



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancía (CECCOM)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías


CECCOM



Manual de Procedimientos MA-SGC-004

 Cabo D.A. Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó

INDICE	
Generalidades.....	Página 4
Objetivo General	Página 5
Filosofía Institucional	Página 5
Organigrama General.....	Página 6
Mapa de Proceso	Página 7
Planificación Estratégica.....	Página 8
Procedimiento General Planificación Operativa.....	Página 14
Procedimiento General Gestión de Riesgos.....	Página 21
Procedimiento Operativo Inspección a las Direcciones Regionales.....	Página 27
Procedimiento Operativo Asignación de Miembro al CECCOM.....	Página 34
Procedimiento Operativo Evaluación del Desempeño o Efectividad.....	Página 41
Procedimiento General Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias Internas.....	Página 43
Procedimiento Operativo Inducción a los Nuevos Miembros.....	Página 49
Procedimiento Evaluación del desempeño y/o efectividad de la capacitación.....	Página 41
Procedimiento Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias Internas.....	Página 50
Inducción a los Nuevos Miembros del CECCOM.....	Página 56
Procedimiento Creación de Historial de Ficha Control.....	Página 62
Procedimiento Vigilancia de un Punto de Interés.....	Página 67
Procedimiento Operativo Planificación Táctica para allanamientos.....	Página 76
Procedimiento Planificación Táctica.....	Página 83
Procedimiento Operativo Allanamiento.....	Página 91
Procedimiento Inspección a Unidades que Transportan Combustibles y Mercancías	Página 99
Procedimiento Operativo Patrulla.....	Página 113
Procedimiento Inspecciones en Comisión Mixta Interinstitucional a las Estaciones de Expendio de Combustibles.....	Página 121
Procedimiento Operativo Apoyo a la Dirección de Supervisión y Control de Estación de Expendio.....	Página 129
Procedimiento Inspecciones en Comisión Mixta Interinstitucional.....	Página 135
Procedimiento Operativo Entrega y Devuelta de Equipos y Propiedades del CECCOM.....	Página 141
Procedimiento Operativo Recepción de Bienes Comprados.....	Página 147
Procedimiento Operativo Mantenimiento de Vehículos.....	Página 152
Procedimiento Operativo Recepción y Entrega de Bienes Retenidos.....	Página 160
Procedimiento General Acceso a la Información Pública.....	Página 167
Procedimiento General Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Página 172
Procedimiento Operativo Reparación e Instalación de Equipos Informáticos.....	Página 178
Procedimiento Operativo Evaluación de Proveedores.....	Página 183
Procedimiento Operativo Capacitación técnica al Personal que labora en el CECCOM.....	Página 188
Procedimiento Operativo Capacitación a Choferes que Transportan Combustibles.....	Página 196
Procedimiento Inspección a unidades que trans. Desechos Oleosos, (Slop, Sludge), mezcla de hidrocarburos.....	Página 203
Limpieza, Mantenimiento y Gestión Ambiental.....	Página 211
Procedimiento Operativo Manejo y Control del Aguas potable / Residual	Página 219
Procedimiento General Información Documentada.....	Página 225
Procedimiento General Control del Producto y-o Servicio no Conforme.....	Página 131
Procedimiento General Auditoria Interna al SGC.....	Página 136
Procedimiento General Acciones Correctivas.....	Página 244
Procedimiento General Revisión por la Dirección.....	Página 253
Procedimiento operativo análisis de muestras de combustibles.....	Página 259

	Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías	MA-SGC-004
	Manual de Procedimientos	

1. GENERALIDADES

1.1. Marco Institucional del Cuerpo Especializado en el Control de los Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM)

El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM), es una entidad de seguridad y defensa de la República Dominicana, encargada de aplicar políticas nacionales en materias de seguridad y control en los procesos de distribución y comercialización de combustibles y productos regulados por la Ley núm. 17-19 que permita garantizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones sobre la materia y enfrentar el comercio ilícito del país.

El CECCOM tiene su génesis en el año 2004, creado por el Decreto 279-04, perteneciendo a la entonces Secretaria de Estado de Industria y Comercio, para fungir como el brazo armado que controlaría de manera segura las operaciones de distribución y comercialización de los combustibles. El Marco Legal que apoya su accionar está comprendido por leyes, decretos, resoluciones y normas alegóricas al Sector Combustible.

La Ley No. 37-17, reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), establece en su "Art.- 2, Párrafo I.- El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM), dependencia del Ministerio de Defensa, tendrá una relación operativa y de coordinación con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, en lo concerniente a la supervisión, vigilancia y seguridad de las actividades relacionadas con la comercialización de combustibles, sean estos derivados del petróleo o no".

El Decreto 55-21 modifica el artículo 1 del decreto núm. 279-04, que crea el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM), del 5 de abril de 2004, para que en lo adelante se lea de la siguiente manera:

Artículo 1. Se crea el Cuerpo Especializado de Control de Combustible y Comercio de Mercancías (CECCOM), entidad que tendrá como misión principal la aplicación de una política nacional en materia de seguridad y control en el proceso de distribución y comercialización de combustibles y productos regulados por la Ley núm. 17-19, que permita garantizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones sobre la materia y enfrentar el comercio ilícito en el país.



2. Objetivo General

Describir los procedimientos Claves del Sistema de Gestión de la Calidad del Cuerpo especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM), y señalar la misión a nivel estratégico y/u operacional, contribuyendo de esta manera al logro de la misión institucional.

3. Filosofía Institucional

Misión

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

Visión

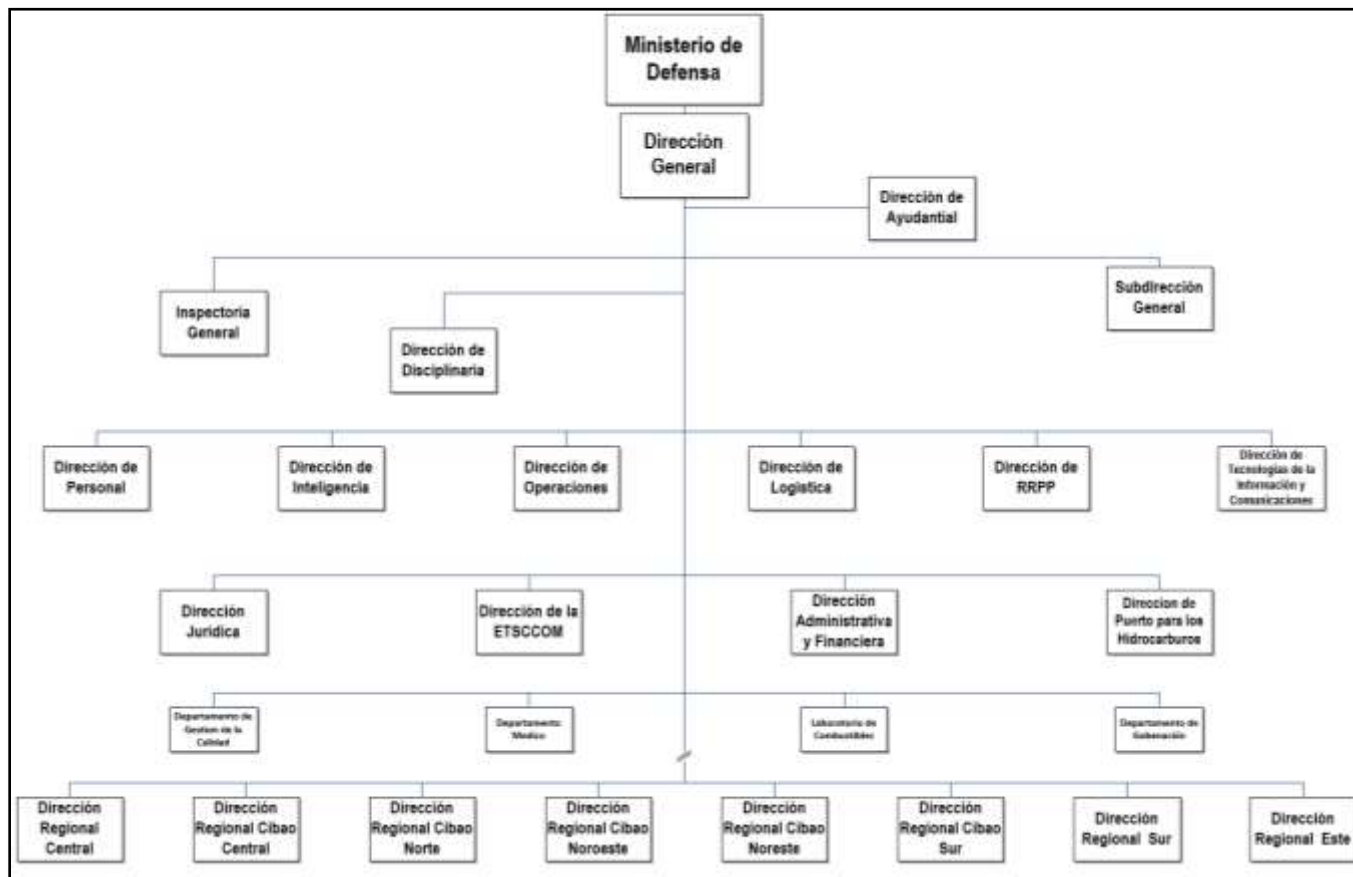
Ser la institución estatal con los más altos niveles de calidad, especializada en el control de los Combustibles y el Comercio de Mercancías, capaz de garantizar la seguridad durante la distribución y la comercialización de los mismos, y que estas operaciones se realicen de una manera eficaz, confiable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

Valores

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



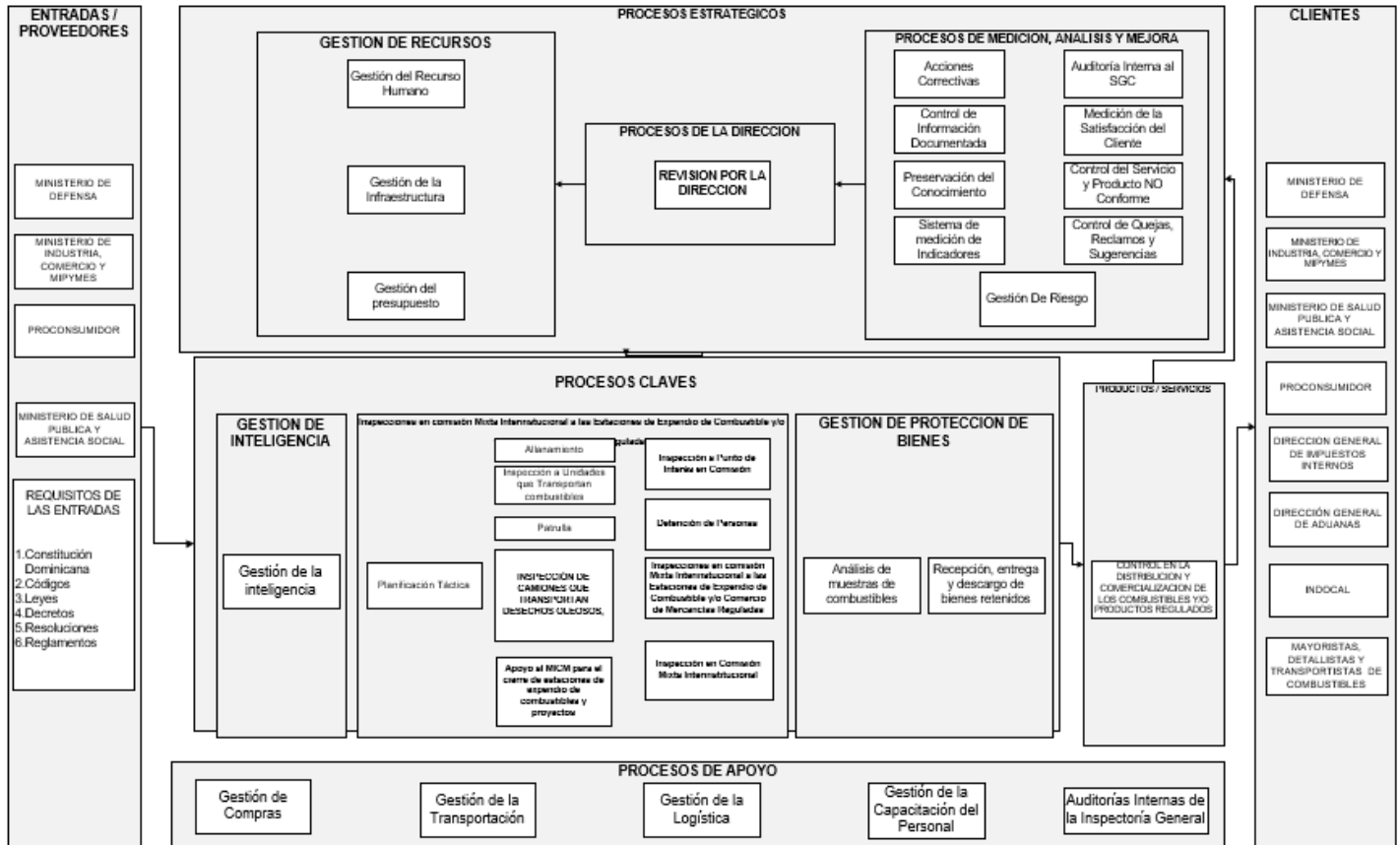
ORGANIGRAMA GENERAL DEL CECCOM





4. MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DEL CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y COMERCIO DE MERCANCIAS (CECCOM)





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Planificación Estratégica PG-SGE-001

 Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD. Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	01	07.03.2022
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Crear, monitorear y controlar el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) para alcanzar los objetivos pautados.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Ministerio de Defensa (MIDE). <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción de la orden de elaboración del PEI <input type="checkbox"/> INCLUYE: Elaboración, modificación, remisión y seguimiento. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Remisión del PEI. <input type="checkbox"/> CLIENTE: MIDE, MICM		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística.		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Ley No. 01-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 <input type="checkbox"/> Ley No. 498-06 De Planificación e Inversión Pública <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Defensa <input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015 <input type="checkbox"/> Manual de Calidad del CECCOM		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado por el Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
<input type="checkbox"/> Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Subdirector General	1. <u>INSTRUCCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI):</u> Recibe la instrucción de elaborar el PEI por parte del Director General, a través de un “ Memorándum ”, y este a su vez convoca a todos los involucrados a una reunión de trabajo referenciando el precitado “ Memorándum ” a través de uno propio.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector General<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística<input type="checkbox"/> Encargado de áreas centralizadas	<p>2. ELABORACIÓN DEL PEI: Elaboran el PEI determinando las cuestiones externas e internas que serían pertinentes para el propósito y la dirección estratégica, así también las cuestiones que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos del CECCOM, las cuales estarán plasmadas en el apartado “4.1. Compresión de la organización y de su contexto” del Manual de la Calidad MA-SGC-002, dicho análisis es reevaluado anualmente en la ejecución del Procedimiento General de la Revisión por la Dirección PG-SGC-008.</p> <p>Proponen productos y actividades teniendo en cuenta la naturaleza de controlar la distribución y comercialización de los combustibles y el Comercio de Mercancías según la Normativa Legal Vigente y las directrices del MIDE, acorde a las capacidades financieras del MICM.</p> <p>El Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística se asegura que la información generada se registre en la “Matriz de resultados MIDE” para el MIDE, cada vez que se sesione llenará un “Formulario de Reunión FO5(PG-SGC-008)”, con las informaciones requerentes.</p> <p>Nota1: El CECCOM es una actividad dentro del Plan de Compras del MICM, y debe contar con una planificación interna para la posibilidad de captar los recursos necesarios.</p> <p>Nota2: Los Objetivos de la Calidad son los contemplados por el Ministerio de Defensa para el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, plasmados en PEI MIDE.</p> <p>Nota3: Cada PEI tendrá vigencia de cuatro (4) años según lo contempla los planes plurianuales en la Ley No. 01-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y podrá ser modificado si el cumplimiento de sus actividades se ve comprometida por la fluctuación de variables externas, siempre con la anuencia del Director General del CECCOM.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director General<input type="checkbox"/> Subdirector General<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística<input type="checkbox"/> Encargado de áreas centralizadas	<p>3. PRESENTACIÓN DEL PEI: Presentan el PEI al Director General para su aprobación y observación.</p> <p>¿El PEI es aprobado?</p> <table border="1" data-bbox="646 1663 1019 1732"><tr><td>Si</td><td>Actividad #4</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad #2</td></tr></table>	Si	Actividad #4	No	Actividad #2
Si	Actividad #4				
No	Actividad #2				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística	4. ENVÍO DEL PEI: Envía el PEI a través de un “Oficio” al Subdirector General, para sea de conocimiento la planificación resultante de los análisis anteriores.
<input type="checkbox"/> Subdirector General	5. REMISIÓN DEL PEI: Remite el PEI mediante “Oficio” al Director General, para que sea de conocimiento y a su vez sea enviado a los ministerios correspondientes.
<input type="checkbox"/> Director General	6. REMISION DEL PEI AL MIDE: Remite a los Ministerios correspondientes empleando un “Oficio”, así mismo gestionará la respuesta por parte de los Ministerios para elaborar el Plan Operativo Anual (POA), los ministerios podrán instruir su elaboración a través de una “Comunicación” física o digital a la Dirección General del CECCOM.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
N/A	Memorándum	Físico	Archivo oficina Administrativa de Subdirección General	3 años
N/A	Memorándum	Físico	Archivo oficina Administrativa de Subdirección General	3 años
N/A	Matriz de Planificación MIDE	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación y Desarrollo	3 años
FO05(PG-SGC-008)	Formulario de Reunión	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación y Desarrollo	3 años
Número de secuencia	Oficios	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación y Desarrollo	3 años
Número de secuencia	Oficios	Físico	Archivo oficina Administrativa de Subdirección General	3 años
Número de secuencia	Oficios	Físico	Archivo General	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- COPREMFA:** Comisión Permanente para la Modernización de las Fuerzas Armadas
- Encargados de Áreas Centralizadas:** Son los incumbentes de las áreas que le reportan directamente a la Dirección General.
- Instrucción:** Orden dada por un superior.
- PEI:** Plan Estratégico Institucional
- POA:** Plan Operativo Anual
- MICM:** Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes
- MIDE:** Ministerio de Defensa

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#2. Elaboración del PEI	No tomar en cuenta todos los factores necesarios para el análisis	Revisión de objetivos de la Institución	Corregir el análisis FODA	1	2	2	Marginal

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.



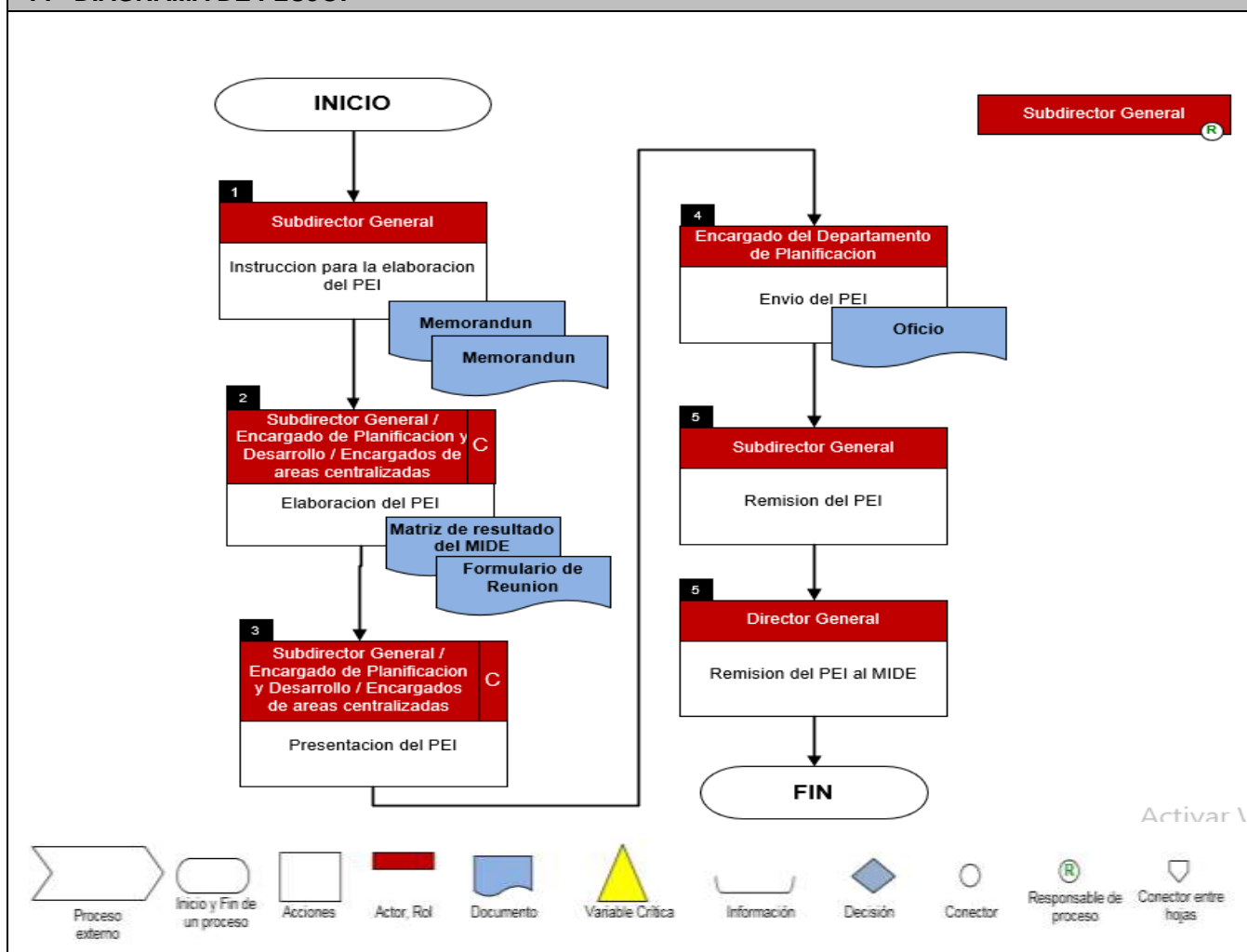
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de actividades ejecutadas anual AFP	Cantidad de actividades programadas en el PEI AP	Anual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{CAP}{CAE} \times 100$$

Nota: Para la medición de este indicador se tendrá en cuenta la fecha programa de ejecución en el espacio de tiempo determinado.

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Planificación Operativa PG-SGE-002

 Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD. Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	01	07.03.2022
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Crear, monitorear y controlar el Plan Operativo Anual (POA) del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) para alcanzar los objetivos pautados.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Ministerio de Defensa (MIDE). <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Instrucción para la elaboración del POA <input type="checkbox"/> INCLUYE: Elaboración, modificación, remisión y seguimiento. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Remisión del POA. <input type="checkbox"/> CLIENTE: MIDE.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística.		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Ley No. 01-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 <input type="checkbox"/> Ley No. 498-06 De Planificación e Inversión Pública <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Defensa <input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015 <input type="checkbox"/> Manual de Calidad del CECCOM		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado por el Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
<input type="checkbox"/> Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Director General	1. RECEPCION DE COMUNICACION PARA LA ELABORACIÓN DEL POA: Recibe mediante “Comunicación” de parte del Ministerio de Defensa y Ministerio de Industria y Comercio la instrucción para la elaboración del POA, y remite al Subdirector General mediante “Oficio” para que sean convocadas los encargados de áreas para la elaboración del POA. NOTA1: la instrucción para la elaboración del POA puede ser de forma verba por parte del director de la COPREMFA o Encargado de Planificación del Ministerio de Industria y Comercio.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Subdirector General	<p>2. INSTRUCCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL POA: Recibe la instrucción de elaborar el POA a partir de la recepción del “Memorándum” del Director General que remite la “Comunicación” del MIDE y/o MICM, convoca a todos los involucrados a una reunión de trabajo referenciando el precitado “Memorándum” a través de un “Memorándum” propio.</p>				
<input type="checkbox"/> Subdirector General <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística <input type="checkbox"/> Encargado de áreas centralizadas	<p>3. ELABORACIÓN DEL POA: Elaboran el POA adecuando las informaciones contenidas en la “Matriz de Planificación MIDE”, y “Matriz de Planificación MICM”, determinarán la prioridad de los productos necesarios para seleccionar las metas a cumplir el año en cuestión, contemplarán la programación de recepción de recursos, y la situación institucional en base al “4.1. Compresión de la organización y de su contexto” del Manual de la Calidad MA-SGC-002. Cada vez que se sesione se llenará un “Formulario de Reunión FO05(PG-SGC-008)”, con las informaciones requirientes.</p>				
<input type="checkbox"/> Subdirector General <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística	<p>4. PRESENTACIÓN DEL POA: Presentan el POA al Director General para su aprobación y observación.</p> <p>¿El POA es aprobado?</p> <table border="1" data-bbox="646 940 1018 1010"><tr><td>Si</td><td>Actividad #8</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad #6</td></tr></table>	Si	Actividad #8	No	Actividad #6
Si	Actividad #8				
No	Actividad #6				
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística	<p>5. ENVÍO Y REMISIÓN DEL POA: Después de asegurarse que la información este acorde a lo establecido el Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística envía el POA a través de un “Oficio” al Subdirector General.</p>				
<input type="checkbox"/> Subdirector General	<p>6. REMISIÓN DEL POA: Remite el POA mediante un “Oficio” a la Dirección General para conocimiento de producto final de la elaboración del mismo.</p> <p>Nota5: En caso que algunos de los Ministerios soliciten la participación del CECCOM para la aclaración del POA, se enviará a la reunión del Ministerio en cuestión el personal correspondiente.</p>				
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística	<p>7. MONITOREO DEL POA: Monitorea el cumplimiento del POA mensualmente, recibiendo la evidencia que demuestre el cumplimiento de las actividades programas y ejecutadas al final de cada mes por parte de los incumbente de las áreas involucradas, en caso que las actividades no sean ejecutadas el incumbente de cada área deberá enviar una justificación en su lugar explicando detalladamente el porqué del incumplimiento. Coloca la información recabada en la “Matriz de Planificación MIDE” y “Matriz de Planificación MIDE”, según corresponda.</p>				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector General<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística<input type="checkbox"/> Encargado de áreas centralizadas	<p>8. SOCIALIZACIÓN DEL POA: Socializan el POA en la Revisión por Dirección y verifican las informaciones contempladas en la “Matriz de Planificación MIDE” y “Matriz de Planificación MICM”, y así determinar si la ejecución se corresponde con la planificación o si necesita ajustes, y finalmente determinan el nivel de impacto del POA en el PEI. Todas las informaciones serán asentadas en el “Formulario de Reunión FO05(PG-SGC-008)”.</p> <p>El Director General participará en las reuniones siempre y cuando lo crea conveniente y/o necesario.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director General<input type="checkbox"/> Subdirector General<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística	<p>9. REMISIÓN DEL POA: El Subdirector General remite el POA al Director General, a través de un “Oficio” y este a su vez al/los Ministerio/s pertinente/s empleando un “Oficio” propio al Ministro de Defensa (MIDE) y este lo enviará a la Dirección de Comisión Permanente para la Modernización de las Fuerzas Armadas (COPREMFA), para su monitoreo estratégico.</p> <p>También, El Encargado del Departamento de Planificación, Desarrollo y Estadística enviará trimestralmente la evolución del cumplimiento de las operaciones sustantivas al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) vía electrónica y empleando la “Matriz de Planificación MICM”.</p>

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
Número de secuencia	Comunicación	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación	3 años
N/A	Memorándum	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación	3 años
N/A	Memorándum	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación	3 años
FO05(PG-SGC-008)	Formulario de Reunión	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación	3 años
Número de secuencia	Oficio	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación	3 años
Número de secuencia	Oficio	Físico	Archivo oficina Administrativa de Planificación	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- COPREMFA:** Comisión Permanente para la Modernización de las Fuerzas Armadas
- Encargados de Áreas Centralizadas:** Son los incumbentes de las áreas que le reportan directamente a la Dirección General.
- Instrucción:** Orden dada por un superior.
- PEI:** Plan Estratégico Institucional
- POA:** Plan Operativo Anual
- MICM:** Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes
- MIDE:** Ministerio de Defensa

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel

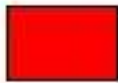
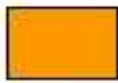
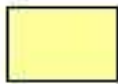
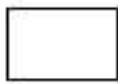
D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#6. Elaboración del POA	No tomar en cuenta las informaciones contenidas en la Matriz de planificación MIDE y Matriz de planificación MICM	Revisión periódica de las informaciones en la Matriz de planificación MIDE y Matriz de planificación MICM	Corregir el análisis FODA	1	2	2	Marginal
#9. Monitoreo del POA	No recibir todas las evidencias que demuestren el cumplimiento de las actividades en el tiempo establecido	Informar la fecha de entrega de las evidencias a todos los encargados de área con tiempo	Reunir las evidencias	2	2	4	Apreciable
#10. Socialización del POA	No socializar el POA al final de cada mes	Informar al Subdirector General cualquier novedad en el POA	Solicitar una reunión para Socializar el POA	1	2	2	Marginal



LEYENDA

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

E. INDICADOR DE EFICACIA

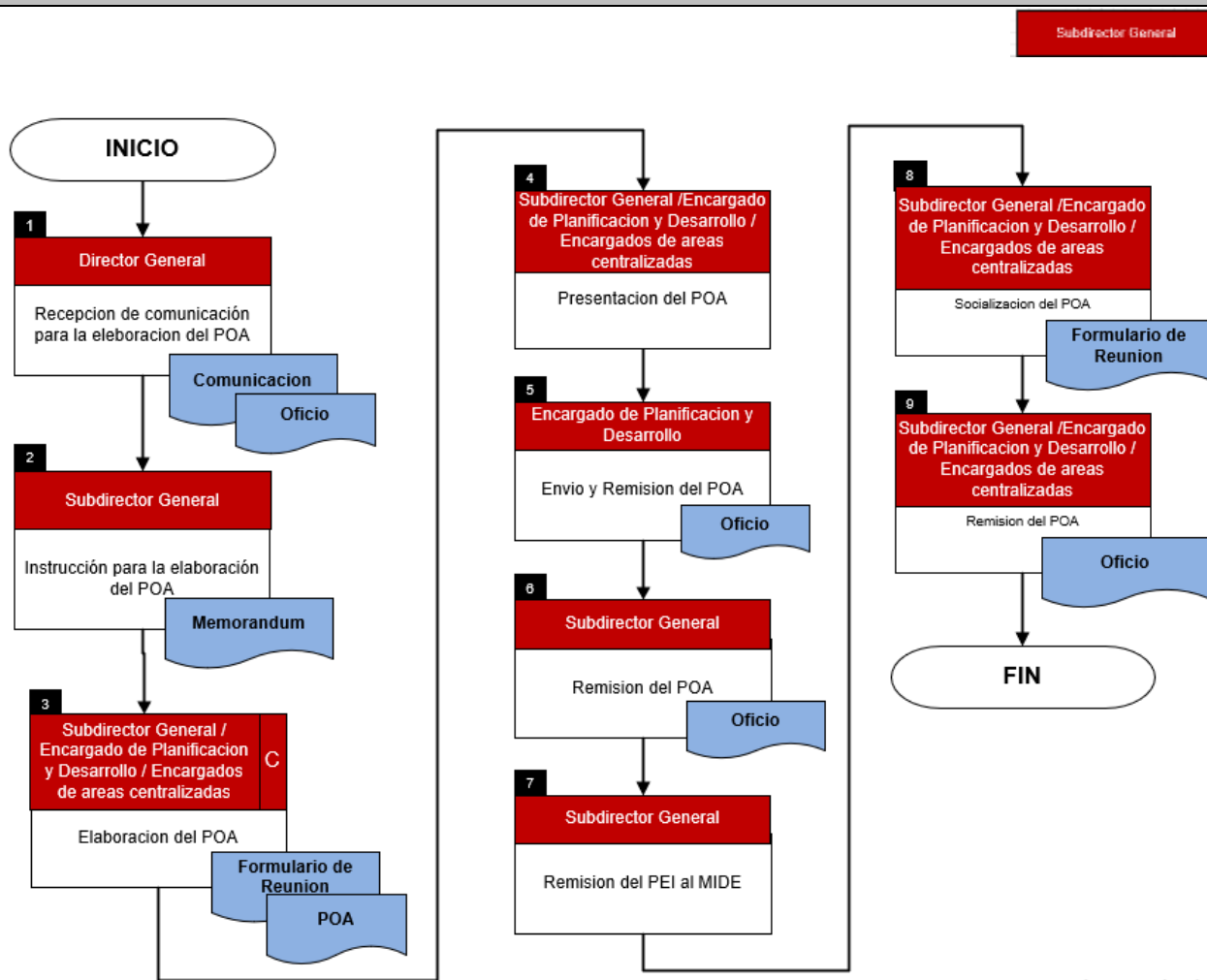
VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de actividades ejecutadas en las fechas programas AFP	Cantidad de actividades programadas en el POA AP	Semestral	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{AFP}}{\text{AP}} \times 100$$

Nota: Para la medición de este indicador se tendrá en cuenta la fecha programa de ejecución en el espacio de tiempo determinado.



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Gestión de Riesgos PG-IGE-002

 Coronel Jorán B. Fernández, ERD. (DEM) Inspector General	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Identificar y gestionar los riesgos del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercios de Mercancía, a fin de establecer planes de acción para su valoración, administración y mitigación.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Personal del CECCOM, Usuarios. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Identificación y comunicación del Riesgo. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Registro, Validación, control, mitigación del riesgo, reevaluación. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Reevaluación y reclasificación del Riesgo. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Dirección General, representantes de áreas.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Inspector General		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Norma ISO 31001:2015 <input type="checkbox"/> Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. <input type="checkbox"/> Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en la Inspectoría General.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Personal del CECCOM <input type="checkbox"/> Personal externo	1. IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL RIESGO: Identifican un riesgo y lo comunica a la Inspectoría General del CECCOM, empleando el “ Formulario de Identificación de Riesgos FO01(PG-IGE-002) ” para su registro y tramitación. Nota1: En caso de que el riesgo identificado represente un peligro inminente, se tratará de inmediato. Nota2: En caso de que la identificación sea por parte de un personal externo, será a través del Procedimiento General de Reclamos, Quejas y Sugerencias PG-SGC-005 . Nota3: En caso que el riesgo sea identificado tras un accidente laboral, el Inspector General se cerciorará que el mismo sea tratado por la Dirección de Personal y tramitado al Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
Inspector General	<p>2. REGISTRO DEL RIESGO IDENTIFICADO: Registrará provisionalmente el riesgo recibido en la “Matriz de Gestión de Riesgos del CECCOM FO02(PO-IGE-002)”, hasta tanto sea presentado al Comité Mixto de Seguridad, Salud y Gestión Ambiental en el Trabajo (CMSSGAT), en la reunión mensual del mismo.</p>				
Comité Mixto de Seguridad, Salud y Gestión Ambiental en el Trabajo (CMSSGAT)	<p>3. VALIDACIÓN DEL RIESGO: Validan el riesgo registrado mediante un análisis de la información registrada en el formato “Matriz de Gestión de Riesgos del CECCOM FO02(PO-IGE-002)” de cada riesgo identificado. Teniendo en cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El área donde fue detectado▪ La actividad donde fue detectado▪ Los controles que se relacionen a los riesgos identificados.▪ La importancia del impacto si el riesgo sucede▪ La probabilidad de aparición del riesgo▪ El nivel de gravedad o de importancia del riesgo.▪ La tolerancia al riesgo▪ Responsable del tratamiento <p>¿Se validó el riesgo?</p> <table border="1" data-bbox="656 993 927 1073"><tr><td>Si</td><td>Actividad #04</td></tr><tr><td>No</td><td>Fin</td></tr></table>	Si	Actividad #04	No	Fin
Si	Actividad #04				
No	Fin				
Comité Mixto de Seguridad, Salud y Gestión Ambiental en el Trabajo (CMSSGAT)	<p>4. CONTROL DEL RIESGO: Se registran los controles para el riesgo, llenando la “FO02(PO-IGE-002) Matriz de Gestión de Riesgos del CECCOM”, completando cada uno de los ítems de la misma (Riesgo, Gestión, Acción, Responsable, Aparición (probabilidad), Gravedad (impacto), Valor del riesgo, Nivel de riesgo).</p> <p>La Dirección General del CECCOM como una de las Actividades de Control, pondrá a disposición recursos de manera inmediata para mitigar los riesgos catalogados como MUY GRAVES, de igual forma gestionará recursos para los riesgos catalogados como IMPORTANTES, analizando el costo/beneficio para evaluar y seleccionar las opciones de tratamiento idóneas, y asumirá los riesgos APRECIABLES y MARGINALES.</p> <p>Nota4: El Inspector General del CECCOM realizará un seguimiento cada seis (6) meses sobre la efectividad de las acciones y controles implementados como respuesta al riesgo identificado.</p>				
□ Inspector General	<p>5. GESTIÓN DE CAPACITACIÓN: Gestionará a través del director de las ESTCCOM, que realice/n la/s inducción/es y entrenamiento/s necesario/s al personal sobre los controles aplicados a los riesgos detectados.</p>				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
-------------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inspector General <input type="checkbox"/> Miembros Comité Mixto de Seguridad, Salud y Gestión Ambiental en el Trabajo (CMSSGAT), 	<p>6. REEVALUACIÓN Y RECLASIFICACIÓN DEL RIESGO: Reevaluaran y reclasificaran los riesgos en cada sesión del CMSSGAT siempre y cuando aplique la efectividad de las acciones y controles implementados, con el propósito de actualizar la “FO02(PO-IGE-002) Matriz de Gestión de Riesgos del CECCOM”, en cuanto a la aparición de nuevos riesgos originados.</p>
---	--

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PG-IGE-002)	Formulario de identificación de Riesgos	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Inspectoría General	3 años
FO05(PG-SGC-008)	Formulario de Reunión	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Inspectoría General	3 años
FO02(PO-IGE-002)	Matriz de Gestión de Riesgos del CECCOM	Digital	Archivo oficina Administrativa de la Inspectoría General	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Comunicación del riesgo:** Acción de poner en conocimiento a inspectoría general del CECCOM de un riesgo identificado.
- Mitigar:** Tratamiento del riesgo mediante la aplicación de una o más soluciones, que eviten la ocurrencia del riesgo.
- Riesgo:** Efecto de la incertidumbre en el resultado de los objetivos de la organización.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Identificación y comunicación del riesgo	Que el riesgo identificado no sea reportado al Inspector General.	Comunicarle al personal sobre la forma correcta en que debe reportarse un riesgo	Proporcionar el formulario de Identificación de riesgos en todas las dependencias del CECCOM.	2	3	6	Apreciable
\$3 Validación del riesgo	Que no haya quórum para la realización de la reunión del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Coordinar la realización de la reunión con tiempo suficiente de antelación	Reprogramar la realización de la reunión.	2	4	8	Apreciable



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#4 Control de riesgo	Que los usuarios no sean notificados sobre los controles aplicados	Darle seguimiento a la implementación de los controles en las distintas áreas.	Realizar una reunión con los encargados de áreas para darle cumplimiento.	3	3	9	Importante
#4 Control de riesgo	Que no estén los recursos de forma inmediata para la mitigación del riesgo	Realizar las coordinaciones de lugar para la asignación de los recursos	Posponer la mitigación del riesgo y dar seguimiento a la asignación de los fondos	3	3	9	Importante
#5 Gestión de Capacitación	Que la ESTCCOM no puedan impartir las capacitaciones solicitadas	Los encargados de áreas, deberán realizar las gestiones a tiempo para que el personal sea capacitado.	Reprogramar la inducción solicitada.	2	3	6	Apreciable
#6 Reevaluación y reclasificación del Riesgo	Que no se Reevalúen los riesgos.	Convocar la realización de la reunión semestral para la Reevaluación	Reprogramar la reunión semestral	1	2	2	Marginal

LEYENDA								
VALORES					DESCRIPCIÓN			
		GRAVEDAD (IMPACTO)						
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO		
		1	2	3	4	5		
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25	<p> Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.</p> <p> Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.</p> <p> Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.</p> <p> Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.</p>
	ALTA	4	4	8	12	16	20	
	MEDIA	3	3	6	9	12	15	
	BAJA	2	2	4	6	8	10	
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5	

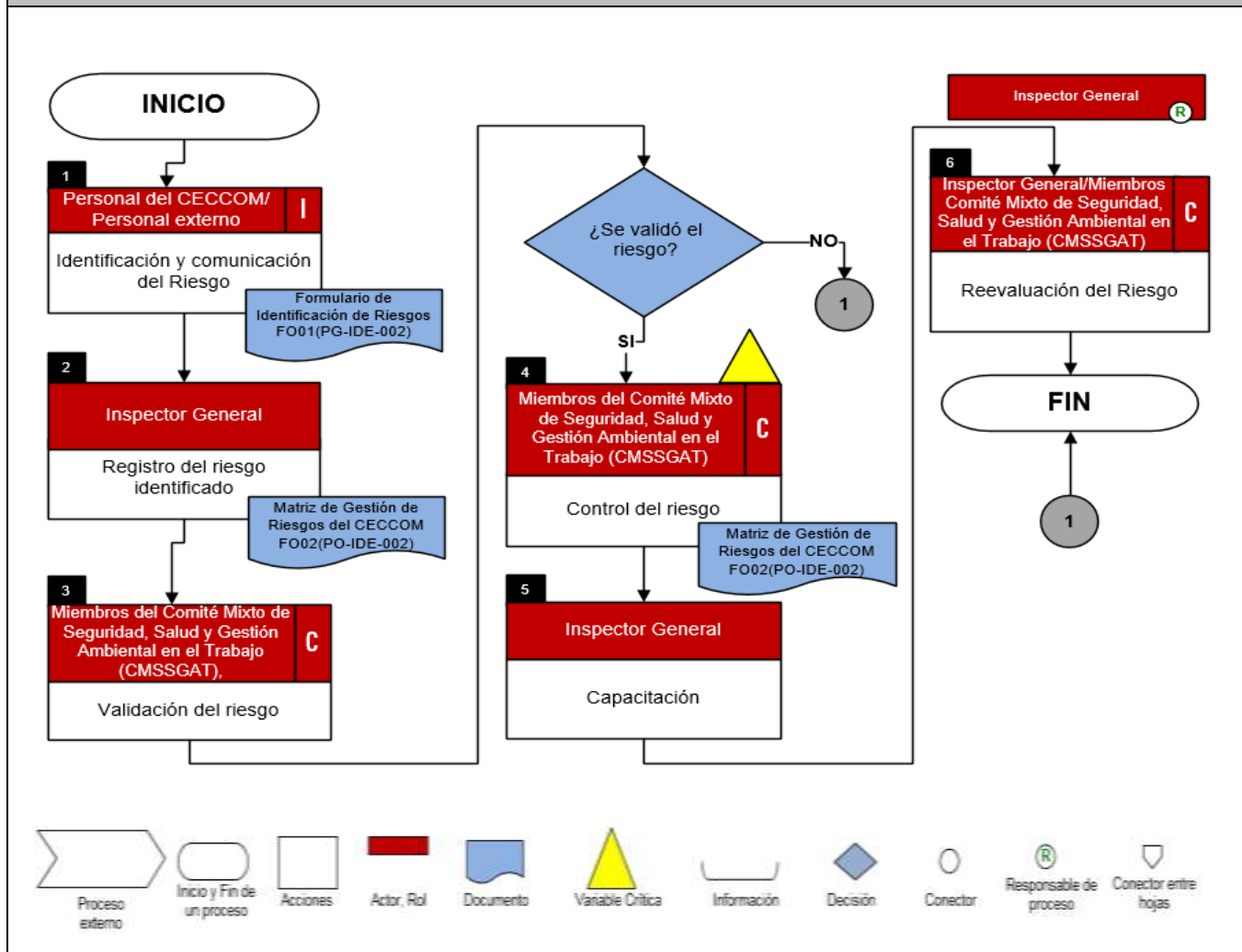
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Riesgos validados con sus respectivos controles RVRC	Riesgos reportados RR	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{RVRC}}{\text{RR}} \times 10$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

CECCOM



Procedimiento Operativo

Inspección a las Direcciones Regionales

PO-IGE-001

 Coronel Jorán B. Fernández, ERD. (DEM) Inspector General	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Planear, ejecutar y registrar inspecciones y auditorías a las distintas Direcciones Regionales de este Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancía (CECCOM), en cuanto a todo lo concerniente al carácter operativo, administrativo, prevencionista y medioambiental.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Inspector General. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Elaboración, revisión del Programa de Auditorías. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Elaboración, modificación, remisión, solicitud de aprobación, ejecución de auditoría, etc. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Subsanación de hallazgos. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Dirección General, Encargados de áreas Auditadas.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Inspector General		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015 <input type="checkbox"/> Guía para los usuarios Certificación Sostenibilidad 3Rs		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en la Inspectoría General. <input type="checkbox"/> El Inspectoría General designará el Auditor de las Direcciones Regionales (No está contemplado en la Orden General 2020).		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
Inspector General Auditor de las Direcciones Regionales	1. <u>ELABORACIÓN, REVISIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS:</u> Elaboran y revisan en conjunto el “Programa de Auditorías FO01(PG-SGC-004)”, en el que especifican las Direcciones Regionales que serán auditadas. Nota1: El “Programa de Auditorías FO01(PG-SGC-004)”, estará sujeto a cambios, en caso de no cumplir con las auditorías pautadas el Auditor de las Direcciones Regionales enviará una justificación al Inspector General y este a su vez al Director General con copia al Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
Inspector General	<p>2. APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS: Aprueba el “Programa de Auditorías FO01(PG-SGC-004)”, en el que especifica cuando serán auditadas las diferentes Direcciones Regionales. ¿El “Programa de Auditorías FO01(PG-SGC-004)” es aprobado?</p> <table border="1" data-bbox="662 470 954 541"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 3</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad # 1</td></tr></table>	Si	Actividad # 3	No	Actividad # 1
Si	Actividad # 3				
No	Actividad # 1				
Auditor de las Direcciones Regionales	<p>3. ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA: Elabora el “Plan de Auditoría FO02(PG-SGC-004)”, teniendo en cuenta los criterios de la/s auditoría/s, el alcance de las mismas, los resultados de las auditorías pasadas (si las hubiera), la frecuencia y el equipo auditor participante. Nota2: El Inspector General gestionará la logística necesaria para la ejecución de las auditorías.</p>				
Auditor de las Direcciones Regionales Miembros de las Direcciones Regionales	<p>4. EJECUCIÓN DE AUDITORIAS: Ejecutan las auditorías planificadas en el “Plan de Auditoría (FO02(PG-SGC-004))”. La Reunión de apertura se realizará en la Dirección Regional a ser auditada, proporcionando una explicación a cada auditado antes de empezar las entrevistas y completando la “Lista de Asistencia FO04(PG-SGC-004)”. Utilizarán el “Formulario de Inspección a las Direcciones Regionales FO01(PO-IGE-002)” para verificar cada aspecto de Infraestructura, vehículos, equipos, medioambiental y del conocimiento del personal sobre los procesos y el aspecto de las personas en general, no supeditándose solo a este formulario al momento de identificar algún hallazgo. Asentarán los hallazgos en el “Reporte de Hallazgo FO05(PG-SGC-004)”.</p>				
<input type="checkbox"/> Auditor de las Direcciones Regionales	<p>5. ELABORACIÓN Y ENVIÓ DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA: Elabora el “Informe Final de Auditoría FO06(PG-SGC-004)”, citando los hallazgos (No conformidades, observaciones y oportunidades de Mejora), determinando y catalogando los mismos, y lo enviara al Inspector General.</p>				
<input type="checkbox"/> Inspector General <input type="checkbox"/> Director de Operaciones, Director Administrativo y Financiero <input type="checkbox"/> Director Regional	<p>6. SOCIALIZACIÓN Y REMISIÓN DEL INFORME FINAL DE AUDITORIA: Socializarán los hallazgos del “Informe Final de Auditoría FO06(PG-SGC-004)”, con los involucrados en las acciones de corrección y resolviendo las que están a su alcance, después el Inspector General remitirá dicho informe al Director General con las recomendaciones de las acciones a tomar, producto de la socialización a través de un “Oficio”.</p>				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Director General	<p>7. DECISIÓN DE LAS RECOMENDACIONES: Decide si las recomendaciones enviadas por el Inspector General contempladas en el “Oficio” deben ser resueltas, y ordena la subsanación de los hallazgos detectados.</p> <p>¿Los hallazgos serán subsanados?</p> <table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>Actividad #8</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Fin</td> </tr> </table>	Si	Actividad #8	No	Fin
Si	Actividad #8				
No	Fin				
<input type="checkbox"/> Inspector General	<p>8. SUBSANACIÓN DE HALLAZGOS: subsana los hallazgos detectados en la Auditoria a la Dirección Regional, con los criterios de tiempo, calidad y servicio, y envía un “Oficio” al Director General informando que fueron corregidas o cuales carencias se presentan para las correcciones recomendadas la subsanación de los hallazgos son presentada en las reuniones mensuales del Comité de Calidad del CECCOM.</p> <p>Nota3: El tiempo de verificación dependerá de la naturaleza de las correcciones ejecutadas a cada hallazgo.</p>				

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PG-SGC-004)	Programa de Auditorías	Físico	Archivo de la Inspectoría General	3 años
FO02(PG-SGC-004)	Plan de Auditoría	Físico	Archivo de la Inspectoría General	3 años
FO04(PG-SGC-004)	Lista de Asistencia	Físico	Archivo de la Inspectoría General	3 años
FO05(PG-SGC-004)	Reporte de Hallazgo	Físico	Archivo de la Inspectoría General	3 años
FO06(PG-SGC-004)	Informe Final de Auditoria	Físico	Archivo de la Inspectoría General	3 años
FO01(PO-IGE-002)	Formulario de Inspección a las Direcciones Regionales	Físico	Archivo de la Inspectoría General	3 años
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Inspectoría General	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la misma.
- Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se evalúan durante una auditoría y de un lapso de tiempo determinado.
- Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
- Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría
- Requisito:** Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.
- No Conformidad:** es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no.
- Acción Correctiva:** son acciones que se llevan a cabo con la finalidad de eliminar la presencia de una No Conformidad.
- Oportunidad de Mejora (OM):** Definir el problema en términos de la diferencia entre lo que es y lo que debería ser. Es un medio sugerido para lograr el cumplimiento de una actividad, o cumpliendo la intención de un requisito procedimental de tal manera que pueda resultar en una mejora. Esta sugerencia para mejorar está basada normalmente en las mejores prácticas del sector o en la experiencia del auditor.
- Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sean pertinentes para los criterios de auditoría y que sean verificables.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Vehículo de motor (camioneta)

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuo de papel
- Emisión de gases

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Elaboración y revisión del Programa Anual de Auditorías	Que existan fechas incumplibles en el programa elaborado	Revisar las fechas de las posibles auditorías asegurándose que todas puedan cumplirse	Modificar el Programa Anual de Auditoría cambiando las fechas, explicado él porque	1	2	2	Marginal



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#3. Elaboración del Plan de Auditoría	Mal elaboración del plan de auditoria con respecto a los requisitos a auditor y las horas asignada a cada área	Gestionar la buena competencia del auditor líder	Modificar el plan de auditoria por una persona competente	1	3	3	Marginal
#4. Ejecución de Auditorias	Que no se realicen las auditorias por factores climáticos	Seleccionar un día idóneo y con condiciones climáticas optimas	Se pospone la ejecución de la auditoria hasta tanto mejoren las condiciones del tiempo	2	5	10	Importante
#4. Ejecución de Auditorias	Que no se realicen las auditorias por falta de logística	Se realizan las coordinaciones necesarias para cubrir la logística durante la realización de la auditoria	Se pospone la ejecución de la auditoria hasta tanto se gestionen los recursos	2	4	8	Apreciable
#4. Ejecución de Auditorias	Que no se realicen las auditorias por otros servicios	Se realizan las coordinaciones necesarias para que el día de la auditoria el personal esté disponible	Se reasigna una nueva fecha para la realización de la auditoria	1	1	1	Marginal
#4. Ejecución de Auditorias	Que no se realicen las auditorias por falta de personal técnico	Se hacen las coordinaciones con el personal técnico necesario	Se pospone la ejecución de la auditoria hasta tanto se coordine con el personal técnico	2	4	8	Apreciable
#5. Elaboración y envío del Informe Final de auditoría	Mala redacción de informe	Capacitación del personal que redacta el informe	Se revisará el informe por el encargado de gestión de calidad para su correcta redacción	1	3	3	Marginal
#8. Subsanación De Hallazgos	No Verificar la aplicación de correcciones a los diferentes hallazgos	Dar seguimiento a las verificaciones o aplicación de correcciones de los hallazgos	Revisar los planes de acción llevado a cabo por los encargados de áreas	2	2	4	Apreciable

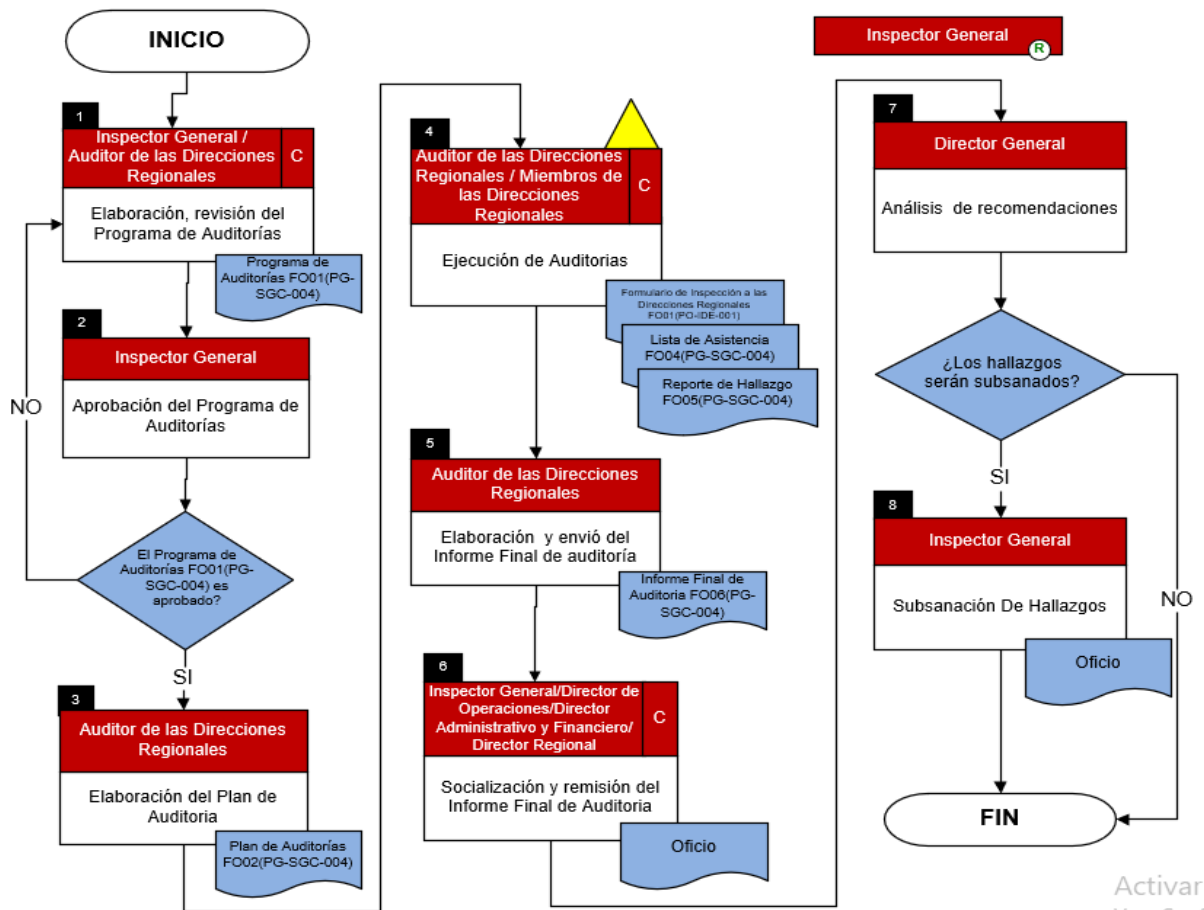
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Auditoria ejecutadas en las fechas programadas AE	Auditorias programadas APA	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{AE}{APA} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:



Activar
Ve a Confi





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Asignación de miembro al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM PO-DPE-002

		
Mayor José Antonio García Acosta, ERD Director de Personal	Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	03	22.02.2022
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Asignar al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) el personal necesario, para que las actividades se desarrollen con eficacia, a través de una selección idónea, basado un análisis de puesto sobre las competencias de cada individuo.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Ministerio de Defensa.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción del nuevo miembro en CECCOM.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Admisión, creación del libro record, inducción y asignación.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Inclusión en nómina.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Encargado de Área, Director Administrativo y Financiero.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Director de Personal		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas de la República Dominicana.<input type="checkbox"/> Ley 41-08 de Función Pública.		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Personal.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ayudante del Director	<p>1. RECEPCIÓN DEL NUEVO MIEMBRO EN CECCOM: Recibe al nuevo miembro con la designación (Memorándum) de parte del Ministerio de Defensa, donde explica las generales de la persona, este a su vez elabora un “Memorándum” y gestiona la autorización del Director General para remitirlo a la Dirección de Personal.</p> <p>En caso que el nuevo miembro sea civil, se gestionará el “Memorándum” del Director General para iniciar el presente procedimiento.</p>	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la Sección Administrativa<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Datos y Record<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Potencial Humano	<p>2. <u>ADMISIÓN DEL NUEVO MIEMBRO Y CREACIÓN DEL LIBRO RÉCORD:</u> Admiten al nuevo miembro, informándole inmediatamente al Director y Subdirector de Personal, y se asegura que sea la misma persona que figura en el “Memorándum”, lo entrevistarán para poder recolectar los datos y llenar el “Formulario de Registro y Control de Personal FO2(PO-DPE-002)”, le agregarán los siguientes documentos si aplican:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Copia de la cedula de identidad▪ Copia del carnet Militar▪ Copia de licencia de conducir▪ Foto 2x2▪ Constancia de estado físico <p>Después de completado el “Formulario de Registro y Control de Personal FO2(PO-DPE-002)”, será firmado por el nuevo miembro y por el representante de la Dirección de Personal, posteriormente será remitido al Director de Personal.</p> <p>Nota1: En caso que el nuevo miembro no cuente con algunos de los documentos solicitados, se le otorgara un plazo no mayor de diez (10) días para que haga entrega de los mismos.</p> <p>Nota2: Los expedientes de todos los miembros del CECCOM serán custodiados por el Encargado de la Sección de Datos y Records, suministración información a terceros solo con orden expresa del Director de Personal y este a su vez del Director General.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director de Personal	<p>3. <u>ENTREVISTA AL NUEVO MIEMBRO:</u> Entrevista al nuevo miembro conciliando la información contemplada en el “Formulario de Registro y Control de Personal FO2(PO-DPE-002)”, firma como constancia de la entrevista, y lo remite a la Sección de Datos y Réconds.</p> <p>Nota3: En caso que el Director de Personal no esté presente el subdirector podrá realizar la entrevista y posteriormente el Director de Personal firmará dicho formulario.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Datos y Réconds	<p>4. <u>INCLUSIÓN EN LA INDUCCIÓN DEL CECCOM Y CURSO BÁSICO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES:</u> Incluye al miembro admitido en el “Listado De Miembros Pendientes Para Charlas De Inducción FO1(PO-DPE-002)” para luego ser ejecutado el Procedimiento Operativo Inducción a Nuevos Miembros y en el “Listado de miembros Pendiente para curso Básico de Control de Combustibles FO05(PO-DPE-002)” (al personal que aplique), y envían al nuevo miembro de manera provisional a la Dirección de Operaciones hasta que se ejecute Procedimiento Operativo Inducción a Nuevos Miembros, e introduce sus datos en la Base de Datos de la Dirección de Personal del CECCOM.</p>



Durante el tiempo que se ejecute **Procedimiento Operativo Inducción a Nuevos Miembros**, el Director de Personal socializará con el Director General y/o los diferentes encargados de áreas la posibilidad de asignar al nuevo miembro al área idónea según las aptitudes actitudes identificadas.

