



# INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Página 1 de 6

| ID DE LA AUDITORIA: | PROCESO A AUDITAR:                        | UNIDAD ORGANIZACIONAL:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | FECHA DE AUDITORIA:                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AI-24-2020</b>   | <b>SERVICIO PERICIAL - DOCUMENTOLOGIA</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>♦ Regional Nororiente – OI de Documentología y Grafología Forense (Bucaramanga).</li><li>♦ Regional Norte – OI de Documentología y Grafología Forense (Barranquilla).</li><li>♦ Regional Occidente – OI de Documentología y Grafología Forense (Pereira).</li><li>♦ Regional Suroccidente – OI de Documentología y Grafología Forense. (Cali)</li><li>♦ Regional Bogotá – OI de Documentología y Grafología Forense (Bogotá).</li><li>♦ Regional Noroccidente – OI de Documentología y Grafología Forense (Medellín).</li></ul> | <p>PLANEACIÓN: 2020-05-11 a 2020-05-22</p> <p>EJECUCIÓN:</p> <p>2020-05-26 a 2020-05-27</p> <p>2020-06-03 a 2020-06-04</p> <p>2020-06-16 a 2020-06-17</p> <p>2020-07-02 a 2020-07-03</p> <p>2020-07-06 a 2020-07-07</p> <p>2020-07-21 a 2020-07-22</p> <p>INFORME: 2020-07-23 a 2020-08-05</p> |

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:** Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica colombiana NTC-ISO/IEC 17020:2012 para mantener y garantizar el Sistema Integrado de Gestión, en el organismo de inspección y el desarrollo de los procesos acorde con la normatividad vigente.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA:** Desde la fecha de la última auditoría interna realizada hasta la fecha de la presente auditoría. Para los documentos incluidos como "Criterios de Auditoría".

### CRITERIOS DE AUDITORIA:

#### NTC-ISO/IEC 17020:2012:

Numeral 4 Requisitos generales, Numeral 5 Requisitos relativos a la estructura, Numeral 6 Requisitos relativos a los recursos Numeral 7 Requisitos de los procesos Numeral 8 Requisitos relativos al sistema de gestión

#### Criterios Específicos de Acreditación de ONAC

- R-AC-3.1-01 Reglas del servicio de acreditación (Regionales Nororiente y Occidente solamente)
- RAC-3.0-03 (Antes RAC-1.4-03) versión 5 Reglamento de uso de los símbolos de acreditado y/o asociado (Regionales Nororiente y Occidente solamente)

#### Normatividad

Normatividad vigente aplicable al área y documentos del Sistema Integrado de gestión relacionados con el proceso a auditar.

#### Documentos técnicos:

DG-M-PET-023 Estudio de manuscritos y firmas.

**INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES****INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA**

Página 2 de 6

| <b>AUDITOR LÍDER:</b>       | <b>AUDITOR(ES) ACOMPAÑANTE(S)</b> | <b>EXPERTOS TÉCNICOS</b>                                                                                                                                                             | <b>AUDITOR (ES) EN FORMACIÓN</b> |
|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>AIDEÉ PINZÓN PERALTA</b> | <b>NO APLICA</b>                  | <b><u>CONSUELO DE LOS ÁNGELES BETANCOURT</u><br/>(Regionales Suroccidente, Nororiente y Bogotá)<br/><u>LUZ PIEDAD CASTAÑEDA</u><br/>(Regionales Norte, Occidente y Noroccidente)</b> | <b>NO APLICA</b>                 |

