

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y COMERCIO DE MERCANCIAS

FECHA:

05 / 07 / 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El CECCOM cuenta con una FILOSOFÍA INSTITUCIONAL que contempla la Misión, Visión y Valores de la institución, la misma está ubicada en la puerta principal de la sede central, en la página web www.ceccom.gob.do , Manual de la Calidad, entre otros lugares y documentos. Evidencias: a) Plan estratégico 2021 - 2024 b) Plan Operativo Anual 2023 - 2024 c) Formulario de reuniones y talleres d) Fotografías de Publicación e) Pagina Web del CECCOM	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El CECCOM cuenta con una FILOSOFÍA INSTITUCIONAL que contempla la Misión, Visión y Valores de la institución, la misma está ubicada en la puerta principal de la sede central, en la página web www.ceccom.gob.do , Manual de la Calidad, entre otros lugares y documentos. Evidencias: a) Manual de la Calidad c) Fotografías de Publicación d) Pagina Web del CECCOM	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores del CECCOM están alineado a la estrategia nacional, el CECCOM pauta objetivos relacionado a la estrategia nacional de desarrollo y dando se le da seguimiento a través del POA y PEI</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Reunión para la confección del PEI</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La comunicación de la misión, visión, valores está asegurada, pues esta publicada en la entrada principal de la institución. Los Objetivos Estratégicos están plasmados en el Plan Operativo Anual y son socializados en cada reunión, de igual manera los encargados de áreas envían mensualmente la evolución de las actividades que apoyan dichos Objetivos.</p> <p>Evidencias: a) Plan Operativo Anual 2023 - 2024 b) Formularios de reuniones y talleres c) Fotografías de Publicación</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>a comunicación de la misión, visión, valores está asegurada, pues esta publicada en la entrada principal de la institución. Los Objetivos Estratégicos están plasmados en el Plan Operativo Anual.</p> <p>El CECCOM revisa la misión, visión, valores y Filosofía Institucional en cada Revisión por la Dirección al igual que el FODA contemplado en el Manual de la Calidad.</p> <p>Evidencias: a) Minuta de reunión de la Revisión por la Dirección</p>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Tras implementar los valores éticos y morales en la institución, El CECCOM ha obtenido el Certificado No. 176 por parte de la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental que abala la instauración de las buenas prácticas éticas en sus servicios.</p> <p>El CECCOM ha conformado el Comité de Ética Pública (CEP) desde el 2015 y se ha ido actualizando, al momento está autorizado por el Ministro de Defensa, según lo establece el Decreto 143-17, con miras a promover los valores éticos y morales que deben regir a sus miembros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Código de Ética</p> <p>b) Acta Constitutiva del Comité de la Calidad</p> <p>c) Comité de Compra</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>CECCOM refuerza la confianza mutua presidiendo las reuniones de interés, dando seguimiento a las tareas asignadas, gestionando recursos y para la supervisión más específica dictamino la conformación del Comité de Calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Acta constitutiva del Comité de la Calidad</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El CECCOM revisa cada año la estructura organizativa en la revisión por la Dirección.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Orden General No.1 b) Manual de Cargos c) Manual de Funciones d) Formulario de reunión de la revisión por la Dirección</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Contamos con un PEI donde se planifica las acciones a realizar a mediano plazo, que se ejecutan a través de un Plan Operativo Anual, que define el que hacer en las diferentes áreas, el mismo es monitoreado por el Departamento de Planificación.</p> <p>CECCOM es medido por el Ministerio de Administración Pública. Dirección General de Compras y Contrataciones, Gobierno Electrónico (OPTIC) en ITICGE. Contraloría General de la Republica Dominicana, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y la Ley 200-04. Dirección General de Presupuesto él CECCOM. realiza encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>b) Informe Mensual de ejecución del POA c) SISMAP d) Carta compromiso e) Matriz de encuesta de satisfacción de partes interesadas y clientes</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Cada año el CECCOM realiza revisiones a su sistema de gestión con la intención de detectar oportunidades de mejoras, acorde a las necesidades de las partes interesadas, así mismo el CECCOM realiza auditorías internas al Sistema de gestión con la intención de mejorar</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Reunión de la Revisión por la Dirección. b) Registros de Auditorías Internas en las áreas del CECCOM</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un Sistema de gestión de la Calidad y el mismo contempla los riesgos en los procesos y procedimientos documentados y las actividades del POA, los mismo están alineados con el Plan Operativo Anual en la parte estratégica</p> <p>CECCOM cuenta con un sistema de gestión de la información, además de la implementación de las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI) las cuales son monitoreadas y auditadas por la Dirección de Control Interno de la Contraloría General de la Republica. Se elaboran informes mensuales para el seguimiento de las NOBACI, además de informes mensuales del POA.</p> <p>Evidencias: a) Planilla de Seguimiento del POA b) Informes de seguimiento de las NOBACI c) Informes mensuales del POA</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y certificados bajo ISO9001:2015.</p> <p>Evidencias: a) Certificación ISO 9001:2015</p>	

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El CECCOM cuenta con una política de la información y comunicación donde se encuentran los diferentes canales de comunicación como son Intranet, Correo Electrónico, Murales físicos, Memorándum, Portal web, Redes sociales, Notas de Prensas, Buzón de Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Captura de pantalla a los canales de comunicación</p> <p>b) Memorándum</p> <p>c) Nota de prensa</p> <p>d) Fotos del Buzón de Sugerencias</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un SGC que posee un Procedimiento General Información Documentada en el cual se contempla las diferentes opiniones de los participantes y un Instructivo de Elaboración de Documentos el cual detalla la redacción de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Procedimiento General Información Documentada</p> <p>b) Instructivo de Elaboración de Documentos</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El CECCOM cuenta con una política de la información y comunicación donde se encuentran los diferentes canales de comunicación como son Intranet, Correo Electrónico, Murales físicos, Memorándum, Portal web, Redes sociales, Notas de Prensas, Buzón de Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Canales de comunicación</p> <p>b) Memorándum</p> <p>c) Nota de prensa</p> <p>d) Fotos del Buzón de Sugerencias</p>	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Los Directores Tienen un compromiso con promover las mejoras de los procesos los cuales constituyen acciones de innovación, además se elaboran un plan de mejoras institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Formulario de Reunión del Comité de la calidad</p> <p>b) Plan de mejora institucional</p> <p>c) POA 2023</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El CECCOM contempla los cambios según los requisitos de la norma ISO 9001-2015, llevando a cabo una planificación de los cambios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Documentación de Planificación de cambios en la Institución</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>El CECCOM es una institución castrense y dentro de su Código de Moral y Ética, se establece que todo miembro del CECCOM debe mantenerse esforzándose en ser ejemplo a seguir, por su accionar de manera eficiente y transparente. Se realizan reuniones mensuales por el Comité de la Calidad dar a conocer, socializar planes y proyectos que se están llevando a cabo en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Código de ética</p> <p>b) Ley orgánica de la Fuerzas Armadas</p> <p>c) Reglamento de aplicación a la Ley</p> <p>d) Política de la Calidad, Procesos</p>	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El CECCOM al ser una institución militar, su personal es capacitado y formado con una cultura de respeto y liderazgo impulsada por los reglamentos militares que dirigen.</p> <p>Evidencias: a) Código de ética b) Ley orgánica de la Fuerzas Armadas c) Reglamento de aplicación a la Ley d) Política de la Calidad, Procesos</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>De manera periódica se orienta al personal, para exhortarlos al correcto comportamiento dentro y fuera de la institución, también se emiten comunicaciones de los cambios institucionales.</p> <p>Evidencias: a) Memorándum de convocatorias b) Formulario de Reunión c) Fotografías de reuniones</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El CECCOM realiza el acompañamiento del Departamento de Planificación y Desarrollo y los a las áreas que elaboran el plan operativo anual y los planes de acción donde se identifica los objetivos metas y tareas a establecer para cada área y elaborar los acuerdos de desempeños de cada año y sus evaluaciones.</p> <p>Evidencias: a) POA por direcciones y planes de acción b) Acuerdo de desempeños de los empleados c) Evaluación de desempeño</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El CECCOM fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada área.</p> <p>Evidencias: a) Memorándum de Designaciones internas</p>	

