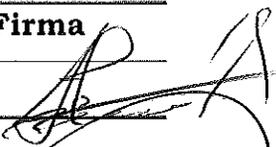
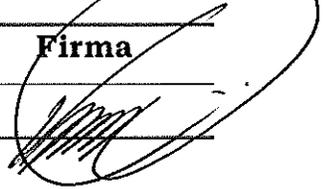


 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 1 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

<b>Revisado por</b>	<b>Unidad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Antonio Marín González	UPL	19/9/2013	
<b>Aprobado por</b>	<b>Unidad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Juan Marcos Delgado Zumbado	Director		

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 2 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

## INDICE

<b>1. PROPÓSITO</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. RESPONSABILIDAD</b>	<b>3</b>
<b>4. ABREVIATURAS</b>	<b>3</b>
<b>5. REFERENCIAS</b>	<b>3</b>
<b>6. DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>7.1 Definición de metodología para escoger auditores.</b>	<b>5</b>
<b>7.2 Definición del programa anual</b>	<b>6</b>
<b>7.3 Preparación para el Proceso</b>	<b>7</b>
<b>7.4 Ejecución</b>	<b>8</b>
<b>7.5 Evaluación Post Auditoría</b>	<b>10</b>
<b>7.6 Capacitación</b>	<b>10</b>
<b>8. Anexos</b>	<b>12</b>

---

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 3 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

## 1. PROPÓSITO

Desarrollar un procedimiento que permita llevar a cabo de manera continua el proceso de revisión interna del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica; con el fin de verificar la conformidad con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma INTE-ISO 9001:2008 y los requisitos del sistema de gestión de la calidad, así como si las actividades y los resultados relacionados que se han implementado y mantenido de manera eficaz.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas funcionales de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica.

## 3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la Dirección de la Oficina de Suministros aprobar el procedimiento.

Es responsabilidad del jefe inmediato de la Unidad de Planificación Logística a la que pertenece el procedimiento el conocer y velar por la ejecución del mismo.

Es responsabilidad de los auditores internos conocer y cumplir fielmente el procedimiento tal y como se especifica.

## 4. ABREVIATURAS

OSUM: Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica

## 5. REFERENCIAS

INTE:ISO 19011:2012. Directrices para las Auditorías de los Sistemas de Gestión.

## 6. DEFINICIONES

**Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen un conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 4 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

**Equipo Auditor:** Conjunto de auditores previamente aprobados para llevar a cabo las actividades de auditoria en la organización, incluyéndose en esto el proceso de entrevista y recopilación de información así como el análisis.

**Auditor Líder:** Encargado de realizar el plan de auditoria y responsable directo en todo el proceso. Este planifica, distribuye tareas, asigna funciones, etc.

**Evidencia objetiva:** Pruebas que confirman o no todo lo descrito en la documentación revisada en el estudio previo

**Conformidad:** Todas aquellas evidencias que se ajustan a los criterios definidos.

**No Conformidad:** Todas aquellas evidencia que no se ajustan a los criterios definidos.

**No Conformidad Mayor:** Es una ausencia o la no aplicación sistemática de parte de un apartado de la norma. Varias no conformidades menores en contra de un apartado de la norma

**No Conformidad Menor:** Es el incumplimiento de un requisito especificado en un apartado de la norma.

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 5 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable	Registros
<b>7.1 Definición de metodología para escoger auditores.</b>		
7.1.1 Evalúa y selecciona los candidatos para Auditores Internos de Calidad de acuerdo a lo requisitos de selección, para conformar la base de datos de Auditores Internos y se hace en el primer semestre del año (Anexo 1).	Jefatura de la UPL	
7.1.2 Presenta las candidaturas a Consejo Asesor	Jefatura de la UPL	
7.1.3 Analiza las candidaturas para seleccionar los auditores.	Consejo Asesor	
7.1.4 Si el Consejo Asesor no aprueba la candidatura, lo comunica al funcionario	Jefatura de la UPL	
7.1.5 Si se aprueba la candidatura lo comunica al funcionario e introduce a los auditores en el registro correspondiente.	Jefatura de la UPL	Formulario Registro de Auditores (Anexo 8)
7.1.6 Completa el registro de auditores para cada auditor interno con nombre, puesto que desempeña en la OSUM, área de trabajo y conformidad	Jefatura de la UPL	Formularios Registro de Auditores (Anexo 8)