Después de a ver ejecutado el **Procedimiento Operativo Inducción a Nuevos Miembros**, el miembro será enviado nuevamente a la Dirección de Personal para su asignación o designación en una de las áreas del CECCOM.

Nota4: El Director de Personal enviará al nuevo miembro a la Dirección de logística, explicándole que debe de buscar el uniforme de CECCOM, y la constancia para dichos fines será el **“Memorándum”**.

Nota5: La inducción a los nuevos miembros se realizara cuando haya un quorum mínimo de 5 miembros y la gestión de inicio será responsabilidad de la Dirección de personal.

5. **ASIGNACIÓN O DESIGNACIÓN DEL MIEMBRO ADMITIDO:** Asigna o designa al miembro admitido en una de las áreas del CECCOM entregándole un **“Memorándum”** si es Encargado de Departamento, Encargado de División, Encargado de Sección, Unidad o para servicio de seguridad del área correspondiente, el cual especifica el Cargo que desempeñará y le entrega el **“Perfil y Descripción de Cargo”** que le compete para que sea leído y socializado, después firmará el **“Formulario de Compromiso y Conocimiento de Cargo FO06(PO-DPE-002)”**, como constancia que entendió todos los pormenores respecto a las tareas que desempeñará en su área de trabajo si el nuevo miembro es designado como encargado de un área centralizada leerá, entenderá y firmará el **“Formulario para las Autoridades de las Área Centralizadas FO07(PO-DPE-002)”**.

En caso que la Designación sea como director o subdirector gestionará el **“Memorándum”**, con el Director General y seguirá los mismos pasos descritos en esta actividad #5.

Nota5: Todos los legajos de los miembros del CECCOM, deben contar con el **“FO03(PO-DPE-002) Formulario de Control de Documentación Expedientes de Recursos Humanos”**, a los fines de percatar que dicha documentación se encuentra por completo en cada uno de los libros records de la Dirección de Personal.

- Director de Personal
- Miembro admitido



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección Administrativa	6. <u>DISTRIBUCIÓN DE LA NUEVA ASIGNACIÓN O DESIGNACIÓN:</u> Distribuirá copias “ Memorándum ” de la Dirección de Personal o el “ Memorándum ” de la Dirección General, según sea el caso a todas las áreas de la sede central del CECCOM, vía correo electrónico.
<input type="checkbox"/> Director Administrativo y Financiero	7. <u>INCLUSIÓN EN NÓMINA:</u> Incluirá al miembro admitido en la nómina del CECCOM, gestionando un “ Memorándum ” de la Dirección General, en base al “ Memorándum ” del Dirección de Personal del miembro admitido e instruirá al Encargado de la Sección de Nóminas, para que envíe un “ Oficio ” al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DPE-002)	Listado De Miembros Pendientes Para Charlas De Inducción	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
FO02(PO-DPE-002)	Formulario de Registro y Control de Personal	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
No de Secuencia	Memorándum	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
FO03(PO-DPE-002)	Formulario de Control de Documentación Expedientes de Recursos Humanos	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
FO05(PO-DPE-002)	Listado de miembros pendientes de tomar el Curso Básico en Seguridad y Control de Combustibles	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
FO06(PO-DPE-002)	Formulario de compromiso y conocimiento de cargo	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
FO07(PO-DPE-002)	Formulario para las Autoridades de las áreas centralizadas	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
No de Secuencia	Oficio	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Asignación:** Decisión por la cual se determina que un militar pertenece a una dependencia, los nombramientos son comunes
- Designación:** Decisión por la cual se determina que un militar pertenece a una dependencia, los nombramientos serán especificando la función dada dentro de la dependencia.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recepción del nuevo miembro en CECCOM	Recibir un nuevo miembro sin la designación del Director General.	Supervisar que todo nuevo miembro sea designado por el Director General	Solicitar el Memorándum emitido por la Dirección General	1	5	5	Apreciable
#2 Admisión del nuevo miembro y creación del Libro Record	Que al nuevo miembro no le llenen el formulario de Registro y Control	Supervisar el llenado de los formularios de Registro de Control	Crear un folder para todas las actividades de dicha persona e introducir el formulario correspondiente llenado correctamente	1	3	3	Apreciable
#5 Asignación o Designación del miembro admitido	No evaluar las actitudes y aptitudes del nuevo miembro	Revisión del Formulario de Registro y Control de Personal FO02(PO-DPE-002)	Designarlo en el lugar apropiado de acuerdo a su desempeño	1	2	2	Marginal

LEYENDA						
VALORES			DESCRIPCIÓN			
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5
	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.					
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.					
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.					
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.					

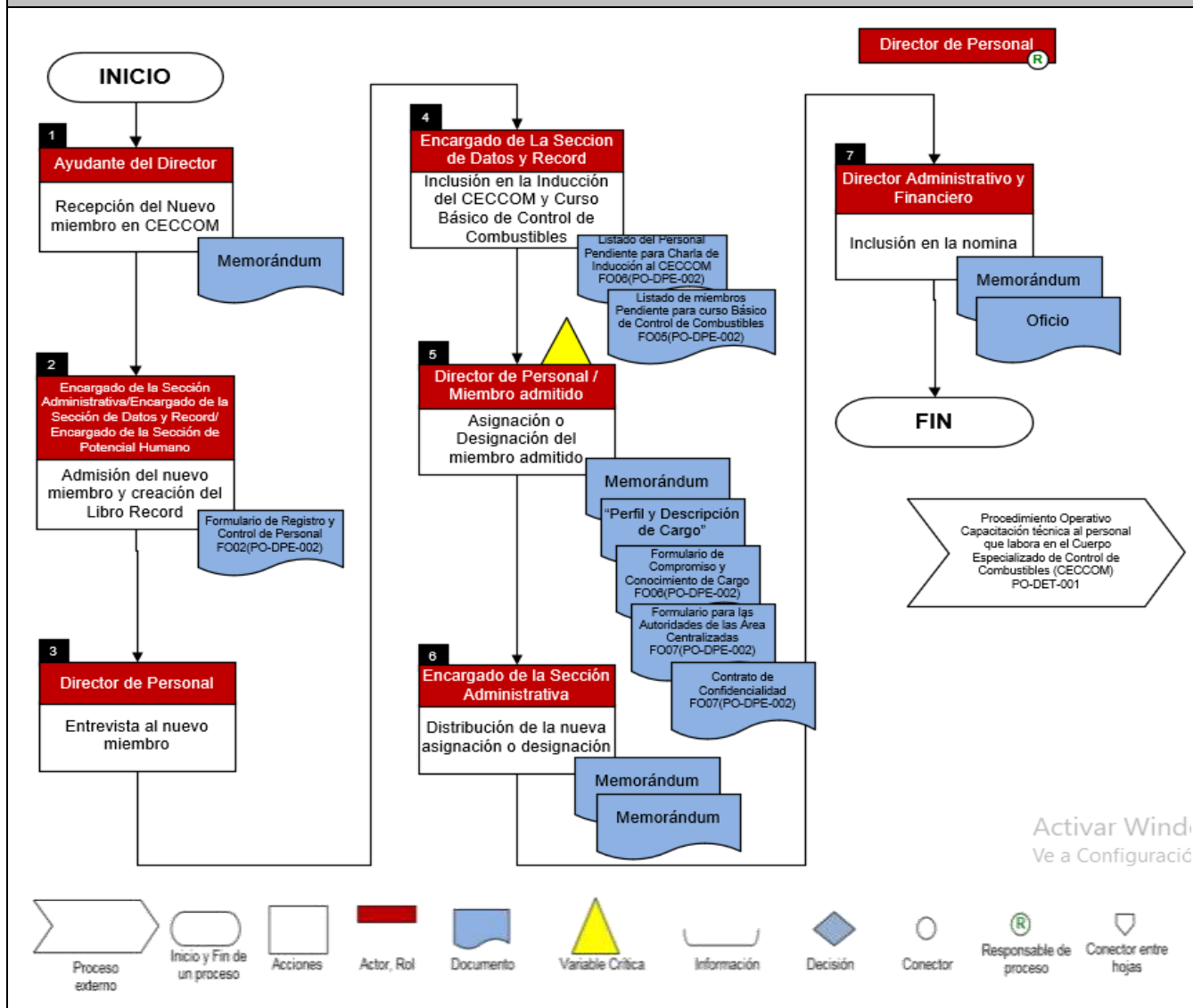


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de personal asignado o designado CPA	Cantidad de personal recibido CPR	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CPR}}{\text{CPA}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Evaluación del Desempeño y/o Efectividad de la Capacitación PO-DPE-001

		
Mayor José Antonio García Acosta, ERD Director de Personal	Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	03	17.11.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Evaluar el desempeño y verificar la efectividad de las capacitaciones recibidas, para reconocer el trabajo de cada uno de los miembros del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancía (CECCOM) con el objetivo de optimizar e incentivarlos, y así fomentar la meritocracia con fines de ascenso y designación, así como elevar los niveles de listeza de la estructura estratégica, operacional y táctica de nuestra organización.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** COPREMFA o Director de Personal.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recibo de las evaluaciones del desempeño.
- INCLUYE:** Inducción, remisión, evaluación y distribución.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Recepción, análisis y archivo de las evaluaciones de la efectividad de la Capacitación.
- CLIENTE:** COPREMFA o Director de Personal.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Subdirector de personal

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Ley No. 139-13 Orgánica de las Fuerzas Armadas de la República Dominicana
- Ley 41-08 de Función Pública
- Manual de Evaluación de Desempeño del Personal de las Fuerzas Armadas (MPR-DOC-MIDE-03-2019).

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Personal.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Director de personal	1. RECEPCIÓN DE LAS EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO: Recibirá las “Evaluaciones de Desempeño” cada año por parte de la Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa.



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector de personal<input type="checkbox"/> Encargados de Áreas	<p>2. <u>INDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO</u>: Se invitan a los encargados de áreas a través de un “Oficio” para suministrar la inducción sobre el proceso de evaluación y llenado de formularios de evaluación de desempeño, culminando dicha inducción con la distribución a cada incumbente con un listado del personal asignado a su respectiva área empleando un segundo “Oficio” uno de los formularios. Los formularios usados serán:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ “Formulario No.1 Oficiales de Comando y Oficiales de Tropas en Funciones de Mando”.▪ “Formulario No.2 Oficiales de Servicios Auxiliares y Especialistas, Suboficiales Especialistas y Alistados Especialistas”.▪ “Formulario No.3 Suboficiales y Alistados de Combate”.▪ “Formulario No.4 Asimilados Militares y Empleados de Contratación Temporal”. <p>Cuando se esté evaluando la efectividad de la capacitación por parte de los encargados de áreas después de que el miembro de CECCOM haya tomado la capacitación a los treinta (30) días se le enviara un “Formulario de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación FO06(PO-DPE-001)”.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargados de área	<p>3. <u>EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE LOS FORMULARIOS DE DESEMPEÑO DE LOS MIEMBROS DEL CECCOM</u>: Los encargados de áreas proceden a evaluar al personal en base a los parámetros laborales, conductuales y morales establecidos en cada uno de los formularios, teniendo en consideración aspectos de forma relacionados con la formalidad de dichos formularios en base a lo explicado en la inducción. Al momento de culminar el proceso de evaluación, los evaluadores deberán percatarse que todo el personal bajo su mando sea debidamente evaluado, procediendo el personal sometido a la evaluación APROBAR y FIRMAR sus respectivas evaluaciones. Luego de que son comparadas las evaluaciones realizadas con el listado oficial de su dependencia, se procederán a remitir a la Dirección de Personal.</p> <p>La puntuación total de la evaluación del desempeño será obtenida en base a la suma de los resultados de los componentes I y II. El resultado final calificará al personal de las Fuerzas Armadas en cinco (5) categorías en la Calificación General del Desempeño, que son:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Excelente de 90% a 100%;▪ Bueno de 80% a 89%.▪ Satisfactorio de 70% a 79%.▪ Insatisfactorio (insuficiente) de 60% a 69%▪ Deficiente de 59% o menos.



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<p><input type="checkbox"/> Subdirector de Personal</p>	<p>4. RECEPCIÓN DE LAS EVALUACIONES: Recibe los Formulario de Evaluación de Desempeño a través de un “Oficio” de los incumbentes, conciliará la cantidad de evaluados en su listado contra la cantidad de evaluaciones recibidas, para determinar si se recibió la cantidad pautada, de no ser así le exigirá al representante de cada área que le suministre las evaluaciones a la mayor brevedad posible.</p> <p>Nota1: Será muy importante que el subdirector de personal al momento de recibir las evaluaciones verifique el correcto llenado de las mismas, si identifica alguna irregularidad en el llenado solicitará a quien se las entregue que las complete y registrará los formularios mal llenados como Productos no Conformes.</p> <p>¿Se recibió el algunas de las evaluaciones de Desempeño del Ministerio de Defensa?</p> <table border="1" data-bbox="643 751 948 835"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 5</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad # 7</td></tr></table>	Si	Actividad # 5	No	Actividad # 7
Si	Actividad # 5				
No	Actividad # 7				
<p><input type="checkbox"/> Subdirector de Personal</p>	<p>5. RESUMEN Y ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO: Una vez recibidas las evaluaciones de las diferentes áreas se procederán a llenar el “Resumen de Evaluación de Desempeño” y “Listado General de Evaluaciones de Desempeño”, anexándolas a las evaluaciones anteriormente recibidas. Se procede a realizar un análisis exhaustivo tomando en consideración las puntuaciones obtenidas por los miembros del CECCOM.</p> <p>Nota3: La Evaluación General de Desempeño en la categoría de "Insatisfactorio" y "Deficiente" en un determinado año será considerado un bajo nivel de desempeño, por lo cual además deberá constituir un impedimento para poder ascender en el año subsiguiente a la evaluación en cuestión.</p> <p style="text-align: center;">PLANES DE ACCION</p> <p>En aquellos casos que las evaluaciones sean Excelente el miembro será tomado en consideración para recomendar el ascenso a su próximo rango siempre y cuando cumpla con los prerrequisitos de la ley orgánica de las Fuerzas Armadas, Ley No.139-13. Al mismo tiempo, se tomará en cuenta para ser ascendido de posición según sus habilidades y vacantes determinadas en la Tabla de Organización y Equipos MA-SGC-004.</p> <p>En el caso que el miembro evaluado tenga una calificación en el rango de Insatisfactorio (insuficiente) o Deficiente deberá ser sometido a un proceso de educación, capacitación y adiestramiento con miras a mejorar sus deficiencias, y en caso de que las causales sean conductuales se invitará con un especialista de la conducta para tratar los problemas detectados en la evaluación.</p>				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director de Personal<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Potencial Humano	<p>6. REMISIÓN Y ARCHIVO DE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO:</p> <p>El Director de Personal remite vía Dirección General mediante Oficio los siguientes documentos: “Resumen de Evaluación de Desempeño”, “Listado General de Evaluaciones de Desempeño” y “Formularios de Evaluación de Desempeño” a la Dirección de Personal del Estado Mayor Conjunto (J-1) en formato físico y digital (CD y vía correo electrónico).</p> <p>Luego el Encargado de la sección de Potencial Humano procederá a sacar dos (2) juegos de copias del legajo completo, uno será colocado en la carpeta Evaluación de Desempeño en la Dirección de Personal y otro en cada uno de los libros de los miembros evaluados.</p> <p>Nota4: Para la creación del plan anual de capacitación se deberá tener en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño y las competencias de los cargos.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de Área	<p>7. EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN:</p> <p>Pasado 30 días de cualquier capacitación adquirida por uno de los miembros del CECCOM, el encargado de área del personal capacitado llenará el “Formulario de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación FO06(PO-DPE-001)”, con miras a determinar si la capacitación adquirida por el personal bajo su mando impacto positivamente en la efectividad de sus tareas y segundo.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector de Personal<input type="checkbox"/> Encargado de la sección de Potencial Humano<input type="checkbox"/> Encargados de área	<p>8. RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y ARCHIVO DE LAS EVALUACIONES DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN: Cada uno de los Encargados de Área procederá a remitir a la Dirección de Personal del CECCOM los “Formulario de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación FO06(PO-DPE-001)”, después de ser llenados, en un plazo no mayor de quince (15) días a partir de la fecha de entrega.</p> <p>Las Evaluaciones serán recibidas por el subdirector de personal, quien deberá revisar que los “Formulario de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación FO06(PO-DPE-001)”, estén debidamente llenos, posterior a esto se procede a realizar un análisis exhaustivo tomando en consideración las puntuaciones obtenidas por los miembros del CECCOM que han sido capacitados.</p> <p>Luego el encargado de la sección de potencial humano procederá a sacar dos (2) juegos de copias a color del Resumen del Listado General y de cada uno de los “Formulario de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación FO06(PO-DPE-001)”, una con destino a la carpeta Evaluación de la Efectividad de la Capacitación ubicada en la Dirección de Personal y otra con destino a cada uno de los libros de los miembros del CECCOM que han sido evaluados.</p>



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

Nota5: Los Encargados de área del CECCOM deberán enviar Más tardar los días veinticinco (25) de cada mes a la Dirección de Personal el miembro bajo su mando con mayor mérito durante el mes. considerando los valores y la capacidad técnico-profesional del miembro meritorio.

La Dirección de Personal preparará un oficio dirigido al Director General, comunicando los miembros meritorios del mes correspondiente y se procederá a publicar los miembros meritorios del mes en el Mural del CECCOM los días treinta (30) de cada mes evaluado.

TABLA 1

PLAN DE ACCION PARA EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

PUNTUAACION	FRECUENCIA	ACCION A TOMAR
0 - 69	1ra. Evaluación	Será considerado Reprobado, por lo que deberá ser sometido a un proceso de reeducación, recapacitación y readiestramiento con miras a mejorar sus deficiencias.
	2da. Evaluación	Desvinculación del Personal (Ver TABLA No. 2 del Procedimiento Operativo Asignación de miembro al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) PO-DPE-002)

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. De Secuencia	Oficio	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
No. De Secuencia	Oficio	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
No. De Secuencia	Oficio	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
No. De Secuencia	Oficio	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
N/A	Formulario No.1 Oficiales de Comando y Oficiales de Tropas en Funciones de Mando	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

N/A	Formulario No.2 Oficiales de Servicios Auxiliares y Especialistas, Suboficiales Especialistas y Alistados Especialistas	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
N/A	Formulario No.3 Suboficiales y Alistados de Combate	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
N/A	Formulario No.4 Asimilados Militares y Empleados de Contratación Temporal	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
N/A	Resumen de Evaluación de Desempeño	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
N/A	Listado General de Evaluación de Desempeño	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años
FO06(PO-DPE-001)	Formulario de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación	Físico	Archivo de oficina Administrativa de la Dirección Personal	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Desempeño:** Es la realización de las funciones propias de un cargo o trabajo
- Competencias:** Aptitud u obligación de una persona para ejercer un cargo o ser responsable de una labor.
- COPREMFA:** Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas
- Eficacia:** Uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado después de tomada la capacitación.
- Eficiencia:** se refiere a la correcta administración de los recursos humanos, la adecuada operación del equipo y el desarrollo de una adecuada capacidad de análisis e investigación. Conlleva la capacidad y disposición para obtener un máximo de rendimiento con un mínimo de recursos, alcanzando efectivamente los resultados esperados en el desempeño de una tarea.
- Evaluador:** Es el encargado del área, puede ser dirección o departamento.



B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Escáner

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recepción de las evaluaciones del Desempeño	No recibir las evaluaciones en las fechas pautadas	Mantenerse informado del proceso de evaluación del desempeño	solicitar que suministren las evaluaciones lo más breve posible	1	2	2	Marginal
#2 Inducción y Distribución de Evaluaciones de Desempeño	Que no asistan todos los directores o representantes de área a la inducción	Avisar con anticipación la fecha para la inducción	Enviar un representante	2	2	4	Apreciable
#4 Recepción de las evaluaciones	Que no se reciban todos los formularios en las fechas pautadas	Dar seguimiento al proceso de evaluación	solicitar que suministren las evaluaciones lo más breve posible	2	2	4	Apreciable

LEYENDA

VALORES							DESCRIPCIÓN	
		GRAVEDAD (IMPACTO)						
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO		
		1	2	3	4	5		
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25		Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	ALTA	4	8	12	16	20		Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	MEDIA	3	6	9	12	15		Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	BAJA	2	4	6	8	10		
	MUY BAJA	1	2	3	4	5		Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.



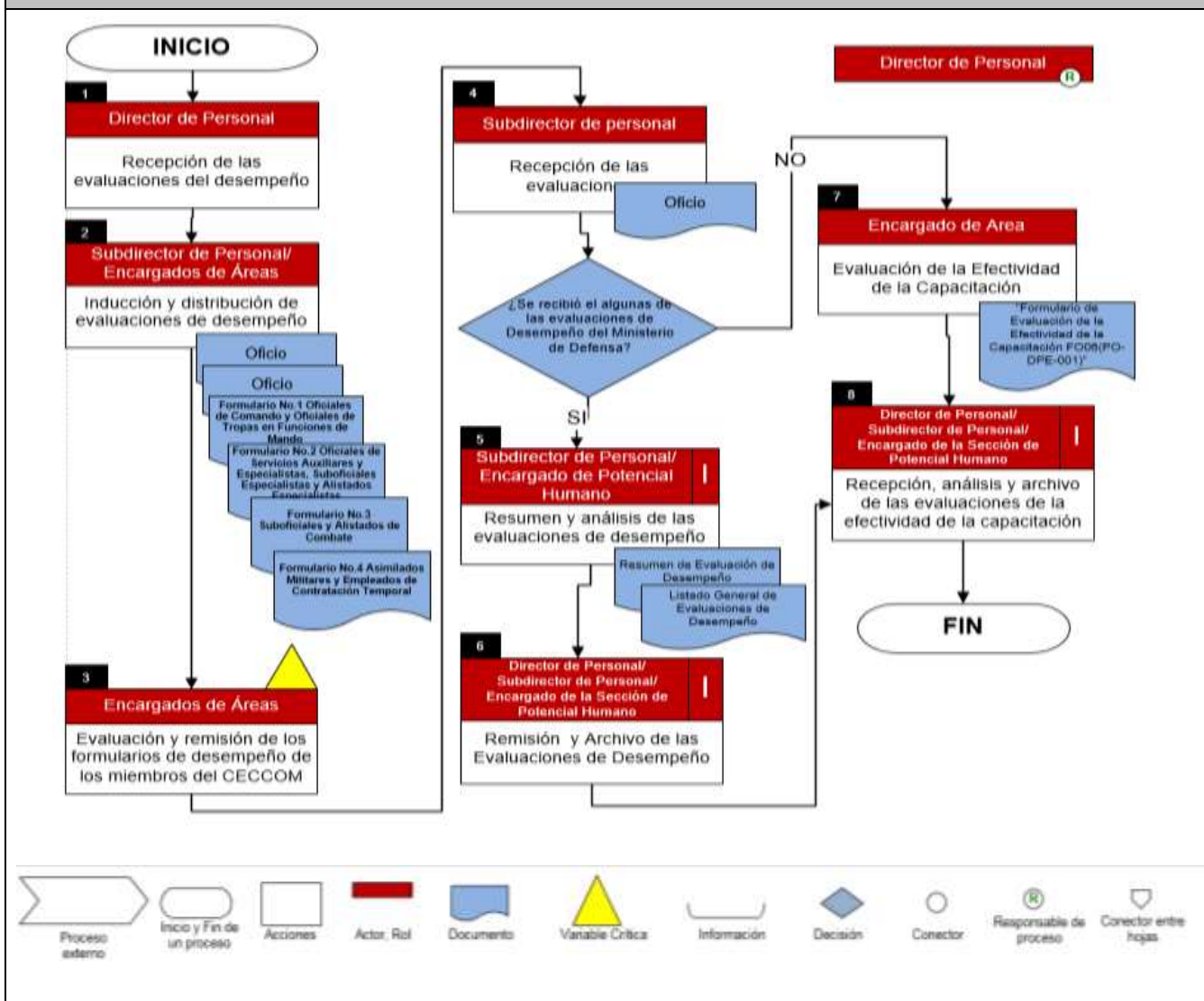
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de evaluaciones ejecutadas CEA	Cantidad de Evaluaciones programadas CEE	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CEA}}{\text{CEE}} \times 100$$

Nota: El impacto de las calificaciones de las respectivas evaluaciones están citadas por el MIDE, y en la “Tabla 1” de este procedimiento.

F. DIAGRAMA DE FLUJO:








Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias Internas PG-DPE-003

		
Mayor José Antonio García Acosta, ERD Director de Personal	Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
08.12.2021	01	08.12.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Gestionar las quejas, reclamos y sugerencias, así como las situaciones impropias a lo interno del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Miembros del CECCOM. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción de la queja, reclamo o sugerencia. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Recepción de la queja, revisión, remisión, análisis, etc. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Confección de informe. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Miembros del CECCOM / Director General.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Director de Personal		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015 <input type="checkbox"/> Manual de la Calidad del CECCOM <input type="checkbox"/> Carta Compromiso al Ciudadano		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Personal		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Recepcionista	1. RECEPCION DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA: Recibe la queja, el reclamo o la sugerencia por parte de algún miembro del CECCOM, mediante el “ Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias FO01(PG-DPE-003) ”, en caso de una recepción de manera telefónica o correo electrónica (www.ceccom.gob.do) procederá a llenar dicho formulario redactando las ideas que le externe el miembro del CECCOM, para después depositarlo en el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencia Interno que está ubicado en la recepción del CECCOM.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Miembros de la Dirección de Personal	<p>2. REVISIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS: Revisará El Buzón de Quejas, Reclamos o Sugerencias que están ubicados en la recepción del CECCOM todos los lunes a las 08:00 de la mañana para recopilar los “Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias FO01(PG-DPE-003)” depositados, los contabilizará y los llevará a la Subdirección de Personal.</p>
<input type="checkbox"/> Subdirector de Personal	<p>3. RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LOS FORMULARIO: Revisa los formularios los “Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias FO01(PG-DPE-003)” asegurándose que los campos han sido llenados correctamente, para luego ser presentados al Director de Personal y determinar el curso de las acciones que se tomaran según la información que se encuentre en el mismos.</p> <p>La información de los formularios será colocada en la “Matriz Para el Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencia FO02(PG-DRP-001)” para monitorear la cantidad de quejas, sugerencias y / o reclamaciones que se presenten.</p>
<input type="checkbox"/> Director de Personal	<p>4. REMISION DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA: determinará cuál es la dependencia en CECCOM que es responsable o está relacionada con dicha queja, reclamo o sugerencia y la remitirá a través de un “Oficio” al área o dependencia determinada, especificando en el Oficio que la respuesta debe ser recibida en un tiempo igual o menor de tres (3) días laborables.</p> <p>Nota1: Si la queja, reclamo o sugerencias es de gravedad, el Director de Personal analizara la misma con el Subdirector General del CECCOM, para determinar una investigación más profunda.</p> <p>Nota2: En caso de ser una situación impropia suscitada por el personal del CECCOM, se mantendrá la completa confidencialidad del caso.</p>
<input type="checkbox"/> Encargado de Área	<p>5. ANALISIS Y EVALUACION QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA: Analizará la queja, reclamo o sugerencia recibida y redactará un “Oficio” para ser enviado a la Dirección de Personal con las causas, consecuencias, soluciones, plan de acción a ejecutar para la solicitud y el tiempo de para ejecutar las acciones de mitigación.</p> <p>Nota3: Cuando se presente (3) veces la misma queja, reclamo o sugerencia se abrirá una Procedimiento General Acciones Correctivas, PG-SGC-006 con la intención de esclarecer y mitigar la situación.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Director de Personal	<p>6. RECEPCION DE PLAN ACCION EJECUTADO: Recibe mediante “Oficio” las evidencias del cumplimiento del plan de acción para corregir la queja, reclamo o sugerencia recibida, verificara que las acciones ejecutadas se hallan cumplido de la forma correcta y el tiempo determinado.</p> <p>¿Las acciones son eficaces?</p> <table border="1"><tr><td>Si</td><td>Actividad 7</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad 5</td></tr></table>	Si	Actividad 7	No	Actividad 5
Si	Actividad 7				
No	Actividad 5				
<input type="checkbox"/> Director de Personal	<p>7. CONFECCION DE INFORME: Confecciona un informe sobre las quejas, reclamos sugerencias internas que fueron recibidas, así como su incidencia, sus respectivos análisis y las respuestas dadas, las mismas son presentadas al Director General en la Revisión por la Dirección PG-SGC-008, y el Informe de turno de la Contraloría General de la República respecto a las NOBACI.</p> <p>Nota4: en caso de tener los datos del miembro que emitió la queja, reclamo o sugerencia se le comunicará lo decidido con la misma, expresándole que su opinión fue tomada en cuenta y dejando un clima de confianza y receptividad mostrada.</p>				

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PG-DPE-003)	Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias	Físico	Archivo Dirección de Personal	3 años
FO02(PG-DPE-003)	Matriz Para el Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Físico	Archivo Dirección de Personal	3 años
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo Dirección de Personal	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Buzón:** Receptor instalado en el CECCOM con la intención de que depositen papeles.
- NOBACI:** Normas Básicas de Control Interno.
- Queja:** Manifestación de insatisfacción hecha a la entidad por la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- Reclamo:** Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción del personal del centro de conciliación que estuvo al frente de la prestación del servicio.
- Sugerencia:** Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.



B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Teléfono

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
Recepción de la queja, reclamo o sugerencia	No llenar el formulario con los datos necesario para trabajar la queja, reclamo o sugerencia	Procurar los datos necesarios para el correcto llenado del formulario	Socializar con el personal responsable acerca de los datos faltante y completar el formulario con la idea del personal encargado	2	4	8	Apreciable
Remisión de la queja, reclamo o sugerencia	No cumplir a tiempo con la respuesta de la queja, reclamo o sugerencia por falta de recursos.	Notificar a la persona afectada las razones por la cual no se ha dado una solución y asignar un nuevo tiempo para cumplir lo solicitado.	Buscar una vía alterna de solucionar lo solicitado en el formulario de queja, reclamo o sugerencia.	4	3	12	Importante

LEYENDA

VALORES

		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

DESCRIPCIÓN

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

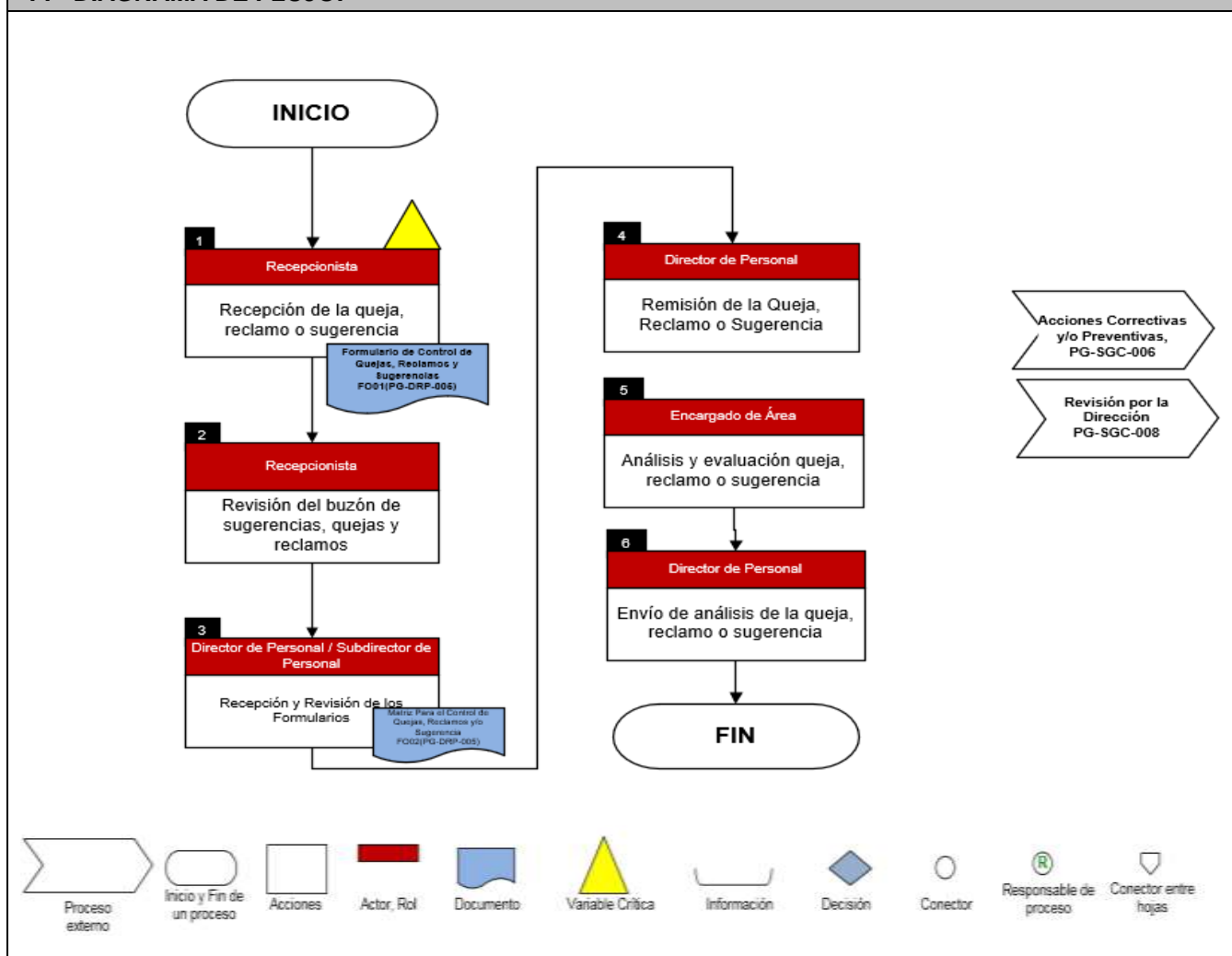


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de Quejas, Reclamos o Sugerencias contestados (resueltas) QRSCR	Total, de Quejas y Reclamos o Sugerencias recibidas QRSR	Trimestral	100%

$$\text{Respuesta a Quejas, Reclamos y Sugerencias} = \frac{\text{TQRC}}{\text{TQR}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Inducción a los Nuevos Miembros del CECCOM PO-DPE-004

		
Mayor José Antonio García Acosta, ERD Director de Personal	Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
22.02.2022	01	22.02.2022
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Proporcionar Inducción a los nuevos miembros del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías en cuanto a todos los temas tratados en la TABLA No.1 de este Procedimiento, en las funciones designadas para la integración y desarrollo de las tareas del área de trabajo además de satisfacer cualquier otra inquietud del nuevo miembro.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Dirección de Personal. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Inclusión del nuevo miembro en la Inducción. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Solicitud, Recepción, Programación, ejecución. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Finalización de la Inducción. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Dirección de Personal.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Director de personal		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Ley 139-13 de las Fuerzas Armadas de la República Dominicana, <input type="checkbox"/> Ley 41-08 de Función Pública <input type="checkbox"/> Normas Básicas de Control Internos		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de personal.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Director de Personal	1. SOLICITUD IMPARTICIÓN DE INDUCCIÓN: Solicita al director de la ETSCCOM que sea impartida la inducción al personal de nuevo ingreso enviándole un “Oficio” en el que detalla cada uno de los futuros participantes.	
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM <input type="checkbox"/> Coordinador Académico	2. RECEPCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA INDUCCIÓN: Reciben el “Oficio” y programan la Inducción de los nuevos miembros elaborando el “Programa de clases FO04 (PO-DET-001)” en base a los detalles de la TABLA No. 1 de este procedimiento, contactan a los instructores para designarlo en base a su disponibilidad. NOTA1: Los instructores serán miembros del CECCOM que tengan dentro de sus funciones trabajos relacionados con los temas de la TABLA No.1 de este procedimiento.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM	<p>3. ENVÍO DE FECHA PROGRAMADA: Envía un “Oficio” al Director de Personal indicando las fechas pautadas para la ejecución de la inducción y solicita que sean convocados los nuevos miembros para dicha fecha.</p>
<input type="checkbox"/> Director de Personal	<p>4. CONVOCATORIA PARA LA INDUCCIÓN: Informa a todos los participantes vía telefónica, verbal o redes sociales que se presenten a la ETSCCOM indicándoles fecha y hora de la Inducción, según el oficio recibido del Director de la ETSCCOM</p>
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM <input type="checkbox"/> Instructores designados	<p>5. EJECUCIÓN DE LA INDUCCIÓN: reciben a los nuevos miembros en el aula de la ETSCCOM y ejecutan la Inducción en base a las informaciones contenidas en el “Programa de clases FO04(PO-DET-001)” y acorde a los temas de la TABLA No.1 de este procedimiento.</p>
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM	<p>6. FINALIZACIÓN DE LA INDUCCIÓN: envía un “OFICIO” a la Dirección personal informando que la inducción a los nuevos miembros fue ejecutada de la forma correcta y con los temas indicados en la TABLA No.1 de este procedimiento y que así se le dé continuación al Procedimiento Operativo Asignación de Miembro al CECCOM PO-DPE-002.</p>
<input type="checkbox"/> Director de Personal	<p>7. ENVIO DE INFORME A LA DIRECCION GENERAL: envía un “OFICIO” a la Dirección General del CECCOM informando que el personal de nuevo ingreso recibió la inducción correspondiente de la dependencia, cumpliendo con los requisitos establecidos.</p>



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

TABLA NO.1

TEMAS	OBJETIVOS
1. LOS COMBUSTIBLES 1.1. Combustibles comercializados en la Republica Dominicana 1.2. Cadena de distribución de los combustibles en el país. 1.3. Medidas de seguridad en el manejo de los combustibles	Instruir a los nuevos miembros del CECCOM en cuanto al sector Combustibles, explicándoles cuales son las características generales y sobre todo las medidas de seguridad para el manejo de los hidrocarburos.
2. EI CECCOM 2.1. Filosofía Institucional 2.2. Regulación Legal Vigente 2.3. Aspectos Administrativos 2.4. Aspectos Operativos	Instruir a los nuevos miembros acerca de las características generales de la institución, sus principales representantes, toda la reglamentación presenta
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 3.1. Requisitos de la Norma / Política de la Calidad / Alcance del SGC 3.2. Procesos / procedimientos vigentes 3.3. Información Documentada 3.4. Metas Presidenciales (SIGOB) 3.5. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) 3.6. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	Instruir a los nuevos miembros acerca de lo que es un SGC, de cuáles son los diferentes documentos que encontraran en sus respectivas áreas y de cómo sus actividades y la ejecución de los procedimientos que ejecutaran apoyan a los Objetivos de la Calidad y Sistemas del Gobierno Central (SIGOB, SISMAP, NOBACI, etc.)
4. ÉTICA INSTITUCIONAL 4.1. Conformación del Comité de Ética del CECCOM 4.2. Código de Moral y Ética	Instruir detalladamente a los nuevos miembros de cuáles son los parámetros éticos institucionales detallados en el Código de Moral y Ética del CECCOM, así de una explicación de la DIGEIG y las leyes que la amparan.
5. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIONES Y COMUNICACIONES 5.1. Política 5.2. Manejo de la Información 5.3. Formas de comunicación 5.4. Medidas e comunicación 5.5. Órgano regular para la Información y Comunicación	Instruir a los nuevos miembros acerca de cómo se maneja la información en el CECCOM, cual es la forma de divulgación, que tipo de informan existe y los niveles de seguridad de la misma, así como las repercusiones contenidas la Política de Control de la Información y Comunicación
6. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL 6.1. Medidas de seguridad en las diferentes áreas 6.2. Identificación y reporte de riesgos.	Instruir a los nuevos miembros de todos los aspectos de la seguridad laboral, como identificar los riesgos, la forma de reportarlos y los aspectos de seguridad contenidos en el ítem #1 de esta TABLA No.1.

10.REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo Administrativa de la Dirección de Personal	3 años
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo General	3 años



11. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- ETSCCOM:** Escuela Técnica de Seguridad y Control de Combustibles
- Inclusión:** Incluir al miembro en una nueva área.
- Inducción de personal:** Proceso por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la institución e integrarse plenamente en su funcionamiento.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES





- Generación de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
1. Inclusión del nuevo miembro en la Inducción	No incluir al miembro en el listado	Introducir los datos del miembro al listado enseguida sea asignado al CECCOM	Introducir a los miembros que hagan faltas	2	3	6	Apreciable
2. Ejecución de la inducción	Que el personal no tome la inducción	Verificar y asegurarse que el personal del listado se encuentre en la charla	Impartir la charla al personal faltante	2	1	2	Marginal

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

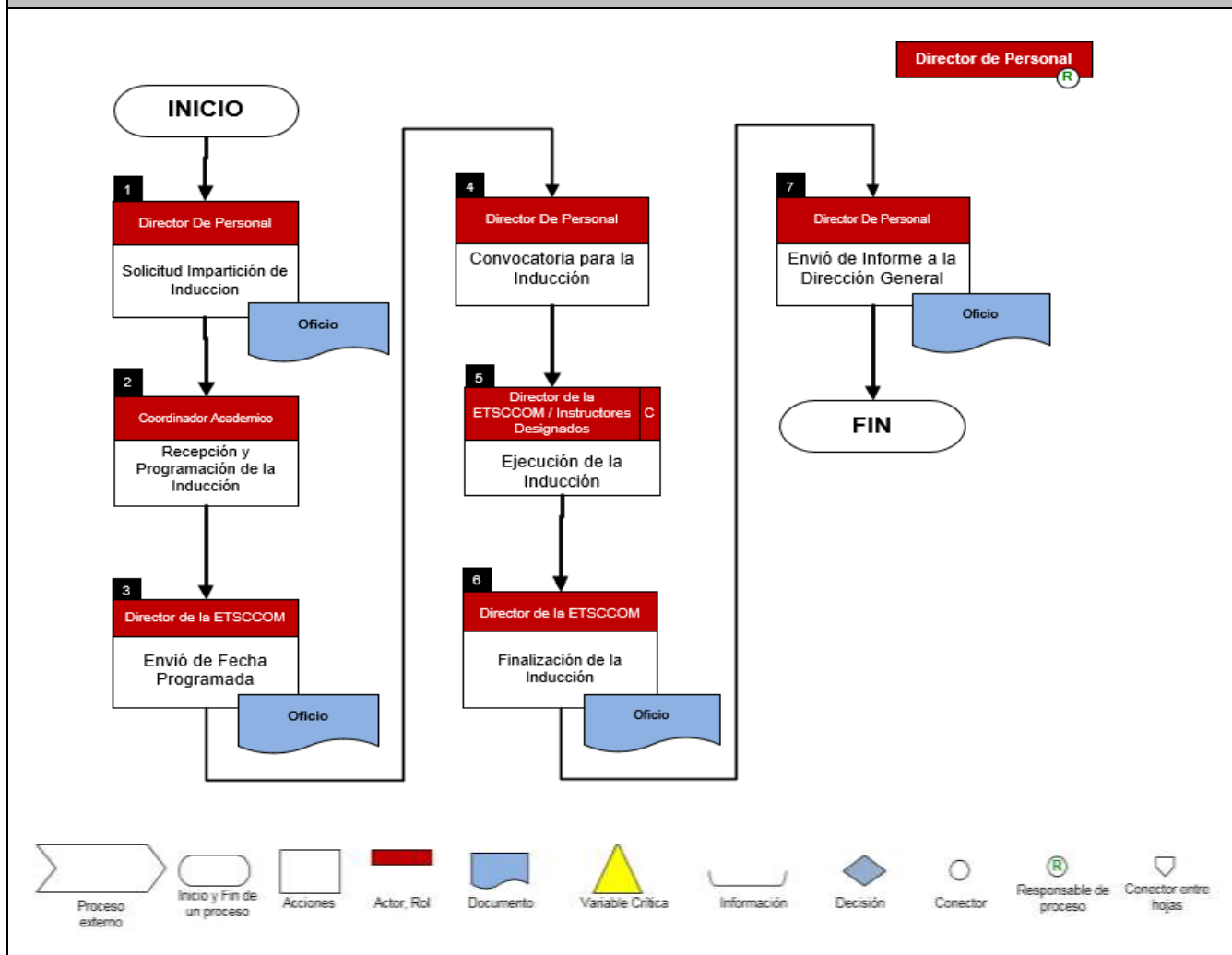


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Nuevos Miembros Inducidos	Cantidad de Nuevos Miembros	Trimestral	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{NMI}}{\text{CNM}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Creación de Historial de Ficha Control PO-DIN-001

 Coronel Luis Rafael Herrera Almonte, ERD. (DEM) Director de Inteligencia	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Obtener la mayor cantidad de información y depuración de las personas detenidas para un posterior registro e investigación por los miembros del CECCOM.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Director de Operaciones o Director de inteligencias.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recepción del detenido.
- INCLUYE:** Recepción, creación de ficha, entrevista y devuelta del detenido.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Devuelta del detenido.
- CLIENTE:** Director de Operaciones o Director de inteligencias.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Director de Inteligencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Código Procesal Penal
- Ley 112-00 de Hidrocarburos
- Ley 37-17 que reorganiza el Ministerio de Industria y Comercio

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de inteligencia.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Depuración y Análisis	<p>1. RECEPCION DEL DETENIDO: Recibe a detenido durante algún operativo realizado por la Dirección de Inteligencia o la Dirección de Operaciones donde se ejecutó el Procedimiento Operativo Detención de personas, PO-DOP-007, y crea y/o actualiza la “Ficha Control para Personas Detenidas FO01(PO-DIN-001)”, llenándola con los datos de la persona detenida, le tomará una foto y fotocopia a la cédula de identidad (si la posee) para ser colocada en el documento de forma digital, en caso que no la pasea se tomaran las huellas digitales. Si la persona detenida es reincidente será colocada la cantidad de veces que ha sido detenido</p> <p>¿Se entrevistará al detenido determina que el mismo puede proporcionar información sobre algún delito en el Sector Combustible?</p> <table border="1"><tr><td>Si</td><td>Actividad #2</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad #3</td></tr></table>	Si	Actividad #2	No	Actividad #3
Si	Actividad #2				
No	Actividad #3				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia <input type="checkbox"/> Encargado de la sección de vigilancia y Seguimiento	2. ENTREVISTAN AL DETENIDO: Entrevistan al detenido con la intención de obtener información de algún caso que amerite ser investigado, y generaran la “ Información de la Entrevista ”. El Director de Inteligencia recabará todas las informaciones que entienda pertinentes del caso que se esté investigando para presentárselas al Director General cuando entienda que las informaciones recabadas cumplen con los criterios de inteligencia.
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	3. DEVUELTA DEL DETENIDO: Devuelve al detenido según el proveedor del Procedimiento Operativo Detención de personas, PO-DOP-007 .

12. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DIN-001)	Ficha Control para Personas Detenidas	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	3 años
N/A	Información de la Entrevista	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	3 años

13. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Depuración:** Es la recopilación de todos los datos concernientes a una persona, con el objetivo de corroborar o descartar que el individuo per se presenta antecedentes delictivos en cuanto al sector de los combustibles.
- Control:** Tener conocimiento fehaciente de las actividades ilícitas a las que se dedica el individuo y cuantas veces ha sido detenido.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Residuos de papel



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recepción de detenido	Individuo con temperamento agresivo	Concientizar al detenido para que se calme	Someterlo a la obediencia intentando mantener su integridad física y moral	1	5	5	Apreciable
#1 Recepción de detenido	Que operaciones envíe al detenido sin oficio	Reunirse con operaciones para tratar el caso	Devolverlo a operaciones	2	4	8	Apreciable
#1 Recepción de detenido	Campos incompletos de la ficha control	Concientizar al usuario la importancia de sus documentos	Especificar el campo incompleto en observaciones	4	1	4	Apreciable
#1 Recepción de detenido	Que al momento de actualizar el documento no se encuentre	Mantener un archivo de backup de las fichas de los detenidos	Crearlos de nuevo	1	2	2	Marginal
#2 Entrevista al detenido	Que el detenido no quiera cooperar	Concientizar al detenido para que entienda el motivo de su detención	Mantener un ambiente en el que el detenido se sienta en confianza	1	2	2	Marginal
#3 Devuelta del detenido	Intento de escape del detenido	Mantener la custodia al detenido	Someterlo a la obediencia intentando mantener su integridad física y moral	1	3	3	Apreciable

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

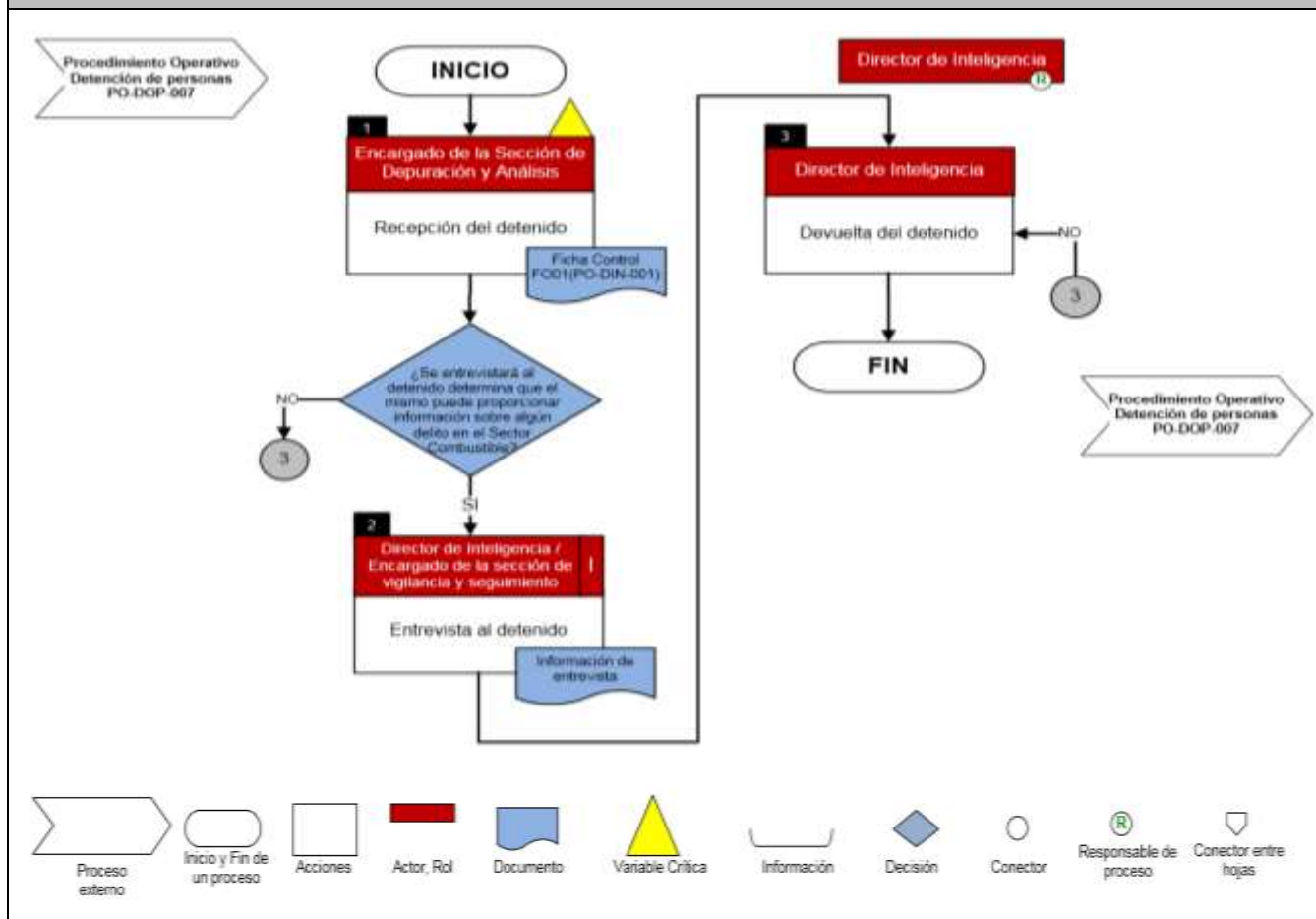


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de personas detenidas destinadas para la creación y/o modificación de fichas de las que se recabo la información necesaria CPD	Cantidad de personas detenidas destinadas para la creación y/o modificación de fichas PDN	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CPD}}{\text{PDN}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Vigilancia de un Punto de Interés

 Coronel Luis Rafael Herrera Almonte, ERD. (DEM) Director de Inteligencia	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Obtener información de algún punto de interés en el que se esté llevando a cabo alguna operación ilícita dentro del sector de los combustibles y otras mercancías.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Ciudadano, Representantes de las entidades reguladoras, Fuentes de inteligencia. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción de información. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Evaluación, vigilancia y cargo de pertrechos militares. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Remisión de la información. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Ciudadano, Institución competente, Dirección de Operaciones, Dirección General.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Director de Inteligencia		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Código Penal de la República Dominicana <input type="checkbox"/> Ley No. 37-17 que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes <input type="checkbox"/> Ley No. 112-00 de Hidrocarburos <input type="checkbox"/> Ley No. 41-08 de Función Pública		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de inteligencia.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Miembro de la Dirección de Inteligencia	1. RECEPCION DE INFORMACION: Recibe denuncia de fuentes internas y/o externas, concerniente a la ocurrencia de actos ilícitos en el Sector Combustible y Otras Mercancías, y completa el “ Formulario de Denuncia FO05(PO-DIN-002) ”, después se lo entrega al Director de Inteligencia. Nota1: Todos los casos de denuncias que sean recibidos en el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, DEBERAN ser remitidos a la Dirección de Inteligencia. Nota2: El ciudadano o fuente inicial podrá rescindir de que le sean colocados sus datos personales en el “ Formulario de Denuncia FO05(PO-DIN-002) ”, si entiende que debe preservar el anonimato, pero a todas las denuncias se les dará el mismo trato. Nota3: El “ Formulario de Denuncia FO05(PO-DIN-002) ”, puede ser llenado por el denunciante de manera directa o por el Miembro de la Dirección de Inteligencia en caso que la denuncia no sea de manera presencial.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	<p>2. EVALUACION DE DENUNCIA: Evalúa la denuncia recibida en el “Formulario de Denuncia FO05(PO-DIN-002)”, para determinar si amerita investigarse, sabiendo de casos anteriores o la presunción de la veracidad de la fuente, mas no de la información.</p> <p>¿La denuncia será investigada?</p> <table border="1" data-bbox="630 491 984 575"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 3</td></tr><tr><td>No</td><td>FIN</td></tr></table>	Si	Actividad # 3	No	FIN
Si	Actividad # 3				
No	FIN				
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	<p>3. ORDEN DE LA VIGILANCIA: Ordena la vigilancia del punto de interés ya sea de manera verbal o mediante un “Oficio” (de ser necesario) al Encargado de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento, quien a su vez designa al encargado de la Unidad de Vigilancia Equipo y los miembros que llevarán a cabo la misión de vigilancia del punto a investigar.</p>				
<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Logística <input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento <input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Vigilancia Equipo	<p>4. CARGO DE PERTRECHOS MILITARES Y EQUIPOS TECNOLOGICOS: El Encargado de la División de Logística carga al jefe de equipo los pertrechos militares y los equipos tecnológicos necesarios para realizar vigilancia. Los suministra empleando la “Certificación de Cargo y Descargo de Armas y Propiedades FO01(PO-DIN-002)” para especificar el equipo proveído. Luego de haberse cargado los equipos parten hacia servicio de vigilancia.</p> <p>Nota4: En ausencia del Encargado de la Sección de Logística el encargado de cargar los pertrechos militares y los equipos tecnológicos será el oficial disponible.</p> <p>Nota5: En caso que los miembros designados para la vigilancia al punto de Interés cuenten con las herramientas necesarias, no se llenará la “Certificación de Cargo y Descargo de Armas y Propiedades FO01(PO-DIN-002)”.</p>				
<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento <input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Vigilancia Equipo	<p>5. UBICACIÓN DE SERVICIO DE VIGILANCIA Y RECOPIACION DE INFORMACION: Ubican el lugar idóneo donde no pueda ser detectado mientras se realiza la misión de vigilancia y así la presencia de los miembros que prestan la guardia pase desapercibida ante el Punto de Interés. Recopilan la mayor cantidad de información acerca del Punto de Interés, para confirmar o desestimar la información inicial.</p> <p>En caso que sea detectado un delito flagrante, contactaran al Director o Subdirector de Inteligencia para que los autoricen a ejecutar el Procedimiento Operativo Detención de Personas, PO-DOP-007.</p>				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Logística<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento<input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Vigilancia Equipo	<p>6. DESCARGO DE PERTRECHOS MILITARES Y EQUIPOS TECNOLÓGICO: Descarga los pertrechos militares y equipos tecnológicos, quien los recibe concilia los equipos recibidos con los que están descritos en la “Certificación de Cargo y Descargo de Armas y Propiedades FO01(PO-DIN-002)” y llenan la segunda parte de la “Certificación de Cargo y Descargo de Armas y Propiedades FO01(PO-DIN-002)”.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento<input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Vigilancia Equipo	<p>7. ELABORACION DE NOTA INFORMATIVA Y PUNTO A INVESTIGAR: Elabora una “Nota Informativa FO02(PO-DIN-002)” donde detalla lo ocurrido durante la vigilancia al punto de interés, con la finalidad de documentar y explicar al Director de Inteligencia los por menores de la información recolectada, de igual forma elabora el “Punto a Investigar FO04(PO-DIN-002)” para detallar la ubicación y características de dicho punto especificando que deberá contener mínimamente.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Hora de Inicio.▪ Documento o llamada que genera la acción.▪ Fines y Objetivos▪ Hora de llegada al Punto de Interés.▪ Acciones realizadas al Punto de Interés.▪ Resumen▪ Anexos con fotografías y/o videos (si aplican) <p>Nota6: Se elaborará una “Nota Informativa FO02(PO-DIN-002)” por cada vez que se haya salido a realizar el servicio de vigilancia, indistintamente que sea el mismo caso.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	<p>8. VALIDACION DE INFORMACION: Válida la información de la “Nota Informativa FO02 (PO-DIN-002)” relevante o no relevante según los hallazgos presentados por el Jefe de Equipo, constatando que las informaciones recabas se correspondan con las vigilancias ejecutadas y asegurándose que la misma haya sido concluyente para presentarlos al Director General.</p> <p>¿La información es válida?</p> <table border="1" data-bbox="641 1499 907 1562"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 9</td></tr><tr><td>No</td><td>FIN</td></tr></table> <p>Nota7: Se colocará la respuesta dada y la acción realizada para mitigar las denuncias recibidas en el “Formulario de Denuncia FO05 (PO-DIN-002)”, y se contactará al ciudadano (si aplica).</p>	Si	Actividad # 9	No	FIN
Si	Actividad # 9				
No	FIN				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Director General	<p>9. DISPOSICION DE INFORMACION: Dispone de la información presentada por el Director de Inteligencia en la “Nota Informativa FO02(PO-DIN-002)” cotejándola en la parte superior derecha y autoriza que sea ejecutada.</p> <p>Nota8: Dependiendo de la sensibilidad de la operación el director de inteligencia decidirá si remite el caso a la dirección de operaciones.</p>
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	<p>10. REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES: Remite al Director de Operaciones mediante “Oficio” una copia del operativo realizado.</p>

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. De Secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	N/A
FO01(PO-DIN-002)	Certificación de Cargo y Descargo de Armas y Propiedades	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	N/A
FO02(PO-DIN-002)	Nota Informativa	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	N/A
FO04(PO-DIN-002)	Punto a Investigar	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	N/A
FO05(PO-DIN-002)	Formulario de Denuncia	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	N/A
No. De Secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Dirección de Inteligencia	N/A



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Allanamiento:** Acción que consiste en entrar en el domicilio de alguien con autorización de un juez o por el acompañamiento de un magistrado fiscal.
- Blanco:** Objetivo a observar durante el servicio de vigilancia.
- Cargo:** Asignar algún pertrecho militar a una persona.
- Caso:** Suceso o situación que ocurre producto de una anomalía y que da como resultado una investigación.
- Delito:** Es toda acción u omisión que por malicia o negligencia da, lugar a un resultado dañoso, estando prevista o tipificada en la ley penal dicha acción u omisión con el señalamiento de la correspondiente pena o castigo.
- Detenido:** Individuo bajo custodia por orden de la autoridad.
- Equipos tecnológicos:** Artefacto o medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito.
- Flagrante:** Hecho delictivo que se descubre en el momento mismo de su realización; y cuya comisión en público, ante diversos testigos, facilita la prueba y permite abreviar el procedimiento.
- Fuente:** Persona, la cual nos brinda datos los cuales pueden ser ciertos o no y deben de ser depurados para posteriormente convertirse en inteligencia.
- Ilícito:** Lo prohibido por la ley a causa de oponerse a la justicia, a la equidad, a la razón o a las buenas costumbres.
- Pertrechos militares:** Municiones, armas y demás instrumentos, máquinas, etc. necesarios para los soldados.
- Punto de Interés:** Ubicación específica que alguien puede encontrar alguna irregularidad en el sector de los combustibles, ya sea viviendas, solares, locales, vehículos o personas.
- Tirilla:** Es un escrito menos formal que el Oficio que sirve para comunicar disposiciones, informes, invitaciones, felicitaciones, solicitud de colaboraciones, agradecimientos, etc.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Cámara fotográfica
- Cámara De Video
- Drones
- Libretas
- Lápices
- Armas (largas y cortas)
- Chalecos Antibalas
- Esposas
- Vehículo de motor (camioneta, carro y/o motocicleta)



C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel
- Emisión de gases
- Derrame de combustibles (probable)


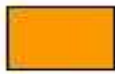
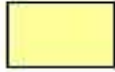

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#4 Cargo de pertrechos militares y equipos tecnológicos	Pérdida de la llave donde se Guardan los Pertrechos	Correcto resguardo de la llave	Violar el Candado del Locke	1	5	5	Apreciable
#5 Ubicación del servicio de vigilancia y recopilación de información	Ser Detectado Durante el Desarrollo de la Vigilancia	Instrucción Periódica para Refrescar los Conocimiento Sobre Vigilancia	Enviar otra Unidad para Continuar con la Vigilancia	2	4	8	Apreciable
#5 Ubicación del servicio de vigilancia y recopilación de información	Que los Equipos para Tomar foto y Videos no Funcionen	Revisar los equipos tecnológicos antes del operativo	Utilizar el Celular que Tenga Disponible y Enviar los equipos defectuosos al Departamento Correspondient e para su Reparación	1	3	3	Apreciable
#6 Descargo de Pertrechos Militares y Equipos Tecnológicos	Que a su llegada se hayan extraviados Algunos de los Equipos Cargados	Revisión que estén de todos los pertrechos militares y equipos tecnológicos antes del descargo	Hacer el Informe Correspondient e y Solicitar la Reposición del Equipo Perdido	1	3	3	Apreciable



LEYENDA

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

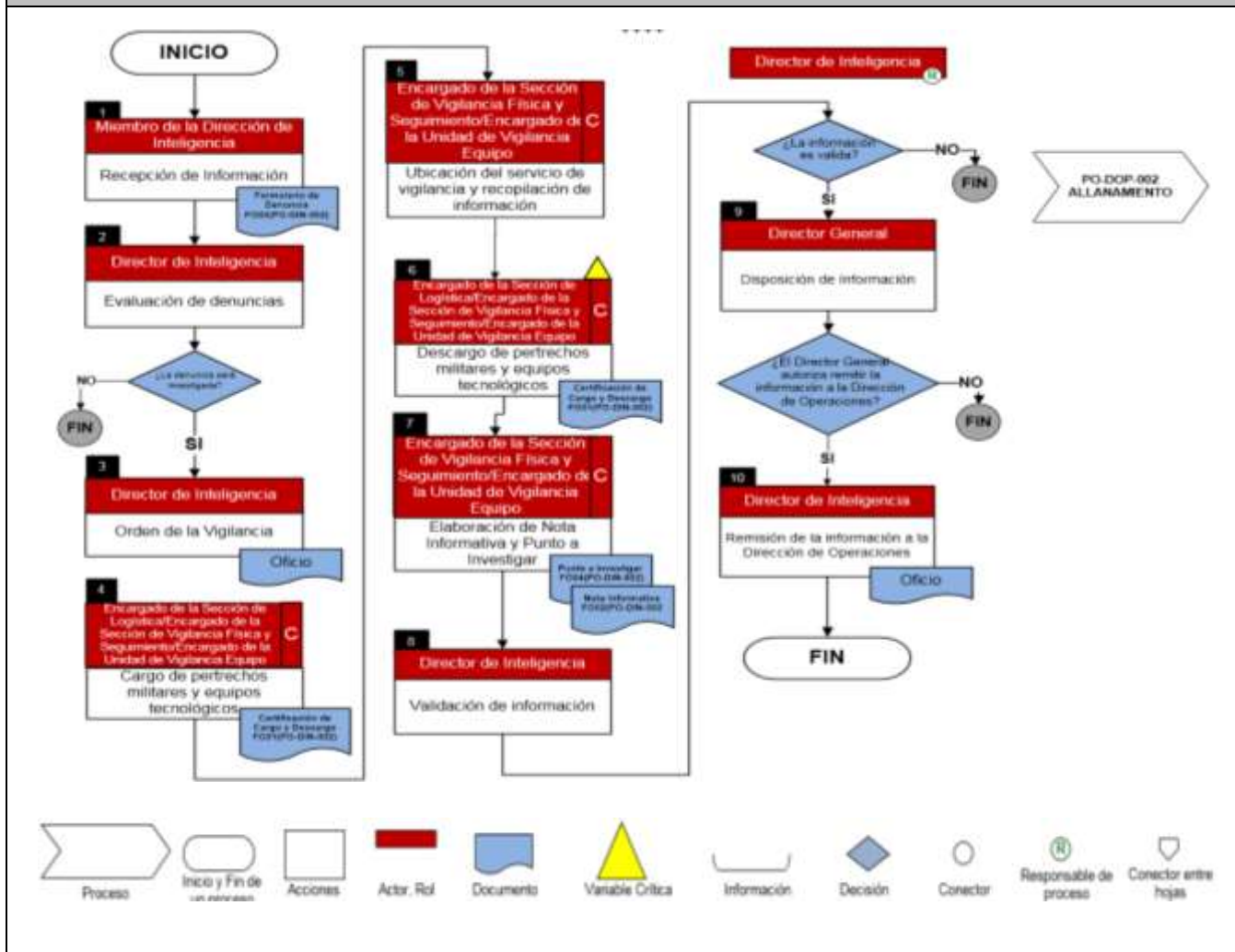
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de servicios de Vigilancia a un Punto de Interés, donde se obtuvo información acabada. CSV	Cantidad de Servicios de Vigilancias realizados CPIA	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CSV}}{\text{CPIA}} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Planificación Táctica para Allanamientos PO-DIN-003

 <p>Coronel Luis Rafael Herrera Almonte, ERD. (DEM) Director de Inteligencia</p>	 <p>Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC</p>	 <p>Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General</p>
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
04.11.2021	01	04.11.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Programar y planificar los operativos de Allanamientos que lleva acabo la Dirección de Inteligencia, con la intención de emplear tácticas adecuadas durante su ejecución, y así optimizar los recursos y mitigar los riesgos a través de la verificación.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Director de Inteligencia, Director de Operaciones, Director de Puertos para los hidrocarburos y Director Regional, personal externo. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Gestión para la solicitud de orden de allanamiento. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Gestión y verificación de todos los equipos a utilizar en el operativo en cuestión. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Verificación de recursos y partida hacia el operativo. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Director de Inteligencia, Director de Operaciones, Director de Puertos para los hidrocarburos y Director Regional.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Subdirector de Inteligencia		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Manual de la calidad		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado por la Dirección de Inteligencia		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	1. <u>GESTIÓN PARA LA SOLICITUD DE ORDEN DE ALLANAMIENTO Y/U ORDEN DE ARRESTO:</u> Gestiona la Orden de Allanamiento redactando la “ Solicitud de Orden de Allanamiento y/u Orden de Arresto ” de la misma, ante el Juez de atención permanente de la jurisdicción donde se ha cometido el ilícito. Dará como resultado la emisión de dictamen de Orden de Allanamiento y/u Orden de Arresto conteniendo fecha, lugar e ilícito que se busca contrarrestar.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	<p>2. RECEPCION DE SOLICITUD DE ORDEN DE ALLANAMIENTO: Recibe la Orden de Allanamiento solicitada al ministerio público para llevar a cabo el allanamiento programado, esta solicitud puede ser recibida mediante oficio o correo electrónico.</p>				
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	<p>3. GESTIÓN PARA LA AUTORIZACIÓN DEL ALLANAMIENTO: Solicita al Director General del CECCOM la autorización para realizar el allanamiento en cuestión, empleando un “Oficio”, el documento será autorizado por el Director General de forma verbal o firmando la parte superior derecha de dicha solicitud.</p> <p>Nota1: En el Operativo de Allanamiento podrá participar la Dirección de Operaciones o Dirección de Regional como soporte para la ejecución del mismo.</p>				
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia <input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>4. COORDINACIÓN CON EL MINISTERIO PÚBLICO: Coordina con el representante del Ministerio Público que participará en el allanamiento, a los fines de que sea hagan las solicitudes de lugar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de allanamiento ▪ Orden de Arresto ▪ Acta de allanamiento ▪ Acta de registro de lugar ▪ Acta de registro de persona ▪ Acta de registro de vehículo <p>Al igual que las leyes, decretos y resoluciones que rigen el sector de los combustibles y comercio de mercancías.</p>				
<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia <input type="checkbox"/> Subdirector de Inteligencia <input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles	<p>5. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS: Cuantifica los recursos estimando los detalles del operativo en cuanto a las necesidades logísticas para la ejecución del mismo y en caso de que le hagan falta recursos, lo tramitará a través del Director de Operaciones.</p> <p>¿Necesita incrementar los recursos?</p> <table border="1" data-bbox="649 1423 1412 1528"> <tr> <td>Si</td> <td>Procedimiento Operativo de Entrega / Devuelta de Equipos y Propiedades del CECCOM; PO-DLO-001</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Actividad #7</td> </tr> </table>	Si	Procedimiento Operativo de Entrega / Devuelta de Equipos y Propiedades del CECCOM; PO-DLO-001	No	Actividad #7
Si	Procedimiento Operativo de Entrega / Devuelta de Equipos y Propiedades del CECCOM; PO-DLO-001				
No	Actividad #7				
<input type="checkbox"/> Subdirector de Inteligencia <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Operaciones <input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles	<p>6. EXPLICACIÓN DE OPERATIVO A EJECUTAR: Explica el operativo que se va a ejecutar, detallando toda la táctica a emplear, mostrando rutas de acceso, evacuación principales y alternas (cuando aplique), se asignarán las diferentes funciones y roles que tendrán los miembros que participarán en el operativo, sea cual fuere y se tomarán en cuenta el área del operativo.</p> <p>Se grafica en el “Croquis para realizar Operativo FO02(PO-DOP-001)” (Dibujo / fotografía) de manera detallada explicará a todos los miembros que participarán en el operativo, para su comprensión y</p>				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

	<p>asignación de roles de cada uno, y las ordenes de seguridad a tomar en caso de emergencias. Posibles Roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Operativo ▪ Encargado de la seguridad perimétrica ▪ Encargado de la Seguridad del Representante del Ministerio Público. ▪ Encargado del control de acceso al lugar allanado ▪ Encargado de cacheo ▪ Encargado de desmantelamiento del punto ▪ Puntero ▪ Verificador ▪ Patrullero
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Subdirector Regional <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Operaciones <input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles 	<p>7. VERIFICACIÓN DE EQUIPOS Y PARTIDA HACIA EL OPERATIVO: Verifica todos los equipos que se vayan a utilizar en el operativo, la cantidad de recursos humanos, condiciones de vehículos a utilizar, equipo operacional, entre otros aspectos utilizando el “Formulario Pre-Operativos F003(PO-DOP-001)”, después parten hacia el lugar estipulado del operativo. Nota7: En caso que exista novedad con algunos de los recursos verificados, se tendrá a bien a confirmar la posibilidad o no de ejecutar el operativo pautado, siempre y cuando no comprometa la integridad de los miembros.</p>

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO02(PO-DOP-001)	Croquis Para realizar Operativo	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO03(PO-DOP-001)	Formulario Preoperativos	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Orden de Allanamiento y/u Orden de Arresto (cuando aplique)	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Acta de Registro de Lugar:** Es aquella que se llena en el lugar del allanamiento y debe contener todo lo que está en ese lugar al momento del mismo.
- Acta de Registro de Persona:** Es aquella que se llena luego de realizar el cacheo a un detenido y en la que evidencia todas las pertenencias que lleve consigo.
- Acta de Allanamiento:** Es aquella que se llena en el lugar donde se realiza el allanamiento, donde se evidencia todos los detalles del allanamiento en cuestión.
- Allanamiento:** Acción que consiste en entrar con o sin consentimiento en el domicilio de alguien, para confirmar cualquier acción delictiva que se lleve a cabo.
- Operativos:** Táctica militar que produce el resultado esperado.
- Orden de Allanamiento:** Dictamen emanado de la autoridad judicial competente, con miras a penetrar en moradas.
- Roles:** Serán la designación temporal que especifica las tareas a realizar durante el operativo en cuestión.
- Táctica:** Es la parte del arte militar, que trata sobre el empleo de los medios de acción en el campo de batalla. Se refiere a la actuación de los mandos y sus tropas en relación con el enemigo existente y con las misiones a su cargo.

B. EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Chaleco antibalas
- Chaleco reflectivo
- Armas (largas/cortas)
- Mandarria
- Sisaya
- Vehículo (Camioneta/motocicleta / grúa pettibone)
- Esposas

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel
- Emisiones de gases

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
# 4. Gestión para la autorización del allanamiento	Que el director general no pueda autorizar a tiempo el operativo de allanamiento	Que el ayudante posea un sello gomígrafos para ser autorizado a firmar	El Director de Operaciones podrá autorizar el allanamiento	2	3	6	Apreciable



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
# 5. Coordinación con el Ministerio Público	No poder contactar al representante del Ministerio Público	Buscar la manera de contactar al magistrado/a por otra vía	No se ejecutará la misión	1	2	2	Marginal
# 6. Cuantificación de recursos	Que no se puedan incrementar los recursos	Determinar la cantidad de miembros máximos que puedan participar en el operativo	Ejecutar el operativo con el personal mínimo	1	2	2	Marginal
# 7. Explicación de operativo a ejecutar	Que no se conozca el área donde se va a operar	Enviar miembros encubiertos hacer un levantamiento del área	Contar con la presencia de un miembro que conozca la zona	1	2	2	Marginal
# 8. Verificación de recursos y partida hacia el operativo	Que los vehículos a utilizar no estén en buen estado (no funcionen)	Dar mantenimiento preventivo a los vehículos	Gestionar otro vehículo	2	2	4	Apreciable

LEYENDA

VALORES

DESCRIPCIÓN

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
		1	2	3	4	5	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5



Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.



Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.



Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.



Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

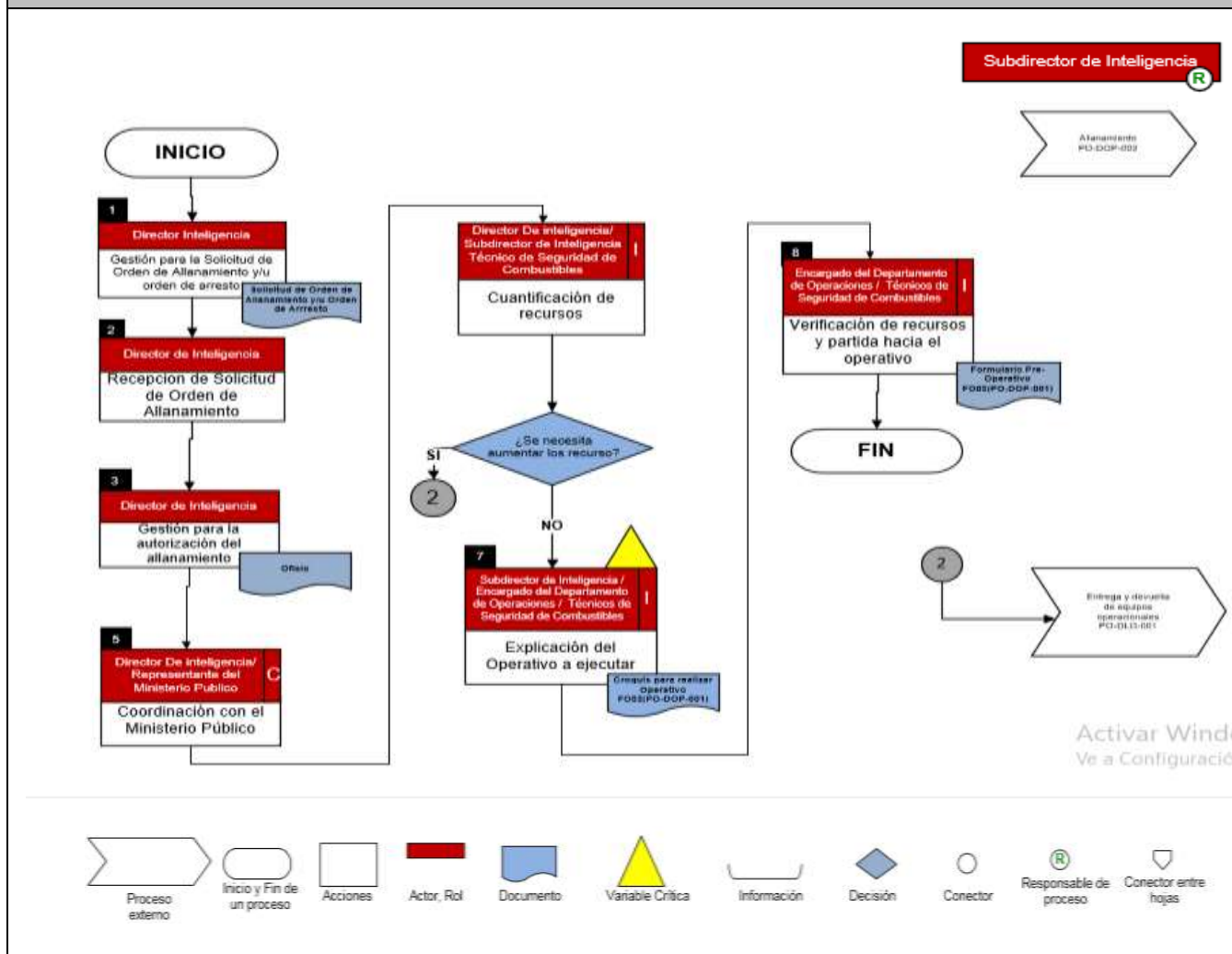


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de operativos de Allanamientos ejecutados COAE	Cantidad de operativos de Allanamientos planificados COAP	Mensual	85%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{COES}}{\text{COPS}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Planificación Táctica PO-DOP-001

 Coronel Anderson M. Fabián Riveras, ERD, (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	03.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Programar y planificar los operativos para emplear la táctica adecuada durante su ejecución, y así optimizar los recursos y mitigar los riesgos a través de la verificación.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Director de Inteligencia, Director de Operaciones, Director de Puertos para los hidrocarburos y Director Regional.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Elaboración y remisión de la Planificación Semanal.
- INCLUYE:** Gestión y verificación de todos los equipos a utilizar en el operativo en cuestión.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Verificación de recursos y partida hacia el operativo.
- CLIENTE:** Director de Inteligencia, Director de Operaciones, Director de Puertos para los hidrocarburos y Director Regional.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Subdirector de Operaciones

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Manual de la calidad

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- Este procedimiento será ejecutado por la Dirección de Operaciones, Dirección de Puertos para los hidrocarburos y Dirección Regional.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Director Regional	<p>1. ELABORACION Y REMISIÓN DE PLANIFICACION SEMANAL: Elabora y remite al Director de Operaciones la Planificación Semanal todos los viernes, especificando cuales son los operativos a ejecutar en la semana entrante, utilizando “Planificación Semanal FO04(PO-DOP-001)”.</p> <p>Nota1: La planificación vs la ejecución tiene un espacio de 75% de cumplimiento dado que los ilícitos en el sector de los combustibles y comercio de mercancías son muy variables y las unidades tácticas de CECCOM son de reacción.</p> <p>Nota2: Los operativos de allanamiento no serán colocados en la “Planificación Semanal FO04(PO-DOP-001)”, para mantener la confidencialidad y/o la variación del momento de ejecución por el grado de peligrosidad de los mismos.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Director de Operaciones <input type="checkbox"/> Director Regional	<p>2. <u>DETERMINACION DEL TIPO DE OPERATIVO:</u> Determina el/los operativos/s que se realizarán en su área de responsabilidad, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Allanamiento▪ Inspección a unidades que Transportan Combustibles y otras mercancías▪ Patrulla▪ Inspecciones en Comisión Mixta Interinstitucional a las Estaciones de Expendio de Combustibles.▪ Apoyo a la Dirección de Supervisión y control de Estaciones de Expendio.▪ Inspección en comisión mixta interinstitucional. <p>¿El operativo será un Allanamiento?</p> <table border="1" data-bbox="662 766 979 840"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 3</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad # 6</td></tr></table>	Si	Actividad # 3	No	Actividad # 6
Si	Actividad # 3				
No	Actividad # 6				
<input type="checkbox"/> Director de Operaciones <input type="checkbox"/> Director Regional <input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>3. <u>GESTIÓN PARA LA SOLICITUD DE ORDEN DE ALLANAMIENTO Y/U ORDEN DE ARRESTO:</u> Gestiona la Orden de Allanamiento redactando la “Solicitud de Orden de Allanamiento y/u Orden de Arresto” de la misma, ante el Juez de atención permanente de la jurisdicción donde se ha cometido el ilícito.</p> <p>Dará como resultado la emisión de dictamen de Orden de Allanamiento y/u Orden de Arresto conteniendo fecha, lugar e ilícito que se busca contrarrestar.</p>				
<input type="checkbox"/> Director de Operaciones	<p>4. <u>GESTIÓN PARA LA AUTORIZACIÓN DEL ALLANAMIENTO:</u> Solicita al Director General del CECCOM la autorización para realizar el allanamiento en cuestión, empleando un “Oficio” en el cual estará designado el Director Regional actuante, el documento será autorizado por el Director General firmando la parte superior derecha de dicha solicitud.</p> <p>Nota3: En todo operativo de Allanamiento se recomienda una apreciación de la Dirección de Inteligencia, que sirva de soporte para la ejecución del mismo.</p> <p>Nota4: El Director Regional designado en el “Oficio” será el responsable directo del operativo de allanamiento, aún éste designe algún oficial que esté bajo su mando para la ejecución de dicho allanamiento, llamándose en lo adelante JEFE DEL OPERATIVO.</p> <p>Nota5: Los Directores Regionales remitirán mediante un “Oficio” la solicitud autorización de Allanamiento a la Dirección de Operaciones previo a realizar el mismo, inmediatamente sea aprobado por el Juez.</p>				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Director de Operaciones <input type="checkbox"/> Director Regional <input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público 	<p>5. COORDINACIÓN CON EL MINISTERIO PÚBLICO: Coordina con el representante del Ministerio Público que participará en el allanamiento, a los fines de que sea hagan las solicitudes de lugar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de allanamiento ▪ Orden de Arresto ▪ Acta de allanamiento ▪ Acta de registro de lugar ▪ Acta de delito flagrante ▪ Acta de registro de persona ▪ Acta de registro de vehículo <p>Al igual que las leyes, decretos y resoluciones que rigen el sector de los combustibles y comercio de mercancías.</p>				
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Director Regional <input type="checkbox"/> Subdirector Regional <input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles 	<p>6. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS: Cuantifica los recursos estimando los detalles del operativo en cuanto a las necesidades logísticas para la ejecución del mismo y en caso de que le hagan falta recursos, lo tramitará a través del Director de Operaciones.</p> <p>¿Necesita incrementar los recursos?</p> <table border="1" data-bbox="654 926 1409 1035"> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Procedimiento Operativo de Entrega / Devuelta de Equipos y Propiedades del CECCOM; PO-DLO-001</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Actividad #7</td> </tr> </table>	Si	Procedimiento Operativo de Entrega / Devuelta de Equipos y Propiedades del CECCOM; PO-DLO-001	No	Actividad #7
Si	Procedimiento Operativo de Entrega / Devuelta de Equipos y Propiedades del CECCOM; PO-DLO-001				
No	Actividad #7				
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Director Regional <input type="checkbox"/> Subdirector Regional <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Operaciones <input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles 	<p>7. EXPLICACIÓN DE OPERATIVO A EJECUTAR: Explica el operativo que se va a ejecutar, detallando toda la táctica a emplear, mostrando rutas de acceso, evacuación principales y alternas (cuando aplique), se asignarán las diferentes funciones y roles que tendrán los miembros que participarán en el operativo, sea cual fuere y se tomarán en cuenta el área del operativo.</p> <p>Se grafica en el “Croquis para realizar Operativo FO02(PO-DOP-001)” (Dibujo / fotografía) de manera detallada explicará a todos los miembros que participarán en el operativo, para su comprensión y asignación de roles de cada uno, y las ordenes de seguridad a tomar en caso de emergencias.</p> <p>Posibles Roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Operativo ▪ Encargado de la seguridad perimétrica ▪ Encargado de la Seguridad del Representante del Ministerio Público. ▪ Encargado del control de acceso al lugar allanado ▪ Encargado de cacheo ▪ Encargado de desmantelamiento del punto ▪ Puntero ▪ Verificador ▪ Patrullero <p>Nota6: El Director Regional y/o Subdirector Regional deberán supervisar al jefe del Operativo durante la Explicación del Operativo a ejecutar.</p>				



RESPONSABLE

DESCRIPCIÓN

- Subdirector Regional
- Encargado del Departamento de Operaciones
- Técnico de Seguridad de Combustibles

8. **VERIFICACIÓN DE EQUIPOS Y PARTIDA HACIA EL OPERATIVO:**

Verifica todos los equipos que se vayan a utilizar en el operativo, la cantidad de recursos humanos, condiciones de vehículos a utilizar, equipo operacional, entre otros aspectos utilizando el “**Formulario Pre-Operativos FO03(PO-DOP-001)**”, después parten hacia el lugar estipulado del operativo.

Nota7: En caso que exista novedad con algunos de los recursos verificados, se tendrá a bien a confirmar la posibilidad o no de ejecutar el operativo pautado, siempre y cuando no comprometa la integridad de los miembros.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO02(PO-DOP-001)	Croquis Para realizar Operativo	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO03(PO-DOP-001)	Formulario Preoperativos	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO04(PO-DOP-001)	Planificación Semanal	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Orden de Allanamiento y/u Orden de Arresto (cuando aplique)	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Acta de Delito Flagrante:** Es aquella que se llena a una persona sorprendida cometiendo el hecho por el que es detenido.
- Acta de Registro de Lugar:** Es aquella que se llena en el lugar del allanamiento y debe contener todo lo que está en ese lugar al momento del mismo.
- Acta de Registro de Persona:** Es aquella que se llena luego de realizar el cacheo a un detenido y en la que evidencia todas las pertenencias que lleve consigo.
- Acta de Registro de Vehículo:** Es aquella que se llena luego de realizar una inspección a un vehículo, en la que evidencia todas las pertenencias que se encuentren dentro del mismo.
- Acta de Allanamiento:** Es aquella que se llena en el lugar donde se realiza el allanamiento, donde se evidencia todos los detalles del allanamiento en cuestión.



- Allanamiento:** Acción que consiste en entrar con o sin consentimiento en el domicilio de alguien, para confirmar cualquier acción delictiva que se lleve a cabo.
- Operativos:** Táctica militar que produce el resultado esperado.
- Orden de Allanamiento:** Dictamen emanado de la autoridad judicial competente, con miras a penetrar en moradas.
- Roles:** Serán la designación temporal que especifica las tareas a realizar durante el operativo en cuestión.
- Táctica:** Es la parte del arte militar, que trata sobre el empleo de los medios de acción en el campo de batalla. Se refiere a la actuación de los mandos y sus tropas en relación con el enemigo existente y con las misiones a su cargo.

B. EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Chaleco antibalas
- Chaleco reflectivo
- Conos
- Amas (largas/cortas)
- Mandarria
- Sisaya
- Vehículo (Camioneta/motocicleta / grúa pettibone)
- Esposas

Nota7: Los Equipos de Protección Personal / Herramientas serán de acuerdo al tipo de operativo que se realizará.

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel
- Emisiones de gases

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
# 2. Determinación del tipo de operativo	No haya una comunicación efectiva entre los participantes responsables	Tener servicios telefónicos suscritos a varias prestadoras de servicios	Utilizar otros medios de comunicación (correo electrónico)	1	2	2	Marginal
# 4. Gestión para la autorización del allanamiento	Que el director general no pueda autorizar a tiempo el operativo de allanamiento	Que el ayudante posea un sello gomígrafos para ser autorizado a firmar	El Director de Operaciones podrá autorizar el allanamiento	2	3	6	Apreciable
Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

# 5. Coordinación con el Ministerio Público	No poder contactar al representante del Ministerio Público	Buscar la manera de contactar al magistrado/a por otra vía	No se ejecutará la misión	1	2	2	Marginal
# 6. Cuantificación de recursos	Que no se puedan incrementar los recursos	Determinar la cantidad de miembros máximos que puedan participar en el operativo	Ejecutar el operativo con el personal mínimo	1	2	2	Marginal
# 7. Explicación de operativo a ejecutar	Que no se conozca el área donde se va a operar	Enviar miembros encubiertos hacer un levantamiento del área	Contar con la presencia de un miembro que conozca la zona	1	2	2	Marginal
# 8. Verificación de recursos y partida hacia el operativo	Que los vehículos a utilizar no estén en buen estado (no funcionen)	Dar mantenimiento preventivo a los vehículos	Gestionar otro vehículo	2	2	4	Apreciable

LEYENDA							
VALORES				DESCRIPCIÓN			
		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
		1	2	3	4	5	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	ALTA	4	8	12	16	20	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	MEDIA	3	6	9	12	15	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	BAJA	2	4	6	8	10	
	MUY BAJA	1	2	3	4	5	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

E. INDICADOR DE EFICACIA

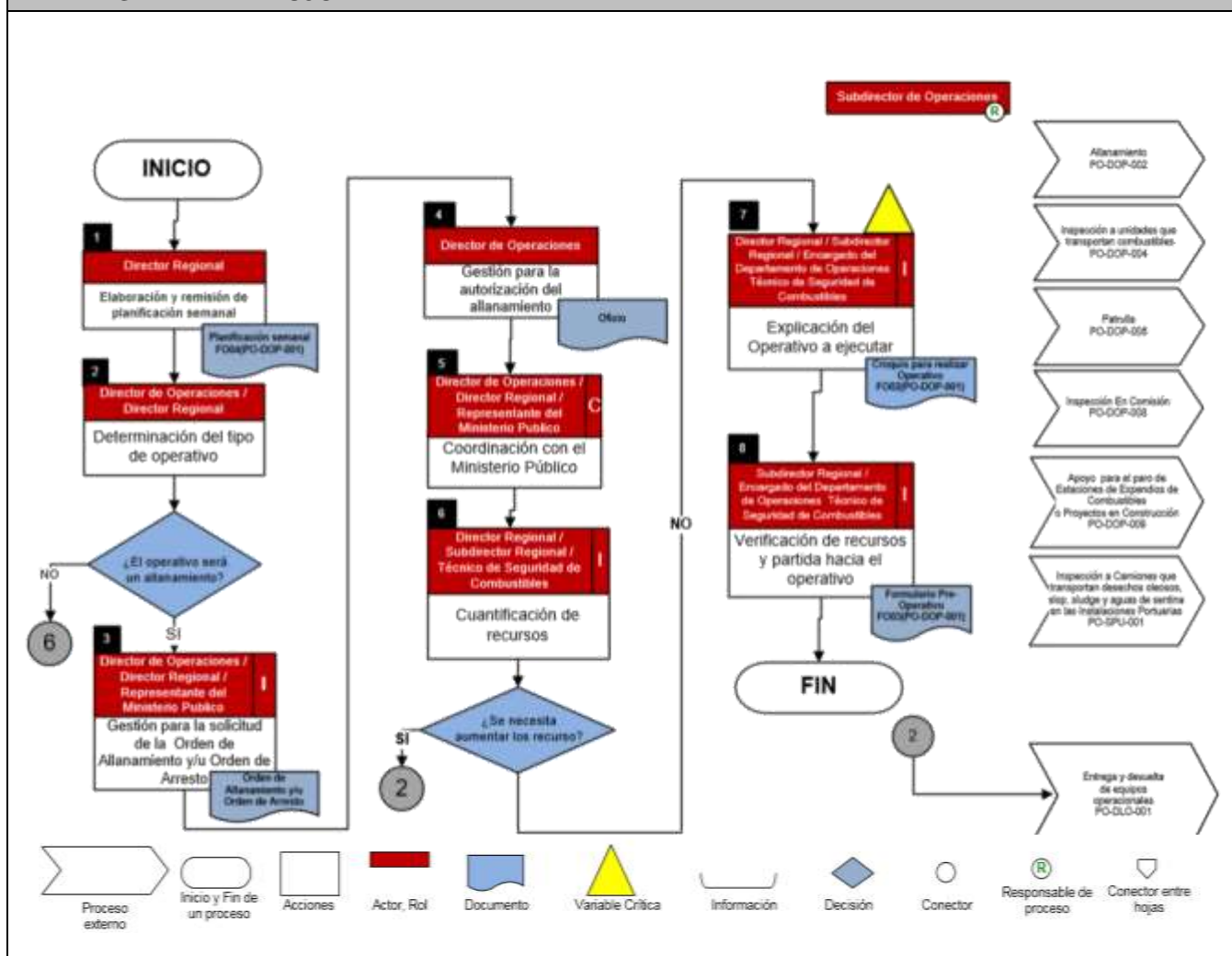
VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
-------------	-------------	------------------------	------------------------



Cantidad de operativos ejecutados semanalmente COES	Cantidad de operativos planificados semanalmente COPS	Mensual	85%
---	---	---------	-----

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{COES}}{\text{COPS}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Allanamiento PO-DOP-002

 Coronel Anderson M. Fabián Riveras, ERD, (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	03	19.01.2022
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Ejecutar acciones que contrarresten las actividades ilícitas en el sector Combustible en los puntos fijos de almacenamiento ilegal de combustibles para consumo y/o comercialización.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Director de Operaciones o Director Regional.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Llegada al lugar a allanar.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Retención de materiales, detención de personas, desmantelamiento.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Elaboración de la nota informativa.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Director de Operaciones, Director de Inteligencia, Director Regional o Encargado del Departamento de Custodia Legal		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Subdirector de operaciones		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Código Penal de la República Dominicana<input type="checkbox"/> Código Procesal Penal de la República Dominicana<input type="checkbox"/> Ley No. 37-17 que Reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.<input type="checkbox"/> Ley No. 64-00 Medio Ambiente y recursos naturales.<input type="checkbox"/> Ley No. 112-00 de Hidrocarburos.<input type="checkbox"/> Ley No. 407-72 Regula la venta de Gasolina, Diesel, Aceites Lubricantes y otros productos similares.<input type="checkbox"/> Ley No. 7128-48 Instalación de Tanques de Depósito de Combustibles<input type="checkbox"/> Ley No. 4027-55 Sobre Exoneraciones de Impuestos.		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado por la Dirección de Operaciones y la Dirección Regional.<input type="checkbox"/> Los Técnicos de Seguridad de Combustibles tendrán los roles asignados en el Procedimiento Operativo de Planificación Táctica; PO-DOP-002 del que preceda al allanamiento en cuestión, y los mismos serán:<ul style="list-style-type: none">▪ Jefe de Equipo▪ Encargado de la seguridad perimétrica▪ Encargado del control de acceso al lugar allanado▪ Encargado de cacheo▪ Encargado de desmantelamiento del punto▪ Personal para seguridad▪ Miembros encubiertos		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo		



7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles.<input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>1. LLEGADA AL LUGAR A ALLANAR: Llegan al lugar a allanar (depósito, laboratorio clandestino, estación de expendio, etc.) Se distribuye el personal de la manera que se planificó en el Procedimiento Operativo Planificación Táctica; PO-DOP-001 y se plasmó en el “Croquis para Realizar Operativos FO02(PO-DOP-001)”.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles.<input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>2. EJECUCION DE ALLANAMIENTO: Ejecutan el Allanamiento con las directrices plasmadas en el “Croquis para Realizar Operativos FO02(PO-DOP-001)” a medida que se desarrolla el mismo se van llenando las Actas pertinentes según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Acta de Delito Flagrante▪ Acta de Registro de Lugar▪ Acta de Registro de Persona▪ Acta de Registro de vehículo▪ Acta de Allanamiento <p>¿Se retendrán bienes y/o se detendrán personas durante el Allanamiento?</p> <table border="1" data-bbox="662 989 966 1077"><tr><td>Si</td><td>Actividad #2.1</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad #3</td></tr></table> <p>Nota1: Si las condiciones cambian estará a disposición del jefe del Operativo modificar lo plasmado en el “Croquis para Realizar Operativos FO02(PO-DOP-001)”, y así cubrir irregularidades que se puedan presentar.</p> <p>Nota2: Todos los allanamientos serán estándar según establece el Código Procesal Penal a pesar que el objeto a ser allanado sea distinto (local, solar, establecimiento comercial, etc.).</p> <p>Nota3: Se debe tomar imágenes del área a operar (fotos y videos).</p>	Si	Actividad #2.1	No	Actividad #3
Si	Actividad #2.1				
No	Actividad #3				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles.<input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>2.1. RETENCIÓN DE MATERIALES ILÍCITOS Y/O PERSONA: Retiene todos los materiales ilícitos y/o personas que participaban en las operaciones delictivas en el sector de los combustibles y los trasladarán a la sede del CECCOM, según corresponda a la Región donde se esté operando, detallando todo en las Actas empleadas durante el Allanamiento a través de los Procedimientos Operativos Recepción, entrega y descargo de bienes retenidos; PO-DCL-001 y/o Detención de Personas; PO-DOP-007, según sea el caso.</p> <p>Nota4: Todo el material ocupado durante el operativo será detallado en las actas respectivas, llenadas por el Representante del Ministerio Público y deberán ser identificados, indicando el lugar o la persona a quien se le ocupó, así como también especificando la sustancia en cuestión.</p>				



	<p>Nota5: El representante del Ministerio Público deberá de redactar inmediatamente El dictamen de Acción Penal, mediante el cual descarga penalmente al infractor. Partiendo de allí, el infractor queda en estrado de ser sancionado administrativamente por las autoridades del MICM.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles.<input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>3. REGRESO DEL ALLANAMIENTO: Regresan del Operativo de Allanamiento manteniendo la seguridad de todo el personal e informando al superior inmediato del retorno a base.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles.<input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>4. RETROALIMENTACIÓN SOBRE EL ALLANAMIENTO REALIZADO: Redacta un informe a través de un “Oficio” dirigido al Director Regional socializando con todos los miembros involucrados las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas relacionadas directamente con el procedimiento ejecutado. Estas serán tomadas antes, durante y después del operativo, con el objetivo de asumir con rectitud las lecciones aprendidas en procura del cumplimiento eficaz de procedimiento.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)	<p>5. RECEPCIÓN DE EQUIPOS UTILIZADO EN EL ALLANAMIENTO: Verificará de manera individual todas las propiedades que le fueron cargadas a cada uno de los miembros, citadas en el “Formulario Pre-Operativo FO03(PO-DOP-001)”, para que las mismas sean devueltas terminado el operativo.</p> <p>Nota6: En caso de ser necesario, luego de recibidas las propiedades por parte de los soldados, el Jefe del Operativo será el responsable de entregarlas en la Dirección de Operaciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)	<p>6. ELABORACIÓN DE NOTA INFORMATIVA: Elabora una “Nota Informativa FO01(PO-DOP-002)” del allanamiento realizado donde detallará:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La hora y fecha de partida.▪ Direcciones o departamentos que participaron en el operativo.▪ Nombre del Magistrado Fiscal.▪ Lugar del allanamiento (nombre, dirección, coordenadas, etc.)▪ Naturaleza del operativo del allanamiento.▪ Propietarios, representantes del lugar allanado.▪ Equipos alegóricos al manejo de combustibles (Tanques, dispensadores, mangueras, bombas, etc.)▪ Cantidad de combustible ocupado.▪ Hallazgos de sustancias ilícitas.▪ Artefactos ilegales (armas, municiones, etc.) <p>Después que el soldado elabore la nota informativa esta será revisada por el Jefe de Equipo.</p> <p>Nota6: Se le anexará toda la documentación (Actas, etc.) generada durante la realización del operativo.</p>



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE

DESCRIPCIÓN

Director de Operaciones

7. **ELABORACIÓN DE INFORME:** Elaborara un informe empleando un “Oficio” detallando todo lo suscitado durante el operativo de allanamiento realizado con la intención de presentarlo al Director General, y enviarlo al Director de Inteligencia.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DOP-002)	Nota Informativa	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Acta de Delito Flagrante	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Acta de Registro de Lugar	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Acta de Registro de Persona	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Acta de Registro de vehículo	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Acta de Allanamiento	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Dictamen de Acción Penal	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Acta de Delito Flagrante:** Es aquella que se llena a una persona sorprendida cometiendo el hecho por el que es detenido.
- Acta de Registro de Lugar:** Es aquella que se llena en el lugar del allanamiento y debe contener todo lo que está en ese lugar al momento del mismo.
- Acta de Registro de Persona:** Es aquella que se llena luego de realizar el cacheo a un detenido y en la que evidencia todas las pertenencias que lleve consigo.
- Acta de Registro de Vehículo:** Es aquella que se llena luego de realizar una inspección a un vehículo, en la que evidencia todas las pertenencias que se encuentren dentro del mismo.
- Acta de Allanamiento:** Es aquella que se llena en el lugar donde se realiza el allanamiento, donde se evidencia todos los detalles del allanamiento en cuestión.
- Allanamiento:** Acción que consiste en entrar con o sin consentimiento en el domicilio de alguien, para confirmar cualquier acción delictiva que se lleve a cabo.
- Cacheo:** Registro sobre la ropa.
- Hidrocarburos:** Cada uno de los compuestos químicos resultantes de la combinación del carbono con el hidrógeno.
- Ilícito:** No permitido legal ni moralmente.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Armas (largas y cortas)
- Chalecos Antibalas
- Mandarria
- Sisaya
- Vehículo de motor (camioneta y motocicleta)

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel
- Emisión de gases
- Derrame de combustibles (probable)
- Emisión de Ruido

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1. Llegada al lugar a allanar	Que no se pueda hacer la distribución del personal	Distribuir el personal según la planificación	Reasignar las funciones al personal presente	2	2	4	Apreciable



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#2. Ejecución del allanamiento	Que no se cuente con las actas requeridas a la hora de realizar el allanamiento	Previo a la salida del allanamiento se obtengan todas las actas necesarias para el mismo	No se ejecutará el allanamiento	1	4	4	Marginal
#2.1. Retención de materiales ilícitos y/o personas	Que la persona se torne violenta y/o que el bien retenido sea de difícil transportación	El personal está entrenado para enfrentar este tipo de situaciones y/o se contemplado el uso de una de plataforma	Aplicar métodos de apresamiento adecuados y/o coordinar un servicio de grúa	1	3	3	Apreciable
#3. Regreso del allanamiento	Que los vehículos sufran algún desperfecto mecánico	Los vehículos se verifican previo a la salida del allanamiento	Coordinar otro vehículo para transportar el personal	1	3	3	Apreciable

LEYENDA

VALORES

DESCRIPCIÓN

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

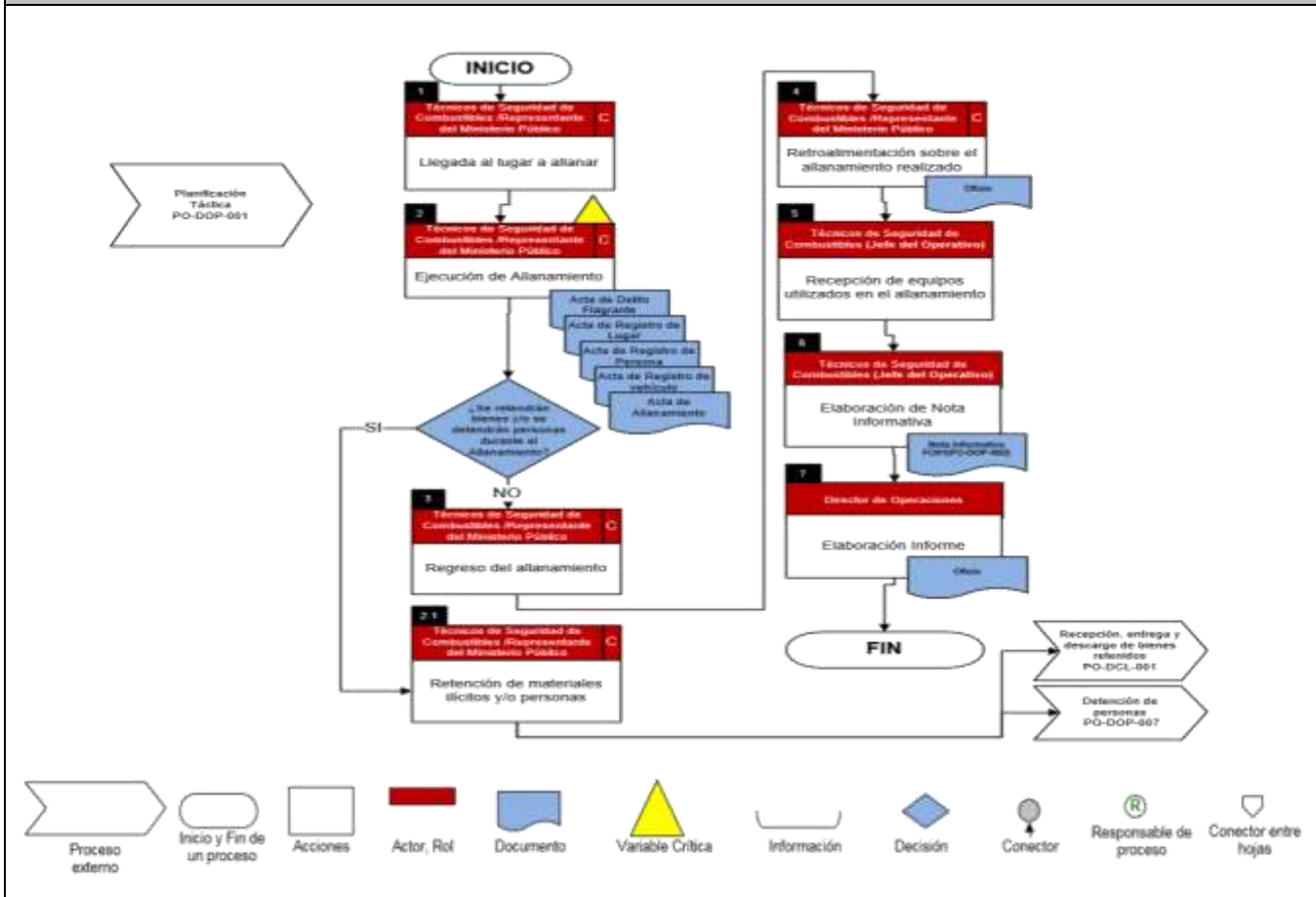


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de Operativos de allanamientos ejecutados como fueron planificados OAEP	Cantidad de Operativos de allanamientos ejecutados OAE	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{OAEP}}{\text{OAE}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Inspección a Unidades que Transportan Combustibles y Mercancías PO-DOP-004

 Coronel Anderson M. Fabián Riveras, ERD, (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	03	19.01.2022
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Inspeccionar las unidades que transportan combustibles y mercancías para verificar que estén dotadas de la documentación exigida, tanto por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), como por las autoridades de tránsito terrestre y además comprobar las condiciones físicas de la unidad.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Director de Operaciones o Director Regional.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Salida al punto de chequeo.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Establecimiento de un punto de chequeo, inspección y detención.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Elaboración de la nota informativa.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Director de Operaciones o Director Regional.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Subdirector de Operaciones		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Código Penal de la República Dominicana<input type="checkbox"/> Código Procesal Penal de la República Dominicana<input type="checkbox"/> Ley No. 63 -17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la Rep.Dom.<input type="checkbox"/> Ley No. 37-17 que Reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.<input type="checkbox"/> Ley No. 112-00 de Hidrocarburos.<input type="checkbox"/> Ley No. 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales.<input type="checkbox"/> Ley No. 407-72 Regula la venta de Gasolina, Diésel, Aceites Lubricantes y otros productos similares.<input type="checkbox"/> Resolución 327-2018 del MICM<input type="checkbox"/> Resolución 328-2018 del MICM		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Operaciones y la Dirección Regional.<input type="checkbox"/> Los Técnicos de Seguridad de Combustibles tendrán los roles asignados en el Procedimiento Operativo de Planificación Táctica; PO-DOP-002 del que preceda a la Inspección a Unidades que transportan Combustibles en cuestión, y los mismos serán:<ul style="list-style-type: none">▪ Jefe del Operativo▪ Encargado de la seguridad perimétrica▪ Puntero▪ Verificador		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		



