



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



**Informe de Avances del Plan de Mejora Institucional  
CECCOM  
Agosto 2022 – Agosto 2023  
Comité de la Calidad**



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



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

**MA-SGC-002**

**Avance Plan de Mejora**

**RESUMEN EJECUTIVO**

El Cuerpo Especializado en Control de Combustible y Comercio de Mercancías CECCOM, en cumplimiento al Decreto No. 211-10, el cual declara de carácter obligatorio la aplicación del modelo CAF (**Marco Común de Evolución**) ha realizado el autodiagnóstico correspondiente al 2022, acompañado de los representantes del Comité de la Calidad y con el apoyo de los diferentes encargados de áreas involucrados en los diferentes procesos operativos y procesos generales de la institución, este ejercicio se ha llevado a cabo a través de una serie de reuniones, donde los involucrados participan en las diferentes actividades, en cumplimiento a los requisitos de la autoevaluación, en este orden, hemos empleado la Guía CAF, identificando los puntos fuertes en cada uno de sus 9 criterios y sus diferentes subcriterios, así como la determinación de las áreas de mejora, para la posterior aplicación de acciones que eleven los niveles de calidad de nuestros procesos y de los resultados proyectados.

El Plan de Mejora Institucional es uno de los sub indicadores del SISMAP, para dar respuesta a lo anterior, se requiere la elaboración de dos informes, uno que contemple la ejecución de al menos el 50% de las acciones propuestas, para un valor de 80% en el SISMAP, y otro que contemple un 85%, para un valor de un 100% en dicho Sistema, a partir de la autoevaluación CAF de Septiembre del 2022 se elaboró el Plan de Mejora 2022 – 2023, este informe tiene como objetivo superar el 70% de cumplimiento del plan.

El presente informe tiene como objetivo, presentar los avances logrados en el Marco Común de Evaluación (CAF); así como las evidencias que dan soporte a los logros alcanzados por el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías CECCOM.



# Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-002

## Avance Plan de Mejora

### Plan de Mejora Institucional

CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y COMERCIOS DE MERCANCIAS (CECCOM)												
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL												
No.	Criterio	Subcriterio	Area de Mejora	Objetivos	Accion de Mejoras	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Indicadores	Responsable de Seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	6	6.1	Departamento de Planificación y Desarrollo	Obtener los resultados del nivel de participación de los clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización	Modificar los formatos de las evaluaciones de clientes y partes interesadas e incluir las mediciones faltantes	Solicitar modificar Ejecutar Publicar	25/02/2023	25/04/2023	N/A	Resultados de las Evaluaciones de clientes y partes interesadas	Subdirector General	N/A
2	6	6.1	Departamento de Planificación y Desarrollo	Obtener los resultados de la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización	Modificar los formatos de Evaluaciones de clientes y partes interesadas para incluir las mediciones faltantes	Solicitar modificar Ejecutar Publicar	25/03/2023	25/04/2023	N/A	Resultados de las Evaluaciones de clientes y partes interesadas	Subdirector General	N/A
3	6	6.1	Departamento de Planificación y Desarrollo	Obtener los resultados de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente	modificar los formatos de Evaluaciones de clientes y partes interesadas para incluir las mediciones faltantes	Solicitar modificar Ejecutar Publicar	25/03/2023	25/04/2023	N/A	Resultados de las Evaluaciones de clientes y partes interesadas	Subdirector General	N/A
4	6	6.2	Director Administrativo y Financiero	Determinar los costos de los servicios de la Institucion	Llevar a cabo los calculos necesarios para determinar los costos de los servicios de la institucion	Solicitar calcular Publicar	5/1/2023	15/01/2023	N/A	Resultados de los costos de los servicios del CECCOM	Subdirector General	N/A
5	6	6.2	Departamento de Planificación y Desarrollo	Determinar los resultados del 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.	Llevar acabo las mediciones necesarias para determinar el 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	Solicitar medir Publicar	25/03/2023	25/04/2023	N/A	Resultados de el grado de implicación de los grupos de interés	Subdirector General	N/A
6	6	6.2	Departamento de Planificación y Desarrollo	Determinar los resultados del grado de participación de los ciudadanos en los productos y servicios.	Llevar acabo las mediciones necesarias para determinar el grado de participación de los ciudadanos en los productos y servicios.	Solicitar medir Publicar	25/03/2023	25/04/2023	N/A	Resultados de el grado de implicación de los grupos de interés	Subdirector General	N/A
7	7	7.1	Direccion de Personal	Crear un proceso de Encuestas de Clima laboral	Llevar acabo el Proceso de Encuesta de clima laboral en la institucion	Planificar Socializar Participar Documentar	25/07/2023	30/10/2023	N/A	Proceso de Encuestas de Clima Laboral	Subdirector General	N/A
8	7	7.1	Direccion de Personal	Llevar acabo Encuestas de Clima Laboral al personal del CECCOM	Llevar acabo el Proceso de Encuesta de clima laboral en la institucion	Planificar Socializar Ejecutar Documentar Publicar	25/09/2023	10/12/2023	N/A	Registros del proceso de evaluacion	Subdirector General	N/A
9	7	7.2	Direccion de la TICS	Determinar los resultados del nivel de uso de las herramientas digitales de informacion y comunicacion del personal del CECCOM	Llevar acabo las medicion de los indicadores del uso de herramientas digitales de informacion y comunicacion del personal del CECCOM	Planificar Socializar Ejecutar Documentar Publicar	25/02/2023	25/03/2023	N/A	Sistema de indicadores implementado	Subdirector General	N/A
10	8	8.1	Departamento de Planificación y Desarrollo	Implementar el proceso para la evaluacion de parte de los grupos sociales hacia la institucion	Llevar las encuestas de evaluacion de parte de los grupos sociales hacia la institucion	Planificar Socializar Ejecutar Documentar Publicar	25/06/2023	25/08/2023	N/A	Proceso de evaluacion de los grupos sociales a la institucion	Subdirector General	N/A

Cabo Ariel Ant. Guzmán Javier, FARD  
Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad

Nombre y Firma  
Elaboro

Coronel Aramis Sigfredo Mejía Castillo, ERD (DEM)  
Subdirector General

Nombre y Firma  
Revisó

Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD  
Director General

Nombre y Firma  
Aprobó



### Resumen del Plan de Mejora

Este documento da cumplimiento a las disposiciones del Decreto Núm. 211-10. En el año 2022 el Comité de la Calidad realizó el autodiagnóstico institucional bajo el Modelo Marco Común de Evaluación-Modelo CAF, donde se identificaron las áreas de mejoras y basado en estas se elaboró el Plan de Mejora Institucional a ser ejecutado entre agosto 2022 y agosto 2023.

No.	AREA DE MEJORA	LOGRADO
1.	No se han obtenido resultados del nivel de participación de los clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones.	100%
2.	No se han obtenido resultados del nivel de transparencia, apertura e información proporcionada por la organización	100%
3.	No se han obtenido resultados de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente	100%
4.	No se han determinado los costos de los servicios que ofrece la Institución	100%
5.	No se han obtenido los resultados del 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.	100%
6.	No se han obtenido los resultados del grado de participación de los ciudadanos en los productos y servicios.	100%
7.	No se creado un proceso de Encuestas de Clima laboral	100%
<b>8.</b>	<b>No se han llevado acabo encuesta de clima laboral</b>	<b>0%</b>
9.	No se han obtenido los resultados del nivel de uso de las herramientas digitales de información y comunicación del personal del CECCOM.	100%
<b>10.</b>	<b>No se han obtenido de evaluación de parte de los grupos sociales hacia la institución.</b>	<b>0%</b>

Con la ejecución en un 100% de 8 actividades de los 10 programas en el plan de acción 2022 – 2023, el CECCOM da cumplimiento al 80% de dicho plan.



