

CASOS PRÁCTICOS



Calidad, seguridad y control en la distribución y comercialización de combustibles

El **Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM)**, entidad dependiente del Ministerio de Defensa de la República Dominicana, ha conseguido la certificación ISO 9001 de AENOR. Este certificado les ha permitido sumar seguridad y control en la distribución y comercialización de combustibles. Inversión efectiva de recursos para mejorar los procesos, o una clara definición y asignación de funciones y responsabilidades son sólo algunas de las ventajas que destacan tras la obtención de la certificación.

**Coronel
Piloto
Huascal D.
González**
Director
General
Cuerpo
Especializado
de Control de
Combustibles
(CECCOM)

A aplicar políticas nacionales de seguridad y control en el proceso de distribución y comercialización de los combustibles que garanticen el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones de los carburantes. Con esta misión nació el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM), creado por el Poder Ejecutivo mediante el decreto número 279-04, de fecha 5 de abril del 2004, como dependencia de la entonces Secretaría de Estado de Industria y Comercio de la



República Dominicana. Desde entonces vela por mantener el control, seguridad y prevención de fraudes durante las operaciones de distribución y comercialización de los combustibles en el ámbito nacional, así como previniendo las actividades ilícitas, en el almacenamiento ilegal y ventas no reguladas del mismo.

Las partes interesadas en el sector de los combustibles están conformadas por los empresarios que importan, transportan, distribuyen y detallan los combustibles; y por el Estado

Esta certificación ha permitido hablar el mismo idioma que todas las partes interesadas en el sector, así como aportar valor a la seguridad nacional desde el punto de vista estratégico

Dominicano que debe ser un fiel vigilante de que las erogaciones tributarias sean presentadas de la manera legal correcta y que el combustible llegue al consumidor final en óptimas condiciones.

En 2015 la alta Dirección del CECCOM, decidió adoptar estándares

internacionales de calidad en sus procedimientos de seguridad y control de la distribución y comercialización de los combustibles en la República Dominicana. Para conseguir este objetivo se adoptó una certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001, ►►



CASOS PRÁCTICOS

► requisito idóneo para las organizaciones que utilicen un modelo de gestión por procesos. Y es que, la Norma ISO 9001 está ampliamente extendida en todo el mundo y proporciona un enfoque de gerencia que incluye la utilización de indicadores en todas las áreas de servicios, para poder monitorear de manera efectiva la evolución de la institución en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Después de llevar a cabo la implementación del SGC, se evidenció que muchos de los procedimientos de CECCOM no estaban documentados ni redactados al nivel necesario, presentando debilidades en la asignación de roles, funciones y responsabilidades de los involucrados. Por otra parte, tampoco se contaba con una forma estandarizada de archivar los registros.

Oportunidades de mejora

El proceso de certificación fue exhaustivo y durante ocho meses se establecieron la Política y Objetivos de la Calidad enlazados con la Ley Orgánica de la Estrategia Nacional de



Desarrollo de la República Dominicana 2030, especificados en el Plan Operativo Anual del CECCOM. Se determinó el alcance de la certificación, se redactaron y crearon todos los documentos necesarios para cumplir con las exigencias de un SGC robusto y efectivo bajo la Norma ISO 9001, siempre supervisado de manera directa por la Dirección General de este Cuerpo Especializado.

Los meses siguientes a la implementación del SGC se llevó a cabo la Fase I y la Fase II de la Auditoría Inicial por parte AENOR, las que posteriormente llevaron a la implementación de un plan de acciones correctivas, y CECCOM consiguió el preciado certificado del Sistema de Gestión de la Calidad de AENOR según la Norma ISO 9001 en el ámbito de la seguridad y control de la distribución y comercialización de los combustibles.

La reciente certificación ha permitido que el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles hable el mismo idioma que todas las involucrados en este sector, implementando mejoras continuas y explicando de qué manera esta institución aporta a la seguridad nacional desde el punto de vista estratégico, al momento que aúna correctamente los recursos del Ministerio de Defensa y del Ministerio de Industria y Comercio al ejecutar los procedimientos documentados.

El objetivo de la certificación ISO 9001 es hacer más eficiente el uso de los recursos asignados al CECCOM, creando confianza y credibilidad en el cumplimiento de su misión de controlar los procesos de distribución y comercialización de los combustibles en el ámbito nacional, así como pauteando canales efectivos para un diálogo abierto entre los actores.



Los profesionales de CECCOM extrapolaron la experiencia de la certificación a otras áreas laborales, independientemente de que esas actividades se incluyeran o no en el alcance del certificado, consiguiendo mayor efectividad en todo lo relacionado con la institución

Múltiples beneficios

Tras la consecución de la certificación se presentaron muchas mejoras. Entre ellas, se puede destacar que todos los profesionales involucrados en el proyecto adoptaron estándares de calidad de manera personal. Además, extrapolaron la experiencia a sus respectivas áreas laborales, consiguiendo mayor efectividad en todo lo relacionado con la institución, independientemente de que sus actividades se incluyeran o no en el alcance de la certificación.

CECCOM cuenta con profesionales entrenados en el manejo de combustibles y capacitados para detectar las infracciones que se presentan durante la comercialización de los diferentes carburantes. Estos profesionales están distribuidos en todo el territorio nacional y han demostrado cambios favorables en la conducta según las evaluaciones de desempeño.

Además de estos profesionales, CECCOM cuenta con un sistema de medición a través de indicadores de gestión y procedimientos que

permiten una supervisión constante desde varios puntos de vista de una manera simultánea. Dichos indicadores ayudan a medir, controlar y gestionar las operaciones orgánicas de la institución.

Sin temor a equivocarnos podemos afirmar que el Cuerpo Especializado de Control de Combustibles está comprometido bajo la mejora continua, siempre que se mantenga implementado el presente Sistema de Gestión de Calidad con las certificaciones establecidas. ▀

LOS DATOS

Antes y después de la certificación ISO 9001

SIN CERTIFICACIÓN	TRAS LA CERTIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de un documento que apoye la filosofía institucional en cuanto al cumplimiento de la misión 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de la Política y Objetivos de Calidad, que apoya directamente a la filosofía institucional
<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio hacia una gestión por procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de los procesos en los que se ve inmersa la institución
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de conciencia de la calidad en el servicio de control en la comercialización y distribución de los combustibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en los servicios de supervisión de las operaciones de comercialización y distribución de los combustibles
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de indicadores de gestión que ayuden a potenciar la aplicación de recursos al CECCOM 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de indicadores de procesos y de cumplimiento de objetivos de la calidad que ayudan a la aplicación de la mejora continua apoyada directamente en la Política de la Calidad
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de encuestas para medir la satisfacción de las partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recurrencia en las reuniones de seguimiento de objetivos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de todas las áreas de CECCOM en miras de la mejora continua
<ul style="list-style-type: none"> • Poca comunicación entre las áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • Interrelación departamental tras la aplicación de procesos documentados
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo individualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individualizados por departamentos basados en una estructura operativamente vertical 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos sinérgicos basados en procesos y en una estructura operativamente horizontal
<ul style="list-style-type: none"> • Colocación de miembros basados en currículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de personal basada en competencias