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>CECCOM cuenta con un Plan de Capacitación anual y los cursos básicos y avanzado de control de combustibles y comercio de mercancías que desarrollan las competencias de los miembros del CECCOM.</p> <p>El CECCOM cuenta con la Escuela Técnica de Seguridad, Control de Combustibles y Comercio de Mercancías donde se llevan a cabo Formación continua al personal, al ser una Institución militar los miembros del CECCOM de convenios marco interinstitucional entre el MESCYT, Ministerio de Defensa (MIDE), y diferentes universidades del país.</p> <p>Evidencias: a) Plan de Capacitación 2023 b) Acuerdos y convenios con las universidades</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>CECCOM reconoce el mérito a los miembros cada mes, donde cada encargado de área selecciona un miembro como el CECCOM del mes.</p> <p>Evidencias: a) Reconocimientos al Merito b) Fotos del mural del CECCOM del mes c) Cartas de Encomio</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El CECCOM contempla las expectativas y necesidades de las partes interesadas y revisa la evolución de las mismas en cada Revisión por la Dirección</p> <p>Evidencias: a) Análisis de las necesidades b) Formulario de reunión de la Revisión por la Dirección c) Evaluación de las partes interesadas</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>		<p>El CECCOM por su naturaleza castrense NO se le es permitido este tipo de relaciones.</p>
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El CECCOM tiene identificado las políticas públicas relevantes para cumplir y aplicarlas en la organización a fin de dar cumplimiento a las metas presidenciales y ODS que influye de manera directa en la institución.</p> <p>Evidencias: a) Metas Presidenciales MIDE, MICM b) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Tenemos diseñado el Plan estratégico institucional alineado a las políticas públicas, donde se establecen los objetivos y las metas de los productos. Además, contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y con la asistencia técnica de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) a disposición de la ciudadanía en los servicios de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 b) Plan Operativo Anual 2023 c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Captura Servicio Republica Digital</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Tenemos diseñado el Plan estratégico institucional alineado a las políticas públicas, donde se establecen los objetivos y las metas de los productos. Además, contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y con la asistencia técnica de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) a disposición de la ciudadanía en los servicios de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 b) Plan Operativo Anual 2023 c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Captura Servicio Republica Digital</p>	

<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El CECCOM Participa en actividades externas con instituciones públicas y privadas, entrega de reconocimientos, actividades en la comunidad de Haina, actividades culturales y actividades con nuestras partes interesadas:</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Minutas y fotografías Reuniones periódicas con las comunidades</p> <p>b) Minutas y fotografías de reuniones con organizaciones representativas y empresas transportista de combustibles</p> <p>c) Invitaciones</p> <p>d) Convocatoria actividades con prensa y juntas de vecinos</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un eslogan de marketing “Garantizando la Confianza y seguridad en el Sector de combustibles y el Comercio de Mercancías” el cual mostramos a la ciudadanía a través de redes sociales página web</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Publicaciones página web,</p> <p>b) Uso de redes sociales</p> <p>c) Fotografías de publicaciones y videos.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>El CECCOM junto a las autoridades del MICM, se mantiene realizando ajustes en las normativas que rigen el sector de los combustibles, de modo tal que logre el fortalecimiento de la misión institucional. Al mismo tiempo, aplica mejoras tecnológicas que faciliten las labores de mitigación, en la ocurrencia de actos ilícitos en el sector de los combustibles. De igual forma en cada Revisión por la Dirección, se evalúa el FODA para determinar si ha sufrido alguna variación y multarlo de ser necesario.</p> <p>Evidencia: a) Matriz de las expectativas de las Partes Interesadas. b) Análisis FODA c) Formulario de Reunión de la Revisión por al Dirección</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>El CECCOM trabaja bajo la tutela del Ministerio de Defensa, haciendo cumplir las disposiciones legales del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes y supervisando a las empresas transportistas, distribuidoras y mayoristas.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Expectativas de Partes Interesada</p>	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El CECCOM efectúa de manera semestral, encuestas dirigidas a sus principales clientes, donde se miden las expectativas de estos, así como el grado de satisfacción de los mismos frente a los servicios brindados por el personal de la institución. En ese mismo orden de ideas, se evalúa la satisfacción del personal que labora en el CECCOM, de modo que se pueda valorar las expectativas de nuestros miembros.</p> <p>Evidencia: a) Matriz de la evaluación de la satisfacción de los clientes.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El CECCOM elaboro el contexto de la Organización, para ello se apoyó en la elaboración de un análisis FODA, que es revisado en cada revisión por la Dirección, y ajustado según los cambios ocurridos.</p> <p>Evidencia: a) Manual de Calidad del CECCOM MC-SGC-001. b) Análisis FODA 2023</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>El CECCOM cuenta con un Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual (POA) que evidencia la evolución de los Objetivos a largo, mediano y corto plazo.</p> <p>Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional b) Plan Operativo Anual 2023</p>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>CECCOM se involucran con nuestras partes interesadas identificados como relevantes para el buen desarrollo de nuestras funciones a fin de unificar esfuerzos y criterios para satisfacer las necesidades mutuas.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Reunión para formulación del PEI 2021- 2024 b) Formulario de Reunión, fotografías de: Encuentros, seminarios, talleres, reuniones, foros</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>El CECCOM cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual integra aspectos de sostenibilidad, tales como.</p> <p>Evidencias: a) política ambiental b) programa ambiental c) Certificación 3rs</p>	

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>El CECCOM cuenta con la disponibilidad de los recursos en el Presupuesto Financiero Institucional y en el Plan de Compra y Contratación, además dispone de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión, siendo los fondos asignados por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.</p> <p>Evidencias: a) Presupuesto Financiero Institucional b) Plan de Compra y Contratación</p>	
---	---	--

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El CECCOM, a través del Depto. De Gestión de Calidad, ha establecido los procesos necesarios, su estructura organizativa, de forma adecuada para poder cumplir con la misión institucional.</p> <p>Evidencias: a) Estructura organizativa b) Mapa de proceso c) Manual de Organización y funciones d) Manuales de procedimientos e) Plan Operativo Anual POA 2023</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA y ejecutados en los planes de Acción en las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias: a) PEI 2021-2024 b) POA de las direcciones 2023</p>	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El CECCOM, comunica a través de la Sub Dirección General, disemina entre los departamentos de la institución, la documentación pertinente donde se visualizan los objetivos, las estrategias y tareas específicas, que como institución están trazadas para alcanzar y cumplir con la misión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico Institucional b) Grupo de WhatsApp c) Memorándum d) Oficios e) Ordenes Generales f) Enlace o portal de Transparencia g) Enlace de sección de noticias página web, h) Enlace a las redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube i) Formulario de Reunión del comité de la Calidad de seguimiento a POA 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El CECCOM, a través del Departamento de Gestión de Calidad, revisa de manera periódica el cumplimiento de las metas institucionales, por niveles, verificando de esta manera la implementación de la estrategia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Indicadores de Resultados b) Indicadores de procesos c) Indicadores de gestión ambiental d) Medición de los resultados del POA 	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se ha identificado las necesidades cambio y posibles innovaciones aplicando el uso de la tecnología.</p> <p>Evidencias: a) Nuevos Software de Vigilancia de Buques b) Intranet implementado c) Software para el manejo de base de datos de RR. HH</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>La Dirección de Personal cuenta con una planificación de capacitación del personal del CECCOM, donde se contempla formaciones innovadoras de los miembros.</p> <p>Evidencias: a) Planificación de Recursos Humanos b) Listado de miembros que participaron en diferentes cursos</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>El CECCOM planifica su gestión a través de un Plan Estratégico Institucional que alimenta los Planes Estratégicos Institucionales del Ministerio de Defensa respectivamente. La evolución del mismo es monitoreada por el departamento de Planificación, desarrollo y Estadística, donde mensualmente recibe informe de las áreas involucradas.</p> <p>Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional b) Informes de seguimiento del POA</p>	

