Management System Certification/ Certificación de Sistema de Gestión
Audit Summary Report/ Informe Concentrado de Auditoría

Organization / *Organización*:	**SERVICIO NACIONAL DE PROMOCIÓN PROFESIONAL (SNPP)**				
Address / *Dirección*:	Ruta Mariscal Estigarribia Km 10,2 – San Lorenzo				
Standard(s) / *Normas*:	**ISO9001:2015**		**Accreditation Body(s)**/ *Organismo de Acreditación*: UKAS		
Representative / *Representante*:	*Sr. Walter Noldin*				
Site(s) audited / *Sitios auditados*:	Centro Tecnológico De Avanzada Paraguay - Corea (CTA)		**Date(s) of audit(s)** / *Fechas de auditoria*:	02 Septiembre 2021	
EAC Code / *Código EAC*:	37	**NACE Code/** ***Código NACE:***	80.30/1	**Technical Area code** / *Código de Area Técnica:*	37.3
Effective No.of Personnel: / *N° efectivo de empleados*:	20		**No. of Shifts** / *N° de turnos*:	1	
Lead auditor / *Auditor Líder*:	Lic. Paola Gimenez.		**Additional team member(s)** / *Miembros adicionales del equipo* :	Ing. Marcos Rey	
Additional Attendees and Roles / *Participantes adicionales y sus roles:*	Ing. Javier Lopez (Auditor Evaluador L1)				

This report is confidential, and distribution is limited to the audit team, audit attendees, client representative, the SGS office and may be subject to Accreditation Body, Certification Scheme owners or any other Regulatory Body sampling in line with our online Privacy Statement which can be accessed here/ *Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a la oficina de SGS y puede estar sujeto al Organismo de Acreditación, a los propietarios del Esquema de Certificación o a cualquier otro Organismo Regulador en línea con nuestra Declaración de Privacidad que se puede acceder* https://www.sgs.com/en/privacy-at-sgs

1. Audit objectives/ *Objetivos de Auditoría:*

   The objectives of this audit were/ *Los objetivos de la auditoría fueron*:
   To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its /
   Determinar la conformidad del sistema de gestión, o parte de éste con los criterios de auditoria y su:

   - ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met, / *habilidad para asegurar la aplicación de los requistos legales, reglamentarios y contractuales aplicables*.
   - effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives / *eficacia para asegurar que el cliente puede esperar razonablemente que se alcanzarán los objetivos especificados.*
   - Ability to identify as applicable areas for potential improvement / *habilidad para* identificar las áreas aplicables para potenciales mejoras.

2. Scope of certification/ *Alcance de la certificación:*

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

En inglés: Management of Higher Technician Training and Modular Courses of the Advanced Technological Center Paraguay - Korea

No aplicabilidades:

- 7.1.5.2 – Trazabilidad de las mediciones: todos los equipos utilizados son con fines educativos

Has this scope been amended as a result of this audit? / *¿Ha sido el alcance modificado como resultado de esta auditoria?* ☐ Yes ☒ No

Los cambios son mencionados en el CDIR

This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client / *Esta es una auditoria multisitios y en un apéndice (anexo), enlista todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes que han sido establecidas y acordadas con el cliente.* ☐ Yes ☒ No

For integrated audits, confirm the current level of the client's IMS integration / Para auditorias integradas, confirmer el actual nivel de integración del Sistema de Gestión Integrado del Cliente: ☒ N/A ☐ Basic ☐ High

3. Current audit findings and conclusions/ *Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría*

AUDITORÍA REMOTA EN BASE A GSP19, preparado en base a GS1902 "REMOTE AUDITING DUE TO COVID-19 RESTRICTIONS" o
AUDITORÍA REMOTA EN BASE A GSP19, preparado en base a GS1902 "REMOTE AUDITING DUE TO COVID-19 RESTRICTIONS"
Las TIC utilizados son: Google Meet, Whastapp, llamadas telefónicas y correo electrónico.

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. A sampling process was used, based on the information available at the time of the audit. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. *El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere el(los) estándar(es). Fue usado un proceso de muestreo, basado en la información disponible al momento de la auditoria. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.*

The structure of the audit was in accordance with the audit plan included as an annex to this summary report. *La estructura de la auditoría fué de acuerdo con el plan de auditoría incluido como **un** anexo a este reporte concentrado de auditoría.*

The audit team concludes that the organization/ *El equipo auditor concluye que la organización* ☒ has/ *ha* ☐ has not / *no ha* established and maintained its/ *Establecido y mantenido su* management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. *Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar y demostrado la capacidad del sistema de alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.*

Number of nonconformities identified/ *Número de no conformidades identificadas*: -- Major/ *Mayor* 01 Minor/ *Menor*

Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be/ *Por lo tanto el*

equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea:

☐ Granted/ ☒ Continued / ☐ Withheld / ☐ Suspended* until satisfactory corrective action is completed/

*Otorgada Continuada Retirada Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente. *(Suspended = Subjected to)*

4. Previous Audit Results/ *Resultados de Auditorías Anteriores*

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:/ *Los resultados de la auditoría anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que*:

☒ Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to Section 6 for details) / *Cualquier no conformidad identificada durante auditorias anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva. (Referirse a la sección 6 para más detalles).*

☐ The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report./ *El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoria anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe.*

5. Audit Findings/ *Hallazgos de auditoría*

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records./ *El equipo auditor condujo la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.*

The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system./ *La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos del estándar auditado y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.* ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No*

The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives, as well as and the intended results of the respective management system(s). / *La organización ha demostrado la efectiva implantación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar los objetivos de su política, así también como los resultados esperados del sistema de gestión respectivo.* ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No*

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement./ *La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, asi como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.* ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No*

The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system./ *El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.* ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No*

The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system./ *El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión* ☒ Yes/*Sí* ☐ No/*No*

Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard./ *A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos del estándar de auditoría* ☐ Yes/*Sí* ☒ No/*No*

Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. / *Los reclamos de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS y la organización efectivamente controla el uso de los documentos y marcas de certificación.* ☐N/A ☒Yes/*Sí* ☐ No/*No*

6. Significant Audit Trails Followed/ *Líneas de investigación significativas durante la auditoría*

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / *Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoria y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:*

- Relating to Previous Audit Results / *relacionada a resultados de auditorias previas*:

Coordinación de Calidad – Liderazgo Cierre de CAR 1/5.
Hallazgo: Se evidencia que no todos los puntos analizados en el FODA hayan sido considerados en la Matriz de Riesgos, al respecto la norma en su punto 6.1.2 establece que La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad 2) evaluar la eficacia de estas acciones.
Evidencia objetiva:

a) Debilidad: cantidad insuficiente de recursos humanos.
b) Debilidad: falta de políticas de certificación internacional para las áreas que lo requieran
c) Oportunidad: altas probabilidades de alianzas empresariales e institucionales
d) Amenazas: Mejores ofertas en el mercado laboral para instructores y personal administrativo

Análisis de Causa: No se realizó el Análisis de Riesgo del FODA de CTA debido a que en ese momento el SNPP tomaba el Análisis en Contexto General Nacional y no de 1 determinado Centro en Particular. El SNPP es una Entidad que tiene 1 Sede Central y 65 Regionales a Nivel País por tanto cada uno aporta insumos a un FODA General. Al habilitar un Sistema de Gestión de Calidad en Particular no se determino el Análisis de Riesgo del Foda CTA sino el general por tanto quedo con una No conformidad Menor.
Acciones:

- Aplicar la Matriz de Riesgos al Análisis FODA realizado en los ítems a, b, c y d identificados en la No Conformidad..
- Implementar las acciones en los procesos del SGC del CTA.
- Implementar indicadores que puedan corresponder a las mediciones de estos riegos.

Evidencia de cumplimiento: se evidencia en la matriz de riesgo el tratamiento correspondiente de los puntos referidos en el análisis de Foda (Versión 01 de fecha 13.03.2020) con las acciones a tomar y los responsable asi como el seguimiento.

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO Y MACROPROCESO	*MACROPROCESO*	*OBJETIVO DEL MACROPROCESO*	CAUSAS	RIESGOS		CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					
							RIESGO INHERENTE					
			INTERNO	No.	DESCRIPCIÓN		PROBABILIDAD		IMPACTO		ZONA DE RIESGO	
RIESGO DE DEMORA EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Administrar los Recursos Humanos existentes en la Institución	Cantidad insuficiente de recursos humanos.	1	Tardanza en el cumplimiento de los trámites pertinentes a la Gestion del Talento Humano debido a la cantidad insuficiente de recursos humanos.	Atraso en el cumplimiento de los objetivos relacionados a la Gestión del Talento Humano.	3	Posible	20	Castastrófico	60	Extrema
RIESGO DE INCOMPLETO EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN	Conjunto de actos técnico – administrativos que van desde la programación de la acción formativa concreta, hasta su clausura.	Falta de políticas de certificación internacional para las □nstr que lo requieran	2	Falta de certificación internacional debido a la ausencia de políticas de certificación internacional.	Areas de la Formacion sin Certificación Internacional.	2	Improbable	20	Castastrófico	40	Alta

RIESGO DE INCUMPLIMIENTO EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE ALIANZAS	**GESTIÓN DE ALIANZAS**	**Establecer y mantener relaciones con entidades nacionales e internacionales que tengan finalidades □nstruct al SNPP**	**Incumplimiento del cierre de las altas probabilidades de alianzas empresariales e institucionales.**	**3**	**No se concreta lo planificado en relación a la Gestión de Alianzas debido al incumplimiento del cierre de las altas probabilidades de alianzas empresariales e institucionales.**	**Incumplimiento de lo planificado en referencia a la Gestión de Alianzas.**	**1**	**Rara vez**	**20**	**Castastrófico**	**20**	**Moderada**
RIESGO DE FUGA EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**	**Administrar los Recursos Humanos existentes en la Institución**	**Mejores ofertas en el mercado laboral para instructores y personal administrativo**	**1**	**Fuga de personal administrativo e instructores debido a mejores ofertas en el mercado laboral**	**Fuga del personal □nstructors□ve e □nstructors a causa de mejores ofertas dentro del mercado laboral**	**3**	**Posible**	**20**	**Castastrófico**	**60**	**Extrema**

Cerrado Eficazmente

Coordinación de Calidad – Documentos Cierre de CAR 2/5.

Hallazgo: Se detectaron las siguientes situaciones con respecto a Control Documental:

- No se evidencia el cumplimiento del paso 5.2.1 en el que se establece que los archivos red LAN (local área network) o WAN que permita el acceso y lectura del documento por parte de los usuarios, asegurando que la disponibilidad se mantenga durante los horarios de trabajo de los usuarios.
- No se evidencia el cumplimiento del punto 1.1.4 firma del responsable de cada área organiza a quien es entregada una copia controlada.
- No se evidencia el sello de copia controlada en los documentos.

Análisis: Punto 1: Se tiene habilitado el Dorpbox para documentos compartidos que a criterio de la Auditoria debe tener mayor seguridad. La Causa es que el SNPP no tiene Intranet para acceso a regionales solo a nivel de sede Central.

Punto 2: La Causa es que el proceso de Construcción Diseño del SGC es muy reciente y hasta el proceso de Auditoria se ha estado modificando por tanto si bien todos tienen acceso no se ha documentado la entrega de los mismos.

Punto 3: Al momento de la Auditoria solo se emitió un documento Original.

Acciones a tomar: Punto 5.2.1 Se solicitará a la Dirección de TICs la habilitación de las redes y la carga de todos los Documentos compartidos con los usuarios y grupos de Interés

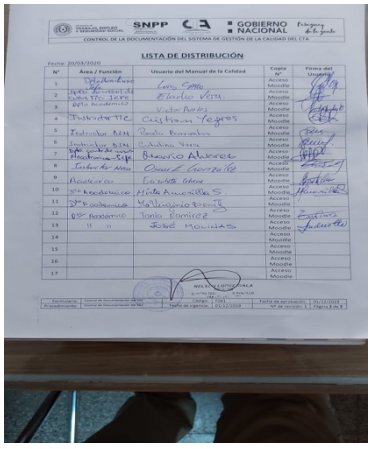
Punto 1.1.4 Se realizará un Acto administrativo por el cual se hará firmar el Formulario de Control de Documentación al responsable de cada área que recibirá una copia controlada.

Realizar las copias controladas del Manual de la Calidad con los sellos que indique que son originales o copias controladas y remitir a los usuarios

Evidencias de cumplimiento:

Se evidencia en sistema la carpeta habilitada por la dirección de TICs: Campus Virtual SNPP.edu.py donde fue posible visualizar los grupos de interés (funcionarios de CTA – 40 personas) con la documentación correspondiente al SGC.

Firma del formulario Lista de distribución de entrega de la documentación correspondiente.


