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*:	**ISO 9001:2015**		**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*:	31-Mar-2022	
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*:	Ing. Marcos Rey - Auditor líder		**Additional team member(s)** / *Miembros adicionales del equipo* :	Lic. Paola Gimenez - Auditor	
Additional Attendees and Roles / *Participantes adicionales y sus roles:*	---				

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"
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* _____ -- 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*:

Cierre de CAR 1/1.
Hallazgo: Durante entrevista no se evidencia el cumplimiento del 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 del numero nacional 28.398 año 2021.

Causas:
La razón principal en el periodo evaluado es la introducción modalidades Virtuales de Cursos con mayor uso de la tecnología, cursos a distancia disminución del contacto físico y uno de papelería . Las aprobaciones se da directamente en sistema y se evito por medias de seguridad la remisión de documentaciones.

Acciones:
Revisar los procedimientos observados, ajustar socializar y capacitar al personal sobre la nueva metodología de gestión documental y ajustar todos los procedimientos inherentes o asociados, se toman las siguientes muestras,
Documentos verificados:
• 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),

Muestras verificadas.
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 – 2022 – Memo CTA N° 457/2021 – 17.12.2021 – firmado por Director CTA.

Se toman muestras del sistema de identidad,
Durante la auditoría no se evidencia reclamos o quejas de los alumnos o instructura durante el periodo analizado no se tuvo. Recepcion de quejas y Reclamos de Alumnos e Intructores (PD3).

2021
Tipo : Modular,
CURSO: ILUSTRADOR DIGITAL DE MODA,
- Sistema Identidad: 36001,

- Año: 2021,
- Modalidad: Semi presencial,
- Nombre del programa: Área de diseño de moda,
- Horas: 112, 150 Carga horaria,
- Inicio: 07.09.21 REAL - 02.08.21 PD1,
- Fin: 16.11.21 REAL - 08.09.21 PD1,
- Comunicación realizada: en el sistema,
- Participantes: 35 participantes inscriptos,

Muestra:

- Wendy Fleitas, Solicitud de inscripción: en el sistema y cedula: en el sistema,
- Lie Kawamura, Solicitud de inscripción: en el sistema y cedula: en el sistema, Reprogramación del curso: no aplica,
  Test de adminisión: no aplica,
- 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,
- Memorandum con la lista de participantes admitidos: ok,
- Aplica Memo de Curso Reprogramado – PD2?: no aplica,
    1. Aplica CPI?-PD2: si, Planilla de resultados de la evaluación: no aplica,
- Planilla de asistencia -PD3: ok,

Wendy Fleitas: 80%,
Lie Cabamura: 76%,

- Planilla de bajas y altas: no tuvo,
- Instructor-PD3: Pamela Barrientos,
- Registro de actividades de instructores-PD3: ok,
- Planilla de Calificaciones PD3: 1 al 4, tetramodular,

Wendy Fleitas: 3,
Lie Kawamura: 4,

- Reconsideración en calificación?-PD3: no aplica,
- Evaluación del alumno: ok,
- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: ok,posee,
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4: ok, posee,
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: ok, posee,

Estado: Valoración PD4.

Tipo: Modular,
CURSO: TECNOLOGIA Y CONECTIVIDAD DE REDES.

- Sistema Identidad: 37444,
- Año: 2021,
- Familia: TIC y OFIMATICA,
- Horas: 80 Carga horaria,
- Inicio: 22.11.21 , 04.03.21 PD1,
- Fin: 20.12.21, 31.03.21 PD1,
- Participantes: 30,
- Modalidad: PRESENCIAL,
- Comunicación realizada: en el sistema,

Muestra:

- Brenda Gimenez, constancia de inscripción, cedula: registro en sistema,
- Alejandra Oliva, constancia de inscripción, cedula: registro en sistema,
- 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,
- Memorandum con la lista de participantes admitidos: ok,
- Estado de aprobación del curso: 80%
- Aplica Memo de Curso Reprogramado – PD2?: no aplica,

1. Aplica CPI?-PD2: si, Planilla de resultados de la evaluación: no aplica,

- Planilla de asistencia -PD3: ok,

Brenda Gimenez, 5 % de asistencia,
Alejandra Oliva, 80% de asistencia,

- Planilla de bajas y altas: no tuvo,
- Instructor-PD3: Guido Benitez,
- Registro de actividades de instructores-PD3: ok
- Planilla de Calificaciones PD3: 1 al 4, tetramodular,
- Brenda Gimenez, 0,
- Alejandra Oliva, 4,
- Reconsideración en calificación?-PD3: no aplica,
- Evaluación del alumno: ok,
- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: ok,posee
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4: ok, psosee
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: ok, posee,

Estado: Valoración PD4.