<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El Comité de la Calidad contempla la innovación y modernización del CECCOM, implementando alternativas tecnológicas.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Reunión del Comité de la Calidad b) Plan Operativo Anual 2023</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El CECCOM gestiona los recursos para la implementación y planificación de los cambios a través de cada Revisión por la Dirección contemplando las cuestiones internas y externas y esclareciendo la forma de hacer en el Procedimiento General Revisión por la Dirección.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de reunión de la Revisión por la Dirección b) Presupuesto Anual 2023</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El CECCOM, a través de la Dirección de Personal, solicita y asigna el personal necesario en las distintas dependencias, de acuerdo a las capacidades de los miembros, necesidades y estrategias pautadas.</p> <p>Evidencias: a) Memorándum de Asignación de miembros b) Solicitud de personal para ser asignados</p>	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El CECCOM lleva a cabo una planificación de Recursos Humanos, la cual es ejecutada por la Dirección de Personal, donde se determinan de acuerdo a la fuerza autorizada y fuerza actual, las necesidades de Recursos Humanos de la institución y en ese orden se hacen los requerimientos de los mismos.</p> <p>Evidencias: a) Planificación de Recursos Humanos b) Tabla de Organización y Equipo</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un Manual de Cargos y Funciones que se aplica al momento de seleccionar y asignar las funciones.</p> <p>El CECCOM cuenta con un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal</p> <p>Evidencias: a) Manual de Cargos y Funciones b) Memorándum cambios de funciones c) Plan de Capacitación</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El CECCOM el personal es ingresado a través de designaciones del Ministerio de Defensa, donde el mismo filtra al personal que debe estar en la institución, inhabilitando previamente a los discapacitados, pero de igual manera fomenta la cuota de la mujer altos porcentajes.</p> <p>Evidencias: a) Memorándums de Asignación</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>El CECCOM, a través de la Dirección de Personal, realiza de forma periódica la selección del personal meritorio, para lo cual toma como base las calificaciones de las evaluaciones a las que son sometidos sus miembros.</p> <p>Evidencias: a) Evaluación de Desempeños</p>	

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El CECCOM el personal es ingresado a través de designaciones del Ministerio de Defensa, donde el mismo filtra al personal que debe estar en la institución, inhabilitando previamente a los discapacitados, pero de igual manera fomenta la cuota de la mujer altos porcentajes.</p> <p>Evidencias: a) Memorándums de Asignación</p>	
--	--	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El Procedimiento Operativo Asignación de miembro al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías, establece las habilidades del personal de nuevo ingreso y el mismo es designado al área de trabajo que cumpla con el Análisis de Cargo.</p> <p>Evidencias: a) Procedimiento Operativo Asignación de Miembros</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Contamos con el Plan de Capacitación basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución</p> <p>Evidencias: a) Plan de Capacitación 2023 b) Evaluación Anual de Desempeño</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>EL CECCOM, a través de la Escuela Técnica en Control de Combustibles y el Comercio de Mercancías, programa e imparte los cursos acordes a las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias: a) Plan de Capacitación 2023 b) Cronograma de Clases</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Realizamos capacitación constante de nuestro personal con diferentes entidades: INFOTEP, INAP, AENOR INTERNACIONAL.</p> <p>Evidencias: a) Plan de Capacitación 2023 b) Cronograma de Clases</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Contamos con la escuela técnica de Seguridad y Control de los Combustibles y el Comercio de Mercancías de formación para los nuevos aspirantes y nuevos miembros asignados.</p> <p>Evidencias: a) Programa de formación b) Procedimiento de inducción a nuevos miembros c) Procedimiento Operativo Capacitación del Personal c) Fotografías y listado</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El CECCOM promueve la movilidad interna del personal, potencializando las aptitudes de los mismos después de determinar su desempeño a través de las Evaluaciones de Desempeño. También, la milicia contempla la rotación periódica de todos los cargos</p> <p>Evidencias: a) Memorándums de Asignación y Designación</p>	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La Dirección General del CECCOM gestiona el equipamiento de la sala de la Escuela Técnica en Seguridad y Control de Combustibles con más de doce (12) computadoras con acceso a Internet.</p> <p>Algunos cursos son realizados mediante Zoom, con la intención de agilizar y facilitar la docencia</p> <p>Evidencias: a) Fotografías de las aulas de la ETSCCOM b) listado de las clases impartida mediante Zoom</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El CECCOM mediante la ETSCCOM imparten talleres, charlas relacionadas a la gestión de riesgo, conflicto de interés, enfoque de género y ética</p> <p>Evidencias: a) Listado de Asistencia b) Informe mensual de actividades de la ETSCCOM</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El SGC del CECCOM provee la Evaluación de la Eficacia de las capacitaciones dadas en el área de trabajo y el costo está dado en la planificación de la capacitación de RRHH.</p> <p>Evidencias: a) Evaluaciones de eficacia de las capacitaciones</p>	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El CECCOM ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación y las conformaciones de los equipos</p> <p>Evidencias: a) Memorándums b) Memorándums de asignación y designación c) Formularios de Reunión</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El CECCOM han creados mecanismos de consultas donde nuestros empleados puedan aportar ideas y sugerencias a través de los buzones de quejas, reclamos y sugerencia.</p> <p>Se realizan reuniones de forma periódica en las diferentes dependencias de la institución donde se propicia la formación de grupos de trabajo, lluvia de ideas para la ejecución de planes, proyectos y definición de estrategia.</p> <p>Evidencias: a) Buzones de quejas, reclamos y sugerencias internos b) Redes Sociales c) Formulario de Reunión e) Formulario de quejas, reclamos y sugerencias recibidas</p>	

<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Los miembros del CECCOM asumen la responsabilidad de sus respectivos cargos y funciones tras leer, y formar el Formulario de Compromiso del CECCOM.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Compromiso de Cargos</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El CECCOM realiza talleres y reuniones donde se involucran las diferentes áreas para el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en las identificaciones e implementación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Planificación b) Formulario de Reunión c) Acta Constitutiva del Comité de la Calidad</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El CECCOM ejecuta de forma periódica encuestas a los miembros, donde se plasman las oportunidades de mejora, desde la óptica del nivel táctico, contemplados como partes Interesadas.</p> <p>Evidencias a) Encuestas de satisfacción</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Las instalaciones del CECCOM cuentan con aéreas climatizadas, mobiliario de última salud y los requisitos de seguridad laboral. generación, estructuras en óptimas condiciones, facilidades de transporte, entre otras concesiones. en virtud de lo establecido en el Código Laboral, brinda a todos los empleados los conocimientos necesarios para que conozcan sus deberes y funciones.</p> <p>Evidencias: a) Fotografías de las áreas del CECCOM b) Análisis de gestión de riesgos c) Análisis de Impacto Ambiental</p>	