7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)	<p>1. SALIDA AL PUNTO DE CHEQUEO: Salen en la patrulla hacia el punto de chequeo determinado en el Procedimiento Operativo Planificación Táctica PO-DOP-001, plasmado en el “Croquis para realizar operativos FO02(PO-DOP-001)” donde está especificado punto de chequeo, siempre fuera de las terminales portuarias.</p>				
<input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)	<p>2. ESTABLECIMIENTO DEL PUNTO DE CHEQUEO: Establecen el punto de chequeo en una ruta concurrida por unidades transportistas de combustibles y mercancías, colocando los equipos operacionales destinados para tales fines (conos, letreros, etc.), el designado como Encargado de Seguridad Perimétrica, colocará los conos para delimitar la zona donde se detendrán las unidades que transportan combustibles.</p>				
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Puntero)	<p>3. DETENCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE O MERCANCIAS: Detiene la unidad ordenando el alto al chofer de la para que se detenga en el punto de chequeo, mientras los demás Técnicos de Seguridad de Combustibles aguardan fuera de la vía, hasta que el camión esté totalmente detenido.</p> <p>El jefe del operativo puede ordenar detener otras Unidades que Transportan Combustibles o Mercancías en otro lugar que no sea el punto de chequeo, si la visualiza sospechosa, siempre y cuando las condiciones de la ruta lo permitan.</p>				
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Verificador)	<p>4. INSPECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE O MERCANCIAS: El Jefe del Operativo solicita al conductor los documentos que comprueban la legalidad del combustible transportado en cuanto a su origen y destino, así como la documentación que lo acredita como conductor de ese tipo de vehículo, por lo que es obligatorio los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Factura / Conduce del combustible transportado /Carta de ruta <input type="checkbox"/> Cedula / Licencia de conducir <input type="checkbox"/> La documentación emitida por el MICM “Sticker” <input type="checkbox"/> Marbete del seguro de la unidad <input type="checkbox"/> Documentos de la unidad <input type="checkbox"/> Revista del INTRANT <p>El Verificador inspecciona la unidad manera visual, llenando cada uno de los ítems del “Formulario de Inspección de Vehículos que Transportan Combustibles o Mercancías FO01 (PO-DOP-004)”, verificando que cumpla con las medidas de seguridad, entre los demás detalles que exige el citado formulario.</p> <p>¿La inspección evidencia irregularidad mayor?</p> <table border="1" data-bbox="621 1745 914 1829"> <tr> <td>SI</td> <td>actividad #4.1</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>actividad #5</td> </tr> </table>	SI	actividad #4.1	NO	actividad #5
SI	actividad #4.1				
NO	actividad #5				
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				



<p><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)</p>	<p>4.1. <u>RETENCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE Y MERCANCIAS:</u> Retienen la unidad de transporte, y conduce el chofer hasta la sede del CECCOM de la jurisdicción responsable, escoltado en todo momento por los miembros del CECCOM y ejecutan el Procedimiento Operativo Recepción y entrega de bienes retenidos PO-DCL-001.</p> <p>Nota1: Si el chofer estuviese violando otra Ley o disposición de carácter penal se llevará a cabo el Procedimiento Operativo de Detención de Personas PO-DOP-007, de no serlo se pondrá en contacto con el Director de Operaciones para que este a su vez contacte a las autoridades competentes y tomar las acciones de lugar.</p>
<p><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)</p>	<p>5. <u>DESPACHO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE O MERCANCIAS:</u> Ordena despachar la unidad de transporte, ya que no detectó ninguna irregularidad mayor, para que realice su ruta estipulada, después de entregarle una copia del “Formulario de Inspección de Vehículos que Transportan Combustibles o Mercancías FO01(PO-DOP-004)”.</p>
<p><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles</p>	<p>6. <u>RETORNO A LA SEDE CECCOM:</u> Regresan del Operativo de Inspección a Unidades que Transportan Combustibles o Mercancías manteniendo la seguridad de todo el personal e informando al superior inmediato del retorno a base.</p>
<p><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)</p>	<p>7. <u>RETROALIMENTACION SOBRE EL OPERATIVO REALIZADO:</u> Redacta un informe a través de un “Oficio” dirigido al Director Regional socializando con todos los miembros involucrados las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas relacionadas directamente con el procedimiento ejecutado. Estas serán tomadas antes, durante y después del operativo, con el objetivo de asumir con rectitud las lecciones aprendidas en procura del cumplimiento eficaz de procedimiento.</p>
<p><input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)</p>	<p>8. <u>RECEPCIÓN DE EQUIPOS UTILIZADOS EN EL OPERATIVO:</u> Recibe y verifica de manera individual todas las propiedades que le fueron cargadas a cada uno de los miembros, citadas en el “Formulario Pre-Operativo FO03(PO-DOP-001)”, para que las mismas sean devueltas terminado el operativo.</p> <p>Nota2: Luego de recibir las propiedades por parte de los soldados, el jefe del Operativo deberá entregarlas a su lugar de origen.</p>
<p><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)</p>	<p>9. <u>ELABORACIÓN DE NOTA INFORMATIVA:</u> Elabora una “Nota Informativa FO01(PO-DOP-002)” detallando los pormenores del mismo en cuanto a la cantidad de unidades transportistas de combustibles o mercancías inspeccionadas, las horas de cada inspección y otros detalles que servirán de referencia para informar del operativo realizado y le anexará toda la documentación generada durante la realización del operativo.</p>
<p>8. REGISTROS</p>	



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DOP-004)	Formulario de Inspección de vehículo que Transportan Combustibles y mercancías	Digital	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
No. de secuencia	Oficio	Digital	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO01(PO-DOP-002)	Nota Informativa	Digital	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- DIGSEETT:** La Dirección General De Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre es la dirección general técnica y especializada encargada de ejercer la viabilidad del tránsito, fiscalización y las ejecutorias de los controles efectivos relativos a la movilidad, tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en la república dominicana.
- INTRANT:** EL Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, es el órgano nacional rector del sistema de movilidad, transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la República Dominicana.
- Irregularidad Mayor:** Toda infracción o incumplimiento a las normativas exigidas por el Estado, para el tránsito unidades transportistas de combustibles.
 - No tener Sticker del MICM
 - Tener el Sticker del MICM vencido por más de tres meses.
 - No tener Facturas o conduce del combustible que transporta.
 - Derrame de combustible.
 - Entre otras.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Armas (largas y cortas)
- Chalecos reflectivos
- Conos de transito
- Letreros
- Vehículo de motor (camioneta)

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel
- Emisión de gases
- Emisión de Ruido

D. GESTIÓN DE RIESGO



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías





MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1. Salida al punto de chequeo	Que no se salga al punto de chequeo por factores externos	Planificar la ejecución del operativo tomando en cuenta los factores externos	Posponer el chequeo	2	4	8	Apreciable
#2 Establecimiento del punto de chequeo	Mala ubicación del punto de chequeo	Tomar en cuenta en la instalación del punto de chequeo en una ruta concurrida	Reubicar el punto de chequeo	1	5	5	Apreciable
#3 Detención de la Unidad de Transporte de Combustible	Que el camión no se detenga en un lugar adecuado	Se le instruye al puntero mandar a detener el camión en un lugar fuera de la vía	Detener el camión en un lugar idóneo	2	5	10	Importante
#4. Inspección de la Unidad de Transporte de Combustible	Que el combustible sea ilegal	Solicitar al conductor los documentos que comprueben la legalidad del combustible transportado y de la unidad	Retener la unidad y detener al chofer	2	5	10	Importante
#4.1 Retención de la Unidad de Transporte de Combustible	que el chofer se oponga a entregar el camión	Explicar consecuencias de oposición al chofer	Coordinar con la compañía para la gestión de otro conductor	1	5	5	Apreciable
#5 Despacho de la Unidad de Transporte de Combustible	que no se despache el camión por una irregularidad mayor	se realizan las inspecciones pertinentes de lugar	Regularizar el estatus de la unidad	1	4	4	Apreciable



LEYENDA							
			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

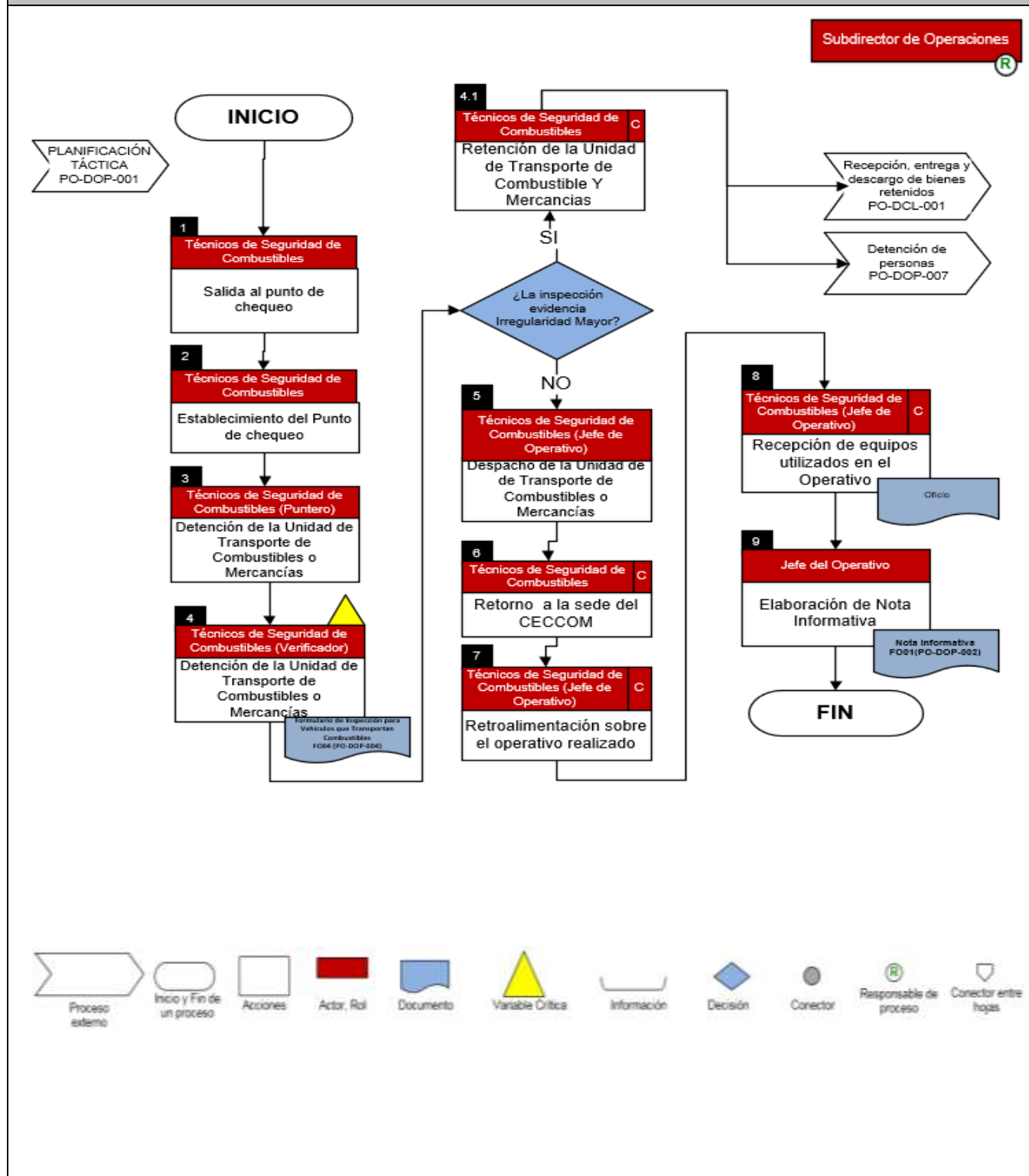
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de Operativos de Inspección a Unidades que Transportan combustibles y Mercancías ejecutados COEP	Cantidad de Operativos de Inspección a Unidades que Transportan combustibles y Mercancías Planificados COE	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{COEP}}{\text{COE}} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Patrulla PO-DOP-005

 Coronel Anderson M. Fabián Riveras, ERD, (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Disuadir en toda el área de responsabilidad, a los fines de ejercer un control preventivo ante los posibles delitos del sector Combustible.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Director de Operaciones y Director Regional<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Salida de la patrulla.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Patrulla, orden arresto.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Elaboración de nota informativa.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Director de Operaciones y Director Regional		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Subdirector de operaciones		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Código Procesal Penal de la República Dominicana<input type="checkbox"/> Código Penal de la República Dominicana<input type="checkbox"/> Ley No. 37-17 que Reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes<input type="checkbox"/> Ley No. 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales<input type="checkbox"/> Ley No. 112-00 de Hidrocarburos<input type="checkbox"/> Ley No. 407-72 Regula la venta de Gasolina, Diesel, Aceites Lubricantes y otros productos similares<input type="checkbox"/> Ley No. 4027-55 Sobre Exoneraciones de Impuestos.<input type="checkbox"/> Resolución 327-2018 del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.<input type="checkbox"/> Resolución 328-2018 del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.<input type="checkbox"/> Resolución 395 - 2013 del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.<input type="checkbox"/> Resolución 22 - 2013 del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Operaciones y la Dirección Regional.<input type="checkbox"/> Los Técnicos de Seguridad de Combustibles tendrán los roles asignados en el Procedimiento Operativo de Planificación Táctica; PO-DOP-002 del que preceda a la patrulla en cuestión, y los mismos serán:<ul style="list-style-type: none">▪ Jefe de Equipo▪ Personal para seguridad		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ver diagrama de flujo		



7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles	<p>1. SALIDA DE PATRULLA: Salen a patrullar la zona determinada en el Procedimiento Operativo Planificación Táctica PO-DOP-001, plasmada en el “Croquis Para realizar Operativo FO02(PO-DOP-001)”.</p>				
<input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles	<p>2. REALIZACIÓN DE PATRULLA: Realizan la patrulla en las rutas establecidas, prestando especial atención para la identificación de algún delito flagrante y así poder detectarlo.</p> <p>¿Detecta algún delito flagrante?</p> <table border="1" data-bbox="646 684 938 777"> <tr> <td>SI</td> <td>Actividad #2.1</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Actividad #3</td> </tr> </table>	SI	Actividad #2.1	NO	Actividad #3
SI	Actividad #2.1				
NO	Actividad #3				
<input type="checkbox"/> Técnicos de Seguridad de Combustibles	<p>2.1 DETENCIÓN DEL INDIVIDIO Y/O RETENCION DE BIENES: El Jefe del Operativo ordena arrestar a los individuos que están cometiendo el delito y ejecutar el Procedimiento Operativo Detención de Personas PO-DOP-007 y retienen los bienes, identificando el lugar y la persona a quien se le ocupó para ejecutar el Procedimiento Operativo Recepción y entrega bienes retenidos PO-DCL-001.</p>				
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)	<p>3. RETROALIMENTACIÓN SOBRE OPERATIVO REALIZADO: El Jefe del Operativo redacta un “Oficio” dirigido al Director Regional socializando con todos los miembros involucrados las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas relacionadas directamente con el procedimiento ejecutado. Estas serán tomadas antes, durante y después del operativo, con el objetivo de asumir con rectitud las lecciones aprendidas en procura del cumplimiento eficaz de procedimiento.</p>				
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)	<p>4. RECEPCIÓN DE EQUIPO UTILIZADO EN EL OPERATIVO Verificará de manera individual mediante el Formulario Pre-Operativo FO03(PO-DOP-001) que todas las propiedades que le fueron cargadas a cada uno de los miembros durante el Procedimiento Operativo Planificación Táctica PO-DOP-001, para que las mismas sean devueltas en su totalidad, el Jefe del Operativo será el responsable de entregarlas en la Dirección de Operaciones.</p>				
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Jefe del Operativo)	<p>5. ELABORACIÓN DE NOTA INFORMATIVA: Elabora una “Nota Informativa FO01(PO-DOP-002)” detallando los pormenores del mismo, detalles que servirán de referencia para informar del operativo realizado.</p>				



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. de secuencia	Oficio	Digital	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO01(PO-DOP-002)	Nota Informativa	Digital	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Caso:** Hace referencia a un suceso o acontecimiento que está siendo investigado.
- Delito:** Es toda acción u omisión que por malicia o negligencia da lugar a un resultado dañoso, estando prevista o tipificada en la ley penal dicha acción u omisión con el señalamiento de la correspondiente pena o castigo.
- Detenido:** Individuo encarcelado por orden de la autoridad.
- Flagrante:** Hecho delictivo que se descubre en el momento mismo de su realización; y cuya comisión en público, ante diversos testigos, facilita la prueba y permite abreviar el procedimiento.
- Ilícito:** Lo prohibido por la ley a causa de oponerse a la justicia, a la equidad, a la razón o a las buenas costumbres.
- Oficio:** Es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes.
- Operativo:** Plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo (allanamiento, patrulla, inspecciones, entre otras).

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Armas (largas y cortas)
- Chalecos Antibalas
- Chaleco reflectivo
- Vehículo de motor (camioneta y/o motocicleta)

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel
- Emisión de gases
- Derrame de combustibles (probable)
- Emisión de Ruido



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1. Salida de la Patrulla	Desperfectos mecánicos en las unidades	Previo a la salida del operativo, se completa el formulario pre operativo donde se establecen las condiciones mecánicas de las unidades	Gestionar otra unidad motorizada	2	5	10	Importante
#2. Realización de patrulla	obstrucciones en las vías en el área planificada por	Contemplar las posibles obstrucciones en la ruta de patrullaje	Se pospone el patrullaje en esa vía y se realiza el patrullaje en una ruta distinta	1	5	5	Apreciable
#2.1 Detención de Individuo y/o retención de bienes	Que el o los detenido/s se tornen agresivos con los miembros de la patrulla	Se instruye al personal para que lleve a cabo los procedimientos de conducción de personas de la mejor manera	Se somete al individuo sin que se haga uso excesivo de la fuerza	2	5	10	Importante

LEYENDA						
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

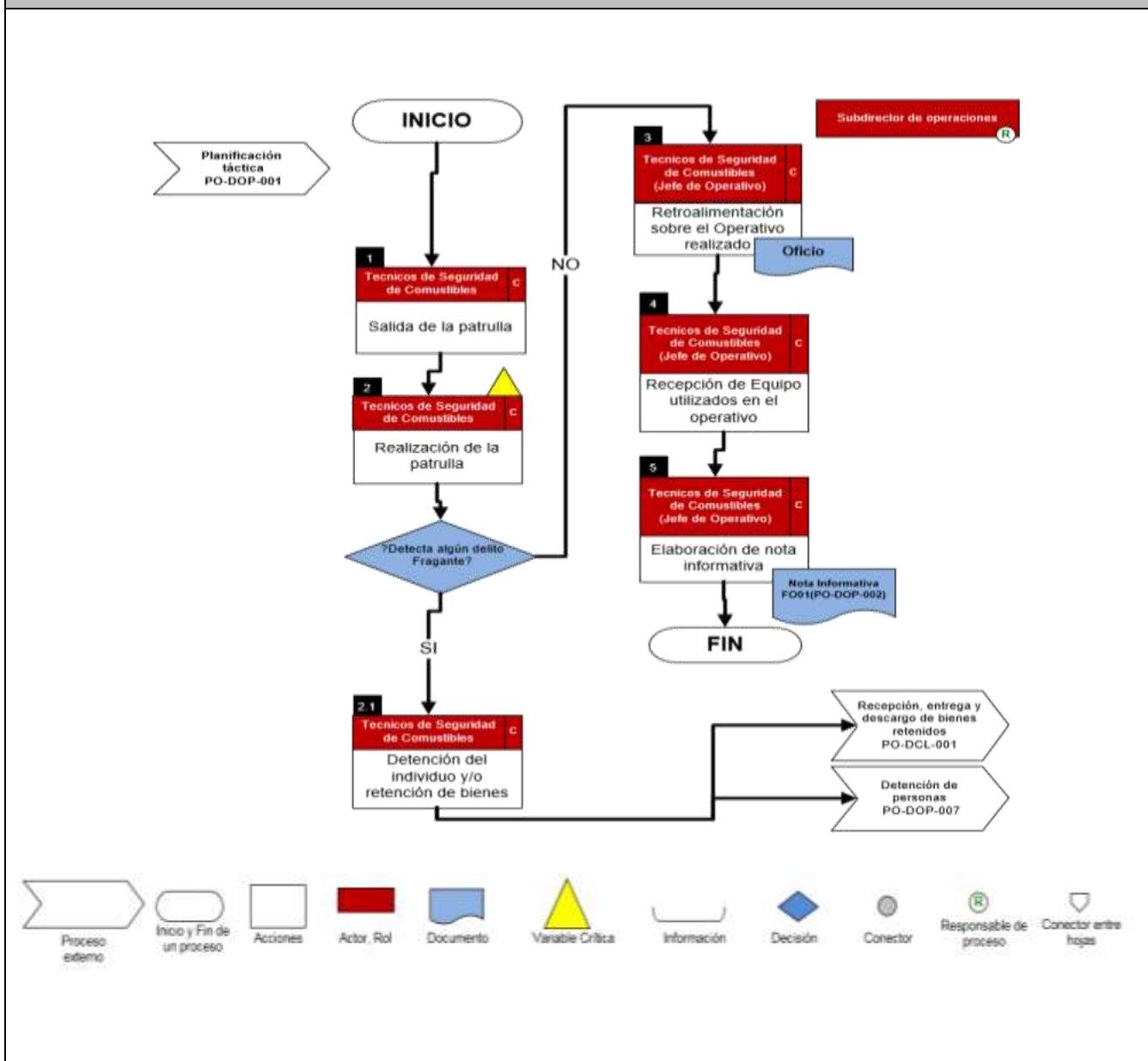


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de operativos de patrullas planificados OPP	Cantidad de operativos de patrullas ejecutados OE	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{OPP}}{\text{OE}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Detención de personas PO-DOP-007

 Coronel Anderson M. Fabián Riveras, ERD, (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Detener a todas las personas que cometan actos ilícitos contemplados en la Normativa Legal Vigente que sustentan las operaciones del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Jefe del Operativo<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Arresto y traslado de la persona detenida al CECCOM.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Arresto, traslado, retiro y verificación.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Libertad o Sometimiento ante los tribunales de la RD.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Responsable de la persona detenida o Policía Nacional.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Subdirector de operaciones		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Código Penal de la República Dominicana<input type="checkbox"/> Código Procesal Penal		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado por la Dirección de Operaciones, la Dirección Regional, Dirección de Puertos para los Hidrocarburos y la Dirección de Inteligencia.<input type="checkbox"/> Los Técnicos de Seguridad de Combustibles tendrán los roles asignados en el Procedimiento Operativo de Planificación Táctica; PO-DOP-001 del que preceda a la patrulla en cuestión, y los mismos serán:<ul style="list-style-type: none">▪ Jefe de Equipo▪ Personal para seguridad▪ Encargado de la seguridad perimétrica▪ Puntero▪ Verificador▪ Encargado del control de acceso al lugar allanado▪ Encargado de cacheo▪ Encargado de desmantelamiento del punto▪ Personal para seguridad▪ Miembros encubiertos▪ Miembros de la Sección de Vigilancia física y Seguimiento (Dirección de Inteligencia)		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		



Ver diagrama de flujo

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles<input type="checkbox"/> Miembros de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento	<p>1. ARRESTADO Y TRASLADO DE LA PERSONA DETENIDA A CECCOM: Arrestan a la persona detectada cometiendo un acto ilícito, poniendo en práctica los conocimientos de sometimiento de personas, preservando la seguridad e integridad de la persona detenida y lo trasladan a la sede del CECCOM correspondiente, siempre manteniendo el control de la situación.</p> <p>Elaborarán una “Nota Informativa FO01(PO-DOP-002)” e informan al Director (Operaciones o Inteligencia), para ejecutar Procedimiento Operativo Creación de Historial de Ficha Control PO-DIN-001, y determinar si persona detenida será trasladada a la Policía Nacional.</p> <p>¿La Persona detenida será trasladada a la Policía Nacional?</p> <table border="1"><tr><td>Si</td><td>Actividad #2</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad #6</td></tr></table> <p>Nota1: Cuando la persona sea detenida por los miembros de la Dirección de Operaciones se enviará la misma detallando las intenciones en un “Oficio” a la Dirección de Inteligencia para ejecutar el Procedimiento Operativo Creación de Historial de Ficha Control PO-DIN-001.</p> <p>Nota2: Cualquier miembro del CECCOM que este o no de servicio y detecte alguna actividad ilícita en el sector de los combustibles puede actuar y detener al ciudadano.</p>	Si	Actividad #2	No	Actividad #6
Si	Actividad #2				
No	Actividad #6				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles<input type="checkbox"/> Miembros de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento	<p>2. TRASLADO DE LA PERSONA A UN CENTRO MEDICO: Traslada a la persona detenida a un centro médico disponible, para que le sea llenado y completado un Certificado Médico, que confirme su estado de salud física, posterior a un examen médico.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles<input type="checkbox"/> Miembros de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento	<p>3. TRASLADO Y ENTREGA DE LA PERSONA DETENIDA A LA POLICÍA NACIONAL: Traslada a la persona detenida al destacamento de la Policía Nacional determinado, donde lo entregan a un representante de dicho destacamento. Presentarán a la persona detenida con el “Oficio” en el que se detalla las generales de la persona detenida, el motivo de su apresamiento y la importancia de mantenerla bajo custodia, el Certificado Médico para demostrar su estado de salud físico actual y la fotocopia de la cedula del detenido (si posee), una copia del “Oficio “y documentos adjuntos debe ser firmada por el representante del destacamento.</p> <p>Nota2: La persona detenida deberá ser mantenido bajo arresto en el destacamento de la Policía Nacional por un periodo de no más de 48 horas (Código Procesal Penal de Rep. Dom.).</p>				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director de Inteligencia<input type="checkbox"/> Director de Operaciones	<p>4. <u>ORDEN DE RETIRO DE LA PERSONA DETENIDA DE LA POLICÍA NACIONAL:</u> Ordena al miembro operativo retirar a la persona detenida del destacamento, yendo con la copia del “Oficio” y “documentos adjuntos” que se firmó durante la entrega al representante del destacamento de la Policía Nacional.</p> <p>Pasado el plazo de ley para presentar formal acusación por parte del ministerio público, ¿Se procederá a someter al infractor ante los tribunales de la República Dominicana?</p> <table border="1" data-bbox="646 590 943 684"><tr><td>No</td><td>Actividad #5</td></tr><tr><td>Si</td><td>Actividad #7</td></tr></table>	No	Actividad #5	Si	Actividad #7
No	Actividad #5				
Si	Actividad #7				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles<input type="checkbox"/> Miembros de la Sección de Vigilancia Física y Seguimiento	<p>5. <u>RETIRO, VERIFICACION Y TRASLADO LA PERSONA DETENIDA AL CECCOM:</u> Retira a la persona detenida, debiendo verificar que la misma esté en las condiciones de salud en que fue entregada, según el “Certificado Médico” y lo traslada a la sede del CECCOM, en caso de que el detenido presente contusiones u otras lesiones, se exigirá un nuevo “Certificado Médico” a las autoridades de la Policía Nacional que se encuentren en el destacamento y un informe que explique las razones de las mismas.</p> <p>Nota3: En caso de que la persona detenida sea trasladada a la sede del CECCOM por parte de una entidad externa (Policía Nacional, etc.), se exigirá un “Certificado Médico” que valide el estado físico del detenido.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director de Operaciones<input type="checkbox"/> Director de Inteligencia	<p>6. <u>PUESTA EN LIBERTAD DE LA PERSONA DETENIDA MEDIANTE LA ENTREGA UN REPONSABLE:</u> Ponen en libertad a la persona detenida tras firmar una “Certificación FO01(PO-DOP-005)” donde quien firma aceptará las condiciones físicas del detenido al momento de su puesta en libertad, dicha Certificación podrá ser firmada por la misma persona que fue detenida o por un tercero que vaya a buscarlo, en este caso la persona que vaya a buscarlo deberá dejar una copia de su cédula de identidad.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director Jurídico<input type="checkbox"/> Representante del Ministerio Público	<p>7. <u>SOMETIMIENTO ANTE LOS TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA:</u> El Ministerio Publico se constituye en querellante y solicita la imposición de una medida de coerción contra el infractor. Para esto debe presentar las pruebas preliminares que ha obtenido hasta el momento ante el Juez de la Instrucción. Vencido el plazo de la medida cautelar, el Ministerio Publico presenta Formal Acusación ante la Cámara Penal del Juzgado de Primera Instancia del domicilio donde se cometió el ilícito. El Ministerio Publico es responsable de ejercer la representación del Estado Dominicano ante cualquier instancia y recurso.</p>				



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DOP-002)	Nota Informativa	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO01(PO-DOP-005)	Certificación	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
N/A	Certificado Médico	Físico	Archivo Oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Caso:** Hace referencia a un suceso o acontecimiento que está siendo investigado.
- Delito:** Es toda acción u omisión que por malicia o negligencia da lugar a un resultado dañoso, estando prevista o tipificada en la ley penal dicha acción u omisión con el señalamiento de la correspondiente pena o castigo.
- Detenido:** Individuo encarcelado por orden de la autoridad.
- Flagrante:** Hecho delictivo que se descubre en el momento mismo de su realización; y cuya comisión en público, ante diversos testigos, facilita la prueba y permite abreviar el procedimiento.
- Ilícito:** Lo prohibido por la ley a causa de oponerse a la justicia, a la equidad, a la razón o a las buenas costumbres.
- Oficio:** Es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes.
- Operativo:** Plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo (allanamiento, patrulla, inspecciones, entre otras)
- Tirilla:** Es un escrito menos formal que el Oficio que sirve para comunicar disposiciones, informes, invitaciones, felicitaciones, solicitud de colaboraciones, agradecimientos, etc.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Armas (largas y cortas)
- Chalecos Antibalas
- Esposas



C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel
- Emisión de gases
- Derrame de combustibles (probable)
- Emisión de Ruido

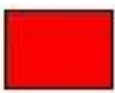
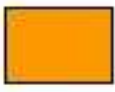
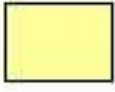

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1. Arresto y traslado de la persona detenida al CECCOM	Que el individuo detenido se comporte de manera agresiva con los miembros	Se practica el proceso de conducción de personas	Someter al individuo conservando sus derechos	2	5	10	Importante
#2 Traslado de la persona detenida a un Centro Medico	Que no haya vehículo para transportar al detenido	N/A	Se gestiona otra unidad para el traslado	1	5	5	Apreciable
#3 Traslado de la persona detenida a la Policía Nacional	Que el detenido no posea documentos de identificación	N/A	Se confecciona una tirilla con los datos suministrados por el detenido	3	3	9	Importante
#3 Traslado y entrega de la persona detenida a la Policía Nacional	Que la persona detenida no sea recibida en el destacamento por falta de espacio	Se verifica la capacidad del destacamento para recibir persona detenida	Se gestiona trasladar al detenido a otro destacamento	1	5	5	Apreciable
#5 Retiro, verificación y traslado de la persona detenida al CECCOM	Que la persona detenida presente contusiones que no existían previo a su entrada a la Policía Nacional	N/A	Se realiza un informe donde se pormenoriza la situación y se expide un certificado médico que garantice las condiciones físicas del detenido	1	5	5	Apreciable
#6 Puesta en Libertad de la persona detenida a un responsable	Que no exista ninguna persona que se haga responsable del detenido	N/A	Se gestiona para que el detenido se comunique con una persona responsable	1	5	5	Apreciable



LEYENDA

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

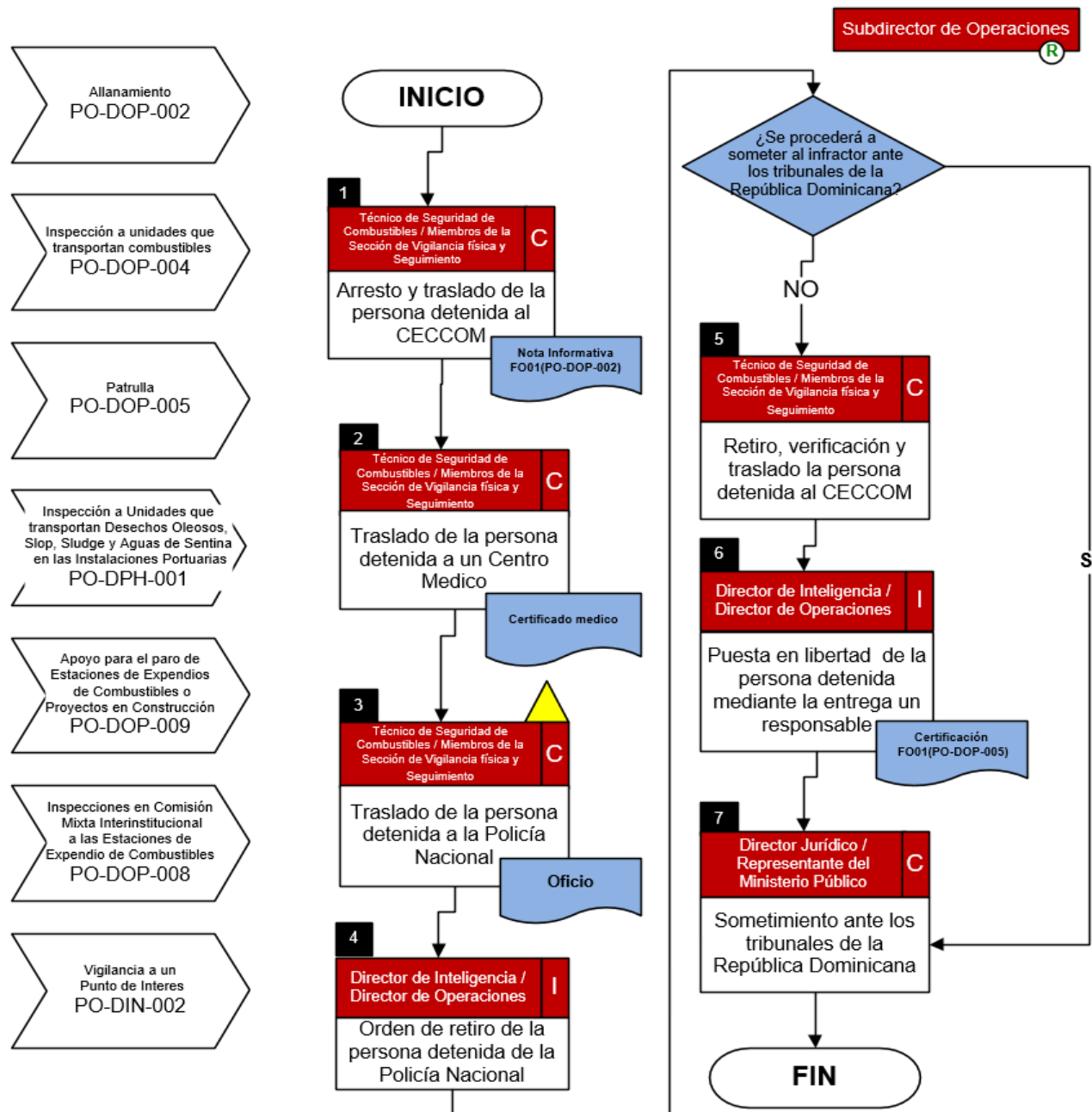
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de personas detenidas CPD	Cantidad de personas detectadas cometiendo un delito flagrante CPDD	Mensual	95%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CPD}}{\text{CPDD}} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Inspecciones en Comisión Mixta Interinstitucional a las Estaciones de Expendio de Combustibles PO-DOP-008

 Coronel Anderson M. Fabián Riveras, ERD, (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
<p>Inspeccionar en comisión mixta las de estaciones de expendio de combustibles, a los fines de verificar la correcta comercialización de los y combustibles; al mismo tiempo, verificar la permisología pertinente y las condiciones de la planta física de las estaciones de combustibles, con miras a determinar si cumple o no con los estándares legales y de seguridad exigidos por la Normativa Legal Vigente del MICM.</p>		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: La Comisión del director del Instituto Dominicano para la Calidad, directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Director General del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, Director de Salud Pública y el Director de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio Procuraduría de Crímenes y Delitos Contra la salud.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Llegada a la Estación de Expendio de Combustible<input type="checkbox"/> INCLUYE: Verificación, socialización y retroalimentación.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Elaboración de Nota Informativa<input type="checkbox"/> CLIENTE: La Comisión del director del Instituto Dominicano para la Calidad, Directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Director General del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, Director de Salud Pública y el Director de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio Procuraduría de Crímenes y Delitos Contra la Salud.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector de Operaciones		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Código Procesal Penal<input type="checkbox"/> Ley No. 37-17 de Reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes<input type="checkbox"/> Ley No. 495-06 de Rectificación Tributaria<input type="checkbox"/> Ley No. 358-05 Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario<input type="checkbox"/> Ley No.64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales<input type="checkbox"/> Ley No.112-00 de Hidrocarburos<input type="checkbox"/> Ley No.1728-48 Instalación de Tanques de Depósito de Combustibles<input type="checkbox"/> Ley No. 407-72 Regula la venta de gasolina, diésel oil, aceites lubricantes y otros productos similares.<input type="checkbox"/> Ley No. 17-19 sobre la Erradicación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados.<input type="checkbox"/> Decreto 55-31		



5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Operaciones y las Dirección Regional.
- Todas las actividades serán realizadas por la Comisión Interinstitucional, y se colocará entre paréntesis el representante institucional que responsable de la actividad a definir en el apartado #7.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional	1. <u>LLEGADA A LA ESTACION DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLE A INSPECCIONAR:</u> Llegan a la Estación de Expendio de Combustible a Inspeccionar. Se distribuye el personal de la manera que se planificó en el Procedimiento Operativo Planificación Táctica PO-DOP-001 y se plasmó en la “ Planificación Semanal FO04(PO-DOP-001) ”, y el “ Croquis para Realizar Operativo FO02(PO-DOP-001) ”, se identifican y procuran al encargado (Administrador) de dicha Estación de Expendio.
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional (Técnico de Seguridad de Combustibles)	2. <u>CESE DE LAS OPERACIONES DE VENTA:</u> Solicitan al Administrador de la Estación de Expendio de Combustibles el cese de las operaciones de venta de combustible, con miras a que el personal del CECCOM acordone el lugar donde se llevara a cabo dicha Estación.
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional (Técnico de Seguridad de Combustibles)	3. <u>VERIFICACION DE PERMISOLOGIA:</u> Verifican los permisos correspondientes de acuerdo a lo establecido en el Reglamento 307 de la Ley 112-00 de Hidrocarburos, que están contemplados en el “ Formulario para Inspección de Estaciones de Expendio de Combustibles FO01(PO-DOP-008) ”. <ol style="list-style-type: none">1. Operación2. Ayuntamiento del Municipio correspondiente3. Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes4. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales5. Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones6. Catastro Nacional7. Cuerpo de Bomberos8. Defensa Civil



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p><input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional (representante de PROCONSUMIDROR / INDOCAL)</p>	<p>4. VERIFICACION DE CANTIDAD (METROLOGIA) Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES: Verificarán la cantidad del combustible comercializado en la estación vertiendo el combustible de dispensador en un serafín y comprobando que la cantidad en el recipiente coincide con la cantidad en el tablero del dispensador de combustibles.</p> <p>De igual forma verificarán la calidad del combustible vertiendo una muestra de cada uno de los combustibles en cada uno de los frascos del laboratorio móvil y comprueban que la lectura este acorde con las características químicas del combustible.</p> <p>Ambas informaciones se asentarán en la sección correspondiente del “Formulario para Inspección de Estaciones de Expendio de Combustibles FO01(PO-DOP-008)”.</p> <p>Verificarán las instalaciones físicas en cuanto al aspecto de seguridad y apariencia.</p>
<p><input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional</p>	<p>5. PRESENTACION Y SOCIALIZACION DE RESULTADO: Presentaran y socializaran los hallazgos detectados en cuanto a la perisología, cantidad y calidad del combustible analizado y la estructura física de la Estación de Expendio de Combustibles Inspeccionada, contemplados en el “Formulario para Inspección de Estaciones de Expendio de Combustibles FO01(PO-DOP-008)” y aplicarán las acciones pautadas en la Tabla No.1.</p> <p>Nota1: Si el hallazgo ocurre durante la verificación de la calidad del combustible, una muestra del mismo será enviada a un laboratorio certificado y acreditado.</p> <p>Nota2: Después de completado el Formulario para Inspección de Estaciones de Expendio de Combustibles, deberá ser firmado por el gerente de la Estación de Expendio de Combustibles y se le proporcionará una copia del mismo.</p>
<p><input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional</p>	<p>6. RETROALIMENTACION SOBRE EL ALLANAMIENTO REALIZADO: Redacta un informe a través de un “Oficio” dirigido al Director Regional socializando con todos los miembros involucrados realizando un análisis FODA, (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) relacionadas directamente con el procedimiento ejecutado. Estas serán tomadas antes, durante y después del operativo, con el objetivo de asumir con rectitud las lecciones aprendidas en procura del cumplimiento eficaz de procedimiento.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Técnico de Seguridad de Combustibles)	<p>7. RECEPCION DE EQUIPOS UTILIZADOS: Verificará de manera individual todas las propiedades que le fueron cargadas a cada uno de los miembros, citadas en el “Formulario Pre-Operativo FO03(PO-DOP-001)”, para que las mismas sean devueltas terminado el operativo.</p> <p>Nota3: En caso de ser necesario, luego de recibidas las propiedades por parte de los soldados, el Jefe del Operativo será el responsable de entregarlas en la Dirección de Operaciones.</p> <p>Nota4: El Director Regional o Subdirector Regional deberán supervisar al Jefe del Operativo durante la Explicación del Operativo a ejecutar.</p>
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles (Técnico de Seguridad de Combustibles)	<p>8. ELABORACION DE NOTA INFORMATIVA: Elabora una “Nota Informativa FO01(PO-DOP-002)” detallando los pormenores del mismo, detalles que servirán de referencia para informar del operativo realizado.</p>

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO01(PO-DOP-002)	Nota Informativa	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO01(PO-DOP-008)	Formulario para Inspección de Estaciones de Expendio de Combustibles	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Interinstitucional:** De la relación entre instituciones, o que está relacionado con ella.
- PROCONSUMIDOR:** Directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.
- INDOCAL:** Instituto Dominicano para la Calidad

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Armas (largas y cortas)
- Chalecos Antibalas
- Cinta perimetral
- Laboratorio móvil
- Mascarilla para gases
- Vehículo de motor (camioneta)

C. IMPACTOS AMBIENTALES



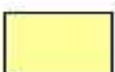

- Generación de papel
- Emisiones de gases

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#2 Cese de las operaciones de venta	Renuencia por parte de los propietarios a ser inspeccionados	Explicación detallada de la inspección	Cierre inmediato de la Estación de expendio de Combustibles y sometimiento de los propietarios	1	5	5	Apreciable
#4 Verificación de Cantidad y Calidad de los Combustibles	Desperfecto del laboratorio móvil	Llevar un laboratorio móvil adicional	Enviar la muestra a un laboratorio certificado y acreditado	2	3	6	Apreciable



LEYENDA							
			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

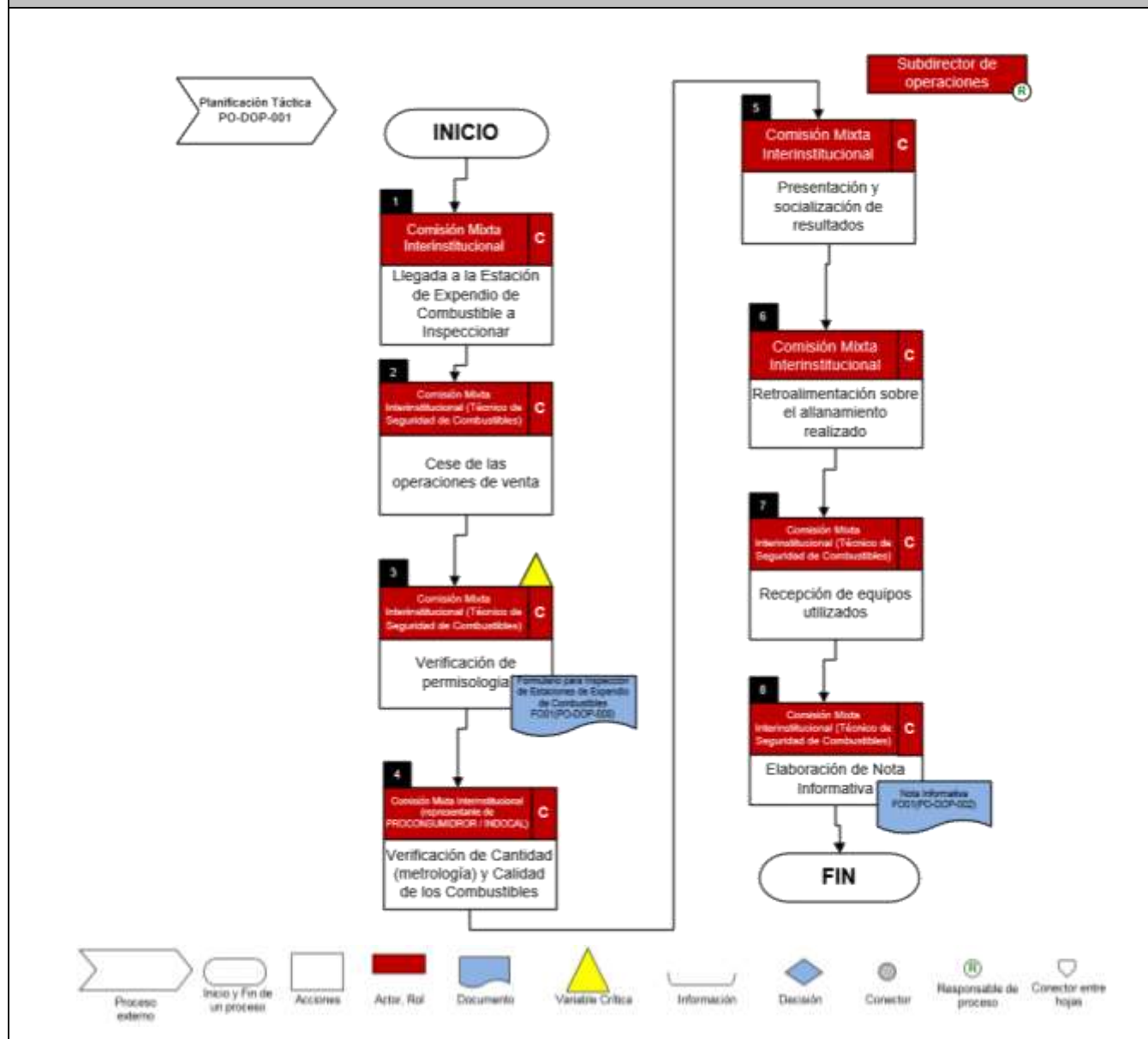
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de Estaciones de Expendio de Combustibles programadas para ser Inspeccionadas	Cantidad de Estaciones de Expendio de Combustibles Inspeccionadas	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{Variable 2}}{\text{Variable 1}} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Apoyo a la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio PO-DOP-009

 Coronel Anderson M Fabian Riveras, ERD (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Apoyar a la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio a que asegure que las plantas envasadoras y estaciones de expendio de gas natural, GLP y estaciones de expendio de combustibles líquidos y mixtos se establezcan y brinden sus servicios de conformidad con las leyes, reglamentos, resoluciones, normas técnicas y de calidad y otras disposiciones emanadas del MICM.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio del MICM.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recepción de solicitud de soldados.
- INCLUYE:** Solicitud, coordinación, asignación de personal, paro de construcción, etc.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Elaboración de la Nota Informativa.
- CLIENTE:** Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio del MICM.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Subdirector de Operaciones

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Ley 37-17 que reorganiza el Ministerio de Industria y Comercio.
- Ley 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Ley 112-00 de Hidrocarburos.
- Ley 407-72 Regula la venta de gasolina, diésel oíl, aceites lubricantes y otros productos similares.

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Operaciones y las Direcciones Regionales.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Subdirector de operaciones	<p>1. <u>RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE TÉCNICO DE SEGURIDAD DE COMBUSTIBLES:</u> Recibe la solicitud a través de un “Documento” por parte del Técnico de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio del MICM.</p> <p>Coordina con la Dirección Regional correspondiente para que conjuntamente con los técnicos de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio del MICM clausuren la Estaciones de Expendio determinada.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director Regional<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles<input type="checkbox"/> Técnico de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de expendio del MICM	<p>2. CLAUSURA DE ESTACIÓN DE EXPENDIO O SEGURIDAD FÍSICA (COLOCACIÓN PRECINTOS): Clausuran la Estación de Expendio de Combustibles o el proyecto de construcción de Estación de Expendio de Combustibles determinada en el Procedimiento Operativo Planificación Táctica PO-DOP-001. Llenarán el “Formulario de clausura de estación de expendio de combustibles y envasadora de gas licuado de petróleo FO01(PO-DOP-009)”.</p> <p>¿Se quedará personal apostado en la Estación de Expendio de Combustibles o el proyecto de construcción de Estación de Expendio de Combustibles?</p> <table border="1" data-bbox="656 674 954 747"><tr><td>SI</td><td>Actividad #3</td></tr><tr><td>NO</td><td>Actividad #4</td></tr></table> <p>Elabora una “Nota Informativa FO01(PO-DOP-002)” detallando los pormenores de la clausura realizada.</p>	SI	Actividad #3	NO	Actividad #4
SI	Actividad #3				
NO	Actividad #4				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector de Operaciones<input type="checkbox"/> Técnico de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de expendio del MICM<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles	<p>3. COORDINACIÓN DE SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA, DIETA Y VIATICO: Coordinan la dieta y viáticos de los Técnico de Seguridad de Combustibles que se quedarán apostados en la Estación de Expendio de Combustibles o el proyecto de construcción de Estación de Expendio de Combustibles suministrándole la “Copia de la Cedula” Técnico/s de Seguridad de Combustibles seleccionado/s para prestar servicio correspondiente.</p> <p>Semanalmente se asignará a un Técnico de Seguridad de Combustibles diferente para cada Estación de Expendio de Combustibles o el proyecto de construcción de Estación de Expendio de Combustibles clausurada, y estarán registrados y controlados en la “Lista de servicio de apoyo a la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio FO02 (PO-DOP-009)”</p> <p>Nota1: La dieta será recibida a través de una transferencia bancaria que este a nombre de la cedula suministrada.</p> <p>Nota2: Los servicios de seguridad física prestados en la Estación de Expendio de Combustibles o el proyecto de construcción de Estación de Expendio de Combustibles podrán durar más de una (1) semana.</p> <p>Nota3: El Subdirector de operaciones mantendrá un monitoreo continuo, de la misma forma el Director Regional correspondiente mantendrán un monitoreo mediante patrullas a las estaciones de expendios intervenidas.</p>				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Subdirector de operaciones	<p>4. RETIRO DE LOS TÉCNICOS DE SEGURIDAD DE COMBUSTIBLES: Recibe a los técnicos Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio del MICM, con un “Documento” que solicita el retiro del personal CECCOM, que se encuentra en la Estación de Expendio de Combustibles o el proyecto de construcción de Estación de Expendio de Combustibles clausurada debido a que el representante de la misma ha cumplido con los requisitos del MICM.</p> <p>Coordinará con el Director Regional el retiro de los Técnico de Seguridad de Combustibles, y este a su vez elaborada una “FO01(PO-DOP-002) Nota Informativa” detallando los pormenores en cuanto al retiro del personal del CECCOM del proyecto de construcción de nueva estación de expendio de combustible.</p>

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DOP-009)	Formulario de clausura de estación de expendio de combustibles y envasadora de gas licuado de petróleo	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO01(PO-DOP-002)	Nota Informativa	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
FO02(PO-DOP-009)	Lista de servicio de apoyo a la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- MICM:** Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes
- CECCOM:** Cuerpo Especializado de Control de Combustibles

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Armas (largas y cortas)
- Chalecos Antibalas
- Vehículo de motor (camioneta y motocicleta)

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel
- Emisión de gases
- Derrame de combustibles (probable)
- Emisión de Ruido



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#3 Coordinación de dieta y viáticos	No tener personal disponible para la misión	Contactar el personal que se utilizara enseguida se reciba la solicitud	Solicitar personales disponibles de otras áreas	2	2	4	Apreciable
#4 Retiro de los Técnico de Seguridad de Combustibles	Que un miembro no llegue a tiempo para la firma de la documentación	Solicitar que el personal este temprano en la Dirección de Operaciones	Contactara al miembro para encontrarse de camino y realizar la firma de la documentación	2	1	2	Marginal

LEYENDA							
VALORES				DESCRIPCIÓN			
		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
		1	2	3	4	5	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5
	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.						
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.						
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente ai es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.						
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.						