2022

Tipo: Modular,
CURSO: Especialidad Soporte Técnico para PC,

- Sistema Identidad: 38235,
- Año: 2022,
- Familia: TIC Y OFIMATICA,
- Horas: 80,
- Inicio: 14.02.22,
- Fin: 14.03.22,
- Modalidad: PRESENCIAL,
- Participantes: 30,
- Comunicación realizada: en el sistema,
- Programa de estudios – PD1 - FOR 02 09 03: ok,

Muestra:

- Joel Olmedo: inscripción y cedula: ok, verificado,
- Juan Agüero: inscripción y cedula: ok, verificado,
- 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,
- Aplica Memo de Curso Reprogramado – PD2?: no aplica,
    1. Aplica CPI?-PD2: si, Planilla de resultados de la evaluación: no aplica,
- Planilla de asistencia -PD3: OK,
- Joel Olmedo: 90%,
- Juan Agüero: 90%,
- Planilla de bajas y altas: ok,
- Instructor-PD3: Guido Benitez,
- Registro de actividades de instructores-PD3:
- Planilla de Calificaciones PD3: 1 al 4 tetramodular,
- Joel Olmedo: 4,
- Juan Agüero: 4,
- Reconsideración en calificación?-PD3: no aplica ,
- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: Ok, posee,
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4: Ok, posee,
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: Ok, posee,
- Estado: Valoración PD4.

Curso: MICROPROGRAMACION DE AVR ENLADER, INICIO: 14.02.22 Y 14.03.22, TIPO: MODULAR,
Estado: Valoración PD4, Instructor: Raul Fleitas Ortellado,

- Memorandum de informe de final del curso del jefe del área correspondiente- PD4: ok, posee,
- Memorandum de informe de final del curso del Dpto. de Tecnología Académica-PD4: ok, posee,
- Memorandum de solicitud de certificación de curso-PD4: ok, posee.

Cerrado 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.):*

Coordinación de Calidad - Contexto de la organización

Auditado: Walter Noldin – Director del Mecip y Encargado SGC, Telf: 983 849620, walternoldin53@gmail.com

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

Se han verificado los siguientes documentos:
Manual de calidad: MCA Versión 01 con vigencia desde el 01/12/19

Alcance: Ok, sin cambios (definido en el manual de calidad)
Gestión de Formación de Técnico Superior y Cursos Modulares del Centro Tecnológico De Avanzada Paraguay - Corea (CTA)
Requisitos No aplicables: 7.1.5.2 (Trazabilidad de las mediciones), debidamente justificadas en el Manual de Calidad

a) Política de Calidad: Versión 01 con vigencia desde el 01/12/19

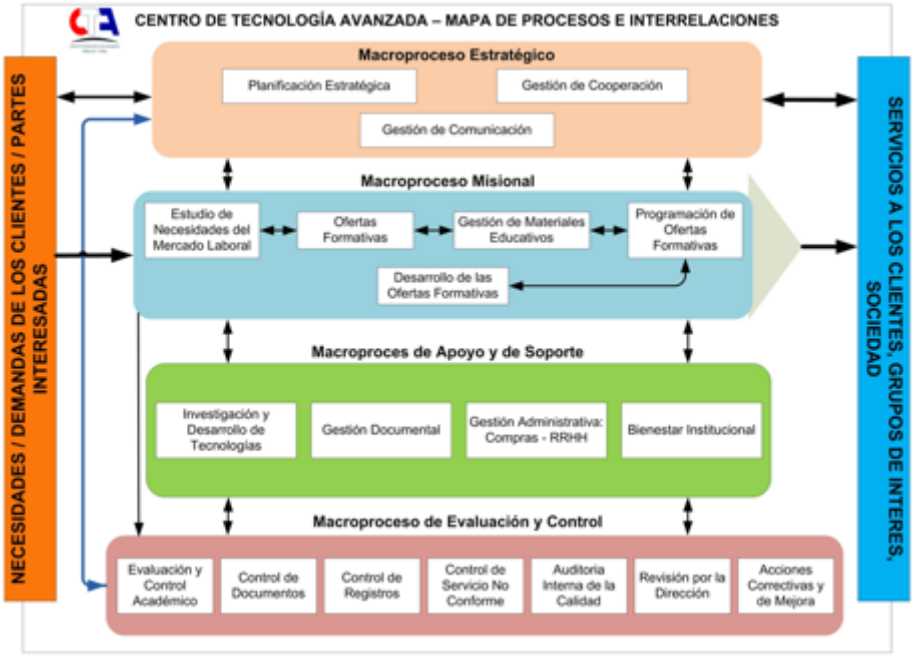
POLITICA DE LA CALIDAD: Ok, sin cambios (definido en el manual de calidad)

