



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



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

Preparado por el Comité de Calidad del CECCOM

**Coordinación
Departamento de Planificación y Desarrollo
Departamento de Gestión de la Calidad**

Haina San Cristóbal
Junio 2023

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 1 |
| 1. ASPECTOS GENERALES..... | 2 |
| 1.1. MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL..... | 2 |
| VALORES INSTITUCIONALES..... | 2 |
| 2. BASE LEGAL..... | 3 |
| ESTRUCTURA ORGANIZATIVA..... | 5 |
| 4. SERVICIOS..... | 6 |
| ALLANAMIENTOS..... | 6 |
| INSPECCION A CAMIONES QUE TRANSPORTAN COMBUSTIBLES..... | 6 |
| INSPECCION A CAMIONES QUE TRANSPORTAN DESECHOS OLEOSOS..... | 6 |
| PATRULLAS..... | 6 |
| COMISIÓN MIXTA INTERINSTITUCIONAL A LAS ESTACIONES DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLES..... | 6 |
| APOYO A LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ESTACIONES DE EXPENDIO..... | 6 |
| INSPECCIONES EN COMISIÓN MIXTA INTERINSTITUCIONAL..... | 7 |
| VIGILANCIAS A PUNTOS DE INTERES..... | 7 |
| INSPECCION A PUNTOS DE INTERES..... | 7 |
| CAPACITACIÓN A CHOFERES DE CAMIONES QUE TRANSPORTAN COMBUSTIBLES..... | 7 |
| 5. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL..... | 8 |
| 6. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION..... | 9 |
| 6.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS..... | 9 |
| 7. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL..... | 9 |
| 7.1. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES. . Error! Bookmark not defined. | |
| 8. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS..... | 10 |
| 10. RESUMEN DE PUNTUACIONES:..... | 11 |

RESUMEN EJECUTIVO

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

El CECCOM busca desarrollar métodos de coordinación en todo el aspecto operativo de seguridad para la prevención de actos delictivos relacionados con el sistema de distribución y comercialización de combustibles y otros productos regulados por la Ley 17-19, diseñar estrategias operativas que contribuyan a la prevenir el comercio ilícito combustibles y mercancías, el CECCOM a constituido alianzas entre diferentes instituciones que han servido de ayuda y coordinación para seguir las operaciones en contra de los ilícitos en los diferentes comercios del país, el CECCOM ha obtenido la Certificación Sostenibilidad 3Rs, mención Oro, por la implementado de un Sistema de Gestión ambiental que ha comprometido a la institución y su personal al cumplimiento de la legislación legal vigente, el correcto manejo de los residuos, el uso responsable de los recursos, la mejora continua, el desempeño ambiental y la ejecución de proyectos sociales que prevea la contaminación en el entorno, de igual forma con la intención de asegurar la institucionalidad ha mantenido el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

La Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, facilita en las organizaciones del sector público 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.

Según indica el modelo, en el CECCOM se ha realizado el análisis de la organización a partir de los criterios subcriterios detallados en la autoevaluación CAF (28), apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia en la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y el aprovechamiento de la Gestión de oportunidades de cara a la mejora continua.

Finalmente, para asegurar el cumplimiento de nuestra misión, se pretende continuamente mejorar en base a los resultados obtenidos en el control del desarrollo de los planes institucionales.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

MISIÓN

Aplicar políticas nacionales en materias de seguridad y control en los procesos de distribución y comercialización de combustibles y productos regulados por la Ley núm. 17-19 que permita garantizar el cumplimiento.