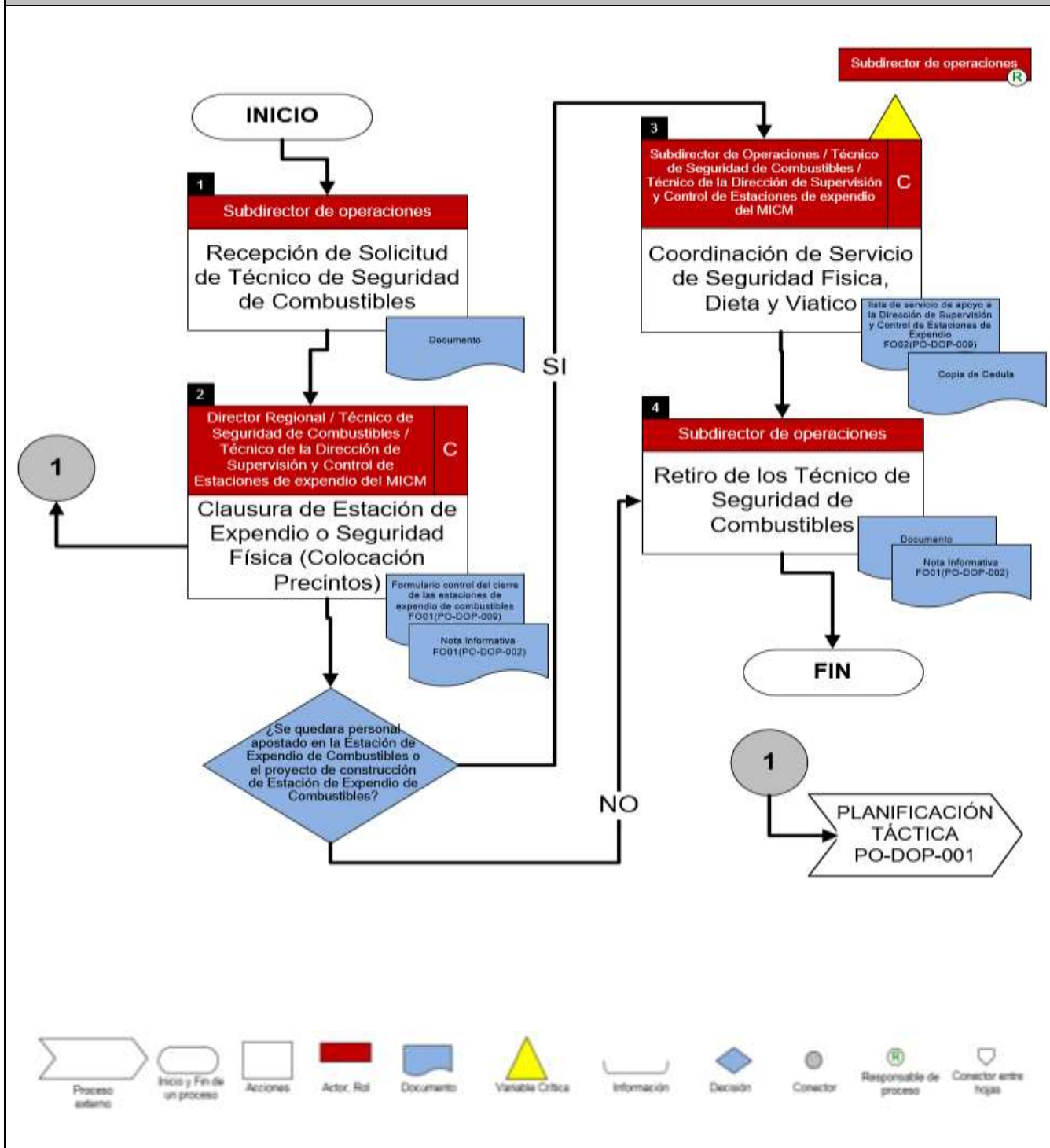
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Respuesta a las solicitudes de apoyo RSA	Solicitudes de apoyo SA	Mensual	95%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{RSA}}{\text{SA}} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:

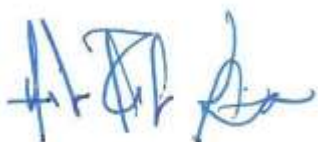






Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Inspecciones en Comisión Mixta Interinstitucional PO-DOP-010

 Coronel Anderson M. Fabián Riveras, ERD, (DEM) Director de Operaciones	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
23.09.2021	01	23.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
<p>Inspeccionar en comisión con otras instituciones los comercios de mercancías reguladas por la Ley 17-19 Contra Comercio Ilícito, a los fines de supervisar la correcta comercialización de los productos que distribuyen los mismos, además de verificar la permisología pertinente de estos, con miras a determinar si cumple o no con los estándares legales y de seguridad exigido por la normativa legal vigente del MICM.</p>		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Dirección del instituto dominicano para la cálda, Dirección del Instituto Nacional de Protección de Los derechos del Consumidor, Dirección General del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, de la Salud Publica, Dirección Supervisión y Control de Estaciones de Expendio, Procuraduría Especializada de Crímenes y Delitos contra la Salud.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Llegada al punto de interés a inspeccionar.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Verificación, socialización y retroalimentación.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Elaboración de Nota Informativa.<input type="checkbox"/> CLIENTE: La Comisión del director del Instituto Dominicano para la Calidad, Directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Director General del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, Director de Salud Pública y el Director de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio Procuraduría de Crímenes y Delitos Contra la Salud.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector de Operaciones		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Código Procesal Penal<input type="checkbox"/> Ley No. 37-17 de Reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.<input type="checkbox"/> Ley No. 495-06 de Rectificación Tributaria<input type="checkbox"/> Ley No. 358-05 Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario<input type="checkbox"/> Ley No.64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales<input type="checkbox"/> Ley No.112-00 de Hidrocarburos<input type="checkbox"/> Ley No.1728-48 Instalación de Tanques de Depósito de Combustibles<input type="checkbox"/> Ley No. 407-72 Regula la venta de gasolina, diésel oíl, aceites lubricantes y otros productos similares.<input type="checkbox"/> Ley No. 17-19 sobre la Erradicación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados.<input type="checkbox"/> Decreto 55-31<input type="checkbox"/> Código Penal RD<input type="checkbox"/> Código Procesal RD<input type="checkbox"/> Decreto 55-31 que amplía las facultades del CECCOM para entrenar el ilícito de producto regulado		



5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Operaciones, Dirección de inteligencia y Dirección Regionales.
- Todas las actividades serán realizadas por la Comisión Interinstitucional, y se colocará entre paréntesis el representante institucional que responsable de la actividad a definir en el apartado #7.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Director de Operaciones	1. RECEPCION DE INFORMACION: Recibe la solicitud por parte de la dependencia pertinente para realización del operativo. Coordina con la Dirección Regional correspondiente para que, en comisión con la dependencia solicitante, sea intervenido el punto de interés y ordena que se ejecuta la intervención.
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional	2. LLEGADA AL PUNTO DE INTERESES: Llegaran al punto de interés a inspeccionar. Se distribuye el personal de la manera custodiado el comercio y el personal integrada en comisión, identifican y procuran al encargado (Administrador) del punto de interés a verificar.
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional (Técnico de Seguridad de Combustibles)	3. CASE DE LAS OPERACIONES DEL VENTA: Solicitan al administrador el caso de las operaciones labores de venta, con mira a que el personal del CECCOM acordone el lugar donde se llevara a cabo dicha inspección.
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional (Técnico de Seguridad de Combustibles)	4. VERIFICACION EN EL PUNTO DE INTERES: Verifican los permisos de acuerdo a lo establecido en las leyes correspondientes, según el organismo a quien se le esté brindando el apoyo, además de la cantidad de producto o mercancías comercializadas en el establecimiento, la calidad y legalidad de los mismos.
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional (Técnico de Seguridad de Combustibles)	5. PRESENTACION Y SOCIALIZACION DE RESULTADO: Presentaran y socializaran los hallazgos detectados en cuanto a los permisos, cantidad y calidad de productos verificados y estructuras física de los establecimientos. Nota1: Si un hallazgo ocurre durante la verificación de las mercancías las dependencias integradas en la comisión tendrán total jurisdicción sobre el mismo. Nota2: La dependencia involucrada deberá suministrar al CECCOM toda la información generada en este operativo incluyendo si fuese necesario una certificación de las mercancías incautada durante el operativo.



RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN		
<input type="checkbox"/> Comisión Mixta Interinstitucional (Técnico de Seguridad de Combustibles)		6. RECEPCION DE EQUIPOS UTILIZADOS: Verificara de manera individual todas las propiedades que le fueron cargadas a cada uno de los miembros, citadas en el “Formulario Pre-Operativo FO03(PO-DOP001)”, para que las mismas sean devueltas una vez terminado el operativo. Nota3: En caso de ser necesario, luego de recibidas las propiedades por partes de los soldados. Técnico de Seguridad de Combustibles será el responsable de entregarla en la Dirección de Operaciones. Nota4: El director regional o Subdirector Regional deberán supervisar al Jefe del Operativo durante la Explicación del Operativo a ejecutar.		
<input type="checkbox"/> Técnico de Seguridad de Combustibles. <input type="checkbox"/> Jefe de Operativo		7. ELABORACION DE NOTAS INFORMATIVA: Elabora una “ nota informativa FO01(PO-DOP-002) ” detallado los pormenores del mismo, detalles que servían de referencia para informar del operativo realizado.		
8. REGISTROS				
CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DOP-002)	Nota Informativa	Físico	Archivo oficina Administrativa de la Dirección de Operaciones	3 años
9. ANEXOS				
A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
<input type="checkbox"/> Interinstitucional: De la relación entre instituciones, o que está relacionado con ella. <input type="checkbox"/> PROCONSUMIDOR: Directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. <input type="checkbox"/> INDOCAL: Instituto Dominicano para la Calidad				
B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS				
<input type="checkbox"/> Computadora <input type="checkbox"/> Armas (largas y cortas) <input type="checkbox"/> Chalecos Antibalas <input type="checkbox"/> Cinta perimetral <input type="checkbox"/> Laboratorio móvil <input type="checkbox"/> Mascarilla para gases <input type="checkbox"/> Vehículo de motor (camioneta)				




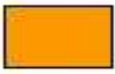
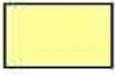
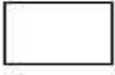
C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel
- Emisiones de gases

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#2 Cese de las operaciones de venta	Renuencia por parte de los propietarios a ser inspeccionados	Explicación detallada de la inspección	Cierre inmediato de la Estación de expendio de Combustibles y sometimiento de los propietarios	1	5	5	Apreciable

LEYENDA							
			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

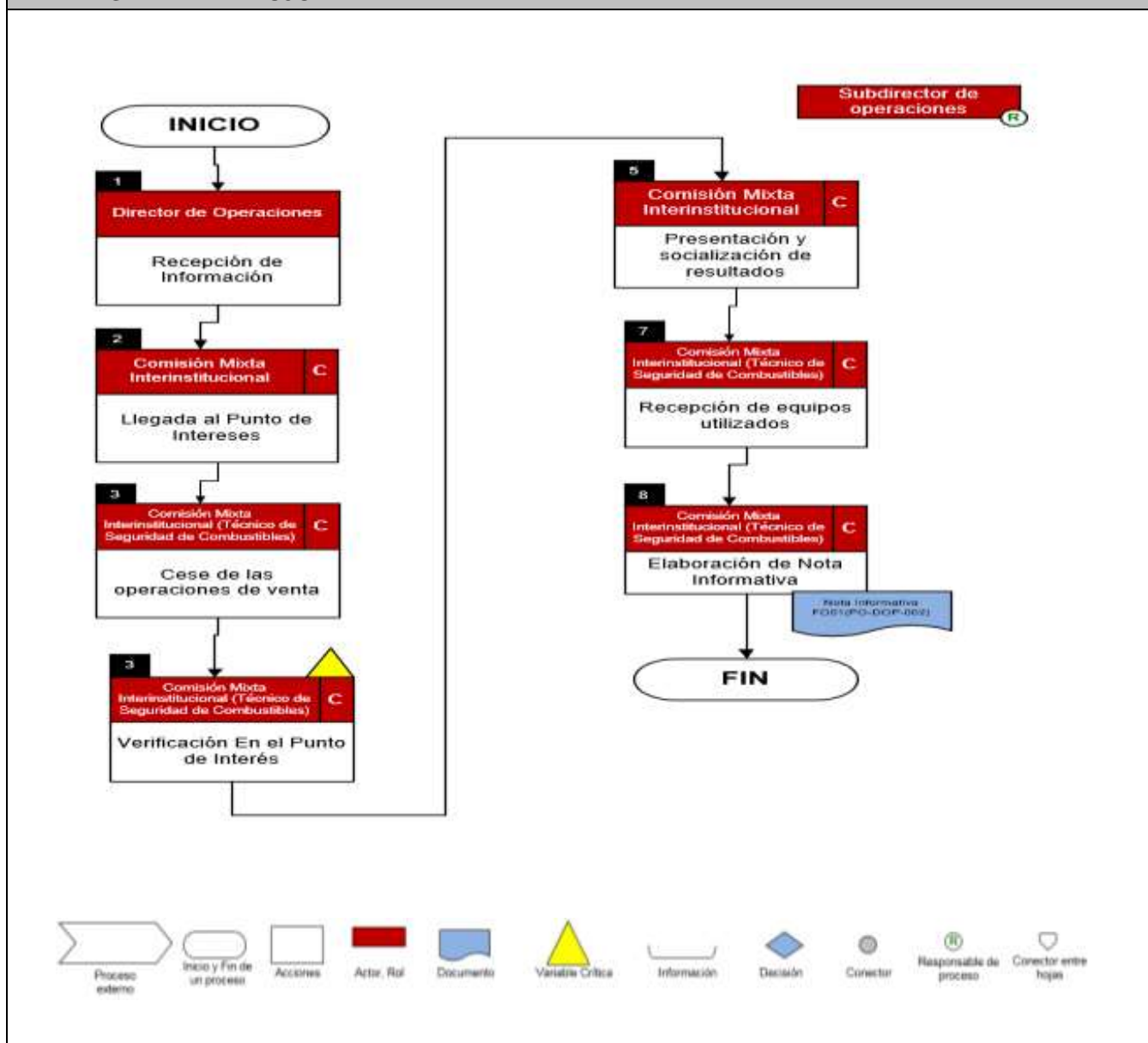


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de punto de interés programados para ser inspeccionados	Cantidad de Punto de interés inspeccionadas	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{Variable 2}}{\text{Variable 1}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Entrega / Devuelta de equipos y propiedades del CECCOM PO-DLO-001

 Coronel Jaime Cornielle Matos , ERD (DEM) Director de Logística	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	14.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Abastecer a todo el personal del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) de los equipos y propiedades necesarias para realizar las diferentes tareas de la institución.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Todos los miembros del CECCOM. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Solicitud de materiales, equipo o propiedades. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Evaluación, autorización y entrega. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Recepción del equipo o propiedad suministrada. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Todos los miembros del CECCOM.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Director de Logística		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Manual de la Calidad del CECCOM <input type="checkbox"/> Manual de Administración y Contabilidad Militar de las Fuerzas Armadas		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Logística		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Subdirector de Logística <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Almacén y Deposito <input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Digitación <input type="checkbox"/> Encargado de la de las Unidad de Archivo <input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Mensajería	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE MATERIALES, EQUIPO Y PROPIEDAD: Reciben la solicitud de los materiales, equipo o propiedades de parte del responsable de alguna de las áreas centralizadas del CECCOM, con las siguientes características. Cuando sean materiales de primera clase (prendas de vestir), segunda clase gastables o equipos operacionales, se llenará el “ Formulario de Entrega de Materiales Gastables y/o Equipos Operacionales FO02(PO-DLO-001) ” detallando las cantidades de material o equipo que necesiten.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Director de Logística <input type="checkbox"/> Subdirector de Logística <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Almacén y Depósito 	<p>2. EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD: Evalúa la solicitud y determina la disponibilidad de los materiales, equipo o propiedades solicitada, ordenando la verificación en el almacén a algún miembro de la Dirección de Logística para constatar la existencia del mismo.</p> <p>¿Están en existencia el equipo o propiedad?</p> <table border="1" data-bbox="610 478 1458 625"> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Actividad #3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano</td> </tr> </table> <p>Quando el equipo o propiedad necesite ser comprado el Director de Logística gestionará las características del bien solicitado con el área especializada en el CECCOM, y enviará un “Oficio” con las especificaciones del equipo o las propiedades a solicitar al Director General endosando la solicitud original.</p>	Si	Actividad #3	No	PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano
Si	Actividad #3				
No	PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano				
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Director de Logística <input type="checkbox"/> Subdirector de Logística 	<p>3. AUTORIZACIÓN DE ENTREGA MATERIALES, EQUIPO Y PROPIEDAD SOLICITADO: Autoriza la entrega de los materiales, equipos solicitado, firmando el “Formulario de Entrega de Materiales Gastables y/o Equipos Operacionales FO02(PO-DLO-001)” y ordena al Encargado del Departamento de Almacén y Deposito que entreguen los materiales o equipos operacionales solicitados.</p> <p>Quando sean propiedades o equipos de primera clase ordenara de manera verbal que sea entregado al área solicitante.</p> <p>Quando no cuente con la totalidad de los materiales o equipos operacionales solicitados, será detallado la cantidad y los materiales o equipos faltantes en el “Formulario de Entrega de Materiales Gastables y/o Equipos Operacionales FO02(PO-DLO-001)”.</p>				
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Subdirector de Logística <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Almacén y Deposito 	<p>4. ENTREGA DE MATERIALES, EQUIPO Y PROPIEDADES SOLICITADAS: Entregan los materiales, equipo o propiedades solicitada al representante del área solicitante haciéndolo firmar el “Formulario de Entrega de Materiales Gastables y/o Equipos Operacionales FO02(PO-DLO-001)” como constancia de a ver recibido los materiales, equipo o propiedades solicitada, el original de estos documentos reposara en la Dirección de Logística y una copia se le entregara al representante del área solicitante.</p>				
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Subdirector de Logística <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Almacén y Deposito <input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Digitación <input type="checkbox"/> Encargado de la de las Unidad de Archivo 	<p>5. RECEPCIÓN DE EQUIPO O PROPIEDAD SUMINISTRADO: Reciben los equipos o propiedades que ya fueron utilizados y concilian los mismos con la información contenida en el “Formulario de Entrega de Materiales Gastables y/o Equipos Operacionales FO02(PO-DLO-001)” para asegurar que los equipos o propiedades devueltos sean los mismos que fueran entregada anteriormente.</p> <p>Quando sea un equipo operacional llenará una “Certificación FO01(PO-DLO-002)”, con la fecha de cuando fue devuelto, como constancia de que es el mismo que fue entregado anteriormente, el original de este</p>				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

documento reposara en la Dirección de Logística y una copia del mismo se entregara al área que devolvió el equipo.

Cuando sean propiedades o equipos de segunda clase se actualizará el **“Formulario de Cargo de Propiedades” correspondiente** al área solicitante, y se le entregara al responsable del cargo para ser verificado y firmado, donde se reflejará que se ha cargado o descargado la propiedad.

Cuando el equipo o propiedad muestre algún desperfecto (deterioro, daño, avería, defecto, tacha, detrimento, perjuicio) el Director de Logística informara mediante **“Oficio”** al Director General, para conocimiento y fines procedentes.

Cuando la cantidad de equipos devueltos no sea la misma cantidad que se entregó, se gestionará un **“Oficio”** de parte del Encargado del Área especificando el equipo o propiedad faltante.

Nota1: Cada semestre del año el Director de Logística realizará un inventario de los activos fijos, materiales gastables, materiales de segunda clase, en coordinación con el Director Administrativo y Financiero, para el mayor control de las propiedades del CECCOM.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Dirección de Logística	3 años
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Dirección de Logística	3 años
FO02(PO-DLO-001)	Formulario de Entrega de Materiales Gastables y/o Equipos Operacionales	Físico	Archivo de la Dirección de Logística	3 años
FO01(PO-DLO-002)	Certificación	Físico	Archivo de la Dirección de Logística	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Equipos Operacionales:** Conjunto de objetos, prendas y utilerías necesarias para desarrollar una actividad o trabajo que deben ser retornados a la Dirección de Logísticas inmediatamente culminada la operación para la que fueron solicitados.
- Propiedades de Primera clase:** Prendas de vestir suministradas al personal para llevar a cabo las operaciones de las instituciones: Camisas, pantalones, ropa de faena, cinturón, corbatas, Gorras, zapatos, insignias, etc.
- Propiedades de Segunda Clase No Gastable:** equipos utilizados para llevar a cabo las operaciones de las diferentes áreas y las cuales pueden ser devuelta: almohada, colchón, frazada, equipos para oficina (computadoras, escritorios, impresoras), herramientas mecánicas en general, equipos de trabajo etc.
- Propiedades de Segunda Clase Gastables:** Materiales utilizados para llevar a cabo las operaciones de las diferentes áreas y las cuales no son devuelta: hoja de máquina, tinta de impresora, lápices, lapiceros, cables eléctricos, bombillas eléctricas, equipo de limpieza etc.



B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#4 Entrega de materiales equipo o propiedades solicitadas	Que uno de los equipos entregados no coincida con los especificados en uno de los formularios	Quien reciba los equipos, debe verificar las especificaciones y confrontarla con las de los formularios	Al momento de recibir el equipo, modificar el formulario con las especificaciones correcta	1	3	3	Apreciable
#5 Recepción de equipo o propiedad suministradas	Que al momento de recibir los equipos o propiedades suministrados el formulario, no sea sellada ni firmada	Verificar que los formularios de los equipos o propiedades suministrados estén sellados y firmados	Sellar y firmar los formularios correspondientes	1	3	3	Apreciable

LEYENDA

VALORES

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJA	BAJA	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

DESCRIPCIÓN

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

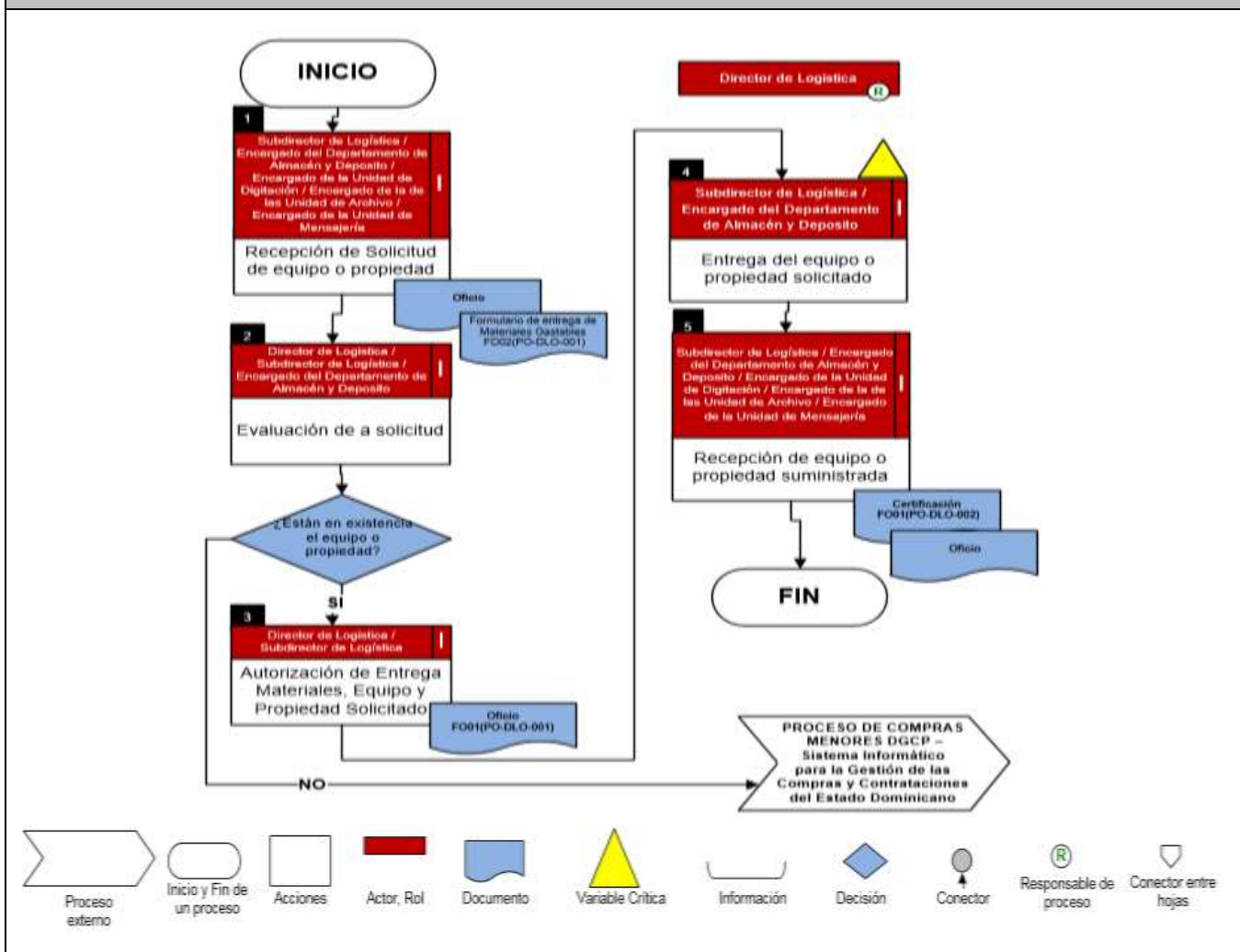


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Solicitudes despachadas satisfactoriamente SDS	Solicitudes recibidas SR	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{SDS}}{\text{SR}} \times 10$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Recepción de Bienes Comprados PO-DLO-002

 Coronel Jaime Cornielle Matos , ERD (DEM) Director de Logística	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	14.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Recibir y verificar los bienes que fueron comprados en el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías y darle entrada al almacén.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Suplidor. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recibimiento de conduce y verifica la mercancía. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Recibimiento de mercancías, entrada al almacén, etc. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Anexo de conduce y certificación <input type="checkbox"/> CLIENTE: Director Administrativo y Financiero.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Subdirector de Logística		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Logística		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Subdirector de Logística <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Almacén y Deposito	1. RECEPCIÓN DE CONDUCE Y VERIFICACION DE LA MERCANCIA: Reciben el conduce y verifican la mercancía conciliando que lo que este detallado en el conduce sea precisamente la mercancía que el suplidor está entregando. Nota1: No recibir la mercancía comprada y especifica al proveedor que tiene que retornar a la sede del CECCOM después que tenga las mismas características en la mercancía comprada y en el conduce. Comunica de forma verbal al Directo Administrativa y Financiero que hubo inconvenientes con el suplidor a raíz de la diferencia entre el conduce y la mercancía, asimismo las devueltas que presenten algún tipo de desperfecto.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Subdirector de Logística<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Almacén y Deposito	<p>2. ENTRADA DE LA MERCANCIA AL ALMACEN: Le dan entrada al almacén a la mercancía recibida y emiten una “Certificación FO01 (PO-DLO-002)” para ser entregada a la Dirección Administrativa y Financiera después de haberle informado al Director de Logística, constatando que lo que se recibió es lo mismo que está en el conduce.</p> <p>Una copia de la “Certificación FO01(PO-DLO-002)” es firmada por quien recibe en la Dirección Administrativa y Financiera como constancia de un acuse recibido.</p> <p>Nota2: Se revisará el bien a ver si cumple con los requisitos exigidos por la institución y verificar los requisitos de los bienes que ingresan al almacén, suministrados por proveedores externos.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Contabilidad	<p>3. ANEXO DE CONDUCE Y CERTIFICACION: Anexa el conduce y “Certificación FO01 (PO-DLO-002)” a la Orden de Compras para fines de pago.</p> <p>Nota3: La Dirección de Logística lleva acabo inventarios cada 3 meses con la intención de tener un relación actualizada, detallada, ordenada y valorada de las propiedades que se encuentran en el almacén, los resultados obtenidos de dicho inventario estarán registro en una planilla de Excel y es enviada a la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p>

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DLO-002)	Certificación	Físico	Archivo de la Dirección de Logística	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Conduce:** soporte que respalda la entrega de mercancía a un cliente.
- Proveedor:** Que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado.
- RNC:** Número que sirve como código de identificación de los contribuyentes en sus actividades fiscales y como control de la Administración para dar seguimiento al cumplimiento de los deberes y derechos de estos.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Residuo de papel



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recepción de conduce y verificación de mercancía	Que lo que este plasmado en el conduce no coincida con la mercancía recibida	Verificar cuidadosament e el conduce con la mercancía que se recibe	Declinar la mercancía y contactar al proveedor para que sean reemplazadas las mercancías recibidas por error	1	3	3	Apreciable
#2 Entrada de la mercancía al almacén	Que falte uno de los artículos comprados	La persona responsable se asegurará de que cada artículo solicitado se encuentre entre la compra	No firmara la factura, ni el conduce de las mercancías de los artículos hasta no recibir las propiedades faltantes	1	4	4	Apreciable

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente ai es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

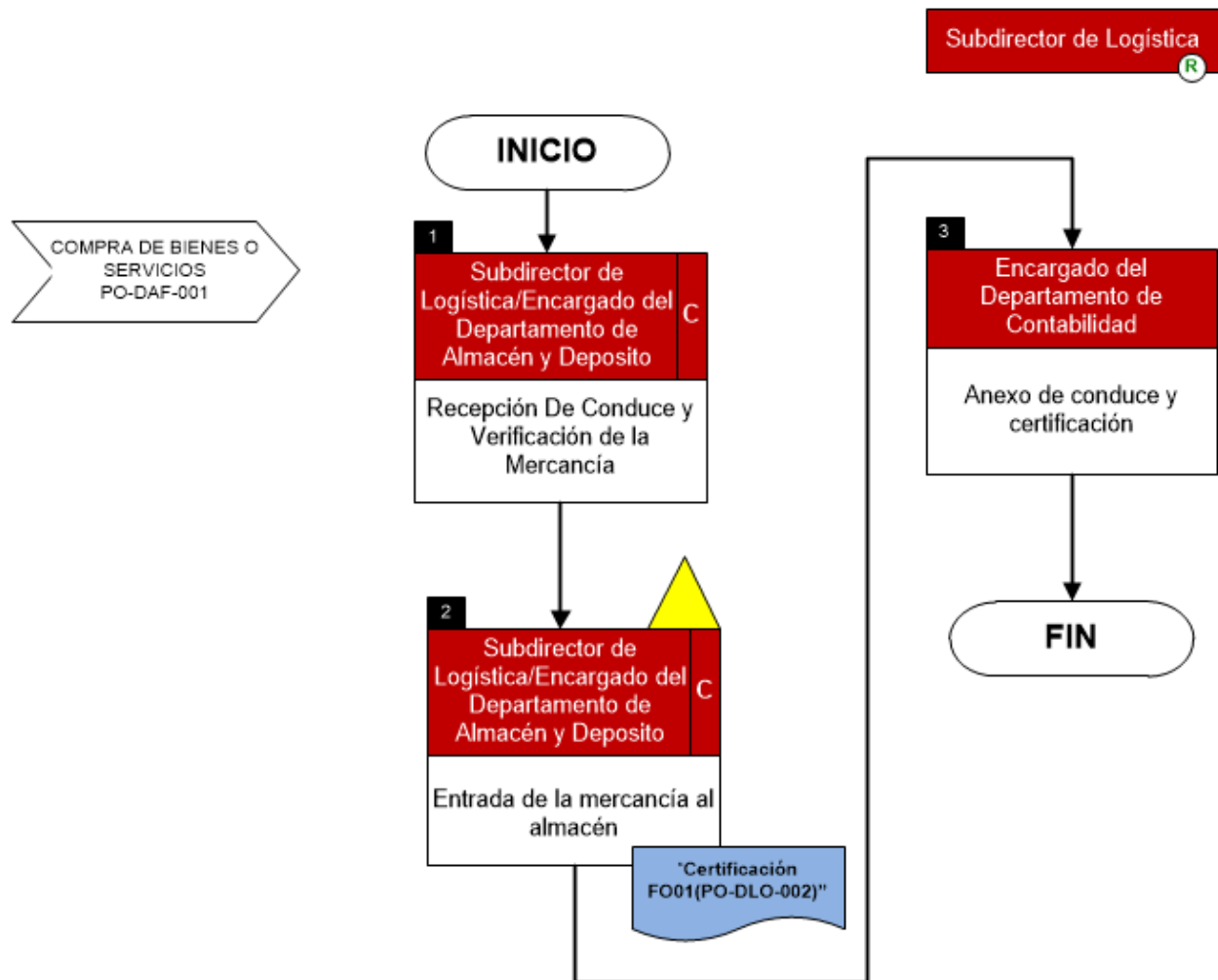
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de conduce recibidos que coinciden con la mercancía CCRC	Cantidad de conduce recibidos CCR	trimestral	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CCRC}}{\text{CCR}} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Mantenimiento de Vehículos PO-STR-002

 Cap. Corb Carlos Ml. Matos Medinas, ARD Subdirector de Transportación	 Cabo DA Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento del SGC	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	03.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Mantener en condiciones operativas los vehículos de motor que están asignados al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM), a través de un correcto mantenimiento según sea necesario.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Chofer designado / Encargado de la Unidad de Mecánica		
<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Ingreso del vehículo al Taller de Mecánica de CECCOM.		
<input type="checkbox"/> INCLUYE: Mantenimiento y control.		
<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Asentamiento del mantenimiento.		
<input type="checkbox"/> CLIENTE: responsable del Vehículo.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Subdirector de Transportación		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en la Subdirección de Transportación.		
<input type="checkbox"/> Los vehículos del CECCOM están cargados a los responsables de áreas, y de esta manera aparecerá en las actividades subsiguientes de este procedimiento.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Chofer designado <input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Mecánica	1. INGRESO DEL VEHICULO AL TALLER DE MECANICA DE CECCOM: Ingresar el vehículo al Taller de Mecánica del CECCOM llenando el “Formulario de Entrada y Salida de Vehículos al Taller de Mecánica FO01(PO-DTR-001)” o “Formulario de Entrada y Salida de Motocicletas al Taller de Mecánica FO02(PO-DTR-001)”, según sea el caso para asentar de manera minuciosa las condiciones del mismo y definen que tipo de mantenimiento se ejecutará dependiendo las características actuales del vehículo. Colocará en el espacio “Reporte” el motivo por el cual se está ingresando en vehículo al Taller de Mecánica CECCOM. <input type="checkbox"/> Mantenimiento Correctivo: Cada vez que un vehículo presente una falla que imposibilite el cumplimiento de la misión. <input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo: Se realizará según el kilometraje especificado en la TABLA 1 con un margen de error de no más de	



300 kilómetros para el control de este, el Subdirector de Transportación recibirá mediante un “Oficio” mensual del kilometraje y estado físico de cada vehículo del CECCOM de los responsables de los vehículos, y registrará los datos en la “Bitácora Vehicular FO03(PO-DTR-001)”

- Mantenimiento Predictivo:** Cada vez que se realice una inspección de todos los vehículos del CECCOM, generando informe de situación a través de un “Oficio”.

Los responsables de los vehículos (Encargados de áreas) podrán suministrar mantenimiento preventivo únicamente en talleres externo a CECCOM, previa coordinación con el Subdirector de Transportación.

¿El Vehículo será ingresado al Taller de Mecánica del CECCOM?

Si	Actividad # 2
No	Actividad # 2.1

Nota1: Los vehículos del Cuerpo Especializado de Control de combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) cuentan con una “Ficha de Identificación Vehicular FO04(PO-DTR-001)”.

Nota2: El Subdirector de Transportación guardara un registro de todos los mantenimientos que hayan recibido los vehículos del CECCOM.

- Encargado de la Unidad de Mecánica
- Encargado de la Unidad de Ayudante de Mecánico

2. EVALUACION DE VEHICULO: Evalúan el vehículo según lo contemplado en el REPORTE del “Formulario Diagnostico y Acciones para Vehículos FO05(PO-DTR-001)” o “Formulario de Entrada y Salida de Motocicletas al Taller de Mecánica FO02(PO-DTR-001)”, según sea el caso y completan el DIAGNOSTICO, para determinar cuáles serán las acciones a ejecutar.

¿El mantenimiento amerita la compra de piezas?

Si	PRoCESO DE COMPRA MENORES DGCP- Sistema Informático para la Gestión de las compra y contratación del Estado Dominicano
No	Actividad # 3

El Subdirector de Transportación gestionará las características de la/s pieza/s solicitada y enviará un “Oficio” con las especificaciones al Director de Logística.

Nota4: La Dirección de inteligencia en determinadas ocasiones podrá gestionar sus piezas de manera independiente, ya que la misma cuenta con su propio presupuesto para esos fines.



<input type="checkbox"/> Responsable del Vehículo	<p>2.1. INGRESO DEL VEHICULO AL TALLER DE MECANICA DETERMINADO: Ingresara el vehículo al Taller de Mecánica determinado únicamente luego haber coordinado con el Subdirector de Transportación y este a su vez con el Director Administrativo y Financiero para la autorización de fondos que cubran el mantenimiento.</p> <p>El responsable del Vehículo deberá contar con el “Formulario de Ingreso de Vehículo del taller Determinado” o asegurarse que la “Factura” cuente con las descripciones del mantenimiento ejecutado al vehículo.</p> <p>Nota5: Después de ejecutada esta actividad seguirá la actividad #4.</p>				
<input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Mecánica <input type="checkbox"/> Encargado de la Unidad de Ayudante de Mecánico	<p>3. MANTENIMIENTO DEL VEHICULO: Ejecutan el mantenimiento aplicando sus conocimientos, y asentaran lo ejecutado en el recuadro ACCIONES del “Formulario Diagnostico y Acciones para Vehículos FO05(PO-DTR-001)”, supervisado por el Subdirector de Transportación comprobando el buen funcionamiento del vehículo después de instaladas las piezas.</p>				
<input type="checkbox"/> Responsable del vehículo <input type="checkbox"/> Subdirector de Transportación	<p>4. VERIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO: Verifica el mantenimiento al vehículo de motor, realizando un recorrido de prueba “Formulario de Entrada y Salida de Vehículos al Taller de Mecánica FO01(PO-DTR-001)”.</p> <p>¿El vehículo presenta inconvenientes?</p> <table border="1" data-bbox="609 1039 873 1108"> <tr> <td>Si</td> <td>Actividad # 3</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Actividad # 5</td> </tr> </table>	Si	Actividad # 3	No	Actividad # 5
Si	Actividad # 3				
No	Actividad # 5				
<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección Administrativa	<p>5. ASENTAMIENTO DEL MANTENIMIENTO: Asienta las características del mantenimiento ejecutado en la “Bitácora Vehicular FO03(PO-DTR-001)”, en caso que el vehículo se le haya ejecutado mantenimiento en un Taller de Mecánica determinado fuera de CECCOM, el responsable del vehículo enviará un informe detallado mensual al Subdirector de Transportación, especificando el servicio recibido.</p>				

TABLA NO.1

FLUIDOS	KILOMETRAJE MAXIMO PARA CAMBIO
Aceite de motor	5,000
Líquido de freno	35,000
Aceite Hidráulico	100,000
Anticongelante (Coolant)	40,000
Aceite del Diferencial	50,000
FILTROS	KILOMETRAJE MAXIMO PARA CAMBIO
Aceite	5,000 a partir del último cambio de aceite de motor
Aire de Motor	25,000
Combustible (Vehículos Diésel)	55,000
Combustible (Vehículos de Gasolina)	70,000



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DTR-001)	Formulario de Entrada y Salida de Vehículos al Taller de Mecánica	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
FO02(PO-DTR-001)	Formulario de Entrada y Salida de Motocicletas al Taller de Mecánica	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
FO03(PO-DTR-001)	Bitácora Vehicular	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
FO04(PO-DTR-001)	Ficha de Identificación Vehicular	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
FO05(PO-DTR-001)	Formulario Diagnostico y Acciones para Vehículos	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
FO07(PO-DTR-001)	Inventario de la Flotilla de Vehículos - CECCOM	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
FO08(PO-DTR-001)	Inventario de la Flotilla de Motocicletas - CECCOM	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
No. De secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
N/A	Formulario de Ingreso de Vehículo del taller Determinado	Físico	Archivo de la Subdirección de Transportación	3 años
N/A	Factura	Físico	Archivo oficina Administrativa de Personal	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Mantenimiento Correctivo:** Aquel en el que se reparan las diferentes partes del vehículo en el momento en que dejan de funcionar o empiezan a fallar.
- Mantenimiento Predictivo:** Cuando se realizan diagnósticos o mediciones que permiten predecir si es necesario realizar correcciones o ajustes antes de que ocurra una falla.
- Mantenimiento Preventivo:** Consiste en seguir las instrucciones del fabricante, que se detallan en el manual del vehículo por tipo de servicio y los espacios de tiempo en que deben realizarse las operaciones de mantenimiento.
- Revisiones o inspecciones:** Ajustes, reparaciones, limpieza, lubricación entre otros deben llevarse a cabo en forma programada, sin embargo, es importante verificar regularmente, por simple observación, estado de llantas, luces de freno, direccionales entre otros. También estar atento a cualquier ruido anormal.
- Revisión de niveles y cambio de fluidos:** Filtro y aceite (según el caso), de motor, transmisión, frenos, sistema hidráulico, transferencia, aire acondicionado, embrague, dirección.
- Revisión eléctrica:** Luces, encendido, tablero, eleva vidrios, limpia brisas, batería, conectores, cables, swiches, alternador, arranque, colector, etc.
- Revisión de Sincronización:** Cambio de bujías, limpieza de inyectores, limpieza de TBI o cuerpo de aceleración o Carburador, corrección de adelanto de chispa, cambio de cables de altas, cambio de filtro de aire y combustible, etc.
- Revisión de frenos:** Consistente en inspección general y altura del pedal, limpieza de campanas, purga del sistema de frenos, recalzar bandas o cambio de bandas y diagnóstico y cambio general de pastillas, rectificación o cambio de disco, empaquetadura del cilindro principal y de liberación, etc.
- Revisión de suspensión y transmisión:** Alineación, balanceo, rotación de llantas, rectificación de muelles, ajuste y engrase de rodamientos, revisión general de amortiguadores, espirales, tijeras, rotulas, bujes, etc.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Bata
- Lentes
- Guantes
- Herramientas para mecánica automotriz (Lleva de ruedas, gato hidráulico, etc.)
- Depósito de Aceite

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel
- Generación de residuos de aceite
- Filtros de aceite usados
- Emisión de gases
- Derrame de combustibles (probable)
- Emisión de Ruido



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Ingreso del vehículo al Taller de Mecánica de CECCOM	Que no se ingrese el vehículo al taller necesitando mantenimiento	Monitorear semanalmente	Ingresarlo al Taller de mecánica	2	5	10	Importante
#2 Evaluación del Vehículo	Que no esté el mecánico para realizar la actividad	Confirmar siempre la disponibilidad de los mecánicos	Buscar un mecánico sustituto	1	3	3	Apreciable
#2.1 Ingreso del vehículo al Taller de Mecánica determinado	Que no se cuente con los recursos para suministrar el mantenimiento en un taller externo	Comunicar al Director Administrativo y Financiero con tiempo de anticipación	Gestionar los recursos	1	5	5	Apreciable
#3 Reparación del vehículo	Que las piezas lleguen cambiadas	Al solicitar las piezas, pedir las por código de fabricante	Contactar al proveedor y sustituir por la verdadera pieza.	2	3	6	Apreciable
#4 Verificación de la reparación	Que el vehículo continúe fallando	Realizar una evaluación eficiente	Reparar el vehículo	2	4	8	Importante
#5 Asentamiento del mantenimiento	Que no se lleve el control de los mantenimientos realizados a los vehículos	Monitorear semanalmente	Actualizar la matriz	2	4	8	Importante

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

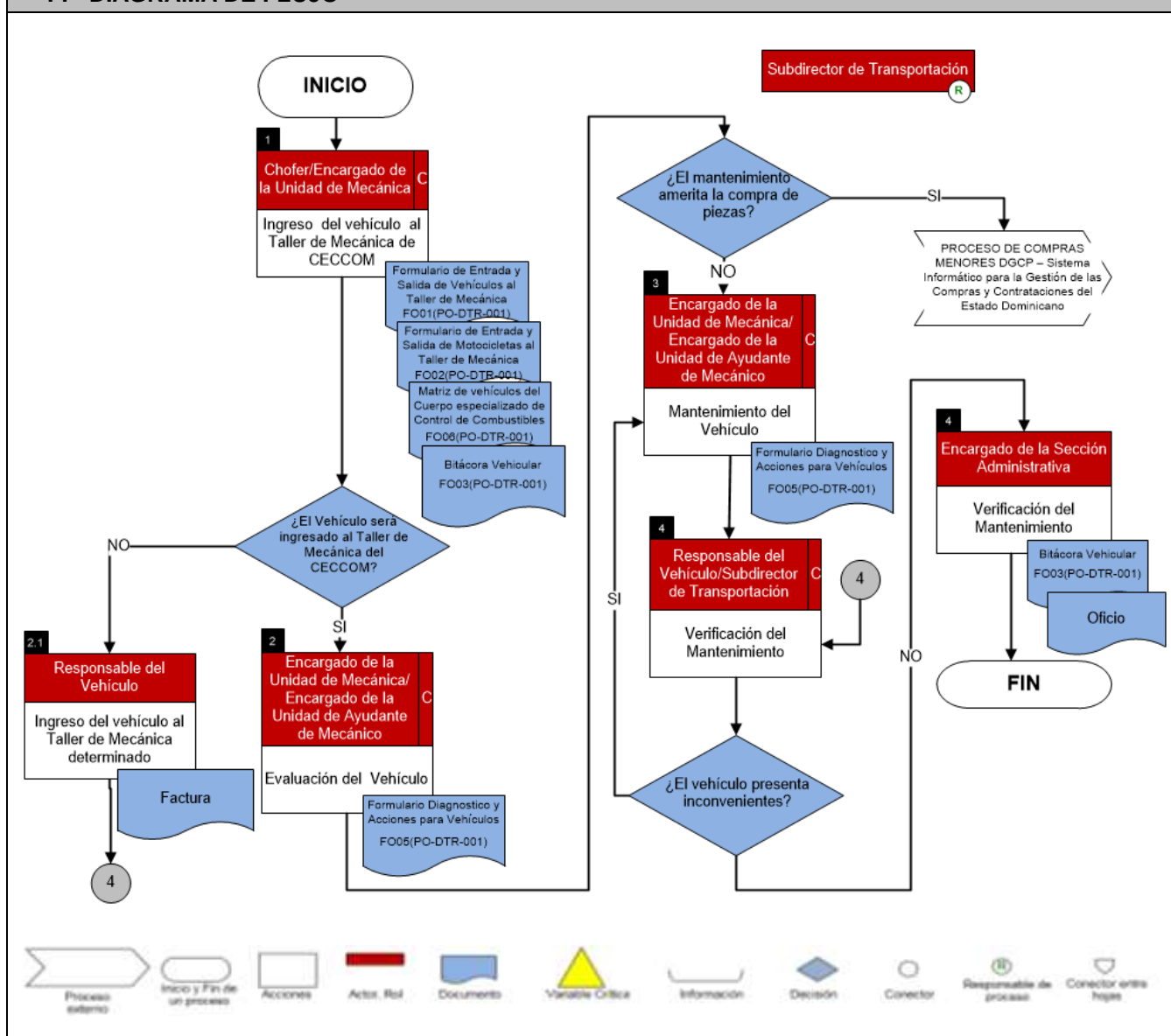


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Vehículos a los que se les ejecuto el mantenimiento VEM	Vehículos ingresados al taller para mantenimiento VITM	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{VEM}}{\text{VITM}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Recepción y Entrega de Bienes Retenidos PO-DCL-001

 Cap. Corb Carlos M. Matos Medinas, ARD Encargado del Departamento de Custodia Legal	 Cabo Guzmán Javier Ariel Ant. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN				
01.09.2020	02	03.09.2021				
1. PROPÓSITO O MISIÓN						
Recibir, entregar y descargar los bienes retenidos, resultado de los diferentes operativos que realiza el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM), velando por su integridad y que se mantengan en el estado recibido siempre y cuando sea posible.						
2. ALCANCE						
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Dirección de Operaciones, Dirección Regional, Dirección de Puerto para los Hidrocarburos y Dirección de Inteligencia. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción del bien retenido. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Almacenamiento, envío y entrega. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Entrega del bien retenido. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Propietarios de los bienes, Ministerio público.						
3. DUEÑO O RESPONSABLE						
Encargado del Departamento de Custodia Legal.						
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS						
<input type="checkbox"/> N/A						
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO						
Este procedimiento será ejecutado por el Departamento de Custodia Legal.						
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO						
Ver diagrama de flujo.						
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES						
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN					
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Custodia Legal <input type="checkbox"/> Asistente del Encargado del Departamento de Custodia Legal	1. RECEPCION DEL BIEN RETENIDO: Reciben el bien retenido resultado de algún allanamiento u operativo en la sede central del CECCOM, por parte de la Dirección de Operaciones, Dirección de Inteligencia o alguna Dirección Regional, y llenan la “ Certificación FO01(PO-DCL-001) ” En caso de ser un vehículo se detallará en la “ Certificación FO01(PO-DCL-001) ” y se le anexará: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Copia de un documento de Identidad de la persona a quien se le retuvo el bien. ▪ Matricula de vehículo (en caso de ser un vehículo de motor). ¿El bien retenido es combustible? <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>Actividad #2</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Actividad #3</td> </tr> </table> Nota1: En las certificaciones que son llenadas a la hora de recibir un bien, hay en la parte superior izquierda del documento un renglón que		SI	Actividad #2	NO	Actividad #3
SI	Actividad #2					
NO	Actividad #3					



	<p>dice “número de caso” el cual debe ser llenado de la siguiente manera. A1511101301. A: Inicial del nombre de quien llena la planilla 15: Año en que se llena la planilla 11: Mes en que se llena la planilla 10: Día en que se llena la planilla 13: Horas 01: Minutos</p>				
<p><input type="checkbox"/> Asistente del Encargado del Departamento de Custodia Legal</p>	<p>2. RECEPCION DE COMBUSTIBLE Y ENVIO DE MUESTRA: Recibe el combustible extrayéndolo con una bomba de transferencia y depositándolo en recipiente con las medidas señalizadas, este se coloca en el área de “Combustible en Trámite de Almacenamiento”, señalada en el Depósito, se registra la cantidad ingresada en el “Informe de Combustibles FO06(PO-DCL-001)”, para control interno, y envía una muestra del mismo al Laboratorio de Combustibles del CECCOM, para ser tipificados y comprobar que no esté contaminado.</p> <p>¿El combustible está contaminado?</p> <table border="1" data-bbox="667 905 959 968"><tr><td>SI</td><td>Actividad #2.1</td></tr><tr><td>NO</td><td>Actividad #3</td></tr></table>	SI	Actividad #2.1	NO	Actividad #3
SI	Actividad #2.1				
NO	Actividad #3				
<p><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Custodia Legal</p> <p><input type="checkbox"/> Asistente del Encargado del Departamento de Custodia Legal</p>	<p>2.1 ALMACENAMIENTO DEL COMBUSTIBLE CONTAMINADO: Almacena el combustible en el tanque de 500gls destinado para el almacenamiento de COMBUSTIBLE CONTAMINADO, hasta el posterior descargo del mismo.</p> <p>Enviarán el combustible contaminado a una compañía de reciclaje, asegurando que posea los permisos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para que sea procesado.</p> <p>Se utilizará el “Informe de Combustibles FO06(PO-DCL-001)”, para control interno.</p> <p>Para esta actividad deberán llenar una “Certificación FO01(PO-DCL-001)”, la cual debe contener las firmas del Director General, el Procurador Fiscal adscrito, Encargado de Custodia Legal del CECCOM, además de la firma del representante de la compañía que recibe el combustible contaminado.</p>				



<p><input type="checkbox"/> Asistente del Encargado del Departamento de Custodia Legal</p>	<p>3. <u>ALMACENAJE DEL BIEN RETENIDO:</u> Almacena el bien retenido en el lugar indicado dependiendo sus características.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Gasoil: Tanques de almacenamiento de: 3000gls, 2400gls, 2000gls, 1500gls, 1300gls.▪ Gasolina: Tanque soterrado.▪ Depósitos: Tanques de 55 galones, cubetas, bombas, etc.▪ Patio: Vehículos, tanques de gran envergadura. <p>Cada bien retenido con excepción del combustible, que por cualquier razón se decida colocar de manera masiva en los tanques de almacenamiento y de los vehículos, será identificado con el número de caso correspondiente al documento mediante el cual fue recibido.</p> <p>Nota2: Para salida de combustible, se deberá llenar el “Formulario control de despacho de combustible FO02(PO-DCL-001)”, debiendo llenar todos los campos contemplados en dicho formulario.</p> <p>Nota3: En caso de que los depósitos del Departamento de Custodia Legal del CECCOM estén saturados, se podrá tramitar el descargo de dichos bienes previa autorización del Director general del CECCOM, y se tendrá en consideración de descargo solo los bienes con más de tres (3) meses de retención.</p>
<p><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Custodia Legal</p> <p><input type="checkbox"/> Asistente del Encargado del Departamento de Custodia Legal</p>	<p>4. <u>ENTREGA DEL BIEN RETENIDO:</u> Entregan el bien retenido al propietario por orden verbal del Director General, el Director de Operaciones o Director de Inteligencia del CECCOM, y llenará una “Certificación FO01(PO-DCL-001)”, a la cual se le colocará el mismo número de caso que figura en la “Certificación FO01(PO-DCL-001)”, con la cual se recibió el bien o el vehículo retenido, como prueba de autorización.</p> <p>Al momento de la entrega, quien recibe firmarla “Certificación FO01(PO-DCL-001)”. La misma servirá como constancia de que el bien fue entregado conforme.</p> <p>Si el bien entregado es combustible se registrará la cantidad entregada en el “Informe de Combustibles FO06(PO-DCL-001)”, para control interno y el original de cada documento será archivado en el Departamento de Custodia Legal.</p>
<p><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Custodia Legal</p>	<p>5. <u>ENVÍO DE INFORME DE COMBUSTIBLES:</u> Enviará el “Informe de Combustibles FO06(PO-DCL-001)” diariamente al Director General detallando los combustibles en existencia, recibido y despachado.</p>



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DCL-001)	Certificación	Físico	Archivo del Departamento de Custodia Legal	3 años
FO02(PO-DCL-001)	Formulario control de despacho de combustible	Físico	Archivo del Departamento de Custodia Legal	3 años
FO06(PO-DCL-001)	Informe de Combustibles	Físico	Archivo del Departamento de Custodia Legal	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Bien Retenido:** Cada uno de los enseres u objetos que sirven para el almacenaje y/o transporte de combustibles que figuran bajo custodia por un tiempo determinado.
- Custodia:** Protección, vigilancia.
- Descargo:** Liberación del bien retenido para ser descontaminado y posteriormente desechado.
- Incautación:** Toma de posesión por una autoridad competente de bienes.
- Retención:** Conservación de una cosa por tener particularidades ilícitas.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Gafas
- Bata
- Cascos
- Guantes
- Vara para medir combustible
- Bomba de transferencia
- Computadora
- Tanques de almacenamiento

C. IMPACTOS AMBIENTALES



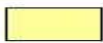

- Generación de residuos de papel
- Generación de residuos de aceite
- Emisión de gases
- Derrame de combustibles (probable)
- Emisión de Ruido



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recepción del bien retenido	Un bien mal recibido	Al momento de recibir el bien retenido se recibirá en conjunto o el Encargado del Departamento siempre verificará la certificación	Identificar el bien y llenar correctamente la certificación de recepción para colocarlo donde se debe.	2	4	8	Apreciable
#3 Almacenamiento o del bien retenido	Deterioro el bien	Verificar que se almacene en las condiciones apropiadas	Hacer un informe comparativo con las fotografías del bien al momento de su retención y el momento de la entrega.	4	3	12	Importante
#4 Entrega del bien retenido	Que no se encuentre el bien retenido	Codificar todos los bienes y hacer un inventario	Revisar todas las entradas hasta confirmar y encontrar el bien, de lo contrario pagar el mismo	1	5	5	Apreciable

LEYENDA						
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Bienes en inventario + Bienes entregados BI+BE	Bienes retenidos BR	Mensual	100%.