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>El CECCOM cuenta con un sistema de Gestión Ambiental el cual contempla todos los aspectos de seguridad y salud ocupacional, para ello también existe un procedimiento de Mantenimiento de Planta Física, el cual garantiza las condiciones para facilitar la vida laboral del personal.</p> <p>Evidencias: a) Procedimiento Mantenimiento a Planta Física</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El CECCOM brinda apoyo a los miembros de la institución que se han visto envueltos en situaciones que así lo ameriten, ya sea que hayan perdido su vivienda por incendios u otras situaciones de calamidad similares.</p> <p>Evidencias: a) Resolución del consejo b) Fotografías c) Solicitud de ayuda d) Informes de ayudas realizadas</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>EL CECCOM planifica la realización de actividades de desarrollos culturales y deportivos tale como maratones, torneos de softball, torneos de Domino etc, de forma que se premien las labores de los miembros de la institución. Domino etc, de forma que se premien las labores de los miembros de la institución.</p> <p>Evidencias: a) Fotografías de actividades deportivas b) Informes de actividades de desarrollo culturales</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	El CECCOM cuenta con un SGC, y su matriz de partes interesadas donde están contempladas las instituciones / empresarios del sector combustibles que se les monitorea periódicamente según los requisitos establecidos. Evidencias: a) Lista de Proveedores b) Matriz de Partes Interesadas	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Los acuerdos que realiza el CECCOM están enfocados a su misión, “Controlar las operaciones de distribución y comercialización de los combustibles a nivel nacional”, con entidades alegóricas a Sector. Evidencias: a) Misión del CECCOM b) Convenios con compañías transportista de combustibles	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	El CECCOM ha establecido las funciones, aportes y forma de actuación están descritas en los acuerdos firmados. Evidencia: a) Acuerdo de desempeño institucional b) plan de seguridad.	

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El CECCOM, realizo un análisis de cuáles son las empresas con las cuales debe tener acuerdos de actuación, protocolos establecidos para controlar el sector Combustible. Evidencia: a) Protocolo de actuación interagencial	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	El CECCOM como institución del Estado selecciona sus proveedores atreves del Sistema Integrado de Gestión Financiera SIGEF. Evidencias: a) Documentaciones de licitaciones b) Contratos c) Capturas de pantalla del portal de compras y contrataciones	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El CECCOM a través de su página web, www.ceccom.gob.do , pone a disposición su estructura orgánica, el Manual de la Calidad que explica los procesos y procedimientos, de igual manera se ve obligado por la Ley 200-04 y su Reglamento de Aplicación 13005 a suministrar las informaciones solicitadas, después de agotado un procedimiento establecido. Evidencia: Manual de la Calidad. Evidencias: a) página web, www.ceccom.gob.do b) Facebook c) Instagram d) Youtube	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>El CECCOM adquiere la opinión de los ciudadanos y las partes interesadas, a través del formulario de las expectativas de las partes interesadas y de las encuestas que se realizan periódicamente sobre la satisfacción del cliente.</p> <p>Evidencia: a) Encuesta de Satisfacción al cliente</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un Buzón de reclamaciones y sugerencias, ubicado en la entrada de la sede central.</p> <p>Evidencia: a) Procedimiento General de reclamos, quejas y/o Sugerencias del CECCOM. b) Buzón de Quejas y reclamos y Sugerencias</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Dirección General del CECCOM pone en conocimiento a sus partes interesadas, sobre la Certificación ISO-9001 que obtuvo, y se puso a la disposición en cuanto a los trabajos a realizar.</p> <p>Evidencia: a) Formulario de Expectativas de las Partes Interesadas. b) Formulario de Seguimiento de las expectativas de las Partes Interesadas.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>El CECCOM esta alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del Plan Operativo Anual de acuerdo al presupuesto asignado</p> <p>Evidencias: a) Plan Operativo Anual b) Presupuesto físico financiero institucional</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El CECCOM se preocupa por estar apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Portal de Transparencia.</p> <p>Evidencias: a) Portal transparencia b) Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES c) Plan Anual de Compra y Contrataciones d) Informes</p>	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>En aras de mantener la transparencia financiera el CECCOM cumple con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que son monitoreadas por la Contraloría General de la República, y asegurando una transparencia en el manejo de los fondos.</p> <p>Evidencias: a) Matriz de las NOBACI b) Informes de las NOBACI</p>	

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros de la institución a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales. utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria.</p> <p>Evidencias: a) Solicitud de compra y contrataciones b) Captura de pantalla del SIGEF c) Rendición de cuentas d) Memoria Anual.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El CECCOM esta adscritos al Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas</p> <p>Evidencias: a) Solicitud de compra y contrataciones b) Captura de pantalla del SIGEF c) Rendición de cuentas d) Memoria Anual</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un organigrama financiero que delega las responsabilidades por departamento o secciones de acuerdo a lo estructurado.</p> <p>Evidencias: a) Organigrama de la Dirección Financiera b) Perfil de cargo de la Dirección Financiera c) Funciones de la Dirección Financiera d) Manual de Procedimiento de la Dirección Financiera</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>El CECCOM cuenta un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y un Depto. De la Calidad, el cual se encarga de gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información a través de auditorías internas asegurando que los procedimientos cumplen con los requisitos establecidos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: a) Perfil de Cargo del Dpto. de la Calidad b) Manual de Procedimientos del Dpto. de la Calidad</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El CECCOM cuenta con un procedimiento general Información Documentada mediante el cual garantiza que toda información interna/externa esta revisada, controlada, almacenada, actualizada y disponible en sus puntos de uso.</p> <p>Evidencias: a) Procedimiento General Información Documentada</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>El CECCOM a través de la Escuela Técnica de Seguridad y Control de Combustibles capacita a su personal con nuevas herramientas tecnológica que aporten al buen desempeño en las misiones.</p> <p>Evidencias: a) Cronograma de Clase b) Plan de Capacitación 2023 c) lista de asistencias</p>	

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El CECCOM tiene convenios con el INFOTEP y el INAP, para la capacitación del personal y la adquisición de información externa y nuevos aportes a la institución</p> <p>Evidencias: a) Plan de Capacitación b) Convenios con INFOTEP y el INAP</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un procedimiento General Información Documentada mediante el cual garantiza que toda información interna/externa esta revisada, controlada, almacenada, actualizada y disponible en sus puntos de uso.</p> <p>Evidencias: a) Procedimiento General Información Documentada</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El CECCOM realiza intercambios permanentes de conocimiento entre el personal de la organización sobre las tareas institucionales a través de los manuales. además de contar con un procedimiento general Información Documentada el cual garantiza que toda información interna/externa esta revisada, controlada, almacenada, actualizada y disponible en sus puntos de uso, tiene contemplado la publicación de revista anual, la cual es suministrada a diferentes instituciones del estado además de personal interno, esta misma es publicada a la página de la institución.</p> <p>Evidencias: a) Manual de Organización de Funciones b) Manual de Procedimientos c) Revistas publicadas</p>	