### Áreas de Mejoras y sus evidencias

- Criterio 6:** Resultados Orientados A Los Ciudadanos / Clientes.
- Subcriterio 6.1:** Mediciones de la percepción.
- 6.1.1.3 Área de mejora:** No se han obtenido los resultados del nivel de participación de los clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones.
- 6.1.1.4 Área de mejora:** No se han obtenido los resultados del nivel de transparencia, apertura e información proporcionada por la organización.
- 6.1.2.4 Área de mejora:** No se han obtenido los resultados del nivel de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.
- Acciones implementadas:**
  1. Modificar las Encuestas de Clientes Externo para incluir las mediciones de participación de los clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones.
  2. Modificar las Encuestas de Clientes Externo para incluir las mediciones de transparencia, apertura e información proporcionada por la organización.
  3. Modificar las Encuestas de Clientes Externo para incluir las mediciones de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.
  4. Llevar acabo las Encuestas de Clientes Externos correspondiente al primer semestre del 2023.
- Nivel de cumplimiento:** 100%
- Evidencias:**
  1. Copia del nuevo formato de las Encuestas de Clientes Externos.
  2. Resultados de Encuestas de Clientes Externos correspondiente al primer semestre del 2023.
  3. Muestra de encuestas realizadas a clientes Externos.



Evidencia 1

Formato Encuesta de Satisfacción de Clientes Externos

		<p align="center"><b>Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM)</b></p> <p align="center"><b>Encuesta de Satisfacción de Clientes CECCOM</b></p>										
		<p align="right">FECHA: _____</p>										
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>												
Cliente: _____												
Producto / Servicio recibido: _____												
Preguntas	Reprobado					Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente			
	1	2	3	4	5					6	7	8
1.	¿Grado de utilidad de nuestros servicios/productos para usted?											
2.	¿Nivel de satisfacción con la forma (proceso) que se dio el servicio?											
3.	¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio?:											
4.	¿Nivel de cortesía de los miembros que le brindan el servicio?											
5.	¿Grado de capacidad que mostraron los miembros del CECCOM?											
6.	¿Evalué el tiempo de respuesta fue el esperado?											
7.	¿Cuál es nivel de confianza hacia el CECCOM?											
8.	¿Cómo fue la calidad de servicio que recibió?											
9.	¿Cómo fue la comunicación y la transparencia al momento de brindar el servicio?											
10.	¿Cuál es nivel de participación del CECCOM con su institución para toma de decisiones en los trabajos y toma decisiones?											
Malo (0 a 69)    Regular (70 a 79)    Bueno (80 a 89)    Muy bueno (90 a 99)    Excelente (100)												
Si tiene alguna recomendación, por favor utilice este espacio (reclamo /queja /sugerencia)												
										<b>Total de la Evaluación</b>		
Nombre /firma Cliente						Nombre /firma Encuestador						



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

MA-SGC-002

**Avance Plan de Mejora**

**Evidencia 2**

**Resultados de Encuestas de Clientes Externos**



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

**RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE CLIENTES EXTERNOS**

CLIENTES	INDICE DE SATISFACION	INDICE DE SATISFACION TOTAL				
Ministerio de Salud Pública (MSP)	97	<b>93.6</b>				
Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes	98					
Dirección General de Aduanas (DGA)	93					
Pro Consumidor	92					
Procuraduría Especializada de Crímenes y Delitos Contra la Salud PEDECSA	90					
Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL	92					
Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas	91	INDICE POR PREGUNTA				
Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio	100	REPROBADO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Planificación y Desarrollo MICM	100	0.0	0.0	10.9	41.8	47.3
División de Estadísticas MIDE	88					
Dirección de Hidrocarburo	89					





# Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-002

## Avance Plan de Mejora

### Evidencias 3 Muestra de Encuestas Realizadas

**Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM)**  
Encuesta de Satisfacción de Clientes CECCOM

FECHA: 20/06/2022

CLIENTE: División de Estadísticas MIDE

Producto / Servicio recibido:

Preguntas	Respuestas					Muy Buena (10)	Buena (9)	Regular (7)	Mala (6)	No contestó
	1	2	3	4	5					
1. ¿Grado de utilidad de nuestros servicios/productos para usted?										X
2. ¿Nivel de satisfacción con la forma (proceso) que se dio el servicio?										X
3. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio?										X
4. ¿Nivel de cortesía de los miembros que le brindan el servicio?										X
5. ¿Grado de capacidad que mostraron los miembros del CECCOM?										X
6. ¿Evalué el tiempo de respuesta fue el esperado?										X
7. ¿Cuál es nivel de confianza hacia el CECCOM?										X
8. ¿Cómo fue la calidad de servicio que recibió?										X
9. ¿Cómo fue la comunicación al momento de brindar el servicio?										X
10. ¿Cuál es su impresión general a cerca del CECCOM?										X

Mala (6 a 6) Regular (7 a 7) Buena (8 a 9) Muy Buena (10 a 10) Excelente (10)

Si tiene alguna recomendación, por favor utilice este espacio (reclamo / queja / sugerencia)

88  
Total de la Evaluación

*[Firma]*  
Nombre / Firma Cliente

*[Firma]*  
Nombre / Firma Encuestador

**Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM)**  
Encuesta de Satisfacción de Clientes CECCOM

FECHA: 26/06/2022

CLIENTE: Ministerio de Salud Pública (MSP)

Producto / Servicio recibido:

Preguntas	Respuestas					Muy Buena (10)	Buena (9)	Regular (7)	Mala (6)	No contestó
	1	2	3	4	5					
1. ¿Grado de utilidad de nuestros servicios/productos para usted?										X
2. ¿Nivel de satisfacción con la forma (proceso) que se dio el servicio?										X
3. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio?										X
4. ¿Nivel de cortesía de los miembros que le brindan el servicio?										X
5. ¿Grado de capacidad que mostraron los miembros del CECCOM?										X
6. ¿Evalué el tiempo de respuesta fue el esperado?										X
7. ¿Cuál es nivel de confianza hacia el CECCOM?										X
8. ¿Cómo fue la calidad de servicio que recibió?										X
9. ¿Cómo fue la comunicación al momento de brindar el servicio?										X
10. ¿Cuál es su impresión general a cerca del CECCOM?										X

Mala (6 a 6) Regular (7 a 7) Buena (8 a 8) Muy Buena (9 a 9) Excelente (10)

Si tiene alguna recomendación, por favor utilice este espacio (reclamo / queja / sugerencia)

97  
Total de la Evaluación

*[Firma]*  
Nombre / Firma Cliente

*[Firma]*  
Nombre / Firma Encuestador

**Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM)**  
Encuesta de Satisfacción de Clientes CECCOM

FECHA: 29/06/2022

CLIENTE: Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes

Producto / Servicio recibido:

Preguntas	Respuestas					Muy Buena (10)	Buena (9)	Regular (7)	Mala (6)	No contestó
	1	2	3	4	5					
1. ¿Grado de utilidad de nuestros servicios/productos para usted?										X
2. ¿Nivel de satisfacción con la forma (proceso) que se dio el servicio?										X
3. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio?										X
4. ¿Nivel de cortesía de los miembros que le brindan el servicio?										X
5. ¿Grado de capacidad que mostraron los miembros del CECCOM?										X
6. ¿Evalué el tiempo de respuesta fue el esperado?										X
7. ¿Cuál es nivel de confianza hacia el CECCOM?										X
8. ¿Cómo fue la calidad de servicio que recibió?										X
9. ¿Cómo fue la comunicación al momento de brindar el servicio?										X
10. ¿Cuál es su impresión general a cerca del CECCOM?										X