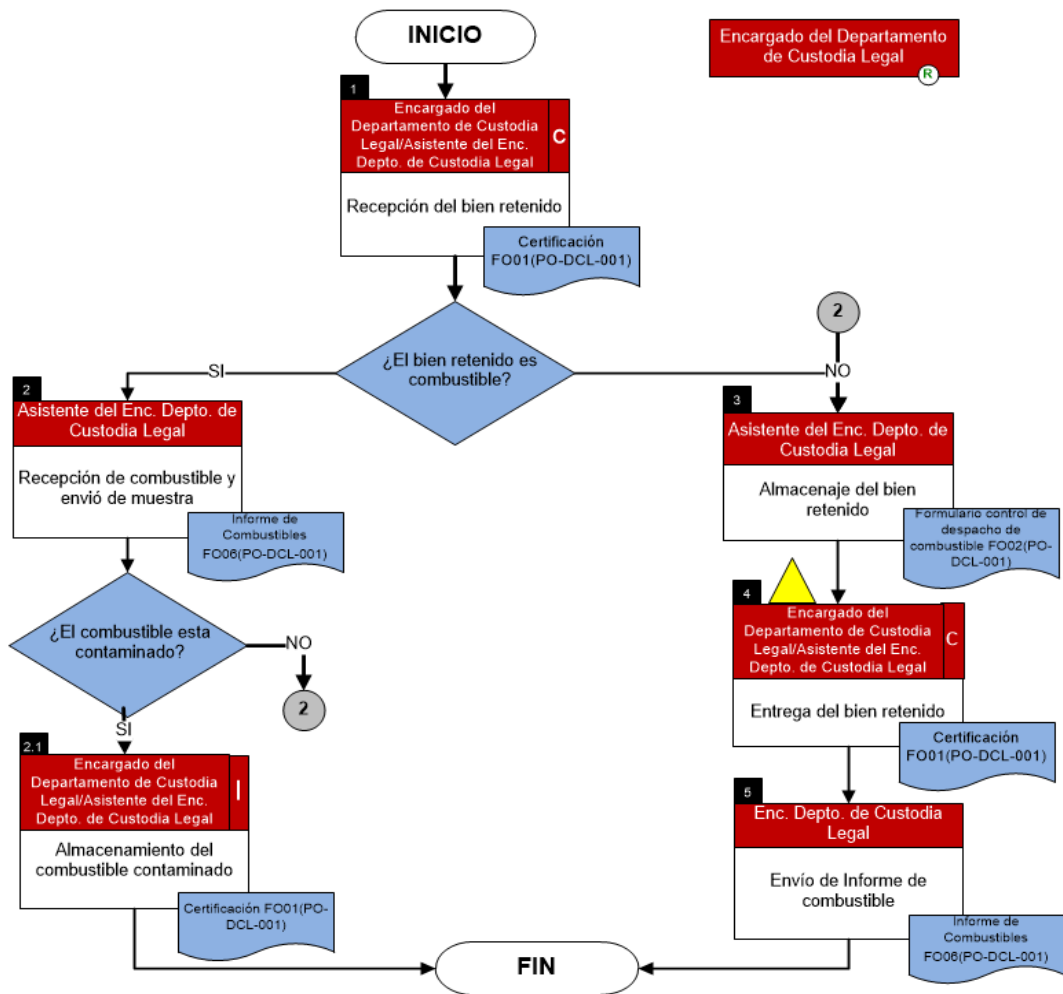
$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{BI + BE}{BR} \times 100$$



ALLANAMIENTO
PO-DOP-002

VERIFICACIÓN DE CAMIONES QUE TRANSPORTAN DESECHOS
PO-DO-003

INSPECCIÓN A CAMIONES QUE TRANSPORTAN COMBUSTIBLES
PO-DOP-004





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Acceso a la Información Pública del CECCOM Código: PG-DRP-001

 Mayor Pil. Yesica Elisabet José Heredia, FARD Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información	 Cabo Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	15.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Gestionar la información requerida por los ciudadanos al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, de manera completa, veraz, adecuada y oportuna siempre y cuando esta información no afecte la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: SAIP. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción de solicitud de información. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Recepción, revisión, autorización, respuesta. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Respuesta de la solicitud de información. <input type="checkbox"/> CLIENTE: SAIP.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Ley 200-04. General de Libre Acceso a la Información Pública <input type="checkbox"/> Reglamento No. 130-05 de la ley 200-04 <input type="checkbox"/> Resolución No.02-2017 de la Dirección General de Ética <input type="checkbox"/> Resolución No.01-2018 de la Dirección General de Ética <input type="checkbox"/> Manual de Calidad del CECCOM		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en Departamento de Libre Acceso a la Información. <input type="checkbox"/> La información referida al funcionamiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías estará sometidas a publicidad, disponible, permanente y actualizada según los requerimientos de la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05 en el portal institucional.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Escribiente	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Recibe la solicitud de información a través del Portal de Acceso a la Información Pública y la remite al Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información. Nota1: Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, se deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos. Nota2: El CECCOM tiene 15 días hábiles para responder a las solicitudes de información. El plazo se podrá prorrogar en forma excepcional por otros diez (10) días hábiles en los casos que medien	



	<p>circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. En este caso, el órgano requerido deberá, mediante comunicación firmada por la autoridad responsable, antes del vencimiento del plazo de quince (15) días, comunicar las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional.</p>				
<p><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información</p>	<p>2. REVISIÓN Y REMISIÓN DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Revisa la solicitud de información y la remite a la Director General a través de un “Oficio” para que este informado de la información solicitada y quede autorizada su gestión.</p> <p>¿Se gestionará la información solicitada?</p> <table border="1" data-bbox="665 640 930 724"><tr><td>Si</td><td>Actividad #3</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad #4</td></tr></table> <p>Nota3: En caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna de las razones previstas en la ley 200-04, este rechazo deberá ser comunicado al solicitante en un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir del día de la recepción de la solicitud.</p>	Si	Actividad #3	No	Actividad #4
Si	Actividad #3				
No	Actividad #4				
<p><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información</p>	<p>3. SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN: Solicita la información requerida al Encargado del Área que le corresponda proporcionar la información solicitada a través de un “Oficio” anexando el “Oficio” que generó al Director General.</p>				
<p><input type="checkbox"/> Encargado de Área</p>	<p>4. RECOPIACIÓN Y REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN: Recopila la “Información solicitada”, y la remite a través de “Oficio” al Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información con las evidencias adjuntas al SAIP a través del portal.</p> <p>Nota4: El área correspondiente deberá entregar la información en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles.</p> <p>Nota5: Si la información solicitada es muy amplia se comunicará vía SAIP, que traiga un CD o USB, sino la impresión de dicha información correrá por parte del solicitante. En todo caso la tarifa cobrada por la institución deberá ser razonable y calculada, tomando como base el costo del suministro de la información.</p> <p>Nota6: Todas las solicitudes de información que sean pertenecientes al CECCOM, serán archivados en el Departamento de Libre Acceso a la Información.</p>				
<p><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información</p>	<p>5. RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Envía la información solicitada con las evidencias adjuntas al SAIP y el formulario de encuestas a través del cual se medirá el nivel de satisfacción del solicitante con las informaciones suministradas por el Departamento de Libre Acceso a la Información.</p>				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
N/A	Información solicitada	Físico	Archivo Libre Acceso a la Información	3 años
No. De secuencia	Oficios	Físico	Archivo Libre Acceso a la Información	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Actas y expedientes:** son todos aquellos documentos conservados o grabados de manera escrita, óptica, acústica o de cualquier otra forma, que cumplan fines u objetivos de carácter público.
- Formulario:** Documento, ya sea físico o digital, diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos (nombre, apellidos, dirección, etc.) en las zonas del documento destinadas a ese propósito, para ser almacenados y procesados posteriormente.
- Ley:** Disposición votada por las cámaras legislativas y sancionada por el jefe del Estado.
- Reglamento:** Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.
- CECCOM:** Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías.
- SAIP:** Sistema de Administración de la Información Pública.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#5 Respuesta de la solicitud de información	No cumplir a tiempo con la respuesta de la solicitud de información	Pedir una extensión de tiempo de entrega	Mantener una constante revisión en el portal del SAIP.	2	4	8	Apreciable

LEYENDA						
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

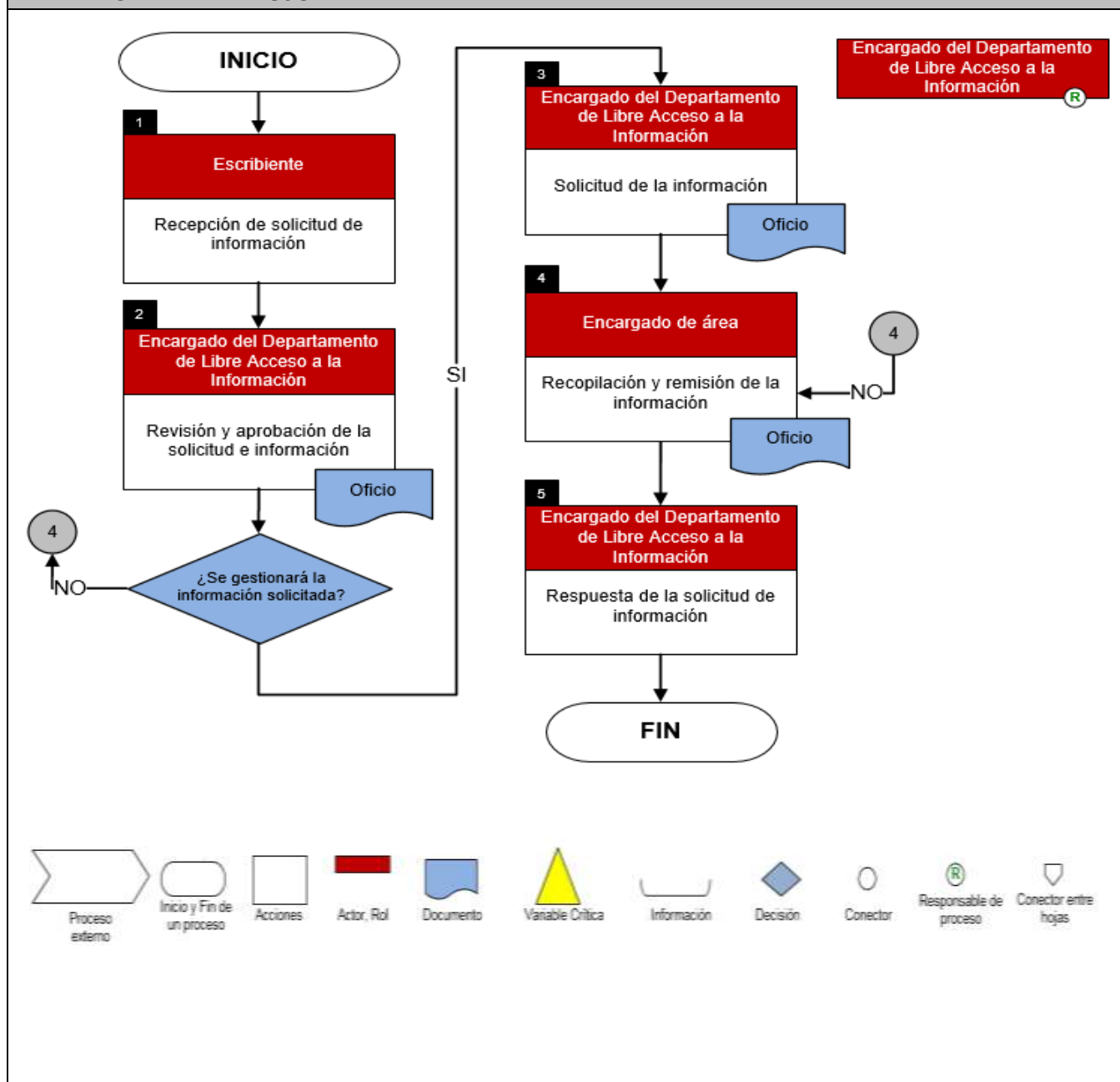


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Información pertinente suministrada IPSU	Información pertinente solicitada IPSO	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{IPSU}{IPSO} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias PG-OAI-005

 Mayor Pil. Yesica Elisabet José Heredia, FARD Encargado del Departamento de Libre Acceso a la Información	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	03	15.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Gestionar las quejas, reclamos y sugerencias externas emitidas por los ciudadanos, de forma confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Ciudadanos externos.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recepción de la queja, reclamo o sugerencia.
- INCLUYE:** Recepción de la queja, revisión, remisión, análisis, etc.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Confección de informe.
- CLIENTE:** Ciudadanos en general / Director General.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Encargada del Departamento de Libre Acceso a la Información

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Ley 120-01 que Instruye el Código de Ética del Servidor Público
- Norma ISO 9001:2015
- Manual de la Calidad del CECCOM
- Carta Compromiso al Ciudadano

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento será ejecutado en el Departamento de Libre Acceso a la Información

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Recepcionista	1. RECEPCION DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA: Recibe la queja, el reclamo o la sugerencia por parte del ciudadano, mediante el “Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias FO01(PG-DPE-003)”, en caso de una recepción de manera telefónica o mediante correo electrónico (www.ceccom.gob.do) procederá a llenar dicho formulario asegurándose que la personal quien este recibiendo la información sea un ciudadano externo y no algún miembro del CECCOM, redactando las ideas que le externe el mismo, para después depositarlo en el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencia Externas que está ubicado en la recepción del CECCOM.



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Miembros del Departamento de Libre Acceso a la Información	<p>2. REVISIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS: Revisará El Buzón de Quejas, Reclamos o Sugerencias que están ubicados en la recepción del CECCOM todos los días a las 8:00 de la mañana para recopilar los “Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias FO01(PG-DPE-003)” depositados, los contabilizará y los llevará a la Subdirección General para un posterior análisis.</p> <p>Nota1: Cuando las quejas, reclamos o sugerencias sean generadas por alguno de los servicios contemplados en la Carta Compromiso al Ciudadano, serán tramitadas de manera inmediata al área responsable y se informara al Subdirector General.</p>
<input type="checkbox"/> Encargada del Departamento de Libre Acceso a la Información	<p>3. RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LOS FORMULARIO: Revisa los “Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias FO01(PG-DPE-003)” asegurándose que los campos han sido llenados correctamente. para luego ser presentados al Subdirector General y determinar el curso de las acciones que se tomaran según la información encontrada.</p>
<input type="checkbox"/> Subdirector General	<p>4. REMISION DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA: Determinará cuál es la dependencia en CECCOM que es responsable o está relacionada con dicha queja, reclamo o sugerencia y la remitirá a través de un “Oficio” al área o dependencia determinada, especificando en el Oficio que la respuesta debe ser recibida en un tiempo igual o menor de quince (15) días laborables.</p> <p>Nota2: Si la queja, reclamo o sugerencias es de gravedad, el Subdirector General analizarla misma con el Director General del CECCOM, para determinar una investigación profunda.</p> <p>Nota3: En caso de ser una situación impropia suscitada por el personal del CECCOM, se mantendrá la completa confidencialidad del caso.</p>
<input type="checkbox"/> Encargado de Área	<p>5. ANÁLISIS Y EVALUACION QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA: Analizará la queja, reclamo o sugerencia recibida y redactará un “Oficio” para ser enviado a la Subdirección General con las causas, consecuencias, soluciones y el plan de acción a ejecutar para dicha solicitud.</p> <p>Nota4: Cuando se presente (3) veces la misma queja, reclamo o sugerencia se abrirá una Procedimiento General Acciones Correctivas, PG-SGC-006 con la intención de esclarecer y mitigar la situación.</p>



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Subdirector General	<p>6. RECEPCION DE PLAN ACCION EJECUTADO: Recibe mediante “Oficio” las evidencias del cumplimiento del plan de acción para corregir la queja, reclamo o sugerencia recibida, verifica que las acciones ejecutadas se hallan cumplido de la forma correcta y el tiempo determinado para luego ser remitida al Departamento de Acceso a la Información del CECCOM.</p> <p>¿Las acciones son eficaces?</p> <table border="1" data-bbox="667 520 1019 583"> <tr> <td>Si</td> <td>Actividad 7</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Actividad 5</td> </tr> </table>	Si	Actividad 7	No	Actividad 5
Si	Actividad 7				
No	Actividad 5				
<input type="checkbox"/> Encargada del Departamento de Libre Acceso a la Información	<p>7. CONTACTO CON EL CIUDADANO: Contactará al ciudadano que emitió la queja, reclamo o sugerencia y le comunicará lo decidido con la misma, expresándole que su opinión fue tomada en cuenta y dejando un clima de confianza y receptividad mostrado.</p> <p>Nota5: En caso que la la queja, reclamo o sugerencia sea generada por el servicio contemplados en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) la persona responsable se encargará de contactar al ciudadano y darle respuesta acerca de su solicitud.</p>				
<input type="checkbox"/> Encargada del Departamento de Libre Acceso a la Información	<p>8. CONFECCION DE INFORME: Confecciona un informe sobre las quejas, reclamos sugerencias externas que fueron recibidas, así como su incidencia, sus respectivos análisis y las respuestas dadas, las mismas son presentadas al Director General en la Revisión por la Dirección PG-SGC-008 y el Informe de turno de la Contraloría General de República respecto a las NOBACI.</p>				

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PG-DPE-003)	Formulario de Control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias	Físico	Archivo Oficina de Acceso a la Información Publica	3 años
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo Oficina de Acceso a la Información Publica	3 años
Fecha	Misiva de subsanación	Físico	Archivo Oficina de Acceso a la Información Publica	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Buzón:** Receptor instalado en el CECCOM con la intención de que depositen papeles.
- NOBACI:** Normas Básicas de Control Interno.
- Queja:** Manifestación de insatisfacción hecha a la entidad por la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- Reclamo:** Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción del personal del centro de conciliación que estuvo al frente de la prestación del servicio.
- Sugerencia:** Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.
- Queja y/o Reclamo de gravedad:** La manifestación de un hecho ilícito en contra de la moral y descredito directo a la institución.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Teléfono

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
Recepción de la queja, reclamo o sugerencia	No llenar el formulario con los datos necesarios para trabajar la queja, reclamo o sugerencia	Procurar los datos necesarios para el correcto llenado del formulario	Socializar con el personal responsable acerca de los datos faltante y completar el formulario con la idea del personal encargado	2	4	8	Apreciable
Remisión de la queja, reclamo o sugerencia	No cumplir a tiempo con la respuesta de la queja, reclamo o sugerencia por falta de recursos.	Notificar a la persona afectada las razones por la cual no se ha dado una solución y asignar un nuevo tiempo para cumplir lo solicitado.	Buscar una vía alterna de solucionar lo solicitado en el formulario de queja, reclamo o sugerencia.	4	3	12	Importante
Contacto con el ciudadano	No localizar a la persona que realizó la solicitud por vía telefónica.	Buscar una vía de alterna para contactar al querellante.	Contactar al querellante por correo electrónico o personal	3	3	9	Importante



LEYENDA						
VALORES				DESCRIPCIÓN		
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

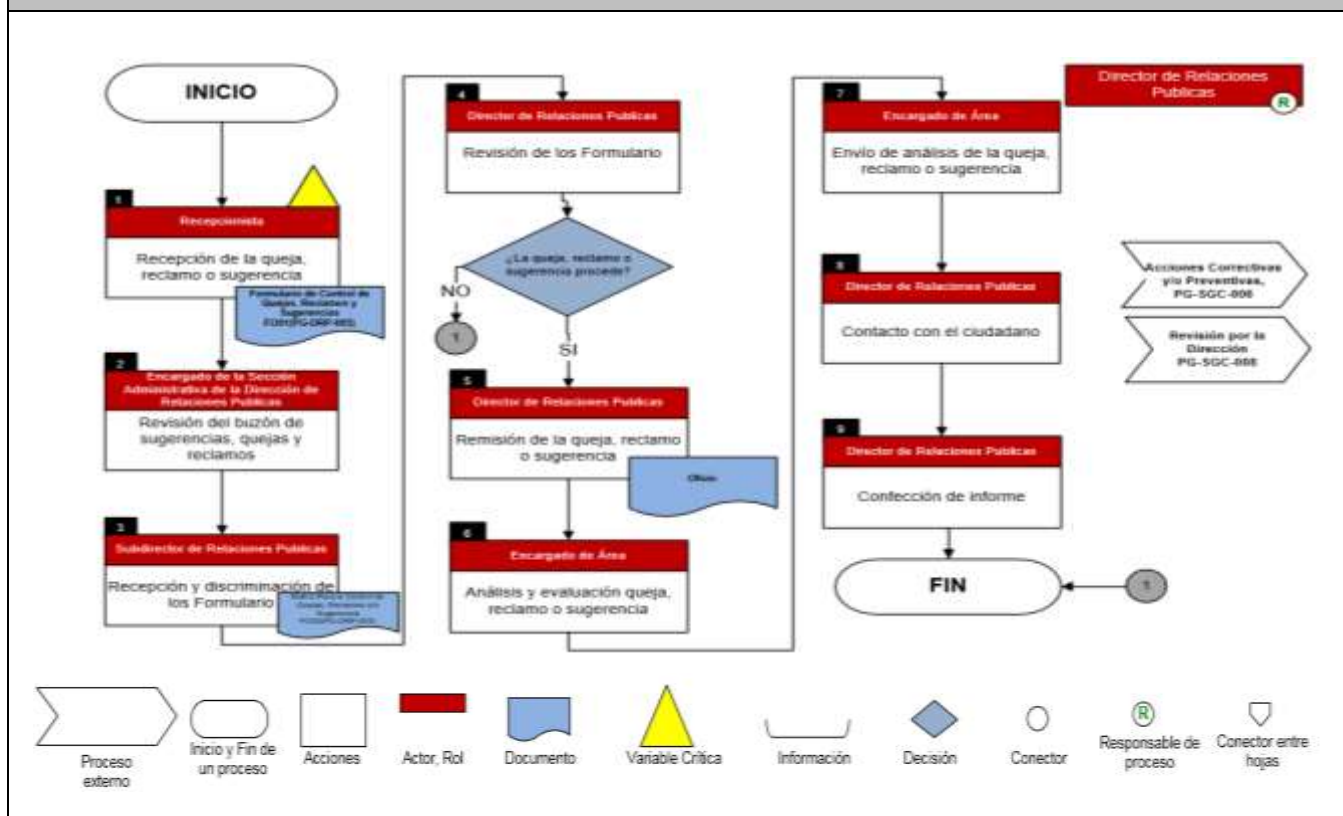
	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente al es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de Quejas, Reclamos o Sugerencias contestados (resueltas) QRSCR	Total, de Quejas y Reclamos o Sugerencias recibidas QRSR	Trimestral	100%

$$\text{Respuesta a Quejas, Reclamos y Sugerencias} = \frac{\text{TQRC}}{\text{TQR}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

CECCOM



Procedimiento Operativo Reparación e Instalación de Equipos Informáticos PO-DTE-001

 Mayor, Nicolás Sánchez Martínez ERD. (CAI) Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	14.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Mantener en óptimas condiciones los equipos informáticos del Cuerpo Especializados de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, (CECCOM).		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Encargados área. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Formulario de reparación e instalación de equipos informáticos. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Recepción, diagnostico, evaluación y gestión de piezas. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Equipo en óptimas condiciones (Formulario Reparación e Instalación de Equipos Informáticos firmado). <input type="checkbox"/> CLIENTE: Encargados área.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Director de Tecnólogos de la Información y Comunicaciones		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Manual de computadora		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de la TICs.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Digitador de la Dirección TIC's. <input type="checkbox"/> Representante área	1. LLENADO DE LA SOLICITUD: Llenan la solicitud que es el “ FO01 (PO-DTE-001) Formulario de Reparación e Instalación de Equipos Informáticos ”, para que el representante de cualquier dependencia del CECCOM especifique las características del servicio requerido. Nota1: En caso de que el equipo sea trasladado a la Dirección TIC's, se llenará con las características del mismo de manera inmediata.	
<input type="checkbox"/> Técnico en informático	2. DIAGNÓSTICO DEL EQUIPO: Diagnostica el equipo informático reportado, empleando los conocimientos técnicos adquiridos, para emitir la mejor opinión acerca de la situación de dicho equipo, que colocará en el ítem “3. Diagnóstico del técnico informático” del “ FO01 (PO-DTE-001) Formulario de Reparación e Instalación de Equipos Informáticos ”.	




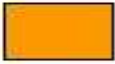
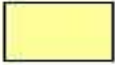

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Director de TIC's <input type="checkbox"/> Técnico en informático	<p>3. DETERMINACIÓN DE ACCIÓN A TOMAR: Determinan la mejor opción para solucionar la causa raíz del diagnóstico, entre los que pueden emitir.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compra de un nuevo equipo ▪ Compra de piezas para el equipo ▪ Envío fuera de la institución para reparación del equipo ▪ Reparación del equipo en el CECCOM. ▪ Entre otras. <p>¿Se tendrá que comprar equipos, piezas para el equipo o se contratará el servicio de reparación fuera de la institución?</p> <table border="1" data-bbox="662 667 1458 800"> <tr> <td>Si</td> <td>GUÍA DEL PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Actividad #4</td> </tr> </table> <p>Nota1: En caso de que sea “Si” el encargado del área donde está cargado el equipo informático le envíe una solicitud a través de un “Oficio” y posteriormente lo remitirá a la Dirección de Logística</p>	Si	GUÍA DEL PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano.	No	Actividad #4
Si	GUÍA DEL PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano.				
No	Actividad #4				
<input type="checkbox"/> Técnico en informático	<p>4. EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN A TOMAR: Ejecuta la reparación o instalación del equipo informático.</p> <p>Nota3: El Director de TIC's, verificará que se haya ejecutado la acción a tomar y pondrá su nombre y firma el “FO01 (PO-DTE-001) Formulario de Reparación e Instalación de Equipos Informáticos”</p>				
<input type="checkbox"/> Técnico en informático	<p>5. ENTREGA DEL EQUIPO INFORMÁTICO: Entrega el equipo informático al representante del área que se solicitó y el representante del área colocara su nombre y firma en el “FO01 (PO-DTE-001) Formulario de Reparación e Instalación de Equipos Informáticos”</p>				
8. REGISTROS					
CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO	
FO01 (PO-DTE-001)	Formulario de Reparación e Instalación de Equipos Informáticos”	Físico	Archivo Dirección TIC's	3 años	
9. ANEXOS					
A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
<input type="checkbox"/> Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.					
<input type="checkbox"/> Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.					
B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS					
<input type="checkbox"/> Computadora					
C. IMPACTOS AMBIENTALES					
<input type="checkbox"/> Residuos de papel					
<input type="checkbox"/> Residuos de piezas tecnológicas					



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recepción y llenado de la solicitud	Formulario llenado de manera incorrecta	Capacitación del escribiente en el llenado del formulario	Hacer un formulario nuevo	1	1	1	Marginal
#2 Diagnóstico del Equipo	Emitir un diagnóstico erróneo	Socializar después de emitido el diagnóstico	Reajusta el diagnóstico	1	3	3	Apreciable
#3. Determinación de acción a tomar	Acción tomada erróneamente	Examinar detenidamente el diagnóstico	Reevaluar el equipo informático	1	3	3	Apreciable

LEYENDA							
			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	16
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

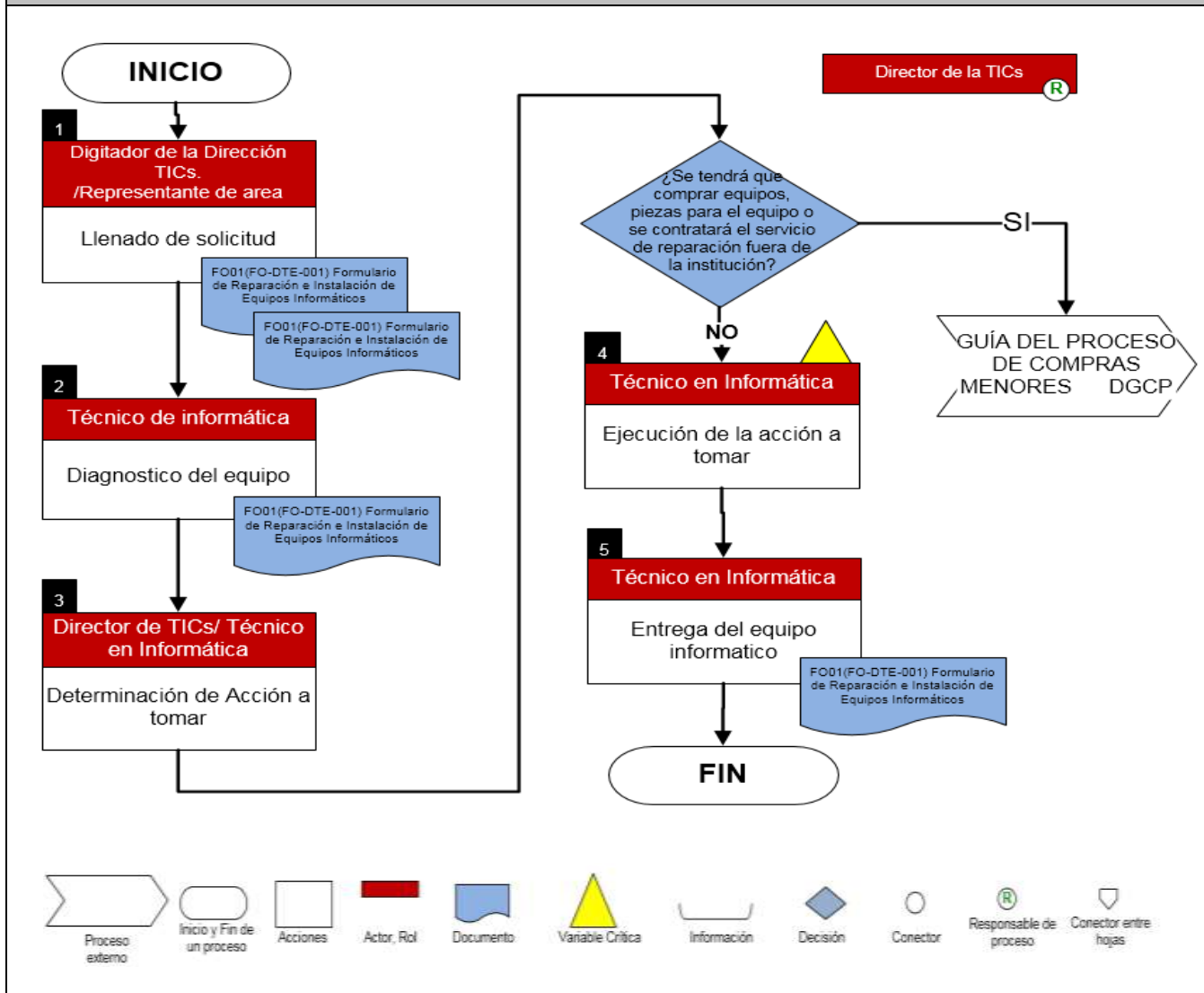


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de solicitudes respondidas y resueltas SRR	Cantidad de Solicitudes recibidas SR	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{SRR}}{\text{SR}} \times 1$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Evaluación de proveedores PO-DAF-003

		
Tte. Coronel Bienvenido Otañe D'oleo, ERD Director Administrativo y Financiero	Cabo Ariel Ant. Guzman Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Determinar las características (calidad, tiempo de entrega, confiabilidad, precio, oferta de garantía, etc.) de los bienes y servicios que adquiere el CECCOM para poder garantizar que los insumos que recibe la institución son confiables.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Director administrativo y Financiero.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Llenado de planilla de evaluación.
- INCLUYE:** Verificación, análisis y exclusión.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Aprobación o Exclusión de proveedor.
- CLIENTE:** Director Administrativo y Financiero.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Encargado del Departamento de Compras.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Publicas
- Norma ISO 9001:2015

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento será ejecutado en la Dirección Administrativa y Financiera.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Compras	<p>1. LLENADO DE PLANILLA DE EVALUACIÓN: Evalúa el proveedor llenando la “Formulario de Evaluación de Desempeño de Proveedores FO01(PO-DAF-003)” que contiene los criterios de calidad necesarios para determinar y categorizar un proveedor</p> <p>Nota1: Los proveedores son evaluados según lo establecido en el “Autorización de utilización GUÍA DEL PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano”.</p>				
<input type="checkbox"/> Director Administrativo y Financiero	<p>2. VERIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN REALIZADA: Verifica el “Formulario de Evaluación de Desempeño de Proveedores FO01(PO-DAF-003)” este correctamente llenada sumando los ítems y se la devuelve al Encargado del departamento de Compras.</p> <p>¿La Planilla está correctamente llenada?</p> <table border="1"><tr><td>Si</td><td>Actividad #3</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad #1</td></tr></table>	Si	Actividad #3	No	Actividad #1
Si	Actividad #3				
No	Actividad #1				



RESPONSABLE DESCRIPCIÓN

<p><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Compras</p>	<p>3. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES: Cada tres (3) meses analizan el comportamiento de los proveedores asentados en la “Lista de Evaluación de Proveedores FO2(PO-DAF-003)”, promediando sus puntuaciones y categorizándolos de la siguiente forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Excelente (100) ▪ Muy bueno (90 a 99) ▪ Bueno (80 a 89) ▪ Insatisfactorio (41 a 79) ▪ Deficiente (01 a 40) <p>Rendirá un informe al Director Administrativo y Financiero esclareciendo el promedio e cada proveedor. ¿Se excluirán proveedores?</p> <table border="1" data-bbox="654 751 938 831"> <tr> <td>Si</td> <td>Actividad #4</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Fin</td> </tr> </table>	Si	Actividad #4	No	Fin
Si	Actividad #4				
No	Fin				
<p><input type="checkbox"/> Director Administrativo y Financiero</p>	<p>4. EXCLUSIÓN DE PROVEEDOR: Excluirá a todos los proveedores que estén categorizados de Insatisfactorios y Deficientes, enviándole un “Oficio” al Encargado del Departamento de Compras, el mismo excluirá a los proveedores mencionados de adquirir cualquier tipo de bien o servicio durante seis (6) meses.</p> <p>Gestionará un Informe a la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, para impugnar al proveedor Insatisfactorios o Deficientes, si se presenta en un próximo proceso de compras dentro de los seis meses pautados.</p> <p>En el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, brinda a opción de impugnar un proveedor que haya incurrido en incumplimiento de contrato de compra y contrataciones en más de una ocasión.</p>				

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DAF-003)	Formulario de Evaluación de Desempeño de Proveedores	Físico	Archivo de la Dirección Administrativa y Financiera	3 años
FO02(PO-DAF-003)	Lista de Evaluación de Proveedores	Físico	Archivo de la Dirección Administrativa y Financiera	3 años
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo de la Dirección Administrativa y Financiera	3 años



8. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Bueno:** Cumple con todos los requisitos especificados.
- Calidad:** Depende de la aceptación o rechazo del bien.
- Deficiente:** No cumple con los requisitos especificados y se decide rescindir el bien.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES





- Generación de residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Llenado de planilla de evaluación	No realizar la evaluación en el tiempo establecido	Realizar las evaluaciones según se estipula el procedimiento	Evaluar proveedores lo antes posible	1	2	3	Marginal

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

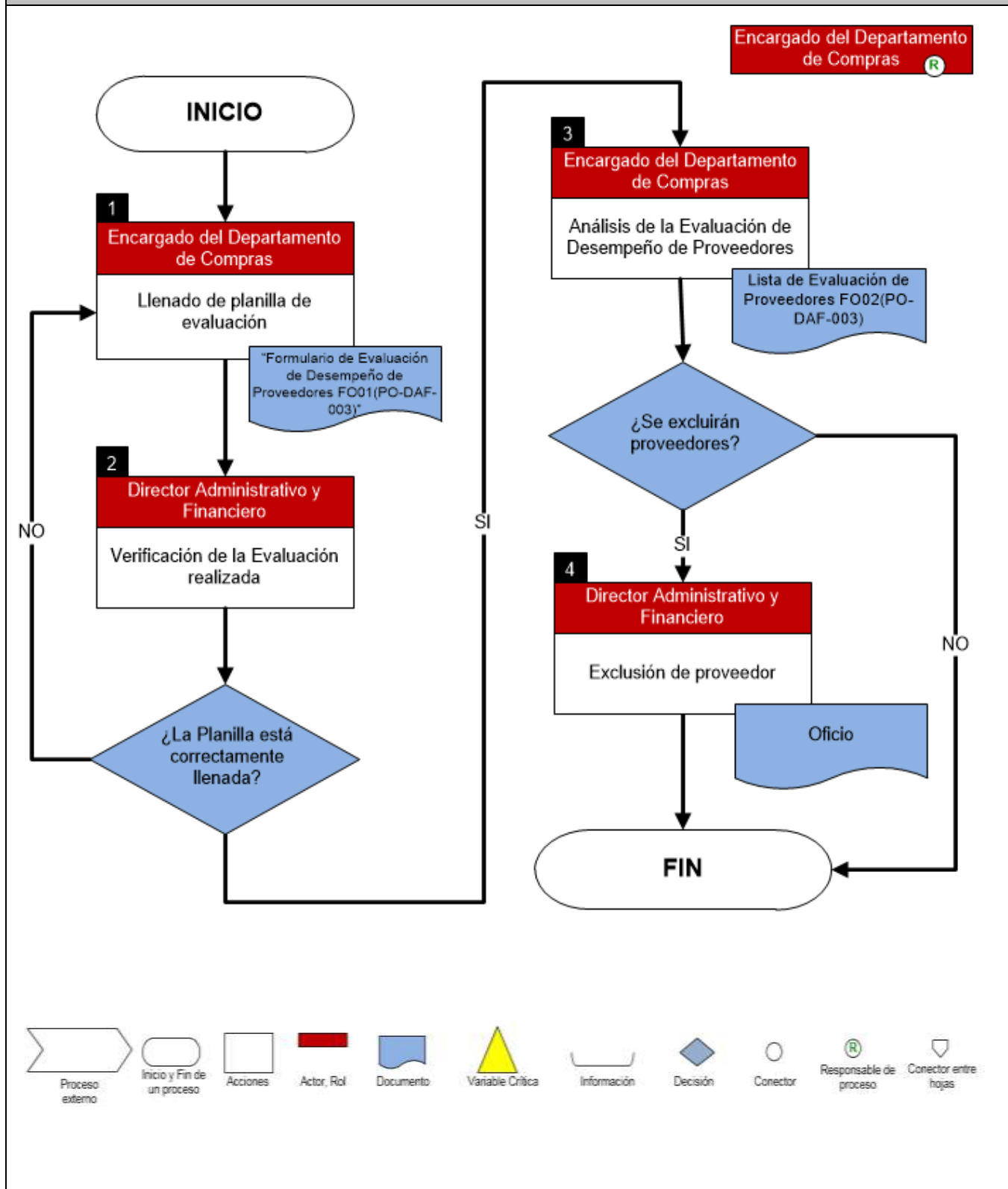
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Proveedores evaluados PE	Proveedores de CECCOM a los que se les compró PCC	Trimestral	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{PE}{PCC}$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Capacitación técnica al personal que labora en el CECCOM PO-DTE-001

 Coronel Reynoso Pérez, ERD (DEM) Director ETSCCOM	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	04	10.05.2022

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Ejecutar todas las capacitaciones autorizadas por la Dirección General del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM), así como también aclarar y resolver cualquier problema de entendimiento e interpretación en la aplicación de cualquiera de las normas (SGC, NOBACI, NORTIC, 3Rs) de este Cuerpo Especializado.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Director General.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recepción de la orden para capacitación.
- INCLUYE:** Recepción, elaboración, evaluación, verificación.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Termino de la capacitación.
- CLIENTE:** Director General, Cursantes.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Director de la ETSCCOM

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Material didáctico correspondiente a la capacitación
- Plan de Estudio correspondiente

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de la ETSCCOM.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM	<p>1. RECEPCIÓN DE LA ORDEN PARA CAPACITACIÓN: Recibe un “Oficio” o “Memorándum” de parte del Director General ordenándole la ejecución de una capacitación específica, y ordena al Encargado del Departamento de Coordinación Académica, la elaboración del Programa de Clases.</p> <p>¿La capacitación es interna?</p> <table border="1"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 2</td></tr><tr><td>NO</td><td>Actividad # 4</td></tr></table> <p>Nota1: Cuando las capacitaciones sean internas de este Cuerpo Especializado, el Oficio del Director General llevara anexo una comunicación del Director de Personal especificando los participantes.</p> <p>Nota2: Las capacitaciones son en base a la programación de la ETSCCOM.</p>	Si	Actividad # 2	NO	Actividad # 4
Si	Actividad # 2				
NO	Actividad # 4				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Coordinación Académica	<p>2. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE CLASE: Elabora el “Programa de Clases FO04(PO-DET-001)” de la capacitación ordenada por el Director de la ETSCCOM, coordinando con los instructores que participaran, tendrá en cuenta los aspectos logísticos y distribución de las diferentes materias, en la columna de “Contenido (Tema o Materia)” se colocaran las materias de las respectivas capacitaciones.</p> <p>Nota3: Contactara a los instructores designados para informarle la capacitación.</p>				
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM	<p>3. VERIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE CLASES: Verifica el “Programa de Clases FO04(PO-DET-001)” revisando el contenido y la distribución de los mismos por instructores.</p> <p>¿Aprueba el Programa de Clases?</p> <table border="1" data-bbox="654 793 951 856"> <tr> <td>Si</td> <td>Actividad # 4</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Actividad # 2</td> </tr> </table> <p>Nota4: De ser aprobado el “Programa de Clases FO04(PO-DET-001)” se enviará al Director General con copia al Director de Personal para su conocimiento estipulando la fecha de inicio.</p>	Si	Actividad # 4	NO	Actividad # 2
Si	Actividad # 4				
NO	Actividad # 2				
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Coordinación Académica	<p>4. ELABORACIÓN DE LA RUTINA DE CLASES: Elabora la “Rutina de Clases FO07(PO-DET-001)” de la capacitación contenida en el “Programa de Clases FO04(PO-DET-001)” o de la capacitación externa, esclareciendo los instructores y horas a ser impartida la capacitación.</p>				
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM <input type="checkbox"/> Subdirector de la ETSCCOM	<p>5. VERIFICACIÓN DE LA RUTINA DE CLASES: Verifica la “Rutina de Clases FO07(PO-DET-001)” revisando la distribución de instructores y horas de clases a impartir.</p> <p>¿Aprueba la Rutina de Clases?</p> <table border="1" data-bbox="654 1331 951 1423"> <tr> <td>Si</td> <td>Actividad # 6</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Actividad # 4</td> </tr> </table>	Si	Actividad # 6	NO	Actividad # 4
Si	Actividad # 6				
NO	Actividad # 4				
<input type="checkbox"/> Instructor <input type="checkbox"/> Cursantes	<p>6. EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN: Ejecutan el “Programa de Clases FO04 (PO-DET-001)” de manera presencial y/o virtual de acuerdo a lo establecido en la “Rutina de Clases FO07 (PO-DET-001)” asentando todos los participantes en la “Listas de Asistencia FO02 (PO-DET-001)”.</p> <p>¿La capacitación con lleva evaluación?</p> <table border="1" data-bbox="654 1675 951 1751"> <tr> <td>Si</td> <td>Actividad # 7</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Actividad # 9</td> </tr> </table>	Si	Actividad # 7	NO	Actividad # 9
Si	Actividad # 7				
NO	Actividad # 9				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Instructor <input type="checkbox"/> Cursantes	<p>7. EJECUCIÓN DE LAS EVALUACIONES: Ejecutan la “Evaluación FO05 (PO-DET-001)” de manera presencial y/o virtual correspondiente a la capacitación impartida.</p> <p>Nota5: El instructor que impartió la materia nunca será el mismo que supervise la evaluación.</p>
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Coordinación Académica	<p>8. ELABORACIÓN DE REPORTE DE CALIFICACIONES: Elabora el “Reporte de Calificaciones FO03(PO-DET-001)” con el resultado de las “Evaluación FO05(PO-DET-001)” y gestiona los “Certificado” aquellos cursantes que aprobaron la capacitación.</p> <p>Nota6: No todas las capacitaciones contemplan “Certificado”, dado su naturaleza.</p>
<input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM	<p>9. TERMINO DE LA CAPACITACIÓN: Envía un “Oficio” al Director General informándole el término de la capacitación dada, y le anexa el “Reporte de Calificaciones FO03(PO-DET-001)”, de igual forma será publicado en el Mural de ETSCCOM.</p> <p>Nota7: Los Temas de: Sistema De Gestión De La Calidad, Tecnología De La Informaciones Y Comunicaciones, Carta Compromiso al Ciudadano, incluidos en la TABLA NO.1 de este procedimiento, serán impartido en la inducción al personal de nuevo ingreso.</p>

TABLA NO.1

TEMAS	OBJETIVOS
<p>1. LOS COMBUSTIBLES</p> <p>1.1. Combustibles comercializados en la Republica Dominicana 1.2. Cadena de distribución de los combustibles en el país. 1.3. Medidas de seguridad en el manejo de los combustibles</p>	<p>Capacitar a los miembros del CECCOM en cuanto al sector Combustibles, explicándoles cuales son las características generales y sobre todo las medidas de seguridad para el manejo de los hidrocarburos.</p>
<p>2. EI CECCOM</p> <p>2.1. Filosofía Institucional 2.2. Regulación Legal Vigente 2.3. Aspectos Administrativos 2.4. Aspectos Operativos</p>	<p>Instruir a los miembros acerca de las características generales de la institución, sus principales representantes y toda la reglamentación vigente.</p>
<p>3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>3.1. Requisitos de la Norma / Política de la Calidad / Alcance del SGC 3.2. Procesos / procedimientos vigentes 3.3. Información Documentada 3.4. Metas Presidenciales (SIGOB) 3.5. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) 3.6. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p>	<p>Capacitar, actualizar y evaluar los conocimientos de los miembros del CECCOM, así como también aclarar y resolver cualquier problema de entendimiento e interpretación en la aplicación de cualquiera de las normas (ISO, NOBACI, NORTIC, 3Rs).</p>



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

TEMAS	OBJETIVOS
4. ÉTICA INSTITUCIONAL 4.1. Conformación del Comité de Ética del CECCOM 4.2. Código de Moral y Ética	Instruir detalladamente a los nuevos miembros de cuáles son los parámetros éticos institucionales detallados en el Código de Moral y Ética del CECCOM, así de una explicación de la DIGEIG y las leyes que la amparan.
5. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIONES Y COMUNICACIONES 5.1. Política 5.2. Manejo de la Información 5.3. Formas de comunicación 5.4. Medidas e comunicación 5.5. Órgano regular para la Información y Comunicación	Instruir a los nuevos miembros acerca de cómo se maneja la información en el CECCOM, cual es la forma de divulgación, que tipo de informan existe y los niveles de seguridad de la misma, así como las repercusiones contenidas la Política de Control de la Información y Comunicación
6. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL 6.1. Medidas de seguridad en las diferentes áreas 6.2. Identificación y reporte de riesgos.	Instruir a los nuevos miembros de todos los aspectos de la seguridad laboral, como identificar los riesgos, la forma de reportarlos y los aspectos de seguridad contenidos en el ítem #1 de esta TABLA No.1.
7. CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO 7.1 Información de carácter General y Legal 7.2 Compromisos de Calidad 7.3 Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	Instruir a los nuevos miembros el compromiso del CECCOM con el ciudadano, manteniendo siempre una mejora continua y tomando de referencia las prácticas más idóneas.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. de secuencia	Memorándum	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
FO02(PO-DET-001)	Listas de Asistencia	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
FO03(PO-DET-001)	Reporte de Calificaciones	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
FO04(PO-DET-001)	Programa de Clases	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO05(PO-DET-001)	Evaluación	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
FO07(PO-DET-001)	Rutina de Clases	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
N/A	Certificado	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Docente:** Cursante
- ETSCCOM:** Escuela Técnica en Seguridad y Control de Combustibles.
- Pedagógico:** Ciencia que tiene como objeto de estudio la educación.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel


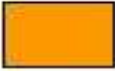


D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#2 Elaboración de Programa de Clase	No contar con instructores para ejecución de la capacitación	Contemplar más de un instructor para una materia	Gestionar instructores externos	2	4	8	Apreciable
#6 Ejecución de la capacitación	Ausencia imprevista del instructor	Coordinar un instructor disponible	Posponer la instrucción (modificación de la rutina)	2	3	6	Apreciable
	Falla de equipos tecnológicos	Contar el material didáctico no tecnológico	Impartir la instrucción con los materiales disponibles	3	2	6	Apreciable
#7 Ejecución de la Evaluaciones	Mala reproducción de las evaluaciones	Revisión por parte del coordinador académico	Hacer la salvedad del punto mal redactado	1	1	1	Marginal



LEYENDA

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

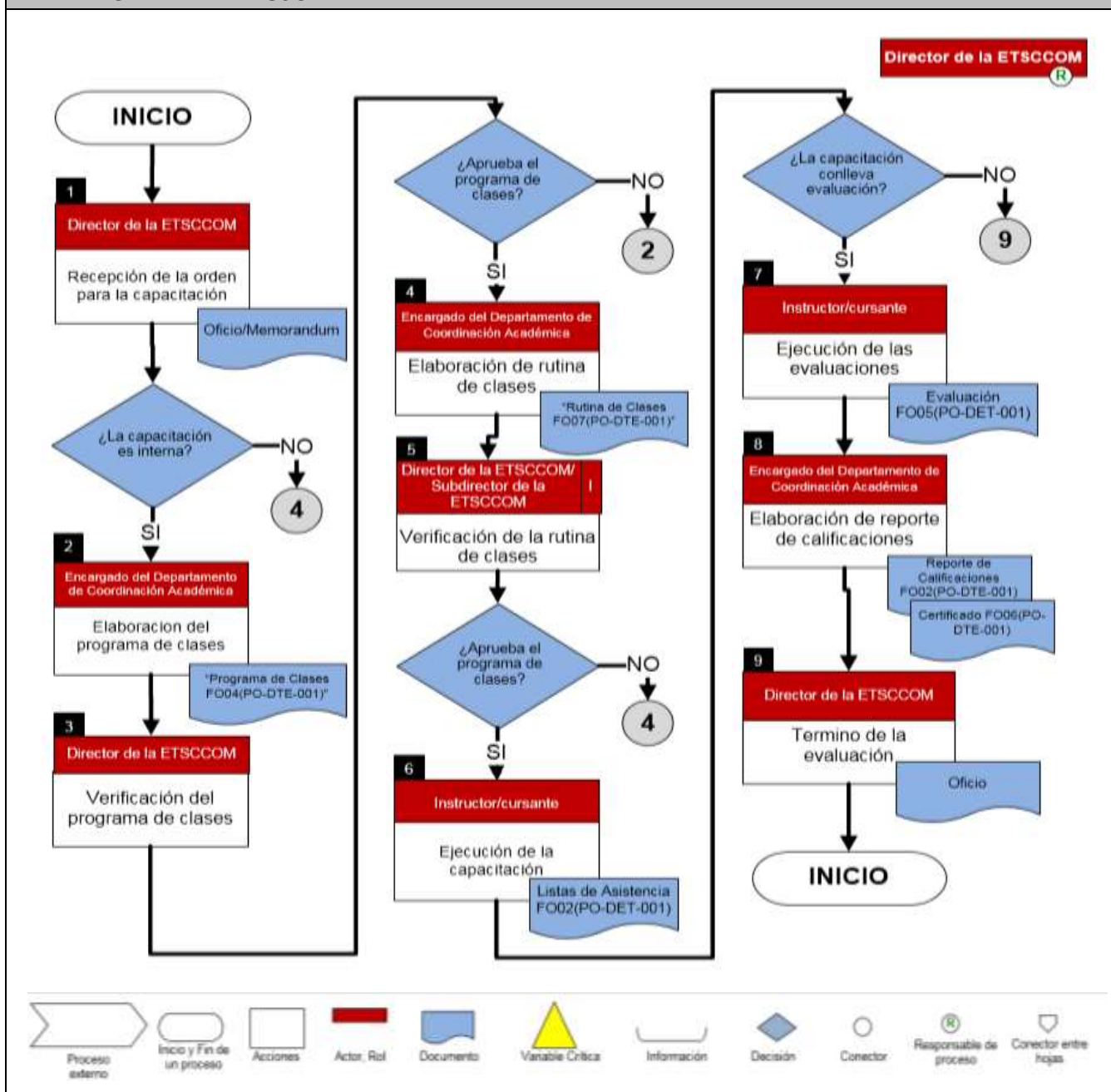
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de capacitaciones ejecutadas CCE	Cantidad de capacitaciones ordenadas CCR	Trimestral	95%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CCE}}{\text{CCR}}$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Capacitación a Choferes de Camiones que Transportan Combustibles PO-DET-002

 Coronel Reynoso Pérez, ERD (DEM) Director ETSCCOM	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	15.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Capacitar a los ciudadanos que soliciten el servicio del CECCOM, para desarrollar las competencias que le permitan operar apegados a la Normativa Legal Vigente durante la distribución y comercialización de los combustibles.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Ciudadanos (Empresas Mayoristas de Combustibles, Empresas detallistas de Combustibles, Empresas de Transporte de Combustibles, Entidades estatales que poseen depósitos de combustibles).<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción de la solicitud del servicio.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Impartición del servicio, evaluación, determinación y verificación de criterios, análisis de causa raíz, etc.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Comunicación al Director General.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Ciudadanos (Empresas Mayoristas de Combustibles, Empresas detallistas de Combustibles, Empresas de Transporte de Combustibles, Entidades estatales que poseen depósitos de combustibles), y Director General.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC).		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Material didáctico<input type="checkbox"/> Carta Compromiso al Ciudadano		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de la ETSCCOM.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la Sección Administrativa de la ETSCCOM	<p>1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO: Recibe la “Solicitud” del servicio y la asentará en la “Lista de Asistencia FO02(PO-DET-001)” (digital), a la su vez le comunicará la fecha de la capacitación. En caso de que la solicitud el servicio se reciba por una empresa o entidad estatal se enviará un EMAIL con los datos correspondientes.</p> <p>Nota1: Todas las capacitaciones están programadas para ser impartidas a un quórum entre 15 y 30 ciudadanos de manera mensual inicialmente, y/o desde que se completen el quórum para las mismas, y serán agregados de manera tentativa, hasta que se confirmen las asistencias.</p>	



	<p>Nota2: Las publicaciones del servicio se realizan a través de distribución de brochures, publicaciones en las redes sociales, llamadas directas a las empresas de combustibles, etc.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director de la ETSCCOM.<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC).	<p>2. RECEPCIÓN DEL CIUDADANO / IMPARTICIÓN DEL SERVICIO: Reciben a los ciudadanos que participaran en la Capacitación a Choferes de Camiones que Transportan Combustible en el aula de la ETSCCOM, dándoles la bienvenida y confirmando que los mismos ciudadanos contemplados en la “Lista de Asistencia FO02(PO-DET-001)” son los que están presentes. En caso que exista una variación entre los asentados y los presentes se harán las modificaciones de lugar.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Equipo de Instructores<input type="checkbox"/> Ciudadanos	<p>3. IMPARTICIÓN DEL SERVICIO: Imparten la capacitación al ciudadano entregando el material didáctico relativo a la capacitación que proporcionada.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ciudadanos<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC)	<p>4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO: Evalúan la Capacitación a Choferes de Camiones que Transportan Combustible en base a los Criterios de Calidad (Amabilidad, Profesionalidad y Fiabilidad) asentados en la Carta Compromiso al Ciudadano, empleando la “FO01(PO-DET-002) Evaluación de Satisfacción a la Capacitación a choferes de camiones que transportan combustibles”, la cual será explicada de manera detallada por el Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC).</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la Sección Administrativa de la ETSCCOM	<p>5. DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE CALIDAD: Determina el cumplimiento de los Criterios de Calidad plasmados por los ciudadanos capacitados en las “FO01(PO-DET-002) Evaluación de Satisfacción a la Capacitación a choferes de camiones que transportan combustibles” enumerándolas en la parte inferior derecha con el mismo número de la “Lista de Asistencia FO02(PO-DTE-001)”, las colocará de manera tabulada en el Excel “Control de Criterios de Calidad”, y sombreada de color rojo todas las puntuaciones inferiores al puntaje mínimo de los Criterios de Calidad establecidos.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC)	<p>6. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE CALIDAD: Identifica y segrega “FO01(PO-DET-002) Evaluación de Satisfacción a la Capacitación a choferes de camiones que transportan combustibles” que no cumplieron con el umbral de cumplimiento de los Criterios de Calidad.</p> <p>¿Los datos fueron bien asentados?</p> <table border="1"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 7</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad # 5</td></tr></table>	Si	Actividad # 7	No	Actividad # 5
Si	Actividad # 7				
No	Actividad # 5				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none">Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC)	<p>7. IDENTIFICACIÓN Y SEGREGACIÓN DE LAS EVALUACIONES INCUMPLIDAS: Identifica y segrega “FO01(PO-DET-002) Evaluación de Satisfacción a la Capacitación a choferes de camiones que transportan combustibles” que no cumplieron con el umbral de cumplimiento de los Criterios de Calidad, asienta los datos de contacto en el “FO02(PO-DET-002) Formulario de resolución de problemas Carta Compromiso al Ciudadano”.</p> <p>¿Existen incumplimientos de los Criterios de Calidad?</p> <table border="1" data-bbox="662 604 966 678"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 8</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad # 10</td></tr></table>	Si	Actividad # 8	No	Actividad # 10
Si	Actividad # 8				
No	Actividad # 10				
<ul style="list-style-type: none">Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC)	<p>8. TRATAMIENTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO: Trata los incumplimientos del servicio asegurándose que los datos de los ciudadanos estén en el “FO02(PO-DET-002) Formulario de resolución de problemas Carta Compromiso al Ciudadano”. (SERVICIOS, FECHAS, DATOS DEL CIUDADANO, DETALLE DEL PROBLEMA). Contactará al ciudadano (telefónica, email, presencial) para determinar la razón de la puntuación y la colocará en la CAUSA RAIZ, y se remitirá al PG-DRP-005 Procedimiento General Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p>				
<ul style="list-style-type: none">Director de la ETSCCOMEncargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC)	<p>9. ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ: Analizan lo testimoniado por el/os ciudadano/s y determina las posibles soluciones, de la CAUSA RAIZ y lo asientan en RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA del “FO02(PO-DET-002) Formulario de resolución de problemas Carta Compromiso al Ciudadano”. Completarán cualquier otro relacionado y plasmarán en OBSERVACIONES. Luego firmarán en la parte inferior del “FO02(PO-DET-002) Formulario de resolución de problemas Carta Compromiso al Ciudadano”, según corresponda.</p>				
<ul style="list-style-type: none">Encargado del Departamento de Coordinación Académica (Encargado de la CCC)	<p>10. COMUNICACIÓN AL DIRECTOR GENERAL: Comunica de manera personal al Director General todo lo suscitado en la “FO01(PO-DET-002) Evaluación de Satisfacción a la Capacitación a choferes de camiones que transportan combustibles”, sesionando de manera presencial con el Director General, explicando en un “Oficio” la cantidad de ciudadanos que tomaron la capacitación, calificación de los criterios de calidad.</p> <p>En caso de que exista ciudadanos que hayan calificado de manera no satisfactoria la Capacitación a Choferes de Camiones que Transportan Combustible, gestionará una “Misiva del Director General” que explique las medidas de subsanación tomadas y que están citadas en “FO02(PO-DET-002) Formulario de resolución de problemas Carta Compromiso al Ciudadano”.</p>				



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
N/A	Solicitud	Digital	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
N/A	Misiva del Director General	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
FO01(PO-DET-002)	Evaluación de Satisfacción a la Capacitación a choferes de camiones que transportan combustibles	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
FO02(PO-DET-002)	Formulario de resolución de problemas Carta Compromiso al Ciudadano	Físico	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años
FO02(PO-DTE-001)"	Lista de Asistencia	Digital	Archivo Administrativa de la ETSCCOM	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Carta Compromiso al Ciudadano (CCC):** Documento de suma importancia para los usuarios, pues es la guía para conocer de manera detallada y rápida las informaciones sobre los servicios que ofrece la institución.
- ETSCCOM:** Escuela Técnica en Seguridad y Control de Combustibles.
- Pedagógico:** Ciencia que tiene como objeto de estudio la educación.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Residuos de papel



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
1. Recepción de la solicitud del servicio	Que no haya quorum para realizar la capacitación	Mantener contacto con los solicitantes	Cambiar la fecha de la capacitación	3	1	3	Apreciable
2. Recepción de los ciudadanos	Que no asistan todos los ciudadanos contemplados en la lista de asistencia	Confirmar la asistencia de los capacitados con tiempo de antelación	N/A	2	2	4	Apreciable
4. Evaluación del servicio	Mala calificación por parte de los ciudadanos	Evaluar y comprobar que los instructores cumplan con los criterios de calidad (Amabilidad, profesionalidad, fiabilidad)	Identifica y segregar	3	3	9	Importante
8. Tratamiento del incumplimiento del servicio	Que no se pueda contactar al ciudadano	Asegurarse que los ciudadanos hayan depositado los datos en el formulario correspondiente	Solicitar los números de contacto a la compañía donde pertenece el ciudadano	2	4	8	Apreciable

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

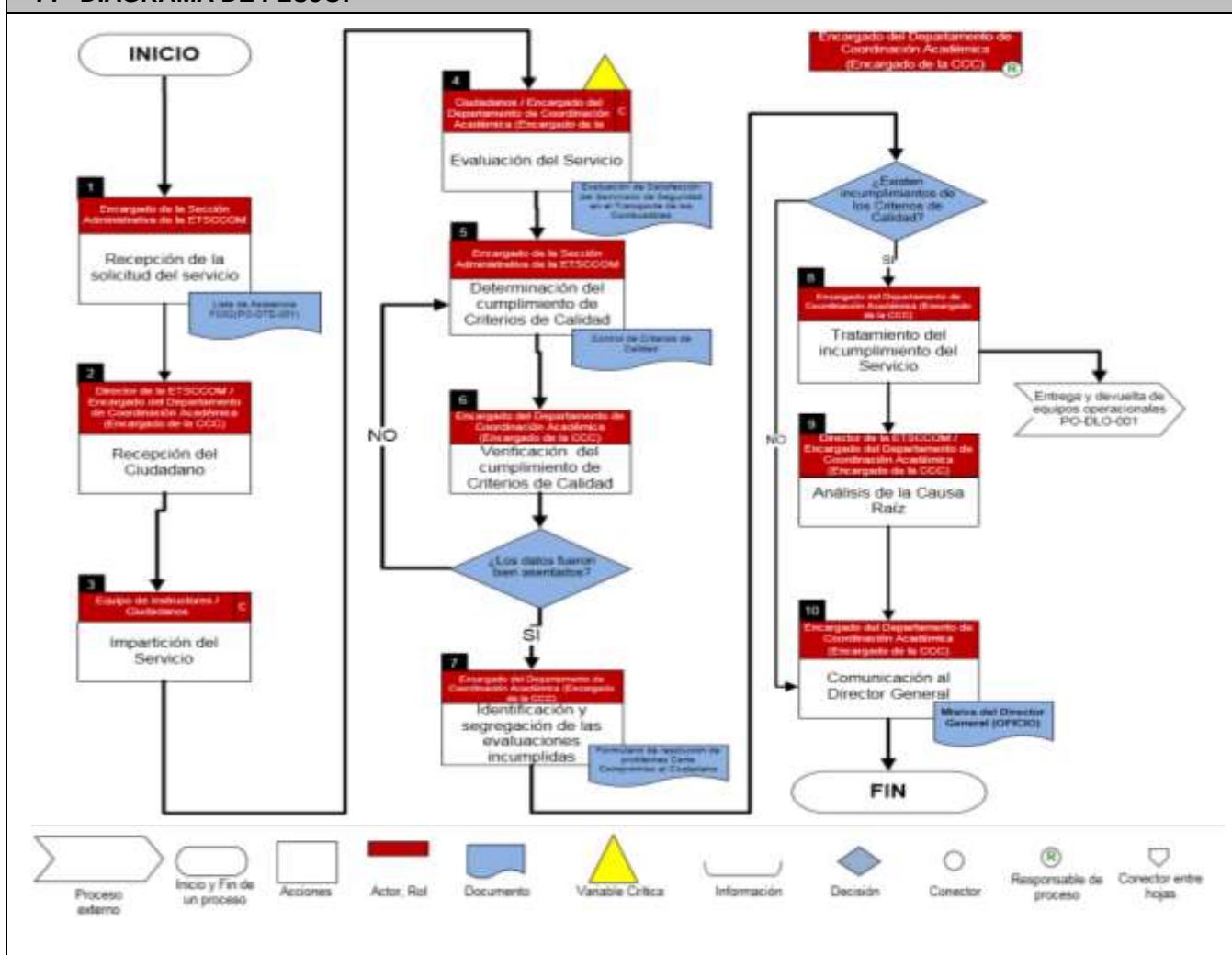


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de ciudadanos conformes con el servicio CCC #1	Cantidad de ciudadanos capacitados CCC#2	Con cada capacitación	95%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CCC \#1}}{\text{CCC \#2}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Inspección a Unidades que Transportan Residuos (Slop, Sludge), Mezclas de Hidrocarburos en las Instalaciones Portuarias

PO-DPH-001

 Cap. de Navío Edward Mateo Paniagua Director de Puertos para los Hidrocarburos	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

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

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Departamento de Hidrocarburos de la DGA.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recepción de información por parte de la DGA.
- INCLUYE:** Coordinación, ejecución de la inspección y despacho de la unidad.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Redacción de Nota Informativa.
- CLIENTE:** Director de Puertos para los Hidrocarburos.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Director de Puertos para los Hidrocarburos

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Convenio de MARPOL
- Ley No. 17-19 sobre la Erradicación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados.
- Ley 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Ley 112-00 de Hidrocarburos
- Ley 407-72 Regula la venta de gasolina, gas-oíl, aceites lubricantes y otros productos similares
- Norma General DGA/DGII. No.02-17

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento será ejecutado en la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver Diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Director de Puertos para los Hidrocarburos	1. RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA DGA: Recibe la “Solicitud Servicio retiro de residuos” a realizarse, a través de un correo electrónico, la cual es validada con los inspectores de la DGA de las instalaciones portuarias involucradas, haciendo una llamada telefónica.



