MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning)*.

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

5. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	El CECCOM ha documentado la FILOSOFÍA INSTITUCIONAL que contempla la Misión y 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. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	El CECCOM ha documentado la FILOSOFIA INSTUCIONAL que contempla la Misión y 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.	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	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 encargado de áreas envían mensualmente la evolución de las actividades que apoyan dichos Objetivos.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	El CECCOM revisa la misión, visión, valores y Filosofía Institucional en cada Revisión por la Dirección al igual que el FODA y PEST contemplados en el Manual de la Calidad.	

5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	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 practicas éticas en sus servicios.	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	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.	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	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 presidido por el Director General	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	El CECCOM posee 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 expectativas de las partes interesadas en su entorno.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	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. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	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. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	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. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	El CECCOM cuenta con una Certificación bajo ISO9001:2015.	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	El Eje Estratégico #2, del Plan Operativo Anual contempla el uso de las tecnologías en la Gestión.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El CECCOM cuanta con un SGC que posee un Procedimiento General de Información Documentada y un Instructivo de Elaboración de Documentos el cual detalla la redacción de los mismos, así como un procedimiento en el cual se contempla las	

	diferentes opiniones de los participantes (subalternos)	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	Todas las áreas del CECCOM emiten comunicaciones de manera escrita, formando acuse recibido en la dependencia que recibió, utiliza E-mails institucionales y publicaciones en el Mural Institucional.	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Los directores del CECCOM están comprometidos con enviar la evolución de las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	El CECCOM contempla las actividades del cambio en el Plan Operativo Anual.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	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. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	El Cuerpo especializado de Control de Combustibles ha publicado un Código de Moral y Etica, el cual menciona, en el artículo 8, literal C, referente a los deberes, que el el trato y servicio debe de brindarse sin discriminación de ninguna índole.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	De manera periódica se arenga al personal, para exhortarlos al correcto comportamiento dentro y fuera de la institución.	

4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	El Director del CECCOM, se compromete en el Manual de Calidad, Título 5(Liderazgo) el literal "i" 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. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	El CECCOM cuenta con la Escuela Técnica de Seguridad y Control de los Combustibles (ETSCCOM), que es la entidad responsable de entrenar y capacitar al personal (militar y civil) que interactúa en el sector de los combustibles.	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	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. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	La dirección de Personal, aplica planes de acción a los empleados evaluados, potencializando sus competencias y fortaleciendo sus debilidades.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	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. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	La Dirección del CECCOM reconoce y premia a los empleados destacados, el reconocimiento del Empleado del mes y las diferentes celebraciones son evidencia de ello.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	El Cuerpo especializado de Control de Combustibles ha publicado un Código de Moral y Etica, el cual precursa y fomenta el respeto a las necesidades y circunstancias de los miembros, como lo menciona en su articulo 1. 9. C., 15, entre otros.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	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. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	El CECCOM aporta a la elaboración de procedimientos y protocolos que ayudan a controlar las actividades ilícitas en el sector Combustibles, como: Plan Regulador, Pro consumidor e INDOCAL. , así como hacer propuestas para instrumentos legales que regulen dicho sector.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	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. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	El CECCOM elabora su Plan Estratégico Institucional orientado al Plan Estratégico del Misterio de Defensa, contemplando el aspecto de seguridad y control de los combustibles por ser un elemento de carácter estratégico y este a su vez apoyado en la Ley de Estrategia nacional de Desarrollo.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles es una entidad castrense y por ende tiene prohibido involucrar a los político en el sistema de gestión de la	

	organización, aunque los grupos de interés son los sindicatos del sector transporte, y 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. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.		Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas..
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	El CECCOM establece protocolos de accionar con entidades que están ligadas al Sector Combustible y que siempre la Ley lo permita, planteando la cooperación entre ambos y el detalle de las funciones de cada uno. El CECCOM por su naturaleza castrense no se le es permitido este tipo de relaciones.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El CECCOM lleva propuestas a los grupos de interés, para socializar la mejor manera de cómo implementar medidas que vayan en pro de la distribución y comercialización de los combustibles. Lo que ha dado resultados positivos al momento de mantener un estricto control del expendio de hidrocarburos en el territorio nacional.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	El CECCOM emite anualmente una revista institucional, donde se publica los reconocimientos hechos a la Organización, así como presenta estadística de los servicios ejecutados.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	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 a nivel nacional.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	El 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. Evidencia: Matriz de las expectativas de las Partes Interesadas.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	El CECCOM efectúa de manera cuatrimestral, 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 la evaluación de la satisfacción de los clientes.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	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 PEST para determinar si ha sufrido alguna	