Mala (6 a 6) Regular (7 a 7) Buena (8 a 8) Muy Buena (9 a 9) Excelente (10)

Si tiene alguna recomendación, por favor utilice este espacio (reclamo / queja / sugerencia)

98  
Total de la Evaluación

*[Firma]*  
Nombre / Firma Cliente

*[Firma]*  
Nombre / Firma Encuestador

**Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM)**  
Encuesta de Satisfacción de Clientes CECCOM

FECHA: 26/06/2022

CLIENTE: Dirección General de Aduanas (DGA)

Producto / Servicio recibido:

Preguntas	Respuestas					Muy Buena (10)	Buena (9)	Regular (7)	Mala (6)	No contestó
	1	2	3	4	5					
11. ¿Grado de utilidad de nuestros servicios/productos para usted?										X
12. ¿Nivel de satisfacción con la forma (proceso) que se dio el servicio?										X
13. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio?										X
14. ¿Nivel de cortesía de los miembros que le brindan el servicio?										X
15. ¿Grado de capacidad que mostraron los miembros del CECCOM?										X
16. ¿Evalué el tiempo de respuesta fue el esperado?										X
17. ¿Cuál es nivel de confianza hacia el CECCOM?										X
18. ¿Cómo fue la calidad de servicio que recibió?										X
19. ¿Cómo fue la comunicación al momento de brindar el servicio?										X
20. ¿Cuál es su impresión general a cerca del CECCOM?										X

Mala (6 a 6) Regular (7 a 7) Buena (8 a 8) Muy Buena (9 a 9) Excelente (10)

Si tiene alguna recomendación, por favor utilice este espacio (reclamo / queja / sugerencia)

93  
Total de la Evaluación

*[Firma]*  
Nombre / Firma Cliente

*[Firma]*  
Nombre / Firma Encuestador



**Áreas de Mejoras y sus evidencias**

- Criterio 6:** Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.
- Subcriterio 6.2:** Mediciones del rendimiento.
- 6.2.2.8 Área de mejora:** No se han determinado los costos de los servicios de la Institución.
- Acciones implementadas:**  
Realizar los cálculos correspondientes de los costos de los servicios que brinda el CECCOM a sus clientes y partes interesadas.
- Nivel de cumplimiento:** 100%
- Evidencias:**
  1. Análisis de los de los diferentes servicios que brinda el CECCOM a sus clientes y partes interesadas.
  2. Formulario de reunión



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-002

Avance Plan de Mejora

Evidencias 1

Análisis de los costos de los servicios que lleva a cabo el CECCOM

ANÁLISIS DEL COSTO DE LOS SERVICIOS QUE LLEVA ACABO EL CECCOM		
No.	SERVICIOS	COSTO
1	ALLANAMIENTOS	\$40,188.00
2	PATRULLAS	\$10,982.00
3	INSPECCIÓN A UNIDADES QUE TRANSPORTAN COMBUSTIBLES Y MERCANCIAS	\$4,074.00
4	INSPECCIÓN A UNIDADES QUE TRANSPORTAN DESECHOS OLEOSOS	\$2,274.00
5	COMISIÓN MIXTA INTERINSTITUCIONAL	\$30,288.00

FECHA: 18/01/2023

 Tte. Coronel Bienvenido Ojeda Ojeda, ERD Director Administrativo y Financiero Nombre / firma Elaborado	 Gral. de Brigada César A. Miranda Mañón, ERD Director General Nombre / firma Aprobado
---	--



	<b>Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías</b>	<b>MA-SGC-002</b>
	<b>Avance Plan de Mejora</b>	

### Áreas de Mejoras y sus evidencias

- Criterio 6:** Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.
- Subcriterio 6.2:** Mediciones del rendimiento.
- Subcriterio 6.2:** Mediciones del rendimiento.
- 6.2.3.1 Área de mejora:** No se han obtenido los resultados del 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.
- 6.2.4.1 Área de mejora:** No se han Obtenido los resultados del nivel de Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes).
- Acciones implementadas:**  
Llevar a cabo un análisis donde participen las áreas responsables y determinen cual es nivel 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 y participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes).
- Nivel de cumplimiento:** 100%
- Evidencias:**
  1. Informe de análisis realizados.
  2. Formulario de reunión.