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Inspectores de la DGA<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Operaciones de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos.	<p>2. COORDINACIÓN PARA LA CONFORMACIÓN DE COMISIÓN INSPECTORA: Coordinan cuando se realizará la inspección, previa autorización y designa los Técnicos de Seguridad de Combustibles que participarán, los cuales ejecutarán el Procedimiento Operativo Planificación Táctica, PO-DOP-001, generando “Croquis Para realizar Operativo FO02 (PO-DOP-001)” y el “Formulario Preoperativos FO03(PO-DOP-001)”.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Unidad de Técnicos de Seguridad de Combustibles de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos.<input type="checkbox"/> Representante de Inspector/es de la DGA<input type="checkbox"/> Representante de Laboratorio de la DGA<input type="checkbox"/> Representante del Consignatario del servicio	<p>3. EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN: Ejecutan la inspección de la unidad que transporta el residuo, Slop, Sludge y/o aguas de sentina según corresponda, donde el personal del Laboratorio de la DGA, extrae las muestras correspondientes a cada una de las bocas del camión inspeccionado, utilizando un embolo mecánico, para tales fines; supervisados por personal de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos, posteriormente el personal del Laboratorio de la DGA, traslada la muestra extraída al laboratorio para analizarla, el personal autorizado para la supervisión de los procesos de descarga y despacho, firmarán el “Formulario de Inspección a Unidades que Transportan Residuos en las Instalaciones Portuarias FO01 (PO-DPH-001)” después de llenado por el representante de CECCOM.</p> <p>La Unidad se quedará en el puerto hasta tanto se obtengan los resultados del laboratorio, los cuales se emiten en un promedio no mayor de 48 horas.</p> <p>En caso de que la unidad sea despachada desde la instalación portuaria con la autorización de la DGA, y el personal de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos no hayan estado presente, el personal escoltará posteriormente la unidad o unidades involucradas hacia la sede del CECCOM correspondiente.</p> <p>En caso de que el servicio por parte de la compañía receptora, sea realizado en puertos del interior del país, las unidades serán trasladadas si fuere necesario, hasta la Sede Central ubicada en Haina, bajo custodia de un celador de la DGA.</p> <p>Nota1: El consignatario del servicio subcontrata un laboratorio externo, independiente de la DGA para conciliar los resultados emitidos.</p>				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director de Puertos para los Hidrocarburos	<p>4. RECEPCIÓN DE LOS RESULTADOS: Reciben y verifican los resultados de las muestras de las unidades que transportan el residuo oleoso y/o aguas de sentina.</p> <p>¿La muestra evidencia una mezcla de Hidrocarburos?</p> <table border="1" data-bbox="673 1780 967 1856"><tr><td>Si</td><td>Actividad # 4.1</td></tr><tr><td>No</td><td>Actividad # 6</td></tr></table>	Si	Actividad # 4.1	No	Actividad # 6
Si	Actividad # 4.1				
No	Actividad # 6				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Unidad de Técnicos de Seguridad de Combustibles de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	a. CUSTODIA DE LA UNIDAD HACIA DESTINO FINAL: Custodian las unidades que han sido sujeta de inspección, cuyos resultados evidenciaron mezcla de hidrocarburos, hacia la dirección contemplada en la “ Solicitud Servicio retiro de Mezcla Oleosa ” descrita en la actividad #1 de este procedimiento, siempre con la “ Orden de Despacho ” emitida por la DGA.
<input type="checkbox"/> Representante de Inspector(es) de la DGA	5. DESPACHO DE LA UNIDAD: Despacha la unidad hacia su lugar de destino, al momento que le proporcionan la “ Orden de Despacho ” emitida por la DGA.
<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección de Operaciones de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	6. REDACCIÓN Y REMISIÓN DE LA NOTA INFORMATIVA: Redacta la “ Nota Informativa FO02 (PO-DPO-001) ” detallando la cantidad de unidades inspeccionadas.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
N/A	Solicitud Servicio Retiro de Residuos	Físico	Archivo de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	3 años
N/A	Orden de Despacho	Físico	Archivo de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	3 años
FO03(PO-DOP-001)	Formulario Preoperativos	Físico	Archivo de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	3 años
FO02(PO-DOP-001)	Croquis Para realizar Operativo	Físico	Archivo de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	3 años
FO01(PO-DPH-001)	Formulario de Inspección a Unidades que Transportan Residuos en las Instalaciones Portuarias	Físico	Archivo de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	3 años
FO02(PO-DOP-001)	Nota Informativa	Digital	Archivo de la Dirección de Puertos para los Hidrocarburos	3 años



9. ANEXOS

G. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Aguas de sentina:** Son residuos líquidos que se suelen acumular en el interior del casco (parte baja de las embarcaciones), procedentes del agua de mar, agua de limpieza, aceites y combustibles, generados en distintas operaciones realizadas en la navegación, reparación o mantenimiento.
- Buque:** Todo tipo de embarcación que operen en el medio marino, así como los aerodeslizadores, lo sumergibles, los artefactos flotantes y las plataformas fijas o flotantes.
- Descarga:** Cualquier derrame procedente de un buque por cualquier causa y comprende todo tipo de escape, evacuación, rebose, fuga, emisión o vaciamiento.
- DGA:** Dirección General de Aduanas.
- DGII:** Dirección General de Impuestos Internos.
- Fuente:** Individuo que contiene datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.
- Inspección:** Acción de inspeccionar.
- Mezcla Oleosa:** Es la mezcla de proporciones variables de agua dulce, agua de mar, agua de enfriamiento, aceites lubricantes, combustibles marinos y aguas de lavados y cualquier otra sustancia de desecho que se generan en una embarcación.
- Servicios de descarga:** Es solicitado por los capitanes de las embarcaciones a las Compañías Receptoras, para limpiar los silos y esclusas de sus respectivas embarcaciones.
- Slop:** Residuos o desechos líquidos compuestos por una mezcla de hidrocarburos, sólidos solubles o no solubles, de detergentes desgrasantes y agua.
- Sludge:** Residuos o desechos líquidos, semilíquidos o sólidos, procedentes de, pero no limitados a, grasas y aceites quemados, aguas residuales de los sistemas sanitarios y de cocina, de cuarto de máquinas y de los generadores de los barcos.
- Muestra:** Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total que se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.
- Puerto:** Lugar resguardado del viento a la orilla del mar o de un río donde las embarcaciones pueden detenerse y permanecer seguras, que dispone de instalaciones para hacer reparaciones o realizar operaciones de embarque y desembarque.
- Terminal portuario:** Unidad operativa de un puerto, habilitada para proporcionar intercambio modal y servicios portuarios; incluye la infraestructura, las áreas de depósito transitorio y las vías internas de transporte.



H. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Chalecos reflectivos
- Vehículo de motor (camioneta y motocicletas)
- Botas de Seguridad
- Cascos de Seguridad
- Mascarillas
- Guantes de Nitrilo
- Lentes Protectores
- Arnés

I. IMPACTOS AMBIENTALES

- Emisión de gases
- Emisión de Ruido





J. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recepción de información por parte de la DGA	No recibir la la Información vía correo electrónico por parte del personal de Aduana.	Se verifica los demás correos electrónicos del CECCOM, que reciben la misma información.	Notificar vía correo electrónico a Aduana de que dicha información no se ha recibido.	1	4	4	Apreciable
#3 Ejecución de la Inspección	La comisión no esté compuesta por el personal establecido en la norma 02-17.	Identificar los miembros de la comisión que deben estar presente de acuerdo al procedimiento.	Notificar el miembro de la comisión faltante, para que el mismo se presente a la toma de muestra.	1	3	3	Apreciable
#4. Recepción de los resultados	No se recibir a tiempo el resultado emitido por el laboratorio de la DGA, antes de despachar los camiones.	Revisar continuamente los correos recibidos por parte de la DGA, donde especifica resultados.	Verificar los resultados emitidos por el laboratorio de aduana, para identificar el tipo de residuo	3	2	6	Apreciable
#5. Despacho de la Unidad	No identificar al momento de despacho el tipo de residuo o mezcla que contenga el servicio.	Identificar el resultado emitido por el laboratorio de la DGA, y si el mismo arroja mezcla de hidrocarburo.	Coordinar la custodia del servicio hasta su destino final.	2	4	8	Apreciable



LEYENDA

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

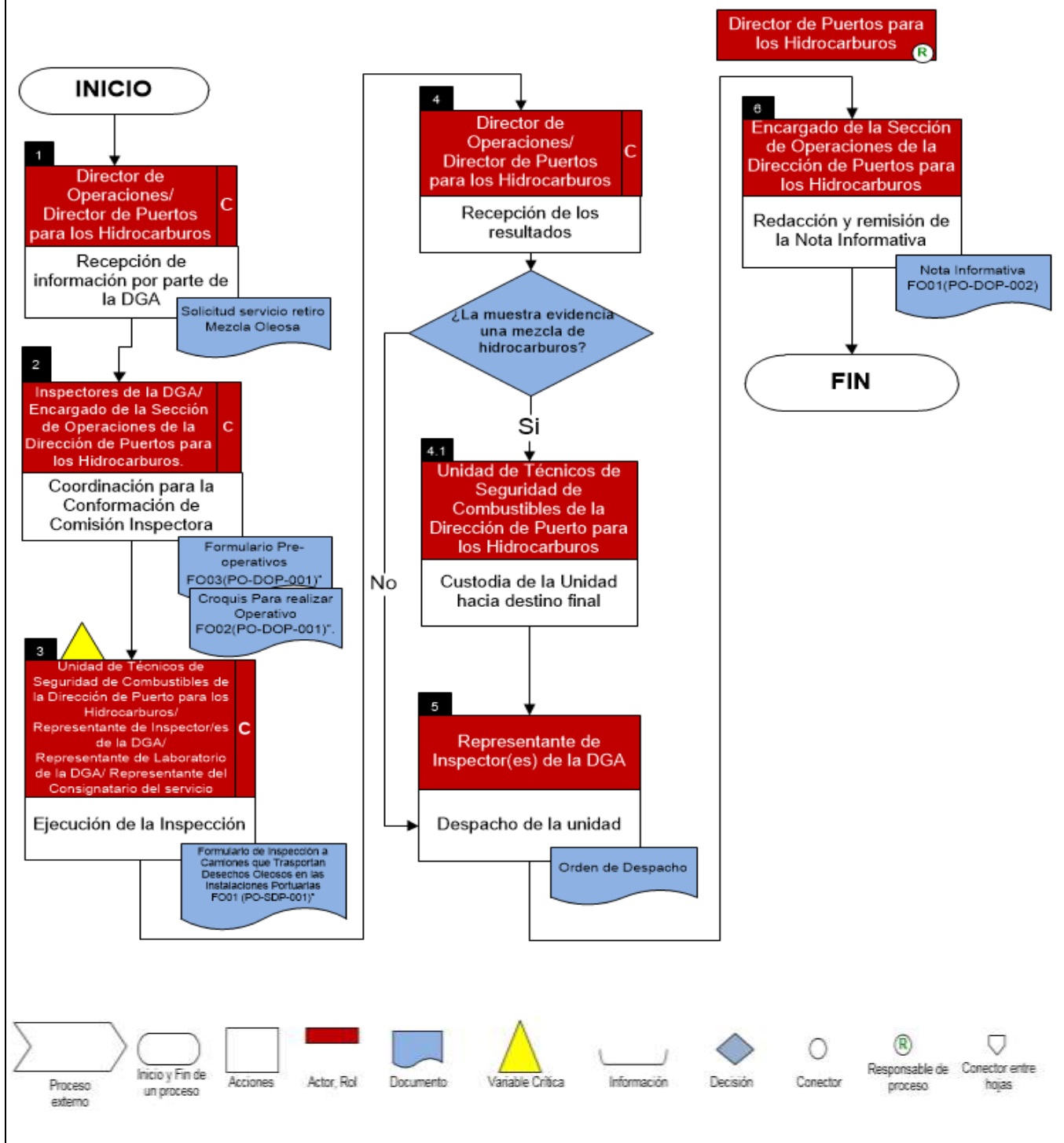
K. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de servicios inspeccionados IS	Cantidad de servicios recibidos IR	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{IS}{IE} \times 100$$



L. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Limpieza, Mantenimiento y Gestión Ambiental PO-GOB-001

 Capitán Filiberto F. Campusano Jimenez, P.N., Encargado del Departamento de Gobernación	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Mantener la infraestructura del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM), en óptimas condiciones a través de la limpieza y el mantenimiento que apoye la mitigación de los impactos ambientales, y genere los insumos necesarios para el análisis de la reducción, reutilización de los recursos, y una correcta disposición final de los residuos.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Encargado del Departamento de Gobernación.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Elaboración de Programa.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Ejecución, mantenimiento y revisión.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Constancias de entrega y solicitud de requerimiento<input type="checkbox"/> CLIENTE: Empresas autorizadas a la recepción de residuos, y Director Administrativo y Financiero		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado del Departamento de Gobernación		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto Núm. 522-06, del 17 de octubre de 2006		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en el Departamento de Gobernación.<input type="checkbox"/> La limpieza a la sede del CECCOM será ejecutada diariamente, y durante su ejecución se ejecutarán las actividades plasmadas en el “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías FO01(PO-GOB-001)”.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gobernación	1. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO: Elabora el “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercios de Mercancías FO01(PO-DGO-001)” y lo remite a la Inspectoría General para su aprobación.	



RESPONSABLE

DESCRIPCIÓN

Inspector General

2. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO:

Verifica el “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Comercio de Mercancías FO01(PO-DGO-001)”, presentado por el Encargado del Departamento de Gobernación para las instalaciones en general para su aprobación.

¿Aprueba el Programa de Mantenimiento?

Si	Actividad #3
No	Actividad #1

- Encargado de la Sección de Asistente
- Encargado de la Unidad de Pintores
- Encargado de la Unidad de Conserjería
- Encargado de la Unidad de Jardinería

3. EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO:

Ejecutan el “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Comercio de Mercancías FO01(PO-DGO-001)”, a medida que se realizan las limpiezas diarias en las áreas (**Recepción, oficinas, áreas comunes, baños, cuartel de oficiales, cuartel de alistados, baño de oficiales, baño de alistados, área verde, explanada, parte frontal**) de la sede del CECCOM,

Supervisara diariamente la limpieza de los baños, llenando el “Formulario Control de Limpieza de Baños FO02(PO-GOB-001)”. Supervisara la limpieza de las demás áreas, corrigiendo cualquier novedad encontrada y llenando la “Matriz de Aseo Diario a Planta Física FO01(PO-GOB-001)”,

En caso que las novedades encontradas hagan falta erogación de fondos, enviará un “Oficio” al Director Administrativo y Financiero detallando el requerimiento.

¿La novedad encontrada necesita erogación de fondos?

Si	PROCESO DE COMPRAS MENORES DGCP – Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones del Estado Dominicano
No	Fin

Nota1: Se supervisará la limpieza de las áreas todos los días, cualquier novedad encontrada se reportará al Encargado del Departamento de Gobernación para que esta sea corregida por el personal responsable.

Nota2: El encargado del Departamento de Gobernación supervisará la ejecución del “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Comercios de Mercancías FO01(PO-DGO-001)”, auxiliándose de las empresas contempladas en la **MATRIZ DE SERVICIOS CONTRATADOS**, y asegurándose que las mismas cuentan con la autorización para suministrar los servicios ofrecidos.



RESPONSABLE

DESCRIPCIÓN

Encargado de la Sección de Asistente

4. MANEJO DE RESIDUOS:

Verifica diariamente las estaciones de reciclajes instalado en el CECCOM, asegurando que los residuos se encuentren divididos según los indica las estaciones, de no ser así, separara cada residuo y lo colocara en su lugar correspondiente.

Entregará los residuos generados a un gestor autorizado solicitando una constancia de las cantidades recibidas para asentarla en el “**Registro control de Residuos FO04(PO-GOB-001)**” de manera mensual.

Asimismo, registrará mensualmente el consumo de los diferentes insumos del CECCOM en la “**Matriz de Control de Consumo FO05(PO-GOB-001)**”, para su control y posterior análisis con la intención de reducir los mismos.

MATRIZ DE CONTROL DE RESIDUOS

TIPO DE RESIDUOS	ÁREAS	GENERAN	DISPOSICIÓN FINAL	PUNTO DE ACOPIO	RESPONSABLE
Comunes (No peligros)	Todas las Áreas Administrativas	Papel /cartón	Entregar a un Gestor Autorizado	Oficinas Operativas	Encargado del Departamento de Gobernación
	Departamento de Custodia Legal	Plástico	Entregar a un Gestor Autorizado	Deposito	Encargado del Departamento de Gobernación
	Cafetería / comedor / Cocina	Orgánico	Entregar al Ayuntamiento	Detrás de la Cocina	Encargado del Departamento de Gobernación
Peligrosos	Laboratorio de Combustibles	Combustible Analizado	Entregar a el Departamento de Custodia Legal	Deposito	Encargado del Laboratorio de Combustibles
	Taller de Mecánica	Baterías / filtros / aceite usado / neumáticos usados / Materiales absorbentes	Entregar a un Gestor Autorizado	Deposito	Subdirector de Transportación
	Departamento de Custodia Legal	Combustible contaminado	Entregar a un Gestor Autorizado	Deposito	Encargado del Departamento de Custodia Legal
	Todas las áreas	Lámparas fluorescentes	Entregar a un Gestor Autorizado	Deposito	Encargado del Departamento de Gobernación
Infeciosos (cortantes)	Departamento Medico / Departamento Odontológico	Jeringas / bisturí	Entregar a un Gestor Autorizado	Departamento Medico	Encargado del Departamento Medico

**Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías**

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos**MATRIZ DE SERVICIOS CONTRATADOS**

NO.	Servicios	Empresa	Certificación
1.	Gestor autorizado para residuos de papel	Alliance	2273-12(2019-2024)
2.	Gestor autorizado para residuos de plásticos	Alliance	2273-12 (2019-2024)
3.	Gestor autorizado para residuos de combustibles	Traseco	1740-12 (2017-2022)
4.	Gestor autorizado para residuos de baterías usadas	Cometa	0174-03 (2014-2019)
5.	Llenado de Extintores	Engineering y Fire Services S.R.L (EFS)	N/A
6.	Limpieza del Pozo Séptico	Limpieza Bella Vista	2025-12 (2019-2024)
7.	Limpieza de la Trampa de Grasa	Limpieza Bella Vista	2025-12 (2019-2024)
8.	Análisis de las aguas residuales	LAMENER Laboratorio Ambiental y Energético	13-582 (2018-2023)
9.	Análisis de ruido	LAMENER Laboratorio Ambiental y Energético	13-582 (2018-2023)
10.	Análisis de emisiones de gases	LAMENER Laboratorio Ambiental y Energético	13-582 (2018-2023)

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PO-DGO-001)	Programa de Mantenimiento del CECCOM	Físico	Archivo del Departamento de Gobernación	3 años
No. de secuencia	Oficio	Físico	Archivo del Departamento de Gobernación	3 años
FO02(PO-GOB-001)	Formulario Control de Limpieza de Baños	Físico	Archivo del Departamento de Gobernación	3 años
FO03(PO-GOB-001)	Formulario Control de Limpieza	Físico	Archivo del Departamento de Gobernación	3 años
FO04(PO-GOB-001)	Registro control de Residuos	Físico	Archivo del Departamento de Gobernación	3 años
FO05(PO-GOB-001)	Matriz de Control de Consumo	Físico	Archivo del Departamento de Gobernación	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Aguas Residuales:** Mezclas de tipos de aguas (aguas residuales, aguas usadas, domésticas, urbanas y residuos líquidos industriales) cuya calidad se vio afectada negativamente por efectos producidos por las actividades humanas.
- Mantenimiento:** Conservación del buen estado de la planta física para evitar su degradación.
- Planta Física:** Instalaciones de la Institución.
- Pozo Séptico:** Estructura Soterrada que sirve para facilitar la descomposición y separación de la materia orgánica contenida en las aguas residuales.
- Residuos:** Materia inservible que resulta de la descomposición o destrucción de una cosa
- Trampa de Grasa:** Mecanismo utilizado para separar los residuos sólidos y las grasas de las tuberías de desagüe.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Bata (Según la especialidad)
- Guantes
- Lentes
- Botas
- Arnés
- Chaleco Reflector
- Cascos (De ser necesario)
 - Rojo: Bomberos
 - Amarillo: Trabajadores y operadores de movimientos de tierra
 - Azul: Electricidad, carpinteros y operadores técnicos.
 - Blanco: Supervisor
 - Gris: Visitantes
 - Naranja: Electricistas.
 - Verde: Seguridad
- Herramientas para electricidad
 - Aislante de Electricidad
- Herramientas para plomería
 - Mascarillas
 - Buzo desechable
- Herramientas para jardinería
 - Rodillera
 - Protector Auditivo

C. IMPACTOS AMBIENTALES



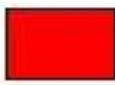
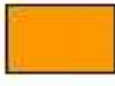


- Residuos y desechos
- Ruidos

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Elaboración del Programa de Mantenimientos	Mal elaboración del Programa de Mantenimientos	Revisión del Programa de Mantenimientos	Nueva elaboración del Programa de Mantenimientos	1	2	2	Marginal
#3 Ejecución y Supervisión del Programa de mantenimiento	Que no se detecten empresas certificadas para contra los servicios	Tratar la contratación de los servicios	Contratar la mejor opción del servicio contratado	1	2	2	Marginal

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

E. INDICADOR DE EFICACIA



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

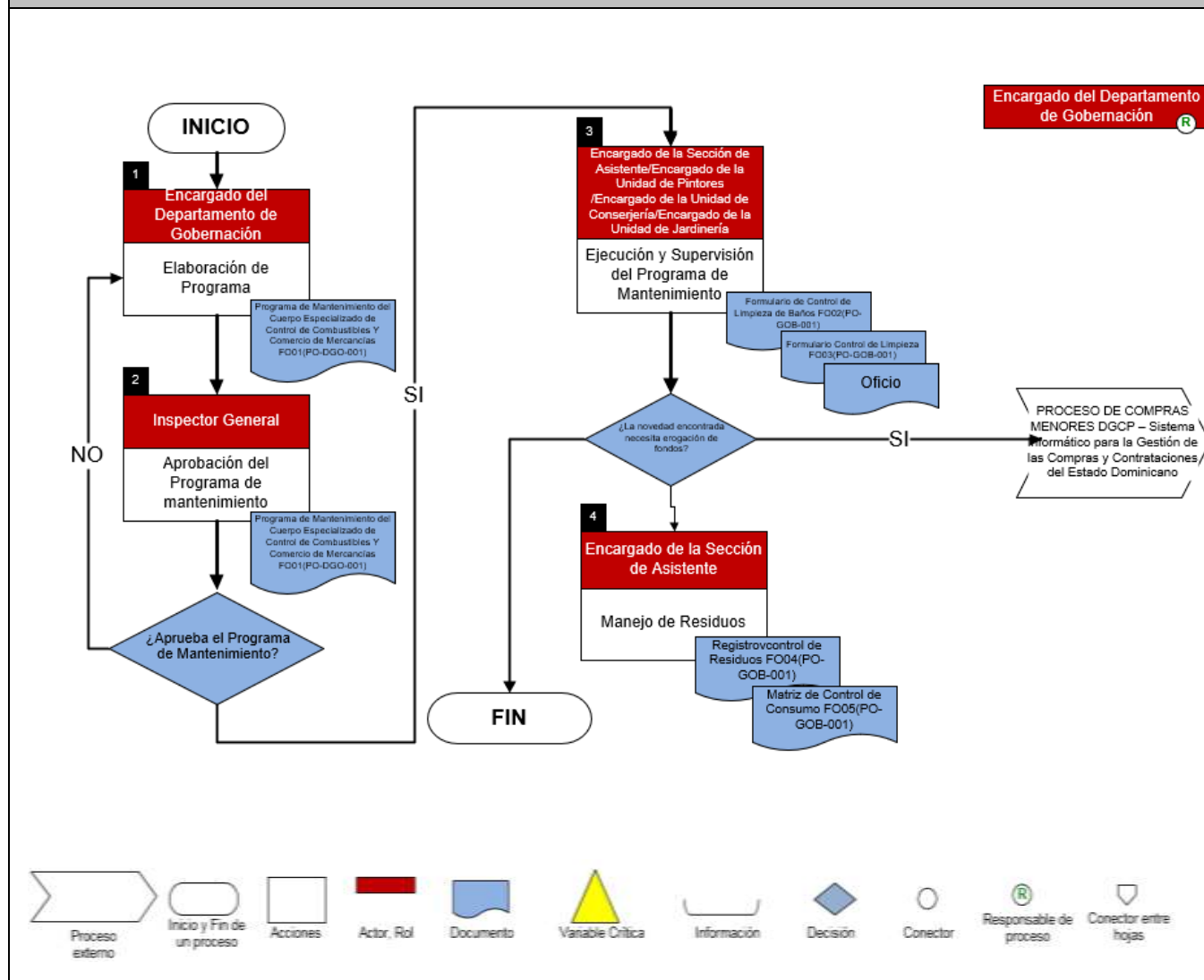
Manual de Procedimientos

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de actividades ejecutadas CAE	Cantidad de actividades programadas CAP	Mensual	95%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{CAE}}{\text{CAP}} \times 100$$

Nota: Para la medición de este indicador se tendrá en cuenta la fecha programa de ejecución en el espacio de tiempo determinado

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Manejo y Control del Agua Potable / Residual PO-DGO-002

 Capitán Filiberto F. Campusano Jimenez, P.N., Encargado del Departamento de Gobernación	 Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier. FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
24.08.2021	01	06.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Establecer el control operacional del consumo de agua potable y la generación de aguas residuales en el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías y así asegurar la armonía con el medio ambiente, compromiso con el entorno y la salud y seguridad en el trabajo.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Encargado del Departamento de Gobernación.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recorrido para detección física y localización en el plano de las instalaciones hidráulicas y sanitarias, los puntos de abastecimiento y de vertido de aguas residuales
- INCLUYE:** Elaboración de un programa, realizar estudios.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** acciones correctivas (envió de informe).
- CLIENTE:** Dirección General.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Encargado del Departamento de Gobernación

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Ley 64-00 de Medio Ambiente
- Norma ISO 9001:2015
- Manual de Calidad del CECCOM
- Manual de Gestión Ambiental

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- Este procedimiento será ejecutado por el Encargado de Departamento Gobernación.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

- Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gobernación	<p>1. IDENTIFICACION DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS: Realiza recorrido para detección física y localización en el plano de las instalaciones hidráulicas y sanitarias, los puntos de abastecimiento y de vertido de aguas residuales.</p> <p>Registrar en caso de requerirse, las actividades de mantenimiento de la red hidrosanitaria e hidráulica, en el programa general de mantenimiento</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gobernación	<p>2. <u>REGISTRO DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO DE RED HIDROSANITARIA:</u></p> <p>Registra las actividades de mantenimiento de la red hidrosanitaria e hidráulica, en el “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Comercio de Mercancías FO01 (PO-DGO-001)”.</p>
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gobernación	<p>3. <u>EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES</u></p> <p>Realiza el mantenimiento de la red hidrosanitaria e hidráulica, según la fecha programada en el “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Comercio de Mercancías FO01 (PO-DGO-001)”, y verifica las condiciones físicas de la cisterna para una posterior limpieza, revisara las condiciones del sistema de distribución de agua (llaves, sistemas de riego, baños).</p> <p>NOTA1: El Encargado del Departamento de Gobernación Registrara los consumos mensuales de agua potable en la “Matriz de Control de Consumo FO05 (PO-GOB-001)”.</p> <p>NOTA2: El Responsable del Sistema de Gestión Ambiental diseñará estrategias de concientización y cultura del agua, que el departamento de Gobernación pondrá en práctica entre los miembros del CECCOM.</p>
<input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gobernación	<p>4. <u>SOLICITUD DE ESTUDIOS A LAS AGUA POTABLES Y RESIDUALES:</u></p> <p>Solicita mediante “Oficio” que se realizado el análisis de agua potable y residual según indica “Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Comercio de Mercancías FO01(PO-DGO-001)”</p>
<input type="checkbox"/> Inspector General	<p>5. <u>SOLICITUD DE PROVEEDOR:</u></p> <p>Solicita un proveedor acreditado, para que se lleve a cabo el análisis del agua potable y residual verificando que cumplan con los parámetros exigidos en las normas y leyes aplicadas.</p>
<input type="checkbox"/> Proveedor externo	<p>6. <u>EJECUCIÓN DE ESTUDIO:</u></p> <p>Lleva a cabo los estudios pertinentes para el Agua Potable y Residuales y entrega los resultados al área pertinente.</p>



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

RESPONSABLE

DESCRIPCIÓN

Inspector General

7. RECEPCION DE RESULTADOS:

Recibe los resultados del análisis de aguas Agua Potable y Residuales y verifica los datos obtenidos con la intención de que los parámetros cumplan con los establecidos por la Norma aplicable.

¿Los parámetros cumplen con las normas aplicables?

SI	actividad #8
NO	PG-SGC-006 PROCEDIMIENTO GENERAL ACCIONES CORRECTIVAS

Inspector General

8. CONFECCION DE INFORME:

Confecciona un informe sobre los resultados obtenidos en el estudio realizado por el proveedor externo, para luego ser enviado mediante "OFICIO" al Director General

8. REGISTROS

CÓDIGO

NOMBRE

ALMACENADO

ARCHIVADO

TIEMPO

FO01(PO-DGO-001)	Programa de Mantenimiento del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Comercio de Mercancías	Físico	Archivo oficina Administrativa del Departamento de Gobernación	3 años
FO05(PO-GOB-001)	Matriz de Control de Consumo	Físico	Archivo oficina Administrativa del Departamento de Gobernación	3 años
N/A	Informe de Resultados	Digital	Archivo oficina Administrativa del Departamento de Gobernación	3 años
Numero de secuencia	Oficio	Físico	Archivo oficina Administrativa de Subdirección general	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- MIDE:** Ministerio de Defensa
- Hidrosanitaria:** Conjunto de tuberías y válvulas.
- hidráulica:** Técnica de conducir, contener, elevar y aprovechar las aguas
- residual:** Que queda como residuo o que los contiene



B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora
- Gafas protectoras
- Mascarilla facial protectora o protector facial contra salpicaduras
- Overoles repelentes de líquidos
- Guantes a prueba de agua
- Botas de goma (caucho)

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de papel
- Generación de sólido

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#3. Ejecución de las actividades para el mantenimiento de red hidrosanitaria hidráulica	Que no se ejecute alguna de las actividades	Revisión del programa de actividades	Realizar las actividades faltantes	1	2	2	Marginal

LEYENDA							
		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
		1	2	3	4	5	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25	
	ALTA	4	8	12	16	20	
	MEDIA	3	6	9	12	15	
	BAJA	2	4	6	8	10	
	MUY BAJA	1	2	3	4	5	

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

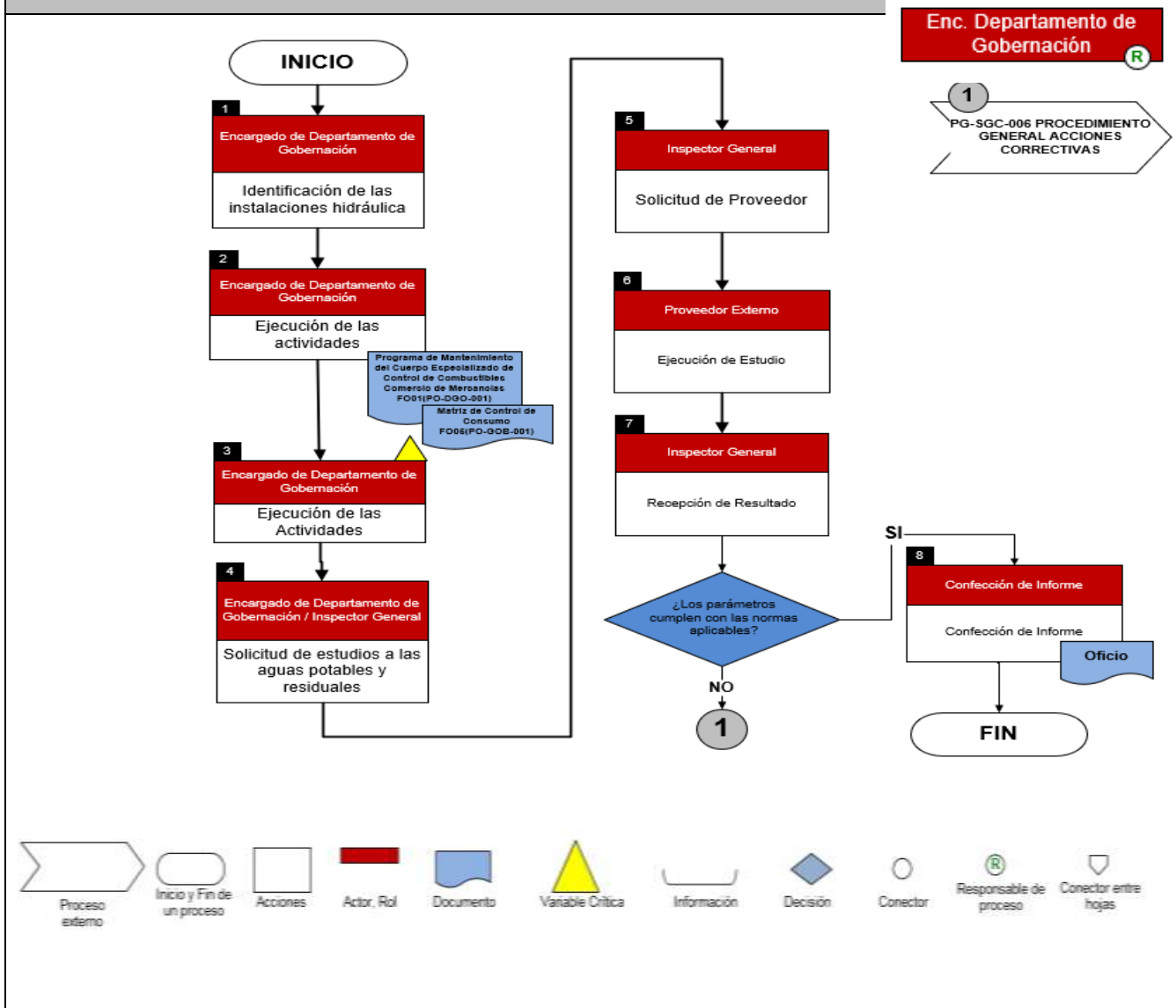


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Cantidad de actividades ejecutadas en las fechas programas AFP	Cantidad de actividades programadas AP	Mensual	90%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{AFP}}{\text{AP}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Control de la Información Documentada PG-SGC-001

		
Cabo D.A Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	03.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Crear, actualizar, controlar y eliminar la información documentada (interna y externa) que sean pertinentes para llevar a cabo las operaciones del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, (CECCOM).		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Personal Interno de CECCOM. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Recepción de Solicitud. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Creación, modificación, eliminación y control. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Mantenimiento de la información. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Personal Interno del CECCOM.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado de la División Información Documentada		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015 <input type="checkbox"/> Manual de Calidad del CECCOM <input type="checkbox"/> Instrucción de Trabajo Elaboración de Documentos Internos IT-SGC-001		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en el Departamento de Gestión de la Calidad		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad <input type="checkbox"/> Encargado de la División Información Documentada	1. RECEPCION DE SOLICITUD: Reciben la “Solicitud de Creación, Modificación o Eliminación de la Información Documentada FO06(PG-SGC-001)”. En caso que el Documento sea externo lo referenciara en el procedimiento que pertenece colocándolo en el apartado correspondiente y luego lo coloca en la Lista para el Control de Información Documentada FO07(PG-SGC-001) ”.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la División Información Documentada<input type="checkbox"/> Personal del área solicitante	<p>2. CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DEL DOCUMENTO: Elaboran, o modifican el documento.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Elaboración: Se emplea la Instrucción de Trabajo de Elaboración de Documentos Internos IT-SGC-001, de ser una creación asigna el código correspondiente, número de versión y las fechas de emisión y actualización del documento.<input type="checkbox"/> Modificación: Se actualizará la versión y la fecha de actualización., si el cambio se realizará en algún formato anexo al documento, éste no afectará el número y fecha de revisión del documento, solo el correspondiente al formato de cambio. registran los cambios realizados al documento en la “Hoja de Control de Cambios FO05(PG-SGC-001)” para presentarlo posteriormente al Encargado del Departamento de Gestión de Calidad.<input type="checkbox"/> Eliminación: Procede a retirar el documento de la Lista para el Control de Información Documentada FO07(PG-SGC-001). y de las áreas correspondientes de ser el caso, coloca un sello de NO VIGENTE al documento físico, colocando la fecha de no vigencia, para luego ser escaneado y almacenado en la estación de servicio (computadora), del Departamento de Gestión de la Calidad en formato PDF el cual servirá de evidencia de la discontinuidad del uso del mismo. NOTA1: El Director General podrá solicitar cualquier cambio a la documentación interna, mediante Memorándum, dicha solicitud servirá de evidencia para cualquier modificación en los documentos.				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	<p>3. REVISIÓN DEL DOCUMENTO: Revisa que el documento cumpla con los requisitos establecidos en la Instrucción de Trabajo de Elaboración de Documentos Internos IT-SGC-001, asimismo, que no tenga incongruencia o incompatibilidades con otros documentos. Si el documento cumple con los requisitos establecidos, si es requerido por el formato del documento firmará en la portada como constancia de que fue verificado para ser enviado posteriormente al director o encargado de área correspondiente. ¿El Documento o registro cumple con requisitos?</p> <table border="1" data-bbox="662 1648 950 1726"><tr><td>SI</td><td>Actividad #4</td></tr><tr><td>NO</td><td>Actividad #2</td></tr></table> <p>Si el formato del documento no exige ninguna firma de quien elaboro, verifíco y aprobó, se verificará el documento y se enviará directamente al director o encargado de área correspondiente. Nota2: En los casos de creación o modificación de los procedimientos de las áreas de Dirección de Operaciones, Dirección de Inteligencia y</p>	SI	Actividad #4	NO	Actividad #2
SI	Actividad #4				
NO	Actividad #2				



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

	<p>Dirección de Puerto para los Hidrocarburos, el Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad se asesorará con el Director Jurídico para que no haya incumplimiento de los requisitos legales.</p>				
<p><input type="checkbox"/> Director General</p>	<p>4. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS: Aprueba el documento verificando que esté correcto, si el documento lo exige firmará en la portada como aprobación del mismo.</p> <p>La aprobación del Director General solo será para la creación de los documentos (Manuales, Procedimientos Generales, Procedimientos Operativos, entre otro), no siendo necesaria para la aprobación de formatos y/o actualizaciones.</p> <p>¿Aprueba el documento?</p> <table border="1" data-bbox="662 659 950 726"> <tr> <td>SI</td> <td>Actividad #5</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Actividad #2</td> </tr> </table>	SI	Actividad #5	NO	Actividad #2
SI	Actividad #5				
NO	Actividad #2				
<p><input type="checkbox"/> Encargado de la División Información Documentada</p>	<p>5. SUSTITUCIÓN Y DISPOSICION DEL DOCUMENTO: Procede a entregar documento al área correspondientes, la persona que reciba la documentación firmará en el sello de Copia Controlada colocado en dicha documentación, lo cual servirá como acuse de recibo y constancia de que el representante del área recibió conforme los cambios realizados en la documentación, para luego ser colocado o remplazado en la carpeta de documentos del SGC del área.</p> <p>Nota3: Los documentos obsoletos serán guardados con la “Solicitud de Creación, Modificación o Eliminación de la Información Documentada FO06(PG-SGC-001)” y “Hoja de Control de Cambios FO05(PG-SGC-001)” correspondientes, en la estación de servicio (computadora), del Departamento de Gestión de la Calidad en formato PDF por un periodo de 2 años, y así contar con un sistema de archivo que facilite la consulta ágil y la conservación de la información.</p> <p>En caso de los documentos del área financiera reposaran en formato físico en el archivo general de la Dirección Administrativa y Financiera por un periodo no menor a 10 años.</p>				

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO05(PG-SGC-001)	Hoja de Control de Cambios	Físico / Digital	Archivo del Departamento de Gestión de la calidad	3 años
FO06(PG-SGC-001)	Solicitud de Creación, Modificación o Eliminación de la Información Documentada	Físico / Digital	Archivo del Departamento de Gestión de la calidad	3 Años
FO07(PG-SGC-001)	Lista para el Control de Información Documentada	Digital	Estación de Trabajo (Computadora) Departamento de Gestión de la Calidad	3 Años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Control:** Identificar, clasificar, almacenar, proteger, trazar, custodiar, conservar y disponer.
- CECCOM:** Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#2 Creación, Modificación o Eliminación del documento	Documento mal elaborado	Seguir los lineamientos de Elaboración de documentos IT-SGC-001	Solicitar el documento y elaborarlo nuevamente	1	2	2	Marginal
#2 Creación, Modificación o Eliminación del documento	No llenar la Hoja de Control de Cambio	Seguir los lineamientos de Elaboración de documentos IT-SGC-001	Llenar la hoja de control de cambio con la información requerida	2	3	6	Apreciable

LEYENDA						
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

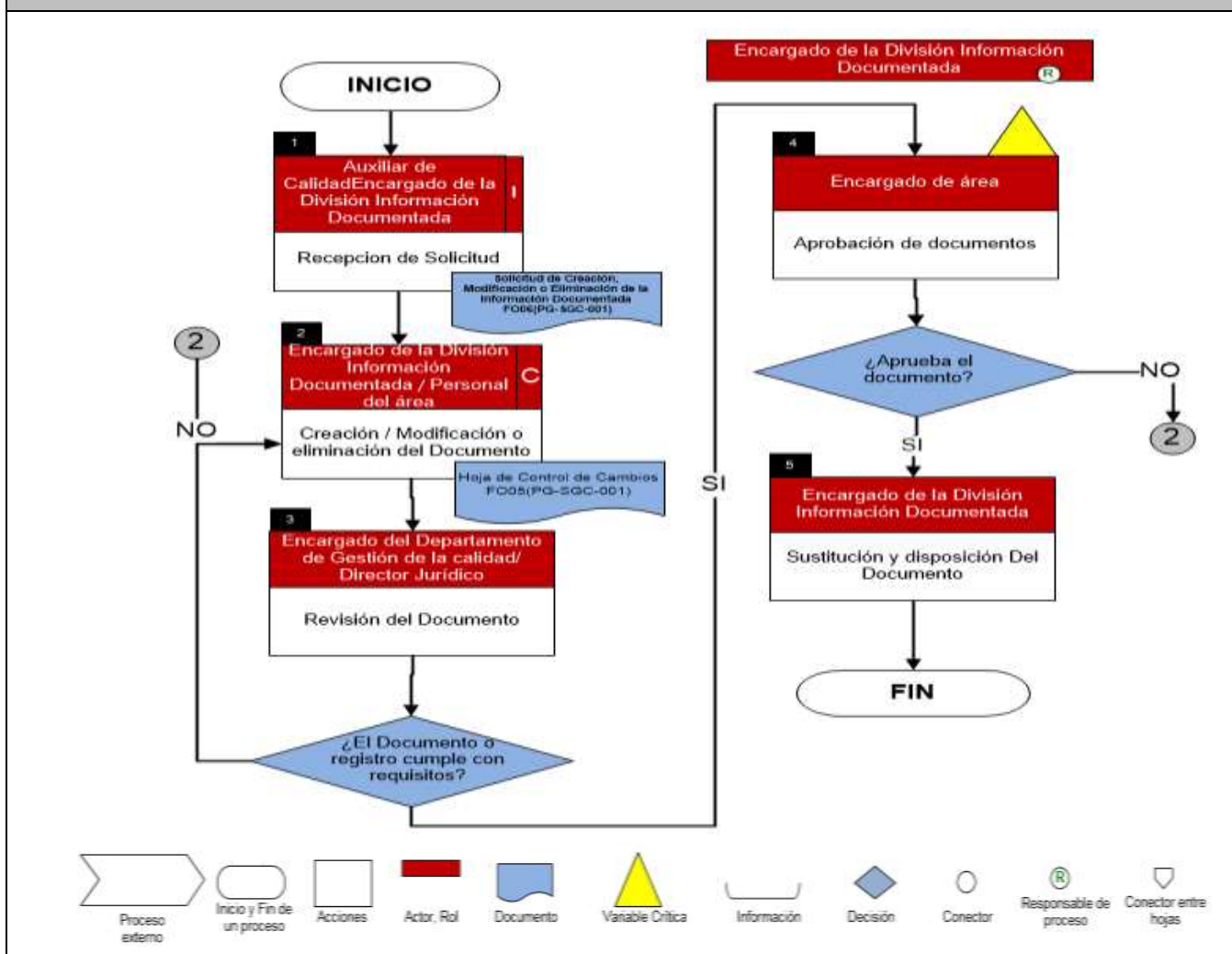


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Documentos Controlados DC	Documentos identificados en el SGC DI	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{DC}{DI} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Control de Productos y Servicios No Conforme PG-SGC-002

 Cabo D.A. Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN				
01.09.2020	02	06.09.2021				
1. PROPÓSITO O MISIÓN						
Identificar, disponer y analizar, todos los productos y servicios que no cumpla con los requerimientos establecidos través del empleo de inspecciones periódicas por parte del Departamento de Gestión de la Calidad y así evitar la recurrencia del mismo y establecer planes de acción de ser necesario.						
2. ALCANCE						
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Dueño de Proceso del Producto y/o Servicio No Conforme, Personal Interno o Externo de CECCOM						
<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Identificación de Producto y/o Servicio No Conforme.						
<input type="checkbox"/> INCLUYE: Identificación, registro, análisis, control.						
<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Análisis de Productos y/o Servicios No Conforme.						
<input type="checkbox"/> CLIENTE: Personal Interno del CECCOM, Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad.						
3. DUEÑO O RESPONSABLE						
Auxiliar de Calidad						
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS						
<input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015						
<input type="checkbox"/> Manual de la Calidad del CECCOM						
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO						
Este procedimiento será ejecutado en el Departamento de Gestión de la Calidad.						
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO						
Ver diagrama de flujo.						
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES						
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN					
<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad	1. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: Identifica los PNC/SNC identificados “ Tabla de Validación de Productos / Servicios No Conformes FO07(PG-SGC-002) ” de los del SGC del CECCOM solicitando una muestra de los productos generados a los diferentes representantes del área que están dentro del SGC durante inspecciones mensuales y asentando la interacción con el entrevistado en “ Hoja para la Recolección de Productos / Servicios No Conformes FO05(PG-SGC-002) ”.					
	¿Se detectan PNC/SNC?					
	<table border="1"><tr><td>Si</td><td>Actividad #2</td></tr><tr><td>NO</td><td>FIN</td></tr></table>	Si	Actividad #2	NO	FIN	
Si	Actividad #2					
NO	FIN					
	Nota1: En caso que los PNC/SNC sean detectados por personal interno o personal externo de CECCOM, se comunicará al Dueño de Proceso del Producto y/o Servicio No Conforme.					