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 6 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

Actividad	Responsable	Registros
con los criterios de selección.		
7.1.7 Actualiza el registro de auditores una vez al año con información proveniente de la evaluación de auditores y el proceso de capacitación. 1	Jefatura de la UPL	Formularios Registro de Auditores (Anexo 8)
<b>7.2 Definición del programa anual</b>		
7.2.1 Elabora un programa anual de auditorias internas con el fin de planificar ordenadamente las actividades dentro de la organización. <sup>2</sup>	Jefatura de la UPL	Programa Anual de Auditorias Internas (Anexo 2)
7.2.2 Presenta el programa anual en el mes de enero al Consejo Asesor para su aprobación.	Jefatura de la UPL	Programa Anual de Auditorias Internas (Anexo 2)
7.2.3 Aprueba el programa anual de Auditorias Internas.	Consejo Asesor	Programa Anual de Auditorias Internas (Anexo 2)
7.2.4 Realiza las correcciones necesarias al programa anual de Auditorias Internas, en caso de que no sea aprobado por el Consejo Asesor.	Jefatura de la UPL	Programa Anual de Auditorias Internas (Anexo 2)

<sup>1</sup> Puede incluirse en el grupo de auditores, personal externo a la OSUM, que cumpla con los requisitos definidos de escogencia.

<sup>2</sup> El programa anual incluye los capítulos que serán evaluados, las áreas a las cuales compete esta auditoría y el periodo de realización.

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 7 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

Actividad	Responsable	Registros
<b>7.3 Preparación para el Proceso</b>		
7.3.1 Un mes antes de iniciar la auditoria, selecciona al grupo auditor y auditor líder con base en el registro de auditores (según Anexo 9)	Jefatura de la UPL	Formularios Registro de Auditores (Anexo 8)
7.3.2 Presenta selección al consejo Asesor para su aprobación.	Jefatura de la UPL	
7.3.3 Estudia selección de auditor líder.		
7.3.4 De no ser aprobado, presenta otra propuesta.	Jefatura de la UPL	
7.3.5 Si es aprobado comunica a auditor líder y grupo auditor. <sup>3</sup>	Jefatura de la UPL	
7.3.6 Elabora el plan de auditoria el cual incluye Objetivo, alcance, cronograma de actividades, conformación del grupo de auditores, metodología a utilizar y la fecha de entrega del informe de auditoría (ver anexo 3)	Auditor líder	Formulario Plan de Auditoria (Anexo 3)
7.3.7 Aprueba el plan de auditoria, para que sea ejecutado tal y como fue definido.	Jefatura OSUM	Formulario Plan de Auditoria (Anexo 3)

<sup>3</sup> Si por alguna razón justificada se desea incorporar un funcionario sin la debida educación y/o experiencia, el jefe de la UPL debe pedir autorización al Consejo Asesor.

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 8 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registros</b>
7.3.8 En caso de que no se apruebe el plan Realiza las modificaciones indicadas al plan, indicadas por la Jefatura de la OSUM para que sea aprobado (en caso de que no se apruebe plan original).	Auditor Líder	Formulario Plan de Auditoría (Anexo 3)
7.3.9 Remite el plan a las jefaturas de las unidades por auditar dos semanas antes de iniciar.	Auditor líder	Correo Electrónico
7.3.10 Elabora las listas de chequeo una semana antes de dar inicio al proceso.	Auditor líder Equipo Auditor	Listas de Chequeo (Anexo 4)
<b>7.4 Ejecución</b>		
7.4.1 Explica los alcances y objetivos de la auditoría, metodología, cronograma de actividades además presenta al grupo de auditores. (Reunión de Apertura)	Auditor Líder	Formulario Reunión de Apertura (Anexo 6)
7.4.2 Lleva a cabo la auditoría durante el periodo definido en el plan de auditoría. (Auditoría documental y Auditoría in situ, completa cada lista de chequeo según corresponda, utilizando métodos de verificación como la entrevista	Equipo Auditor	Lista de Chequeo (Anexo 4)



