



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES DEL ESTADO DE YUACATÁN

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS.

**Clave:
PR-GC-AI-03**


Fecha de autorización: 28/marzo/2018

Versión: 03


**Mtro. José Manuel Flores Acosta
Autorizó**


**Mtro. Mario Alberto Vivas Pinzón
Revisó**


**Lic. Jorge Mauricio Tun Peña
Realizó**

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
	Versión fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	2 de 11

Lista de siglas y abreviaturas.

FGE: Fiscalía General del Estado de Yucatán

ICF: Instituto de Ciencias Forenses

DOE: Diario Oficial del Estado

GC: Gestión de Calidad


SGC: Sistema de gestión de calidad

IEC: Comisión Electrónica Internacional

ISO: Organización Internacional de Normalización

ILAC: Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios.

MGC: Manual General de Calidad del Instituto de Ciencias Forenses

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	3 de 11

Índice

1.- Objetivo

2.- Alcance


3.- Responsabilidades

4.- Definiciones

5.- Auditorías internas

- Planificación y calendarización
- Selección de auditores
- Capacitación de auditores
- Auditores
- Resultados de la auditoría
- Oportunidad de mejora
- Resguardo de las auditorías

6.- Control de cambios

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	4 de 11	

1. **Objetivo**

El presente procedimiento esta realizado con la finalidad de establecer las directrices bajo las cuales el ICF y la gerencia de calidad, deberán de planificar, realizar, documentar y resguardar todo lo relativo a las auditorías internas del sistema de gestión de calidad, para verificar que el ICF cumple con lo establecido en las normas internacionales ISO/IEC 17025 y 17020 y el documento G 19 de ILAC, y que sus actividades y resultados siguen un estándar de calidad adecuado.

2. **Alcance**

Este procedimiento es aplicable para todos los laboratorios y la gerencia de calidad del ICF que forman parte del sistema de gestión de calidad.


3. **Responsabilidades**

Para la correcta ejecución de este procedimiento las funciones quedan establecidas a continuación:

- **Alta Dirección.** Revisar los hallazgos de la auditoria y los resultados de las mismas y verificar la documentación de las auditorías internas durante su revisión anual y después de las auditorías internas o externas.
- **Gerente de Calidad.** Designará, planificará y calendarizará las auditorías internas que realizará el auditor o equipo auditor al ICF, informará a los laboratorios de que sección del SGC se auditará. Seleccionar a la persona o personas competentes para formar al equipo auditor y realizar la auditoría interna. Verificar que se cumpla la planificación y calendarización de las auditorias así como verificar que se realicen las auditorías internas. Juntar la documentación, registros y demás documentos para cuando se realice una auditoría interna a la gerencia de calidad o designar a la persona que junte toda la información y lo demás expuesto.
- **Líder Técnico/Jefe de departamento:** Realizará o designará a la persona que junte toda la documentación que será auditada, atender, responder o aclarar dudas a los auditores, monitorear frecuentemente la auditoria interna, además es su obligación cumplir con el plan y calendarización de las auditorías internas.
- **Personal operativo.** Explicar y responder las cuestiones que los auditores le hagan y cumplir con los lineamientos de este procedimiento y de lo descrito en los respectivos manuales del SGC.

4. **Definiciones**

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que cumplen con los criterios de auditoria.
- **Auditoria interna:** Son las realizadas por parte de la propia institución,
- **Criterios de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compare la evidencia de la auditoria.


