una FILOSOFÍA INSTITUCIONAL que contempla la Misión, Visión y Valores de la institución, la misma está ubicada en la puerta principal de la sede central, en la página web www.ceccom.gob.do, Manual de la Calidad, entre otros lugares y documentos.
2. La comunicación de la misión, visión, valores está asegurada, pues esta publicada en la entrada principal de la institución. Los Objetivos Estratégicos están plasmados en el Plan Operativo Anual y son socializados en cada reunión, de igual manera los encargados de áreas envían mensualmente la evolución de las actividades que apoyan dichos Objetivos.
3. El CECCOM revisa la misión, visión, valores y Filosofía Institucional en cada Revisión por la Dirección al igual que el FODA contemplado en el Manual de la Calidad.
4. Tras implementar los valores éticos y morales en la institución, El CECCOM ha obtenido el Certificado No. 176 por parte de la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental que abala la instauración de las buenas prácticas éticas en sus servicios.
5. El CECCOM ha conformado el Comité de Ética Pública (CEP) desde el 2015 y se ha ido actualizando, al momento está autorizado por el Ministro de Defensa, según lo establece el Decreto 143-17, con miras a promover los valores éticos y morales que deben regir a sus miembros.
6. CECCOM refuerza la confianza mutua presidiendo las reuniones de interés, dando seguimiento a las tareas asignadas, gestionando recursos y para la supervisión más específica dictamino la conformación del Comité de Calidad.

CRITERIO I LIDERAZCO.

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Puntos Fuerte

1. El CECCOM cuenta con las siguientes herramientas para satisfacer este punto. 1.2.1. Estructura de Gestión adecuada: La Orden General No.1, que es un documento que se emite al principio de cada año y contiene dicha estructura. 1.2.2 Las funciones, responsabilidades y competencias están en el "Formato de Perfiles y Descripción de Cargos" 1.2.3. Asegurar un SGC por Procesos: El CECCOM está Certificado bajo la Norma ISO9001:2015. 1.2.4. El CECCOM contempla las Guía CAF 2013 Documento Externo Página 7 de 58 SGC-MAP expectativas de las partes interesadas en su entorno.
2. El CECCOM revisa y actualiza de ser necesario el Manual de cargos de la Institución, El Manual de Funciones acorde con la Orden General No.1 que es el documento que anualmente se emite para la distribución y nombramiento de las diferentes áreas.
3. Los diferentes grupos de intereses están textualizados como "Partes interesadas" y se han establecido mecanismos de medición en el Apartado 9.1.1. / 9.1.2. / 9.1.3.
4. El CECCOM cuenta con un Sistema de gestión de la Calidad y el mismo contempla los riesgos en los procesos y procedimientos documentados, los mismo están alineados con el Plan Operativo Anual en la parte estratégica.
5. El CECCOM cuenta con una Certificación bajo ISO9001:2015.
6. El objetivo Estratégico #5, del Plan Operativo Anual contempla el uso de las tecnologías en la Gestión.
7. El CECCOM cuenta con un SGC que posee un Procedimiento General Información Documentada y un Instructivo de Elaboración de Documentos el cual detalla la redacción de los mismos, así como un Guía CAF 2013 Documento Externo Página 8 de 58 SGC-MAP procedimiento en el cual se contempla las diferentes opiniones de los participantes (subalternos).
8. Los directores del CECCOM están comprometidos con enviar mensualmente la evolución de las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual.
9. El CECCOM contempla las actividades del cambio en el Plan Operativo Anual.

CRITERIO I LIDERAZCO.

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Puntos Fuerte

1. El CECCOM es una institución castrense y dentro de su Código de Moral y Ética, Artículo 14 se establece que todo miembro del CECCOM debe mantenerse esforzándose en ser ejemplo a seguir, por su accionar de manera eficiente y transparente.
2. El Cuerpo especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías ha publicado un Código de Moral y Ética, el cual menciona, en el artículo 8, literal C, referente a los deberes, que el trato y servicio debe de brindarse sin discriminación de ninguna índole.
3. De manera periódica se orienta al personal, para exhortarlos al correcto comportamiento dentro y fuera de la institución, también se emiten Guía CAF 2013 Documento Externo Página 9 de 58 SGC-MAP comunicaciones de los cambios institucionales.
4. El director del CECCOM, se compromete en el Manual de Calidad, Título 5(Liderazgo) el literal "h, i, j" del punto 5.1.1. a dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
5. El CECCOM cuenta con la Escuela Técnica (ETSCCOM), que es la entidad responsable de entrenar y capacitar al personal (militar y civil) que interactúa en el sector de los combustibles y las mercancías reguladas por la Ley 17-19.
6. La Dirección del CECCOM reconoce y premia a los empleados destacados, animándolos a potencializar sus conocimientos y mantener los estándares de calidad exhibidos. Las charlas, el reconocimiento del empleado del mes y las diferentes celebraciones son evidencia de ello.
7. La dirección de Personal, aplica planes de acción a los empleados evaluados, potencializando sus competencias y fortaleciendo sus debilidades.
8. En la Evaluación del desempeño contempla un área para la opinión del evaluado, y de forma extraordinaria existen buzones de Reclamos, Quejas y Sugerencias abierto a los empleados para emitir sus opiniones.
9. La Dirección del CECCOM reconoce y premia a los empleados destacados, el reconocimiento del Empleado del mes y las diferentes celebraciones son evidencia de ellos
10. El Cuerpo especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías ha publicado un Código de Moral y Ética, el cual fomenta el respeto a las necesidades y circunstancias de los miembros, como lo menciona en su artículo 1. 9. C., 15, entre otros.

CRITERIO I LIDERAZCO.

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Puntos Fuerte

1. El CECCOM contempla las expectativas y necesidades de las partes interesadas y revisa la evolución de las mismas en cada Revisión por la Dirección que se realiza. Esto está contemplado en el capítulo 4, apartado 2 del Manual de Calidad del CECCOM.
2. El CECCOM aporta a la elaboración de procedimientos y protocolos que ayudan a controlar las actividades ilícitas en el sector de los combustibles y comercio de mercancías, como: Plan Regulador, PRO CONSUMIDOR, INDOCAL, MISPAS, así como hacer propuestas para instrumentos legales que regulen dicho sector.
3. Una de las políticas públicas acogidas por el CECCOM fue la implementación de un sistema de manejo de residuos sólidos como contempla la Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales para todas las instituciones del Estado y que muy pocas tienen, para ello se implementó un Sistema de Gestión Ambiental.
4. El CECCOM elabora su Plan Estratégico Institucional orientado al Plan Estratégico del Ministerio de Defensa, contemplando el aspecto de seguridad y control de los combustibles y comercio de mercancías y la eficiencia para el accionar de la institución por ser un elemento de carácter estratégico y este a su vez apoyado en la Ley de Estrategia nacional de Desarrollo.
5. El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías es una entidad castrense y por ende tiene prohibido involucrar a los políticos en el sistema de gestión de la organización, aunque los grupos de interés son los sindicatos del sector transporte, medicamentos, tabaco y alcohol, para ello se ejecutan acuerdos con los mismos, en aras de brindar un servicio de vigilancia y control lo menos lesivo y manteniendo el orden.
6. El CECCOM establece protocolos de accionar con entidades que están ligadas al Sector Combustible y comercio de mercancías, siempre que la Ley lo permita, planteando la cooperación entre ambos y el detalle de las funciones de cada uno.
7. El CECCOM emite anualmente una revista institucional, donde se publica los reconocimientos hechos a la Organización, así como presenta estadística de los servicios ejecutados.
8. El CECCOM no lleva a cabo marketing, más si explica al Ministerio de Defensa los procedimientos que ejecuta para controlar la distribución y comercialización de los combustibles y otras mercancías a nivel nacional.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Puntos Fuerte