SNPP
GOBIERNO NACIONAL
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CTA

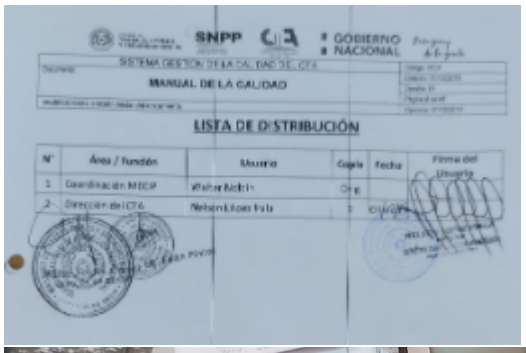
LISTA DE DISTRIBUCIÓN

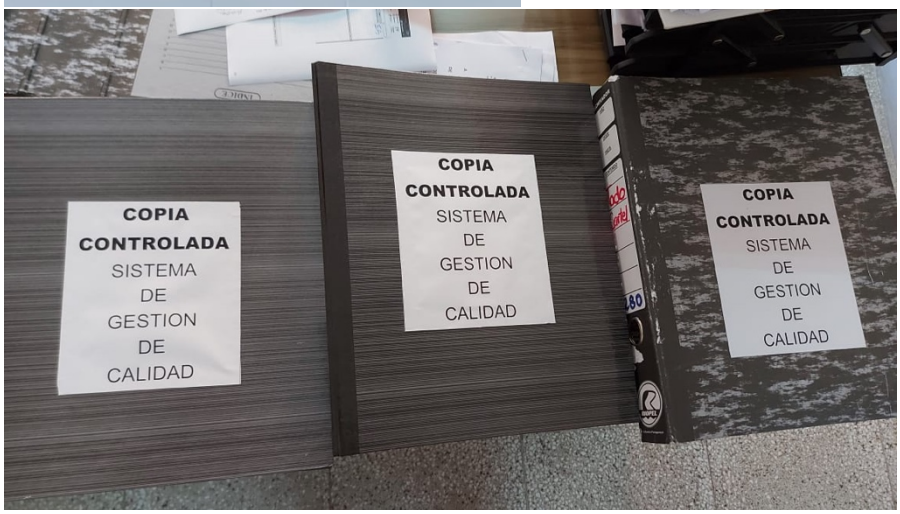
Fecha: 20/03/2020

N°	Área / Función	Usuario del Manual de la Calidad	Copia N°	Firma del Usuario
1	[illegible]	[illegible]	Acceso Moodle	[illegible]
2	[illegible]	Eladio Vera	Acceso Moodle	[illegible]
3	[illegible]	Victor Ruiz	Acceso Moodle	[illegible]
4	Instructor TIC	Cristian Yegros	Acceso Moodle	[illegible]
5	Instructor BIM	Paulo Barrientos	Acceso Moodle	[illegible]
6	Instructor BIM	Catalina Vera	Acceso Moodle	[illegible]
7	[illegible]	Mario Alvarez	Acceso Moodle	[illegible]
8	Instructor Mina	Oscar L. Gonzalez	Acceso Moodle	[illegible]
9	Académico	Ernesto Ibarra	Acceso Moodle	[illegible]
10	2do Académico	Mirta Amarilla S.	Acceso Moodle	[illegible]
11	2do Académico	Valentina Ramos	Acceso Moodle	[illegible]
12	2do Académico	Tania Ramirez	Acceso Moodle	[illegible]
13	" "	José Molinas	Acceso Moodle	[illegible]
14			Acceso Moodle	
15			Acceso Moodle	
16			Acceso Moodle	
17			Acceso Moodle	

NELSON LOPEZ SALA
Contador Jefe Sección

Formulario: Control de Documentación del SGC | Código: Fvel | Fecha de aprobación: 01/12/2018
Procedimiento: Control de Documentación del SGC | Fecha de vigencia: 01/12/2019 | N° de revisión: 1 | Página 2 de 2





Cerrada Eficazmente

Coordinación de Calidad – Liderazgo Cierre de CAR 3/5.
Hallazgo: En la Revisión por la Dirección, realizada el 30/12/19, no se evidencia que todos los puntos hayan sido tratados, conforme a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 en su ítem 9.3.2, tales como:
a) la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, como ser: MEC, Empresas, Gremios, Cones, Organismos Cooperantes Koika, Proveedores. Asi como también definir los requisitos.
b) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, no se evidencia
c) el desempeño de los proveedores externos, no se evidencia

Análisis: Se ha omitido desarrollar en el informe puntos considerados no conformidades menores.
Acciones a Tomar: Desarrollar un Procedimiento como guía de elaboración del informe, contemplando todos los Puntos que la norma exige para la Revisión de la Dirección
Ampliar el Informe actual incorporando los puntos citados en la Auditoria de Certificación
Evidencia de acciones:
1- Se visualiza el procedimiento de revisión por la dirección N° 93 con fecha 30.03.20
2- Se verifica informe de revisión por la dirección con los puntos debidamente tratados

Cerrada Eficazmente

Coordinación de Calidad – Mejora Cierre de CAR 4/5.
Hallazgo: Se detectan las siguientes situaciones con respecto a las Acciones Correctivas:
a) No se evidencia una correcta descripción de la NC, así como tampoco la toma de acciones sin demora injustificada. Evidencia objetiva: AC N° 1, 2 y 3

En la AC N° 3 detectada el 30/12/19, las acciones a tomas no eliminan la causa raíz del incumplimiento. Durante la auditoria se analizó y la misma no correspondía.
Análisis de causa: 1. Se ha omitido el Diseño de Procedimientos de tratamiento de NC y AC

2. Se ha omitido el procedimiento de Validación de Guías Didácticas y lista de Medios porque es un actividad exclusiva de la Gerencia Técnica y no de la las Unidades Operativas – CTA es una Unidad Operativa. Solo participa del procedimiento si la Gerencia Técnica solicita.

Acciones a tomar: Diseñar, Validar y Socializar un Procedimiento guía para la descripción y tratamientos de NC y AC.
Diseñar, Validar y Socializar un Procedimiento para la Validación de Guías Didácticas (Programas de Estudio) y lista de medios (Manuales, Herramientas, Infraestructura, Insumos, etc.)
Evidencia de acciones: se evidencia en sistema el procedimiento elaborado relacionado con el tratamiento acciones correctivas y de mejora.
Adicionalmente en las NC detectadas en auditoria interna el análisis de causa y acciones a tomar están correctas.

Cerrada Eficazmente

Coordinación de Calidad – Mejora Cierre de CAR 5/5.
Hallazgo: Se detectaron las siguientes situaciones con respecto a Auditoría Interna:

a) No se evidencia la aprobación por parte del Director de Auditoría Interna, conforme se requiere en el paso 2, en el cual se establece que *"Efectúa la revisión del Programa de Auditoria. Gestion la revisión y aprobación del documento"*
b) No se evidencia la objetividad e imparcialidad del auditor para el área de Dirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano y proceso de auditoría interna.
c) No se evidencia que haya sido auditado el ítem 6.2 de la norma, según el programa de auditoría.

Análisis de Causa: En el Momento de realizar la Auditoria el Informe de Auditoría estuvo elaborado por parte de la directora de Talento Humano sería importante fuere una instancia independiente al SGC. Pudiendo Ser la Auditoria Interna o una Auditoría Externa.

Acciones a Tomar: Se implementará la Auditoria de Calidad por parte de la Auditoría Interna Institucional del SNPP como responsable de la Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad, como organismo revisor independiente de todas las áreas institucionales. Se ha programado la capacitación de la Auditores Internos de Calidad conforme a la Norma ISO 19011:2018.
Corregir el Programa de Auditoría incluyendo el punto 6.2 en el programa de revisión de la Auditoría de la Calidad.
Evidencias de Acciones: La auditoría fue realizada por parte de un auditor externo (Alfredo Javier Gali) contratado para la ejecución del programa de auditoría interna (F154).
Se verifica informe de auditoria Interna F155 donde se há detectado 3 NC, N° 09; 10; 11.
Se evidencia la firma em el documento Plan de Auditoria por parte del Responsable designado y en el mismo se ha contemplado la verificación del punto 6.2.

Cerrada Eficazmente

- Relating to this Audit, including any significant changes (eg: to key personnel, client activities, management system, level of integration, etc.): / *relacionada con esta auditoria, incluyendo cualquier cambio significativo (ej: personal principal, actividades del cliente, sistema de gestión, nivel de integración, etc.):*

AUDITORÍA REMOTA EN BASE A GSP19, preparado en base a GS1902 "REMOTE AUDITING DUE TO COVID-19 RESTRICTIONS"
NOTA PARA LA ORGANIZACIÓN:
Debido a la situación sanitaria actual, la presente auditoría se llevará a cabo en modalidad Remota, previo acuerdo entre las partes.

Para poder realizar la presente auditoría sin inconvenientes y en el tiempo establecido, favor leer detenidamente el presente plan y remitir el mismo a las áreas afectadas, para que las mismas se encuentren disponibles y adecuadamente preparadas para el proceso.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS A UTILIZAR:

1. **Google Meet – VIDEOCONFERENCIA,**
2. **VIDEOLLAMADAS DE WHATSAPP,**
3. **EMAILS.**

Coordinación de Calidad - Contexto de la organización
Req. 4.1; 4.2; 4.3; 4.4.;

Nota: Fueron utilizados como medios de comunicación, la plataforma de Google Meet, whatsapp mensajería, videollamadas whatsapp, llamadas telefónicas y correos electrónicos, sin inconvenientes en la comunicación.

Auditado: Walter Noldin – Director del Mecip y encargado SGC, +595 983 849620, walternoldin53@gmail.com

Herramientas de comunicación utilizada: Google Meet, whatsapp, correo electrónico,

Se han revisado los siguientes documentos:

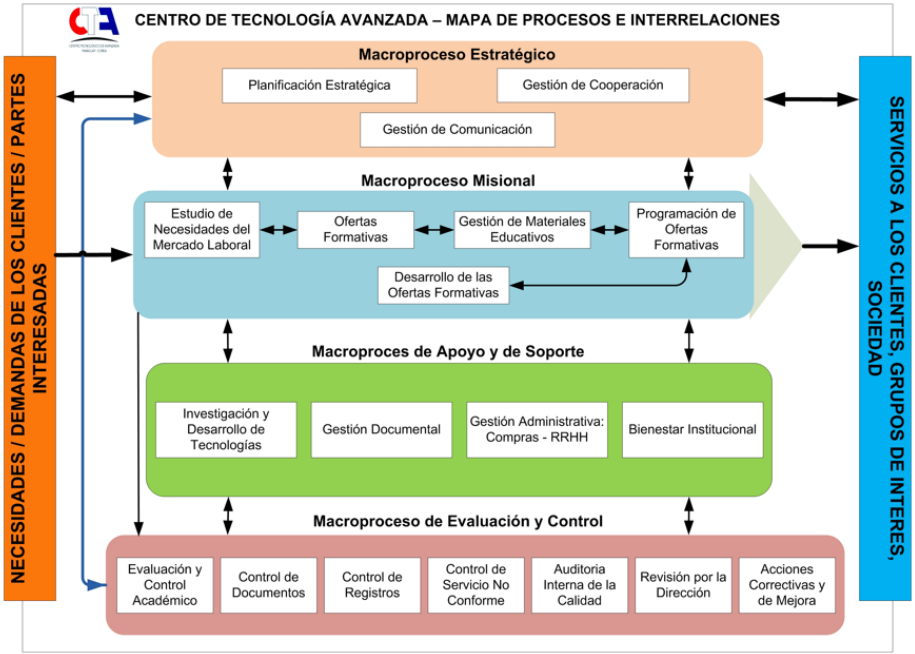
a) Manual de calidad: MCA Versión 01 con vigencia desde el 01/12/19
b) Alcance: Gestión de Formación de Técnico Superior y Cursos Modulares del Centro Tecnológico De Avanzada Paraguay - Corea (CTA) (sin Cambios)
c) No aplicabilidad: 7.1.5.2 debidamente justificadas en el Manual de Calidad
d) Política de Calidad: Versión 01 con vigencia desde el 01/12/19

POLITICA DE LA CALIDAD DEL CENTRO TECNOLÓGICO DE AVANZADA (CTA)

Promover y desarrollar la acción para la formación, capacitación, especialización y asistencia técnica profesional de trabajadores y otros grupos de interés, con:

a. Actualización anual de la programación de acciones formativas y medios didácticos,
b. El perfeccionamiento técnico y pedagógico de los instructores,
c. La planificación de los recursos de infraestructura, equipamientos, herramientas, insumos y talento humano, en función a la capacidad instalada,
d. El plan anual de acciones formativas basadas en la capacidad Institucional y las necesidades según demanda laboral,
e. Acorde a las políticas inclusivas, de intermediación laboral y ocupacional del gobierno y el plan de desarrollo nacional,
f. Cumpliendo las normas legales, e Impulsando la mejora continua de la calidad de los servicios de formación, capacitación, especialización y asistencia técnica.

Mapa de Proceso



Partes interesadas

- ✓ Dependencias internas del SNPP

- ✓ Clientes y partes interesadas externas (Cliente, Empresas, Ministerio de Educación y Ciencias, Proveedores, Funcionarios, Organismos Cooperantes, Consejo Nacional de Educación Superior (CONES)

- ✓ Normativas legales de aplicación

Riesgos

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO Y MACROPROCESO	*MACROPROCESO*	*OBJETIVO DEL MACROPROCESO*	CAUSAS	RIESGOS		CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					
							RIESGO INHERENTE					
							PROBABILIDAD		IMPACTO		ZONA DE RIESGO	
			INTERNO	No.	DESCRIPCIÓN							
RIESGO DE DEMORA EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Administrar los Recursos Humanos existentes en la Institución	Cantidad insuficiente de recursos humanos.	1	Tardanza en el cumplimiento de los trámites pertinentes a la Gestion del Talento Humano debido a la cantidad insuficiente de recursos humanos.	Atraso en el cumplimiento de los objetivos relacionados a la Gestión del Talento Humano.	3	Posible	20	Castastrófico	60	Extrema
RIESGO DE INCOMPLETO EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN	Conjunto de actos técnico - administrativos que van desde la programación de la acción formativa concreta, hasta su clausura.	Falta de políticas de certificación internacional para las areas que lo requieran	2	Falta de certificación internacional debido a la ausencia de políticas de certificación internacional.	Areas de la Formacion sin Certificación Internacional.	2	Improbable	20	Castastrófico	40	Alta
RIESGO DE INCUMPLIMIENTO EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DE ALIANZAS	GESTIÓN DE ALIANZAS	Establecer y mantener relaciones con entidades nacionales e internacionales que tengan finalidades analogas al SNPP	Incumplimiento del cierre de las altas probabilidades de alianzas empresariales e institucionales.	3	No se concreta lo planificado en relación a la Gestión de Alianzas debido al incumplimiento del cierre de las altas probabilidades de alianzas empresariales e institucionales.	Incumplimiento de lo planificado en referencia a la Gestión de Alianzas.	1	Rara vez	20	Castastrófico	20	Moderada
RIESGO DE FUGA EN EL MACROPROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Administrar los Recursos Humanos existentes en la Institución	Mejores ofertas en el mercado laboral para instructores y personal administrativo	1	Fuga de personal administrativo e instructores debido a mejores ofertas en el mercado laboral	Fuga del personal administrativo e instructores a causa de mejores ofertas dentro del mercado laboral	3	Posible	20	Castastrófico	60	Extrema

Oportunidades	Estrategia Oportunidades
1. Apoyo del sector productivo a las actividades formativas que desarrolla el CTA.	1. Consolidar nuevas ofertas de servicios, invirtiendo en la adquisición y actualización de herramientas, equipamientos y laboratorios.
2. Imagen positiva de la Institución que favorece las posibilidades de alianzas empresariales e institucionales.	2. Establecer nuevas alianzas y cooperación con empresas, gremios y cooperantes nacionales e internacionales, que puedan proveer recursos en contraprestación o donación.
3. Aranceles elevados de las ofertas formativas de instituciones similares al CTA.	3. Utilización de Profesionales y/o técnicos voluntarios de la cooperación con KOIKA que proveen capacitación y entrenamiento.
4. Nuevas ofertas para el sector productivo; asistencia técnica, cursos personalizados, consultoría e investigaciones.	