<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>El CECCOM pone a disposición toda la información acerca de sus procesos y procedimientos a las partes interesadas y ha destinado la página web para que contenga toda la información relevante de la institución, además cuenta con mecanismos para el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés, presentada de forma sistemática y accesible a los usuarios, de acuerdo a lo que establecen las leyes y Reglamentos de libre acceso a la información.</p> <p>Evidencias: a) Pagina Web b) Intranet c) Portal Transparencia</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El CECCOM tiene documentado todos sus procedimientos claves, para que al momento de que un empleado deje la institución los procesos misionales puedan ser llevados de la misma forma</p> <p>El CECCOM cuenta con un acuerdo de confidencialidad para salvaguardar la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> <p>Evidencias: a) Manual de Procedimientos b) Formulario de acuerdo de Confidencialidad</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El CECCOM diseña la gestión Tecnológica de acuerdo a las necesidades documentadas en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias: a) Plan Operativo Anual 2023</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Los costos son contemplados en el POA y aprobados por la Dirección General tras la evaluación del mejor servicio a contratar después de una reunión de la Plana Mayor y la Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p>Evidencias: a) Análisis de Costo-Beneficios b) Plan Operativo Anual 2023</p>	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>EL CECCOM utiliza la tecnología necesaria para el cumplimiento de las misiones, programas de búsqueda de buques, localización GPS, drones., etc</p> <p>Evidencias: a) Programas utilizados para los operativos de CECCOM</p>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>El CECCOM contempla cursos informáticos en el Plan de Capacitación de RRHH, de manera de asegurar el uso eficacia y eficiencia de la tecnología de la institución.</p> <p>Evidencias: a) Plan de Capacitación 2023</p>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El CECCOM adquiere las opiniones de sus clientes a través de la línea 311, que está ubicada en la página web de la institución, y las opiniones recibidas son usadas para la retroalimentación del servicio prestado.</p> <p>CECCOM aplica la norma NORTIC A4.</p> <p>Evidencias: a) Portal Institucional b) Certificaciones</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El personal capacitado de La Dirección de Tecnología del CECCOM es la único autorizadas a través de claves y contraseñas al acceso de los datos e información que es resguardada en el servidos del CECCOM, además de que los softwares del CECCOM están protegido y limitado al acceso de que cualquier persona</p> <p>Evidencias: a) Normas OPTIC b) Manual de Cargo de la TICs</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En el CECCOM compra la tinta para rellenar los cartuchos internos de las impresoras, y se utilizan correos electrónicos aras minimizar el uso de papel.</p> <p>Evidencias: a) Correos Institucional b) Programa de Gestión Ambiental</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El CECCOM cuenta con una gobernación y el Procedimiento Operativo Limpieza, Mantenimiento y Gestión Ambiental la cual se encarga de mantener toda la infraestructura de la SEDE CENTRAL en óptimas condiciones, también cuenta con transporte privado para sus empleados.</p> <p>Evidencias: a) Manual de Cargo del Departamento de Gobernación b) Procedimientos Operativo Limpieza, Mantenimiento y Gestión Ambiental</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El CECCOM cuenta con una gobernación y el Procedimiento Operativo Limpieza, Mantenimiento y Gestión Ambiental la cual se encarga de mantener toda la infraestructura de la SEDE CENTRAL en óptimas condiciones, también cuenta con transporte privado para sus empleados.</p> <p>Evidencias: a) Manual de Cargo del Departamento de Gobernación b) Procedimientos Operativo Limpieza, Mantenimiento y Gestión Ambiental</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El CECCOM tiene contemplado las directrices para la adquisición de activos fijos basados en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p>Evidencias: a) políticas para la adquisición de activos fijos</p>	

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El CECCOM es una entidad que pertenece a las Fuerzas Armadas y está contemplado en el Plan Relampagueo (será aplicado en caso de emergencias) que cita que en caso de emergencias será utilizado por la comunidad como centro de acopio.</p> <p>Evidencias: a) Plan Relámpago Ministerio de Defensa</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Con la intención de eficientizar el uso energético en sentido general el CECCOM implemento y monitorea un Sistema de Gestión Ambiental que entre sus Objetivos se encuentra la reducción y reutilización de los recursos.</p> <p>Evidencias: a) Procedimientos Operativo Limpieza Mantenimiento y Gestión Ambiental b) Programa de Gestión Ambiental</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El CECCOM dentro de sus instalaciones cuenta con un amplio y seguro parqueo para los ciudadanos/clientes, también cuenta con transporte privado para sus empleados.</p> <p>Evidencias: a) Ubicación de instalaciones b) Fotografía parqueo para minusválido c) Fotografía de rampa para minusválido</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>CECCOM tiene identificado sus procesos claves en el mapa de procesos, el cual se puede encontrar en el manual de calidad del CECCOM.</p> <p>Evidencias: a) Manual de la Calidad b) Mapa de Procesos c) Mapa de Proceso Nivel I</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Se han diseñado e implementado sistemas para gestionar procesos.</p> <p>Evidencias: a) Digitalización de los Archivos b) Sistema de para la inclusión de nuevos miembros (Base de Datos) c) Sistema de denuncias</p>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>El CECCOM cuenta con un Procedimiento de Gestión de Riesgos además de una matriz de riesgo donde se analizan y evalúan los procesos y los riesgos y se realizan análisis y evaluaciones a los procesos mediante auditoría interna.</p> <p>Evidencias: a) Procedimiento Operativo Gestión de Riesgos b) Procedimiento General Auditorías Internas c) Matriz de Gestión de Riesgos d) Evaluación de Riesgos</p>	

<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>El CECCOM tiene identificado a cada uno de los responsables de los procesos y asignadas sus responsabilidades en cada paso del proceso de su área correspondiente.</p> <p>Evidencias: a) Mapa de Procesos Nivel I b) Manual de Procedimientos</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El CECCOM realiza cambios a sus procedimientos para la mejora y simplificación de los mismos, interviniendo en estos cambios los directores y Encargado de cada área así también los dueños de procesos de los mismos.</p> <p>Evidencias: a) Procedimiento General información Documentada</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El CECCOM cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y su vez realiza reuniones de revisión por la dirección, para la revisión, optimización de procesos, además se realizan reuniones para tomar acciones para abordar riesgos y las oportunidades de mejoras, además del seguimiento, medición, análisis y evaluaciones que se le realizan a cada proceso.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de reunión b) minuta de revisión por la dirección c) Procedimientos operativo Gestión de Riesgos d) Procedimiento General Seguimiento y Medición de indicadores</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Tenemos establecido objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencias: a) Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El CECCOM cuenta con un servidor donde es resguardada toda la información, este realiza back up cada periodo de tiempo de toda la información que genera la institución que es resguardada allí.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Sistema de back up</p> <p>b) Fotografía de nuevo servidor adquirido</p>	
---	---	--

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El CECCOM realiza encuestas periódicamente con relación a la confiabilidad en los operativos que realiza y la comercialización y distribución de los combustibles, además CECCOM cuenta con un procedimiento de quejas reclamos y sugerencias</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de aplicación de encuestas</p> <p>b) Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>c) Procesos General Quejas, Reclamos y Sugerencias</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El CECCOM cuenta con una página web, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía internet, permitiendo a los ciudadanos recibir los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Pagina Web del CECCOM</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El personal del CECCOM es asignado mediante el Ministerio de Defensa la cual por ley debe dar cumplimiento a la equidad de género.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Manual de Funciones de la Dirección de equidad de Género del MIDE</p>	

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El CECCOM Promueve la accesibilidad a la organización en varios formatos como página web, murales, horario para denunciar 24 horas.</p> <p>Además, el CECCOM para dar a conocer la institución en el Sector Combustible periódicamente sube información a la Página web, está constantemente actualizando sus informaciones en las redes sociales (FACEBOOK, INSTAGRAM Y TWITER).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Facebook CECCOM b) Instagram CECCOM c) Brochures d) Pagina Web del CECCOM</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El CECCOM tiene definido la cadena de servicio alineándonos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024 b) Plan Operativo anual 2023 c) Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Dirección de Inteligencia y operaciones del CECCOM tiene a su disposición un sistema de investigación compartido con diferentes agencias, además de compartir información a instituciones que aportan a las operaciones de la institución.</p> <p>Evidencias: a) Acuerdos b) Informes c) Solicitud de Informaciones</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El CECCOM aúna esfuerzo con entidades que también regulan el Sector Combustibles (Pro consumidor / Dirección de Inspección de estaciones de Expendió de Combustibles) generando procedimientos que apoyan el control.</p> <p>Evidencias: a) Convenios b) Fotos de reuniones de trabajos</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La Dirección General destina los recursos y esfuerzos para gestionar las condiciones necesarias en el CECCOM mediante la Planificación Operativa Anual (POA).</p> <p>Evidencias: a) Plan Operativos Anual 2023 b) Formulario de Reunión</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Dirección de Inteligencia del CECCOM tiene a su disposición un sistema de investigación compartido con diferentes agencias, al igual que la Dirección de Operaciones recibe y envía información pertinente a instituciones que aportan al control de los combustibles.</p> <p>Evidencias: a) Convenios b) Informes enviada a otras instituciones</p>	