1. CECCOM trabaja bajo la tutela del Ministerio de Defensa, haciendo cumplir las disposiciones legales del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes y supervisando a las empresas transportistas, distribuidoras y mayoristas, lo que se evidencia en el Formulario de Expectativas de Partes Interesada, exigido por el SGC.
2. El CECCOM efectúa de manera semestral, encuestas dirigidas a sus principales clientes, donde se miden las expectativas de estos, así como el grado de satisfacción de los mismos frente a los servicios brindados por el personal de la institución. En ese mismo orden de ideas, se evalúa la satisfacción del personal que labora en el CECCOM, de modo que se pueda valorar las expectativas de nuestros miembros. Evidencia: Matriz de Guía CAF 2013 Documento Externo Página 13 de 58 SGC-MAP la evaluación de la satisfacción de los clientes.
3. El CECCOM junto a las autoridades del MICM, se mantiene realizando ajustes en las normativas que rigen el sector de los combustibles, de modo tal que logre el fortalecimiento de la misión institucional. Al mismo tiempo, aplica mejoras tecnológicas que faciliten las labores de mitigación, en la ocurrencia de actos ilícitos en el sector de los combustibles. De igual forma en cada Revisión por la Dirección, se evalúa el FODA para determinar si ha sufrido alguna variación y multarlo de ser necesario. Evidencia: Matriz de las expectativas de las Partes Interesadas.
4. El CECCOM ejecuta un Plan Operativo Anual que es dictaminado después de ser aprobado por el Ministerio de Defensa, donde se envía un avance mensual de las actividades en él contemplado. Evidencia: Matriz del último seguimiento del POA MIDE.
5. El CECCOM elaboro el contexto de la Organización, para ello se apoyó en la elaboración de un análisis FODA, que es revisado en cada revisión por la Dirección, y ajustado según los cambios ocurridos. Evidencia: Manual de Calidad del CECCOM MC-SGC-001.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.,

Puntos Fuerte

1. El CECCOM cuenta con el Plan Operativo Anual (POA) que evidencia la evolución de los Objetivos a largo, mediano y corto plazo.
2. La alta Dirección del CECCOM, realiza las coordinaciones con todos los grupos de interés para la determinación de necesidades y en base a estas realizar la planificación, realizando dicha planificación alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo.
3. El CECCOM brinda los servicios de seguridad y control en el sector de los combustibles y los productos regulados por la ley 17-19, garantizando la comercialización y distribución segura, fortaleciendo así el sector y afianzándose como una institución segura y confiable.
4. El CECCOM dispone de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión, siendo los fondos asignados por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.
5. Las tareas, recursos, presiones a largo y corto plazo, y los grupos de interés están identificados como "Las partes interesadas" sus respectivas expectativas se muestran la presente matriz, y la conjunción de tareas en conjunto en la matriz del Plan Operativo Anual (POA).

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM, a través del Depto. De Gestión de Calidad, ha establecido los procesos necesarios, su estructura organizativa, de forma adecuada para poder cumplir con la misión institucional.
2. En el Plan operativo Anual (POA) están establecidas y esclarecidas las actividades a cada una de los responsables que les compete.
3. El CECCOM, a través del Depto. De Gestión de Calidad, desarrolla planes y programas para que todos los departamentos involucrados en la consecución de los objetivos, cumplan metas establecidas, midiendo la eficiencia de manera mensual mediante indicadores de procesos. De esta manera tiene la posibilidad verificar el estado de cumplimiento y en caso de ser necesario realizar ajustes para tales fines.
4. El CECCOM, a través de la Sub Dirección General, disemina entre los departamentos de la institución, la documentación pertinente donde se visualizan los objetivos, las estrategias y tareas específicas, que como institución están trazadas para alcanzar y cumplir con la misión institucional.
5. El CECCOM, a través del Departamento de Gestión de Calidad, revisa de manera periódica el cumplimiento de las metas institucionales, por niveles, verificando de esta manera la implementación de la estrategia.
6. El CECCOM, a través del Departamento de Gestión de Calidad, revisa de manera periódica el cumplimiento de los procesos y procedimientos, a través de auditorías programadas durante el año.
7. El CECCOM evalúa las expectativas de las Partes Interesadas y su evolución, en la Revisión por la Dirección, una vez al año.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Puntos Fuerte:

1. La Dirección de Personal cuenta con una planificación de capacitación del personal del CECCOM, donde se contempla formaciones innovadoras de los miembros.
2. El Comité de la Calidad contempla la innovación y modernización del CECCOM, implementando alternativas tecnológicas, que son planificadas y evidenciadas en el Objetivo Estratégico #5.
3. El Comité de la Calidad contempla la innovación y modernización del CECCOM, implementando alternativas tecnológicas, que son planificadas y evidenciadas en el Objetivo Estratégico #5.
4. El CECCOM planifica su gestión a través de un Plan Estratégico Institucional que alimenta los Planes Estratégicos Institucionales del Ministerio de Defensa respectivamente. La evolución del mismo es monitoreada por el departamento de Planificación, desarrollo y Estadística, donde mensualmente recibe informe de las áreas involucradas.
5. El CECCOM planifica los cambios a través de cada Revisión por la Dirección contemplando las cuestiones internas y externas y esclareciendo la forma de hacer en el Procedimiento General Revisión por la Dirección, como menciona en apartado 6.3. "Planificación de cambios del Manual de la Calidad.
6. A través de la Revisión por la Dirección se analiza el SGC del CECCOM en 360° que brinda la posibilidad de ver un enfoque recíproco.
7. El CECCOM, a través de la Dirección de Tecnología de la Información y comunicaciones, coordina la utilización de medios electrónicos que garanticen la transparencia e interacción entre los diferentes niveles y departamentos de la institución y además la comunicación con los clientes.

CRITERIO 3: PERSONAS

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM, a través de la Dirección de Personal, solicita y asigna el personal necesario en las distintas dependencias, de acuerdo a las capacidades de los miembros, necesidades y estrategias pautadas.
2. El CECCOM lleva a cabo una planificación de Recursos Humanos, la cual es ejecutada por la Dirección de Personal, donde se determinan de acuerdo a la fuerza autorizada y fuerza actual, las necesidades de Recursos Humanos de la institución y en ese orden se hacen los requerimientos de los mismos.
3. El CECCOM a través de la Dirección de Personal, selecciona y asigna personal de acuerdo a sus capacidades, de forma tal que la misión no se vea afectada. En cada área de responsabilidad, las tareas están debidamente identificadas y asignadas.
4. El CECCOM realiza, a través de la Dirección de Personal, evaluaciones periódicas sobre el personal operativo, donde se reconoce a los miembros que obtengan mayores calificaciones, como el otorgando el premio “TESCCOM del Mes”
5. El CECCOM, a través de la Dirección de Personal, realiza de forma periódica la selección del personal meritorio, para lo cual toma como base las calificaciones de las evaluaciones a las que son sometidos sus miembros.
6. El CECCOM establece, a través de su Manual de Perfil de Cargos, las competencias y descripciones de los distintos cargos, las competencias que deben tener los que ocupen los cargos en cuestión, así como otros aspectos que deben tomarse en cuenta para tales fines.
7. El CECCOM cuenta con el personal necesario para prestar el servicio de en la Línea “311 QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS” del Estado Dominicano, capacitado en la dirección de Integridad y Ética Gubernamental.
8. El CECCOM el personal es ingresado a través de designaciones del Ministerio de Defensa, donde el mismo filtra al personal que debe estar en la institución, inhabilitando previamente a los discapacitados, pero de igual manera fomenta la cuota de la mujer altos porcentajes.