Amenazas	Estrategia Amenazas
1. Mejores ofertas en el mercado laboral para instructores y personal	1. Establecer alianzas o proyectos que contemplen capacitación a los

Amenazas	Estrategia Amenazas
administrativo calificado.	instructores para mantener la motivación y retención de estos, con el incentivo de mejorar su nivel económico y status profesional.
2. Inserción intereses de la política en el CTA, promoviendo la participación de profesionales con menor calificación para la gestión de las áreas de la organización; desmotivando o alejando al personal calificado.	2. Mantener el buen relacionamiento con las empresas para validar constantemente nuestro currículo Institucional, a modo de no quedar desactualizados.
3. Proliferación de otros centros de formación profesional.	
4. Mayor inversión en capacitación y actualización del RRHH, equipamientos y herramientas por parte de otros centros de formación.	

Debilidades	Estrategia Debilidades
1. Cantidad insuficiente de recursos humanos.	1. Aprovechar el buen relacionamiento con las empresas (alianzas) para obtener beneficios que ayuden al auto sustento.
2. Los procesos internos no están digitalizados y/o automatizados.	2. El beneficio obtenido de la asistencia técnica posibilitará la adquisición de nuevos materiales.
3. Presupuesto insuficiente y no acorde a la necesidad o requerimientos.	3. Promover el uso e implementación efectiva de herramientas informáticas del SNPP (Identidad, Paraempleo, SIGECI, etc)
4. Remuneración insuficiente y no acorde a la función o a la especialidad en la que se desempeñan los profesionales del CTA.	4. Establecer como objetivo de las alianzas basadas en la cooperación con el CTA, como estrategia de búsqueda de recursos adicionales complementarios.
5. Mantenimiento escaso o insuficiente en general (edilicia, herramientas y equipamientos).	
6. Falta de un plan de mantenimiento, administración y actualización / renovación de los servicios y maquinaria.	
7. Insumos insuficientes.	
8. Falta de política de capacitación y actualización de los profesionales técnicos en cuanto a sus especialidades.	
9. Falta de política de certificación internacional para las áreas que lo requieran.	

Fortalezas	Estrategia Fortaleza

1. Infraestructura.	1. Cooperación y coordinación de procesos de comunicación y difusión de las actividades desarrolladas por el CTA a través de las redes sociales y página web. Incorporación de un Community Manager.
1. Herramientas y Equipamientos acordes y actualizados.	2. Promocionar las fortalezas Institucionales para una mayor captación de alumnos.
2. Profesionales altamente capacitados (Instructores y Plantel administrativo).	
3. Currículo de los cursos basados en las necesidades del sector productivo.	
4. Gratuidad o bajo arancel de los cursos.	
5. Buen relacionamiento con las Empresas / Gremios.	
6. Accesos y situación geográfica facilita la concurrencia al local del CTA.	
7. Abastecimiento de la demanda empresarial de personal capacitado en alta tecnología con egresados de las áreas temáticas desarrolladas por el CTA.	
8. Excelente imagen institucional por la capacidad y calidad técnica en un porcentaje elevado de sus egresados.	

Matriz de Comunicación

QUIÉN COMUNICA	QUE COMUNICA	A QUIÉN	CUANDO	CÓMO
CTA	Habilitación de cursos modulares o de Técnico Superior	Alumnos e Instructores	A la fecha de su habilitación para la inscripción	WEB, redes sociales, Sistema Identidad.
	Programación de cursos y/o materias e Instructor asignado.	Alumnos, Instructores, Gerencia de Acción Formativa.	Para la habilitación de los cursos y su posterior publicación en IDENTIDAD	Carga de datos en el Sistema Identidad.
	Solicitud de habilitación de la carrera de técnico superior para nuevas cohortes.	Gerencia de Acción Formativa, MEC, Gerencia Técnica.	Anual, para la habilitación de los cursos.	Solicitud documentada.
	Solicitud de habilitación de cursos modulares.	Gerencia de Acción Formativa, Gerencia Técnica.	Para la habitación de los cursos modulares.	Solicitud documentada.
Gerencia de Acción Formativa	Habilitación de los cursos solicitados	CTA	Al momento de la habilitación.	En forma documentada y/o por habilitación en el sistema Identidad.
Gerencia Técnica	Habilitación de las mallas curriculares	CTA	Al momento de la habilitación.	En forma documentada
	Curso de capacitación a Instructores	CTA, Instructores	Con anticipación suficiente a la realización del curso.	WEB, correo electrónico, documento.

QUIÉN COMUNICA	QUE COMUNICA	A QUIÉN	CUANDO	CÓMO
	Materiales didácticos	CTA, Instructores	Para el inicio de los cursos con los materiales didácticos.	Archivo electrónico del material.
DGTH	Selección de Instructores y personal para el CTA	CTA	Para el inicio de los cursos programados. Para desempeño como funcionario del CTA.	En forma documentada.
Instructores	Actualización de la Carpeta del Instructor, con las novedades de encargo.	CTA	En forma permanente.	Documentado en la carpeta del Instructor. En forma verbal en caso de importancia.
Alumnos	Inscripción en los cursos	CTA	Previo al inicio del curso.	Inscripción en el sistema Identidad.
	Queja	CTA	Surgimiento de insatisfacción con el servicio.	Formulario de queja del cliente. En forma verbal.
	Solicitudes de excepción relacionadas al curso, regularización de faltas.	CTA	Posterior a un incumplimiento o previo al mismo.	Verbal y luego documental.
Gerencia Económica	Disponibilidad de bienes y suministros solicitados para ser proveídos por el almacén.	CTA	Disponibilidad para el retiro o envío.	Verbal, correo electrónico.
	Disponibilidad de Servicios de Mantenimiento solicitado.	CTA	Disponibilidad para la prestación del servicio.	Verbal, correo electrónico.
MEC	Habilitación de la carrera de técnico superior para nueva cohorte.	CTA	Posterior a la presentación de la solicitud	Comunicación documentada.

Coordinación de Calidad - Liderazgo
Req: 5.1.1; 5.1.2; 5.2; 6.1; 9.1; 5.3; 7.4; 9.3; 6.3.;

Nota: Fueron utilizados como medios de comunicación, la plataforma de Google Meet, whatsapp mensajería, videollamadas whatsapp, llamadas telefónicas y correos electrónicos, sin inconvenientes en la comunicación.

Auditado: Walter Noldin – Director del Mecip y encargado SGC, +595 983 849620, walternoldin53@gmail.com

Herramientas de comunicación utilizada: Google Meet, whatsapp, correo electrónico,

Participantes:
Lic. Luis Sato, Jefe del Departamento de Tecnología Académica.
Lic. Nelson López, Director del CTA.
Walter Noldin, Director MECIP y Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de inicio de la revisión: 9 de agosto de 2021	
1	**INFORMACIÓN DE ENTRADA DE LA REVISIÓN**: índice de la información de entrada a ser revisada, analizada y evaluada por el Responsable del SGC.

1.a.	Estado de las acciones de revisión por la Dirección previas:

Las acciones de revisión propuestas en la revisión del SGC por la Dirección del ejercicio 2019, han tenido un seguimiento por parte de la organización del CTA.

Se han efectuado incorporaciones en el uso recomendado de la tecnología de información y comunicación, en especial la impulsada por la pandemia COVID 19, a través del uso de la comunicación a distancia para el desarrollo de las actividades formativas.

En la revisión anterior, se consignó la evaluación de los resultados de la encuesta se deberán analizar y evaluar con el Personal del CTA, a fin de evaluar las quejas realizadas y su validez, y en caso positivo, establecer y gestionar las oportunidades de mejora surgidas de la misma. Esta actividad no ha tenido como consecuencia acciones de mejora en el SGC. Se espera que en conjunto, con los resultados de la encuesta del ejercicio 2020, se obtengan actividades que conduzcan a la mejora de la satisfacción de los alumnos.

1.b.	Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al SGC:

No se han observado cambios en el organigrama de la organización.

La legislación aplicada al CTA no presenta cambios que puedan afectar en forma directa al servicio que presta la Institución.

Las evaluaciones del contexto estratégico interno y externo (FODA) se ha revisado.

La pandemia COVID 19 ha generado cambios significativos en la metodología de desarrollo de las clases incorporando la formación a distancia a través de teleconferencias y fonoclase.

1.c.	Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC:
1.c.1	Satisfacción del cliente y retroalimentación con las partes interesadas:

Se han efectuado indagaciones de requisitos de calidad y medición de satisfacción de clientes y partes interesas a través de Encuestas varias de satisfacción de clientes y con instructores, efectuada en el mes de septiembre de 2020.

A este efecto, se ha aplicado el formulario **F114 Encuesta de Satisfacción de Alumnos**, **F115 Encuesta a Alumno del Modelo de Formación Técnica** y **F116 Encuesta de Satisfacción de Instructores**. La fecha de la realización de la encuesta fue del 16 a 21 de setiembre de 2020. La edad de encuestados varones fue de 18 a 42 años, la de mujeres fue de 18 a 58 años.

TABLA 1
DATOS GENERALES DE LAS ENCUESTAS

Datos de la encuesta	F114	F115	F116
Cantidad de Encuestas	18	63	45
Técnico Superior	18	63	11
Modulares	-	-	34
Estudiante	s/d	39	n/a
Egresados	s/d	24	n/a
Hombres	s/d	18	s/d
Mujeres	s/d	45	s/d

Para la realización de las tres encuestas se ha tenido en consideración la situación de pandemia COVID 19, motivo por el cual el Departamento de Tecnología Académica del CTA ha procedido a

utilizar la herramienta tecnológica **Google Form** para la invitación y respuesta de las encuestas en línea por parte de los componentes de la muestra seleccionada.

Se ha establecido una retro alimentación con las partes interesadas principales.

Con los instructores y alumnos a través de las encuestas.

Con los gremios y empresas se mantienen contactos para la firma de convenios de pasantías.

Con el MEC, CONES y Proveedores se tiene aspectos totalmente reglamentados por leyes y normas complementarias que el CTA y SNPP se limitan a su cumplimiento.

1.c.2	**Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad:**

Los logros de los objetivos de calidad se efectúan su medición en el OCA. En el mismo se ha evidenciado dos aspectos en los que se debe mejorar para el cumplimiento total de los objetivos:

1. El nivel de conformidad de los alumnos, que se evidenció como regular (54% en promedio) en las encuestas con alumnos.
2. La solución del error del MEC en el registro del CTA como institución de formación técnica superior y evitar la demora en el otorgamiento de los Títulos habilitantes. Se encuentra en gestión y solución final esta demora que afecta a los egresados.

1.c.3	**Desempeño de los procesos y la conformidad del producto (servicio):**

Se han evidenciado incumplimientos en la ejecución de los procesos, especialmente la falta de algunos documentos en las carpetas. Esta situación se ha visto afectada por la situación de pandemia, en la cual las actividades se efectúan por cuadrillas, parte de ellas se efectúan a distancia o teletrabajo, que ocasionaron falta de tiempo y alcance de control para las áreas operativas.

Se ha evidenciado no conformidades con el servicio:

1. Vinculadas a las quejas de Alumnos egresados en uno de los casos, y
2. El resultado de la encuesta de satisfacción de requisitos de los alumnos, que ha arrojado un nivel de aceptación bajo, no esperado.
3. La demora en la emisión del Título por parte del MEC.

1.c.4	**No conformidades y estado de las acciones correctivas:**

La SAC 1 al 8, correspondientes a la auditoría interna de la calidad y auditoría externa se encuentran concluidas y cerradas a la fecha.

En fecha 23/08/2021 se emitieron tres SAC 09, 10 y 11, que se encuentran abiertas.

1.c.5	**Resultados de seguimiento y medición:**

Los resultados de las actividades de seguimiento y medición se evidenciaron en dos requisitos de clientes con servicios no conformes.