**ASPECTOS FAVORABLES**

- ✓ En todos los OIN incluidos en esta auditoria se destaca la buena disposición de todos los OIN auditados y la diligencia para proporcionar documentos y en general la información requerida para la realización de la auditoría que se realizó en forma remota.
- ✓ La vasta experiencia de la gran mayoría de inspectores de los OIN auditados.
- ✓ El apoyo de facilitadores SIG, TIC, responsable de control metrológico y coordinadores de grupo en cada regional.
- ✓ En el OIN de la Regional Nororiente se destacan la organización del OIN, la comunicación directa y eficaz de la inspectora del OIN con las autoridades solicitantes, las medidas que toma el OIN para conservar y mantenerla cadena de custodia de los ítems de inspección así como la gestión oportuna en la difusión de documentos del SIG
- ✓ En el OIN de la Regional Norte la gestión oportuna de la difusión de documentos.
- ✓ En el OIN de la Regional Occidente se destacan la organización del laboratorio, la buena comunicación de los inspectores con las autoridades que solicitan sus servicios así como la coherencia y claridad en la forma de plasmar los hallazgos con el óptimo apoyo de imágenes.
- ✓ EN la Regional Suroccidente se resalta la organización del trabajo en el OIN, el buen manejo de los EMP y la adecuación de las instalaciones e el sentido de contar con las áreas de inspección y de oficinas separadas.
- ✓ En el OIN de la Regional Bogotá es un aspecto favorable el buen manejo de imágenes y la forma de hacer las descripciones de hallazgos en el informe pericial, el hecho incluir entre sus actividades verificaciones de usuario previas al uso de los equipos utilizados en sus inspecciones así como las medidas tomadas por el coordinador para el manejo de EMP frente a la contingencia por la pandemia.
- ✓ En la Regional Noroccidente se destaca la organización de la documentación, el conocimiento del sistema integrado de gestión y la gestión relacionada con la oportuna difusión de documentos.

**DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS****NO CONFORMIDAD No. 1**

|                             |                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | El OIN de Grafología y Documentología Forense no asegura que los expertos y el personal de apoyo sean observados in situ                               |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC 17020:2012 Numeral 6.1.9 y procedimiento Supervisión del personal de laboratorios / organismos de inspección forenses del INMLCF DG-M-P-109-V06    |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En los OIN de la Regionales Occidente, Norte y Bogotá no se formuló o no se hicieron todas las supervisiones programadas en el alcance de la auditoria |

**NO CONFORMIDAD No. 2**

|                     |                                                                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b> | EL OIN de Grafología y Documentología Forense no asegura que realiza adecuadamente la gestión de acciones correctivas |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



# INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Página 3 de 6

|                             |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC-ISO/IEC 17020:2012 numeral 8.7. Procedimiento Gestión de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, DG-E-P-014-V12 actividades 2 y 3. |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En las Regionales Norte y Nororiental no se cumplieron todos los requisitos para el tratamiento o seguimiento de las no conformidades reales 1298, 1299 y 1625. |

### NO CONFORMIDAD No. 3

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | EL OIN de Grafología y Documentología Forense no garantiza que la información comunicada en el informe pericial sea correcta, precisa y clara.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC ISO/IEC 17020:2012 numerales 7.4.2, 7.4.4 y anexo B literales e y f.<br>Procedimiento Estandarizado de trabajo DG-M-PET-023-V03 numeral 7.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En los Informes periciales revisado durante la auditoria en las Regionales Norte, Noroccidente, Occidente, Suroccidente y Bogotá se encontraron algunos incumplimientos relacionados con: deficiencias en la identificación de equipos utilizados en las inspecciones y/o en la descripción del métodos de inspección utilizado y/o en la separación clara de la descripción de cotejos, descripción de hallazgos e interpretación, y/o en fechas de emisión del informe pericial y/o no se describe textualmente el motivo de la peritación y/o no se describen las muestras indubitadas. |

### NO CONFORMIDAD No. 4

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | El OIN de Grafología y Documentología Forense no asegura que las observaciones o datos obtenidos en el curso de las inspecciones se registren de manera oportuna para evitar la pérdida de la información pertinente ni que se desarrolle la técnica operativa para el análisis de manuscritos y firmas de acuerdo con las indicaciones del PET 023                                                                                 |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC-ISO 17020:2012 numeral 7.1.7<br>DG-M-PET-023-v02 numeral 7.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En los informes periciales revisados durante la auditoria en las Regionales Norte y Bogotá se observó que no se diligencias los formatos "Lista de chequeo estudio manuscritos y firmas" DG-M-PET-23-V03-F01 ni "Hoja de trabajo Laboratorio Documentología y Grafología forense" DG-M-PET-23-V03-F02, en la Regional Noroccidente se observó que no se registran los hallazgos macro y microscópicos de los elementos indubitados. |

### NO CONFORMIDAD No. 5

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | El OIN de Grafología y Documentología Forense no asegura que los cálculos y la transferencia de datos sean objeto de las comprobaciones pertinentes.                                                                                                               |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC-ISO 17020:2012 numeral 7.1.8 – Procedimiento Revisión de informe periciales de los laboratorios forenses y organismos de inspección DG-M-P-099-V04 núm. 7.2                                                                                                    |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | El par técnico que revisa los informes periciales del OIN de la Regional norte es de otra Dirección Regional y hace la revisión solamente en el borrador de informe pericial disponible en Isolucion sin tener acceso a otros documentos relacionados con el caso. |