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.

La misma se encuentra publicada a disposición de las partes interesadas en la Web:
https://www.snpp.edu.py/cta/wp-content/uploads/2020/01/Politica-de-la-Calidad-del-Centro-Tecnologico-de-Avanzada-CTA.pdf

Mapa de Proceso:



Partes interesadas:

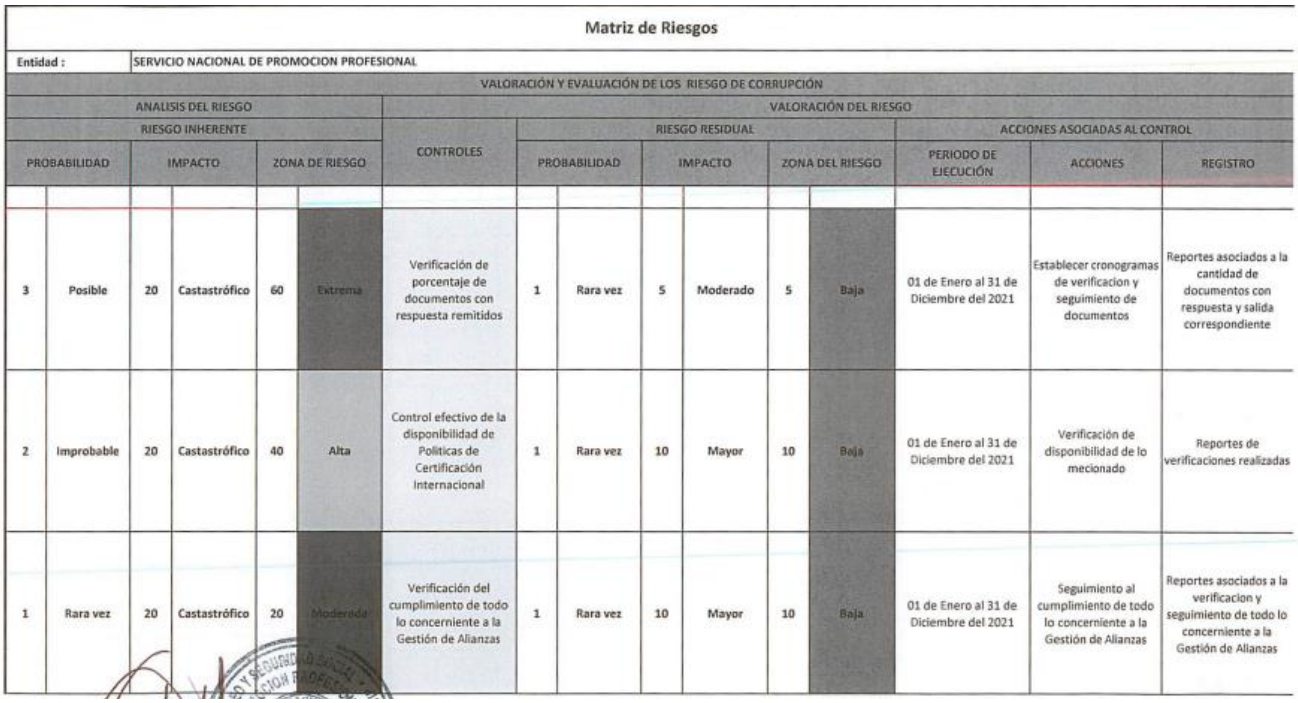
- ✓ Dependencias internas del SNPP
- ✓ Clientes y partes interesadas externas (Cliente, Empresas, Ministerio de Educación y Ciencias, Proveedores, Funcionarios, Organismos Cooperantes, Consejo Nacional de Educación Superior (CONES), Gremios, Funcionarios

