



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: SALA CIVIL ESPECIALIZADA EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS DEL
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI Y LOS JUZGADOS
CIVILES DEL CIRCUITO ESPECIALIZADOS EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS
DE CALI, MOCOA, PASTO, PEREIRA Y POPAYÁN.**

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	13-18	08	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.			
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
				12	06	2019
ESTRATÉGICOS:	ESTRATÉGICOS					
MISIONALES:	GESTIÓN DE ACCIONES CONSTITUCIONALES; GESTIÓN DE PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS.					
APOYO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DOCUMENTAL					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO DE SIGCMA					
Nombre del Auditor Interno:	WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:				X		
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa-Auditoría del ICONTEC-	SI	NO	
	X			X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
	X			X		
Quedó copia del informe final de auditoría interna realizado en la Dependencia.	SI	NO	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	X			X		
OBSERVACIONES:						



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.			
ESTRATÉGICOS:	ESTRATÉGICOS	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	GESTIÓN DE ACCIONES CONSTITUCIONALES; GESTIÓN DE PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS.		13	08	2020
APOYO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DOCUMENTAL		13	08	2020
EVALUACIÓN Y MEJORA:	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO DE SIGCMA		13	08	2020

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	01	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			31	07	2020		18	08	2020

AUDITOR LIDER

NOMBRES Y APELLIDOS	INFORMACIÓN DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL
WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA	4280958	coornacalidbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

EQUIPO AUDITOR

NOMBRES Y APELLIDOS	INFORMACIÓN DE CONTACTO	
	CELULAR/ NUMERO INSTITUCIONAL	E-MAIL
JULIO HOMERO ZAMBRANO PAZ	6679618	jzambrop@cendoj.ramajudicial.gov.co
LEIDY JOHANNA CASTANEDA ECHEVERRY	6679675	lcastane@cendoj.ramajudicial.gov.co
CAMILO ERNESTO IBARRA BENAVIDES	8880498	cibarrab@cendoj.ramajudicial.gov.co
JUAN CARLOS ZAMORA PORTILLA	6679636	jzamorap@cendoj.ramajudicial.gov.co
DIEGO FERNANDO SOSSA SANCHEZ	8880498	dsossas@cendoj.ramajudicial.gov.co
DARIO FERNANDO ANDRADE SARASTY	8881048	dandrads@cendoj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:

OBJETIVO:

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA y de los Sistemas de Gestión de Calidad: SGC (específicos) articulados al SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015; NTC ISO 14001:2015 (donde proceda) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.



ALCANCE:

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede) a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-SGC.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

SALA CIVIL ESPECIALIZADA EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI Y LOS JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO ESPECIALIZADOS EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS DE CALI, MOCOA, PASTO, PEREIRA Y POPAYÁN.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 19011:2018, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA-SGC.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoría /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3	Descripción: Evidencia:				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

1. GENERALES:

- La participación activa de los Líderes de Proceso: Magistrados, Jueces y demás servidores que integran la Jurisdicción Especializada en Restitución de Tierras.
- El liderazgo y el compromiso de todos los integrantes de la Jurisdicción Especializada en Restitución de Tierras para atender la auditoría.
- El liderazgo, compromiso y conocimiento de los Líderes del SIGCMA sobre los temas básicos que conforman el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente, lo cual garantiza que su implementación se mantenga enmarcada con base en los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015.
- La fluida comunicación entre los Líderes-Magistrados de la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali y los Líderes-Jueces que integran la Jurisdicción.
- El apoyo del Consejo Superior de la Judicatura y la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla – EJRLB, en las capacitaciones desarrolladas para la implementación de la virtualidad con ocasión a la pandemia generada por el Covid-19.
- El conocimiento, destreza y habilidades que demuestran tienen conocimiento y manejan la herramienta tecnológica denominada Portal de Restitución de Tierras que ha sido un instrumento de mucha importancia para la prestación del servicio tras la llegada del Covid-19.
- La disposición de los diversos canales para la atención a las partes interesadas externas a efecto de suplir la atención personal al público.



2. INFORME DE REVISIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA 2019:

En primer lugar, es necesario especificar que en las auditorías interna y externa del Ciclo 2019 no hubo hallazgos, solo oportunidades de mejora para el Sistema, como consta en los respectivos informes los cuales se encuentran en el micrositio del SIGCMA.