El tercer resultado del proceso de seguimiento a través de la auditoría interna, es el incumplimiento

parcial del requisito de la norma relativa a la toma de conciencia del personal en el cumplimiento del procedimiento.	
1.c.6	**Resultados de las auditorías:**
En fecha 23 de agosto de 2021 se ha tenido la conclusión y emisión del informe de una auditoría interna de calidad. En los informes constan tres no conformidades menores sobre las cuales se han emitido las SAC 9, 10 y 11, que se encuentran abiertas y en proceso de gestión. El Informe de Auditoría Interna anterior de fecha 30 de diciembre de 2019, con tres primeras tres SAC 1, 2 y 3, se encuentran concluidas y cerradas a la fecha de esta revisión.	
1.c.7	**El desempeño de los proveedores externos:**
El CTA efectúa la provisión de recursos a través de los insumos en depósito del SNPP y de las compras efectuadas por la Dirección de Contrataciones de esta. No se ha evidenciado incumplimientos en la provisión de recursos por parte de proveedores. Las evaluaciones y sanciones de proveedores lo efectúan la Dirección de Contrataciones con la participación de la DNCP.	
1.c.8	**La adecuación de los recursos:**
El CTA cuenta con recursos de infraestructura y equipos de primer nivel montado hace unos cinco años a través de la cooperación con Koica de Japón. Las mayores necesidades se centran en este momento en los recursos, no siempre suficientes, para el mantenimiento de la infraestructura y los equipos, conforme al presupuesto asignado por PGN.	
1.d.	**La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades:**
El CTA no ha sufrido pérdidas o daños por la ocurrencia de riesgos o siniestros. Se deberá continuar ejerciendo acciones a fin de mejorar beneficios a través del aprovechamiento de las oportunidades.	
1.e.	**Oportunidades de mejora:**
Se han implementado mejoras en los cuestionarios de encuestas, a fin de obtener una mejor retroalimentación. Se han efectuado mejoras y correcciones en documentos y registros que se describen en los listados de documentos vigentes y listado de registros vigentes.	
2.	**RESULTADOS DE LA REVISIÓN**
2.1.	**Oportunidades de Mejora:**
En la encuesta de satisfacción del año 2020 se evidencia que los niveles de aprobación desde la pregunta 1 a la 14 es de sólo el 52%, en promedio. Los que tiene resultado más negativo están resaltados en color rojo. En cuanto a la pregunta 12, se tiene que el bajo nivel de aprobación está vinculado a la Pandemia COVID 19, la cual ha obligado a realizar clases a distancia, especialmente en la modalidad FONOCLASES, lo cual es considerado por los comentarios de la encuesta como limitante del proceso de aprendizaje teórico y aún más en lo práctico. Se establece como servicio no	

conforme y oportunidad de mejora, con la emisión de una SAC, a fin de que la organización pueda evaluar alternativas de solución para el mejoramiento de los resultados positivos. Las áreas en las que se requieren una revisión más puntual son:

A. El desarrollo del contenido teórico, con 39% de aceptación.
B. El contenido desarrollado fue suficientemente práctico, con 44 % de aceptación.
C. La presentación del contenido fue progresiva y secuencial, con 33 % de aceptación.
D. La calidad de los materiales didácticos y anexos recibidos, con un 33 % de aceptación.

Se evidencia que sólo el 11% tenía un trabajo asegurado al concluir la carrera de Tecnicatura Superior, lo cual analizado con las partes interesadas podría dar lugar a oportunidades de mejora con relación al mismo.
En la encuesta a los alumnos sobre el modelo de formación técnica profesional, los resultados más resaltantes se pueden resumir en:

a. El 81% ha tenido el desarrollo lineal de las materias de la carrera para la formación.
b. El 79% ha tenido la modalidad de enseñanza y aprendizaje presencial.
c. El 52% ha tenido la malla curricular abierta.
d. El 65% ha optado por acceder a la formación con un turno establecido (mañana, tarde o noche).
e. El 78% considera que el tiempo de duración de la carrera ha sido adecuado.

Los comentarios de la encuesta sobre el modelo de formación técnica profesional, a la pregunta abierta, los criterios mayoritarios se pueden resumir en:

a. La importancia de las clases prácticas, de aprender haciendo.
b. La extensión de la carrera en un semestre para los que tuvieron formación durante la pandemia, en especial para clases prácticas.
c. Opciones de flexibilización de horarios y/o turnos para los estudiantes que ya están trabajando.
d. Recursos didácticos e instrucción teórico / práctica del tipo e-learning.

Se deberán efectuar análisis y evaluación de los comentarios de los alumnos, efectuar validaciones a fin de identificar posibles oportunidades de mejora.

El informe de auditoría interna de la calidad revela necesidades de mejora en:

a. Control de salidas no conforme. Se evidencia en el resultado de la encuesta a alumnos que el servicio tiene una aceptación promedio del 54% e inferior en temas específicos.
b. Toma de conciencia del personal, se evidencia la falta de algunos documentos en la carpeta de instructores.
c. Actividades posteriores a la entrega, se evidencia que se ha presentado demora significativa en un requisito legal y reglamentario que es la emisión del Título de Técnico Superior.

2.2.	**Necesidad de cambios del SGC**

Se tiene la posibilidad de aumentar y mejorar los cambios en el SGC en el diseño del servicio de formación:

1. Con un uso más intensivo de la herramienta tecnológica de Moodle, para utilización del e-learning por el CTA.

2. La utilización de recursos del programa PROCADIS de educación a distancia, en el desarrollo de nuevas metodologías de enseñanza a distancia y el uso de archivos digitales.
3. Mejoras en el sistema de gestión formativo Identidad.

2.3.	**Cambios en los requisitos de los clientes**

Como ya se ha indicado, la pandemia COVID 19 ha intensificado el uso de metodologías o modalidades de formación a distancia. Se debería analizar con los alumnos el impacto de los mismo y su resultado.

Se evidencia en los comentarios las preocupaciones de los alumnos con relación a:

1. Los recursos que necesitan para la educación a distancia (internet, computadora),
2. Los horarios y la flexibilidad para la formación,
3. La importancia significativa que otorgan a las clases prácticas,
4. El interés de prorrogar un semestre en los cursos desarrollados y afectados por la pandemia COVID 19, a fin de corregir posibles déficits de aprendizaje.

Se deberá evaluar, validar y gestionar los comentarios de los alumnos encuestados cuyas respuestas se concluyan que son justas y objetivas, que tienen la posibilidad técnica y financiera de ser llevada a cabo.

2.4.	**Nuevas necesidades de recursos o modificación de estos:**

Se deberá evaluar incorporar:

1. Tecnologías de comunicación e información en los procesos de formación del CTA, en especial ante las nuevas modalidades de enseñanza y los requisitos de los alumnos de no perder calidad de enseñanza a través de estos.
2. Utilización de plataformas de e-learning para la formación.
3. Materiales didácticos y/o repositorio de recursos didácticos.

Coordinación de Calidad - Documentos
Req: 7.5; 8.3; 8.2

Nota: Fueron utilizados como medios de comunicación, la plataforma de Google Meet, whatsapp mensajería, videollamadas whatsapp, llamadas telefónicas y correos electrónicos, sin inconvenientes en la comunicación.

Auditado: Walter Noldin – Director del Mecip y encargado SGC, +595 983 849620, walternoldin53@gmail.com

Herramientas de comunicación utilizada: Google Meet, whatsapp, correo electrónico,

Requisitos reglamentarios

- Resolución VES (Viceministerio de Educación Superior) 1482/2016 – Apertura del Instituto Superior – 04.11.2016
- Resolución 297/2016 – Habilitación de carreras de Técnico Superior en TIC, Mecatrónica y Diseño de Moda Cohortes 2016-2018 – 24.11.2016
- Resolución 28/2017 - Habilitación de carreras de Técnico Superior en TIC, Mecatrónica y Diseño de Moda Cohortes 2017-2019 – 17.02.2017

- Resolución 368/2017 - Habilitación de carreras de Técnico Superior en TIC, Mecatrónica y Diseño de Moda Cohortes 2018-2020 y 2019 - 2021 – 20.11.2017

Política de Calidad – aprobado 01.12.2019 - por Director MECIP y Directora Interina de Talento Humano – Representantes de la Máxima Autoridad – Resolución MTESS N° 857/19 – 18.03.2019

Objetivos de Calidad – V.01 – 01.12.2019

1- Plan de acciones formativas acorde a la capacidad institucional instalada
    a. Informe de relevamiento anual de condiciones de las instalaciones de las áreas de formación N° 89/2018 (29.10.2018)
2- Necesidad de formación según demanda laboral
    a. Informe de relevamiento anual de condiciones de las instalaciones de las áreas de formación N° 89/2018 (29.10.2018)
3- Desarrollar acciones de formación del nivel de técnico superior
    a. Resoluciones N° 368/2017 – Habilitación de cohortes 2018-2021
    b. Curso probatorio de ingreso de técnico superior – Carpeta de instructor CPI – OK
    c. Curso de Técnico Superior – Carpeta de instructor – OK
    d. Pasantías laborales – Evaluación de la pasantía con firma de la Empresa y Departamento de Pasantías – Nota N° 106/2017 – Cohorte 2016-2018 del Departamento Academico – OK
    e. Titulación – Nota de solicitud de emisión de Títulos con nomina de egresados – Memo CTA N° 622/2019 – 16.12.2019
4- Desarrollar acciones de capacitación (modular)
    a. Habilitación y programación de las acciones de capacitación – Programación CTA PD1 2019 – Informe N° 89/18 – 29.10.2018
    b. Examen de admisión de cursos modulares – Carpeta de Admisión de curso modular – OK
    c. Desarrollo de cursos modulares – Carpeta de desarrollo – OK
    d. Titulación formal – Certificados emitidos – OK

Coordinación de Calidad – Mejora
Req: 9.2; 10.1; 10.2; 10.3.;

Nota: Fueron utilizados como medios de comunicación, la plataforma de Google Meet, whatsapp mensajería, videollamadas whatsapp, llamadas telefónicas y correos electrónicos, sin inconvenientes en la comunicación.

Auditado: Walter Noldin – Director del Mecip y encargado SGC, +595 983 849620, walternoldin53@gmail.com

Herramientas de comunicación utilizada: Google Meet, whatsapp, correo electrónico,

Auditoria Interna

Realizada en fecha: 16/08/2021 al 23/08/2021

Según informe de auditoria Interna F 155 fueron tratados todos los puntos previsto en el Plan de auditoria interna F 154, se ha detectado 3 NC de carácter menor con las N° 09, 10, y 11 correspondientes a las areas De los procesos misionales, todas ellas con analisis de causa correctos y acciones a tomar también correctos

Producción
Req. 8.1; 9.1.3; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6; 8.7; 7.1.1; 7.1.3;

- Evaluación y Elaboración de Ofertas Formativas y de Cursos (PD1),
- Programación de Ofertas Formativas y de Cursos (PD2),
- Desarrollo de Ofertas Formativas y de Cursos (PD3),
- Administración de Cierre de Ofertas Formativas y de Cursos (PD4),

Nota: Fueron utilizados como medios de comunicación, la plataforma de Google Meet, whatsapp mensajería, videollamadas whatsapp, llamadas telefónicas y correos electrónicos, sin inconvenientes en la comunicación.

Auditado: Lic. Luis Sato – Jefe de Departamento Académico
Correo: ilsato@yahoo.com; snppcentroctsoviedo@gmail.com

Documentos a verificar
Procedimientos:

a) Evaluación y Elaboración de Ofertas Formativas y de Cursos (PD1),
b) Programación de Ofertas Formativas y de Cursos (PD2),
c) Desarrollo de Ofertas Formativas y de Cursos (PD3),
d) Administración de Cierre de Ofertas Formativas y de Cursos (PD4),

Muestras solicitadas:

- Sistema de identidad (técnico administrativo),
  Tipo de métodos implementación,
  - Semipresencial,
  - Distancia,
  - Fonoclase, nuevo métodos, desde Abril 2020.

Se evidencia:
Evaluación y Elaboración de Ofertas Formativas y de Cursos (PD1),

- Programación Nacional PD1 – 2021 – Memo CTA N° 415/2020 – 18.12.2020 – firmado por Director CTA. 226/202 lista consolidada.
- Programación Nacional PD1 – 2020 – Memo CTA N° 30/2020 – 08.01.2020 – firmado por Director CTA.

Se toman muestras del sistema de identidad,

TECNICO SUPERIOR:

CURSO: ELECTRICIDAD, ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES, MECATRONICA,

- Sistema Identidad: 15648,
- Año: 2020,
- Nombre del programa: CENTRO TECNOLOGICO SUPERIOR,
- Familia: ELECTRICIDAD, ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES, MECATRONICA,
- Horas: 460,
- Inicio: 3/8/2020,
- Fin: 29/12/2020,
- Estado: VALORACION RESULTADOS (PD4),
- Modalidad: Presencial, semi presencial
- Programa de estudios – PD1 - FOR 02 09 03: ok,
- Registro en identidad: ok,
- Memorándum de Programación de Curso – PD1 - FOR 02 09 04: ok,
- Memorándum de Recepcion y remision de solicitud a la Direccion del CTA – PD2 - FOR 02 10 01: ok,
- Memorándum de solicitud de aprobación de inicio de curso PD2 a fin de remitir al Dpto. Tecnología Académica – PD2 - FOR 02 10 01: ok,
- Estado de aprobación del curso: ok,
- Plan de Clases: ok,posee
- Aplica Memo de Curso Reprogramado – PD2?: no fue reprogramado,

- Aplica CPI?-PD2: si, Planilla de resultados de la evaluación: ok, 20 alumnos
- Planilla de asistencia -PD3: no posee,
- Planilla de bajas y altas: no posee,
- Instructor-PD3: Raul Fleitas, Pedro Ramirez, Luis Sandoval, Dolly Acosta,
- Registro de actividades de instructores-PD3: no posee,
- Planilla de Calificaciones PD3 - Memo N° : ok,
- Reconsideración en calificación?-PD3: no aplica
- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: no posee,
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4: no posee
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: no posee, en proceso de pasantía,
- Modalidad: Presencial.

CURSO: TEXTIL Y CONFECCION, DISEÑO DE MODAS

- Sistema Identidad: 29707,
- Año: 2021,
- Nombre del programa: CENTRO TECNOLOGICO SUPERIOR,
- Familia: TEXTIL Y CONFECCION, DISEÑO DE MODAS
- Horas: 500,
- Inicio: 8/3/2021,
- Fin: 2/8/2021,
- Estado: VALORACION RESULTADOS (PD4),
- Modalidad: Fonoclase.
- Programa de estudios – PD1 - FOR 02 09 03: ok,
- Registro en identidad: ok,
- Memorándum de Programación de Curso – PD1 - FOR 02 09 04: ok,
- Memorándum de Recepción y remisión de solicitud a la Dirección del CTA – PD2 - FOR 02 10 01: ok
- Memorándum de solicitud de aprobación de inicio de curso PD2 a fin de remitir al Dpto. Tecnología Académica – PD2 - FOR 02 10 01: ok,
- Estado de aprobación del curso:
- Plan de Clases:ok, por carpeta,
- Aplica Memo de Curso Reprogramado – PD2?: no aplica,
    - Aplica CPI?-PD2: si, Planilla de resultados de la evaluación: ok,
- Planilla de asistencia -PD3: ok,
- Planilla de bajas y altas:
- Instructor-PD3: Zunilda Ruiz Diaz, Nancy Riveros, Estela Kim,
- Registro de actividades de instructores-PD3: ok,
- Planilla de Calificaciones PD3:
- Reconsideración en calificación?-PD3: no aplica
- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: no posee
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4: no posee
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: no posee,
- Modalidad: Fonoclase.