- ✓ Normativas legales de aplicación

Riesgos:

Matriz de Riesgos

Entidad :	SERVICIO NACIONAL DE PROMOCION PROFESIONAL						
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO							
CLASIFICACIÓN DEL RIESGO Y MACROPROCESO	*MACROPROCESO*	*OBJETIVO DEL MACROPROCESO*	CAUSAS		RIESGOS		CONSECUENCIA
			INTERNO	EXTERNO	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
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
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 Allanzas 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



Matriz de Riesgos

Entidad :	SERVICIO NACIONAL DE PROMOCION PROFESIONAL																
VALORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
ANALISIS DEL RIESGO							VALORACIÓN DEL RIESGO										
RIESGO INHERENTE								RIESGO RESIDUAL						ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			
PROBABILIDAD		IMPACTO		ZONA DE RIESGO		CONTROLES	PROBABILIDAD		IMPACTO		ZONA DEL RIESGO		PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES	REGISTRO		
3	Posible	20	Castastrófico	60	Extrema	Verificación de porcentaje de documentos con respuesta remitidos	1	Rara vez	5	Moderado	5	Baja	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	Establecer cronogramas de verificacion y seguimiento de documentos	Reportes asociados a la cantidad de documentos con respuesta y salida correspondiente		
2	Improbable	20	Castastrófico	40	Alta	Control efectivo de la disponibilidad de Politicas de Certificación Internacional	1	Rara vez	10	Mayor	10	Baja	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	Verificación de disponibilidad de lo mecionado	Reportes de verificaciones realizadas		
1	Rara vez	20	Castastrófico	20	Moderada	Verificación del cumplimiento de todo lo concerniente a la Gestión de Alianzas	1	Rara vez	10	Mayor	10	Baja	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	Seguimiento al cumplimiento de todo lo concerniente a la Gestión de Alianzas	Reportes asociados a la verificacion y seguimiento de todo lo concerniente a la Gestión de Alianzas		

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 administrativo calificado.	1. Establecer alianzas o proyectos que contemplen capacitación a los 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	

Amenazas	Estrategia Amenazas
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: **PLC APY 03**

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.
	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

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

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

Fecha de realización: 21.03.22
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

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 2021, 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 durante el periodo 2021, 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 ha tenido como consecuencia acciones que a mediano y largo plazo deben de contribuir a la mejora del SGC. Las actividades de mejora en proceso se detallan en el apartado correspondiente de esta revisión.
Se espera que, en conjunto, con los resultados de la encuesta del ejercicio 2021, 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 SNPP, y por tanto 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 y se mantiene sin modificaciones.
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, fono clase y presencial.
Resolución Nº 130/2022 por la cual se establece el nuevo procedimiento para la programación de acciones formativas en el SNPP, para el ejercicio fiscal 2022.

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 noviembre de 2021.
A este efecto, se ha aplicado el formulario F114 Encuesta de Satisfacción de Alumnos y F116 Encuesta de Satisfacción de Instructores. La fecha de la realización de la encuesta fue en el mes de noviembre de 2021.
Para la realización de las dos 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, a través del Departamento de Empleabilidad y Bienestar del CTA y de la Dirección de Pasantías del SNPP.
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 evalúan en el documento Objetivos de Calidad (OCA), y conforme a la misma, el CTA cumple en general con los objetivos de calidad, quedando aspectos de mejora necesarias en cuanto a la satisfacción de los alumnos en el proceso de formación.
En el documento OCA se ha evidenciado dos aspectos en los que se debe mejorar para el cumplimiento total de los objetivos:

1. El nivel de insatisfacción de los alumnos, que se evidenció en promedio en un 10% en las encuestas con alumnos.
2. El nivel de insatisfacción de los instructores manifestado en un promedio del 20% de los encuestados, sobre los aspectos del proceso de desarrollo de las clases

Con relación a la gestión del año anterior, Se ha solucionado el error del MEC en el registro del CTA como institución de formación técnica superior y se ha procedido al otorgamiento de los Títulos habilitantes alumnos egresados de cohortes anteriores.