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	variación y multarlo de ser necesario. Evidencia: Matriz de las expectativas de las Partes Interesadas. 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 el contemplado. Evidencia: Matriz del ultimo seguimiento del POA MIDE. El CECCOM elaboro el contexto de la Organización, para ello se apoyó en la elaboración de un análisis FODA y PEST, que es revisado en cada revisión por la Dirección, y ajustado según los cambios ocurridos. Evidencia: Manual de Calidad del CECCOM MC-SGC-001.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El CECCOM cuenta con el Plan Operativo Anual (POA) que evidencia la evolución de los Objetivos a largo, mediano y corto plazo, donde se contempla el Objetivo Estratégico #1, “Mejorar la seguridad y la competitividad en el mercado de los combustibles” que se desprende directamente de la Misión Institucional. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA). 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. Evidencia: PG-SGC-001 Planificación Estratégica.	

3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	El CECCOM brinda los servicios de seguridad en el sector de los combustibles, garantizando la comercialización y distribución segura, fortaleciendo así el sector y afianzándose como una institución segura y confiable. Evidencia: Evaluación de satisfacción de los clientes y Formulario de las expectativas de las partes interesadas.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	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. Evidencia: Matriz de las expectativas de las Partes Interesadas.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	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).	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	El CECCOM planifica periódicamente charlas en las escuelas de la comunidad de Haina, para concientizar a los jóvenes sobre el manejo de los residuos y otros aspectos que mitiguen los impactos ambientales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	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. Evidencia: Mapa de Procesos Nivel 1/ Organigrama.	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	En el Plan operativo Anual (POA) están establecidas y esclarecidas las actividades a cada una de los responsables que les compete. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA).	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	El CECCOM, a través del Depto. De Gestión de Calidad, desarrolla planes y programas para que todos los departamento 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. Evidencia: Programa de Auditoria 2018.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	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. Evidencia: Comunicación del Subdirector General.	

5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	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. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA).	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	El CECCOM, a través del Departamento de Gestión de Calidad, revisa de manera periódica el cumplimiento de los procesos y procedimientos. Evidencia: Programa de Auditorías.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	El CECCOM evalúa la expectativas de las Partes Interesadas y su evolución, en la Revisión por la Dirección, una vez al año. Evidencia: Informe del POA.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La Dirección de Personal cuenta con una planificación de capacitación del personal del CECCOM, donde se contempla formaciones innovadores de los miembros. Evidencia: Planificación de RRHH del CECCOM.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	El Comité de la Calidad contempla la innovación y modernización del CECCOM, implementando alternativas tecnológicas, que son planificas y evidenciadas en el "Producto #1 del Eje Estratégico #2 "Fortalecer la imagen Institucional" del POA 2018. Evidencia: Revisión por la Dirección.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de	El Comité de la Calidad contempla la innovación y modernización del CECCOM, implementando alternativas tecnológicas,	

interés relevantes.	que son planificas y evidenciadas en el "Producto #1 del Eje Estratégico #2 "Fortalecer la imagen Institucional" del POA.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	El CECCOM planifica su gestión a través de un Plan Estratégico Institucional que alimenta los Planes Estratégicos Institucionales del Ministerio de Defensa y el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes respectivamente. La evolución del mismo es monitoreada por el departamento de Planificación, desarrollo y Estadística, donde mensualmente recibe informe de las áreas involucradas. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA).	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	El CECCCOM 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. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	A través de la Revisión por la Dirección se analiza el SGC del CECCOM en 360° que brinda la posibilidad de ver un enfoque reciproco. Evidencia: Procedimiento de Evaluación de Desempeño.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	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. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA), donde se contempla la parte tecnológica.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	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. 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. El personal del CECCOM disfruta de las facilidades que brinda el código de trabajo. 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. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	El CECCOM realiza, a través de la Dirección de Personal, evaluaciones periódicas sobres el personal operativo, donde se reconoce a los miembros que obtengan mayores calificaciones, como el otorgando el premio "TESCCOM del Mes".	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	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. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	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. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	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. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	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.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	El Procedimiento Operativo Asignación de miembro al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles, 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. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	EL CECCOM, a través de la Escuela Técnica en Control de Combustibles, programa e imparte los cursos acorde a las necesidades de la institución, siempre y cuando personal de nuevo ingreso sea asignado por el Ministerio de Defensa.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	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. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Dentro del Plan de Capacitación del CECCOM se contemplan entrenamientos a todos los niveles, donde la gerencia también se ve involucrada.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	El CECCOM mediante la Dirección de Personal, al asignar personal de nuevo ingreso, los envía a la Dirección de Operaciones, en donde estos reciben inicialmente una inducción sobre las labores que se realizan en esta institución, así como se introducen las leyes bajo las cuales deben regirse el personal que labora	