2.1. PLANES DE MEJORA PRODUCTO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA:

La Magistrada Líder del SIGCMA Teniendo en cuenta las oportunidades de mejora de la auditoria 2019, indicó que los objetivos para el nuevo ciclo 2020 se centrarían en:

2.1. Modificación del formato de estadística incluyendo los procedimientos de post fallo del proceso misional de restitución de tierras.

2.2. Incluir en el factor de calificación, en la reglamentación establecida en el parágrafo del artículo 44 del Acuerdo PSAA16-10618 del 7 de diciembre de 2016 que regula la calificación de servicios.

2.3. Acciones de capacitación y de control para dar continuidad a la implementación de los procedimientos definidos para cada uno de los servicios y evaluar su funcionamiento de cara a la mejora continua.

Sin embargo, con el advenimiento de la emergencia sanitaria generada por el virus del Covid-19, no fue posible la ejecución de todas las mejoras propuestas a la fecha, pero se dejaron abiertas hasta el 31 de diciembre del presente año, de tal forma que se dé cumplimiento a las mismas, y la razón específica obedece a la adopción de otras medidas ante la contingencia generada a causa del COVID-19, sin, embargo se resalta de manera precisa:

- a) se está probando la implementación del expediente digital en apoyo del Portal de Restitución de Tierras,
- b) se ha capacitado a los servidores judiciales para fortalecer el manejo del Portal,
- c) se está estudiando la posibilidad de adecuación de los procedimientos de apoyo al Portal de Restitución de Tierras según las directrices del Consejo Superior de la Judicatura para el trabajo en casa y
- d) se han implementado nuevos canales de comunicación con el fin de no afectar el servicio público de administrar justicia.

2.2. EVIDENCIAS DE LOS PLANES DE MEJORA:

Como evidencia de los planes de mejora, fueron exhibidos los siguientes documentos:

- Se presentó el expediente de tutela con radicación núm. 76001312100120200004201 el cual se ha implementado en su totalidad de manera virtual.
- Se presentaron las convocatorias realizadas por el Consejo Superior de la Judicatura y la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla para las capacitaciones en las herramientas de Office 365 y la que realizó el ingeniero del Tribunal.
- Se presentaron pantallazos de reuniones de los equipos de trabajo realizadas por Teams y WhatsApp.

2.3. INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AÑO 2019:

En relación con el Informe de Revisión por la Alta Dirección, el presidente del Tribunal informó que el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente se mantuvo para la vigencia 2019 teniendo en cuenta que en la misma se elaboró entre otros: la Plataforma Estratégica, el Manual de Calidad de esta Especialidad Judicial, las caracterizaciones de los procedimientos, el listado maestro de documentos, el normograma y los formatos, documentos que fueron presentados a INCONTEC.

Adicionalmente indicó que durante esa misma vigencia se formaron 31 Servidores Judiciales de la Jurisdicción Especializada en Restitución de Tierras del Distrito Judicial de Cali en modelos de Gestión y Auditoria HSEQ, con el INCONTEC.



Se surtió la auditoría interna y externa de calidad lo cual condujo a la certificación de la Especialidad en Tierras del Tribunal Superior de Cali.