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La Dirección de Inteligencia del CECCOM tiene a su disposición un sistema de investigación compartido con diferentes agencias, al igual que la Dirección de Operaciones recibe y envía información pertinente a instituciones que aportan al control de los combustibles.</p> <p>Evidencias: a) Convenios b) Informes enviada a otras instituciones</p>	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Se llevan a cabo encuestas de Satisfacción al Cliente/Ciudadano, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo y Gestión de la Calidad obteniendo 93% del promedio total de satisfacción de clientes y 90% en las encuestas de satisfacción de las partes interesadas, en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Encuestas de Satisfacción de partes interesadas y clientes</p>	

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El CECCOM lleva a cabo encuestas de Satisfacción al Cliente/Ciudadano, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo y Gestión de la Calidad donde se obtienen resultados de obteniendo resultados de amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas, los resultados de dichas evaluaciones son de 93% del promedio total de satisfacción de clientes y 90% en las encuestas de satisfacción de las partes interesadas, en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Encuestas de Satisfacción de partes interesadas y clientes</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El CECCOM lleva a cabo encuestas de Satisfacción al Cliente/Ciudadano, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo y Gestión de la Calidad donde se obtienen resultados del nivel de participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización con 90% de satisfacción.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Encuestas de Satisfacción de partes interesadas y clientes</p>	

<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El CECCOM lleva a cabo encuestas de Satisfacción al Cliente/Ciudadano, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo y Gestión de la Calidad donde se obtienen resultados de cuales es nivel Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). donde y estuvieron resultados 93% y 90%.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Encuestas de Satisfacción de partes interesadas y clientes</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En los resultados arrojados en la aplicación de la Encuesta de satisfacción de clientes y partes interesadas, se puede evidenciar el nivel de confianza generado en los clientes/ciudadanos y partes interesadas de un 93% y 90% de satisfacción</p> <p>Evidencias: a) Informes de Encuestas de satisfacción</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se ha evidenciado el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta de satisfacción de clientes y partes interesadas de segundo semestre del 2023, Con un 93% y 90% de satisfacción.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Encuestas de satisfacción.</p>	

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En las encuestas de satisfacción la accesibilidad está valorada en un 90% y el horario de atención al publica en un 80% así como las instalaciones de la son fácilmente localizables en un 90%.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Encuestas de satisfacción</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencias en las encuestas de satisfacción de clientes y partes interesadas La capacidad de repuesta está valorada en 90%, el tiempo de espera 90% y el tiempo que normalmente tarda la institución en dar repuesta al servicio solicitado 95%. El estado físico del área de atención de los servicios 90%.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Encuestas de satisfacción</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evidencias en las encuestas de satisfacción de clientes y partes interesadas, que la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta necesidades específicas, los clientes evaluados no calificaron con 93 y 90%.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Encuestas de satisfacción</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El Departamento de Gestión de la Calidad ha evidenciado una satisfacción de un 80% con relación a la innovación de las instalaciones y los servicios.</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados de Gestión</p>	

6) Agilidad de la organización.	<p>Las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción de clientes y partes interesadas el tiempo de espera fue valorado con 90% y el tiempo que normalmente tarda la institución en dar repuesta al servicio solicitado 95%.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Encuestas de satisfacción</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>El Departamento de Gestión de la Calidad ha evidenciado una satisfacción de un 80% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios.</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados de Gestión de la Calidad</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El CECCOM cuenta con la recepción y respuesta de denuncias con un tiempo de respuesta inmediato para su recepción y no más de (15) quince días para su respuesta, y capacitación de Seguridad y Control de Combustibles que se imparte y el ciudadano se le comunica su asistencia al mismo en un plazo no mayor de 48 horas.</p> <p>Evidencias: a) Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Las quejas que llegan a la institución se gestionan con un tiempo de respuesta de 15 días laborables. A través del Procedimiento de Quejas, reclamos y Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias</p> <p>b) Informes de quejas, reclamos y sugerencias</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Las quejas que llegan a la institución se gestionan con un tiempo de respuesta de 15 días laborables. A través del Procedimiento de Quejas, reclamos y Sugerencias durante el periodo 2022-2023 se han registrado un total de 0 sugerencias, 3 queja a lo interno, además de 0 sugerencias externas, la institución ha mitigado en su totalidad todas estas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de quejas, reclamos y sugerencias</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El CECCOM se encuentra en un 70% en la implementación de la segunda versión de la carta compromiso</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Indicadores del SISMAP</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>El CECCOM cuenta con seis (05) canales de información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Mural digital</p> <p>b) Facebook</p> <p>c) Instagram</p> <p>e) YouTube</p> <p>f) Pagina Web</p>	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El CECCOM ha logrado un 97% en el promedio de los primero 6 meses del año 2023, en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia: a) Informes mensuales DIGEIG 2023</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El CECCOM monitorea los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos</p> <p>Evidencias: a) Informe mensual del POA</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, el CECCOM tiene puntuación de</p> <p>a) SISMAP: 66.93% b) ITICGE: 90% c) NOBACI: 74% d) Cumplimiento de la Ley 200-04: 93% e) Gestión Presupuestaria: 100% f) Contrataciones Públicas: 96% g) Transparencia Gubernamental: 97%</p> <p>Evidencias: a) Sistema de Monitoreo de Indicadores</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El Cuerpo Especializado de Control de Combustible y Comercio de Mercancías el horario de oficina es de 8 horas de 8:00 AM a 4:00 PM, las áreas operativas trabajan 24 horas.</p> <p>Evidencias: a) Carta Compromiso al Ciudadano b) Procedimiento Operativo Vigilancias a puntos de interés.</p>	

6) Tiempo de espera.	<p>inmediato para su recepción y no más de (15) quince días para su respuesta, y capacitación de Seguridad y Control de Combustibles y el comercio de mercancías que se parte y el ciudadano se le comunica su asistencia al mismo en un plazo no mayor de 48 horas.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Encuestas de satisfacción</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El CECCOM tiene un tiempo de respuesta inmediato para su recepción y no más de (15) quince días para su respuesta, y capacitación de Seguridad y Control de Combustibles y el comercio de mercancías que se parte y el ciudadano se le comunica su asistencia al mismo en un plazo no mayor de 48 horas.</p> <p>Evidencias: a) Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>El CECCOM llevo a cabo una mesa de trabajo con diferentes encargados de áreas donde participaron los directores de: Operaciones, inteligencia, financiera, planificación y calidad donde se determinó el costo de cada servicio ejecutada:</p> <p>Evidencias: a) Inspección a Unidades que Transportan Combustibles y Mercancías \$8,000.00 b) Patrullas \$2,800.00 c) Vigilancia a Punto de Interés \$3,000.00 d) Capacitaciones \$1,500.00</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El CECCOM cuenta con (2) servicios recepción de denuncias y seminario de choferes los cuales están abiertos al público y pueden visualizarse en el catálogo de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencias: a) Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>El CECCOM llevo a cabo una mesa de trabajo donde participaron diferentes áreas y determinaron cuales son los grupos de interés o partes interesadas y a su vez cuales de estas tienen participación en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, y se determinó un grado de 60% de implicación de estos grupos.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos del CECCOM</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Para el año 2022 y el primer semestre del año 2023, el CECCOM ha recibido un total de 0 sugerencias, 2 queja a lo interno, además de 0 sugerencias externas, dentro de las cuáles se encuentra, respuesta en las denuncias recibidas y la corrección de novedades en la planta física del CECCOM.</p> <p>Evidencias: a) Informe de quejas reclamos y sugerencias internas y externas</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El grado de modernización en las instalaciones y los servicios ofrecidos a aumentado en 80% en el último año.</p> <p>Evidencias: a) Informes de logros de la institución b) Encuestas a clientes y partes interesadas</p>	