	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	5 de 11	

- **Evidencia de la auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoria y que es verificable.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la auditoria:** Resultado de la auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.
- **Auditado:** Laboratorio o área que es auditada.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoria.
- **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario de un experto técnico.
- **Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al auditor.
- **Programa de auditoria:** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Alcance de la auditoria:** Extensión y límites de una auditoría.
- **Plan de auditoria:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

5.- Auditorías internas


Planificación y calendarización

- El gerente de calidad es quien planifica cuando se realizaran las auditorías internas, para ello, el gerente o la persona que él designe llenan el FO-GC-PLAI-12.
- Durante el fin de año o al principio del siguiente (diciembre o enero) el gerente de calidad tendrá la planificación de las auditorías para el año que ha de iniciar.
- El llenado del formato FO-GC-PLAI-12 podrá ser a computadora o con tinta de bolígrafo.
- Planificada la auditoría interna, el gerente de calidad informa a los laboratorios cuando se llevará a cabo la auditoría interna, esta comunicación podrá ser por medio de llamada telefónica, oficio o correo electrónico. En donde se le informa el objetivo y alcance de la auditoría, quien o quienes realizarán la auditoría, quien será el líder de auditoría y cuantos días durará la auditoría. Se le podrá también enviar la sección correspondiente del FO-GC-PLAI-12 al área a auditar por correo electrónico o impresa el gerente de calidad decidirá la forma de notificación.
- La notificación al área a auditar se realizará por lo menos 15 días antes de la auditoría interna.
- El área que será auditada, cuando tenga conocimiento de que será auditado debe de recopilar toda la documentación, que servirá como evidencia de auditoría.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	6 de 11	

Realización de la auditoría

- El gerente calidad designa al auditor o equipo auditor para realizar la auditoría, cuidando que un mismo auditor no revise su propio trabajo. También se podrá seleccionar a un experto técnico que puede ser del área a auditar que únicamente analizará cuestiones técnicas para explicar al auditor o equipo auditor.
- El auditor o equipo auditor, tendrá un encargado quien es el que encabeza la auditoría interna, las demás personas serán auxiliares que también realizan observaciones que apoyan a los hallazgos, hacer preguntas y aportar a las conclusiones de la auditoría.
- El auditor o equipo auditor para realizar la auditoria llenan el formato FO-GC-PAI-13 unos días antes de iniciar la auditoría hasta el punto 4 del formato, la cual se podrá llenar a computadora o mano con tinta, para tener una guía a seguir para realizar la auditoría, se deberá de establecer que sección del SGC se auditará y bajo que lineamientos para poder llenar el FO-GC-PAI-13. Este formato será llenado por la persona encargada que vaya a realizar la auditoria o por la persona que el gerente de calidad designe, cumpliendo con los objetivos y lineamientos trazados.
- El auditor o equipo auditor pueden imprimir la lista de verificación de las normas ISO/IEC 17025 o 17020 (FO-GC-VSG-14, FO-GC-VSG-08 respectivamente) o llenarla de forma digital en computadora.
- El auditor o equipo auditor teniendo sus documentos antes señalados, se dirigen al área a auditar el día y hora planeada.
- En el primer contacto con el área a auditar, el gerente de calidad está presente o la persona que él designe y el encargado de auditoría, se explica en qué consiste la auditoría interna, que se verificará, y cuánto tiempo durará la auditoría interna y cuantos días y se aclaran dudas, dejando registro en la minuta de los participantes en el FO-GC-MRGC-36.
- El líder auditor se auxilia de la lista de verificación de las normas correspondiente y empieza la auditoria, según el plan descrito en FO-GC-PAI-13
- Cuando el líder de auditoría pregunta un punto de las listas de verificación, se espera respuesta y posteriormente se solicita la evidencia de auditoría del punto señalado, el encargado de auditoría lo revisa y si tiene dudas pregunta al auditado, posterior a la revisión el líder de auditoría o algún auxiliar anota sus observaciones en la lista de verificación.
- El encargado de auditoría o algún auxiliar marca los recuadros del formato correspondiente según la norma a auditar, dependiendo de si el laboratorio cumple o no con los requisitos.
- Al terminar el día o la duración de la auditoria, se explica que el día siguiente se seguirá con la auditoría y que rubros faltan, así sucesivamente hasta cumplir con el plan establecido.
- Terminada la auditoría interna el encargado auditor hace un cierre de auditoría en donde se explica, que procede con el análisis de la evidencia de auditoría y que el gerente de calidad de manera oportuna remitirá las conclusiones. Se solicitará que el auditado ponga su nombre y firme el FO-GC-PAI-13 cuando el gerente de calidad o la persona que él designe le entregue una copia del formato.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	7 de 11	