CRITERIO 3: PERSONAS

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Puntos Fuerte:

1. El Procedimiento Operativo Asignación de miembro al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, establece las habilidades del personal de nuevo ingreso y el mismo es designado al área de trabajo que cumpla con el Análisis de Cargo.
2. El CECCOM, a través de la Escuela Técnica en Control de Combustibles, programa e imparte los cursos acordes a las necesidades de la institución, siempre y cuando personal de nuevo ingreso sea asignado por el Ministerio de Defensa.
3. El CECCOM confecciona un Plan de Capacitación de recursos Humanos, panificando los tipos de formaciones, horarios, participantes. Luego de la capacitación se evalúa la eficacia de la misma evaluando al capacitado en el área de trabajo.
4. Dentro del Plan de Capacitación del CECCOM se contemplan entrenamientos a todos los niveles, donde la gerencia también se ve involucrada.
5. El CECCOM promueve la movilidad interna del personal, potencializando las aptitudes de los mismos después de determinar su desempeño a través de las Evaluaciones de Desempeño. También, la milicia contempla la rotación periódica de todos los cargos de un mismo nivel como se muestra en el Índice Rotación.
6. La Dirección General del CECCOM gestiona el equipamiento de la sala de la Escuela Técnica en Seguridad y Control de Combustibles con más de doce (12) computadoras con acceso a Internet.
7. El CECCOM les da cumplimiento a las actividades de la matriz de la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental, dentro de las que están reuniones periódicas para tratar temas de gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
8. El SGC del CECCOM provee la Evaluación de la Eficacia de las capacitaciones dadas en el área de trabajo y el costo está dado en la planificación de la capacitación de RRHH.
9. El CECCOM en su planificación de recursos humanos, incluye la promoción de sus miembros, en consonancia para desarrollar las capacidades de sus miembros.

CRITERIO 3: PERSONAS

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM cuenta con diversos procesos operativos en los cuales se cumplen con criterios basados en normas internacionales. En esos procedimientos, se completan formularios previos a la realización de operaciones en conjunto y se socializan las Guía CAF 2013 Documento Externo Página 22 de 58 SGC-MAP funciones y roles de cada miembro de los distintos equipos.
2. El CECCOM cuenta con un salón de conferencias en donde se discuten temas relacionados al cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), lugar este que sirve de escenario para la realización de reuniones participativas, donde cada miembro presente tiene la posibilidad y capacidad para deliberar sobre un tema que considere de importancia y desarrollarlo.
3. Los miembros del CECCOM asumen la responsabilidad de sus respectivos cargos y funciones tras leer, y formar el Formulario de Compromiso del CECCOM.
4. Las autoridades del CECCOM, fomentan entre sus empleados el dialogo participativo, de modo tal que cada miembro este inmerso en la misión y en la consecución de los objetivos.
5. El CECCOM ejecuta de forma periódica encuestas a los miembros, donde se plasman las oportunidades de mejora, desde la óptica del nivel táctico, contemplados como partes interesadas.
6. La alta Dirección del CECCOM, les brinda la oportunidad a sus miembros de que manifiesten sus inquietudes sin importar la función o cargo que desempeñe, sus inquietudes y opiniones. También existe un buzón de sugerencias que brinda la oportunidad de emitir opiniones de manera anónima.
7. Las instalaciones del CECCOM cuentan con aéreas climatizadas, mobiliario de última generación, estructuras en óptimas condiciones, facilidades de transporte, buena alimentación, entre otras concesiones. El CECCOM, en virtud de lo establecido en el Código Laboral de la República Dominicana, brinda las garantías necesarias a todos los empleados para que conozcan sus deberes y funciones.
8. El CECCOM cuenta con un sistema de Gestión Ambiental el cual contempla todos los aspectos de seguridad y salud ocupacional, para ello también existe un procedimiento de Mantenimiento de Planta Física, el cual garantiza las condiciones para facilitar la vida laboral del personal.
9. El CECCOM brinda apoyo a los miembros de la institución que se han visto envueltos en situaciones que así lo ameriten, ya sea que hayan perdido su vivienda por incendios u otras situaciones de calamidad similares.