CURSOS MODULAR DE:

CURSO: ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED

- Sistema de identidad: 22562,
- Año: 2020,
- Especialidad: ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED,
- Modalidad: FONOCLASES,
- Área: INFORMÁTICA
- Familia: TIC Y OFIMÁTICA,
- Unidad Operativa: D.C.T.A. PARAGUAY - COREA
- Inicio: 18.11.20, 05.10.20
- Fin: 21.12.20, 10.11.20

- Estado: VALORACION RESULTADOS (PD4).
- Programa de estudios – PD1 - FOR 02 09 03:
- Registro en identidad: ok,
- Memorándum de Programación de Curso – PD1 - FOR 02 09 04: ok,
- Memorándum de Recepción y remisión de solicitud a la Dirección del CTA – PD2 - FOR 02 10 01: 178/2020, ok,
- Memorándum de solicitud de aprobación de inicio de curso PD2 a fin de remitir al Dpto. Tecnología Académica – PD2 - FOR 02 10 01: 058/2020, 09.10.21
- Estado de aprobación del curso: aprobado,
- Plan de Clases: ok,
- Aplica Memo de Curso Reprogramado – PD2?: no aplica,
- Aplica CPI?-PD2: no aplica
- Planilla de asistencia -PD3: 15 participantes, verificar firma del director en la planilla de asistencia, Marcos Adrian Amarilla Sandoval,
- Planilla de bajas y altas: 4 bajas, ok, verificado,
- Instructor-PD3: Janette Ortiz,
- Registro de actividades de instructores-PD3: 072/2020, 28.12.20 ok,
- Planilla de Calificaciones PD3 - Memo N° : 072/2020, 28.12.20 ok,
- Planilla de evaluación de proceso-PD3: 072/2020, 28.12.20 ok,
- Reconsideración en calificación?-PD3: no aplica,
- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: 072/2020
- Del 28.12.20,
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4: ok,
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: memo 232/20, Nathalia Cardozo, ok.

CURSO: DISEÑO WEB

- Sistema de identidad: 28398,
- Año: 2021,
- Especialidad: DISEÑO WEB
- Modalidad: FONOCLASES,
- Área: INFORMÁTICA
- Familia: PROGRAMA DE FORMACION Y CAPACITACION TICS Y OFIMÁTICA,
- Unidad operativa: TIC Y OFIMÁTICA
- Inicio: 01.02.21, 22.02.21
- Fin: 12.04.21, 29.04.21
- Estado: VALORACION RESULTADOS (PD4).
- Programa de estudios – PD1 - FOR 02 09 03: ok,
- Registro en identidad: ok,
- Memorándum de Programación de Curso – PD1 - FOR 02 09 04: ok,
- Memorándum de Recepción y remisión de solicitud a la Dirección del CTA – PD2 - FOR 02 10 01: ok,
- Memorándum de solicitud de aprobación de inicio de curso PD2 a fin de remitir al Dpto. Tecnología Académica – PD2 - FOR 02 10 01: 15.01.21, 23/2021, aprobado por el director,
- Estado de aprobación del curso: ok, verificado
- Programa de Diseño Digital. Flyer o Volante y comunicación – PD2 - FOR 02 10 02: pagina web comunicación viral,
- Plan de Clases: ok, verificado,
- Aplica Memo de Curso Reprogramado – PD2?: no aplica,
- Aplica CPI?-PD2: no aplica,
- Planilla de asistencia -PD3: ok, 26, inscriptos, muestra: alumno Emily Sofia Cardozo, desmatriculada,
- Planilla de bajas y altas: no le paso,
- Instructor-PD3: Martin González,
- Registro de actividades de instructores-PD3: Memo 013/21, 21.04.21, jefe del área, académico, director,
- Planilla de Calificaciones PD3 - Memo N° : Memo 013/21, 21.04.21, jefe del área, académico, director,

- Planilla de evaluación de proceso-PD3: Memo 013/21, 21.04.21, jefe del área, académico, director,
- Reconsideración en calificación?-PD3:
- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: ok,
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4:
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: 90/2021 de 03.05.21 Gabriela Maria Cabrera Britos, ok listo verificado por el departamento academico.

Evaluación de los instructores – 01.07.2020 – 31.12.2020

- Zunilda Ruiz Diaz: ok,
- Nancy Riveros: ok,
- Estela Kim: ok,

Riesgos : Se visualiza el acceso y el conocimiento de los riesgos del proceso,

- Objetivos de calidad:

2020:

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 31/12/2020
OB 01 01 Plan de acciones formativas acorde a la capacidad institucional instalada.	1. Identificar y determinar la capacidad institucional para las acciones formativas. 2. Revisión y/o actualización anual.	D: Informe Anual de Relevamiento de la Capacidad Instalada. D: Informe Anual de Revisión del Relevamiento de la Capacidad Instalada.	**CONTROL** 1 Relevamiento Anual de las condiciones de las instalaciones de las áreas de formación: a. TIC b. Mecatrónica c. Diseño de Moda (Cumple / No cumple) **CONTROL** 2 Habilitación de la sede por el MEC (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL** 1 Informe de Relevamiento Anual de Condiciones de las instalaciones de las áreas de formación Nº 89/18 de fecha 29/10/2018 de la Dirección del CTA. **CONTROL** 2 Resolución VES Nº 1482/2016 de Apertura de sede del CTA por el MEC.
OB 01 02 Necesidades de formación según demanda laboral.	1. Identificar y determinar las necesidades de formación según la demanda laboral. 2. Revisión y/o actualización anual.	D: Informe de Diagnóstico de Demanda Laboral a cargo del MTESS. D: Análisis y Evaluación de la Demanda Laboral por el CTA.	**CONTROL** 1 Solicitud de Informe de Diagnóstico de demanda laboral al MTESS. (Cumple / No Cumple) **CONTROL** 2 Informe Anual de Coyuntura Socioeconómica (CTA). (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL** 1 Nota Dirección CTA de Solicitud de Informe Nº 306/19 de fecha 08/08/2019. Cumple. **CONTROL** 2 Informe Nº 89/18 de fecha 29/10/2018 de la Dirección del CTA.
OB 01 03 Desarrollar acciones de formación del nivel de técnico superior.	**Habilitación de la carrera de Técnico Superior** 1. Titulación formal reconocida por la entidad reguladora nacional. 2. Perfil de Entrada del Postulante a Técnico Superior. 3. Perfil de Salida del Técnico Superior. 4. Elaborar plan anual de la acción formativa de técnico superior. 5. Convenio con empresas de Formación práctica por	D: Resolución de habilitación de la carrera de técnico superior otorgado por el MEC. D: Perfil de Entrada del Postulante a Técnico Superior. D: Perfil de Salida del Técnico Superior. D: Programa de Estudios. D: Plan Anual de la Acción Formativa de Técnico Superior (Malla Curricular).	**CONTROL 1** Resolución MEC de habilitación de la carrera de técnico superior y la cohorte. (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL 1** Resolución VES Nº 368/2017 de Habilitación de las Carreras y las Cohortes del CTA por el MEC – Años 2018 – 2021, de fecha 20/11/2017. Se accedió a la carpeta con los documentos y se evidencia el cumplimiento de los requisitos con los

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 31/12/2020
	medio de pasantías laborales.	D: Aprobación de la Programación de la Carrera (Calendario Académico). D: Convenios con empresas para pasantías. D: Habilitación de la cohorte (Promoción).			documentos y registros correspondientes.
	Curso Probatorio de Ingreso de Técnico Superior	**Carpeta del Curso Probatorio de Ingreso de Técnico Superior conteniendo:** D: Programa de Estudios. D: Plan de Clases D: Lista de Participantes de Alumnos R: Registro de Asistencia de Alumnos R: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos por materias	**CONTROL 2** Carpeta del Instructor del Curso Probatorio de Ingreso.	Anual	**CONTROL 2** Verificada carpeta del Instructor del CPI de TIC, año 2019, Turno tarde. Se evidencia la falta del documento Plan de Clases en la carpeta respectiva.
	Curso de Técnico Superior	**Carpeta del Instructor del Curso de Técnico Superior conteniendo:** D: Programa de Estudios. D: Plan de Clases D: Lista de Participantes de Alumnos R: Registro de Asistencia de Alumnos R: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos por materias D: Planilla Semestral de Calificaciones D: Proyecto Final de la Carrera.	**CONTROL 3** Carpeta del Instructor Curso de Técnico Superior (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL 3** Revisada la Carpeta Diseño de Moda en Indumentaria Femenina, materia Confección II, Tercer Semestre Año 2019. Se verifica el cumplimiento de los requisitos en la Carpeta.
	Pasantías laborales del Curso de Técnico Superior	D: Informe de alumnos en situación de Pasantía a la Dirección del Pasantía del SNPP. R: Evaluación de la Pasantía – Factores de la Evaluación (SNPP)	**CONTROL 4** Evaluación de la Pasantía con firma de la empresa y de Jefe de Dpto. de Seguimiento, Evaluación y Monitoreo de Pasantía, por cada alumno pasante (Cumple / No cumple).	Anual	**CONTROL 4** Nota Nº 106/2017 del 27/12/2017 Cohorte 2016-2018 del Dpto. Académico remitiendo la Nómina de Alumnos en Situación de Pasantía. Cumple. Verificado planillas pasantías de cohorte 2016/2018 aprobada en fecha 26/11/2018 por la Dirección del Programa Técnico Superior. Cumple.
	Control de calidad del servicio de formación del Técnico Superior	R: Registro de visitas de Supervisión (En la carpeta del Instructor).	**CONTROL 5** Encuesta de Satisfacción del Alumno.	Anual	**CONTROL 5** Hasta la fecha se recopila la

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 31/12/2020
		R: Encuesta de Satisfacción de Alumnos F113 D: Informe de Satisfacción de Alumnos.	Habilitación del alumno para ingresar y evaluar digitalmente a través de un Link en el Drive, en un formulario/plantilla programado. (Cumple / No cumple)		información, se tiene 117 respuestas sobre un universo de estimado de 880 posibles. Efectividad del 13%. **Implementar encuesta impresa, tabulación e informe.**
	Titulación formal del Técnico Superior:	D: Solicitud de emisión del Título de Técnico Superior a la Dirección del Programa Técnico Superior del SNPP con la nómina de egresados.	**CONTROL 6** Documento de solicitud de Titulación con la nómina de egresados (Cumple / No cumple).	Anual	**CONTROL 6** Visualizada nota de solicitud de emisión de títulos para los egresados.
OB 01 04 Desarrollar acciones de capacitación (Cursos Modulares)	**Habilitación y programación de las Acciones de Capacitación (Cursos Modulares)**	**En documento separado o único, compuesto de**: D: Plan Anual de Acciones de Capacitación (Cursos Modulares). D: Perfil Base de Entrada del Alumno. D: Perfil de Salida del Alumno. D: Programa de Estudios. D: Materiales Didácticos físicos y/o digitales para Instructores y Alumnos. D: Plan de Clases.	**CONTROL 1** Plan Anual de Capacitación Año 20XX (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL 1** Programación Nacional CTA PD1 2019 Informe Nº 89/18 de fecha 29/10/2018 de la Dirección del CTA. Cumple.
	Examen de Admisión para Acciones de Capacitación (Cursos Modulares) Se efectúa la evaluación de Admisión en caso de exceso de demanda de alumnos.	**Carpeta del Examen de Admisión de Acciones de Capacitación conteniendo:** D: Lista de Alumnos Pre Inscriptos.	**CONTROL** 2 Lista de Pre Inscriptos (Con el registro de los Admitidos). Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL** 2 Verificada carpeta de Admisión del Curso Modular Diseño de Moda, Curso de Moldería Básica, de fecha del 12/10/2018 al 02/11/2018, turno tarde, con 22 alumnos, rechazado 1. Cumple.
	Acción de Capacitación (Desarrollo de los Cursos Modulares)	**Carpeta del Instructor de Acción de Capacitación conteniendo:** D: Programa de Estudios. D: Plan de Clases D: Lista de Participantes de Alumnos R: Registro de Asistencia de Alumnos R: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos por materias D: Planilla de Calificaciones D: Proyecto Final de la Carrera.	**CONTROL 5** Carpeta del Instructor de Acciones de Capacitación (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL** 5 Revisado Carpeta Diseño de Moda en Indumentaria Femenina, materia Confección II, Tercer Semestre Año 2019. Cumple.

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 31/12/2020
	Control de calidad del servicio de Acciones de Capacitación (Cursos Modulares)	R: Registro de visitas de Supervisión (En la carpeta del Instructor). R: Encuesta de Satisfacción de Alumnos F113 D: Informe de Satisfacción de Alumnos.	**CONTROL** 6 Encuesta de Satisfacción del Alumno. Habilitación del alumno para ingresar y evaluar digitalmente a través de un Link en el Drive, en un formulario/plantilla programado. (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL** 6 Hasta la fecha se recopila la información, se tiene 117 respuestas sobre un universo de estimado de 880 posibles. Efectividad del 13%. **Implementar encuesta impresa, tabulación e informe.**
	Titulación formal de la Acción de Capacitación (Curso Modular):	D: Solicitud de emisión del Certificado de la Aprobación del curso Modular con la nómina de egresados.	**CONTROL** 7 Documento de solicitud de emisión del Certificado de Aprobación del Curso Modular con la nómina de egresados (Cumple / No cumple).	Anual	**CONTROL** 7 Se emiten los Certificados.
OB 01 05 Desarrollar acciones de especialización	**Habilitación y programación de las Acciones de Especialización (Cursos Modulares de Especialización)** **Se aplican los demás requisitos del servicio de OB 01 04**	**En documento único o separado compuesto de:** D: Plan anual de la acción de especialización. D: Perfil de Entrada del alumno con conocimiento avanzado para la especialización. D: Perfil de Salida del Alumno. D: Programa de Estudios D: Materiales Didácticos físicos y/o digitales para Instructores y Alumnos D: Plan de Clases D: Evaluación de Admisión. D: Lista de Alumnos Participantes D: Registro de Asistencia de Alumnos D: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos D: Certificado de D: Planilla de Satisfacción de Alumnos. D: Registro de visitas de Supervisión	**CONTROL 1** Plan Anual de Capacitación Año 20XX (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL 1** Programación Nacional CTA PD1 2019 Informe Nº 89/18 de fecha 29/10/2018 de la Dirección del CTA.
OB 01 06 Desarrollar acciones de asistencia técnica.	**Habilitación y programación de las Acciones de Asistencia Técnica** 1. Desarrollado a solicitud de organizaciones públicas o privadas, conforme a disponibilidad de recursos. 2. En caso de capacitación, aplican los requisitos de servicio para acciones de capacitación. 3. En caso de especialización, aplican los requisitos de servicios para acciones de especialización. 4. Los programas son	D: Solicitud de la Organización externa pública o privada. D: Programa de Estudio específico acordado con la organización solicitante. **Se aplican los demás documentos del Objetivo de Calidad OB 01 04**	**CONTROL 1** Plan Anual de Capacitación Año 20XX (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL 1** Programación Nacional CTA PD1 2019 Informe Nº 89/18 de fecha 29/10/2018 de la Dirección del CTA.