	en esta institución.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	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 Indice Rotación.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La Dirección General del CECCOM gestiono el equipamiento de la sala de la Escuela Técnica en Seguridad y Control de Combustibles con más de doce (12) computadoras con acceso a WIFI.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	El CECCOM le da cumplimiento a las actividades de la matriz de la Direccion 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.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	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 la Planificación de RRHH.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	El CECCOM en su planificación de recursos humanos, incluye la promoción de sus miembros, en consonancia para desarrollar las capacidades de sus miembros	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	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 funciones y roles de cada miembro de los distintos equipos.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	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. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Los miembros del CECCOM asumen la responsabilidad de sus respectivos cargos y funciones tras leer, y formar el Formulario de Compromiso del CECCOM.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	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. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	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. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad	La alta Dirección del CECCOM, les brinda la oportunidad a sus miembros de que	

de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	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. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	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. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	El CECCOM cuenta con un sistema de Gestión Ambiental el cual contempla todo 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. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	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. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	EL CECCOM planifica la realización de actividades de desarrollos culturales y deportivos tale 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

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	El CECCOM cuenta con un SGC cuanta con una matriz de partes interesadas donde están contempladas las instituciones / empresarios del sector combustibles que se les monitorea periódicamente en ase a los requisitos establecidos. En el documento se colgaran las expectativas de las entidades externas.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	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. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	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. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	El CECCOM monitorea el estado de las alianzas, así como los protocolos establecidos se revisan en cada Revisión por la Dirección.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El CECCOM, realizo 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. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	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. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El CECCOM en determinados periodos realiza reclutamientos de personal los cuales son capacitados con la debida formación para poder pertenecer a este cuerpo.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	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. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El CECCOM como institución del Estado selecciona sus proveedores atreves del Sistema Integrado de Gestión Financiera SIGEF.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	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 obligada 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. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.		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.

3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	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.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	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.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	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	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	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.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	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.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	El Sector combustibles esta 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. Evidencia: Leyes, Decretos y resoluciones del 2017 y 2018.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El CECCOM cuenta con un presupuesto que se redacta tomando en cuenta los objetivos estratégicos de este cuerpo especializado.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	El CECCOM Analiza el presupuesto asignado y determina prioridades de manera que se cubran las necesidades más urgentes de la institución.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	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 en mas en un 96% con las mismas, y asegurando una transparencia en el manejo de los fondos.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	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 en más en un 96% con las mismas, y asegurando una transparencia en el manejo de los fondos. Con la	

	intención de ahorrar los recursos se implementó un Sistema de Gestión ambiental que entre otras cosas se enfoca en reducir la utilización de los recursos.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	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. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El CECCOM cuenta con un organigrama financiero que delega las responsabilidades por departamento o secciones de acuerdo a lo estructurado	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	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. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	A medida que se monitorea el PEI y el POA se tienen encuenta la erogación de recursos, y así se van haciendo los ajustes de lugar en cuanto a los requerimientos.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	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 asegurando que los procedimientos operacionales y generales	

	cumplen con los requisitos establecidos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	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. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	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. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	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. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Los procedimientos claves del SGC del CECCOM contemplan realizar una retroalimentación, de los operativos ejecutados, existen manuales y instructivos de trabajos que sirven de referencia para llevar acabo las operaciones que realiza la institución, todos los procedimientos y manuales están impresos y a la disposición de todo el personal.	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades	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	

específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	contenga toda la información relevante de la institución. El CECCOM cuenta con el Procedimiento Operativo Administración y custodia de los expedientes del personal y asi darle cumplimiento tambien a las NOBACI	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	El CECCOM diseña la gestión Tecnológica en el Plan Operativo Anual (POA). 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. El CECCOM contempla en el Plan de Capacitación de RRHH, el entrenamiento tecnológico a los miembros de la institución. El CECCOM planifica y ejecuta las tecnologías adecuadas en: Utilización de EXCEL. 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. La instalación y monitoreo de CCTV en las Direcciones Regionales fuera de la Sede Central, para su monitoreo.	

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Se utilizan correos institucionales para que el CECCOM se comunique con las partes interesadas, y el Ministerio de Defensa estandarizo un correo institucional para el flujo de información más rápida y efectiva. 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. El CECCOM actualiza la tecnología y adquirir nuevos equipos para mejorar el servicio. P.e. la compra e instalación de cámaras en los vehículos del CECCOM. 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.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	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 la República Dominicana. Evidencia: Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual del CECCOM.	

2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	El CECCOM además de contemplar necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos e enfoco en que dichas instalaciones fueran seguras para los empleados y canaliza que las mismas sean evaluadas en cuanto al riesgo.	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	El CECCOM cuenta con una gobernación, la cual se encarga de mantener toda la infraestructura de la SEDE CENTRAL en óptimas condiciones.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	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.	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	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.	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	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. Evidencia: Procedimiento Operativo de compra de bienes y servicios y Procedimiento operativo de Pago de Bienes y servicios.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	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 comunidad como centro de acopio. Nota: no se colocó el documento completo por asuntos d Seguridad Nacional	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	CECCOM tiene identificado sus procesos claves en el mapa de procesos nivel 1, el cual se puede encontrar en el manual de calidad del CECCOM.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	La alta dirección del CECCOM tiene asignados mediante memorándum, a los subdirectores y encargados como dueños y responsables de los procesos que estén asignados a sus áreas.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	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 riegos y las oportunidades y el apartado 9.1 el seguimiento, medición, análisis y evaluación.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	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 medición tanto de los resultados, eficacia y eficiencia de los procesos.	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	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. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	LA Dirección General está comprometida con la gestión por procesos, los recursos asignado a los mismo puede evidenciarse en la Dirección Administrativa y Financiera, tanto que en el año 2015 creo el Departamento de Gestión de Calidad.	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	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. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	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. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	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. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	El CECCOM participa en todos los benchlearning que organiza el Ministerio de Administración Pública.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	El CECCOM tiene identificadas las salidas de cada proceso, también se pueden evidenciar en los Item 6 y 7 de los procesos.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	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. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	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.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	El CECCOM realiza cursos de forma periódica para los clientes tales como choferes de unidades que transportan combustibles, el listado y copias de los certificados entregados a esta persona se encuentran registro en la Escuela Técnica de Seguridad y Control de Combustibles del CECCOM.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	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.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	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.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	El 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).	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	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 parte interesadas, este procedimiento se encuentra en la Dirección de Relaciones Públicas de esta Institución y el mencionado buzón en la entrada principal del CECCOM	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	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. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	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. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	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. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	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. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El CECCOM aúna esfuerzo con entidades que también regulan el Sector Combustibles (Proconsumidor / Dirección de Inspección de estaciones de Expendió de Combustibles) generando procedimientos que apoyan el control.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	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. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	EL SGC del CECCOM presenta una interacción entre todas las áreas del CECCOM, teniendo como ejes transversales los procedimientos generales del Sistema.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…..

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	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 86 %, por la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental.	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El CECCOM tiene un departamento de inteligencia que acepta denuncias sobre situaciones fraudulentas con respecto al sector de combustible, se pudiese decir que 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. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	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.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	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.	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	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.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Ver carta de compromiso adjunta, punto 1.4 relación de servicios que ofrece.	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	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 Publica periódicamente.	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	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.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	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	

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	apartado 2.2 compromiso de calidad. Ver carta de compromiso punto 2.2.	