10. EL CECCOM planifica la realización de actividades de desarrollos culturales y deportivos tales como maratones, torneos de softball, torneos de Domino etc, de forma que se premien las labores de los miembros de la institución.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM cuenta con un SGC, y su matriz de partes interesadas donde están contempladas las instituciones / empresarios del sector combustibles que se les monitorea periódicamente según los requisitos establecidos.
2. Los acuerdos que realiza el CECCOM están enfocados a su misión, “Controlar las operaciones de distribución y comercialización de los combustibles a nivel nacional”, con entidades alegóricas a Sector.
3. El CECCOM por su naturaleza de institución militar realiza colaboraciones e implementa proyectos con instituciones similares como el Plan Regulador Nacional, COE, CESFRONT, CIUTRAN, entre otras.
4. El CECCOM monitorea el estado de las alianzas, así como los protocolos establecidos se revisan en cada Revisión por la Dirección.
5. El CECCOM, realiza un análisis de cuáles son las empresas con las cuales debe tener acuerdos de actuación, protocolos establecidos para controlar el sector Combustible. Evidencia: Protocolo de actuación interagencial.
6. El CECCOM a establecido las funciones, aportes y forma de actuación están descritas en los acuerdos firmados. Evidencia: Acuerdo de desempeño institucional y el plan de seguridad.
7. El CECCOM en determinados periodos realiza reclutamientos de personal los cuales son capacitados con la debida formación para poder pertenecer a este cuerpo.
8. El CECCOM practica el benchlearning y el benchmarking con entidades homologas como el CESAC, CESTUR, entre otros. Evidencia: Formulario de Expectativas de las Partes Interesadas.
9. El CECCOM como institución del Estado selecciona sus proveedores a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera SIGEF.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM a través de su página web, www.ceccom.gob.do, pone a disposición su estructura orgánica, el Manual de la Calidad que explica los procesos y procedimientos, de igual manera se ve obligado por la Ley 200-04 y su Reglamento de Aplicación 130- 05 a suministrar las informaciones solicitadas, después de agotado un procedimiento establecido. Evidencia: Manual de la Calidad.
2. El CECCOM adquiere la opinión de los ciudadanos y las partes interesadas, a través del formulario de las expectativas de las partes interesadas y de las encuestas que se realizan periódicamente sobre la satisfacción del cliente. Evidencia: Encuesta de Satisfacción al cliente.
3. El CECCOM cuenta con un Buzón de reclamaciones y sugerencias, ubicado en la entrada de la sede central. Evidencia: Procedimiento General de reclamos, quejas y/o Sugerencias del CECCOM.
4. El CECCOM se ve obligado por la Ley 200- 04 de Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación 130-05, de igual manera se conformó la Comisión de Ética del CECCOM dándole cumplimiento al Decreto 466-12, y de esta manera contar con las herramientas necesarias que aseguren la transparencia del funcionamiento de la institución. Evidencia: Memorándum de la creación de la comisión de Ética.
5. Los choferes de combustibles son la parte de la ciudadanía en la que impacta el CECCOM, y a ellos se les encuesta periódicamente, para saber su percepción, haciéndolos co-evaluadores de los procesos ejecutados. Evidencia: Encuesta de los choferes de camiones que transportan combustibles.
6. La Dirección General del CECCOM pone en conocimiento a sus partes interesadas, sobre la Certificación ISO9001 que obtuvo, y se puso a la disposición en cuanto a los trabajos a realizar. Evidencia: Formulario de Expectativas de las Partes Interesadas y Formulario de Seguimiento de las expectativas de las Partes Interesadas.
7. El Sector combustibles y comercio de mercancías está formado por Normativas legales (Leyes, Decretos, Resoluciones, etc.), las mismas son comunicadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes al CECCOM, para su inmediata ejecución o supervisión de cumplimiento. Así se asegura la disponibilidad de la información actualizada.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM cuenta con un presupuesto que se redacta tomando en cuenta los objetivos estratégicos de este cuerpo especializado.
2. El CECCOM Analiza el presupuesto asignado y determina prioridades de manera que se cubran las necesidades más urgentes de la institución.
3. En aras de mantener la transparencia financiera el CECCOM cumple con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que son monitoreadas por la Contraloría General de la República, y asegurando una transparencia en el manejo de los fondos.
4. En aras de mantener la transparencia financiera el CECCOM cumple con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que son monitoreadas por la Contraloría General de la República, cumpliendo y asegurando una transparencia en el manejo de los fondos. Con la intención de ahorrar los recursos se implementó un Guía CAF 2013 Documento Externo Página 28 de 58 SGC-MAP Sistema de Gestión ambiental que entre otras cosas se enfoca en reducir la utilización de los recursos.
5. Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que son monitoreadas por la Contraloría General de la República ordenan la implementación de procedimientos financieros que controlen el manejo de los fondos, así como la obligatoriedad de estar adscritos al Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas.
6. El CECCOM cuenta con un organigrama financiero que delega las responsabilidades por departamento o secciones de acuerdo a lo estructurado.
7. El CECCOM se rige por la ley 340-06 de compras y contrataciones públicas la cual proporciona los umbrales para la adquisición de bienes y servicio y es aplicado en el Plan Operativo Anual.
8. A medida que se monitorea el PEI y el POA se tienen en cuenta la erogación de recursos, y así se van haciendo los ajustes de lugar en cuanto a los requerimientos.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM cuenta un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y un Depto. De la Calidad que le da seguimiento, el cual se encarga de gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información a través de auditorías internas Guía CAF 2013 Documento Externo Página 29 de 58 SGC-MAP asegurando que los procedimientos operacionales y generales cumplen con los requisitos establecidos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
2. El CECCOM cuenta con un procedimiento general Información Documentada mediante el cual garantiza que toda información interna/externa esta revisada, controlada, almacenada, actualizada y disponible en sus puntos de uso.
3. El CECCOM cuenta con un procedimiento General Información Documentada mediante el cual garantiza que toda información interna/externa esta revisada, controlada, almacenada, actualizada y disponible en sus puntos de uso.
4. El CECCOM además de contar con un procedimiento general Información Documentada el cual garantiza que toda información interna/externa esta revisada, controlada, almacenada, actualizada y disponible en sus puntos de uso, tiene contemplado la publicación de revista anual, la cual es suministrada a diferentes instituciones del estado además de personal interno, esta misma es publicada a la página de la institución.
5. Los procedimientos claves del SGC del CECCOM contemplan realizar una retroalimentación, de los operativos ejecutados, existen manuales e instructivos de trabajos que sirven de referencia para llevar a cabo las operaciones que realiza la institución, todos los procedimientos y manuales están impresos y a la disposición de todo el personal.
6. El CECCOM pone a disposición toda la información acerca de sus procesos y procedimientos a las partes interesadas y ha destinado la página web para que contenga toda la información relevante de la institución.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la Tecnología.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM diseña la gestión Tecnológica de acuerdo a las necesidades documentadas en el Plan Operativo Anual (POA).
2. Los costos son contemplados en el POA y aprobados por la Dirección General tras la evaluación del mejor servicio a contratar después de una reunión de la Plana Mayor y la Dirección Administrativa y Financiera.
3. El CECCOM contempla cursos informáticos en el Plan de Capacitación de RRHH, de manera de asegurar el uso eficacia y eficiencia de la tecnología de la institución.
4. El CECCOM planifica y ejecuta las tecnologías adecuadas en:
 - Utilización de Microsoft Office, WordPress, etc.
 - La instalación de equipos informáticos en el aula virtual, Utilización de software para la implementación de programas de seguimiento.
 - A través de la página web.
 - Se puede interactuar con los grupos asociados a través de correo electrónico
 - La instalación y monitoreo de CCTV en las Direcciones Regionales fuera de la Sede Central, para su monitoreo.
5. Se utilizan correos institucionales para que el CECCOM se comuniquen con las partes interesadas, y el Ministerio de Defensa estandarizo un correo institucional para el flujo de información más rápida y efectiva.
6. El CECCOM adquiere las opiniones de sus clientes a través de la línea 311, que está ubicada en la página web de la institución, y las opiniones recibidas son usadas para la retroalimentación del servicio prestado.
7. En el CECCOM se compra la tinta para rellenar los cartuchos internos de las impresoras, y se utilizan correos electrónicos aras minimizar el uso de papel.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las Instalaciones.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM cuenta con una planificación estratégica (PEI – POA) en la misma está contemplada la contratación de nuevo personal, así como la construcción y acondicionamiento de la infraestructura que albergue dicho personal. De igual forma en aras de prestar el servicio de manera efectiva y tras un análisis de las operaciones que presta y la zona de incidencia ha distribuido Direcciones Regionales en toda Guía CAF 2013 Documento Externo Página 32 de 58 SGC-MAP la República Dominicana. Evidencia: Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual del CECCOM.
2. El CECCOM cuenta con una gobernación, la cual se encarga de mantener toda la infraestructura de la SEDE CENTRAL en óptimas condiciones.
3. Con la intención de eficientizar el uso energético en sentido general el CECCOM implemento y monitorea un Sistema de Gestión Ambiental que entre sus Objetivos se encuentra la reducir y reutilización de los recursos.
4. El CECCOM dentro de sus instalaciones cuenta con un amplio y seguro parqueo para los ciudadanos/clientes, también cuenta con transporte privado para sus empleados.
5. El CECCOM tiene contemplado las directrices para la adquisición de activos fijos basados en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
6. El CECCOM es una entidad que pertenece a las Fuerzas Armadas y está contemplado en el Plan Relampagueo (será aplicado en caso de emergencias) que cita que en caso de emergencias será utilizado por la Guía CAF 2013 Documento Externo Página 33 de 58 SGC-MAP comunidad como centro de acopio. Nota: no se colocó el documento completo por asuntos de Seguridad Nacional.