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

Se ha corregido en un 80% la ejecución de los procesos del periodo anterior durante el primer año de la pandemia COVID 19 la falta de algunos documentos en las carpetas. Esta situación había originado por la situación de pandemia, en la cual las actividades se efectuaban por cuadrillas, parte de ellas se efectúan a distancia o teletrabajo, el aislamiento impuesto, la falta de tiempo y alcance de control para las áreas operativas. A partir del ejercicio 2022 se espera un cumplimiento del 100%.

Se ha evidenciado no conformidades con el servicio:

1. El resultado de la encuesta de satisfacción de requisitos de los alumnos, que ha arrojado un nivel insatisfacción promedio del 10% descripto en el Informe de Satisfacción de Clientes.
2. El resultado de insatisfacción en un promedio de 20% descripto por los instructores encuestados sobre el desarrollo de los cursos.

Estos resultados de insatisfacción son menores y representan que ha habido avances en el proceso de mejora del SGC con relación a años anteriores.

Se han emitido las acciones correctivas correspondientes a las no conformidades mencionadas.

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

La SAC 1 al 12 correspondientes a la auditoría interna de la calidad y auditoría externa de periodos anteriores se encuentran concluidas y cerradas a la fecha.

En fecha 22/03/2022 se emitieron las SAC 13 y 14, que se encuentran en proceso.

1.c.5 Resultados de seguimiento y medición:

Los resultados de las actividades de seguimiento y medición se evidenciaron en los objetivos de calidad evaluados y medidos en el documento OCA, así como en el seguimiento de las no conformidades y las acciones correctivas emitidas y cerradas de los numerados del 1 al 12.

1.c.6 Resultados de las auditorías:

En fecha 22 de marzo de 2022 se ha tenido la conclusión y emisión del informe de una auditoría interna de calidad. En los informes constan dos no conformidades menores sobre las cuales se han emitido las SAC 13 y 14, que se encuentran abiertas y en proceso de gestión.

El Informe de Auditoría Interna anterior 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 en el Presupuesto General de la Nación (PGN).

1.d. La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades:

Durante el periodo de esta revisión, el CTA no ha sufrido pérdidas o daños por la ocurrencia de riesgos o siniestros.

Se deberá continuar ejerciendo acciones a fin de incrementar los beneficios a través del aprovechamiento de las oportunidades. En este contexto, el MTESS y el SNPP de las evaluaciones anuales de la demanda laboral y el contacto con los gremios de producción, ha identificado la necesidad de una nueva carrera técnica con mucho énfasis en las nuevas tecnologías.

Se ha habilitado de esta manera la nueva carrera de Técnico Superior en Mecatrónica en Robótica Industrial, además de cursos modulares para esta especialidad.
El CTA se encuentra en proceso de incrementar la cantidad de equipamientos, adicionales al existente, que se están gestionando con recursos propios.

1.e. Oportunidades de mejora:
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.
En el periodo 2021 se ha podido implementar la metodología de formación semi presencial lo cual ha mejorado los niveles de aceptación de los alumnos sobre la calidad de formación. Conforme a las encuetas, las cifras de insatisfacción se redujeron a un 10%.
En las encuestas del periodo 2020, los comentarios de la encuesta sobre el modelo de formación técnica profesional, a la pregunta abierta, los criterios mayoritarios se resumían 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.
Con relación a estos resultados de medición, el SNPP y a través de ello el CTA han implementado:
a. La mejora en el uso de tecnología para el proceso de enseñanza con la implementación de la tecnología del sistema informático MOODLE en la modalidad de Técnico Superior, en coordinación con el Programa de Capacitación a Distancia (PROCADIS) desde el periodo 2021.
b. La adopción de mejoras y mayor comprensión en la implementación de la nueva metodología de enseñanza virtual, que no es la misma que la presencial.
c. La creación de una Escuela para Instructores desde el año 2022 por medio de la aplicación MOODLE y en forma presencial, proyecto gestionado por la Dirección Gestión del Talento Humano.

2.2. Necesidad de cambios del SGC
Se ha considerado la necesidad de cambios en el SGC en el diseño del servicio de formación a los alumnos:
1. Con un uso más intensivo de la herramienta tecnológica de Moodle, para utilización del e-learning por el CTA, proceso ya iniciado en cursos de Técnico Superior.
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 y funcionalidades de la aplicación informática Identidad.
4. Mejora del diseño de un Sistema de Recursos Didácticos para el aprendizaje del SNPP, a través de una consultoría en curso.