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

Vicerrectoría de Administración

AUDITORIAS INTERNAS DE  
CALIDAD

Código:  
PR-0505



OSUM

Versión:  
01

Página:  
9 de 20

Fecha de Emisión:  
18/9/2013

Actividad	Responsable	Registros
e inspección de evidencias.)		
7.4.3 Elabora el informe de auditoría que contiene fecha, alcance, objetivo, no conformidades (mayores y menores), aspectos positivos, oportunidades de mejora.	Equipo Auditor	Formulario de No conformidad / Observaciones (Anexo 5)
7.4.4 Expone el informe de auditoría. (Reunión de Cierre)	Equipo Auditor	Formulario de Reunión de Cierre (Anexo 6)
7.4.5 Presenta el informe al Consejo Asesor máximo dos semanas después de que se llevó a cabo la auditoría, con previa aprobación de la jefatura de la UPL.	Auditor Líder	Informe Final
7.4.6 Elabora el Plan de Acción Correctiva de acuerdo con las no conformidades y según procedimiento de acciones correctivas.	Cada jefatura de las unidades involucradas	Formulario de No conformidad / Observaciones (Anexo 5)
7.4.7 Implementa acciones correctivas en el caso de No Conformidades mayores o menores, efectúa una auditoría de seguimiento, para verificar que se eliminaron las no conformidades detectadas y sus causas.	Equipo Auditor	

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 10 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

Actividad	Responsable	Registros
<b>7.5 Evaluación Post Auditoría</b>		
7.5.1 Una vez que se presenta el informe, el auditor Líder es evaluado por los auditores y jefes auditados, este a su vez evalúa al grupo auditor con forme al desempeño y cumplimiento, según el formato de evaluación.	Auditor Líder Equipo de Auditores Cada jefatura de las unidades involucradas	Formato de Evaluación de Auditores (Anexo 7)
7.5.2 Incluye la información en el registro de auditores.	Jefatura UPL	Formulario Registro de Auditores (Anexo 8)
7.5.3 Comunica a cada auditor los resultados. <sup>4</sup>	Jefatura UPL	
<b>7.6 Capacitación</b>		
7.6.1 Elabora un plan de capacitación anual para los auditores en aspectos críticos detectados en las evaluaciones, necesidades expresadas en el registro de auditores, mantenimiento y actualización de sus	Jefe UPL	

---

<sup>4</sup> Si un auditor no aprueba la evaluación, el Consejo Asesor autoriza la inhabilitación del Registro por parte del Jefe de la UPL y determina las acciones a seguir para poder reincorporarlo o procede a su exclusión del cuerpo auditor. (Para poder reintegrarse debe esperar un plazo de seis meses y recibir una charla de refrescamiento.)

---

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 11 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registros</b>
conocimientos.		
7.6.2 Traslada el plan de capacitación al jefe correspondiente para su aprobación.	Jefe UPL	

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 12 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

## 8. Anexos

### Anexo 1

#### Selección de Auditores Internos de Calidad

Aspecto	Requisito mínimo
Educación	Mínimo educación universitaria.
Entrenamiento	Curso de Auditor Internos de Calidad (dado por OSUM, o ente externo). Como mínimo conocimiento de la aplicación de la Norma INTE-ISO-9001:2008 y las actividades de auditoría.
Experiencia	Mínimo un año de trabajar en forma ininterrumpida para la OSUM, o tener conocimiento de Sistemas de Gestión.



 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 14 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

### Anexo 3

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>		FO-0506	 OSUM																				
				<b>Fecha de Revisión</b> 18/9/2013																				
<b>1. Objetivo</b>																								
a. _____ b. _____ c. _____																								
<b>2. Alcance:</b>																								
_____																								
_____																								
<b>3. Datos del Grupo de Auditores</b>																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Nombre</th> <th>Area</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>					N°	Nombre	Area																	
N°	Nombre	Area																						
<b>4. Cronograma de Actividades</b>																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Hora</th> <th>Actividad</th> <th>Auditor</th> <th>Entrevistado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>					Fecha	Hora	Actividad	Auditor	Entrevistado															
Fecha	Hora	Actividad	Auditor	Entrevistado																				
<b>5. Metodología:</b>																								
_____																								
_____																								
<b>6. Fecha de Reuniones:</b>																								
Apertura: _____ Cierre: _____																								
<b>7. Fecha esperada de entrea del informe de auditoría:</b> _____																								
Aprobación del Auditor Líder: _____																								