VISIÓN

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

VALORES INSTITUCIONALES

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

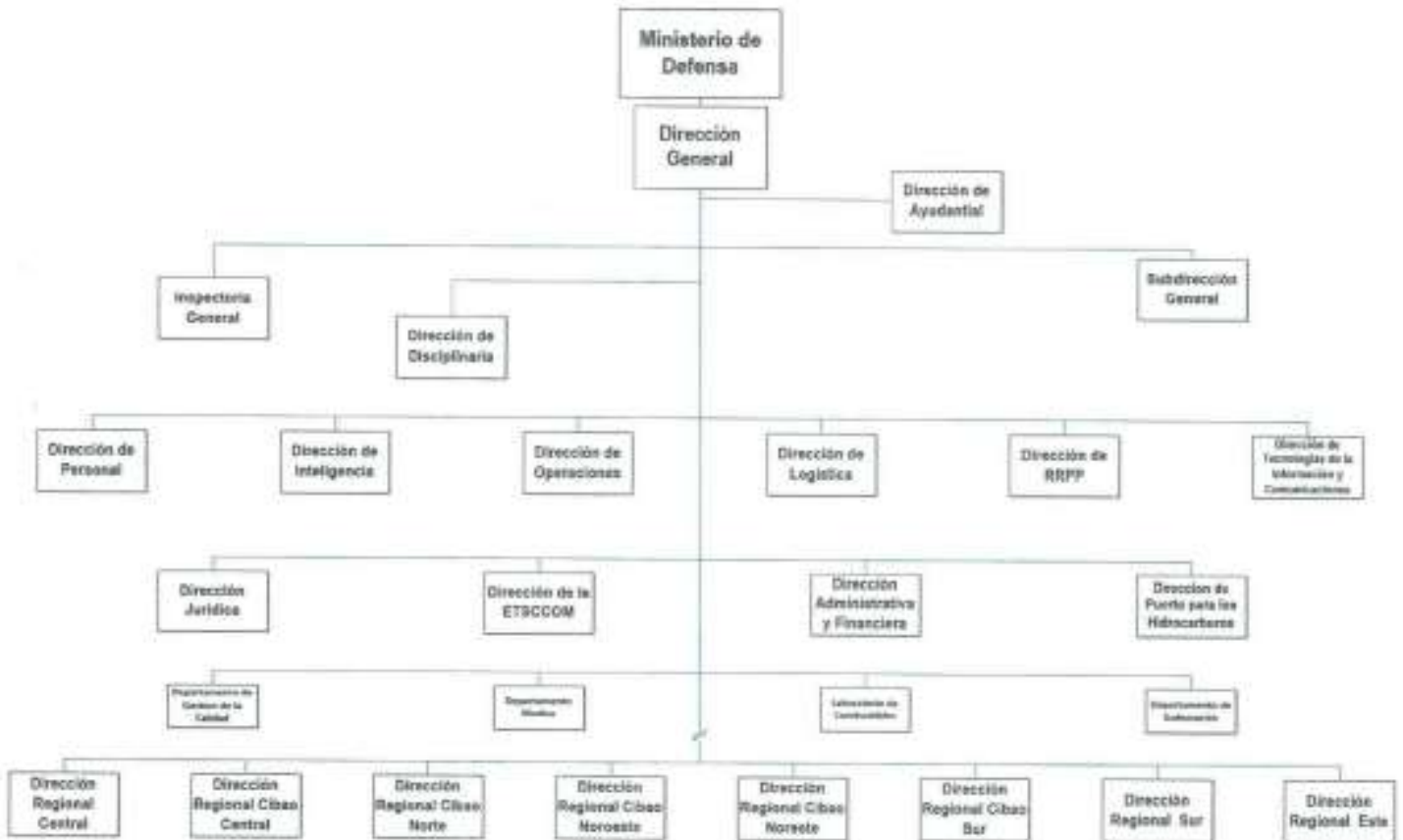
2. BASE LEGAL

- Código Procesal Penal Dominicano
- Ley No. 37-17 Que reorganiza el Ministerio de Industria Comercio y Mipymes
- Ley No. 139-13 Orgánica de las Fuerzas Armadas de la República Dominicana
- Ley No. 166-12 crea SIDOCAL
- Ley No. 41-08 de Administración Publica
- Ley No. 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Ley No. 112-00 De Hidrocarburos
- Ley No. 407-72 Regula la venta de gasolina diésel, oíl aceites lubricantes y otros productos similares
- Ley No. 1728-48 Instalación de Tanques de Depósito de Combustibles
- Ley No.17-19, sobre la Erradicación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados. G. O. No. 10934 del 28 de febrero de 2019.
- Decreto 279-04, Que crea el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM)
- Decreto 369-09, crea comité multidisciplinario para la fiscalización de combustibles exentos
- Decreto 55-21, Que modifica el decreto núm. 279-04.
- Resolución 49-05, dispone un aumento por galón en el cargo por manejo terminal del MICM.
- Resolución 73, que establece un mecanismo de indexación semanal de los márgenes de comercialización al detalle combustibles del MICM.
- Resolución 140, modifica la Resolución 139-99 en cuanto a las distancias que deben existir entre una planta y una envasadora del MICM.
- Resolución 120-BIS, establece una tarifa uniforme para el transporte de combustibles incluyendo Gas el Licuado de Petróleo del MICM.
- Resolución 131-04, establece un mecanismo de revisión y compensación de las diferencias cambiarias del MICM.
- Resolución 115-04, establece la tasa a cobrar a las empresas que le otorguen la Licencia de distribuidor y mayorista del MICM.
- Resolución 101-04, regula el transporte GLP en camiones rígidos (bolitas) del MICM.
- Resolución 212-03, que modifica la Resolución No. 207-03 del MICM.
- Resolución 70-03, establece los requisitos para la obtención de la Licencia de Venta de Combustibles a Domicilio del MICM.
- Resolución 394-02, establece disposiciones para controlar la calidad y cantidad de los combustibles del MICM.