- El encargado de la auditoría termina de llenar el FO-GC-PAI-13 a computadora o a mano con tinta (del punto 5 al 7), para llenar el formato se auxiliará del FO-GC-VSC-14 o FO-GC-VSC-08 y las observaciones vertidas en ella.
- El auditor o equipo auditor llena completamente el FO-GC-PAI-13 y lo remite al gerente calidad junto la lista de verificación para su análisis y consentimiento. La remisión podrá ser de forma impresa o por correo electrónico. El gerente de calidad al revisar la documentación pone su nombre y firma el apartado de revisión y avala los resultados o en su caso imprime 2 juegos del documento y lo firma, al igual que el encargado de la auditoría.
- El gerente de calidad o la persona que él designe remiten los FO-GC-PAI-13 para al área auditada para que sean firmadas.
- El gerente de calidad o la persona que él designa lleva el FO-GC-PAI-13 en original al área auditada para que el auditado firme ambos documentos, dejándole únicamente un juego para sus registros.
- El líder técnico/jefe de departamento es quien de preferencia firmará el FO-GC-PAI-13 o en su caso la persona que él designe.
- El área auditada recibe el FO-GC-PAI-13 y una vez enterado de los resultados se apega a los procedimientos de la gerencia de calidad pertinentes para modificar el hallazgo de auditoría (PR-GC-ACPM-04).

Notas:

- Las auditorías internas se realizarán una vez al año a los laboratorios y gerencia de calidad pudiendo ser desde el de enero a diciembre.
- La auditoría tendrá una duración de 1 día a 5 días de lunes a viernes, para tal efecto el Gerente de calidad tendrá en su FO-GC-PLAI-12 la semana por la cual se llevará acabo la auditoria.
- Todas las áreas deberán ser auditadas en por lo menos en un apartado del SGC o en su totalidad sin excepción alguna.
- Cuando los laboratorios validen algún método nuevo o estén documentando algún procedimiento nuevo, este se someterá a auditoría interna y a observación directa para verificar su eficacia y apego al sistema de gestión de calidad. Se otorga el plazo de 2 meses para juntar la documentación para revisar su eficacia por parte del gerente de calidad o la persona que él designe. No se utilizarán los formatos de verificación.
- Si se trata de una auditoría adicional debido a un hallazgo nivel 2 según el PR-GC-ACPM-04, la auditoría se realizará revisando la documentación de la actividad modificada por parte del gerente de calidad o la persona que él designe. No se utilizarán los formatos de verificación.

Selecciones de auditores


- Las personas seleccionadas para ser auditores serán elegidos por el gerente de calidad y tendrán la autorización del director del ICF.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	8 de 11	

- Los auditores seleccionables son aquellos que acreditan o poseen conocimientos probados sobre, sistemas de gestión de calidad o en las normas ISO/IEC 17025 o 17020, 9001 entre otras ISO aplicables.
- El gerente de calidad o la persona que él desine realiza la lista de auditores internos en el formato FO-GC-LAI-15, dicha lista es resguardada en la gerencia de calidad en la carpeta de auditorías, en un archivero o lugar designado para su resguardo, en dicha carpeta también se anexarán las copias de las constancias de los auditores internos que acreditan su conocimiento.
- El personal que es aspirante a auditor interno y no posea la documentación que acredite tener conocimientos sobre el sistema de gestión de calidad o las normas ISO, se someten a plan de capacitación de auditores internos.