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 31/12/2020
	desarrollados específicamente para las necesidades de la organización solicitante y aprobadas por la misma. 5. Las acciones se podrán desarrollar en el CTA, la organización solicitante o en ambas. **Se aplican los demás requisitos del servicio de OB 01 04**				
OB 02 01 Desarrollar los medios didácticos para las acciones formativas.	1. Identificar y determinar en forma anual los medios bibliográficos y/o electrónicos requeridos. 2. Material de Apoyo al desarrollo de la acción formativa. 3. Proveer los materiales a los alumnos en forma impresa y/o digital.	D: Listado de Medios Bibliográficos y/o Electrónicos requeridos elaborados, pendientes y programados. D: Manuales didácticos por materia o curso.	**CONTROL 1** Listado de Medios Bibliográficos y/o Electrónicos requeridos elaborados, pendientes y programados Año 20XX (Cumple / No cumple) **CONTROL 2** (Materiales didácticos elaborados de materias programadas Año 20XX / Materiales didácticos de materias programadas Año 20XX) x 100 Medición base estimada 31/12/2019: 27% de Cumplimiento. Cumplimiento al 31/12/2020: 50 % Cumplimiento al 31/12/2021: 70 % Cumplimiento al 31/12/2022: 90 % Cumplimiento al 31/12/2023: 95 %	Anual Anual	**CONTROL 1** Área de Mecatrónica: Recursos didácticos en el Drive. Entrega materiales a sus alumnos en pendrive, no hay comprobante. Área de Informática: recursos de didáctica en el Drive, compartido con sus alumnos. Área de Diseño de Moda: Instructores desarrollan sus materiales en forma individual. Comparten en forma digital los archivos. Se evidencia falta de control y compartir los recursos internamente. **CONTROL 2** Las áreas cuentas con recursos didácticos. No se evidencia un control de los recursos didácticos disponibles, conforme a las materias a cursar.
OB 03 01 Contar con los recursos de infraestructura, equipamientos, herramientas e insumos en función a la capacidad instalada y el programa anual de formación teórica y práctica.	1. Identificar, determinar y actualizar en forma anual los recursos de infraestructura, equipamientos, herramientas e insumos. 2. Mantener operativa los equipos e instrumentos de práctica solicitando la reparación de estos. 3. Elaborar un plan anual de contrataciones de los insumos y otros recursos materiales requeridos.	D: Inventario de Patrimonio del CTA. D: Memorando de Solicitud de Reparación a la Gerencia de Acción Formativa. D: Lista de Medios, con los insumos y materiales requeridos por cada área. R: Formulario de Control de No Disponibilidad de Equipos e Instrumentos para Prácticas.	**CONTROL 1** Inventario de Bienes de Uso del CTA registrados y actualizados. (Cumple / No cumple) **CONTROL 2** Disponibilidad de Equipos de Laboratorio y para prácticas en general, disponible. **CONTROL 3** Elaboración anual de lista de medios. (Cumple / No cumple)	Anual	**CONTROL 1** Verificado el inventario actualizado de Bienes de Uso del CTA. **CONTROL 2** Se evidencia que no se cuenta con el registro de control. **CONTROL 3** Verificada la elaboración en el mes de enero de 2020 de la Lista de Medios de las tres áreas.
OB 04 01 Contar con instructores con excelente formación técnica	1. Apoyo técnico en la instrucción y generación de capacidad para nuevas materias o módulos. Cooperación de Koica a	D: Memorando de Solicitud de Cooperación a la Koica. R: Planilla de Asistencia a Curos de Gestión de la	**CONTROL 1** Voluntarios Instructores prestando asistencia. (Cumple / No cumple) **CONTROL 2**	Anual	**CONTROL 1** Nota Nº 397/2019 de fecha 30/12/2019 solicitando dos voluntarios para la

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 31/12/2020
y pedagógica.	través el envío de voluntarios desde Corea. 2. Formación y capacitación de los Instructores en Gestión de la Calidad. 3. La capacitación y desarrollo de Instructores es de responsabilidad de la Gerencia Técnica del SNPP.	Calidad.	Registro de Capacitación a Instructores en Sistema de Gestión de la Calidad. (Cumple / No cumple)		continuidad de lengua Coreana y el otro para el Departamento de Tecnología Académica. **CONTROL 2** Planilla de asistencia a cursos de capacitación.
OB 04 02 Contar con un plantel docente que permita cumplir adecuadamente el programa anual de acción formativa.	1. Identificar y determinar la cantidad de docentes por especialidad conforme a la programación anual. 2. Contar con los perfiles definidos de los docentes requeridos (formación, capacitación, experiencia y competencias) Es responsabilidad de la Gerencia Técnica. 3. Seleccionar y contratar docentes conforme a su capacidad técnica y pedagógica. Es responsabilidad de la DGTH.	D: Programación anual de cursos y recursos.	Control: Elaboración anual de la Programación de Cursos y por Materias.	Anual	Se visualiza que los cursos son programados en el Sistema Identidad y habilitados por la Gerencia de Acción Formativa.
OB 05 01 Adhesión a las políticas inclusivas del gobierno	1. No se efectúan discriminaciones de ningún tipo a funcionarios. 2. No se incluyen requisitos para la admisión de docentes y alumnos que puedan ser de carácter discriminatorio.	D; Publicaciones en redes sociales, página WEB y flyers elaborados.	**Control:** visualización de las publicaciones y comunicaciones**.**	Anual	Control realizado en los medios de publicación, no se encuentran requisitos que puedan ser considerados discriminatorios.
OB 06 01 Cumplir con las normas que rigen la gestión de educación del SNPP y demás normas de aplicación general.	1. Aprobación y validación de los títulos de nivel terciario otorgados por el CTA (técnico superior). 2. Aprobación y validación de los certificados por cursos modulares, otorgados por el SNPP. 3. Cumplimientos de las normas legales de aplicación general.	D: Habilitación de la carrera de técnico superior por el MEC D: Los títulos son emitidos por el MEC	**Control**: solicitud de autorización de apertura de cursos de Técnico Superior.	Anual	Control: se efectúa las solicitudes para la habilitación de los cursos con sus respectivas mallas y programas.
OB 07 01 Indagar los requisitos del cliente en forma periódica. Cumplir los requisitos de calidad del cliente	1. Efectuar consultas anuales al cliente sobre satisfacción del servicio y requisitos de calidad. 2. Implementar proceso de control de productos no conformes. 3. Efectuar acciones correctivas en los procesos de detección de no conformidades.	R: Acta de Resultados del Taller de Satisfacción del cliente. R: FOR 009 Queja del cliente. R: FOR 005 Producto no conforme. R: FOR 004 Formulario de acción correctiva y de mejora. R: FOR 010 Listado de Registros de Acciones Correctivas R: FOR 011 Listado de Registros de Acciones de Oportunidades de Mejora.	Control: revisión anual de los registros.	Anual	Control: se efectúa la revisión anual por el Responsable del SGC y la Auditoría de Calidad.
OB 08 01	1. Implementar el	R: FOR 004 Formulario	**Control 1**	Anual	Control 1; Se emite

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 31/12/2020
Implementar las oportunidades de mejora de los recursos, el personal y la gestión del servicio de acción formativa, efectuando periódicamente la revisión de los procesos.	procedimiento de Mejora Continua. 2. Auditoría de la Calidad del SGC del CTA. 3. Revisión anual del SGC por la Dirección. 4. Implementar oportunidades de mejora del SGC.	de acción correctiva y de mejora. R: FOR 010 Listado de Registro de Acciones Correctivas. R: FOR 011 Listado de Registro de Acciones de Mejora / Preventiva. R: FOR 012 Informe de Auditoría de la Calidad R: FOR 013 Informe de Revisión del SGC por la Dirección	Verificación del Informe de Revisión del SGC por la Dirección. **Indicador**: cumple / no cumple. **Control 2** Verificación que se haya elaborado el Informe de Auditoria de Calidad. **Indicador**: cumple / no cumple. **Control 3** Verificación que se hayan emitido la acción correctiva en los casos que correspondan. **Indicador**: cumple / no cumple		el Informe de Revisión por la Dirección del SGC correspondiente. Control 2. Se ha elaborado el Informe de Auditoría Interna de la Calidad.

2021:

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 24/08/2021
OB 01 01 Plan de acciones formativas acorde a la capacidad institucional instalada.	3. Identificar y determinar la capacidad institucional para las acciones formativas. 4. Revisión y/o actualización anual.	D: Informe Anual de Relevamiento de la Capacidad Instalada. D: Informe Anual de Revisión del Relevamiento de la Capacidad Instalada.	**CONTROL** 1 Relevamiento Anual de las condiciones de las instalaciones de las áreas de formación: d. TIC e. Mecatrónica f. Diseño de Moda, **Indicador**: Cumple / No cumple **CONTROL** 2 Habilitación de la sede por el MEC **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL** 1 Informe de Relevamiento Anual de Condiciones de las instalaciones de las áreas de formación Notas Nº 28, 29, 30, 32, 34, 37 y 53, todos del mes de enero de 2021. **CONTROL** 2 Resolución VES Nº 1482/2016 de Apertura de sede del CTA por el MEC.
OB 01 02 Necesidades de formación según demanda laboral.	3. Identificar y determinar las necesidades de formación según la demanda laboral. 4. Revisión y/o actualización anual.	D: Informe de Diagnóstico de Demanda Laboral a cargo del MTESS. D: Análisis y Evaluación de la Demanda Laboral por el CTA.	**CONTROL** 1 Solicitud de Informe de Diagnóstico de demanda laboral al MTESS. **Indicador**: Cumple / No Cumple **CONTROL** 2 Informe Anual de Coyuntura Socioeconómica (CTA). **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL** 1 El MTESS provee acceso a Informes del Observatorio Laboral en https://www.mtess.gov.py Opción Observatorio. Cumple. **CONTROL** 2 Informe de Coyuntura Socioeconómica Nota Nº 236/2020 de fecha 30/12/2020 del Departamento de Tecnología Académica del CTA.
OB 01 03 Desarrollar acciones de formación del nivel de técnico superior.	**Habilitación de la carrera de Técnico Superior** 6. Titulación formal reconocida por la entidad reguladora nacional. 7. Perfil de Entrada del Postulante a Técnico Superior. 8. Perfil de Salida del Técnico Superior. 9. Elaborar plan anual de la acción formativa de	D: Resolución de habilitación de la carrera de técnico superior otorgado por el MEC. D: Perfil de Entrada del Postulante a Técnico Superior. D: Perfil de Salida del Técnico Superior. D: Programa de Estudios. D: Plan Anual de la Acción Formativa de	**CONTROL 1** Resolución MEC de habilitación de la carrera de técnico superior y la cohorte. **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 1** Resolución VES Nº 368/2017 de Habilitación de las Carreras y las Cohortes del CTA por el MEC – Años 2018 – 2021, de fecha 20/11/2017. En fecha 25 de febrero de 2021 por Resolución 60/2021 se habilita la carrera de Técnico Superior en Robótica Industrial, cohorte 2021-2023 Se accedió a la carpeta con los documentos y se evidencia el cumplimiento de los requisitos

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 24/08/2021
	técnico superior. 10. Convenio con empresas de Formación práctica por medio de pasantías laborales.	Técnico Superior (Malla Curricular). D: Aprobación de la Programación de la Carrera (Calendario Académico). D: Convenios con empresas para pasantías. D: Habilitación de la cohorte (Promoción).			con los documentos y registros correspondientes.
	Curso Probatorio de Ingreso de Técnico Superior	**Carpeta del Curso Probatorio de Ingreso de Técnico Superior conteniendo:** D: Programa de Estudios. D: Plan de Clases D: Lista de Participantes de Alumnos R: Registro de Asistencia de Alumnos R: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos por materias	**CONTROL 2** Carpeta del Instructor del Curso Probatorio de Ingreso. **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 2** En una muestra de las carpetas del Instructor del CPI correspondiente a Diseño de Moda, año 2021, Turno mañana. Se evidencia la falta del documento Plan de Clases (Reiteración) y Lista de Participantes de Alumnos en la carpeta respectiva.
	Curso de Técnico Superior	**Carpeta del Instructor del Curso de Técnico Superior conteniendo:** D: Programa de Estudios. D: Plan de Clases D: Lista de Participantes de Alumnos R: Registro de Asistencia de Alumnos R: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos por materias D: Planilla Semestral de Calificaciones D: Proyecto Final de la Carrera.	**CONTROL 3** Carpeta del Instructor Curso de Técnico Superior **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 3** Revisada la Carpeta Técnico Superior TIC, materia Programación WEB, Tercer Semestre Año 2021. Se verifica el cumplimiento de los requisitos en la Carpeta. Diseño de Moda, Materia Patronaje Digital II, Cuarto Semestre Año 2020.
	Pasantías laborales del Curso de Técnico Superior	D: Informe de alumnos en situación de Pasantía a la Dirección del Pasantía del SNPP. R: Evaluación de la Pasantía – Factores de la Evaluación (SNPP)	**CONTROL 4** Evaluación de la Pasantía con firma de la empresa y de Jefe de Dpto. de Seguimiento, Evaluación y Monitoreo de Pasantía, por cada alumno pasante **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 4** Nota Nº 24/2020 del 15/01/2020 Cohorte 2018-2020 del Dpto. Académico remitiendo la Nómina de Alumnos en Situación de Pasantía. Cumple. Constan Informe de Evaluación e Informe de Situación del Pasantías Nota 54/2021 de fecha 01/07/2021 de la Dirección del Programa Técnico Superior. Cumple.
	Control de calidad del servicio de formación del Técnico Superior	R: Registro de visitas de Supervisión (En la carpeta del Instructor). R: Encuesta de	**CONTROL 5** Encuesta de Satisfacción del Alumno. Habilitación del alumno para	Anual	**CONTROL 5** Encuesta de satisfacción de Alumnos e Instructores efectuadas en setiembre de