- Resolución 270-Bis, sobre el transporte de GLP del MICM.
- Resolución 28-66, del ADN, que reglamenta la construcción, instalación y operación de estaciones de gasolinas del MICM.
- Resolución 123-94, Que establece los requisitos para la obtención de la Licencia de Distribuidor Mayorista Gasolina y de GLP del MICM.
- Reglamento 307-01 Reglamento de aplicación de la Ley 112-00 Tributaria de Hidrocarburos del MICM.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ORGANIGRAMA GENERAL



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



4. SERVICIOS

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

ALLANAMIENTOS

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

INSPECCION A CAMIONES QUE TRANSPORTAN COMBUSTIBLES

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

INSPECCION A CAMIONES QUE TRANSPORTAN DESECHOS OLEOSOS

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

PATRULLAS

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

COMISIÓN MIXTA INTERINSTITUCIONAL A LAS ESTACIONES DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLES

Verificar la correcta comercialización de los y combustibles; al mismo tiempo, verificar la permisología pertinente y las condiciones de la planta física de las estaciones de combustibles, con miras a determinar si cumple o no con los estándares legales y de seguridad exigidos por la Normativa Legal Vigente del MICM.

APOYO A LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ESTACIONES DE EXPENDIO

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

INSPECCIONES EN COMISIÓN MIXTA INTERINSTITUCIONAL

Inspeccionar en comisión con otras instituciones los comercios de mercancías reguladas por la Ley 17-19 Contra Comercio Ilícito, a los fines de supervisar la correcta comercialización de los productos que distribuyen los mismos, además de verificar la permisología pertinente de estos, con miras a determinar si cumple o no con los estándares legales y de seguridad exigido por la normativa legal vigente del MICM.

VIGILANCIAS A PUNTOS DE INTERES

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

INSPECCION A PUNTOS DE INTERES

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

CAPACITACIÓN A CHOFERES DE CAMIONES QUE TRANSPORTAN COMBUSTIBLES

Capacitar a los ciudadanos que soliciten el servicio del CECCOM, para desarrollar las competencias que le permitan operar apegados a la Normativa Legal Vigente durante la distribución y comercialización de los combustibles.

5. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

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

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

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

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

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

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

6. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

6.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

El CECCOM cuenta con un Sistema de gestión de la Calidad y una Certificación bajo ISO 9001:2015. el mismo contempla los riesgos en los procesos y procedimientos documentados, los mismo están alineados con el Plan Operativo Anual en la parte estratégica, gracias a esto la institución se mantiene realizando ajustes en las normativas que rigen el sector de los combustibles y el comercio de mercancías, de modo tal que logre el fortalecimiento de la misión institucional. Al mismo tiempo, aplica mejoras tecnológicas que faciliten las labores de mitigación, en la ocurrencia de actos ilícitos en el sector de los combustibles. De igual forma en cada Revisión por la Dirección, se evalúa el FODA para determinar si ha sufrido alguna variación y multarlo de ser necesario. Evidencia: Matriz de las expectativas de las Partes Interesadas.

El CECCOM desarrolla planes y programas para que todos los departamentos involucrados en la consecución de los objetivos, cumplan metas establecidas, midiendo la eficiencia de manera mensual mediante indicadores de procesos. De esta manera tiene la posibilidad verificar el estado de cumplimiento y en caso de ser necesario realizar ajustes para tales fines, así mismo 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.

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.

7. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

7.1. (7.1) RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

La Institución no ha realizado encuestas de clima laboral, para la obtención de los resultados.

7.2. (8.1) RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

El CECCOM institución no ha realizado mediciones sobre la percepción de la sociedad acerca de la institución.

8. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

CONCLUSION:

El proceso de aplicación autoevaluación al Cuerpo Especializado de Control de Combustibles Y Comercio de Mercancías ha cumplido con sus objetivos, hemos descubierto y detectados hallazgos que servirán a la mejoría de la institución, al aplicar esta autoevaluación en nuestra institución ha servido de fortalecimientos al sistema de gestión de la calidad que tenemos implementado, fortaleciendo dicho sistema y aportando en algunos puntos débiles dentro de la institución, así mismo hemos notado que la implementación de un sistema de gestión de la calidad dentro de la institución aporta al mantenimientos de otros sistema de gestión que son de mucha importancia en esta dependencias hemos notado que dicho sistema es uno de los puntos fuertes que tenemos y su vez debemos fortalecer, llevando a cabo estrategias que nos ayuden a dar cumplimiento a nuestros objetivos establecidos. Aparte de nuestro sistema de gestión de la calidad hemos descubierto que dentro de nuestros puntos fuertes tenemos un Liderazgo establecido, dirigiendo la organización a desarrollar su Misión, Visión y Valores, contribuyendo a la gestión a afianzar y alcanzar los objetivos estratégicos. También podemos mencionar la Estrategia y Planificación, debido a que contamos con una Planificación Estratégica que satisface las necesidades e intereses de los ciudadanos y nuestras partes interesadas las cuales reciben nuestros servicios. Concluimos que en esta autoevaluación institucional 2023, el CECCOM ha mejorado y fortaleciendo la gestión de calidad de los servicios brindados, satisfaciendo las necesidades e intereses de nuestros clientes.

LECCIONES APRENDIDAS

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

10. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| Institución: | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 100 | 140 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 100 | 140 |
| 3: Personas (100 puntos) | 60 | 100 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 50 | 100 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 110 | 120 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) | 100 | 100 |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 00 | 100 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 50 | 100 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100) puntos) | 90 | 100 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 660 | 1000 |