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

MA-SGC-002

**Avance Plan de Mejora**

**Evidencias 1**

**Informe de análisis realizados implicación de los grupos de interés Participación ciudadana en los productos y servicios.**

  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE DEFENSA  
**CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y  
COMERCIO DE MERCANCÍAS**  
Departamento de Gestión de la Calidad  
"Todo por la Patria"

17 de enero del 2023

**OFICIO S/N:**

Del : Director de Operaciones del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías.

Al : Encargado del Departamento de Gestión de la Calidad del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías.

Asunto : Informe de análisis del nivel implicación de los grupos de interés del CECCOM

Anexos : Listado de grupos de interés (parte interesadas)

1. **Cortésmente**, me permito dirigirme a esa dependencia para informarle que durante una mesa de trabajo en la que participaron las Direcciones de Operaciones, Inteligencia y Administrativa y Financiera, se determinó que existen un total de 19 instituciones que participan activamente en las operaciones que realiza el CECCOM, y que de estas al menos 10 se involucran y participan activamente en el diseño para la ejecución de los servicios, mejora en los procesos y toma de decisiones en las actividades en las que se relacionan, esto indica que el nivel de implicación de estas entidades en conjunto es de un 60%.

2. Así mismo informo que se estará contactando he informado a las demás partes interesadas para que sean partícipes en próximos cambios y mejoras de los procesos y servicios que ejecuta el CECCOM.

  
**Anderson M. Fabián Riveras**  
Coronel ERD, (DEM)

G./vb.



SEDE CENTRAL: Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, Rep. Dom.  
Tel: 809-667-6762 Ext. 217, sub. rfr@ceccom.gob.do Código Postal 91005.



REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE DEFENSA  
CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y  
COMERCIO DE MERCANCÍAS  
Dirección de Operaciones  
"Todo por la Patria"

**LISTADO DE GRUPOS DE INTERES O PARTES INTERESADAS DEL CECCOM**

No.	PARTES INTERESADAS
1.	Ministerio de Salud Pública (MSP)
2.	Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes
3.	Dirección General de Aduanas (DGA)
4.	Pro Consumidor
5.	Procuraduría Especializada de Crímenes y Delitos Contra la Salud PEDECSA
6.	Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL
7.	Dirección de Hidrocarburos
8.	Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas
9.	Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio
10.	Planificación y Desarrollo MICM
11.	División de Estadísticas MICM
12.	Miembros del CECCOM (5)
13.	Empresas Transportistas y Distribuidores de Combustibles
14.	Comerciante de Mercancías (5)
15.	Dirección del EMACON J3
16.	Choferes Transportista de Combustibles y Mercancías
17.	Ayuntamiento Haina
18.	Policía Nacional Haina
19.	Bomberos Haina





**Áreas de Mejoras y sus evidencias**

- Criterio 7:** Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.
- Subcriterio 7.1:** Mediciones de la percepción.
- 7.1.1. Área de mejora:** No se ha elaborado e implementado el Procedimientos del Encuesta de Clima Laboral.
- Acciones implementadas:**  
Elaborar, socializar e implementar el Procedimiento de Encuesta de Clima Laboral en la institución.
- Nivel de cumplimiento:** 100%
- Evidencias:**
  1. Copia del Procedimientos de Encuesta de Clima Laboral.
  2. Copia de Solicitud de creación del Procedimiento de Encuesta de Clima Laboral.
  3. Socialización del Procedimiento de Encuesta de clima laboral.