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 15 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

### Anexo 4

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>LISTA DE CHEQUEO</b>	FO-0507	 OSUM	
			<b>Fecha de Revisión</b> 18/9/2013	
<b>LISTA DE CHEQUEO</b>				
<i>Oficina de Suministros</i>				
<b>Capítulo:</b>		<b>Proceso:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Apartado:</b>		<b>Auditado:</b>		
		<b>Evaluaadores:</b>		
<b>Requerimientos</b>				
(Descripción del (los) requisito(s) de la norma):				
a				
b				
<b>Verificación</b>				
<b>Pregunta</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple parcialmente</b>	<b>Método de Verificación</b>
a				
b.1				
b.2				
<b>Evidencia objetiva</b>				
<b>Pregunta</b>	<b>Detalle de la evidencia</b>			
a				
b.1				
b.2				

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 <b>OSUM</b>
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 16 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

**Anexo 5**

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>FORMULARIO DE NO CONFORMIDADES / OBSERVACIONES</b>	<b>FO-0508</b>	 <b>OSUM</b>
			<b>Fecha de Revisión</b> 18/9/2013
<b>1. Información General</b>			
Áreas Auditadas:			
Nombre Auditor Líder:			
Auditor:			
Puesto Colaborador Auditado:			
Fecha			
<b>2. Descripción</b>			
<b>Clasificación:</b> <input type="checkbox"/> <i>Conformidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Observación</i> <input type="checkbox"/> <i>No conformidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Mayor</i> <input type="checkbox"/> <i>Menor</i>			
<i>Evidencia objetiva:</i>			
Firma del auditor _____ Firma Jefe Oficina _____			
<b>3. Comentarios</b>			

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 17 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

### Anexo 6

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>FORMULARIO DE REUNIÓN DE APERTURA / CIERRE</b>	FO-0509	 OSUM
			<b>Fecha de Revisión</b> 18/9/2013
<input type="checkbox"/> Reunión de Apertura <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> Reunión de Cierre</span>			
<b>Fecha:</b> _____ <b>Hora de inicio:</b> _____			
<b>Hora de Finalización:</b> _____			
<b>Area(s) por auditar / auditada(s)</b>			
a. _____			
b. _____			
c. _____			
d. _____			
<b>1. Participantes</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Firma</b>	
<b>2. Observaciones</b>			
<b>3. Resumen de la Auditoría (En caso de Reunión de Cierre)</b>			
<b>No conformidades</b>		<b>Mayores:</b> _____	
		<b>Menores:</b> _____	
<b>Fecha Presentación de Informe de Auditoría:</b>		_____	
<b>Presentación de Plan de Acciones Correctivas:</b>		_____	
<b>Aprobación del Auditor Líder:</b>		_____	

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 18 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

### Anexo 7

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>EVALUACION DE AUDITORES</b>				<b>FO-0510</b>	 OSUM
						<b>Fecha de Revisión</b> 18/9/2013
<b>Fecha:</b>						
<b>Auditor Evaluado:</b>						
<b>Período de Realización</b>						
<b>Evaluador_</b>						
<b>Evalúe al Auditor de acuerdo con los siguientes criterios:</b>						
<b>Cumplimiento con el procedimiento</b>	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	
<b>Objetividad</b>	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	
<b>Capacidad de Trabajo en Equipo</b>	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	
<b>Discrecionalidad</b>	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	
<b>Profesionalismo</b>	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	
<b>Observaciones</b>						
<b>Firma de Evaluador:</b>						



 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> Vicerrectoría de Administración	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> PR-0505		 OSUM
		<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 20 de 20	<b>Fecha de Emisión:</b> 18/9/2013

### Anexo 9

#### Criterios de selección de Auditor y Auditor Líder.

Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobar el curso de Auditor Interno.</li> <li>- 2 auditorias completas como auditor, en los últimos dos años.</li> <li>- Personal independiente al área por auditar.</li> <li>- Experiencia laboral total mayor a 3 años.</li> </ul>
Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobar el curso de Auditor Interno.</li> <li>- Haber participado en algún proceso de auditoria como personal auditado u observador.</li> <li>- Personal independiente al área por auditar.</li> <li>- Experiencia laboral total mayor al menos 1 año.</li> </ul>