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad	<p>2. REGISTRO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: Registra el Producto y/o Servicio No Conforme en la “Planilla de Seguimiento de Producto o Servicio No Conforme FO01(PG-SGC-002)” identificado en cada área, y se asegura que se haya ejecutada la acción inmediata contemplada en la “Tabla de Validación de Productos / Servicios No Conformes FO07(PG-SGC-002)”.</p> <p>Si se registra el Producto y/o Servicio No Conforme tres (3) veces o más durante un mes se abrirá una Acción Correctiva de acuerdo al Procedimiento general Acciones Correctivas(PG-SGC-006).</p> <p>¿Requiere Acción Correctiva?</p> <table border="1" data-bbox="651 684 1468 793"> <tr> <td>Si</td> <td>Procedimiento General Acciones Correctivas (PG-SGC-006)</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Actividad #3</td> </tr> </table>	Si	Procedimiento General Acciones Correctivas (PG-SGC-006)	No	Actividad #3
Si	Procedimiento General Acciones Correctivas (PG-SGC-006)				
No	Actividad #3				
<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad	<p>3. INFORME DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORME: Enviará un “Oficio” al Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad Informando todo lo concerniente a los Productos y/o Servicios No Conforme anexando la “Planilla de Seguimiento de Producto o Servicio No Conforme FO01(PG-SGC-002)”.</p>				
<input type="checkbox"/> Encargados de áreas <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	<p>4. ANÁLISIS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORME: Analizan en cada Revisión por la Dirección los Productos y/o Servicios No Conforme documentados en la “Planilla de Seguimiento de Producto o Servicio No Conforme FO01(PG-SGC-002)”, para agregar, eliminar o modificar alguno de los PNC / SNC “Tabla de Validación de Productos / Servicios No Conforme”.</p>				

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PG-SGC-002)	Planilla de Seguimiento de Producto o Servicio No Conforme	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años
FO05(PG-SGC-002)	Hoja para la Recolección de Productos / Servicios No Conformes	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años
FO07(PG-SGC-002)	Tabla de Validación de Productos / Servicios No Conformes	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Reparar:** Modificación de características conforme a lo especificado por el cliente.
- Reprocesar:** Envió a otra etapa anterior del proceso.
- Servicio y producto NO conforme:** Es todo aquel servicio o producto prestado por CECCOM que no cumple con los requisitos preestablecidos.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Identifica el Producto y/o Servicio No Conforme	No identificar el servicio o producto no conforme	Que más de una persona verifique los productos de los procesos para identificar los PNC / SNC	Desarrollar nuevamente las actividad para la identificación del Producto o servicio no conforme	2	2	4	Apreciable
#4 Análisis de Productos y/o Servicios No Conforme	No analizar los PNC/SNC correctamente	Asegurarse que todos los involucrados emitan su opinión y punto de vista en cuanto al PNC/SNC analizado.	Reunir a todos los miembros que trabajan en el área del PNC/SNC analizado.	2	1	2	Marginal

LEYENDA						
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	6	10	15	25
	ALTA	4	4	8	12	20
	MEDIA	3	3	6	9	15
	BAJA	2	2	4	6	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente al es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

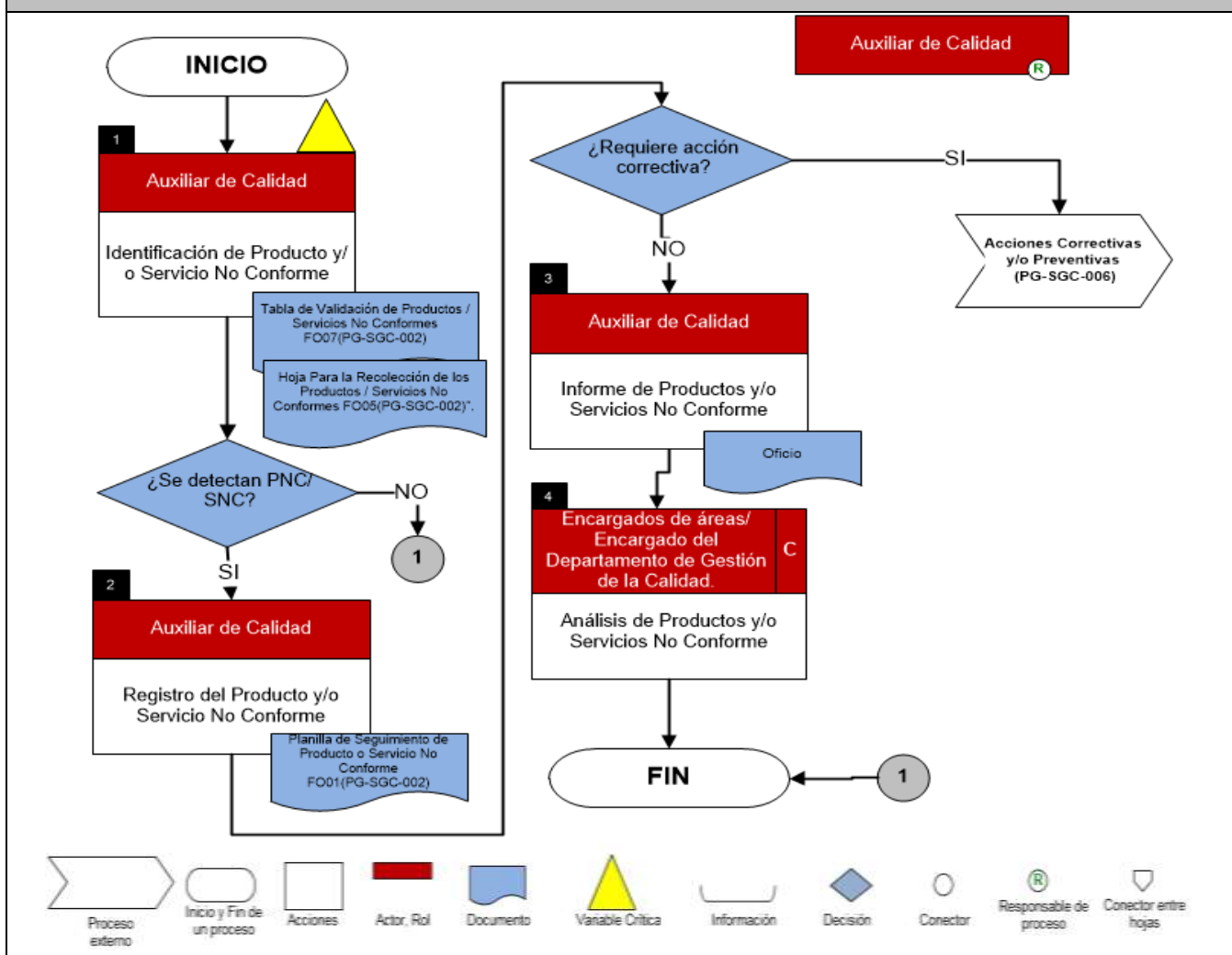


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Productos y/o Servicios no conformes controlados PNC/SNC C	Productos y/o servicios no conformes identificados PNC/SNC I	Mensual	95%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{PNC/SNC C}}{\text{PNC/SNC I}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

CECCOM



Procedimiento General

Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad

PG-SGC-004

 Cabo D.A Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Planear, ejecutar y registrar las auditorías internas del CECCOM para verificar la correcta ejecución de los procesos y procedimientos, y su alineación y cumplimiento de la normativa legal vigente, así como el cumplimiento del control de la Información documentada y que las operaciones en general cumplan con los criterios de calidad establecidos, llevando a cabo una autoevaluación del control interno institucional.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Elaboración y revisión del Programa Anual de Auditorías.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Presentación del Programa Anual de Auditoría y realización de auditoría.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Entregan Informe Final de Auditoría.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Director General.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado de la división de Auditoría de Calidad		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad<input type="checkbox"/> Norma ISO 19011:2018 Directrices Para Auditar Sistemas De Gestión y/o ambiental		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en el Departamento de Gestión de la Calidad. La MAE deberá certificar la existencia, efectividad y factibilidad del Sistema de Control Interno.		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad<input type="checkbox"/> Encargado de la División de Auditorías de Calidad (Auditor Líder)	1. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS: Elaboran el “Programa Anual de Auditorías FO01(PG-SGC-004)”, considerando que los procesos sean auditados por lo menos una vez al año para evaluar su conformidad contra los requisitos aplicables al SGC del CECCOM, asegurándose que no existan fechas incumplibles y que las actividades estén dentro de un rango razonable de ejecución. Nota1: La programación podrá variar si durante la ejecución de una auditoría previa se determinan debilidades que puedan afectar el SGC del CECCOM. Nota2: Se podrán realizar auditorías sorpresas a las áreas que no estén contempladas en el “Programa Anual de Auditorías FO01(PG-SGC-004)”, pero que estén aprobadas por el Director General del CECCOM en el “Plan de Auditoría FO02(PG-SGC-004)”.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad.	<p>2. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA: Presenta el “Programa Anual de Auditorías FO01(PG-SGC-004)”, al Director General del CECCOM, explicándole los criterios contemplados en dicho documento. En caso que el Director General del CECCOM tenga cualquier disposición diferente a las plasmadas, el “Programa Anual de Auditorías FO01(PG-SGC-004)” se ajustará de inmediato para su aprobación.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad<input type="checkbox"/> Encargado de la División de Auditorías de Calidad (Auditor Líder)	<p>3. ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA: Elaboran el “Plan de Auditoría FO02(PG-SGC-004)” revisando los criterios de las auditorías anteriores, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología, para así seleccionar al equipo auditor competente, formado como auditor interno de calidad, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, ya que auditores no deben auditar su propio trabajo.</p> <p>Se contactará a los auditores internos de manera telefónica o presencial, según sea pertinente para informarles que fueron seleccionados en la Auditoría Planificada.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	<p>4. NOTIFICACIÓN A LOS AUDITADOS: Notificará a los Encargados de las áreas donde se realizará la auditoría enviándoles un “Oficio” con el “Plan de Auditoría FO02(PG-SGC-004)” anexo, por lo menos una semana antes, para que estén disponibles los participantes en los procesos a ser auditados.</p> <p>Nota3: Se podrán realizar auditorías sin informar a los encargados de áreas, según lo descrito en la NOTA2 de la ACTIVIDAD #1 de este Procedimiento General de Auditorías al SGC.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la División de Auditorías de Calidad (Auditor Líder)<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad (Auditor Interno)<input type="checkbox"/> Auditados	<p>5. REALIZACIÓN DE REUNIÓN DE APERTURA: Realizan una reunión de apertura el mismo día de la auditoría pactada con los Encargados de las Áreas, para dar a conocer la metodología como el objetivo y el alcance de la misma. Los asistentes de la reunión se registran en “Formulario de Reunión FO05(PG-SGC-008)”.</p> <p>La Reunión de apertura puede ser directamente en el área, proporcionando una explicación a cada auditado antes de empezar las entrevistas (en especial cuando la auditoría sea sorpresa) y completando la “Lista de Asistencia FO04(PG-SGC-004)”.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la División de Auditorías de Calidad (Auditor Líder)<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad (Auditor Interno)<input type="checkbox"/> Auditados	<p>6. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA: Ejecutan la auditoría entrevistando a los auditados y verifican el grado de implementación de los puntos a auditarse, llenando en forma completa las casillas correspondientes del “Reporte de Hallazgo FO05(PG-SGC-004)”, para registrarlos hallazgos detectados que surjan fruto del incumplimiento procedimientos auditados, Manual de la Calidad, Perfil y descripción de cargo del área y las normativas legales que estén relacionadas, entre otros.</p> <p>Las No Conformidades son categorizadas bajo los criterios descritos en el 8. ANEXOS; A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de este Procedimiento General de Auditorías Internas al SGC.</p> <p>Nota4: El auditor tiene la responsabilidad de notificar al auditado el resultado de su área, esto es si existe Conformidad o No Conformidad, al término de la entrevista con cada auditado.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la División de Auditorías de Calidad (Auditor Líder)<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad (Auditor Interno)	<p>7. ELABORACIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA: Elaboran el “Informe Final de Auditoría FO06(PG-SGC-004)” plasmando todos los pormenores consensuados colectivamente, determinando y catalogando, usando de referencia las “Lista de Asistencia FO04(PG-SGC-004)”, “Reporte de Hallazgo FO05(PG-SGC-004)” para tener un documento acabado que evidencie los errores y debilidades de la ejecución y la supervisión de todos los procesos auditados.</p> <p>Nota5: Se podrá llevar a cabo una Reunión de cierre preliminar con todos los auditados, para ponerlos en conocimiento del cumplimiento del objetivo de la Auditoría o de las novedades que se presentaron en la misma, se llenara el “Formulario de Reunión FO05(PG-SGC-008)”, como constancia de dicha reunión.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director General<input type="checkbox"/> Encargado de la División de Auditorías de Calidad (Auditor Líder)<input type="checkbox"/> Auxiliar de Calidad (Auditor Interno)<input type="checkbox"/> Auditados	<p>8. REUNIÓN DE CIERRE Y ENTREGAN INFORME FINAL DE AUDITORIA: Se reúnen (Cuando se determine), y presenta un resumen de los resultados de la auditoría y entrega el “Informe Final de Auditoría FO06(PG-SGC-004)” al Director General, ponen al tanto la metodología usada, y aclaran cualquier duda respecto a los hallazgos detectados, registran la reunión en el “Formulario de Reunión FO05(PG-SGC-008)”.</p> <p>El Auditor Líder entregará al Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad el “Informe Final de Auditoría FO06(PG-SGC-004)”, “Lista de Asistencia FO04(PG-SGC-004)”, “Reporte de Hallazgo FO05(PG-SGC-004)”, para gestionar el Procedimiento General de Acciones Correctivas PG-SGC-006 para dar respuesta a las NCM, NCM y Acciones de Mejoras identificadas (de ser necesario).</p> <p>Nota6: El Director General una vez terminada la auditoría enviará un Memorándum a todas las áreas del CECCOM certificando la existencia, efectividad y factibilidad del Sistema de Control Interno de este Cuerpo Especializado.</p>



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PG-SGC-004)	Programa Anual de Auditorías	Físico	Computadora del Departamento de Gestión de la calidad.	3 años
FO02(PG-SGC-004)	Plan de Auditoría	Físico	Computadora del Departamento de Gestión de la calidad.	3 años
FO04(PG-SGC-004)	Lista de Asistencia	Físico	Computadora del Departamento de Gestión de la calidad.	3 años
FO05(PG-SGC-004)	Reporte de Hallazgo	Físico	Computadora del Departamento de Gestión de la calidad.	3 años
FO05(PG-SGC-008)	Formulario de Reunión	Físico	Computadora del Departamento de Gestión de la calidad.	3 años
FO06(PG-SGC-004)	Informe Final de Auditoría	Físico	Computadora del Departamento de Gestión de la calidad.	3 años
No. De secuencia	Oficio	Físico	Computadora del Departamento de Gestión de la calidad.	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría
- Auditado:** Personal que es auditada (responsable del área, Gestor de la calidad, participantes, etc.).
- Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría
- Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría
- Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría
- Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. El CECCOM contempla un año.
- Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría
- No Conformidad:** Existe evidencia objetiva de que un requisito no ha sido cumplido (documental), una práctica difiere de lo definido en el sistema (implementación), o el sistema no es eficaz (efectividad).



- No Conformidad Mayor (NCM):** La ausencia de uno o más elementos requeridos por la norma o una situación que crea dudas significativas de que el producto o el servicio cumplan con los requisitos especificados / Un grupo de no conformidades categoría menor que indican una inadecuada implantación o ineficacia del sistema con respecto a algún elemento de la norma.
- No Conformidad Menor (NCm):** Un error detectado en alguna disciplina o control durante la implantación de los requerimientos del sistema/procedimientos, que no indican una falla significativa del sistema o cree dudas de que el producto o el servicio cumpla con los requisitos.
- Oportunidad de Mejora (OM)** Un medio sugerido para lograr el cumplimiento de una actividad, o cumpliendo la intención de un requisito procedimental de tal manera que pueda resultar en una mejora. Esta sugerencia para mejorar está basada normalmente en las mejores prácticas del sector o en la experiencia del auditor.
- Evidencia de la Auditoría** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sean pertinentes para los criterios de auditoría y que sean verificables.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel.

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Elaboración y revisión del Programa Anual de Auditorías	Que existan fechas incumplibles en el programa elaborado	Revisar las fechas de las posibles auditorías asegurándose que todas puedan cumplirse	Modificar el Programa Anual de Auditoría cambiando las fechas, explicado él porque	1	2	2	Marginal
#3 Elaboración del Plan de Auditoría	Mal elaboración del plan de auditoría	Gestionar la buena competencia del auditor líder	Modificar el plan de auditoría por una persona competente	1	3	3	Apreciable
#5 Realización de reunión de apertura	Que la reunión de apertura no se pueda realizar con cada miembro involucrado	Comunicar a cada personal a participar en la auditoría sobre esta, con tiempo suficiente	Explicar a la persona antes de empezar la auditoría	2	2	4	Apreciable
#6 Ejecución de la Auditoría	Mala actitud del auditado	Explicación al personal de cómo comportarse en una auditoría	Se programará la auditoría para otro horario o día	1	2	3	Apreciable







Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#6 Ejecución de la Auditoría	Ejecutar las auditorías fuera tiempo	Organizar la auditorías con el tiempo suficiente para ser realizadas	Se realizarán las auditorías en otros horarios explicando el porqué de la situación	2	2	4	Apreciable
#7 Elaboración Informe Final de Auditoría	Mala redacción de informe	Capacitación del personal que redacta el informe	Se revisará el informe por el encargado de gestión de calidad para su correcta redacción	1	3	3	Marginal

LEYENDA						
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

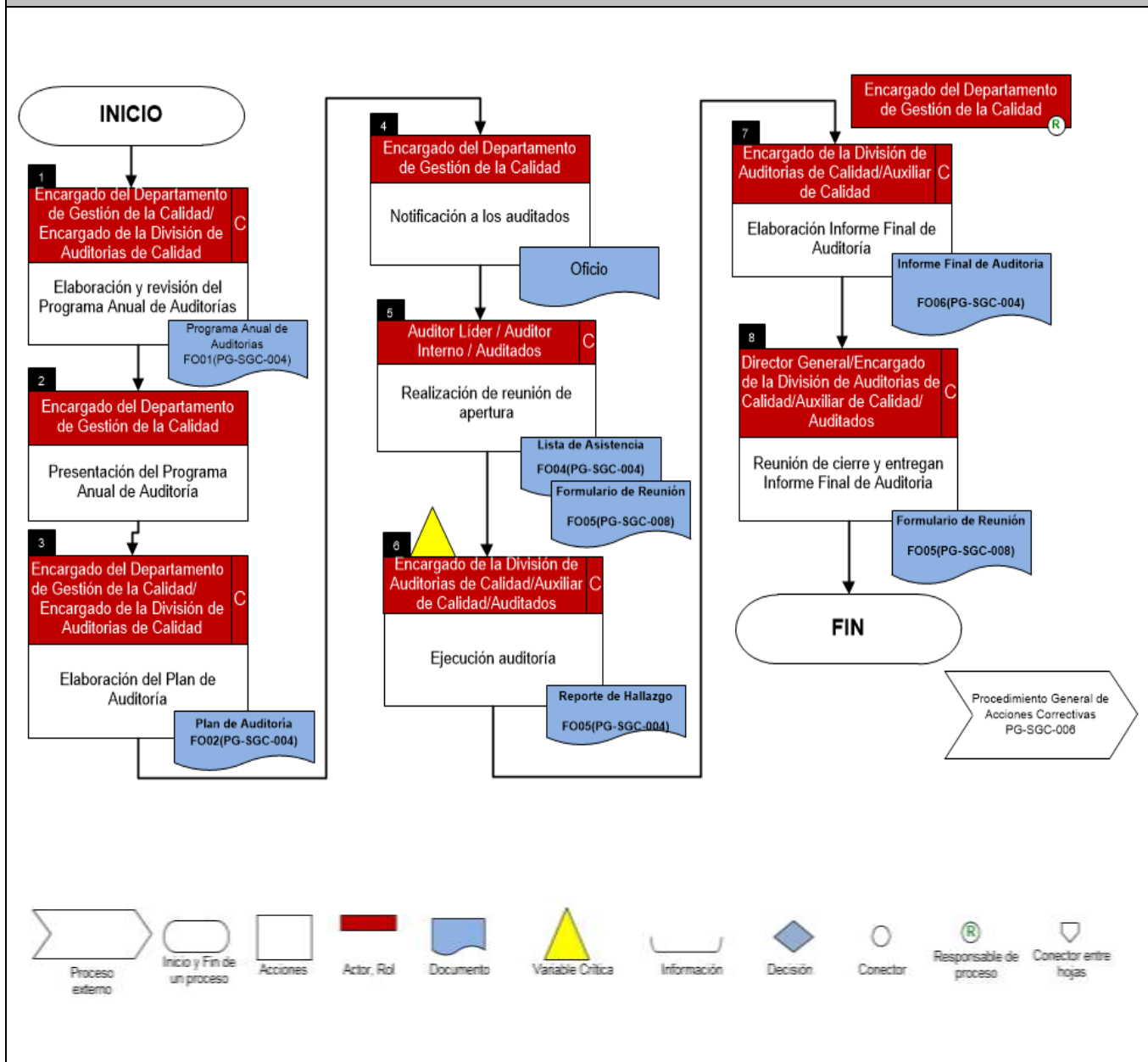
E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Auditorías ejecutadas AE	Auditorías planificadas en el programa anual de Auditorías APAA	Anual	100%.

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{AE}{APAA} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Acciones Correctivas PG-SGC-006

 Cabo D.A Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	 Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Realizar, determinar, ejecutar, dar seguimiento y verificar las acciones correctivas e irregularidades en los controles, al igual que establecer las metodologías correctas para cerrar las mismas, derivadas de no conformidades reales y/o potenciales en el SGC del CECCOM, de manera que se pueda evitar la recurrencia u ocurrencia de dichas no conformidades.		
2. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Encargados de Áreas y Dueños de Procesos.<input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Detección de Hallazgos.<input type="checkbox"/> INCLUYE: Corrección, asignación y registro.<input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Cierre AC y actualiza Lista Maestra.<input type="checkbox"/> CLIENTE: Todas las áreas dentro del SGC.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado de la División de Medición, Análisis y Evaluación		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Manual de la Calidad<input type="checkbox"/> Manual de Herramientas de la Calidad<input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en el Departamento de Gestión de la Calidad		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargados de Áreas<input type="checkbox"/> Dueños de Procesos	1. DETECCIÓN DE HALLAZGOS: Detectan el hallazgo que pudiesen ser no conformidades reales y/o determina no conformidades potenciales u oportunidades de mejora del SGC, dependiendo de la fuente del origen aplicando los criterios listados en las TABLAS 1 CRITERIOS PARA SOLICITAR UNA ACCIÓN CORRECTIVA , y las comunica al Encargado de Gestión de la Calidad.	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la calidad	2. ASIGNACIÓN DE LA SOLICITUD DE AC: Asignara la “ Solicitud de Acciones Correctivas FO01(PG-SGC-006) ” a los involucrados en la No conformidad detectada, contemplando dentro del equipo de trabajo por lo menos, un miembro que cuente con las habilidades de auditor para asegurar que se ejecuten los lineamientos de la ISO 9001:2015.	



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Líder de Equipo de AC<input type="checkbox"/> Equipo de AC	<p>3. <u>DIMENSIONAMIENTO Y DETERMINAN CORRECCIONES:</u> Dimensionan y determinan la corrección apoyándose en el formato del Manual Herramientas de Calidad MA01(PG-SGC-006) para el desarrollo de actividades. Bajo los siguientes criterios se ejecuta el dimensionamiento de la No Conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Mediante una descripción adecuada de la situación actual que muestre el comportamiento de la No conformidad (problema) siempre apoyado en hechos y datos.<input type="checkbox"/> Utilizando también datos históricos de comportamiento de indicadores y/o ampliando la muestra de la situación y verificando si la misma no conformidad se presenta en otros procesos y/o sitios.<input type="checkbox"/> Determinan, si aplica o no, una Acción Inmediata / Corrección para contener la no conformidad (problema) mientras se desarrolla el proceso para eliminarla de forma definitiva.
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Líder de Equipo de AC<input type="checkbox"/> Equipo de AC	<p>4. <u>REALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL:</u> Realizan el análisis para determinar la causa raíz o las causas raíces que originaron el problema y evalúan cuál de las causas determinadas es la que más afecta a la no conformidad (problema).</p> <p>Las acciones anteriores pueden ser realizadas aplicando las herramientas de calidad mencionadas en el Manual Herramientas de Calidad MA01(PG-SGC-006), para poder determinar la causa raíz, presentándola en la “Solicitud de Acciones Correctivas FO01(PG-SGC-006)”</p> <p>Nota1: Cuando la Causa Raíz es evidente, al menos la primera vez, se puede plantear directamente sin un análisis de causa raíz, si así lo decide el equipo. Si no se cumple con el Criterio de Efectividad, se deberá realizar el Análisis de Causa Raíz con las herramientas que determine el equipo.</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Líder de Equipo de AC<input type="checkbox"/> Equipo de AC	<p>5. <u>DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES Y ELABORAN EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN:</u> Generan y seleccionan las actividades requeridas para eliminar la(s) causa(s) para evitar que el problema vuelva a ocurrir por los efectos de las causas raíz, aplicando las herramientas de calidad del Manual Herramientas de Calidad MA01(PG-SGC-006).</p> <p>Elaboran el Plan para la Implementación de las Acciones Determinadas y una vez realizadas las registran en la “Solicitud de Acciones Correctivas FO01 (PG-SGC-006)”, y a su vez lo comunican al Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la División de Medición, Análisis y Evaluación	<p>6. REGISTRO LA SOLICITUD DE AC: Registra en el formato “Solicitud de acciones correctivas FO01(PG-SGC-006)”, llenando los campos de selección de la fuente de la Acción Correctiva / y la Sección 1, describiendo la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora correspondiente y lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Verificador de la Acción Correctiva: Cualquier Encargado de Área o dueño de proceso dispuesto por el Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad.<input type="checkbox"/> Responsable de Atender la Solicitud: Encargado de Área donde se originó la No Conformidad.<input type="checkbox"/> Líder del Equipo de AC: Encargado de Área donde se originó la No Conformidad., persona designada con los recursos y la competencia para poder liderar el equipo.<input type="checkbox"/> Miembros del Equipo AC: Personas con los conocimientos y habilidades de acuerdo a la no conformidad a resolver involucradas en el área donde se detectó la No Conformidad.<input type="checkbox"/> El Código de la Acción Correctiva se establece mediante los criterios siguientes: A – BBB – NNNN – ###<table border="1" data-bbox="691 993 1438 1234"><tr><td>AA = Tipo de Acción</td></tr><tr><td>BBB = Área responsable (Se determinará según lo pautado en TABLA NO 5 DESCRIPCIÓN DE LA CODIFICACIÓN DE LAS ÁREAS, de la Instrucción de Trabajo Elaboración de Documentos Internos IT-SGC-001</td></tr><tr><td>NNNN = Año</td></tr><tr><td>### = Consecutivo</td></tr></table> <p>Una vez completa la solicitud de Acción Correctiva, la guarda en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	AA = Tipo de Acción	BBB = Área responsable (Se determinará según lo pautado en TABLA NO 5 DESCRIPCIÓN DE LA CODIFICACIÓN DE LAS ÁREAS, de la Instrucción de Trabajo Elaboración de Documentos Internos IT-SGC-001	NNNN = Año	### = Consecutivo
AA = Tipo de Acción					
BBB = Área responsable (Se determinará según lo pautado en TABLA NO 5 DESCRIPCIÓN DE LA CODIFICACIÓN DE LAS ÁREAS, de la Instrucción de Trabajo Elaboración de Documentos Internos IT-SGC-001					
NNNN = Año					
### = Consecutivo					
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la División de Medición, Análisis y Evaluación	<p>7. REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LISTA: Registra la Acción Correctiva en la “Lista Maestra de Control de AC FO02(PG-SGC-006)” la cual se reposa en la carpeta del SGC, para controlar las AC Registradas, y envía al responsable y al Líder del Equipo de la AC la “Solicitud de Acciones Correctivas FO01(PG-SGC-006)” para su desarrollo.</p> <p>Completa la “Lista Maestra de Control de Acciones Correctivas FO02(PG-SGC-006)” llenando los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Código de Acción Correctiva<input type="checkbox"/> Actividad<input type="checkbox"/> Responsable de Actividad<input type="checkbox"/> Responsable de Verificar<input type="checkbox"/> Líder de equipo<input type="checkbox"/> Fecha de Término de Actividad				



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de Aérea<input type="checkbox"/> Dueño de Proceso (Verificador de la Acción Correctiva)	<p>8. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES: Verifica que el Plan para la Implementación de Acciones se lleve en tiempo y forma y que se tengan las evidencias de las mismas.</p> <p>¿La implementación va acorde a las fechas?</p> <table border="1" data-bbox="688 478 987 541"><tr><td>SI</td><td>Actividad # 10</td></tr><tr><td>NO</td><td>Actividad # 9</td></tr></table> <p>Nota2: se deben anexar todas evidencias (entregables) del cumplimiento a cada una de las actividades que comprende dicho Plan.</p> <p>Nota3: En base a la revisión anterior, si existe algún atraso en el Plan de Implementación, o se determinó que las fechas del mismo no podrán ser cumplidas el Líder de Equipo solicitara una prórroga al Encargado de Gestión de la Calidad.</p>	SI	Actividad # 10	NO	Actividad # 9
SI	Actividad # 10				
NO	Actividad # 9				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	<p>9. VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA AC VS CRITERIO DE CIERRE: Una vez implementadas todas las acciones del Plan de Implementación, verifica en base al criterio de efectividad establecido, que la acción correctiva haya sido efectiva.</p> <p>¿Es efectiva la Acción Correctiva?</p> <table border="1" data-bbox="669 1144 1052 1207"><tr><td>SI</td><td>Actividad #5</td></tr><tr><td>NO</td><td>Actividad #10</td></tr></table>	SI	Actividad #5	NO	Actividad #10
SI	Actividad #5				
NO	Actividad #10				
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado de la División de Medición, Análisis y Evaluación	<p>10. CIERRE AC Y ACTUALIZA LISTA MAESTRA: Revisa las evidencias de cumplimiento del criterio de efectividad con el Verificador, le autoriza el cierre de la Acción Correctiva en el formato “Solicitud de Acciones Correctivas FO01(PG-SGC-006)”, y actualiza la “Lista Maestra de Control de AC F02(PG-SGC-006)”, registra y firma de cierre en el formato de Solicitud de Acciones Correctivas.</p>				



TABLAS 1

CRITERIOS PARA SOLICITAR UNA ACCIÓN CORRECTIVA

Quejas de Clientes	Requerirá acciones tomando en cuenta el impacto que la queja genera en la imagen y la credibilidad del Cuerpo Especializado Control de Combustible (CECCOM), y la recurrencia de la misma.
Cliente / Partes Interesadas	Con base en los resultados obtenidos, el Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad establecerá las prioridades para requerir acciones de mejora en función de los resultados de los mecanismos que CECCOM aplica para medir la percepción del cliente con respecto a los servicios proporcionados.
Indicadores de los procedimientos	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Un (1) mes de incumplimiento: Se realizará una justificación y una acción de corrección.<input type="checkbox"/> Tres (3) mee de incumplimiento: Se realizará una Acción Correctiva.<input type="checkbox"/> Tres (3) meses cumpliendo, pero en proyección de incumplimiento: Se realizará una Acción Correctiva.
Auditorías (Internas y Externas) al SGC	Quando en el proceso de auditoría se hayan detectado no conformidades mayores (NCM) o menores (NCm). Nota4: Las no conformidades deberán ser contestadas aplicando Procedimiento General de Acciones Correctivas PG-SGC-006 . El Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad podrán agrupar no conformidades de la misma naturaleza y agruparlos en una misma redacción de no conformidad. Quando existan Oportunidades de Mejora en los resultados de las Auditorías Internas o Externas.
Producto y/o Servicios No conformes	Quando se presenten más tres (3) o más PNC/SNC durante un mes de un procedimiento.



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO01(PG-SGC-006)	Solicitud de Acciones Correctivas	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años
FO02(PG-SGC-006)	Lista Maestra de Acciones Correctivas	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Análisis de Causa Raíz:** Es un método de resolución de problemas/no conformidades dirigido a identificar las causas que lo originaron.
- Causa Raíz:** Se considera como la(s) causa(s) principal(es) que da(n) origen a una no conformidad y que al corregirla (s) es posible que no vuelva(n) a aparecer.
- Corrección** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Efectividad:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Hallazgos:** Potenciales No Conformidades reales u Oportunidad de Mejora.
- NCM:** No Conformidad Mayor.
- NCm:** No Conformidad Menor.
- No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- SAC:** Solicitud de Acción Correctiva.
- Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel







D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#4 Realización del análisis de la causa raíz de la no conformidad real o potencial	que no se cumpla el criterio de efectividad	capacitar el personal, para el uso correcto de las herramientas de calidad	se realizará el análisis de causas raíz nuevamente	2	2	4	Apreciable
#6 Registro la solicitud de AC	Mal llenado del formato solicitud de acciones correctivas	Capacitar el personal para el correcto llenado	Devolver el formato para el correcto llenado de este	2	1	2	Marginal
#7 Registro de información en lista maestra de control de AC	Que no se registren todas las actividades en la lista maestra de control AC	Supervisar que cada actividad escrita en la AC sea registrada e la lista maestra de AC	Colocar toda la actividad en la lista maestra de AC	2	1	2	Marginal
#8 Verificación cumplimiento de implementación de actividades	Falta de evidencia en las actividades	Verificar las actividades y las evidencias de cada una de cada AC	Conseguir la evidencia que indique la actividad de la AC	1	3	3	Apreciable
#10 Cierre AC y actualiza Lista Maestra de control de AC	No actualizar la lista maestra de control de AC	Monitorear la correcta actualización de la lista maestra de Control de AC	Actualiza la lista la lista maestra de Control de AC	1	2	2	Marginal

LEYENDA

GRAVEDAD (IMPACTO)

		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	10	15	20	25
	ALTA	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	6	9	12	15
	BAJA	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

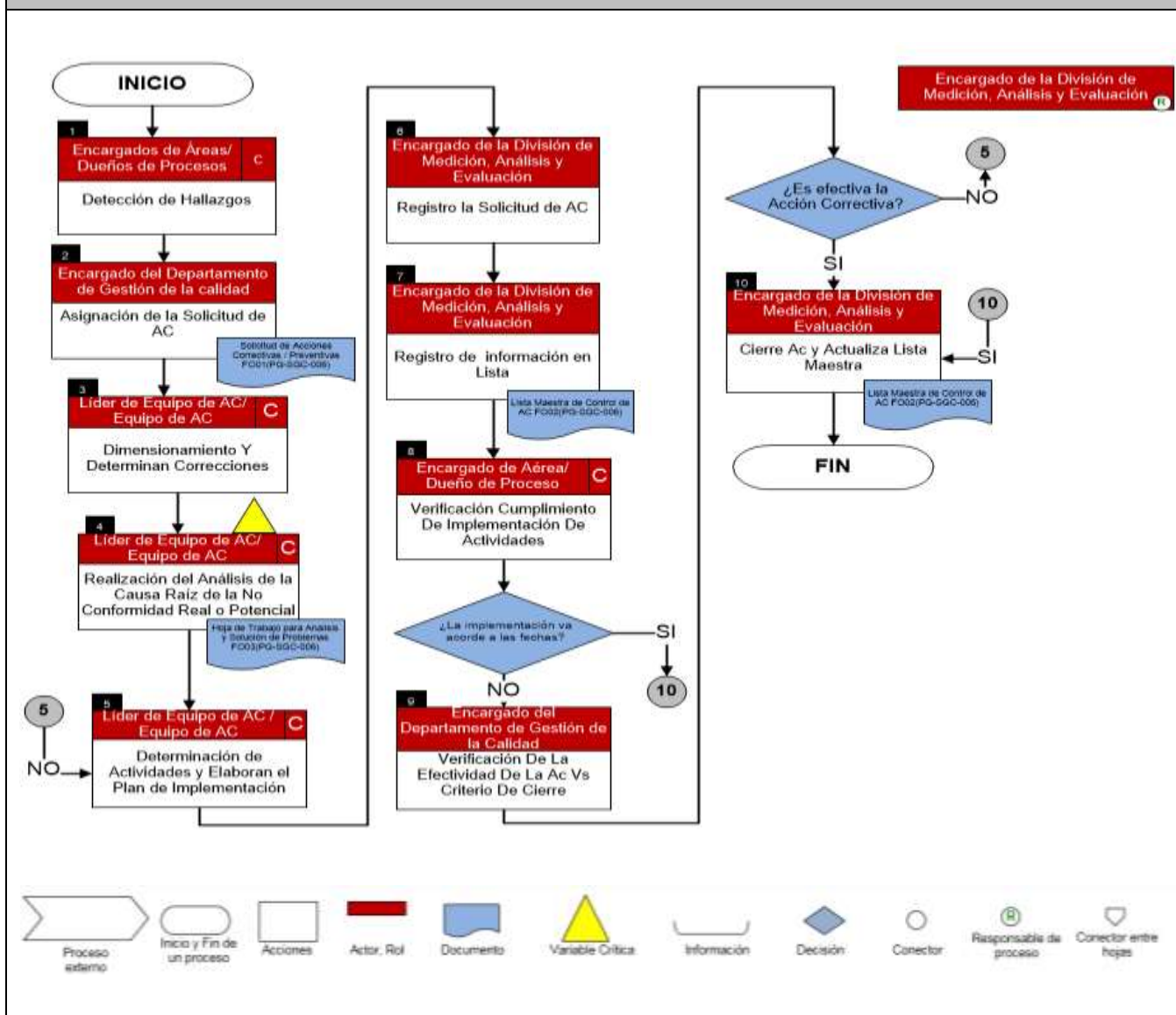


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Acciones Correctivas cerradas satisfactoriamente ACS	Solicitud de Acciones Correctivas generadas SAC	Trimestral	95%.

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{ACS}}{\text{ACP}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento General Revisión por la Dirección PG-SGC-008

		
Cabo D.A Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	06.09.2021
1. PROPÓSITO O MISIÓN		
Revisar y evaluar de manera periódica el SGC y el Sistema de Control Interno del CECCOM, con el fin de asegurar su mantenimiento, adecuación, efectividad y mejora continua, tras evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar posibles cambios.		
2. ALCANCE		
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR: Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad. <input type="checkbox"/> EMPIEZA (SOLICITUD): Determinación de fecha y tipo de reunión. <input type="checkbox"/> INCLUYE: Elaboración de agenda, envío de convocatoria, ejecución de la RxD y Seguimiento. <input type="checkbox"/> TERMINA (DOCUMENTO APROBADO): Seguimiento a los compromisos y/o acciones. <input type="checkbox"/> CLIENTE: Director General.		
3. DUEÑO O RESPONSABLE		
Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS		
<input type="checkbox"/> Norma ISO 9001:2015 <input type="checkbox"/> Manual de Calidad <input type="checkbox"/> Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)		
5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO		
Este procedimiento será ejecutado en el Departamento de Gestión de la calidad		
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Ver diagrama de flujo.		
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<input type="checkbox"/> Director General	1. CONVOCATORIA A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Convoca la Revisión por la Dirección enviando un “Memorándum” a todas las áreas del CECCOM que deberán estar presentes en la Revisión por la Dirección, especificando fecha, hora y lugar de la misma. Las Sesiones de Revisión por la Dirección Ordinarias serán llevadas a cabo semestralmente o cuando el Director General lo considere, y deben ser llevadas a cabo con todos los Encargados de Área, en caso de que un miembro no pueda asistir, deberá nombrar un suplente.	
<input type="checkbox"/> Subdirector General <input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	2. ELABORACIÓN DE AGENDA: Elaboran la Agenda con la información de entrada para la Revisión por la Dirección y la colocan en la “ Agenda de la Revisión por la Dirección, FO02(PG-SGC-	



	<p>008)", con base en la información recaudada, en los siguientes aspectos.</p> <ul style="list-style-type: none">a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:<ul style="list-style-type: none">1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;4. Las no conformidades y acciones correctivas;5. Los resultados de seguimiento y medición;6. Los resultados de las auditorías;7. El desempeño de los proveedores externos;d) La adecuación de los recursos;e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.f) Las oportunidades de mejora.g) Autoevaluación y Avances del Control interno del CECCOM. <p>Los temas específicos a tratar en la Revisión por la Dirección se colocarán en "OTROS TEMAS A TRATAR" de la "Agenda de la Revisión por la Dirección, FO2(PG-SGC-008)".</p>
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Director General<input type="checkbox"/> Encargados de Áreas	<p>3. EJECUCIÓN DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Ejecutan la Revisión por la Dirección reuniéndose en el lugar pautado y registrando su asistencia en el "Formulario de Reunión FO05(PG-SGC-008)".</p> <p>Revisan la información preparada y determinan las decisiones y acciones relativas a subsanar las deficiencias, debiendo orientar los resultados de la Revisión por la Dirección a los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Las oportunidades de mejora;<input type="checkbox"/> Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;<input type="checkbox"/> Las necesidades de recursos,<input type="checkbox"/> La necesidad de generar Acciones Correctivas.
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad	<p>4. DOCUMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Documenta los temas tratados en la "Minuta de Revisión por la Dirección FO03(PG-SGC-008)" donde se les asigna las tareas específicas a cada uno de los incumbentes de las respectivas áreas.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
-------------	-------------

Subdirector General del CECCOM

5. **SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS Y/O ACCIONES:** Sigue los compromisos plasmados en la “**Minuta de Revisión por la Dirección FO03(PG-SGC-008)**” con los Encargados de áreas y valida la ejecución de las tareas encomendadas firmándolas y agregando la fecha de ejecución, en caso de que no se cumplan durante el tiempo establecido generara Informes de avance o limitaciones de los planes de acción concertados, y pasara los datos al Encargado del departamento de Gestión de la calidad para su asentamiento.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
No. De secuencia	Memorándum	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años
FO02(PG-SGC-008)	Agenda de la Revisión por la Dirección	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años
FO03(PG-SGC-008)	Minuta de la Revisión por la Dirección	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años
No. De secuencia	Memorándum	Digital	Computadora del Departamento de Gestión de la Calidad	3 años

9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- NOBACI:** Norma Básicas de Control Interno
- SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- RxD:** Revisión por la Dirección

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Computadora

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de residuos de papel



D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#2 Elaboración de Agenda	Falta de información requerida	Supervisar que cada encargado de área envía la información correctamente	solicitar la información faltante	1	3	3	Apreciable
Ejecución de la Revisión por la Dirección	No abordar todos los temas pautados	Planificar un programa del tiempo y los temas a tratarse en la reunión	se pospondrá la reunión para otro día para su continuación explicando él porque	2	2	4	Apreciable
Documentación de los resultados de la Revisión por la Dirección	Falta de información requerida	Hacer una confirmación de los resultados al final de la reunión	Completar la información de la reunión	1	2	2	Marginal
Seguimiento a los compromisos y/o acciones	No dar seguimiento a las acciones	Encarga a un personal responsable para el seguimiento de los compromisos	se asignará otro encargado para el seguimiento de los compromisos	1	4	4	Apreciable

LEYENDA

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

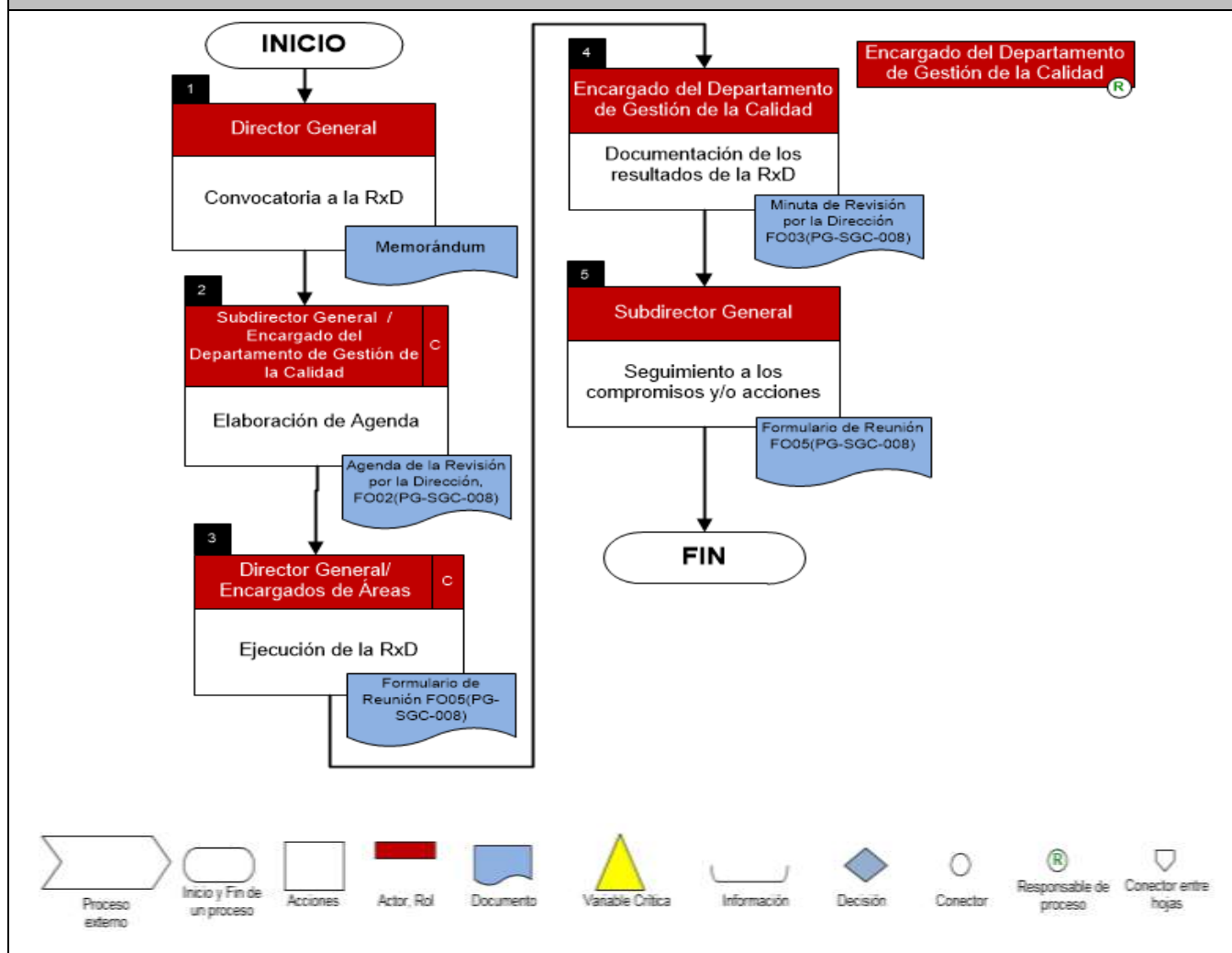


E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Temas de la RxD solucionados. TSRA	Temas, acciones o tópicos abordados en R x D TAT	Anual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{TSRA}}{\text{TAT}} \times 100$$

F. DIAGRAMA DE FLUJO:





Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM



Procedimiento Operativo Análisis de muestras de combustibles PO-LAB-001

 General de Brig. © Nelcido Ruiz Lara, FARD Encargado del Laboratorio de combustibles	 Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM) Subdirector General	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General
Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Revisó	Nombre y Firma Aprobó



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-004

Manual de Procedimientos

EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN
01.09.2020	02	15.09.2021

1. PROPÓSITO O MISIÓN

Analizar los combustibles retenidos por el CECCOM con fines de determinar si son APTOS o NO APTOS para su consumo.

2. ALCANCE

- PROVEEDOR:** Dirección de Operaciones, Dirección de Inteligencia, Departamento de Custodia Legal, Subdirección de Transportación del CECCOM, Entidad externa.
- EMPIEZA (SOLICITUD):** Recepción de la muestra por parte del laboratorio.
- INCLUYE:** Análisis, validación y resultados.
- TERMINA (DOCUMENTO APROBADO):** Envío de resultados.
- CLIENTE:** Dirección de Operaciones, Dirección de Inteligencia, Departamento de Custodia Legal, Subdirección de Transportación del CECCOM, Entidad externa.

3. DUEÑO O RESPONSABLE

Encargado del Laboratorio de Combustibles.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Manual con las tablas que contienen los rangos de API de los combustibles.
- Tablas de Estandarización Aceites de Petróleo de la API.

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento será ejecutado en el Laboratorio de Combustibles.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Ver diagrama de flujo.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Analista de combustibles<input type="checkbox"/> Encargado de la Sección Administrativa	<p>1. RECEPCIÓN DE LA MUESTRA POR PARTE DEL LABORATORIO: Reciben la muestra en el laboratorio proveniente del departamento de Custodia Legal (mínimo un litro) y se cercioran que el “Formulario para la Recepción de Muestra de Combustibles FO02(PO-LAB-001)” fue llenado antes de recibirla y darle una copia del formulario como prueba de acuse de recibido a quien entregó la muestra en cuestión.</p> <p>Nota1: En caso de que la muestra sea obtenida en un operativo será tomada por el área de suministro de combustible (pistero si se trata de una estación de combustible) o por la boca de salida si se trata de un camión o tanque. Debe suministrarse un litro como mínimo de cada muestra a analizar.</p>



RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Analista de combustibles	<p>2. REALIZACIÓN DE ANÁLISIS: Analiza la muestra correspondiente según lo estipulado en el “Formulario para Resultado de Análisis FO03(PO-LAB-001)”, llevando a cabo los pasos que están descritos en las TABLAS dentro de este procedimiento.</p> <p>Tabla 1. Prueba de Agua Tabla 2. Prueba de Claro y Brillante Tabla 3. Prueba de API Tabla 4. Prueba de Octanaje y Cetanaje Tabla 5. Prueba de Viscosidad</p> <p>Nota2: Antes de comenzar a realizar las pruebas de lugar a los combustibles, el analista debe colocarse los equipos de protección personal (bata, lentes, mascarillas y guantes) reglamentaria para realizar los mismos tales como: El resultado obtenido en las pruebas es presentado al encargado del laboratorio.</p>				
<input type="checkbox"/> Encargado del Laboratorio de combustibles	<p>3. VALIDACIÓN DE RESULTADOS: Valida el resultado arrojado en el análisis firmado por la persona que lo realizó y por el encargado del laboratorio, para entregarlo a la parte interesada.</p> <p>Nota3: En caso de alguna inconformidad con el resultado, el Encargado del Laboratorio decide que acción tomar. ¿Los Resultados son conformes?</p> <table border="1" data-bbox="678 1079 943 1146"><tr><td>SI</td><td>Actividad #4</td></tr><tr><td>NO</td><td>Actividad #2</td></tr></table>	SI	Actividad #4	NO	Actividad #2
SI	Actividad #4				
NO	Actividad #2				
<input type="checkbox"/> Analista de combustibles	<p>4. ENVÍO DE RESULTADOS: Enviará los resultados del combustible analizado al área correspondiente.</p> <p>Nota4: Verterá el combustible en los envases destinados para los fines luego de que se le realicen las muestras a los mismos, una vez llenos, los recipientes serán enviados al Departamento de Custodia Legal, quienes se encargan de la disposición final.</p>				



TABLA 1. PRUEBA DE AGUA

PROPÓSITO: Indicar la presencia de agua disuelta en combustible en el tiempo y a la temperatura que se hace la prueba.

TRATAMIENTO

No.	ACTIVIDADES
1	Verter el combustible en un envase.
2	Tomar una vara y colocar pasta detectora de agua en su superficie.
3	Introducir la vara en el envase que contiene el combustible.
4	Verificar cambio de color en la pasta.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS: Si el combustible tiene agua, la pasta cambiará de marrón a rojo, sino tiene agua mantendrá su color.

TABLA 2. PRUEBA DE CLARO Y BRILLANTE

PROPÓSITO: Verificar la existencia o no de turbidez y/o brillantez del combustible.

TRATAMIENTO

No.	ACTIVIDADES
1	Verter el combustible en un envase transparente.
2	Colocarlo frente a una fuente de luz.
3	Verificar la existencia o no de turbidez
4	Verificar la existencia o no de brillantez.

Interpretación de los resultados: Si el combustible muestra alguna turbidez o falta de brillantez frente a la luz, es muestra de contaminación.



TABLA 3. PRUEBA DE API

PROPÓSITO: Determinar el grado API de un combustible para descartar contaminación.

TRATAMIENTO

No.	ACTIVIDAD
1	Verter combustible en una probeta hasta la última raya de medición.
2	Introducir el hidrómetro perteneciente al tipo de combustible a analizar constatando que este no toque la pared de la probeta.
3	Leer el número API correspondiente a la parte del hidrómetro que coincide con el menisco del líquido.
4	Leer la temperatura que indica el hidrómetro.
5	Corregir el API a 60°F utilizando la tabla de estandarización.

Interpretación de los resultados: El API encontrado debe estar en el rango normal perteneciente al combustible analizado, de lo contrario está contaminado.

RANGOS API ASTM 60 / 60 °F

Gasoil:	29 - 41
Gasolina regular	49 - 61
Gasolina Premium	59 - 71
Keroseno	39 - 51
Avgas	64 - 76



TABLA 4. PRUEBA DE OCTANAJE Y CETANAJE

PROPÓSITO: Determinar el octanaje que posee la gasolina o el cetanaje del gasoil.

TRATAMIENTO

No.	ACTIVIDADES
1	Encienda el equipo, en la pantalla se mostrará el número de la versión de este seguido por una cuenta regresiva de 15 segundos. Luego aparecerá en la pantalla la Frase “clear chambe press measure”.
2	Asegúrese que no hay ninguna muestra en el compartimiento para muestra.
3	Cubra el compartimiento para muestra con el cobertor de muestra.
4	Presione el botón que dice “measure” para estandarizar el instrumento. Después que se haya hecho la lectura, aparecerá la frase “put in sample”. Esto indica que el instrumento ha sido estandarizado y que está listo para realizar la lectura de la muestra.
5	Coloque el envase con la muestra en el hueco para muestra, alineando la raya blanca con la inscripción “aligmentstripe” que tiene el envase con la raya de alineación de la parte izquierda del equipo.
6	Cuidadosamente tape la muestra con el cobertor de muestra. Este cobertor siempre debe ser usado para cualquier medida de lo contrario los resultados serían incorrectos.
7	Presione el botón de “measure”. Después que la lectura se haya realizado aparecerá la frase “remove and replace”.
8	Remueva la muestra y rótelas alineando la parte del envase que dice “aligmentstripe” con la raya que está a la derecha en el equipo.
9	Cuidadosamente coloque de nuevo el cobertor de muestra.
10	Presiones “measure”. Después que se haya hecho la lectura, aparecerá la frase “remove and press M.”
11	Remueva la muestra y cubra el hoyo vacío con el cobertor de muestra y presione “measure”.
12	Después que la medida se ha completado se repiten los pasos del 3 en adelante para realizar otras medidas. NOTA3: El equipo mostrará los valores MON, RON y RON/MON para gasolina y cetanaje si es gasoil.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS: Los valores de octanaje para la gasolina, nos dicen el tipo de la misma (regular o premium) al igual si tiene alguna contaminación. En el gasoil, el valor de cetanaje mostrado nos dice el poder de encendido de este o si hay contaminación.

OCTANAJE: El Valor mínimo para la gasolina regular según NORDOM 76, es de 89 y el valor mínimo para la gasolina Premium es de 95.

CETANAJE: Según NORDOM 445 Mínimo para la Gasoil es de 45.



TABLA 5. PRUEBA DE VISCOSIDAD

PROPÓSITO: Determinar la viscosidad de un combustible para identificación del mismo.

TRATAMIENTO

No.	ACTIVIDADES
1	Prepare la muestra que va a ser analizada en un beaker o un contenedor con diámetro no menos de 60mm. Controle la temperatura ya que una variación de temperatura puede afectar la viscosidad.
2	Atornille el protector en el extremo final del instrumento.
3	Elija el rotor apropiado y atornillelo en el conector.
4	Introduzca el rotor en el líquido hasta que la marca del rotor este alineado con el nivel del líquido.
5	Ajuste el balance del instrumento.
6	Mantenga la temperatura estable para asegurar una lectura exacta.
7	Prenda el equipo en la parte de atrás. Aparecerá una información, s1, v6. Si el rotor 1 es usado 6RPM/min, presiones "start" para iniciar la prueba. Cuando el valor mostrado esté estable, se toma.
8	Use la tabla del manual del equipo para seleccionar el rotor adecuado y la velocidad de rotación según la muestra a analizar.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS: La viscosidad mostrada se compara en la tabla de viscosidades la cual nos indicará el tipo de combustible analizado.

Viscosidad para el FUEL OIL

No.1 < 50

No.2 51 < 195

No.3 196 < 630

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO
FO02(PO-LAB-001)	Formulario para la recepción de muestra de combustibles	Físico	Archivo Sección Administrativa del Laboratorio	3 años
FO03(PO-LAB-001)	Formulario para resultados de análisis	Físico	Archivo Sección Administrativa del Laboratorio	3 años



9. ANEXOS

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS ANEXO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- API:** American Petroleum Institute.
- Adulteración de Combustible:** Procedimiento intencionado por el cual se reemplaza parte del volumen de un combustible con otro de similar naturaleza molecular, de diferentes propiedades fisicoquímicas y de menor precio (kesone, solventes, etc.) con el fin de obtener utilidades ilícitas.
- Combustible Contaminado:** Presencia de turbidez, ausencia de brillantez, grados API por debajo o superior de los valores establecidos, rangos de octanaje y cetanaje por debajo o encima de los valores preestablecidos.
- ASTM:** American Society for Testing and Materials (Sociedad Americana para Pruebas y Materiales).

B. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL / HERRAMIENTAS

- Bata de laboratorio
- Guantes
- Lentes

C. IMPACTOS AMBIENTALES

- Generación de combustibles para desecho

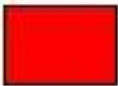
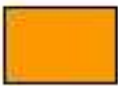
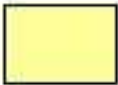

D. GESTIÓN DE RIESGO

Actividad	Riesgo	Gestión	Acción	Aparición (probabilidad)	Gravedad (impacto)	Valor del riesgo	Nivel de Riesgo
#1 Recibo de muestra	Que la muestra no sea representativa, no se haya tomado del lugar correcto	Adiestramiento del personal muestreador	Tomar otra muestra	2	4	8	Apreciable
#2 Realización de análisis	Descalibración de un equipo de análisis	Observación continua de los equipos mediante uso de patrones	Repetición de análisis	1	4	4	Apreciable
#4 Envío de resultados	Que se envíe un resultado perteneciente a otro análisis	Identificar cada muestra con número y el destino	Repetición de análisis	1	4	4	Apreciable



LEYENDA

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

E. INDICADOR DE EFICACIA

VARIABLE #1	VARIABLE #2	FRECUENCIA DE MEDICION	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO
Muestras analizadas MAS	Muestras recibidas MR	Mensual	100%

$$\text{Indicador de Proceso} = \frac{\text{MAS}}{\text{MR}} \times 100$$



F. DIAGRAMA DE FLUJO:

