



# CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES CECCOM

## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

Julio 2019 / Julio 2021

# CECCOM

Primera Edición  
Impresión en República Dominicana



**Cuerpo Especializado de Control de Combustibles**



**Elaborado**  
Departamento de Gestión de la Calidad

**Asesoría**  
Ministerio de Administración Pública

**Diseño y Diagramación**  
Dirección de Comunicación

**Aprobación**  
Director General

**Publicación**  
Julio 2019

# ÍNDICE

<b>PROLOGO</b>	<b>1</b>
<b>1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b>	<b>2</b>
1.1. Datos identificativos y fines de la Institución	<b>2</b>
1.2. Normativa Reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	<b>5</b>
1.3. Mapa de Producción	<b>5</b>
1.4. Relación de servicios que se ofrecen	<b>6</b>
1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos con respecto a los servicios	<b>6</b>
1.6. Formas de comunicación / participación ciudadana	<b>7</b>
<b>2. COMPROMISOS DE LA CALIDAD</b>	<b>8</b>
2.1. Atributos de la Calidad de nuestros servicios	<b>8</b>
2.2. Compromisos de la calidad	<b>8</b>
2.3. Compromisos de Mejora	<b>9</b>
2.4. Formas de Acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de genero	<b>9</b>
2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	<b>10</b>
<b>3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>	<b>11</b>
3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias	<b>11</b>
3.2. Especificaciones de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	<b>11</b>
<b>4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>12</b>
4.1. Otros datos de interés sobre la Institución y sus servicios	<b>12</b>
4.2. Datos de Contacto	<b>14</b>
4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	<b>15</b>
4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución	<b>15</b>

# Prologo



Tras la publicación de esta Carta Compromiso al Ciudadano, el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM), tiene un nuevo reto que surge al iniciar el servicio de capacitación a los ciudadanos dedicados al transporte seguro de los combustibles. El mismo implica mantener la calidad de los estándares adquiridos en el cumplimiento y satisfacción de los servicios educativos ofrecidos, siempre manteniendo la mejora continua y tomando de referencia las prácticas más idóneas.

Esta oportunidad nos permitirá emprender la búsqueda de la excelencia, mejorando cada uno de los servicios que suministra la institución y fortaleciendo nuestro Sistema de Gestión de la Calidad implementado desde el año 2015.

La innovación será la estampa que nos permitirá ser una institución responsable, vanguardista y competitiva dentro del Sector Combustible, a la vez alcanzar los más altos estándares de la calidad en el cumplimiento de la misión y así contribuir de manera directa al desarrollo sostenible de la nación.

**Coronel Piloto**  
**Huascal D. González Payano, FARD (DEM)**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. González Payano'.

## 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 1.1. Datos identificativos y fines de la Institución

#### Misión:

“Controlar las operaciones de distribución y comercialización de combustibles a nivel nacional, asegurando que se realicen con transparencia y que se apeguen al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables vigentes, velando porque los combustibles lleguen a su destino de manera óptima”.

#### Visión:

“Ser la institución estatal con los más altos niveles de calidad, especializada en el control de los combustibles, capaz de garantizar la distribución y la comercialización de los mismos, para que se realicen de una manera eficaz y confiables en todo el territorio nacional.”

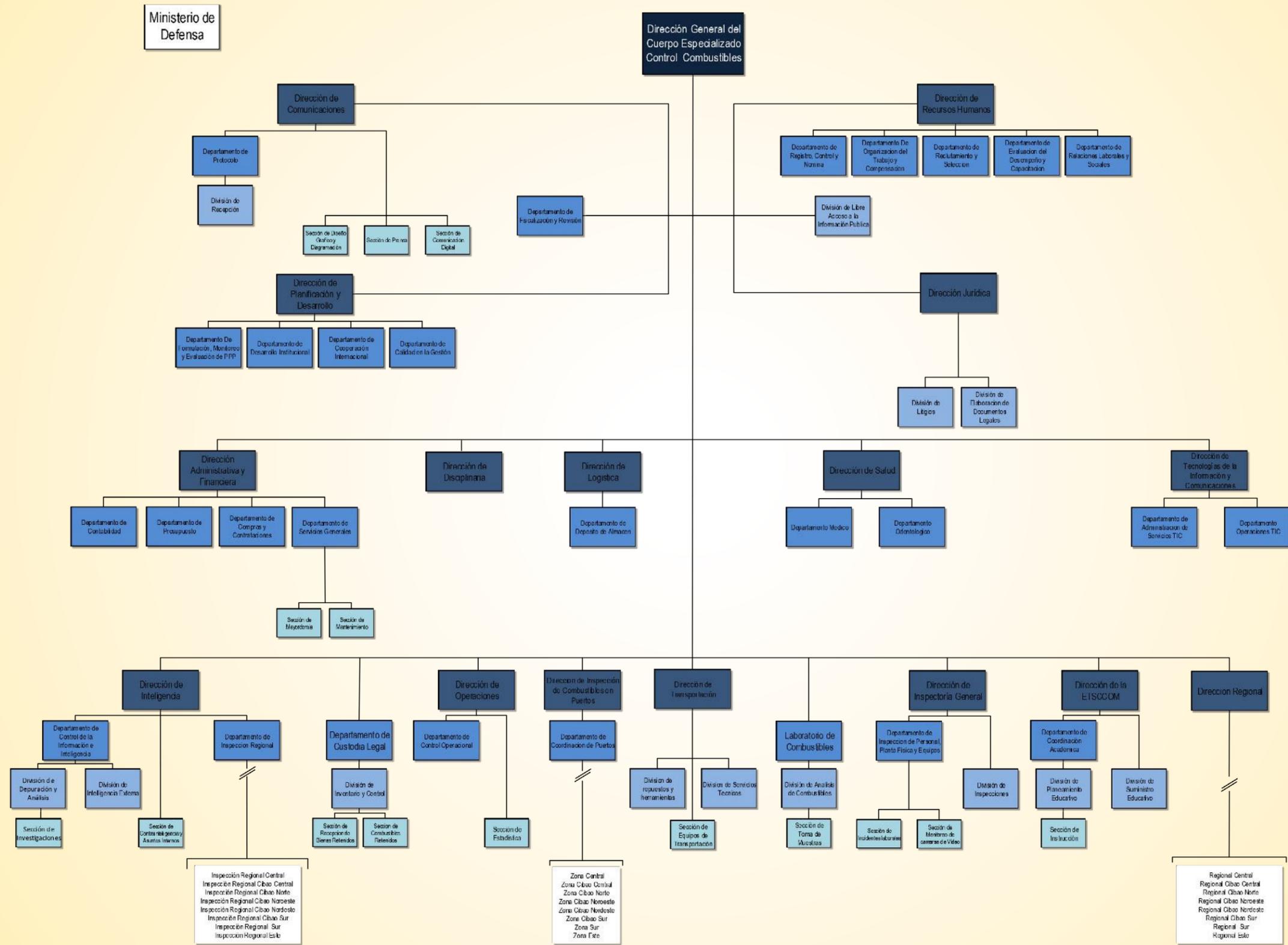
#### Política de la Calidad:

El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles coordina los aspectos operativos de seguridad y control durante la distribución y comercialización de los combustibles a nivel nacional, garantizando la reducción de los actos ilícitos y así lograr el fortalecimiento institucional, acorde con las exigencias del sector, tomando como eje transversal la protección del medio ambiente e impulsando una cultura de seguridad y salud laboral, basada en la preparación del recurso humano, la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y apegada a nuestros valores: Honor, Disciplina, Lealtad, Honestidad, Responsabilidad e Integridad.

#### Valores

- Honor:** Es la cualidad que debe tener el soldado de CECCOM para conducirse con apego 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 subliminal que se lleva a cabo con valor y justicia sin esperar nada a cambio reflejando el altruismo que debe poseer cada miembro a la patria.
- Responsabilidad:** Virtudes que un soldado debe tener para poder cumplir con sus funciones de una manera eficaz y eficiente.
- Integridad:** Deber y actitud que todo miembro del CECCOM debe exhibir durante sus deberes.

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 1.2. Normativa Reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

El 5 de abril del 2004 mediante el Decreto 279-04, se crea el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM), como una dependencia de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, con la finalidad de aplicar una política nacional en materia de seguridad y control en el proceso de distribución y comercialización de los combustibles, que permita garantizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones sobre la materia.

El 13 de septiembre del 2013 mediante la Ley No.139-13, Orgánica de las Fuerzas Armadas de la República Dominicana, donde el CECCOM pasa a ser una dependencia directa del Ministerio de Defensa.

En enero del 2017 mediante la Ley No. 37-17, que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), se instruye que el CECCOM dependencia del Ministerio de Defensa tendrá una relación operativa y de coordinación con el MICM, en lo concerniente a la supervisión, vigilancia y seguridad de las actividades relacionadas con la comercialización de combustibles, sean estos derivados del petróleo o no.

## 1.3. Mapa de Producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	DESTINATARIO
Aplicar una política nacional en materia de seguridad y control en el proceso de distribución y comercialización de los combustibles, que permita garantizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones sobre la materia.	Seguridad y control en el proceso de distribución y comercialización de los combustibles	Recepción y Respuestas de denuncias	Denuncia de ilícitos de combustible	Ciudadanos en general
		Capacitación de Seguridad y Control de Combustible	Capacitación a choferes de camiones que transportan combustible	Choferes que transportan Combustibles

## 1.4. Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Denuncia de ilícitos de combustible	Dar respuestas a una problemática planteada afectando directamente a la persona, empresa o sector que está denunciando el hecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceder a cualquiera de las vías de contacto con la institución.</li> <li>En caso de que desee retroalimentación dejar sus credenciales y contactos.</li> </ul>
Capacitación a choferes de camiones que transportan combustible	Seminario de concientización al personal que maneja el transporte de combustible para que llegue al destino establecido de manera segura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser Transportista o parte Gerencial de las empresas que transportan combustibles.</li> <li>Completar la solicitud de participación al seminario.</li> </ul>

## 1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos con respecto a los servicios

### Derecho a:

1. Ser recibido y escuchado por la institución ante cualquier hecho irregular relacionado con el sector de los combustibles.
2. Solicitar todos los servicios que brinde la institución relacionados al sector de los combustibles, cuantas veces entienda necesario.
3. Recibir información acerca del servicio requerido.
4. Recibir un servicio rápido, personalizado y coherente de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por la institución.
5. Abstenerse de suministrar sus generales al momento de denunciar un acto ilícito.
6. La libre expresión y emitir sugerencias sobre los servicios que ofrece la institución.
7. Ser tratado con equidad e igualdad cuando reciba los servicios de la institución.
8. No ser maltratado, ni discriminado por la institución.

### Deber de:

1. Respetar y cumplir la Constitución de la República; reglamentos y normas de la institución.
2. Cumplir con el procedimiento de acceso y tránsito dentro de la institución.
3. Denunciar actuaciones ilícitas de las cuales tenga conocimiento en el Sector de los Combustibles.
4. Actuar apegado a la verdad y buena fe en el uso de la información.
5. Cumplir con las exigencias de la institución de acuerdo al servicio solicitado.
6. Cuidar los equipos e instalaciones de la institución mientras permanezcan en la misma.

7. Mantener dentro de la institución las normas éticas y morales.
8. Mostrar una conducta responsable, respetuosa, comprensiva y moderada al momento de solicitar un servicio frente a los miembros de la institución.

## 1.6. Formas de comunicación / participación ciudadana

El Cuerpo Especializado de Control de Combustible se ha identificado con una comunicación transparente, abierta, fluida y confiable con todos los ciudadanos, acortando el proceso burocrático para la comunicación con funcionarios, permitiendo una labor efectiva, dado el acceso a información y orientación oportuna acerca de servicios solicitados.

El ciudadano puede ponerse en contacto con la institución de forma presencial, escrita, telefónica y/o virtual.

- A. PRESENCIAL:** El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles cuenta con áreas de servicio en todas sus oficinas ubicadas alrededor de todo el territorio nacional. Las mismas cuentan con personal profesionalizado que enfatiza el buen trato a través de la asistencia personalizada a los ciudadanos y así canalizar los requerimientos necesarios. Su horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- B. ESCRITA:** Todos los ciudadanos pueden emitir sus comunicaciones a través de comunicaciones escrita a cada uno de los funcionarios que laboran en este Cuerpo Especializado de Control de Combustibles que entiendan que pueden gestionar el servicio que requieran.
- C. VIRTUAL:** Contamos con una página web: [www.ceccom.gob.do](http://www.ceccom.gob.do), a través de la cual los ciudadanos pueden obtener información sobre los servicios que ofrece la institución, además de informaciones generales de la institución, lo que permite identificar concretamente cualquier requerimiento. Asimismo, a través de los correos electrónicos: [denunciasdeilicitos@ceccom.gob.do](mailto:denunciasdeilicitos@ceccom.gob.do) / [servicios@ceccom.gob.do](mailto:servicios@ceccom.gob.do) se reciben las solicitudes de los diferentes servicios que ofrece la institución. También, a través contamos con el correo electrónico: [infoceccom@ceccom.gob.do](mailto:infoceccom@ceccom.gob.do) para que los ciudadanos pueden tramitar quejas sobre los servicios recibidos o sobre la institución en general, al igual de externar sugerencias.
- D. OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** De conformidad con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública ofrecemos asistencia general sobre cualquier inquietud que tengan los ciudadanos de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. o a través del correo electrónico [comisión.etica@ceccom.gob.do](mailto:comisión.etica@ceccom.gob.do).

1. Para conocer la ubicación de las diferentes áreas de servicio a nivel nacional puede consultar el apartado 4.2 de esta Carta de Compromiso.

**E. REDES SOCIALES:** El CECCOM tiene presencia en las redes sociales. Facebook: **CECCOMRDO**, Instagram: **@CECCOMRD**, y Twitter: **@CECCOMRD** y YOUTUBE: **Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM)**.

**F. TELEFÓNICA:** Los ciudadanos pueden recibir asistencia telefónica a través de los siguientes canales:

- ☎ Dirección de Inteligencia: 809-957-6762 ext. 250
- ☎ Dirección de Operaciones: 809-957-6762 ext. 246
- ☎ Línea de quejas y sugerencias: (809) 689-0131. Ext. 252

## 2. COMPROMISOS DE LA CALIDAD

### 2.1. Atributos de la Calidad de nuestros servicios

- Amabilidad:** Es el trato cordial y receptivo, brindado a cada ciudadano con respeto y atención oportuna a sus solicitudes.
- Profesionalidad:** Es la característica de los miembros de este Cuerpo Especializado durante el desempeño de sus laborales con pericia, seriedad, honradez y eficacia durante el servicio suministrado.
- Fiabilidad:** Son las actuaciones e informaciones suministradas de manera correcta.

### 2.2. Compromisos de la calidad

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Servicio de Capacitación a choferes de camiones que transportan combustible	Amabilidad	95%	% de ciudadanos satisfechos con los atributos de calidad mensualmente
	Profesionalidad	95%	
	Fiabilidad	95%	

## 2.3. Compromisos de Mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de la Mejora	Actividades de Avance	Área Asociada	Plazo de Ejecución
Actualización del Programa de clase del Servicio de Seminario de Seguridad en el Transporte de los Combustibles	Adaptar los requerimientos legales del Sector Combustibles	Programa trabajos por competencias	Dirección de la Escuela Técnica de Control de Combustibles	Diciembre 2019
Campaña publicitaria	Incrementar el flujo de denuncia que recibe la institución	Programa trabajos por metas	Dirección de Comunicaciones	Diciembre 2019

## 2.4. Formas de Acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género

La institución garantiza el fácil acceso a los servicios ofrecidos, dispone de rampa de acceso para personas discapacitadas o movilidad reducida, contamos con una cómoda sala de espera discreta y acogedora con servicios de agua, café, té, baños accesibles e iluminación apropiada.

Además de que el personal de la institución ofrece un trato respetuoso, amable y discreto de así requerirlo a todos los ciudadanos sin distinción de credo, género, raza, edad o condición económica.