3. CONTEXTO

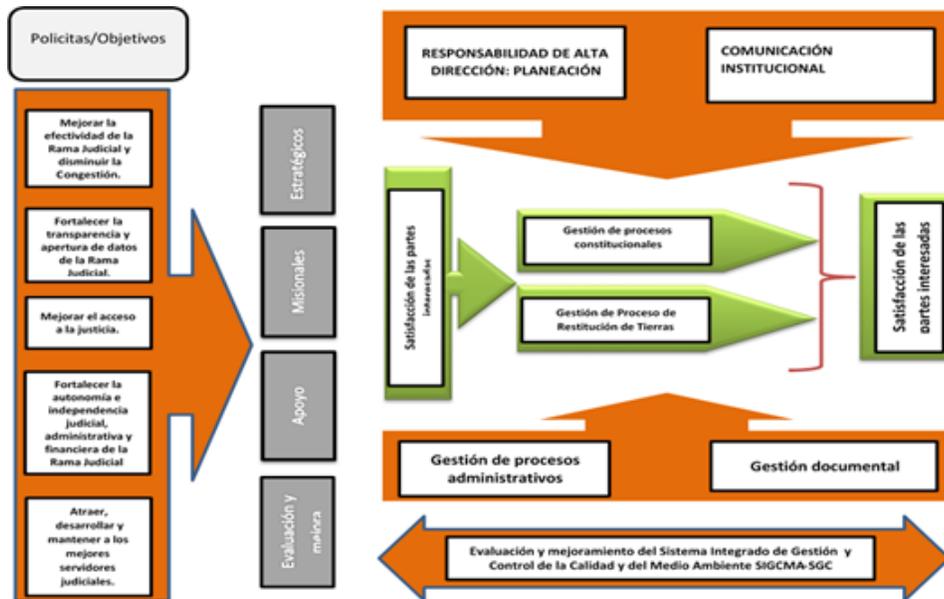
3.1 Se preguntó a la líder del Juzgado Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Mocoa sobre el contexto de la Jurisdicción, el cual fue bien explicado a través de diapositivas y un video que muestra las estadísticas, historia y procesos que adelanta dicho Despacho actualmente. Se vio conformidad con el Manual de Calidad en cuanto a procesos de apoyo y la aplicación de los formatos designados para el adelantamiento de actuaciones judiciales, Vio ajustado a lo normado en el proceso ISO 9011 de 2015 y a sus caracterizaciones y formatos correspondientes.

3.2 Se describieron las partes interesadas internas y externas lo cual estuvo a cargo de la Dra. Gloria Esmeralda Sánchez, secretaria del Juzgado Tercero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Cali, demostrando su concomimiento sobre el punto indagado. Su presentación tuvo como sustento el numeral 12.2 del Manual de Calidad.

3.3 En lo que respecta al enfoque por procesos de La Jurisdicción Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali, el líder del Juzgado primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras del Distrito Judicial de Cali explicó y socializó el mapa de procesos, haciendo una descripción clara y concisa de cada uno de sus componentes y sus interrelaciones, apoyándose en la gráfica del numeral 3.2 de la página No. 36 del manual del SIGCMA ciclo 2019 (presentada en pantalla virtual) y dejando como evidencia el acceso en Portal de Restitución de Tierras a dicho documento con la referencia pertinente a lo presentado en la auditoría interna virtual.

Evidencia: 3.2. Mapa de Procesos.

Link: https://etbcsj.sharepoint.com/:w:/r/teams/SIGCMATSSCERTCALI/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B009E77E3-2049-438D-AD0C-2C9FED8F3737%7D&file=MANUAL%20DE%20CALIDAD_DOCUMENTO%20DE%20TRABAJO%20Versi%C3%B3n%2009-08-2019.docx&action=edit&mobileredirect=true



3.4 La Magistrada del Despacho 001 de la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali quien a su vez es la Magistrada Líder del SIGCMA evidenció que conoce, y maneja muy bien el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, así, como los demás Líderes de proceso de la Sala Plena del Tribunal.

3.5 Se destaca por parte del Despacho Tercero de la Sala Especializada en Restitución de Tierras, el pleno conocimiento de la plataforma estratégica de la especialidad, entendida esta como la visión, misión, logotipo de la jurisdicción, al ser expuesta



con pleno dominio la misma por parte del titular del mencionado despacho, quien resaltó en el desarrollo de la auditoría, los puntos más relevantes de la misma, e inclusive complementándola con su conocimiento jurídico.

3.6 En lo que tiene que ver con la socialización del Manual de Calidad con las partes interesadas internas, la Líder del Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Pereira mencionó que cuentan con una carpeta compartida donde reposa todo el material relacionado con el SIGCMA y, además, han realizado reuniones para su socialización.

En cuanto a la socialización del Manual de Calidad con las partes interesadas externas indicó que la plataforma estratégica ubicada en el despacho es una de las más visibles herramientas con las que le han dado a conocer a los usuarios la aplicación del SIGCMA en la jurisdicción, así mismo, la unificación de los formatos también ha jugado un papel importante en esa tarea.

3.7 El Mapa de Riesgo fue socializado por el líder del Juzgado Tercero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Pasto quien expuso y demostró conocimiento de los riesgos del sistema.

3.8 Se evidenció una matriz DOFA en la que se pudo constatar el análisis contextual antes y después de la pandemia del COVID-19, cuyo objetivo ha sido la prestación del servicio público de administrar justicia.

4. PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

4.1 Procesos Estratégicos Planeación

El presidente de la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras del Distrito Judicial de Cali especificó que la planificación se sustenta en EL PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO DE LA RAMA JUDICIAL 2019 – 2022 “JUSTICIA MODERNA CON TRANSPARENCIA Y EQUIDAD”, e indicó que con sujeción al citado plan se realizó, a comienzos de año, una reunión con el equipo de trabajo en la cual se planearon en detalle las labores a ejecutar, en todo momento, en el marco de la dinámica PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y el pensamiento basado en riesgos. (como evidencia se enseñó la referida acta).

Se resaltó como fortaleza la constante promoción del SIGCMA entre las partes interesadas internas, mediante la divulgación y publicación, en las carteleras de las Secretarías de los Despachos, de la Misión, Visión y Objetivos de la organización, también la adopción de la práctica de la numeración de las Providencias, siguiendo un riguroso control de su consecutivo y el manejo de bases de datos para la revisión y control de estados y términos procesales, el estudio de casos, no en físico, sino de manera virtual (con base en la digitalización de expedientes) sin que fuere necesario esperar el ingreso físico de los mismos y también brindar apoyo a la Secretaría de la Sala en la redacción de cierto tipo oficios, mediante los cuales se comunican las distintas clases de providencias.

En cuanto a las modificaciones al Plan Operativo inicial (diseñado para el 2020) ante la pandemia por COVID-19, se decidió:

- ✓ privilegiar el trabajo en casa por parte de los servidores judiciales, (en virtud a lo establecido en el Artículo 38 del Acuerdo PCSJA20-11567 del 05 de junio de 2020),
- ✓ se fortaleció y optimizó el Portal de Tierras, al cual tienen acceso las diversas partes interesadas internas y externas, como canal de comunicación con los despachos, también como una herramienta para el registro y firma de providencias (como evidencia ingresó al referido portal),
- ✓ se dispuso la digitalización de documentos y el cargue de los mismos en la plataforma referida (que es la herramienta virtual a través de la cual se están ejecutando en la actualidad el mayor número de actuaciones),
- ✓ se definió que la asistencia a las sedes judiciales sería excepcional (para la atención al público y digitalización) y con estricto control y acatamiento de los protocolos de bioseguridad, cuidado y protección divulgados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Nacional de Administración Judicial,
- ✓ se diseñó y divulgó un video institucional para publicitar la ruta para la recepción de memoriales y correspondencia ante el riesgo de la afectación del servicio por causa de la contingencia del Covid 19, la reasignación constante de las funciones (a los distintos colaboradores de la organización), según lo vayan exigiendo las necesidades del día a día y las directrices trazadas por autoridades superiores tanto en materia jurídica como en el ámbito de la salud
- ✓ se redactó y socializó a la secretaría el documento “INSTRUCCIONES AL PERSONAL DE SECRETARÍA”, el cual fue actualizado el 3 de agosto de 2020),
- ✓ se formó y capacitó a los servidores judiciales mediante la asistencia a través de la plataforma Teams (herramientas de trabajo colaborativo virtual que ofrece OFFICE 365@Evidencia),



- ✓ se adoptó un seguimiento permanente a los resultados de las actividades diarias del grupo de trabajo. Con base en ello se advierte que está en evaluación hasta el 31 de diciembre los cambios propuestos por la pandemia con el fin de procurar continuar garantizando la prestación del servicio.

4.2. Procesos Estratégicos- Comunicación

La Líder del Juzgado de Pereira explicó cómo se realiza el proceso de comunicaciones de las providencias en su despacho judicial, teniendo en cuenta para ello los procesos estratégicos de comunicación definidos en el manual de calidad y la matriz de comunicaciones establecida para la jurisdicción, utilizando mecanismos como el Registro Nacional de Emplazados, el portal de Restitución de Tierras, el correo institucional y la cartelera de estados y traslados ubicada en la sede del juzgado. Como evidencia presentó el expediente de tutela con radicación 66001312100120201005800 en el cual se realizaron las notificaciones vía correo institucional y se dejaron las respectivas constancias consignadas en el portal.