Capacitación de auditores

- La capacitación de los auditores, se realizará por medio de cursos internos (réplicas) o externos realizados por organizaciones ajenas al ICF o FGE, sobre las normas ISO.
- El gerente de calidad, podrá decidir si se realiza una réplica del curso del sistema de gestión de calidad por las personas que ya cuenten con la constancia que acredita el conocimiento o si la dirección del ICF solicita vía oficio o correo electrónico al Instituto de Capacitación y Servicio Profesional de Carrera un curso referente a gerencia de calidad y normas internacionales o auditorías.
- Si es réplica de un curso, el gerente de calidad podrá realizar o designar quien va impartir el curso interno de las personas que cuentan con la documentación apropiada, para ello la persona designada para dar el curso, utilizará la presentación de power point autorizado por la gerencia de calidad (A-GC-CISO-01)
- El gerente de calidad informa por vía telefónica, oficio o correo electrónico al Instituto de Capacitación y Servicio Profesional de Carrera de los participantes al curso internos para que realicen el oficio de comisión a curso.
- Al inicio del curso cada día el instructor entrega la lista de asistencia en el formato FO-GC-LAC-33, con los nombres de los participantes en donde los participantes ponen su firma. Los participantes tendrán que asistir y cumplir en su totalidad el curso de capacitación interna.
- El instructor se apega a la presentación power point, explica en qué consiste el curso y su objetivo y la manera en que se va evaluar al finalizar el curso.
- Al finalizar el curso de capacitación interna, la evaluación final se realiza por medio de un examen (FO-GC-ECI-34) con base a lo explicado en el curso, dicho examen con base a 100 puntos lo realiza el instructor del curso interno, lo entrega a los participantes y los recibe cuando los participantes lo concluyen.
- El instructor califica los exámenes con base a 100 puntos y propone a aquellos aspirantes que obtengan una puntuación de 85 puntos. La lista de asistencia junto con los exámenes del curso se entrega al gerente de calidad para su revisión.
- El gerente de calidad revisa la documentación del curso interno y otorga el visto bueno para ser auditores internos aquellos que cumplieron con la puntuación

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	9 de 11	

mínima establecida por la gerencia de calidad y se les entregará una carta o diploma que avale su competencia (FO-GC-AAI-35), la cual estará firmada por el gerente de calidad y director del ICF.


- El gerente de calidad o la persona que él designe llenan el formato FO-GC-AAI-35 a computadora o a mano con tinta, para que primeramente lo firme el gerente de calidad y después él o la persona que él designe lo lleven para firmar por parte del director.
- Firmado el documento FO-GC-AAI-35 se colocará en la carpeta de auditorías en la sección de auditores, esta actividad la podrá realizar el gerente de calidad o la persona que él designe.
- Es importante aclarar que esta el FO-GC-AAI-35 es independiente a cualquier constancia que el Instituto de Capacitación y Servicio Profesional de Carrera le pueda otorgar al participante. Si fuera el caso de entrega de constancias, dicha constancia se anexará en la carpeta de auditores junto con el formato antes dicho, según lo expuesto este procedimiento.
- Para los cursos externos, la persona entrega una copia de la constancia de los cursos a la gerencia de calidad, en caso de que la constancia este en proceso de entrega se otorga un plazo de 3 meses para entregar la constancia, de lo contrario no será admitido como auditor interno y el gerente de calidad lo remueve de la lista de auditores internos.
- Toda la documentación de la selección y capacitación de auditores es resguardada en el área de gerencia de calidad en la carpeta de auditoría dentro de archiveros o el lugar seleccionado para su resguardo.

Notas:

Los cursos internos que tendrán examen de evaluación serán las réplicas hechas por personal del ICF, los cursos impartidos por la FGE pueden tener o no exámenes de evaluación final, en tal caso sólo bastara con la constancia emitida.