## 2.5. Sistema normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Con la intención de brindar los servicios de manera eficaz el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles, cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO9001:2015, la misma posee una estructura de alto nivel que permite la sinergia de otros sistemas de gestión certificados como la "Certificación de Sostenibilidad 3Rs" que propugna Reducir, Reusar y Reciclar los recursos.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad aplica a: "Procesos de Planificación Estratégica, Planificación Táctica, Allanamientos, Inspección de Camiones que Transportan Combustibles, Inspección de Camiones que Transportan Desechos Oleosos y Patrullas".

Este certificado es válido desde noviembre 2018 hasta noviembre de 2021.

La institución cumple con los apartados competentes de la Guía de Implementación "Certificación de Sostenibilidad 3Rs" sobre la prevención de riesgos laborales y salud ocupacional dando aquiescencia a los requisitos de la conformación del Comité Mixto de Seguridad, Salud y Gestión Ambiental en el Trabajo.



### 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

#### 3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias

**Buzones de Quejas y Sugerencias:** La institución cuenta con apartados en las instalaciones para recepción de quejas, reclamos y sugerencias. El tiempo de respuesta es de 15 días laborables. Esto aplica solo para los usuarios que proporcionen información de contacto. Si se procede de manera anónima, se tramitará directamente al departamento responsable para ser procesada según corresponda.

**Página web/ Correo electrónico:** El usuario podrá tramitar su inquietud acerca del servicio recibido accediendo al portal web vía “buzón de Quejas y Sugerencias” o directamente escribiendo a [infoceccom@ceccom.gob.do](mailto:infoceccom@ceccom.gob.do) / [comisión.etica@ceccom.gob.do](mailto:comisión.etica@ceccom.gob.do), donde será contactado con una comunicación de recepción de su queja, y recibirá respuesta al plazo de los quince (15) días laborables.

**Sistema 311, Oficina de Acceso a la Información:** El usuario podrá realizar el contacto de manera personal en las instalaciones o accediendo vía portal enlace “311 Centro de Asistencia” donde se le dará respuesta en un periodo no mayor de 15 días laborables, de acuerdo a lo estipulado por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04.

#### 3.2. Especificaciones de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

Cuando el servicio sea incumplido en relación a uno de los compromisos asumidos y declarados en esta Carta Compromiso, el ciudadano podrá presentar su reclamación a través de las vías de comunicación descritas, y el Director General le enviará una misiva comunicando las razones del incumplimiento y las acciones correctivas implementadas en un plazo de no más de quince (15) días.

### 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

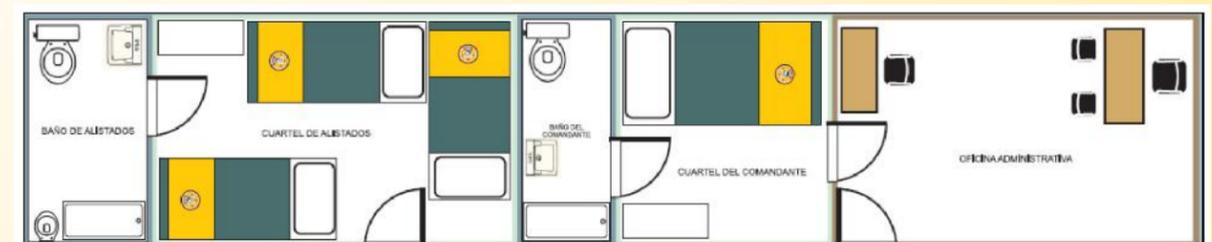
#### 4.1. Otros datos de interés sobre la Institución y sus servicios

El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM), se asegura que los combustibles lleguen a su destino de manera óptima, controlando las operaciones de distribución y comercialización de los mismos. Desde inicios de la gestión del Coronel Piloto Huascal Darío González Payano, FARD (DEM), en el año 2014, ha sido prioridad expandir las operaciones de este Cuerpo Especializado en toda la geografía nacional, para asegurar que las operaciones se realicen con los mismos estándares de calidad que determina el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se colocaron y acondicionaron Destacamentos Móviles que albergan una dotación militar disponible las veinticuatro (24) horas del día, para garantizar la recepción de denuncias y servicios a los ciudadanos y asegurar que los combustibles lleguen de manera óptima al consumidor final.