<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>El Departamento de Gestión de la Calidad realiza Encuesta de satisfacción de partes interesadas y clientes, las cuales reflejan la satisfacción de nuestras partes interesadas en las mismas se evidencio que el 70% de los encuestados representan el género masculino y el otro 30% el género femenino, cabe destacar que la gran parte de los encuestado son transportistas de combustibles.</p> <p>Evidencias: a) Informes de logros de la institución b) Encuestas a clientes y partes interesadas</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El CECCOM lleva acabo procesos de Revisión por la Dirección en el cual participa el Comité de la Calidad y donde se analizan los intereses de nuestras partes interesadas dicha revisión se lleva acabo de forma anual por todos los directores y Encargados de Áreas</p> <p>Evidencias: a) Minuta de Revisión por la Dirección b) Formulario de Reunión c) Informe de Revisión por la Dirección</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>El CECCOM llevo a cabo una mesa de trabajo donde participaron diferentes áreas y determinaron cuales son los grupos de interés o partes interesadas y a su vez cuales de estas tienen participación en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, y se determinó un grado de 60% de implicación de estos grupos.</p> <p>Evidencias: a) Informes de Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos del CECCOM</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>De cara a la transparencia institucional, el CECCOM obtuvo 97%, en el último mes de medición la cual tiene una frecuencia mensual evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias: a) Informe de resultado de la Evaluación de la DIGEIG</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
6) La responsabilidad social de la organización.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
8) El impacto de la digitalización en la organización.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
9) La agilidad de la organización.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
4) La gestión del conocimiento.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
5) La comunicación interna y los métodos de información.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
2) Motivación y empoderamiento.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		La institución debe llevar acabo encuesta de clima laboral, para la obtención de estos resultados

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Tenemos registrado anualmente los indicadores correspondientes, los cuales arrojan resultados tales como:</p> <p>2021-2023 Absentismos: 5% Rotación del Personal 10%</p> <p>Evidencias: a) Informe de absentismo y rotación del personal</p>	

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El 60% del personal que labora en la institución participa en los procesos de mejora continua a través de los procedimientos de Acciones Correctivas y Revisión por la Dirección, además de las reuniones del Comité de la calidad donde se encuentra un representante por área.</p> <p>Evidencias: a) Acciones Correctivas implementada b) Formulario de reunión</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Mediante el comité de ética de CECCOM se ha podido evidenciar que en la institución no ha recibido denuncias con respecto a dilemas éticos</p> <p>Dilemas Éticos reportados (0)</p> <p>Evidencias: a) Informes del Comité de la Calidad</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El CECCOM tiene establecido la realización de actividades relacionadas con la responsabilidad social en la comunidad de Haina según el programa de gestión ambiental.</p> <p>2022-2023 6 actividades realizadas</p> <p>Evidencias: a) Informes de cumplimientos del programa de gestión ambiental</p>	

<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El CECCOM contempla en su plan de capacitación las formaciones para la gestión de atención a los ciudadanos, el número de quejas de los ciudadanos y clientes está contemplada en la matriz control de reclamos quejas y sugerencias, y la medición de la actitud del personal hacia los ciudadanos es extraída de la evaluación a los choferes que transportan combustibles., los resultados de las mismas son:</p> <p>Capacitaciones 2022-2023 10 capacitaciones 102 capacitados</p> <p>Quejas recibidas 0 quejas recibidas</p> <p>Evidencias: a) Plan de capacitación b) Lista de participantes de capacitaciones c) Matriz de Quejas, Reclamos y Sugerencias</p>	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El CECCOM evalúa el 100% del personal mediante evaluaciones por desempeño para medir su rendimiento individual anualmente tomando en cuenta el cumplimiento de los establecido en los Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Evidencias: a) Evaluaciones por Desempeño b) Informe de Evaluación de Desempeño</p>	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El CECCOM realiza encuesta al personal del donde determinan el nivel de uso de herramientas digitales de información y comunicación tales como Facebook, Instagram, YouTube y Twitter, se pudo determinar que el 60% del personal da seguimiento y utiliza estas herramientas.</p> <p>Evidencias: a) Informe del nivel de uso de las herramientas digitales de información y comunicación del personal del CECCOM</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>El CECCOM muestra un cumplimiento de un 40% de la ejecución del Plan de Capacitación Anual que contempla el monto de cada capacitación y contamos con la escuela Técnica de Seguridad, control de combustibles y comercio de mercancías.</p> <p>Evidencias: a) Plan de Capacitación b) Plataforma del SISMAP</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El CECCOM reconoce mensualmente a los miembros destacado de cada una de las áreas, a raíz de una orden emanada del Director de Personal donde cada incumbente debe enviar las generales de la persona recomendada y posteriormente es colocado en el Mural de CECCOM del MES.</p> <p>Evidencias: a) Procedimientos Operativo Evaluación del Desempeño b) Foto Mural del CECCOM del Mes</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se han realizado mediciones
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se han realizado mediciones
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se han realizado mediciones
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se han realizado mediciones
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el		No se han realizado mediciones

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se han realizado mediciones
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se han realizado mediciones

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El CECCOM cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado en "Sostenibilidad 3rs" donde los aspectos ambientales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> correcto manejo de los residuos <input type="checkbox"/> el uso responsable de los recursos <input type="checkbox"/> la mejora continua para el desempeño ambiental <input type="checkbox"/> orientación para el cumplimiento de la normativa legales. <p>Evidencias:</p> <p>a) Programa de Gestión Ambiental</p> <p>b) Procedimientos Operativos Limpieza y gestión Ambiental</p> <p>c) Matriz Entrega de Residuo</p>	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El CECCOM interactúa con los representantes de la comunidad de Haina para llevar actividades culturales unas 2 veces por semestres donde se reúnen altos líderes comunitarios y directores de esta institución, en la conclusión de estas actividades se elabora nota de presa y minuta para ejecución de solicitud de la comunidad.</p> <p>Evidencias: a) Formulario de Reunión b) Fotos de Actividades</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El CECCOM cuenta con un portal interactivo donde se encuentra disponible diferentes artículos y contenido de la institución así mismo se ha evidenciado una cobertura positiva a través de las diferentes redes sociales como son:</p> <p>Número de visitas: 2022- 2023</p> <p><input type="checkbox"/> Facebook: Seguidores 1300 Visitas 1600</p> <p><input type="checkbox"/> YouTube: Suscriptores 230 Visitas 240</p> <p><input type="checkbox"/> Instagram: Seguidores 3700 Visitas 3800</p> <p>Evidencias: a) Redes Sociales de la Institución.</p>	

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El CECCOM se aboca en este aspecto a la Ley 41-08 de Administración Pública a “Actuar imparcialmente en el desempeño de sus tareas dando trato y servicio por igual a quien la ley señale, sin discriminaciones político partidista, de género, religiosas, étnicas o de otro tipo...” como señala en su Art. 79, párrafo 5.</p> <p>El CECCOM no cuenta con ningún miembro que pertenezca a una minoría o tenga alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias: a) Ley 41-08</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El CECCOM es parte crucial en un proyecto de envergadura internacional, tras concluir la construcción de un Centro de Mando y Control, que permitirá el monitoreo de las actividades de distribución y Control de Combustibles y Comercio de Mercancías en el país.</p> <p>El personal médico del CECCOM participo en las jornadas de vacunación en contra del COVID-19 del MIDE.</p> <p>Evidencias: a) Plan Operativo Anual b) Fotografía de jornadas medicas de vacunación</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El CECCOM ha realizado 4 conferencias en la cual ha participados diferentes escuelas de la comunidad de Haina, además se ha llevado a cabo de seminarios para diferentes empresas que transportan combustibles en el país</p> <p>Evidencias: a) Formularios de reunión b) lista de participantes de seminarios</p>	