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 24/08/2021
		Satisfacción de Alumnos F113 D: Informe de Satisfacción de Alumnos.	ingresar y evaluar digitalmente a través de un Link en el Drive, en un formulario/plantilla programada. **Indicador**: Cumple / No cumple		2020 con los formularios de encuesta F114, F115 y F116. Informe de requisito de calidad y satisfacción de clientes y partes interesadas de fecha 20/08/2021.
	Titulación formal del Técnico Superior:	D: Solicitud de emisión del Título de Técnico Superior a la Dirección del Programa Técnico Superior del SNPP con la nómina de egresados.	**CONTROL 6** Documento de solicitud de Titulación con la nómina de egresados **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 6** Nota Nº 105/2021 de la Dirección del Programa de Técnico Superior de fecha 24/03/2021, reconocimiento de la Nómina de Egresados del Programa de Técnico Superior (Resolución MTESS 356/2021), que habilita a la gestión por la dirección citada. Atrasos en la titulación a causa errores del MEC en la denominación Institucional.
OB 01 04 Desarrollar acciones de capacitación (Cursos Modulares)	**Habilitación y programación de las Acciones de Capacitación (Cursos Modulares)**	**En documento separado o único, compuesto de**: D: Plan Anual de Acciones de Capacitación (Cursos Modulares). D: Perfil Base de Entrada del Alumno. D: Perfil de Salida del Alumno. D: Programa de Estudios. D: Materiales Didácticos físicos y/o digitales para Instructores y Alumnos. D: Plan de Clases.	**CONTROL 1** Plan Anual de Capacitación Año 20XX **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 1** Programación Nacional CTA PD1 2021 Informe Nº 415/20 de fecha 18/12/2020 de la Dirección del CTA. Cumple.
	Examen de Admisión para Acciones de Capacitación (Cursos Modulares) Se efectúa la evaluación de Admisión en caso de exceso de demanda de alumnos.	**Carpeta del Examen de Admisión de Acciones de Capacitación conteniendo:** D: Lista de Alumnos Pre Inscriptos.	**CONTROL** 2 Lista de Pre Inscriptos (Con el registro de los Admitidos). **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL** 2 Verificada carpeta de Admisión del Curso Modular TIC, Curso de Programación WEB Java, de fecha 12/10/2020 al 18/12/2020, turno tarde, horario de 13:00 a 18:00, con 20 alumnos. Cumple.
	Acción de Capacitación (Desarrollo de los Cursos Modulares)	**Carpeta del Instructor de Acción de Capacitación conteniendo:** D: Programa de Estudios. D: Plan de Clases D: Lista de Participantes de Alumnos R: Registro de Asistencia de Alumnos R: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos por materias	**CONTROL 5** Carpeta del Instructor de Acciones de Capacitación **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL** 5 Revisada carpeta del Instructor del Curso Modular TIC, Curso de Programación WEB Java, de fecha 12/10/2020 al 18/12/2020, turno tarde, horario de 13:00 a 18:00, con 20 alumnos. Cumple.

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 24/08/2021
		D: Planilla de Calificaciones D: Proyecto Final de la Carrera.			
	Control de calidad del servicio de Acciones de Capacitación (Cursos Modulares)	R: Registro de visitas de Supervisión (En la carpeta del Instructor). R: Encuesta de Satisfacción de Alumnos F113 D: Informe de Satisfacción de Alumnos.	**CONTROL** 6 Encuesta de Satisfacción del Alumno. Habilitación del alumno para ingresar y evaluar digitalmente a través de un Link en el Drive, en un formulario / plantilla programada. **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL** 6 Encuesta de satisfacción de Alumnos e Instructores efectuadas en setiembre de 2020 con los formularios de encuesta F114, F115 y F116. Informe de requisito de calidad y satisfacción de clientes y partes interesadas de fecha 20/08/2021.
	Titulación formal de la Acción de Capacitación (Curso Modular):	D: Solicitud de emisión del Certificado de la Aprobación del curso Modular con la nómina de egresados.	**CONTROL** 7 Documento de solicitud de emisión del Certificado de Aprobación del Curso Modular con la nómina de egresados **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL** 7 Se emiten los Certificados. Se verifica en el sistema Informático Identidad el acceso del alumno al sistema para imprimir su certificado, eligiendo la salida en PDF o imprimir.
OB 01 05 Desarrollar acciones de especialización	**Habilitación y programación de las Acciones de Especialización (Cursos Modulares de Especialización)** **Se aplican los demás requisitos del servicio de OB 01 04**	**En documento único o separado compuesto de:** D: Plan anual de la acción de especialización. D: Perfil de Entrada del alumno con conocimiento avanzado para la especialización. D: Perfil de Salida del Alumno. D: Programa de Estudios D: Materiales Didácticos físicos y/o digitales para Instructores y Alumnos D: Plan de Clases D: Evaluación de Admisión. D: Lista de Alumnos Participantes D: Registro de Asistencia de Alumnos D: Registro de Actividades del Instructor D: Planilla de Altas y Bajas de Alumnos D: Evaluación y calificación de Alumnos D: Certificado de D: Planilla de Satisfacción de Alumnos. D: Registro de visitas de Supervisión	**CONTROL 1** Plan Anual de Capacitación Año 20XX **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 1** Programación Nacional CTA PD1 2021 Informe Nº 415/20 de fecha 18/12/2020 de la Dirección del CTA. Cumple.
OB 01 06 Desarrollar acciones de asistencia técnica.	**Habilitación y programación de las Acciones de Asistencia Técnica** 6. Desarrollado a solicitud de organizaciones públicas o privadas, conforme a disponibilidad de recursos. 7. En caso de capacitación, aplican los requisitos de servicio para acciones de	D: Solicitud de la Organización externa pública o privada. D: Programa de Estudio específico acordado con la organización solicitante. **Se aplican los demás documentos del Objetivo de Calidad OB 01 04**	**CONTROL 1** Plan Anual de Capacitación Año 20XX **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 1** Programación Nacional CTA PD1 2021 Informe Nº 415/20 de fecha 18/12/2020 de la Dirección del CTA. Cumple.

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 24/08/2021
	capacitación. 8. En caso de especialización, aplican los requisitos de servicios para acciones de especialización. 9. Los programas son desarrollados específicamente para las necesidades de la organización solicitante y aprobadas por la misma. 10. Las acciones se podrán desarrollar en el CTA, la organización solicitante o en ambas. **Se aplican los demás requisitos del servicio de OB 01 04**				
OB 02 01 Desarrollar los medios didácticos para las acciones formativas.	4. Identificar y determinar en forma anual los medios bibliográficos y/o electrónicos requeridos. 5. Material de Apoyo al desarrollo de la acción formativa. 6. Proveer los materiales a los alumnos en forma impresa y/o digital.	D: Listado de Medios Bibliográficos y/o Electrónicos requeridos elaborados, pendientes y programados. D: Manuales didácticos por materia o curso.	**CONTROL 1** Listado de Medios Bibliográficos y/o Electrónicos requeridos elaborados, pendientes y programados Año 20XX **Indicador**: Cumple / No cumple **CONTROL 2** (Materiales didácticos elaborados de materias programadas Año 20XX / Materiales didácticos de materias programadas Año 20XX) x 100	Anual Anual	**CONTROL 1** Área de Mecatrónica: Recursos didácticos en el Google Drive. Utilización de Moodle para e-learning administrado por PROCADIS. Área de Informática: recursos de didáctica en el Google Drive, compartido con sus alumnos. Área de Diseño de Moda: Instructores desarrollan sus materiales en forma individual. Comparten en forma digital los archivos. **CONTROL 2** Las áreas cuentan con materiales didácticos. La creación, actualización y distribución de los materiales didácticos es de responsabilidad de la Gerencia Técnica.
OB 03 01 Contar con los recursos de infraestructura, equipamientos, herramientas e insumos en función a la capacidad instalada y el programa anual de formación teórica y práctica.	4. Identificar, determinar y actualizar en forma anual los recursos de infraestructura, equipamientos, herramientas e insumos. 5. Mantener operativa los equipos e instrumentos de práctica solicitando la reparación de estos. 6. Elaborar un plan anual de contrataciones de los insumos y otros recursos materiales requeridos.	D: Inventario de Patrimonio del CTA. D: Memorando de Solicitud de Reparación a la Gerencia de Acción Formativa. D: Lista de Medios, con los insumos y materiales requeridos por cada área. R: Formulario de Control de No Disponibilidad de Equipos e Instrumentos para Prácticas.	**CONTROL 1** Inventario de Bienes de Uso del CTA registrados y actualizados. **Indicador**: Cumple / No cumple **CONTROL 2** Disponibilidad de Equipos de Laboratorio y para prácticas en general, disponible. **Indicador**: Cumple / No cumple. **CONTROL 3** Elaboración anual de lista de medios didácticos. **Indicador**: Cumple / No cumple	Anual	**CONTROL 1** Verificado el inventario actualizado de Bienes de Uso del CTA. A cargo del Departamento de Patrimonio, dependiente de la Gerencia Económica. **CONTROL 2** Se verifica que el CTA cuenta con Laboratorio y Talleres para prácticas para las tres carreras. **CONTROL 3** Verificada la elaboración en el mes de febrero de 2021 de la Lista de Medios de las tres áreas.
OB 04 01 Contar con instructores con excelente	4. Apoyo técnico en la instrucción y generación de capacidad para nuevas materias o módulos.	D: Memorando de Solicitud de Cooperación a la Koica. R: Planilla de Asistencia	**CONTROL 1** Voluntarios Instructores prestando asistencia. **Indicador**: Cumple / No	Anual	**CONTROL 1** La cooperación con técnicos instructores se ha pausado desde el inicio de la pandemia

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 24/08/2021
formación técnica y pedagógica.	Cooperación de Koica a través el envío de voluntarios desde Corea. 5. Formación y capacitación de los Instructores en Gestión de la Calidad. 6. La capacitación y desarrollo de Instructores es de responsabilidad de la Gerencia Técnica del SNPP.	a Curos de Gestión de la Calidad.	cumple **CONTROL 2** Registro de Capacitación a Instructores en Sistema de Gestión de la Calidad. **Indicador**: Cumple / No cumple		COVID 19 hasta la fecha. **CONTROL 2** Cursos de capacitación a distancia a través del sistema informático MOODLE. Cursos desarrollados por teleconferencia. Las capacitaciones presenciales se han suspendido por la Pandemia COVID 19, hasta la fecha.
OB 04 02 Contar con un plantel docente que permita cumplir adecuadamente el programa anual de acción formativa.	4. Identificar y determinar la cantidad de docentes por especialidad conforme a la programación anual. 5. Contar con los perfiles definidos de los docentes requeridos (formación, capacitación, experiencia y competencias) Es responsabilidad de la Gerencia Técnica. 6. Seleccionar y contratar docentes conforme a su capacidad técnica y pedagógica. Es responsabilidad de la DGTH.	D: Programación anual de cursos y recursos.	**Control 1:** Elaboración anual de la Programación de Cursos y por Materias. **Indicador**: Cumple / No cumple. **Control 2:** Perfiles de Docentes por familias profesionales. **Indicador**: Cumple / No cumple. **Control 3:** Selección y contratación del personal docente conforme a su capacidad técnica y pedagógica, conforme a los Perfiles Docentes definidos. **Indicador**: Cumple / No cumple.	Anual	**Control 1:** Se visualiza que los cursos son programados en el Sistema Identidad y habilitados por la Gerencia de Acción Formativa. Acceso WEB al sistema informático: https://identidad.mtess.gov.py/ Cumple. **Control 2:** El SNPP cuenta con un Manual de Perfiles de Docentes por familias profesionales unificado para los centros de formación. Cumple. **Control 3:** La DGDTH efectúa la selección y contratación del personal docente para los Centros de Formación del SNPP. Cumple.
OB 05 01 Adhesión a las políticas inclusivas del gobierno	3. No se efectúan discriminaciones de ningún tipo a funcionarios. 4. No se incluyen requisitos para la admisión de docentes y alumnos que puedan ser de carácter discriminatorio.	D; Publicaciones en redes sociales, página WEB y flyers elaborados.	**Control 1:** Visualización de las publicaciones y comunicaciones. **Indicador**: Cumple / No cumple.	Anual	**Control 1:** Control realizado en los medios de publicación en el periodo 2020/2021, no se encuentran requisitos que puedan ser considerados discriminatorios. Cumple.
OB 06 01 Cumplir con las normas que rigen la gestión de educación del SNPP y demás normas de aplicación general.	4. Aprobación y validación de los títulos de nivel terciario otorgados por el CTA (técnico superior). 5. Aprobación y validación de los certificados por cursos modulares, otorgados por el SNPP. 6. Cumplimientos de las normas legales de aplicación general.	D: Habilitación de la carrera de técnico superior por el MEC D: Los títulos son emitidos por el MEC	**Control 1**: Solicitud de autorización de apertura de cursos de Técnico Superior. **Indicador**: Cumple / No cumple.	Anual	**Control 1:** Se efectuó las solicitudes para la habilitación de los cursos con sus respectivas mallas y programas para los años 2020 y 2021. Cumple.
OB 07 01 Indagar los requisitos del cliente en forma periódica. Cumplir los requisitos de	4. Efectuar consultas anuales al cliente sobre satisfacción del servicio y requisitos de calidad. 5. Implementar proceso de control de productos no	D: Acta de Resultados del Taller de Satisfacción del cliente y/o Encuestas. D: Informe de Requisitos de Calidad y Satisfacción de Clientes y Partes	**Control 1:** Revisión anual de los registros de control de cumplimiento de requisitos: - Acta de Taller con clientes y partes interesadas. - Encuestas a clientes y partes	Anual	Control 1: Se efectúa la revisión anual de los registros por el Responsable del SGC y la Auditoría de Calidad: Encuestas (Setiembre 2020), Informe de Satisfacción (Agosto 2021), Queja de