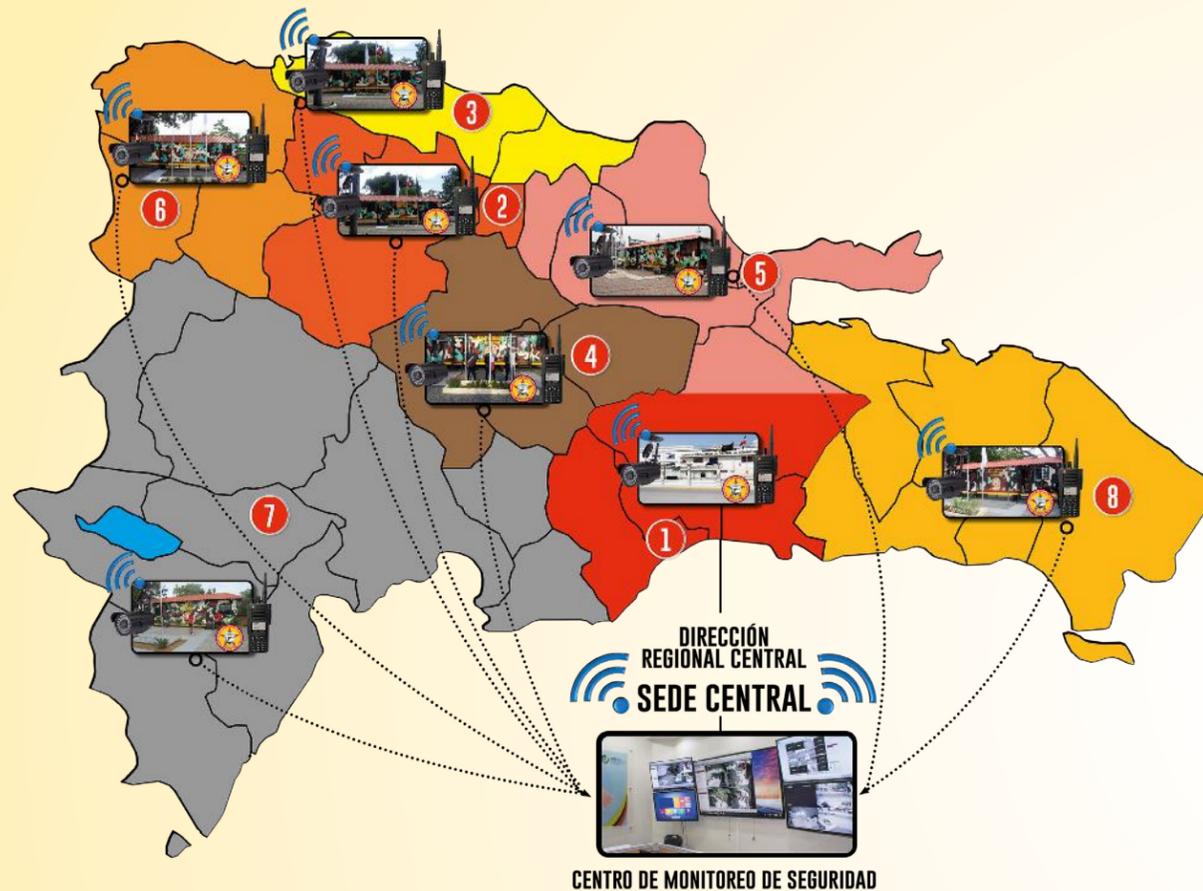


Dirección Regional Cibao Noroeste (Copey).