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 utilizó en primera instancia la modalidad Fono clases, la cual conforme a las encuestas ha generado un elevado nivel de insatisfacción especialmente en los alumnos.
Actualmente se encuentra en proceso de implementación otra modalidad de formación a distancia a través de recursos de tecnología más avanzadas, como el MOODLE.

Se deberá efectuar el seguimiento y medición con los alumnos e instructores anualmente a fin de analizar el impacto de estos y su resultado.
Se evidencia y reitera en los comentarios las preocupaciones de los alumnos e instructores 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.

Se seguirá evaluando, validando y gestionando 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 conforme a los recursos disponibles en el Presupuesto de la Institución.

2.4. Nuevas necesidades de recursos o modificación de estos:
Se encuentra en proceso de incorporación:
1. Tecnologías de comunicación e información en los procesos de formación del CTA, en especial ante las nuevas modalidades de enseñanza distancia 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 (MOODLE).
3. Diseño de un Sistema de Materiales didácticos y/o repositorio de recursos didácticos.

Coordinación de Calidad - Documentos

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

- Se visualiza el decreto Nª 4678 por la cual se aprueba la estrategia nacional de formación profesional con fecha 31.12.20

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 Notas Nº 28, 29,30, 32, 34, 37 y 53, todos del mes de enero de 2021
2- Necesidad de formación según demanda laboral
   a. Informe de Coyuntura Socio económica NotaNº236/2020de fecha30/12/2020 del Departamento de Tecnología Académica del CTA
3- Desarrollar acciones de formación del nivel de técnico superior
   a. Resoluciones VES Nº 368/2017de 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 de2021 por Resolución 60/2021se 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 delos requisitos con los documentos y registros correspondientes.
4- Desarrollar acciones de capacitación (modular)
   a. Programación Nacional CTAPD1 2021Informe Nº 415/20 de fecha18/12/2020 de la Dirección del CTA. (Cumple)

Coordinación de Calidad – Mejora

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

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

Auditoría Interna
Realizada en fecha: 21/03/2022 al 22/03/2022
Según informe de auditoria Interna F 155 fueron tratados todos los puntos previsto en el Plan de auditoria interna F 154, se ha detectado 2 NC de carácter menor con las N° 13 y 14, correspondientes a las áreas
De los procesos misionales, todas ellas con análisis de causa correctos y acciones a tomar también correctos

Nº	CATEGORÍA	REQUISITO	PROCESO O ÁREA	DECRIPCIÓN DEL HALLAZGO	SAC Nº
1	NC Menor	8.5.1.	Control de la Producción y de la Provisión de Servicios	Se evidencia en el resultado de la encuesta a alumnos que el servicio tiene una insatisfacción promedio del 10% en temas específicos.	NC 13
2	NC Menor	8.5.1.	Control de la Producción y de la Provisión de Servicios	Se evidencia en el resultado de la encuesta a instructores que el servicio tiene una insatisfacción promedio del 20% en temas específicos.	NC 14

Mejora Continua:

SAC Nª: 10
Fecha: 23.08.21
Área origen: Dto. De ejecución y control de cursos
Descripción: Se evidencia la falta de algunos documentos en la carpeta de instructores
Causa: Las carpetas deben ser completadas por los instructores con las documentaciones requeridas por los procedimientos y diseño del SGC. Durante el proceso de la pandemia COVID 19 se ha trabajado en cuadrillas, a distancia, con un nivel de supervisión directa menos estricto. Esto ha generado que el área académica del CTA ha dependido de los Instructores para que procedan a completar su carpeta, sin que falta alguna documentación, lo cual en algunos casos no ha sucedido
Acciones: Capacitar y sensibilizar a los instructores sobre la importancia de su contribución al SGC y su impacto la conformidad del servicio.
Situación actual: cerrado eficaz en fecha 30.11.21

SAC Nª: 11
Fecha: 23.08.21
Área origen: Dto. De ejecución y control de cursos
Descripción: Se evidencia que se ha presentado demora significativa en un requisito legal y reglamentario que es la emisión del Título de Técnico Superior
Causa: Las áreas deben contar con recursos didácticos elaborados por los Instructores y aprobados por la Gerencia Técnica. No se evidencia un control de los recursos didácticos disponibles, conforme a las materias a cursar. Según una evaluación preliminar al 31/12/2019 solo se cuenta con el 27% de materiales de educativos sobre un 100% de materias
Acciones: Efectuar gestiones ante el MEC a fin de agilizar la corrección de error y posibilitarla emisión de los títulos de Técnico Superior.
Situación actual: cerrado eficaz en fecha 13.12.21

Producción.
Contacto:
1. Luis Sato / +595 971 301202 / ilsato@yahoo.com;
2. Walter Noldin / +595 983 849620 / walternoldin53@gmail.com;

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.