CRITERIO 5: PROCESOS

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Puntos Fuerte:

1. CECCOM tiene identificado sus procesos claves en el mapa de procesos, el cual se puede encontrar en el manual de calidad del CECCOM.
2. El CECCOM tiene identificado a cada uno de los responsables de los procesos y asignadas sus responsabilidades en cada paso del proceso de su área correspondiente.
3. El CECCOM cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad a través del cual da respuesta a los apartados de la Norma ISO 9001:2015, 4.2 y 4.3 los insumos para la elaboración del contexto organizacional, apartado 6.1 las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades y el apartado 9.1 el seguimiento, medición, análisis y evaluación.
4. Los procedimientos Claves del SGC del CECCOM están alineado con el Objetivo Estratégico #1 “Mejorar la seguridad y la competitividad en el mercado de los combustibles”, donde se pautan periodos de Guía CAF 2013 Documento Externo Página 34 de 58 SGC-MAP medición tanto de los resultados, eficacia y eficiencia de los procesos.
5. el CECCOM realiza cursos, charlas y talleres para capacitar al personal y crear una cultura de calidad en el entorno de la institución, así como también realiza encuestas externas que sirven de referencia para la mejora del sistema.
6. La Dirección General está comprometida con la gestión por procesos, los recursos asignados a los mismo pueden evidenciarse en la Dirección Administrativa y Financiera.
7. El CECCOM realiza cambios a sus procedimientos para la mejora y simplificación de los mismos, interviniendo en estos cambios los directores y Encargado de cada área así también los dueños de procesos de los mismos, Estos cambios están registrados en el Documento (Hoja de Control de Cambio) que sirve de evidencia para los cambios que se realiza a cada documento del sistema.
8. El CECCOM brinda un servicio al Estado de supervisión de los combustibles durante la cadena de distribución, los grupos de interés en este aspecto las empresas mayoristas, detallistas y distribuidoras de combustibles para las cuales existe un plan de acción de las operaciones que a ellas se les aplica.
9. Todos los procesos y procedimientos del SGC del CECCOM cuentan con indicadores de gestión (resultado, eficacia, eficiencia e impacto), al igual que todos los productos del POA presentan indicadores de cumplimiento.
10. El CECCOM participa en todos los benchlearning que organiza el Ministerio de Administración Pública

CRITERIO 5: PROCESOS

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM tiene identificadas las salidas de cada proceso y se pueden evidenciar en los Ítem 2 de los procesos.
2. El CECCOM realiza encuestas periódicamente con relación a la confiabilidad en los operativos que realiza y la comercialización y distribución de los combustibles estos son utilizada para la obtención de estadística que sirven de referencia para la mejora de los procesos y de los servicios. El formato de estas se puede encontrar en la sección de estadística de la institución.
3. El CECCOM realiza cursos de forma periódica para los clientes tales como choferes de unidades que transportan combustibles, el listado y copias de los Guía CAF 2013 Documento Externo Página 36 de 58 SGC-MAP certificados entregados a esta persona se encuentran registro en la Escuela Técnica de Seguridad y Control de Combustibles del CECCOM.
4. El CECCOM asegura que la información este accesible para los usuarios mediante su página web www.ceccom.gob.do, en donde se encuentra toda la información concerniente a la institución.
5. CECCOM para dar a conocer la institución en el Sector Combustible distribuye periódicamente panfletos que explican su filosofía institucional, sube información a la Página web, está constantemente actualizando sus informaciones en las redes sociales (FACEBOOK, INSTAGRAM Y TWITER).
6. EL CECCOM tiene establecido un procedimiento de control de quejas, reclamos y sugerencias, además cuenta con un buzón de quejas, los cuales sirven para dar respuesta rápida a las inquietudes de clientes, empleados y otras partes interesadas, este procedimiento se encuentra en la Dirección de Relaciones Guía CAF 2013 Documento Externo Página 37 de 58 SGC-MAP Públicas de esta Institución y el mencionado buzón en la entrada principal del CECCOM

CRITERIO 5: PROCESOS

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM tiene bien definido sus proveedores, clientes y partes interesadas, así como a interacción con cada uno de ellos en el Manual de la Calidad y esquematizados en el Mapa de Procesos Nivel #1.
2. El CECCOM tiene procesos documentados con instituciones claves para el control de los combustibles en la República Dominicana, P.e. El Plan Regulador Nacional.
3. La Dirección de Inteligencia del CECCOM tiene a su disposición un sistema de investigación compartido con diferentes agencias, al igual que la Dirección de Operaciones recibe y envía información pertinente a instituciones que aportan al control de los combustibles.
4. periódicamente la Sección de Estadística del CECCOM realiza encuestas a los clientes para conocer su percepción a cerca de la institución. Informaciones que son insumo para reuniones presididas por la Dirección General para así poder consensuar temas relativos a las respuestas suministradas.
5. El CECCOM aúna esfuerzo con entidades que también regulan el Sector Combustibles (Pro consumidor / Dirección de Inspección de estaciones de Expendió de Combustibles) generando procedimientos que apoyan el control.
6. La Dirección General destina los recursos y esfuerzos para gestionar las condiciones necesarias en el CECCOM mediante la planificación, puesta en marcha y supervisión de la Planificación Operativa Anual (POA).
7. EL SGC del CECCOM presenta una interacción entre todas las áreas del CECCOM, teniendo como ejes transversales los procedimientos generales del Sistema.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1. Medición de la percepción.

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM se enfoca en los aspectos de la carta de compromiso, punto 2.2. Compromiso de la calidad, los cuales son evaluados periódicamente para así determinar la imagen de la organización. La reputación de CECCOM queda sustentado por el estado al lograr un 97 %, por la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental.
2. El CECCOM tiene un departamento de inteligencia que acepta denuncias sobre situaciones fraudulentas con respecto al sector de combustible, se pudiese decir que Guía CAF 2013 Documento Externo Página 39 de 58 SGC-MAP el CECCOM tiene un canal de atención para las situaciones que afectan la ciudadanía y los clientes, el portal cuenta con un link de enlace a la línea 311, el cual lo dirección al Sistema Nacional de Atención Ciudadana.
3. El CECCOM tiene un canal de atención para las situaciones que afectan la ciudadanía y los clientes, el portal cuenta con un link de enlace a la línea 311, el cual lo dirección al Sistema Nacional de Atención Ciudadana.
4. La institución garantiza el fácil acceso a los servicios ofrecidos, dispone de rampa de acceso para las personas con discapacitadas o movilidad reducida, también da la facilidad al ciudadano de ponerse en contacto de diferente manera, estos puntos pueden ser evidenciados en los puntos 1.6 y 2.4 de la carta de compromiso.
5. El CECCOM como institución dependiente de las fuerzas armadas, se basa en leyes y regulaciones institucionales para llevar a cabo sus operativos. De igual manera reporta continuamente al MICM y al Ministerio de Administración Pública sobre las retenciones de bienes productos de estos operativos. ver carta compromiso, apartado 1.2.
6. Todo criterio de calidad de los productos y servicios que ofrece el CECCOM están documentados en la carta de compromiso y en adición a eso, el CECCOM prevé los impactos medio ambientales de los servicios que presta a través del sistema de gestión ambiental, el cual esta abalado por institución de sostenibilidad 3Rs.
7. El CECCOM cuenta con su carta compromiso la cual en su punto 1.4 relación de servicios describe los servicios que ofrece.
8. La carta de compromiso con el ciudadano del CECCOM cuenta con, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura y adecuada a los grupos de interés, etc., los cuales son evaluados por el Ministerio de Administración Pública periódicamente.
9. El CECCOM evalúa a los ciudadanos mensualmente después de cada capacitación del seminario a chóferes que transportan combustibles como lo contempla la carta compromiso en el apartado 2.2 compromiso de calidad.
10. El CECCOM evalúa a los ciudadanos mensualmente después de cada capacitación del seminario a chóferes que transportan combustibles como lo contempla la carta compromiso en el apartado 2.2 compromiso de calidad.

