

INFORME INF/001/2025

A : Lic. Mario Alberto Sapiencia Arrieta
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO

VIA : Mónica Antonia Mayta Quispe
**RESPONSABLE DE RECEPCIÓN - CONTRAPARTE DEL PROCESO
DE CONTRATACIÓN MENOR "CONSULTORÍA POR PRODUCTO
EVALUACIÓN INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE LA EEC-GNV NB/ISO 9001:2015"**

DE : Jorge S. Machicado Ventura
AUDITOR LIDER

REF.: **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEL SGC**

FECHA: La Paz, 12 de agosto de 2025

1. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Supremo N°0675 de 20 de octubre de 2010 se crea la Entidad Ejecutora de Conversión a Gas Natural Vehicular (EEC-GNV) como institución pública desconcentrada del Ministerio de Hidrocarburos y Energías con independencia Administrativa, Financiera, Legal y Técnica.

Mediante Resolución Administrativa N° 007/2025 de 21 de marzo de 2025, se aprobó el Reglamento de Creación y Funcionamiento del Comité de la Calidad formalizando de esa manera la decisión de implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica ISO 9001:2015 en la Entidad Ejecutora de Conversión a Gas Natural Vehicular (EEC-GNV).

El Sistema de Gestión de la Calidad de la EEC-GNV, está enmarcado en la normativa vigente aplicable y los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, cuyo enfoque principal es cumplir y procurar superar el grado de satisfacción de los usuarios a través de una gestión basada en procesos, aplicación del pensamiento basado en riesgos y el ciclo de la mejora continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), todo ello para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

En este sentido, se realiza la Evaluación Interna del Sistema del Gestión de la Calidad de la Entidad Ejecutora de Conversión a Gas Natural Vehicular (EEC-GNV), misma que es un prerequisite para la Auditoria de Certificación según la norma ISO 9001:2015.

2. DESARROLLO

A continuación, se detalla el proceso de la Auditoría Interna desarrollada al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad Ejecutora de Conversión a Gas Natural Vehicular (EEC-GNV)

2.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

Objetivo:	Evaluar el grado de conformidad de las actividades, los procesos y los productos del Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para contribuir a la mejora del Sistema de Gestión y a su desempeño, y determinar si se ha implementado y mantiene de manera eficaz.
Alcance: (Áreas y Procesos)	<p>El alcance de la auditoría es para los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Conversión de vehículos a GNV en el sector de transporte público, privado y estatal. • Servicio de mantenimiento de equipos de conversión y de recalificación y reposición de cilindros para GNV en el sector autotransporte. <p>Las instalaciones físicas de Entidad Ejecutora de Conversión a Gas Natural Vehicular, dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Central • Regional La Paz • Regional Cochabamba • Regional Santa Cruz
Exclusiones/ Justificaciones:	La exclusión para la realización de la auditoría es: 8.3 Diseño y Desarrollo.
Criterios de la Auditoría:	El criterio para la realización de la auditoría, es la norma ISO 9001:2015, mediante una revisión aleatoria de todos sus procesos que forman parte de su Sistema de Gestión de Calidad; para lo cual se considerara, sus Manuales del Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Funciones de la organización, procedimientos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, Planificación y objetivos de la institución, normas, requisitos legales y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
Responsable del SGC:	Fernando Solano
Equipo Auditor:	<p>Auditor Líder: Jorge S. Machicado Ventura Auditor Interno: No Aplica Audidores en Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Antonio Coico Paxi • Eva Margareth Coddia Michel • Diego Lahore Mercado

	<ul style="list-style-type: none"> • Ana Karen Meras Alemán • Iván Ramiro Monroy Fernández • Yoselinne Yañez Arteaga • Christian Eivert Mamani Vásquez • Rodrigo Mauricio Tancara Huarachi • Rossmery Nelly Aruquipa Mamani • Grace Susana Mamani Quispe • Ricardo Mario Bonifaz Pérez • Bruno Antonio Ríos Noya
Lugar y fecha de la(s) auditoría(s):	<p>Sitio 1: Oficina Regional EEC GNV Cochabamba. Fecha: 04/08/2025</p> <p>Sitio 2: Oficina Regional EEC GNV La Paz. Fecha: 05/08/2025</p> <p>Sitio 3: Oficina Nacional EEC GNV. Fecha: 08/08/2025</p> <p>Sitio 4: Oficina Regional EEC GNV Santa Cruz. Fecha: 11/08/2025</p>

