Certificación de Sistemas de Gestión
Reporte de Auditoria de Pre-Certificación

Organización:	SERVICIO NACIONAL DE PROMOCIÓN PROFESIONAL (SNPP)		
Dirección:	San Lorenzo, Ruta Mariscal Estigarribia KM 10,2		
Estandar (es):	**ISO 9001:2015**		
Representante:	Walter Noldin		
Sitio(s) auditado:	CTA	**Fecha(s) de la auditoria:**	27.12.2019
Código EAC:	37	**Código NACE:**	80.30/1
Auditor Líder:	Ramón Centurión	**Miembro(s)adicional(es) del equipo:**	Paola Gimenez Marlene Fleitas Hugo Ruiz

1. Objetivos de la Auditoria

Los objetivos de esta auditoria fueron:

- confirmar que el sistema de gestión ha sido planificado para estar conforme a los requisitos del estándar de auditoria;
- confirmar que el sistema de gestión está diseñado para alcanzar los objetivos de la política de calidad de la organización;
- evaluar la capacidad del sistema de gestión de la organización de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales;
- confirmar la planificación preparada para la Auditoria Fase 2.

2. Alcance de la Auditoria

En alcance del sistema de gestión es:

En español: Gestión de Formación de Técnico Superior y Cursos Modulares del Centro Tecnológico De Avanzada Paraguay - Corea (CTA)

En inglés: Favor suministrarnos el alcance en idioma inglés

Los requisitos excluidos en el manual de calidad son:
8.5.1.f – todo el proceso de formación está sujeto a la aprobación de las evaluaciones para la finalización de los cursos

Este es una auditoria multi-sitio y en una lista en el apéndice se referencia a todos los sitios relevantes y/o los locales remotos han sido establecidos y acordados con el cliente. Los sitios incluidos dentro del alcance la certificación son: ☐Si ☐No

3.

Hallazgos de la auditoria de pre-certificación

Los siguientes hallazgos, si no son analizados y resueltos apropiadamente, podrían resultar en no conformidades mayores o menores en la auditoria de certificación.

Requisito incumplido 4.1. No se evidencia la definición de la metodología a utilizar para el seguimiento y la revisión de la información de las cuestiones internas e externas del CTA, validar las estrategias definidas en la resolución 1592/18 según los plazos establecidos.

Requisito incumplido 4.2. No se evidencia la definición de la metodología utilizada para el seguimiento y la revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. (para los instructores y colaboradores)

Requisito incumplido 4.3. No se evidencia en el alcance la organización la definición de los tipos de productos y servicios en el manual de calidad. Adicionalmente, No se evidencia la definición de la justificación de la no aplicabilidad del requisito 8.5.1. f). y del requisito 7.1.5.2. en el manual de calidad.

Requisito incumplido 4.4. No se evidencia la definición de la secuencia e interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

Requisito incumplido 5.2.2. A la fecha no se evidencia la comunicación de la política de calidad a las partes interesadas (proveedores y dependencias externas) a través de la pagina web.

- Política de Calidad: Durante la Auditoria en la sede de Molas López no se evidencia el conocimiento de la Política de Calidad y la socialización de la misma.

Requisito incumplido 6.1.1. No se evidencia que al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización considere las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, para determinar los riesgos y las oportunidades del sistema de gestión de calidad.

Requisito incumplido 6.1.2. No se evidencia el seguimiento de los riesgos considerados como “inaceptables” para evaluar la eficacia de las acciones a tomar.

Requisito incumplido 6.2.2. Gestión de Talento Humano (Sede Central)

No se puede evidenciar al planificar como lograr los objetivos de la calidad, los recursos que se requiere, quien será el responsable, cuando se finalizará y como se evaluarán los resultados de los objetivos. Evidencia Objetiva: Contar con instructores con excelente formación técnica y pedagógica, contar con un plantel de docente que permita cumplir adecuadamente el programa anual de acción formativa, intermediación laboral, entre otros.

- Objetivos /indicadores: No se evidencian los objetivos de calidad y seguimiento concernientes al alcance a certificar (Gestion de Talento Humano) – “perfeccionamiento técnico y pedagógico de los instructores”

Requisito incumplido 7.2 - 6. Gestión de Talento Humano (Sede Central)

a. Los descriptivos de cargos de los instructores no tienen el formato (Versión, vigencia)

b. No se encuentran definidos los descriptivos de cargo para las siguientes especialidades: TIC, Moda, empresarial.

c. No se evidencia la realización de copia de seguridad (Backup) de todos los legajos (responsable del área de legajo), paso 40 del TH01-01-0

d. No se evidencia la foliación de documentos, conforme es requerido en el paso 10.3 del TH010100, en el que se requiere la foliación de cada documento. Evidencia objetiva: Ana Centurion

e. No se evidencia la evaluación de desempeño a los instructores.