**Evidencias 1**

**Procedimiento Operativo Evaluación de Clima Laboral**



**Procedimiento Operativo  
Gestión de Clima Laboral  
PG-IGE-002**

 Mayor José Antonio García Acosta, ERO 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 Mañón, ERO Director General Nombre y Firma Aprobó
---	--	---



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

MA-SGC-002

**Avance Plan de Mejora**

	<b>Procedimiento Operativo Gestión de Clima Laboral</b>	PG-DPE-0011
<b>EMISIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>ACTUALIZACIÓN</b>
01.09.2020	02	06.09.2021
<b>1. PROPOSITO O MISION</b>		
Realizar estudios de clima laboral en el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM) con el fin de identificar necesidades que permitan gestionar planes de mejoramiento en el ambiente laboral.		
<b>2. ALCANCE</b>		
<input type="checkbox"/> <b>PROVEEDOR:</b> Director General. <input type="checkbox"/> <b>EMPIEZA (SOLICITUD):</b> Solicitud de encuesta de clima laboral <input type="checkbox"/> <b>INCLUYE:</b> Ejecución de encuesta de clima laboral. <input type="checkbox"/> <b>TERMINA:</b> Ejecución del plan de acción. <input type="checkbox"/> <b>CLIENTE:</b> Dirección General, representantes de áreas.		
<b>3. DUEÑO O RESPONSAB</b>		
Inspector General		
<b>4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS</b>		
<input type="checkbox"/> Norma ISO 31001:2015 <input type="checkbox"/> Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. <input type="checkbox"/> Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo		
<b>5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<input type="checkbox"/> Este procedimiento será ejecutado en la Inspectoría General.		
<b>6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>		
Ver diagrama de flujo.		
<b>7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<input type="checkbox"/> Director de General	<b>1. SOLICITA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL:</b> Solicita mediante "Oficio", al Director Personal que se lleve a cabo las encuestas de clima laboral a todo el personal del CECCOM. <b>Nota1:</b> Este proceso se lleva a cabo una (1) vez al año, en diciembre de cada año previo al diseño del plan estratégico de la institución, o por disposición de la Dirección General.	



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

MA-SGC-002

**Avance Plan de Mejora**

**Evidencias 2**

**Copia de Solicitud de creación del Procedimiento de Encuesta de Clima Laboral.**

ACCIÓN A REALIZAR	
CREACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> MODIFICACIÓN
<input type="checkbox"/> ELIMINACIÓN	<input type="checkbox"/> OTROS
REQUERIMIENTOS	DETALLES
Fecha de Solicitud	05/09/2022
Área	Director General
Tipo de Documento	Procedimiento Operativo
Nombre del Documento	Procedimiento Operativo Gestión de Clima Laboral
Código	PG-OPE-009
Proceso que pertenece	N/A
Versión Actual	01
Razón de la solicitud	Creación del procedimiento operativo clima laboral, para la ejecución de las encuestas de clima laboral.
 Gral. de Engada César A. Miranda Mañón, ERO Director General	
Solicitante Nombre / Firma	



Evidencias 1

Socialización del Procedimiento de Encuesta de clima laboral.

PARTICIPANTES NOMBRE / FIRMA		CARGO
Capitan Aldo H. Ureña G. FARD		Gobernador -
Capitán Constantino Franco Fradelis E. FARD		Encargado
Capitán Alexander Javier Salas A.B.D		Arquitecto:
Capitán Chab Pule FARD		Escritor
Capitán Jaime Gamble mto ERD (DEM)		Dir. logística
Capitán Aurora Sanchez E. RD		Escritor
Capitán Humberto Jimenez Estrozy E. ERD		Escritor
T.F. Reyes E. RD		Escritor Esc. de Policia Unidad Policia
Capitán Gaudin Javier A.D		Logística, ambiente
Capitán Luis Soto A. RD		Sec. de Ambiente
Capitán de los Santos Ballester, FARD		Unidad de los Santos P.
Capitán de los Santos Ballester, FARD		Escritor ESTCOM
Capitán Kennedy Layana Simu		Capitán K. Layana
RESPONSABLE		