OBJETIVO DE LA CALIDAD	REQUISITOS DEL SERVICIO	DOCUMENTO Y REGISTRO D: Documento R: Registro	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	MEDICIÓN Y RESULTADOS AL 24/08/2021
calidad del cliente	conformes. 6. Efectuar acciones correctivas en los procesos de detección de no conformidades.	Interesadas. R: F009 Queja del cliente. R: F005 Producto no conforme. R: F004 Formulario de acción correctiva y de mejora. R: F010 Listado de Registros de Acciones Correctivas R: F011 Listado de Registros de Acciones de Oportunidades de Mejora.	interesadas. - Informe de Requisitos de Calidad y Satisfacción de Clientes y Partes Interesadas. - Queja de Clientes. - Producto No Conforme. - SAC - Listado de Registros de SAC de NC y OM. **Indicador**: Cumple / No cumple.		Clientes (Agosto 2021), SAC emitidas y listados de control actualizados. Cumple.
OB 08 01 Implementar las oportunidades de mejora de los recursos, el personal y la gestión del servicio de acción formativa, efectuando periódicamente la revisión de los procesos.	5. Implementar el procedimiento de Mejora Continua. 6. Auditoría de la Calidad del SGC del CTA. 7. Revisión anual del SGC por la Dirección. 8. Implementar oportunidades de mejora del SGC.	R: F004 Formulario de acción correctiva y de mejora. R: FOR 010 Listado de Registro de Acciones Correctivas. R: FOR 011 Listado de Registro de Acciones de Mejora / Preventiva. R: FOR 012 Informe de Auditoría de la Calidad R: FOR 013 Informe de Revisión del SGC por la Dirección	**Control 1** Verificación del Informe de Revisión del SGC por la Dirección. **Indicador**: cumple / no cumple. **Control 2** Verificación que se haya elaborado el Informe de Auditoria de Calidad. **Indicador**: cumple / no cumple. **Control 3** Verificación que se hayan emitido la acción correctiva en los casos que correspondan. **Indicador**: cumple / no cumple	Anual	**Control 1:** Se ha emitido el Informe de Revisión por la Dirección del SGC correspondiente al ejercicio 2020/2021, en fecha 25/08/2021. Cumple. **Control 2.** Se ha elaborado el Informe de Auditoría Interna de la Calidad correspondiente al periodo 2020/2021, en fecha 23/08/2021. Cumple. **Control 3:** Se ha emitido las SAC por NC y OM por servicios no conformes, no conformidades con la norma y oportunidades de mejora del SGC. Cumple.

Compras
Req. 8.4.;

Nota: Fueron utilizados como medios de comunicación, la plataforma de Google Meet, whatsapp mensajería, videollamadas whatsapp, llamadas telefónicas y correos electrónicos, sin inconvenientes en la comunicación.

Auditado:

- Compras según PAC aprobado: Maria Angelica Medina / Jefa de departamento de asistencia y analisis de evaluación de la UOC. +595 971 943899,

- Compras según pedido solicitado a la GAS: Auditado: Lic. Luis Sato – Jefe de Departamento Académico. Correo: ilsato@yahoo.com; snppcentroctsoviedo@gmail.com

Documentos verificados:

- PF4_Gestión de Compras: FOR 02 16 01 Solicitud de Bienes y Servicios, Vigencia: 01/12/2019,

Muestras verificadas,

- Memorandum de Solicitud de Bienes y Servicios,
- Gestión de contratación por la UOC – Gestión de adquisiciones GCOUC01 01
- Elaboración del plan anual de contratación PAC institucional

Durante auditoria se comenta que los Pedidos de utilies o servicios de mantenimientos, limpieza, guardia de seguridad del pedido general, se realiza una consolidación la dirección administrativa de todos los pedido para el llamado. Dependen de la GAS (Gerencia de Accion Formación Formatica)

Se toman las siguientes muestras de adquisiciones:

Memorandum de Solicitud de Bienes y Servicios 2020 del 146/19, del 22.04.2019,
- Aprobación del Jefe administrativo: ok, verificado,
- Aprobación directo del CTA: ok, verificado.

Memorandum de Solicitud de Bienes y Servicios 2021 81/2021, del 04.02.2021,
- Aprobación del Jefe admnistrativo: ok, verificado,
- Aprobación directo del CTA: ok, verificado.

Pedidos de Compra a la GAS.
Gladys Zarate / Encargada de despacho de administracion y rrhh,
Durante entrevista se menciona que Gerencia Económica: depende el deposito que provee al CTA, en conjunto
- Orden de entrega: 6.330,
- Pedido por memo: 036/21, 12.04.21, 100
- Pedido: 5162, 30,
- Fecha: 12.04.21,
- Pedido: 12.04.21, Naylon para desmalezadora 30 metros,
- Firmado: ok, recepcionado.

- Orden de entrega: 6564,
- Pedido: 5370, utiles de oficina, por memo,
- Fecha entrega: 25.05.21,
- Fecha de pedido: 17.05.21,
- Firmado: ok, recepcionado.

Pedidos de compras a la UOC, según PAC
- Se evidencia el PAC anual según resolución 370/20 ejercicio fiscal 2020, aprobado,
- Se evidencia el PAC anual según resolución 231/21 ejercicio fiscal 2021, aprobado,

Adjudicación de la Licitación 379326 - SERVICIO DE GUARDIA DE SEGURIDAD PARA SEDE CENTRAL Y REGIONALES DEL SNPP - PLURIANUAL - AD REFERENDUM

Firmado el 29.12.20, por 6 meses por todas las dependencias del SNPP.

PROVEEDOR: Paraguay SECURITY S.A.
- ID de Licitación: *379326,*
- Etapa Adjudicada
- Nombre de la Licitación: 02/2020
- Convocante: Dirección Administrativa del SNPP
- Unidad de Contratación: ok,
- Categoría: *SERVICIO DE GUARDIA DE SEGURIDAD*
- Tipo de Procedimiento -Contratación: OK,
- Estado: Licitación Adjudicada, Sistema de Adjudicación
- Fecha de Publicación:
- Número de Contrato: *Firmado el 29.12.20, por 6 meses,*
- Ampliación- adenda: contrato 41/2020,
- Monto: 705.036.210, gs,
- Ampliación: 36 dias, del 29.06.21
- En proceso pendiente de llamado: ID: 391661, 04/21, Proveedor: Organización Whasamn SRL., Security, firmado el 06.08.21, 12 meses,
- Datos del Pago (Conformidad de servicio): dirección de gestión economica presentación de la factura, pedidos de pago y tiene la dirección financiera.

- Codigo de contratación: orden de servicio,

Contrato de la Licitación 382867 - SERVICIO DE LIMPIEZA PARA SEDE CENTRAL Y REGIONALES DEL SNPP - PLURIANUAL - AD REFERENDUM

PROVEEDOR: Firma Poti S.A., se evidencia la resolución 1251/2020, de fecha 09.09.20,

- ID de Licitación: 382867,
- Etapa Adjudicada
- Nombre de la Licitación: Licitaciones publica nacional SBE No- 01/2020 ,
- Convocante: Direccción adminitrativa,
- Estado: Licitación Adjudicada, Sistema de Adjudicación
- Por Total: Monto Total Adjudicado:
- Tipo de Procedimiento LPN - Licitación Pública Nacional
- Número de Contrato: 25.09.20 por 12 meses
- Vigencia: por 12 meses
- Datos del Pago (Conformidad de servicio): dirección de gestión economica presentación de la factura, pedidos de pago y tiene la dirección financiera.
- Codigo de contratación: ok, bajo contrato 14/2020

<u>Evaluación de proveedores y comunicación – Realizado por la UOC.</u>
Evaluación de proveedor y comunicación:

- Poti S.A.: evaluación 09.09.20, informe del : 07.09.20, recomienda, notificado el 09.09.20
- Organización Watchman SRL: 23.07.21, informe del 22.07.21, recomienda, notificado el 23.07.21 recepcionado
- Security: 23.07.21, informe del 22.07.21, recomienda, notificado el 23.'7.21 recepcionado.

7. Nonconformities/ *No conformidades*

Nonconformity N°/ *No conformidad N°.:* **1 of/***de* **1**		☐**Major/** *Mayor* ☒**Minor/***Menor*	
Department / Function/ *Departamento/Función*:	PRODUCCIÓN	Standard Ref/ *Standar de Ref*:	ISO 9001:2015 Req. 8.1.
Document Ref./ *Documento Ref.*:	FOR 02 12 01 Proceso Administrativo de cierre de Curso, 01/12/2019	Issue/Rev Status/ *Edición/revisión:*	Versión 01
Details Of Non-Conformity/ *Detalles de la No Conformidad* :			
Durante entrevista no se evidencia el cumplimiento de FOR 02 12 01 Proceso Administrativo de cierre de Curso con respecto a los pasos: Recepción y verificación del informe y Remisión de informe de finalización de curso con un Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente y Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica adjunto con el memoramdum del jefe del área correspondiente. Evidencia Objetiva: Numero Nacional: 15.648 año 2020 y 29.707 año 2021. Adicionalmente no se evidencia la planilla de bajas y altas enviado por el instructor del numero nacional 28.398 año 2021.			

- Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit / A*cciones propuestas por el cliente para atender no conformidades menores establecidas en esta auditoria:*

SAC N°	Acción Inmediata
1/1	Se realizará una reunión para realizar la toma de acciones.

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyse the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained. / *Las No Conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva del estándar de auditoría incluyendo acciones para analizar la causa de la no conformidad y prevenir la recurrencia, y el manteniendo los registros completos*

☐ Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately **including a cause anlaysis,** and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a **follow up visit** within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued. / *Las acciones correctivas para tratar las no conformidades Mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente incluyendo el análisis de causas y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará **una visita de seguimiento** en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su efectividad, y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuada.*

☐ Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately, **including a cause anlaysis,** and **records with supporting evidence sent to the SGS auditor** for close-out within 90 days. ./ *Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas incluyendo el análisis de causas, deberán ser ejecutadas inmediatamente y **los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS** para su cierre en el plazo de 90 días.*

☒ Corrective Actions to address identified minor non conformities **including a cause anlaysis,** shall be documented on a action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit / / *Las acciones correctivas para tratar no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causas, deberán ser documentadas en un plan de acción y enviadas al auditor en un plazo de 90 días para su revisión. Si las acciones son juzgadas como satisfactorias, las mismas serán revisadas en su implementación en la siguiente visita de seguimiento.*

☐ Corrective Actions to address identified minor non-conformities **including a cause anlaysis,** have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit. / *Las acciones correctivas para tratar no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causas han sido detalladas en un plan de acción y las mismas, revisadas por el auditor, han sido juzgadas como satisfactorias y serán monitoreadas en su implementación en la siguiente auditoria de seguimiento*

☐ Appropriate **cause analysis** and immediate **corrective and preventive** action taken in response to each non-conformance as required. / *Análisis de causas apropiados y acciones correctivas y preventivas inmediatas fueron tomadas en respuesta a cada no conformidad tal como requerido.*

Note:- Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification. */ Nota: auditorias iniciales, re-certificaciones y ampliaciones de alcance - la recomendación de certificación no podrá ser otorgada hasta tanto la casilla N° 4 ha sido completada. Para auditorias de re-certificación el tiempo indicado podría ser reducido en el sentido de asegurar la re-certificación antes del vencimiento del certificado vigente.*
Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on *all* identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken. / *Nota: En la siguiente auditoria de seguimiento, el equipo auditor de SGS realizará el seguimiento de todas las no conformidades identificadas para confirmar la efectividad de las acciones correctivas tomadas.*

8. General Observations & Opportunities for Improvement/ *Observaciones Generales y Oportunidades para Mejora*

OBSERVACIONES:

1. **Producción:** Se observa la necesidad enfática de mejorar la información documentada sobre seguimiento de los objetivos e indicadores de procesos para la toma de acciones ante incumplimientos.

2. **Producción**: Se observa la necesidad enfática de actualizar la matriz de riesgos y oportunidades con respecto al factor Pandemia, ejemplo de riesgos: de disponibilidad de recursos y la relación del mismo con la lentitud en la enseñanza y aprendizaje.

3. **Producción**: Se observa la necesidad de verificar en el FOR 02 09 04 el punto de aprueba la solicitud de habilitación de la Programacion del Curso en el Sistema Informático Identidad para su remisión a la Gerencia de Acción Formativa por parte del Director del CTA.

4. **Compras**: Se observa la necesidad de buscar una manera apropiada para evaluar a los proveedores de útiles de oficina y servicios.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. **Producción:** Evaluar la firma del director en la planilla de asistencia de los cursos.

2. **Compras:** Evaluar de actualizar FOR 02 16 01 Solicitud de Bienes y Servicios sobre el proceso de gestión de compras ocasionales y/o excepcionales.

3. **Compras** Evaluar la criticidad en el proceso sobre los riesgos de atraso de entrega de los productos, mala calidad de los productos entregados no contar con la totalidad del pedido solicitado, redactar mal la especificaciones técnicas de lo solicitado.

9. Opening and Closing Meeting Attendance Record / Registro de participación a las reuniones de apertura y cierre

Name / *Nombre*	Position / *Cargo*	Opening / *Apertura* 02.09.21	Closing /*Cierre* 02.09.21
Paola Giménez	Auditor Líder / Especialista Sectorial	*Presente*	*Presente*
Marcos Rey	Auditor	*Presente*	*Ausente*
Walter Noldín	Director MECIP	*Presente*	*Presente*
Nelson Lopez Irala	Director CTA	*Presente*	*Presente*
Luis Sato	Jefe Departamento Académico	*Presente*	*Presente*