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	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, Objetivos Estratégicos y Estragáis estén alineados con los requerimientos del Ministerio de Defensa y el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, según corresponda, de acuerdo al subtitulo 6.2 del "Manual de la Calidad".	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	El CECCOM a través de la Dirección de Relaciones Publicas gestiona todas las sugerencias y determina las que deben ser implementadas, ver carta de compromiso punto 3.1 Forma de presentación de quejas y sugerencias.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El CECCOM realizo 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. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		Actualmente el CECCOM por su naturaleza militar cuenta con una mayor proporción de miembros masculinos y una matrícula de un 26% femenino.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y	El CECCOM determina las necesidades cambiantes de sus diferentes clientes y las	

el grado en que se cumplen.	partes interesadas en la revisión por la dirección, cuatrimestralmente evalúa el cumplimiento de sus expectativas en haras de identificarlas y darle aquiescencia a cualquier requerimiento que estas tengas.	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	El Cuerpo Especializado de Control de Combustible 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 comunicacion / Participacion 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. Los servicios del CECCOM son gratuitos,	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	ver carta de compromiso adjunta. Ver carta de compromiso adjunta, punto 1.4.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Existen varias canales como, los buzones de sugerencias, revistas, pagina web. Los mismos son muy eficientes para los fines.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Esta información esta contemplada en la carta de compromiso, punto 1.6 formas de comunic ación / participación ciudadana.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	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. Número de actuaciones del Defensor Público.		El CECCOM es una entidad castrense y esta bajo el amparo de la ley 139-13 Ley Orgánica de la misma no contempla la figura Defensor Público. Ver CAPITULO VII JUSTICIA MILITAR Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO, RESTRICCIONES, SECCIÓN II RESTRICCIONES.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Las quejas que llegan a la institución se gestionan según lo establecido en la carta de compromiso, punto 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias. A la fecha no se ha devuelto ningún expediente. El CECCOM tiene su normativa reguladora de cada uno de los servicios que presta, ver carta de compromiso punto 1.2.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de….

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	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 organisacion incluyendo, misión, visión y valores de la misma. el personal del CECCOM es participe en actividades de mejoras y solución de problemas al ser participes en el cierre de	El CECCOM actualmente no cuenta con un indicador objetivo para medir la percepción de la imagen y el rendimiento para la ciudadanía.

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización.	Acciones Correctivas, donde se coloca el nombre de la persona y las actividades que llevara a cabo para solucionar el problema o proponer mejoras. Esta establecido en el Código de Moral y Ética del CECCOM, en el articulo 15 todo lo concerniente a posibles conflictos de interés entre los miembros del CECCOM. El CECCOM cuenta con los procedimientos d e Evaluación de clima laboral y Comunicación Interna (Niveles superiores / inconvenientes procedimentales) los cuales aseguran el bue dialogo entre los actores de los diferentes niv eles de la institución El CECCOM Cuenta con planes de reforestación, limpieza de playas y operativos ontológicos a las poblaciones cercanas, así como con una planificación inicial de evitar los miembros de la institución a terminar los estudios de secundaria (bachiller) a través del Programa PREPARA del Ministerio de Educación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	El CECCOM cuenta con el Plan Estratégico Institucional y el plan Operativo anual, los mismos esta conformados apoyados por la Planificación de Recursos Humanos. El CECCOM cuenta con una Gestión por proceso, para el análisis del diseño y la gestión de los procesos. El SGC del CECCOM contempla un Procedimiento de Evaluación de Desempeño	