Auditores

- Los auditores internos seleccionados juntan la documentación en copias, necesaria para ser auditores internos y la entregan al gerente de calidad, para que este lo resguarde en la carpeta de auditores.
- La documentación podrá ser: Constancias de cursos, diplomas u otros, examen de capacitación interna, oficios de comisión a cursos o lo que el gerente de calidad admita como válidos para acreditar el conocimiento deseado.
- Los auditores son personas calificadas en su competencia como auditores internos, en su caso serán auxiliados por una persona capacitada por el laboratorio a auditar, los auditores serán de otras áreas para procurar la imparcialidad, en ningún momento alguien del mismo laboratorio podrá auditar su propio trabajo, pero sí el de otro del mismo laboratorio.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	10 de 11

- Se podrá también solicitar la presencia de auditores externos que estén bajo supervisión de la gerencia de calidad o del equipo auditor, para ello se solicitará a los invitados una copia de la identificación de donde laboran.

Resultados de la auditoria

- Los resultados obtenidos al confrontar la evidencia de auditoria con los criterios de auditoria, será descrita en el FO-GC-PAI-13 por el encargado auditor, señalando que punto de la norma no está cumpliendo y el porqué de manera breve. En las conclusiones el líder auditor pondrá según su evaluación si los hallazgos son críticos o no para comprometer los resultados emitidos por los laboratorios.
- En el mismo formato FO-GC-PAI-13 en el apartado de hallazgos se pondrá el nivel de hallazgo según lo dispuesto en el PR-GC-ACPM-04.
- El gerente de calidad revisa los resultados de la auditoria y los avala, y sigue los pasos expuesto en este procedimiento.

Oportunidad de mejoras


- En el FO-GC-PAI-13 en la sección de observaciones el líder auditor colocará si el laboratorio o gerencia de calidad puede realizar una mejora a la política o al procedimiento, para ello los laboratorios se apegarán al procedimiento de acciones correctivas, preventivas y mejoras (PR-GC-ACPM-04) y se corregirá lo que los resultados de la auditoría interna emitan para una continua mejora.

Resguardo de las auditorías

- Toda la documentación que se genere al realizar las auditorías internas se resguardarán en la carpeta de auditorías del laboratorio en el área de la gerencia de calidad, en dicha carpeta son de vital importancia el FO-GC-PAI-13, la lista de verificación FO-GC-VSG-14 o FO-GC-VSG-08 también se puede imprimir y agregar, pero se puede mantener sólo en formato digital manteniendo su control según PR-GC-PCR-02, para dejar constancia del motivo de los hallazgos.
- El área auditada y la gerencia de calidad, resguardan los registros con forme al procedimiento de control de registros (PR-GC-PCR-02)

6. Control de cambios

Fecha de cambio	Número de Versión modificada y fecha de autorización.	Apartado cambiado o modificado.	Próxima revisión	Nombre de quien realizo el cambio.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-AI-03	Página	11 de 11

17/agosto/2017	00 (16/junio/2017)	Cuadro de identificación. Planificación de auditoría. Realización de auditoría. Capacitación de auditores. Resguardo de auditorías.	01/agosto/2018	Jorge Mauricio Tun Peña
05/diciembre/2017	01 (28/agosto/2017)	Resguardo de auditorías	03/diciembre/2018	Jorge Mauricio Tun Peña
27/marzo/2018	02 (05/diciembre/2017)	Realización de auditoría y Notas. Selección de auditores. Capacitación de auditores.	03/diciembre/2018	Jorge Mauricio Tun Peña

7.- Anexos

Formato de verificación de sistema de gestión (FO-GC-VSG-08)

Formato de planificación de auditorías internas (FO-GC-PLAI-12)

Formato de Aplicación de Auditoría Interna (FO-GC-PAI-13)

Formato de verificación de sistema de gestión (FO-VSG-14)

Formato de lista de auditores internos (FO-GC-LAI-15)

Formato de asistencia a curso (FO-GC-LAC-33)

Formato de examen de capacitación interna (FO-GC-ECI-34)

Formato de Autorización de auditores internos (FO-GC-AAI-35)

Formato de Minuta de reunión de gestión de calidad (FO-GC-MRGC-36)

Anexo de consulta de capacitación ISO (A-GC-CISO-01)