11. El CECCOM cuenta con una carta compromiso la cual brinda un mayor nivel de confianza a la organización y sus productos y servicios.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

SUBCRITERIO 6.2. Medición de Resultados.

Puntos Fuerte:

1. La Alta Dirección del CECCOM determina los Objetivos de la Calidad tomando los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo Anual (POA), asegurándose de que los Ejes Estratégicos y Objetivos Estratégicos estén alineados con los requerimientos del Ministerio de Defensa.
2. El CECCOM a través del Departamento de Libre Acceso a la Información gestiona todas Guía CAF 2013 Documento Externo Página 41 de 58 SGC-MAP las sugerencias y determina las que deben ser implementadas.
3. El CECCOM realizó la Implementación de medios digitales para facilitar el acceso a la solicitud a los diferentes servicios que brinda a la institución, en el apartado 1.6 formas de comunicación/participación ciudadana.
4. El CECCOM determina las necesidades cambiantes de sus diferentes clientes y las partes interesadas en la revisión por la dirección, cuatrimestralmente evalúa el cumplimiento de sus expectativas en busca de identificarlas y darle aceptación a cualquier requerimiento que estas tengas.

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

1. Existen varias canales como, los buzones de sugerencias, revistas, página web, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). Los mismos son muy eficientes para los fines.
2. El Cuerpo Especializado de Control de Combustible y Comercio de Mercancías se ha identificado con una comunicación transparente, abierta, fluida y confiable con todos los ciudadanos, acortando el proceso burocrático para la comunicación con funcionarios, permitiendo una labor efectiva, dado el acceso a información y orientación oportuna acerca de servicios solicitados. El ciudadano puede ponerse en contacto con la institución de forma presencial, escrita, telefónica y/o virtual. En el documento adjunto se detallan los diferentes horarios según la solicitud del ciudadano / cliente. CARTA COMPROMISO, PUNTO 1.6 Formas de comunicación / Participación ciudadana 4.1 otros datos de interés sobre la institución y sus servicios. El CECCOM cuenta con la recepción y respuesta de denuncias con un tiempo de respuesta inmediato para su recepción y no más de quince días para su respuesta, y capacitación de Seguridad y Control de Combustibles que se imparte y el ciudadano se le comunica su asistencia al mismo en un plazo no mayor de 48 horas, como cita el apartado "1.3 Mapa de Producción" de la carta compromiso.
3. El CECCOM contempla los objetivos contenidos en Plan Operativo Anual (POA) para establecer actividades que apoyen el cumplimiento de los diferentes servicios que brinda.
4. El CECCOM cumple con todos los lineamientos de la Dirección de Integridad y Ética Gubernamental de República Dominicana.

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

1. Las quejas que llegan a la institución se gestionan con un tiempo de respuesta de 15 días laborables.
2. El CECCOM tiene su normativa reguladora de cada uno de los servicios que presta.

CRITERIO 7: RESULTADOS DE LAS PERSONAS

SUBCRITERIO 7.1. Medición de la percepción.

Puntos Fuerte:

1. Los nuevos miembros que son ingresados en la institución pasan por un proceso de capacitación del personal donde se le explica todo lo concerniente a la organización incluyendo, misión, visión y valores de la misma.
2. El personal del CECCOM es participe en actividades de mejoras y solución de problemas al ser partícipes en el cierre de Acciones Correctivas, donde se coloca el nombre de la persona y las actividades que llevara a cabo para solucionar el problema o proponer mejoras.
3. Está establecido en el Código de Moral y Ética del CECCOM, en el artículo 15 todo lo concerniente a posibles conflictos de interés entre los miembros del CECCOM. Está establecido en el Código de Moral y Ética del CECCOM, en el artículo 15 todo lo concerniente a posibles conflictos de interés entre los miembros del CECCOM.
4. El CECCOM cuenta con los procedimientos de Evaluación de clima laboral y Comunicación Interna (Niveles superiores/inconvenientes procedimentales) los cuales aseguran el buen dialogo entre los actores de los diferentes niveles de la institución.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

1. El CECCOM cuenta con el Plan Estratégico Institucional y el plan Operativo anual, los mismos esta conformados apoyados por la Planificación de Recursos Humanos.
2. El CECCOM cuenta con una Gestión por proceso, para el análisis del diseño y la gestión de los procesos.
3. El SGC del CECCOM contempla un Procedimiento de Evaluación de Desempeño y Eficacia de la Capacitación, así como los Perfiles y Descripción de Cargos de las diferentes áreas.
4. El CECCOM realiza evaluaciones de manera semestral donde son escogido las mejores calificaciones de los miembros de la Sede central y los centros regionales para ser elegidos como CECCOM del mes y los mismos son premiados con incentivos.
5. EL SGC del CECCOM contempla el Contexto Organizacional y el mismo fue explicado y monitoreado por un análisis FODA que es evaluado en cada revisión por la Dirección, el cual se encuentra en el ítem 4 del manual de la Calidad del CECCOM.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

1. El CECCOM cuenta con un Procedimientos de Clima Laboral donde se identifican las necesidades que permitan gestionar planes de mejoramiento en el ambiente laboral.
2. Para la flexibilidad de horario la Dirección General ha dispuesto que a los miembros del CECCOM se le de facilidades de estudios, además de un procedimiento para la solicitud de permiso que facilita a los miembros la Guía CAF 2013 Documento Externo Página 47 de 58 SGC-MAP obtener facilidades para diligenciar asuntos fuera de la institución.
3. El CECCOM realiza evaluaciones de manera semestral donde son escogido las mejores calificaciones de los miembros de la sede central y los centros regionales para ser elegidos como CECCOM del mes.
4. El CECCOM cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual contempla la seguridad y salud de todos los miembros.

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

1. El CECCOM es una institución castrense aparada por la ley 139-13 orgánica de las fuerzas armadas de la República Dominicana, la misma no contempla el sistema de carrera. Como lo explica la ley 41-08 de función pública en su artículo número 2.
2. EL CECCOM elabora un plan de capacitación monitoreado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a través del SISMAP que se desprenden del POA.

CRITERIO 7: RESULTADOS DE LAS PERSONAS

SUBCRITERIO 7.2. Medición del Desempeño.