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	y Eficacia de la Capacitación, así como los Perfiles y Descripción de Cargos de las diferentes áreas. El CECCOM realiza evaluaciones de manera semestral donde son escogido las mejores calificaciones de los miembros de la cede central y los centros regionales para ser elegidos como CECCOM del mes y los mismos son premiados con incentivos	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	EL SGC del CECCOM contempla el Contexto Organizacional y el mismo fue explicado y monitoreado por los análisis FODA y PEST que son evaluados 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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	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. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	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 procedimientos para la solicitud de permiso que facilita a los miembros la obtener facilidades para diligenciar asuntos fuera de la institución.	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	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	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	El CECCOM cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual contempla la la seguridad y salud de todos los miembros.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	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. Motivación y empoderamiento.	El CECCOM realiza evaluaciones de manera semestral donde son escogido las mejores calificaciones de los miembros de la cede central y los centros regionales para ser elegidos como CECCOM del mes y los mismos son premiados con incentivos,	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	EL CECCOM elabora un plan de capacitación monitoreado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a través del SISMAP que se desprenden del POA	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	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 Publica a través del SISMAP.	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	La alta Dirección dictamino la conformación del Comité de Calidad presidido presidido por el mismo, el cual tiene la 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. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	El CECCOM mide el rendimiento individual mediante los resultados de las evaluaciones de desempeño del personal.	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	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 presidido por el mismo, la cual tiene las responsabilidades de contribuir a la mejora continua de las operaciones que realiza la institución	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El CECCOM es medido por el INDICE DE USO DE TIC E IMPLEMENTAN DE GOBIERNO ELECTRONICO, contando con un 63% de cumplimiento dado que en la actualidad se están instalando los servidores	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	El CECCOM cuenta con un Plan de Capacitación monitoreado por el SISMAP	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y	El CECCOM contempla en su plan de capacitación las formaciones para la gestión	

para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	de atención a los ciudadanos, el numero de quejas de los ciudadanos y clientes esta 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. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	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 incúmbente debe enviar las generales de la persona recomendada y posteriormente es colocado en el Mural de CECCOM del MES, y a final de año se realiza un reconocimiento en la fiesta navideña del personal mas destacado.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	El CECCCOM contempla los aspectos éticos "Dilemas éticos" en la matriz control de los reclamos, quejas y sugerencias, donde los miso serán dilucidados por el Comité de Ética de la Institución. A la fecha no existe ninguno reportado.	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El Director de personal del CECCOM determina el que debe de participar en las jornadas relacionadas a las responsabilidades social, de acuerdo a la disponibilidad de los colaboradores	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de…..

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria,	La Escuela Técnica de Control y Seguridad de Combustibles elabora cuatrimestralmente un cronograma de actividades de formación orientadas tanto a lo interno y externo de la	

apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	Institución.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	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.	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	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.	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	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 la ejecución de proyectos de gestión social que prevean la contaminación. Controlados a través de un Programa de Gestión Ambiental.	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Siendo CECCOM una de las 4 entidades esta tales certificada en sostenibilidad 3R y la únic a institución miliar cuenta con una percepción grata ante los ojos de sus homólogos, en cua nto a la de productos de comercio justo el CE CCOM estipula que las empresas proveedora deben contar con algunas certificaciones me dio ambientales, se utiliza la política de reutiliz acion de los recursos y se toman medidas par a la reducción de consumo energético como s e expresa en el programa de gestión ambient	

	al.	
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.	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.	
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	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 a cerca de la accesibilidad y transparencia de los servicios. Evidencia: 1. Encuesta.	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	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.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	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.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	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 1.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	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. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	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. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		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.

5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	El CECCOM se aboca en este aspecto a la Ley 41-08 de Administración Publica 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.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	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.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	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. Evidencia: LEY 1-12 ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO y MATRICES PEI.	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	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.	
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	El CECCOM a través del Departamento Médi co, realiza diversas charlas para orientar al pe rsonal, ya sea sobre manejo de estrés, primer os auxilios, etc., están programadas en el PO A.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	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

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con…..

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	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. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	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 impacto a la sociedad de las actividades llevadas a cabo por CECCOM.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	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. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	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. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	El CECCOM realiza auditorías internas, y externas para fines de certificación del sistema de gestión de la calidad. De dichas	

	auditorias 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 "Auditoria interna al SGC".	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	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. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	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 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.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Con los resultados de las auditorias y mediciones de los respectivos indicadores de los procesos, se toman decisiones de parte de los lideres, entre estos se evalúa también la gestión de riesgos.	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las	El CECCOM prepara el POA para saber cuáles son las actividades más importantes del año que se programa, potencializando los	

instalaciones de forma óptima (input vs output).	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. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	A raíz del proceso de auditorias 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. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	El CECCOM realiza visitas a instituciones similares (castrenses) con la intención de identificar buenas practicas 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.	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	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. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	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. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	CECCOM se mantiene realizando auditorias 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. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	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 practicas éticas en sus servicios.	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	VER EVIDENCIA	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	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. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	La eficiencia en el costo se ve representada por la cantidad de actividades realizadas que fueron planificadas en los Procesos claves u Operativos.	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF 2013", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.