### NO CONFORMIDAD No. 6

|                             |                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | EL OIN de Grafología y Documentología Forense no asegura que se registre en el informe pericial las actividades que estén acreditadas y las que no. |
| <b>Requisito aplicable:</b> | Reglamento de uso de los símbolos de acreditado y/o asociado RAC-3.0-03 ONAC Núm. 4.2.3                                                             |



# INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Página 4 de 6

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evidencia objetiva:</b> | En el informe pericial generado durante el atestiguamiento en la Regional Occidente se utilizan dos procedimientos estandarizados de trabajo, pero solamente uno está incluido en el alcance de la acreditación, y no se hace esta aclaración en el informe pericial. |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### NO CONFORMIDAD No. 7

|                             |                                                                                                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | EL OIN de Documentología y Grafología Forense no garantiza que se hace monitoreo al desempeño de los inspectores en juicio oral |
| <b>Requisito aplicable:</b> | Instructivo Monitoreo del testimonio del perito en juicios orales, código DG-M-I-134-V02 Núm. 7.8.2.1.                          |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En las Regionales Bogotá y Suroccidente no se realizaron monitoreos en juicio oral durante el alcance de la auditoría           |

### NO CONFORMIDAD No. 8

|                             |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | EL OIN de Grafología y Documentología Forense no garantiza que se cumplen todos los criterios de aceptación de solicitudes.                                                                               |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC-ISO/IEC 17020:2012 Numeral 7.1.5 Procedimiento “Recepción y trámite de solicitudes en los Laboratorios de Grafología y Documentología Forense del INMLCF”, DG M-P-107-V01 anexo A.                    |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En los informes periciales de la Regional Suroccidente revisado durante la no se evidencia que se utilice material coetáneo extra proceso para hacer los cotejos se trabajaron con muestras escriturales. |

### NO CONFORMIDAD No. 9

|                             |                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | EL OIN de Grafología y Documentología Forense de la Regional Bogotá no garantiza que los documentos del SIG se leen, entienden y que el personal se compromete a aplicarlos.               |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC ISO/IEC 17020: 2012 numeral 8.3.1. y Procedimiento “Control de documentos” DG-E-P-01-V17 Actividad 5.                                                                                  |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En el OIN de la Regional Bogotá no se presentaron todas los soportes solicitados de que algunos documentos del SIG habían sido leídos, entendidos y el personal se compromete a aplicarlos |

### NO CONFORMIDAD No. 10

|                             |                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | EL OIN de Documentología y Grafología Forense no garantiza que se aplique adecuadamente el procedimiento de control de registros.                                                        |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC ISO 17020 numeral 8.4.1. Procedimiento “Control de registros” DG-E-P-002-V1                                                                                                          |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En el OIN de Documentología de la Regional Bogotá se encontraron falencias en el sentido de que se usa un registro obsoleto y otros que no se diligencias correctamente o completamente. |

### NO CONFORMIDAD No. 11

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | EL OIN de Grafología y Documentología Forense no garantiza mantiene registros de la educación, supervisión, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia de todos los servidores que participan en las actividades de inspección. |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC-ISO/IEC 17020:2012 Numeral 6.1.10 y procedimiento DG-M- P-106-V014 Actividad 5                                                                                                                                                              |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En el OIN de Documentología y Grafología Forense de la Regional Bogotá no se aportaron todas las hojas de vida técnicas solicitadas por la auditora, y algunas de las que sí presentaron estaban incompletas                                    |

### NO CONFORMIDAD No. 12



## INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

### INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Página 5 de 6

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | El organismo de inspección de Grafología y Documentología Forense no identifica de manera continua los riesgos a la imparcialidad derivados de sus actividades.                                                                                  |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC-ISO/IEC 17020:2012 Numeral 4.1.3<br>Instructivo Control de riesgos a la imparcialidad, la confidencialidad y la validez de los resultados. DG-M-I-071-V02.                                                                                   |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | El OIN de Documentología y Grafología Forense no había diligenciado el formato “Controles a la imparcialidad por unidad organizacional para asegurar la validez de los resultados analíticos” DG-M-I-071-V02-F05 cuando se realizó la auditoria. |