2.2 PROCESOS AUDITADOS Y HALLAZGOS

A continuación, se detallan un resumen de los procesos auditados, los hallazgos determinados por procesos y los requisitos aplicables, por oficinas auditadas:

Oficina Regional EEC GNV Cochabamba:

REQUISITO	PROCESO/ÁREA	EVIDENCIA(S)/OBSERVACIONES	OM/NCM /NCm
8.1	Asignación de Servicio de conversión	Utiliza el método de control velicación de conversiones previas a través del "Hydro B-SISA-consulta de consumo por placas.	OM
9.1.2	Verificación física de servicios de conversión de vehículos a GNV	Formulario de Satisfacción al cliente llenado manualmente por el usuario durante la verificación física.	OM
7.1.5.2	Verificación física de los servicios de conversión de vehículos a GNV Servicio de recalificación y mantenimiento ejecutado por talleres contratados	Formulario de "Matriz de Equipos de Medición", llenado de manera empírica	OM
9.1.3	Servicio de Conversión con Kit de aspirado	Indicador de "Conversión con Kit de inyección secuencial ejecutado por talleres contratados" así	OM

	natural ejecutado por talleres contratados.	como el indicador "Recalificación y mantenimiento ejecutado por talleres contratados" con resultados casi o por encima de la meta.	
5.2.2	Planificación	No se tiene en ningún ambiente la política de calidad publicada.	OM
7.1.3	Gestión de Almacenes Operativos	Residuos sólidos provenientes de la ejecución de programas en partes del almacén, solo algunos lugares con señalética y cableado en mal estado en instalaciones de la regional.	OM

Oficina Regional EEC GNV La Paz:

REQUISITO	PROCESO/ÁREA	EVIDENCIA(S)/OBSERVACIONES	OM/NCM /NCm
6.1	Servicio de Conversión con Kit de aspirado natural ejecutado por talleres contratados.	Si bien se tiene un proceso y procedimiento de Servicio de Conversión de Vehículos a GNV en el sector de transporte público, privado y estatal, se recomienda incorporar a la matriz de riesgos el evento de "Asignación de cilindros" como posibles riesgos, ya que si existe la probabilidad de exista una mala asignación del mismo.	OM
7.1.3	Gestión de Almacenes Operativos	Si bien se tiene almacenes con un grado de limpieza, se recomienda que se reordene y limpie algunos sectores físicos del mismo para no mezclar los productos con basura, así como separar otros elementos que sean reutilizados para otras actividades	OM
7.1.3	Administración de Correspondencia y Archivos de Gestión	Si bien se tiene un área de archivo se recomienda que se realice la reorganización y limpieza del mismos de manera que no esté mezclado con otros aspectos que no pertenezcan al archivo como botellas, equipos varios, herramientas varias	OM

Oficina Regional EEC GNV Santa Cruz:

REQUISITO	PROCESO/ÁREA	EVIDENCIA(S)/OBSERVACIONES	OM/NCM /NCm
8.1	Asignación de Servicio de Conversión	Si bien se tiene un procedimiento del Servicio de Conversión de vehículos de GNV en el sector de transporte Público, privado y estatal, se recomienda incluir en el procedimiento, eventos donde el beneficiario no haya realizado la instalación en los tiempos	OM

		solicitados y requiera reiniciar el proceso de instalación, para conversiones de gestiones anteriores al 2015.	
8.7	Gestión de Almacenes Operativos	Si bien se tiene un proceso y procedimiento de Gestión de Almacenes Operativos, se recomienda incluir mejorar el sistema SUIC en el módulo de almacenes, en el cual se incluya en la parte de inventarios físicos, una aclaración de los productos no conformes para que se identifiquen los mismos de mejor manera.	OM
8.2.1	Gestión de Almacenes Operativos	Si bien se tiene formularios de: "CON - 01, Asignación y Orden de Servicio" y "R-01 Asignación y Orden de servicio para recalificación y Mantenimiento" implementados, se recomienda implementar un mecanismo comunicación con el beneficiario indicando indicándole los servicios que cubre el programa de EEC GNV según el tipo de servicio que se ofrece.	OM