Distribución de los Destacamentos Móviles.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DEL CUERPO ESPECIALIZADO DE CONTROL DE COMBUSTIBLES



### DIRECCIONES REGIONALES

### TELÉFONOS DE CONTACTO

1.	Dirección Regional Central	829 – 761 – 3064
2.	Dirección Regional Cibao Central	809 – 390 – 1831
3.	Dirección Regional Cibao Norte	809 – 390 – 1829
4.	Dirección Regional Cibao Nordeste	809 – 390 – 1802
5.	Dirección Regional Cibao Noroeste	809 – 390 – 1797
6.	Dirección Regional Cibao Sur	809 – 390 – 2629
7.	Dirección Regional Sur	809 – 390 – 5600
8.	Dirección Regional Este	809 – 390 – 1821

## 4.2. DATOS DE CONTACTO

### Cuerpo Especializado De Control De Combustibles

- Sede Central:** Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, RD., Tel: 809-957-6762 Ext. 251 / 243 / 217
- Dirección Regional Central:** Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, RD. Tel.: 829 - 761-3064
- Dirección Regional Cibao Central:** Calle Genaro Díaz, Sector Cecara, provincia Santiago de los Caballeros, RD.: Tel.: 809 - 390-1831
- Dirección Regional Cibao Norte:** Calle Principal, Municipio Villa Montellano, provincia Puerto Plata, Tel.: 809 - 390-1829
- Dirección Regional Cibao Nordeste:** Avenida María Trinidad Sánchez, Municipio el Factor, RD., Tel.: 390-1802
- Dirección Regional Cibao Noroeste:** Carretera Manuel A. Tavares Justo, cruce de Copey, Provincia Monte Cristi., RD. Tel.: 809-390-1797.
- Dirección Regional Cibao Sur:** Calle Privada No. 10, Sector Los Maestros, municipio Bonao, provincia Monseñor Nouel, RD. Tel.: 809-390-2629.
- Dirección Regional Este:** Calle Club de Leones No.1, Sector Enriquillo, provincia San Pedro de Macorís, RD. Tel.: 809-390-1821.
- Dirección Regional Sur:** Avenida Canela Mota No. 35, municipio Bani, provincia Peravia, RD. Tel.: 809-390-5600.
- Dirección de Puertos para los Hidrocarburos:** Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, RD. Tel.: 849-859-9512
  - Página electrónica: [www.ceccom.gob.do](http://www.ceccom.gob.do)
  - Correo electrónico: [infoceccom@ceccom.gob.do](mailto:infoceccom@ceccom.gob.do)
  - Redes sociales: CECCOMRD
    - o Facebook: **CECCOMRDo**
    - o Twitter: **CECCOMRD**
    - o Instagram: **CECCOMRD**
- Horario de atención:** lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

### 4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Gestión de la Calidad

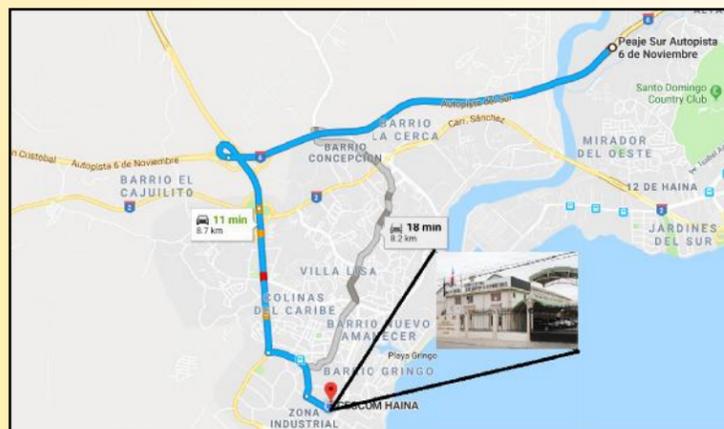
#### Cuerpo Especializado de Control de Combustibles

Para contacto Tel: 809-957-6762 Ext. 217; Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, República Dominicana; Correo electrónico: dpto.sgc@ceccom.gob.do.; Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

### 4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución



Desde el peaje de la carretera Sánchez

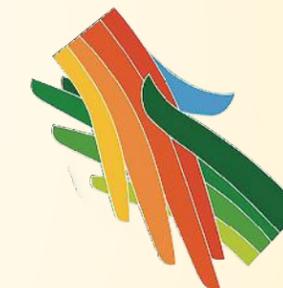


Desde el peaje de la carretera 6 de Noviembre

Cuerpo Especializado de Control de Combustibles

Calle D No. 11, Sector Los Bajos de Haina, provincia San Cristóbal, República Dominicana

Tel: 809-957-6762 Ext. 252



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano, es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas de la República Dominicana.



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