#### NO CONFORMIDAD No. 13

|                             |                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción:</b>         | El organismo de inspección de Grafología y Documentología Forense no evidencia que todos los servidores que tienen rol de experto técnico y ROT, tienen capacitación en la norma ISO 17020:2020 |
| <b>Requisito aplicable:</b> | NTC ISO/IEC 17020:2012 Numeral 6.1.1, Descripción roles, responsabilidades y autoridades del personal en el marco sistema integrado de gestión anexo : DG-M-P-106-AX-001                        |
| <b>Evidencia objetiva:</b>  | En la hoja de vida de uno de los examinadores del OIN de Documentología y Grafología Forense, no se encontró registro de capacitación en la norma ISO/ 17020:2012                               |

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

REGIONAL NORTE: Emitir un solo informes pericial por cada solicitud que reciba, independientemente de que una solicitud implique inspecciones que involucren varios PET.

REGIONAL SUROCCIDENTE: Analizar la conveniencia de mejorar el tamaño de las imágenes en el informe pericial.

REGIONAL BOGOTÁ: Realizar todas las operaciones relacionadas con el grupo de correspondencia y archivo utilizando solamente un solo aplicativo.

#### TRANSVERSALES:

Contar con una directriz o consenso sobre los siguiente aspectos:

1. contenido y presentación de los informes periciales de los OIN de Grafología y Documentología Forense.
2. La forma de hacer la designación de responsables de operaciones técnicas suplentes o expertos técnicos suplentes de los OIN unipersonales.
3. la aplicabilidad de las validaciones y verificaciones de métodos analíticos en los OIN de Documentología y Grafología Forense.
4. La plantilla usada en el aplicativo utilizado para permitir que en el informe pericial se pueda documentar separadamente cada una de las partes que lo conforman con la amplitud que este tipo de informes periciales requiere realizando además la incorporación de imágenes en los casos que requieren muchas y para que todos los OIN puedan emitir los informes periciales de acuerdo con las siglas asignadas en la Res. 830 de 2019 Llegar a consenso sobre lo equipos que se deben incluir en el informe pericial, para que esta información sea uniforme en todos los OIN auditados.

#### CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

LOS OIN DE DOCUMENTOLOGÍA DE LAS DIRECCIÓN es REGIONAL NORORIENTE u Occidente demuestran que mantiene y mejora adecuadamente su sistema de gestión de acuerdo con la norma ISO 17020:2012, la normatividad interna, los criterios adicionales de ONAC y los requisitos legales.



## INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

### INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Página 6 de 6

LOS OIN DE DOCUMENTOLOGÍA DE LAS DIRECCIONES REGIONALES NORTE, OCCIDENTE, SUROCCIDENTE, NOROCCIDENTE evidencian que se ha venido implementando el sistema de gestión de acuerdo con la NTC.ISO-17020:2012.

EL OIN DE DOCUMENTOLOGÍA DE LA DIRECCION REGIONAL BOGOTÁ requiere implementar aún varios requisitos significativa del sistema de gestión de acuerdo con la norma ISO 17020:2012 ya documentados en el SIG,

EL OIN DE DOCUMENTOLOGIA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL NOROCCIDENTE evidencia la implementación del sistema de gestión de acuerdo con la norma ISO 17020:2012 , la normatividad vigente y los requisitos legales que le competen

Se incluyeron entre los aspectos evaluados los planes de mejoramiento de las auditorías internas y evaluaciones de ONAC, para los OIN que fueron acreditados en la vigencia anterior

Con relación a la capacidad para determinar riesgos y oportunidades e identificar e implementar acciones efectivas para abordarlos, se encontró una gestión adecuada liderada por la Subdirección de Servicios Forenses.

Con ocasión de la emergencia sanitaria COVID-19 en todo territorio nacional, esta auditoría aplicó el documento internacional IAF-MD4:2018, incluido protocolo de los roles para la realización de auditorías remotas en el INMLYCF tal como lo establece el Memorando No. 052-DG-2020 (21 de mayo) por lo que la totalidad la etapa de ejecución se realizó de forma remota,

**AUTOR LÍDER DEL INFORME (Nombre y firma)**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

  
**AIDEE PINZÓN PERALTA**

**2020-08-05**