**Áreas de Mejoras y sus evidencias**

- Criterio 7:** Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.
- Subcriterio 7.2:** Mediciones del rendimiento.
- 7.2.2.2 Área de mejora:** No se han Determinar los resultados del nivel de uso de las herramientas digitales de información y comunicación del personal del CECCOM.
- Acciones implementadas:**
  1. Solicitar a todo el personal que den seguimientos a las diferentes herramientas digitales de información y comunicación de la institución.
  2. Determinar el nivel de uso las diferentes herramientas digitales de información y comunicación de la institución.
- Nivel de cumplimiento:** 100%
- Evidencias:**
  1. Copia del Memorándum del director sobre el uso de las herramientas digitales de información y comunicación.
  2. Copia del informe del nivel de uso de las diferentes herramientas digitales de información y comunicación de la institución.



Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías

MA-SGC-002

Avance Plan de Mejora

### Evidencias 1

Copia del Memorandum del director sobre el uso de las herramientas digitales de información y comunicación.

  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE DEFENSA  
**CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y COMERCIO DE MERCANCÍAS**  
"Todo por la Patria"

05 de octubre del 2022

**MEMORANDUM**

**No. 155-2022:**

A los : Encargados de áreas del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías.

Cortésmente, por medio del presente memorándum, se le participa que sean responsable, de que el personal bajo su mando debe dar seguimientos a todas Redes Sociales de este Cuerpo Especializado, con la intención de asegurar que todos los miembros de la institución usen las herramientas digitales de información y comunicación del CECCOM.

  
**CESAR A. MIRANDA MAÑÓN,**  
General de Brigada., ERD  
Director General



GJ/IF  
Copia a:

- Subdirector General,
- Inspector General,
- Director de Personal,
- Director de Inteligencia,
- Director de Operaciones,
- Director de Logística,
- Director de Relaciones Públicas,
- Director de la Escuela ETSCCOM,
- Director Regional Central,
- Director Administrativo y Financiero,
- Director de Tecnología de la Información y Comunicación,
- Encargado de Custodia Legal,
- Archivo General CECCOM.



SEDE CENTRAL: Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, Rep. Dom.  
Tel: 809-957-6762 Ext: 217, sub.dir@ceccom.gob.do Código Postal 91000



Evidencias 2

Copia del informe del nivel de uso de las diferentes herramientas digitales de información y comunicación de la institución.

REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE DEFENSA  
**CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES Y COMERCIO DE MERCANCÍAS**  
Director de la Comunicaciones y Tecnología  
"Todo por la Patria"

14 de octubre del 2022

**OFICIO No. 40:**

**A:** Director General del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías.

**Del:** Director de Comunicaciones del Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías.

**Asunto:** Informe de resultado del uso de las herramientas digitales (Redes Sociales) por personal del CECCOM.

1. Respetuosamente, me dirijo a ese superior despacho con la intención de informar, que, durante una revisión a la plataforma de esta institución, se pudo evidenciar el uso notable de las herramientas digitales de información y comunicación (Redes Sociales), por parte del personal de las diferentes áreas del CECCOM. En la actualidad el 85% de los miembros que laboran en este Cuerpo Especializado dan seguimiento a las redes sociales de la institución.

2. Lo que informo para su elevado conocimiento y fines que estime de lugar.

**NICOLÁS SANCHEZ MARTÍNEZ**  
Madr. ERB

GJM/b

SEDE CENTRAL: Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, Rep. Dom.  
Tel: 809-997-6752 Ext. 217, sub.dir@ceccom.gub. do Código Postal: 91000