Ver pistas de auditoría en el apartado de cierre de la no conformidad 1/1.

Dirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Contactos:

Analia Cristaldo Leiva / 0982.208.574 / acrsitaldoleiva@gmail.com
Luis Sato / +595 971 301202 / ilsato@yahoo.com;
Walter Noldin / +595 983 849620 / walternoldin53@gmail.com;

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.

Documentos verificados:

- Manual de calidad MCA vigente, Vigencia: 01/12/2019

7.2 Competencia
La organización ha:

a) Determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
b) Asegurado que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
c) Aplicado, cuando ha sido necesario, acciones con sus funcionarios para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
d) Conservado la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Se encuentra documentado en:

1. Documento MF Manual Funciones que contienen los Perfiles de Cargos.
2. Documento GTH 01 01 Concurso Público por Oposición.
3. Documento GTH 01 02 Concurso de Méritos.
4. Documento GTH 02 01 Gestión de Administración del Personal – Legajos.

Muestras verificadas.
Legajos.
Se verifica manual de perfiles requeridos para el cargo a ocupar, y se toma muestra de la nomina de funcionarios activos,
Se verifica organigrama actualizado resolución 2037/19 a la fecha.ok,

Empleado	*Cargo*	*Fecha de ingreso*	*Formación*	*Educación*	*Experiencia*	*Desempeño*
CATALINA VERA DE SANABRIA	*INSTRUCTOR, Diseño de Moda*	*28/03/2019*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*92%, Sobresaliente, 01.07.21 al 31.12.21*
MARTA ELIZABETH AGUILAR RIVAS	*INSTRUCTOR, Desarrollo Personal.*	*28/03/2019*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*80% muy bueno, 01.07.21 al 31.12.21*
PAMELA ESPERANZA, BARRIENTOS GONZALEZ	*INSTRUCTOR, Diseño de Moda.*	*18/03/2019*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*90%, muy bueno, 01.07.21 al 31.12.21*
MOISES OSMAR, AVALOS TORRES, INSTRUCTOR	*INSTRUCTOR, TIC, Informatica*	*01/04/2014*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*Ok, posee*	*100% Sobresaliente, 01.07.21 al 31.12.21*

Capacitaciones
Se evidencia la resolución MTESS 1743/2021, por el cual se aprueba el plan de capacitación ejercicio fiscal 2021 del servicio nacional de promoción profesional dependiente del ministerio de trabajo, empleo y seguridad social de fecha 24.11.21,

En talento humano durante entrevista se verifico que el plan de capacitación 2021 aprobado el 15.04.21, del SNPP, ok, próximo en proceso de ser realizado para abril 2022. Resolución 1122/2019 donde menciona que los instructores deben de capacitarse en ciertas área según su requisitos para el cargo.

Durante entrevista se menciona con el Coordinador de Calidad que:
Utilización de Profesionales y/o técnicos voluntarios de la cooperación con KOIKA que proveen capacitación y entrenamiento.

Falta de política de capacitación y actualización de los profesionales técnicos en cuanto a sus especialidades.

a) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
    a. Documento Planilla de asistencia a los talleres o capacitación del SGC.
    b. A través del desarrollo de la capacitación del Documento Plan de Capacitación y del subproceso SMC 01 06 Mejora continua.

Se evidencia el plan de trabajo-implemetación del modelo estandar de control interno – AÑO 2022, aprobado entre eñ 01.02.22 al 04.02.22,

Se toma muestra de Socialización y Talleres INSITU.