Puntos Fuerte:

1. El Índice de Absentismo y de rotación es controlado por la Dirección de Personal de manera periódica, contemplando planes de acción en casos específicos para verificar si existen abusos o malos tratos en la cadena de mando, estos son monitoreados por el Ministerio de Administración Pública a través del SISMAP.
2. La alta Dirección dictamino la conformación del Comité de Calidad presidido por un coordinador, el cual tiene las responsabilidades de realizar reuniones periódicas para tratar temas relacionados a cuestiones internas y externas, en estas reuniones son participantes los diferentes directores y encargados de áreas y personal que labora en las diferentes áreas de la institución, estas reuniones son evidenciadas en los formularios de reuniones.
3. El CECCOM mide el rendimiento individual mediante los resultados de las evaluaciones de desempeño del personal.
4. La Dirección General demuestra su liderazgo y compromiso con la institución presidiendo las reuniones de interés, dando seguimiento a las tareas asignadas, gestionando recursos y para la supervisión más específica dictamino la conformación del Comité de Calidad, el cual tiene la responsabilidad de contribuir a la mejora continua de las operaciones que realiza la institución.
5. El CECCOM es medido por el INDICE DE USO DE TIC E IMPLEMENTAN DE GOBIERNO ELECTRONICO, contando con un 80.65% de cumplimiento.
6. El CECCOM cuenta con un Plan de Capacitación monitoreado por el SISMAP.
7. El CECCOM contempla en su plan de capacitación las formaciones para la gestión de atención a los ciudadanos, el número de quejas de los ciudadanos y clientes está contemplada en la matriz control de reclamos quejas y sugerencias, y la medición de la actitud del personal hacia los ciudadanos es extraída de la evaluación a los choferes que transportan combustibles.
8. El CECCOM reconoce mensualmente a los miembros destacado de cada una de las áreas, a raíz de una orden emanada del director de Personal donde cada incumbente debe enviar las generales de la persona recomendada y posteriormente es colocado en el Mural de CECCOM del MES.
9. A la fecha no existe ninguno reportado. El CECCOM contempla los aspectos éticos "Dilemas éticos" en la matriz control de los reclamos, quejas y sugerencias, donde los mismos serán dilucidados por el Comité de Ética de la Institución.
10. A la fecha no existe ninguno reportado. El CECCCOM contempla los aspectos éticos "Dilemas éticos" en la matriz control de los reclamos, quejas y sugerencias, donde los mismos serán dilucidados por el Comité de Ética de la Institución.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.1. Medición de Percepción

Puntos Fuerte:

1. Periódicamente las autoridades del CECCOM son evaluados por los chóferes que transportan combustibles, en el área de trabajo y parte de las preguntas están orientadas a la transparencia de los servicios brindados.
2. Las actividades de CECCOM son de naturaleza coercitiva, por ende, el impacto económico está orientado a cuantificar financieramente los impuestos percibidos producto de la detección de actos ilícitos en el sector combustible.
3. El CECCOM cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado en "Sostenibilidad 3rs" donde se contemplan todos los aspectos ambientales como: correcto manejo de los residuos, el uso responsable de los recursos, la mejora continua para el desempeño ambiental y la ejecución de proyectos de gestión social que prevean la contaminación. Controlados a través de un Programa de Gestión Ambiental.
4. Siendo CECCOM una de las 4 entidades estatales certificada en sostenibilidad 3R y la única institución miliar cuenta con una percepción g rata ante los ojos de sus homólogos, en cuanto a la de productos de comercio justo el CEC COM estipula que las empresas proveedora deben contar con algunas certificaciones medio ambientales, se utiliza la política de reutilización de los recursos y se toman medidas para la reducción de consumo energético como se expresa en el programa de gestión ambiental.
5. El CECCOM cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado en "Sostenibilidad 3rs" donde se contemplan todos los aspecto ambientales como: correcto manejo de los residuos, el uso responsable de los recursos, la mejora continua para el desempeño ambiental y facilitando capacitaciones a los choferes que transportan combustibles, orientando la instrucción tanto en el cumplimiento de la normativa legal vigente, como en el correcto manejo de los hidrocarburos para salvaguardar el medio ambiente, entre otros.
6. El CECCOM recaba la opinión de los ciudadanos que participan del Seminario de Transporte de Combustibles, y público en general al final de cada capacitación a través de una encuesta de satisfacción donde tienen la oportunidad de expresar su opinión acerca de la accesibilidad y transparencia de los servicios. Evidencia: I. Encuesta.
7. El CECCOM realiza jornadas de capacitación en las Escuelas de la comunidad de Haina acerca del cuidado medioambiental y el manejo de combustibles como actividades sociales, logrando una aceptación por parte de la sociedad en general.
8. Miembros del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM) inician la captación de personas para el programa de alfabetización "Quisqueya aprende contigo" por instrucciones del alto mando. El CECCOM realiza jornadas de capacitación en las Escuelas de la comunidad de Haina, cosechando un estrecho acercamiento del personal con la sociedad civil, mejorando, lo que resulta en un plus en la imagen del CECCOM ante la sociedad.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.2. Medición del Rendimiento organizacional

Puntos Fuerte:

1. El CECCOM está certificado en ISO9001:2015, dicha Norma posee una estructura de alto nivel que permite un modelo integral de gestión por procesos y gestión ambiental, tiene varias señales de ahorro de energía, donde echar los desechos por tipo, participa en campañas de reforestación, entre otras actividades. Evidencia: Mapa de Procesos Nivel I.
2. El CECCOM tras realizado un operativo de allanamiento, emite una nota de prensa al Ministerio de Defensa y al Ministerio de Industria y Comercio, donde los encargados de Prensa de los citados Ministerios se ponen de acuerdo para la publicación de la misma.
3. El CECCOM cuenta con un portal interactivo donde se encuentra disponible lo que se requiere en la Ley General de Libre Acceso a la Información, con la finalidad de Difusión de información: estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos; • Centro de Intercambio y Atención al Cliente o Usuario: Consultas, quejas y sugerencias; • Trámites o Transacciones Bilaterales: "La información a una pregunta previa".
4. El CECCOM se aboca en este aspecto a la Ley 41-08 de Administración Pública a "Actuar imparcialmente en el desempeño de sus tareas dando trato y servicio por igual a quien la ley señale, sin discriminaciones político partidista, de género, religiosas, étnicas o de otro tipo..." como señala en su Art. 79, párrafo 5.
5. El CECCOM es parte crucial en un proyecto de envergadura internacional, tras concluir la construcción de un Centro de Mando y Control, que permitirá el monitoreo de las actividades de distribución y Control de combustibles.
6. El CECCOM puede apoyar a los grupos de interés (institucionales estatales) con la asignación temporal de los miembros, para el desarrollo de actividades específicas como seguridad física, seguridad industrial, entre otros.
7. El CECCOM ha socializado con los actores del Sector Combustible a cerca de las medidas idóneas a tomar para control de dicho Sector. Evidencia: Plan de Seguridad y el Protocolo de Actuación Interinstitucional.
8. El CECCOM a través del Departamento Médico, realiza diversas charlas para orientar al personal, ya sea sobre manejo de estrés, primeros auxilios, etc., están programadas en el POA.
- 9.
10. El CECCOM ejecuta las actividades del Programa de Gestión Ambiental, donde su "Objetivo #4. Interactuar activamente en la comunidad de Haina para concientizar a sus moradores a cerca de los impactos ambientales" se puede identificar el cumplimiento hasta la fecha.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Puntos Fuerte:

1. Cada proceso del CECCOM tiene las salidas (output) definidas y su medición se realizan a través de los indicadores definidos para medir tanto la cantidad como la eficacia de estas salidas. Para asegurarse que los procesos están generando las salidas previstas se llevan a cabo el proceso de "Revisión por la Dirección PG-SGC-008".
2. Actualmente se está llevando una "Matriz de Control de Partes Interesadas" que contempla las expectativas y necesidades de las partes interesadas, con el propósito de velar por el Guía CAF 2013 Documento Externo Página 55 de 58 SGC-MAP impacto a la sociedad de las actividades llevadas a cabo por CECCOM.
3. Los clientes y las partes interesadas del CECCOM son evaluados, mediante la "ENCUESTA DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS", todo de manera trimestral para conocer el nivel de la calidad del servicio proporcionado.
4. CECCOM como cuerpo castrense funge como la autoridad y hace acuerdos con las organizaciones en la industria de los combustibles para mantener la cooperación interinstitucional para optimizar el control en el transporte de los combustibles.
5. El CECCOM realiza auditorías internas, y externas para fines de certificación del sistema de gestión de la calidad. De dichas auditorías existen registros de reportes de hallazgos, informes de resultados y acciones correctivas y preventivas. Las auditorías internas se realizan mínimo 2 veces al año haciendo uso del proceso "Auditoría interna al SGC".
6. El CECCOM realiza visitas a instituciones similares (castrenses) con la intención de identificar buenas prácticas que puedan aportar al cumplimiento de la misión institucional, entre estas instituciones se encuentra la Fuerza Aérea de Republica Dominicana y el Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuario y la Aviación Civil.
7. El CECCOM de manera constante busca la innovación tecnológica, eficientizar sus procesos, modificar la manera de actuar en los operativos para darle cumplimiento a las regulaciones legales vigentes, tras cada Guía CAF 2013 Documento Externo Página 56 de 58 SGC-MAP Revisión por la Dirección llevada a cabo. El CECCOM cuenta con el proceso "Revisión por la Dirección", el cual tiene como uno de sus objetivos la mejora continua y culmina con el seguimiento de los compromisos y/o planes de acción acogidos por los diferentes miembros de la Institución.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Puntos Fuerte:

1. Con los resultados de las auditorías y mediciones de los respectivos indicadores de los procesos, se toman decisiones de parte de los líderes, entre estos se evalúa también la gestión de riesgos.
2. El CECCOM prepara el POA para saber cuáles son las actividades más importantes del año que se programa, potencializando los recursos y minimizando el recurso humano al colocarlo en áreas de trabajo acorde a su perfil técnico profesional. También monitorea los procedimientos con indicadores de eficiencia (tiempo, esfuerzo, etc).
3. A raíz del proceso de auditorías que se llevan a cabo en la institución en distintas etapas del año, se ha identificado mejoras y resultados innovadores de los servicios impartidos por el CECCOM, como tal podemos ver los procesos documentados y los hallazgos solucionados mediante el proceso de acciones correctivas.
4. El CECCOM realiza visitas a instituciones similares (castrenses) con la intención de identificar buenas prácticas que puedan Guía CAF 2013 Documento Externo Página 57 de 58 SGC-MAP aportar al cumplimiento de la misión institucional, entre estas instituciones se encuentra la Fuerza Aérea de República Dominicana y el Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuario y la Aviación Civil.
5. Se ve evidenciado en los indicadores de la Dirección de Operaciones, específicamente en uno de los procesos claves, "ALLANAMIENTO", el cual siempre se ejecuta con la colaboración del Ministerio Público, representado por un fiscal.
6. El CECCOM ha implementado correos institucionales para mermar el uso de papel, así como el almacenamiento digital de información, los procedimientos son aprobados por los encargados de áreas, para evitar la burocracia administrativa.
7. CECCOM se mantiene realizando auditorías internas y externas, mediante las cuales se han identificado debilidades en el sistema que se resultan en oportunidades de mejora, las mismas han sido cerradas satisfactoriamente, lo que adicionan la constante mejora al sistema.
8. Actualmente el CECCOM mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad certificado ISO 9001:2015 desde el 2015 y ha obtenido el Certificado No. 176 por parte de la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental que abala la instauración de las buenas prácticas éticas en sus servicios.
9. El CECCOM cumple sus objetivos presupuestarios a través del SIGEF y estos están contemplados en su plan anual de compras.
10. Los resultados siempre han sido satisfactorios, dado que el CECCOM se rige por la Ley 340- 06 de compras y contrataciones públicas, sus modificaciones y su reglamento de aplicación, así como por la ley de contrataciones públicas. La gestión financiera del CECCOM es auditada dentro del marco del Ministerio de Industria y Comercio de manera interna y no de manera particular, por la Contraloría General de la República por lo que tenemos como evidencia un libramiento auditado y sellado por ésta.
11. La eficiencia en el costo se ve representada por la cantidad de actividades realizadas que fueron planificadas en los Procesos claves u Operativo.

5. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

5.1. LIDERAZGO

1. El CECCOM no cuenta con políticas para asegurar una comunicación interna/externa eficaz.
2. El CECCOM por su naturaleza castrense NO se le es permitido este tipo de relaciones.
3. El CECCOM no participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales.

5.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

1. El CECCOM no cuenta con una política de responsabilidad social.

5.3. PERSONAS

1. El CECCOM no cuenta con un proceso de acompañamiento individualizado a los nuevos miembros

5.4. ALIANZAS Y RECURSOS

1. El CECCOM no puede animar a los ciudadanos a formar agrupaciones debido a su naturaleza castrense y que la institución se encarga de controlar actividades del Sector Combustible.
2. El CECCOM no cuenta con un método de retención de la información y conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.
3. El CECCOM no cuenta con un manual de políticas de las TIC.

6. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

6.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

1. actualmente el CECCOM por su naturaleza militar cuenta con una mayor proporción de miembros masculinos y una matrícula de un 26% femenino.

6.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

1. El CECCOM actualmente no cuenta con un indicador objetivo para medir la percepción de la imagen y el rendimiento para la ciudadanía.
2. El CECCOM no cuenta con un plan de motivación y empoderamiento.
3. El CECCOM presupuestariamente es una actividad dentro del programa financiero del MICM, dicha actividad es para la ejecución de las operaciones sustantivas de la institución, y no cuenta con fondos para destinarlos ayudas directas.

7. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

CONCLUSION

El proceso de aplicación autoevaluación al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Y comercio de Mercancías ha cumplido con sus objetivos, hemos descubierto y detectados hallazgos que servirán a la mejoría de la institución, al aplicar esta autoevaluación en nuestra institución a servido de fortalecimientos al sistema de gestión de la calidad que tenemos implementado, fortaleciendo dicho sistema y aportando en algunos puntos débiles dentro de la institución, así mismo hemos notado que la implementación de un sistema de gestión de la calidad dentro de la institución aporta al mantenimientos de otros sistema de gestión que son de mucha importancia en esta dependencias hemos notado que dicho sistema es uno de los puntos fuertes que tenemos y su vez debemos fortalecer, llevando a cabo estrategias que nos ayuden a dar cumplimiento a nuestros objetivos establecidos.

Aparte de nuestro sistema de gestión de la calidad hemos descubierto que dentro de nuestros puntos fuertes tenemos un Liderazgo establecido, dirigiendo la organización a desarrollar su Misión, Visión y Valores, contribuyendo a la gestión a afianzar y alcanzar los objetivos estratégicos. También podemos mencionar la Estrategia y Planificación, debido a que contamos con una Planificación Estratégica que satisface las necesidades e intereses de los ciudadanos y nuestras partes interesadas las cuales reciben nuestros servicios. Concluimos que en esta autoevaluación institucional 2021, el CECCOM ha mejorado y fortaleciendo la gestión de calidad de los servicios brindados, satisfaciendo las necesidades e intereses de nuestros clientes.

LECCIONES APRENDIDAS Dentro de las lecciones aprendidas pudimos ver la necesidad de aplicar métodos para la conservación del conocimiento, en razón de que no contamos con una herramienta o procedimientos de retención de la información y conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.

8. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.