5. Procesos Misionales

5.1. Proceso Misional – Acciones Constitucionales

5.1.1. Acción de Tutela.

En lo que concierne al procedimiento de Acción de Tutela El líder del Juzgado Segundo Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras del Distrito Judicial de Cali Explicó y socializó el procedimiento de acción de tutela demostrando su conocimiento, incluido sus caracterizaciones y formatos, adicionalmente lo evidencio en el ejercicio de la función misional de administrar justicia en virtud de que mostró una acción de tutela y resaltó el uso del Portal de Tierras como herramienta para el trámite de la Acción Constitucional.

5.1.2. Incidente de desacato (CEIB)

El Juez Cuarto Civil del Circuito Especializado de Restitución de Tierras de Pasto, dio a conocer cuantitativamente sus indicadores, apoyó su exposición en cifras extraídas del sistema estadístico de la Rama Judicial, precisando los ingresos y egresos del último trimestre del año 2019 y especificando que algunos de ellos a la fecha se encuentran en trámite. La evidencia de dichos datos fue expuesta en pantalla compartida en la plataforma Teams y posteriormente remitida vía correo electrónico al auditor encargado.

Seguidamente explicó todo el procedimiento incidental de desacato, lo cual da cuenta del dominio jurídico que posee sobre el mismo, y en consecuencia el apego a la documentación que compone el SIGCMA en lo que tiene que ver este procedimiento puntual. Aclaró que este procedimiento no sufrió ninguna modificación en su trámite legalmente creado, empero indicó que variaron las condiciones para su atención hacia la modalidad virtual, a causa de las actuales restricciones originadas por el Covid-19, por lo que se está evaluando la posibilidad de modificar la documentación correspondiente. Para todo lo anterior se apoyó en el diagrama de flujo del formato de procedimiento misionales que atañe a este tema, y que hace parte de los documentos elaborados en la anualidad pasada con los cuales la especialidad alcanzó la certificación ante el Icontec.

5.1.3. Hábeas Corpus

En lo que concierne al procedimiento de Habeas Corpus, el líder del Despacho 3 de la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali, socializó el procedimiento en mención demostrando su conocimiento y apoyándose para eso en el formato del proceso, cuya evidencia reposa en los anexos de este informe (ver anexo evidencias Habeas Corpus).

5.2. Proceso Misional. Acción de Restitución de Tierras.

Frente a este procedimiento se logró identificar que el líder conoce del mismo al momento de dar las explicaciones correspondientes. Se pudo evidenciar que no hubo cambios en el procedimiento misional respecto de la pandemia del COVID 19. Se aplican los formatos designados por el manual de calidad SIGMA y se siguen los procedimientos determinados por la norma. Hay conformidad con la norma ISO 9001 de 2015 respecto de los estándares de calidad exigidos para la prestación del servicio. No se evidenciaron hallazgos, esto es, inconformidad con la normativa legal. Igualmente, en la socialización del procedimiento de tierras, se demostró que se siguen todos los requerimientos legales y normativos en la aplicación de la Ley



1448 de 2011 en el manejo de los procedimientos de tierras y sus elementos principales como son los objetivos y principios que rigen la aplicación de la norma.

6. Procesos de Apoyo

6.1. Notificaciones Judiciales.

La titular del Despacho 1 Especializado en Restitución de Tierras de Mocoa explicó y socializó el procedimiento de notificaciones judiciales en su Juzgado, demostrando su conocimiento, además, incluyó las respectivas caracterizaciones y formatos. Finalmente, lo evidencio en el ejercicio de la función misional de administrar justicia en virtud de que mostró un trámite de notificación dentro del proceso 2020-00048.

Sobre aquel proceso Misional, también se indagó en la Secretaría del Tribunal Superior de Cali Especializado en Restitución de Tierras, siendo atendido por la Oficial Mayor María Angelica Petro quién describió el procedimiento de notificaciones judiciales, presentó las caracterizaciones y el formato de procedimiento. Como evidencia practica indicó varias notificaciones en Estado en los procesos 2014-00234, 2015-00086, 2016-00066, 2016-00020. La presentación evidenció conocimiento y suficiencia en el tema. Se está evaluando la posibilidad de modificar el formato del procedimiento.

6.2. Incorporación de Memoriales.

Juzgado Primero Especializado del Circuito en Restitución de Tierras de Pereira.