Oficina Nacional EEC GNV:

REQUISITO	PROCESO/ÁREA	EVIDENCIA(S)/OBSERVACIONES	OM/NCM /NCm
4.4.1	Formulación, seguimiento y evaluación del POA	Si bien se tiene un proceso de Formulación, Seguimiento y Evaluación del POA, establecido y controlado se recomienda incorporar en su matriz de riesgos análisis de escenarios por los posibles cambios en las metas.	OM
9.1.1	Plan de comunicación de la EEC-GNV	Si bien se tiene un Plan de comunicación de la EEC GNV establecido e implementado, se recomienda incorporar otras mediciones que demuestren la eficacia del mismo, como medición de crecimiento de seguidores y otras métricas que indiquen la efectividad de las campañas efectuadas.	OM
7.3	Contratación de personal eventual	Si bien se tiene un procedimiento de Contratación de personal se debe ajustar el mismo con variaciones que incluyan a personal como es la máxima autoridad de la institución, de manera que se refleje el proceso que se realiza actualmente.	OM
7.2	Capacitación	Si bien se tiene un formulario de la eficacia de las acciones tomadas respecto a capacitaciones, se	OM

		debe mejorar el mismo para demostrar de mejor forma su evaluación.	
7.5.3	Mantenimiento de vehículos	Se evidencia que se tiene un procedimiento, proceso y formularios de Mantenimiento de Vehículos, así como los formularios Orden de Trabajo Mantenimiento de Vehículos y Kardex - Registro de Mantenimiento de Vehículos, a pesar de ellos los registros de mantenimiento deben completar todas las firmas correspondientes para un buen control de los mismos.	NCM
7.1.3	Mantenimiento de activos fijos muebles y equipos	Si bien se tiene un procedimiento y formularios de mantenimiento de equipos de computación, se recomienda incorporar un mejor formato de registro de mantenimiento de equipos por separado, de manera que se pueda tener un Kardex por cada equipo y se pueda ver también la vida útil de los mismos.	OM
7.1.5	Desarrollo de sistemas	Se evidencia que existen sistemas informáticos como SUIC, SAC, SAG, SCAP, empero se debe realizar la validación de los sistemas mencionados, mismos que sirven para garantizar su idoneidad continua para su propósito. Así mismo se debe incorporar un registro para la validación de nuevos sistemas que coadyuvan al seguimiento y medición de procesos.	NCM

En los Anexos, se adjunta los reportes de hallazgos de cada sitio auditado con la conformidad de los auditados.

3. CONCLUSION

A través de la Auditoria se logró detectar las siguientes fortalezas:

- Un alto conocimiento de los funcionarios en la mayoría de los procesos auditados, demostrando apertura para realizar cambios en sus procedimientos.
- Un alto compromiso del personal hacia el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad Ejecutora de Conversión a Gas Natural Vehicular (EEC-GNV), demostrado con manejo de indicadores, registros, procedimientos y riesgos de sus procesos.
- Señalización de una gran parte oficinas con Visión, misión, política de calidad y objetivos, así como difusión en todas las pantallas de los computadores para que el personal se sensibilice con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Tiene bastante información documentada y manejo de formatos para registros, tiene mediciones que le ayudan a tomar decisiones estratégicas.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

- El Sistema de Gestión de Calidad con base a la Norma ISO 9001:2015 esta implementado en la Entidad Ejecutora de Conversión a Gas Natural Vehicular (EEC-GNV) y se mantiene de manera eficaz.

4. RECOMENDACION

A razón de la Auditoría Interna Realizada con base a la norma ISO 9001:2015, se recomienda:

- Seguir desarrollando capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015, de manera de seguir sensibilizando a la organización en sus procesos y la mejora continua.

Es cuanto informo a su autoridad para fines consiguientes.


Jorge Olivestre Machicado Ventura
S.I.B. INGENIERO INDUSTRIAL
R.N.I. 24.136

c.c. arch.

Aq.:

Lista de Verificación (original, opcional)

Reporte de hallazgos de auditoría (original)

Acta de reunión (apertura, original)

Acta de reunión (cierre, original)

Evaluación del desempeño del Equipo Auditor