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>El CECCOM a través del Departamento Médico, realiza charlas para orientar al personal, ya sea sobre manejo de estrés, primeros auxilios y otros temas concernientes a la salud:</p> <p>2022-2023 3 charlas de salud 98 participantes</p> <p>Evidencias: a) Lista de participantes</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>El CECCOM ejecuta las actividades del Programa de Gestión Ambiental y han dado cumplimiento a los mismos donde los resultados han sido. Reducción de consumo de energético, entrega de residuos y realización de actividades con la comunidad que contribuyen al medio ambiente</p> <p>RESULTADOS DE MEDICIÓN: Reducción de consumo de energía: 1800 KWH de enero a julio 2023</p> <p>Residuos entregados: Papel: 400 libras Plástico: 20 libras Filtros: 25 unidades Combustibles Contaminados: 200 galones Aceite usado: 80 cuartos</p> <p>Actividades a la comunidad 2 reforestación 2 limpieza de playas 3 actividades culturales</p> <p>Evidencias: a) Matriz de control de residuos b) Matriz control de consumos c) Informes de actividades realizada</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>El CECCOM de los dos servicios que ofrece a los usuarios, muestra resultados de encuestas de satisfacción de clientes y partes interesadas con un 93 % del nivel de satisfacción para las partes interesadas y 97% para los clientes, en la evaluación de la Carta Compromiso por el MAP se muestra resultados en la calidad de los servicios de un 90%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Informes de resultados evaluación Carta Compromiso 2021b) Informe de evaluación de clientes externos y partes interesadas	

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El CECCOM evidencia resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2022 y el primer semestre 2023.</p> <p>RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Personas detenidas: 8 <input type="checkbox"/> Combustibles Retenidos: <input type="checkbox"/> Gasolina 33 galones <input type="checkbox"/> Gasoil 6,55 l galones <input type="checkbox"/> Kerosene 1,079 <input type="checkbox"/> Alcohol y derivados 43,612 botellas <input type="checkbox"/> Medicamentos 60,502 <input type="checkbox"/> Cigarrillos 12,721,485 unidades <p>Evidencias:</p> <p>a) Memoria Institucional 2021</p> <p>b) Matriz de Control de Detallados de resultados</p> <p>c) Informes de indicadores de resultados</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El CECCOM ha realizado visitas a instituciones castrenses con la intención de identificar buenas prácticas que puedan aportar al cumplimiento de la misión.</p> <p>1 actividad con el CESAC</p> <p>1 actividad con la Defensa Civil</p> <p>1 actividad con la DIGESSET</p> <p>8 actividades con el ERD</p> <p>4 actividades con el MICM</p> <p>3 actividades con el SEMPA</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Fotos de las actividades</p>	

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El CECCOM evidencia para el 2021, un (1) convenios y 2 acuerdos interinstitucionales:</p> <p>Evidencias: a) acuerdo con el INAP b) acuerdo con el INFOTEP c) acuerdo con el INDOTEL</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El CECCOM realiza auditorías internas, y externas para fines de certificación del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>2021-2023 4 auditorías internas, 3 auditoria externa al SGC, 3 auditoria Sostenibilidad 3Rs</p> <p>Evidencias: a) Informes de Auditorías Internas b) Informes de Auditorías Externas</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El CECCOM cuenta 3 certificaciones de uso de las tecnologías, la Dirección de Inteligencias ha implementado un (1) sistema para la ubicación de buques que transportan combustibles, utilizamos 7 drones para las vigilancias a puntos de interés, también (1) un sistema de consulta en línea.</p> <p>Evidencias: a) Fotografías de drones b) sistema para la ubicación de buques c) sistema de consulta en línea</p>	

<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El CECCOM obtuvo una calificación de un 96%, en el primer semestre del 2022, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (ITICGE 2022), estamos a la espera de las calificaciones del 2023.</p> <p>Se obtuvo las siguientes certificaciones de Normas obtenidas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):</p> <p>NORTIC EI 2018, NORTIC A3, 2014 NORTIC A2.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Pagina Web del CECCOM</p> <p>b) Captura de pantalla del sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública</p> <p>c) Resultado de la DIGEIG</p>	
---	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>El CECCOM evidencia que la Institución elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y se publican en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Publicación en el portal de transparencia del CECCOM</p> <p>b) Plan de capacitación anual</p>	

<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El CECCOM cuenta con el proceso "Revisión por la Dirección", el cual tiene como uno de sus objetivos la mejora continua y culmina con el seguimiento de los compromisos y/o planes de acción acogidos por los diferentes miembros de la Institución.</p> <p>El CECCOM ha realizado cambios en los procesos en busca de la innovación y eficientizarían de los mismos</p> <p>Evidencias: a) Minuta de Revisión por la Dirección b) Formulario de reunión c) Plan de Acción</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Durante el año 2022 y 2023 El CECCOM realizo 6 visitas a diferentes instituciones castrenses con la intención de identificar buenas prácticas que puedan aportar al cumplimiento de la misión de la institución, entre estas se encuentra la FARD, CESAC, Defensa Civil, ERD, MIDE.</p> <p>Evidencias: a) Fotografías de visitas</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Los indicadores de la Dirección de Operaciones han dado resultados de 100% de eficacia en el cumplimiento, gracias a los acuerdos y convenios con otras instituciones, además se evidencia el cumplimiento del plan de capacitación, el cual el INAP y el INFOTEP aporta a los cursos que deben realizarse</p> <p>Evidencias: a) Matriz de indicadores de resultados b) Informe mensual de indicadores</p>	

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>El CECCOM ha implementado correos institucionales para mermar el uso de papel, así como el almacenamiento digital de información, fueron cambiadas todas las impresoras láser a tinta, para reducir los costos y aportar al cuidado del medio ambiente</p> <p>Evidencias: a) Manual de Procedimientos b) Correos Institucionales</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>CECCOM se mantiene realizando auditorías internas y externas, mediante las cuales se han identificado no conformidades que han resultado en oportunidades de mejora, se evidencia el monitoreo del cumplimiento en el cuadro de mando integral gubernamental.</p> <p>2021 - 2023 SGC y SGA: 5 no conformidades SISMAP: 66% ITICGE: 93% NOBACI: 78% Cumplimiento de la Ley 200 04: 93% Contrataciones Públicas: 90% Transparencia Gubernamental: 97% Carta Compromiso al Ciudadano: 70%</p> <p>Evidencias: a) Informes Final de Auditorias b) Informes de resultados de indicadores</p>	

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Actualmente el CECCOM mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad certificado ISO 9001:2015 desde el 2015 y ha obtenido el Certificado No. 176 por parte de la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental que abala la instauración de las buenas prácticas éticas en sus servicios.</p> <p>Además, ha obtenido certificaciones 3Rs desde el 2017.</p> <p>El director del CECCOM y su plana mayor ha recibido 5 cartas de encomio por el buen trabajo operativo que ha llevado a cabo en los últimos meses.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación ISO 9001:2015</p> <p>b) Certificación 3Rs</p> <p>c) Certificación No.176</p> <p>d) Cartas de Encomio</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El CECCOM ha ejecutado el presupuesto en lo que va del año 2023 en un 45%. A la fecha un se ha ejecutado 50% para cumplimiento de lo presupuestado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de ejecución presupuestaria trimestral y semestral</p>	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La eficiencia en el costo se ve representada por la cantidad de actividades realizadas que fueron planificadas en los Procesos claves u Operativos, estos procesos han cumplido en un 60% de las actividades.</p> <p>Evidencias: a) Indicadores de procesos</p>	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.