- Capacitación: Socialización de todo lo concretamente relacionado a la politica de control interno, acuerdos y compromisos eticos, protocolo de buen Gobierno, misión, visión, objetivos y planes de acción a todos los niveles de la organización, organigrama institucional, perfiles de puesto, politicas operacionaes a todos los niveles organizacionales, y comunicación institucional. Se visualiza acta del comité de control interno Nro.01.22, realizado el 24.02.22, registro de asistencia, ok,
- Planificación: 07.02.22 al 30.12.22
- Ejecución: ok, evidencia: planilla de asistencia, ok, 26.01.22, acta de entrega-recepción de fecha 26.01.22
- Estado: Finalizado.

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.*:	Inscripciòn de participantes, FOR 02 10 03, Vigencia: 01/12/2019	Issue/Rev Status/ *Edición/revisión:*	Versión 01
Details Of Non-Conformity/ *Detalles de la No Conformidad* :			
No se evidencia el cumplimiento del procedimiento Inscripción de participantes, Código: FOR 02 10 03 con respecto a las actividades de recepción y archivo de documentos, el cual menciona como tarea recibir una copia de la cédula de identidad del participante y su constancia de inscripción impresa y archivar dichos documentos recepcionados. Evidencia Objetiva: Cursos: - Ilustrador Digital de Moda, fechas: 07.09.21 al 16.11.21 de los alumnos: Wendy Fleitas y Lie Kawamura. - Tecnología y conectividad de redes, fechas: 22.11.21 al 20.12.21, del alumno: Alejandra Oliva, - Especialidad Soporte Técnico para PC, fechas: 14.02.22 al 14.03.22 de los alumnos: Joel Olmedo y Juan Agüero.			

- 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/	

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:

01. Producción: Evaluar la aplicabilidad de la planilla digital de seguimiento de publicación en el FOR 02 10 02.

02. Producción: Evaluar la trazabildiad del Memorandum de PD1 para la habilitación y el memorándum PD2 para la aprobación.

03. Producción: Evaluar el método del reloj marcador en el FOR 02 11 01 administración ejecución y control del curso.

04. Producción: Evaluar el porcentaje establecido para la asietncia de los alumnos establecido en el FOR 02 11 03 evaluación del alumno.

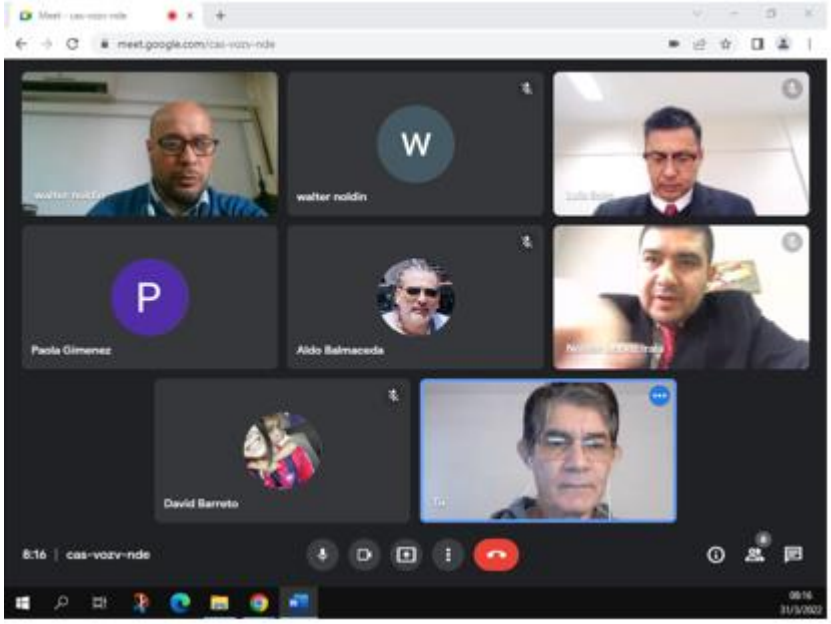
05. Dirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano: Evaluar de mejorar la redacción con respecto al punto de competencia y la relación con el plan de trabajo de mejora establecido en el manual de calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

01. Producción: Analizar la diferencia entre la planilla de califaicaciones y la planilla de procesos en el FOR 02 11 05 Evaluaciòn Integral (360 grados) de Alumnos e Instructores (PD3)

02. Coordinación de Calidad: analizar la pertinencia de incluir en las estrategias de las oportunidades una columna con el análisis del seguimiento del mismo.

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

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

Reunión de Apertura