Requisito incumplido 7.4. (MECIP) No se puede evidenciar que la organización debe determine las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluya, el cuándo

comunicar, a quién comunicar, el cómo comunicar, el quién comunica. Evidencia Objetiva: Política de calidad, objetivos de calidad y riesgos.

Requisito incumplido 7.5.3. y 7.1.3. (MECIP) No se evidencia como se realiza la protección de la información del sistema de gestión de calidad para la protección contra modificaciones no intencionadas.

Requisito incumplido 7.5. No se evidencia la aprobación del Representante de la Máxima Autoridad por el SGC y del director del MECIP en los procedimientos de trabajo según lo indica el procedimiento de PRO OS04 02 01, actividad 3, Revisar y aprobar adecuadamente. OS 04 02 01. Evidencia Objetiva. FOR 02 09 Evaluación y Elaboración de ofertas formativas y de Cursos (PD1).
- Información documentada: No se evidencia la información documentada (7.5), asi como tampoco se evidencia la aprobación de los documentos (distribución, uso, disponibilidad). En el Dpto. solo se evidencian los utilizados por UOC y Talento Humano. Los procedimientos no tienen fecha de vigencia
- Al respecto en la Resolución N° 857 del 18/03/19, solicitar su aprobación al Representante de la Máxima Autoridad (Edith Pintos)

Requisito incumplido 8.4.3 -Proveedores: No es posible evidenciar el cumplimiento del punto 8.4.3 de la norma e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;

Requisito incumplido 8.5.3. No se evidencia el tratamiento para cuidar la propiedad perteneciente a los clientes con respecto al proceso de formación y la propiedad intelectual y datos personales.

Requisito incumplido 9.1.2. Satisfacción del cliente, no se evidencia que la organización determine cuales son los métodos para realizar las percepciones de los clientes y el grado del seguimiento y de revisión de esta información.

Requisito incumplido 9.2. No se evidencia el cumplimiento de la planificación del programa de auditoria desde el 2 de diciembre de 2019 hasta el 13 de diciembre de 2019, adicionalmente no se evidencia el informe de auditoria interna de compras, producción y rrhh según lo que indica el procedimiento PROAUD, emitido el 01.12.19, programa de auditoría interna de la calidad.

Requisito incumplido 9.3. No se evidencia la revisión por la dirección en donde la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

Requisito incumplido 10.2. No se evidencia el formulario FOR 004 – Acción Correctiva / Acciòn Preventiva / TPNC / OM sobre lo detectado en la Auditoria interna realizada al area de RRHH, se encontro la falta del INSTRUCTIVO de cómo concretar un legajo según lo indica el procedimiento OS 04 02 05, emitido el 19/07/2017 en donde indica que el funcionario debe informar a su jefe / supervisor o encargado para que tome una acción inmediata si el caso amerita, y efectúe la apertura del formulario FOR 004 – ACCIÓN CORRECTIVA / ACCIÓN PREVENTIVA / TPNC / OM.

4. Conclusiones de Auditoria

La auditoria de pre-certificación fue exitosa en cumplir los objetivos establecidos: ☒Si ☐No

La auditoria de pre-certificación fue limitada en tiempo y alcance para los objetivos establecidos y debido al carácter muestral de la misma es posible que debilidades adicionales sean identificadas en las futuras actividades de auditoria. Con la consideración de los hallazgos identificados en la sección 3 y 4 de este reporte, las conclusiones generales de la auditoria son como siguen:

El sistema de gestión ha sido planificado para cumplir con los requisitos del estándar de auditoria
☒Si ☐No

El sistema de gestión está diseñado para alcanzar los objetivos de la política de calidad de la organización
☒Si ☐No

Basada en la información provista, el sistema esta diseñada para identificar y gestionar el cumplimiento con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales:
☒Si ☐No.

La auditoria interna y la planificación de la revisión por la dirección aseguran apropiada cobertura previa a la Auditoria de Certificación:
☐Si ☐No.

Las exclusiones al Alcance son apropiadas y justificadas ☐Si ☐No ☐N/A

Conclusión final: Se encuentra que la organización tiene un sistema de gestión de calidad correctamente estructurado y con un nivel de documentación adecuado a la envergadura de la organización. Sin embargo se han detectado hallazgos relacionados con la documentación y/o la implementación de la misma. Estos hallazgos dada su cantidad y naturaleza no impedirían que la organización se presente a auditoria de certificación siempre y cuando los mismos sean adecuadamente corregidos y/o direccionados por la organización.