Se evidencio una nueva practica ante la pandemia del COVID19 como la incorporación de herramientas tecnológicas tales como el aplicativo Microsoft Teams, que cambio la ruta en la recepción de los mismos, así como la utilización del portal de tierras como mecanismo expedito para la incorporación final a los expedientes. No se evidenciaron hallazgos y se consignaron que las prácticas de incorporación de memoriales se encuentran acorde con los procesos determinados en la norma ISO 9001 de 2015 sin hallar contradicción en la práctica y la aplicación de la norma técnica de calidad. Asimismo, se siguen los formatos designados en el manual de calidad SIGMA para la práctica de incorporación de los mismos.

Citaduría del Tribunal

Aunque por problemas técnicos no se pudo realizar la auditoria de forma virtual, de las evidencias enviadas se pudo determinar la conformidad de los procesos de incorporación de memoriales con la norma técnica ISO 9001 de 2015, y de igual forma los procedimientos y formatos vienen siendo aplicados conforme al manual de calidad SIGMA creado para la Jurisdicción de Tierras del Valle del Cauca en la vigencia del año 2019.

6.3. Gestión de Archivo de Expedientes.

En lo que concierne al proceso de apoyo de la gestión de archivo de expedientes de la Jurisdicción Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali, la líder del Juzgado primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Popayán explicó y socializó el procedimiento de gestión de archivo de expedientes mostrando como evidencia el diagrama de flujo correspondiente del manual del SIGCMA ciclo 2019, se mostró un documento en el que se precisa que en ocasión a la pandemia por COVID 19 se suprimió temporalmente parte del procedimiento en lo referente a la actividad de transferencia al archivo central y se reemplazó por la actividad de archivo electrónico apoyándose en la herramienta de software web denominada "Portal de Restitución de Tierras Gestión de Procesos Judiciales en Línea" como una buena práctica ante tal riesgo. Se mostró como prueba de la actividad el registro en el proceso de restitución de tierras con radicado No. 1900131210012060000100 (imagen incluida en el documento presentado)

El documento referido se encuentra en el repositorio virtual del Tribunal Especializado en Restitución de Tierras de Cali en una carpeta denominada "**GESTIÓN DE ARCHIVO DE EXPEDIENTES-J01CCERT POPAYÁN**" y se puede acceder mediante el siguiente link:

<https://etbcsj.sharepoint.com/:w:/t/SIGCMATSSCERTCALI/ERWPiugNaalOr0F24HOd9vEB6DAh6KaXGKKwZOCUARiNuQ?e=aTMw1F>.



Para este mismo proceso de apoyo, el líder del Juzgado tercero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Pasto explicó y socializó el procedimiento de gestión de archivo de expedientes mostrando como evidencia el mismo diagrama de flujo correspondiente del manual del SIGCMA ciclo 2019, se mostró una presentación en PowerPoint en la que se denota también que en ocasión a la pandemia por COVID 19 se suprimió temporalmente parte del procedimiento en lo referente a la actividad de transferencia al archivo central y se reemplazó por la actividad de archivo electrónico como una buena práctica ante tal riesgo. En tal evidencia presentada se puede ver entre otras una hoja de cálculo de Excel en la que se plasmó un control radicador sobre expedientes archivados de los procesos judiciales con radicados números: 52001312100320150022-3-4-5-6-7-8

La presentación referida se encuentra en el repositorio virtual del Tribunal Especializado en Restitución de Tierras de Cali en una carpeta denominada **"GESTIÓN DE ARCHIVO-J03CCERT PASTO"** y se puede acceder mediante el siguiente link: <https://etbcjsj.sharepoint.com/:p:/t/SIGCMATSSCERTCALI/ESQTUzJ3LvZItsLj2xpymEcB8xWfVnEH0I3G63-DVO0vHA?e=w6yYWB>. Se está evaluando la posibilidad de modificar el formato de procedimiento.

6.4. Copias, Certificaciones y Desgloses

El Juez Primero Civil del Circuito Especializado de Restitución de Tierras de Pasto, explicó uno a uno los tres procedimientos que componen el proceso del epígrafe, partiendo de la actuación de la parte interesada externa que pone en funcionamiento la actividad del despacho, citando a modo de ejemplo el pago del arancel judicial, que involucra entonces la verificación del mismo pago y posterior actualización del cuadro de control de secretaria; denotando con lo anterior un pleno conocimiento de dichos procedimientos.

Debido a la solicitud del auditor encargado, se recibió como evidencia, una respuesta a una petición de copias con motivos académicos, misma que fuera contestada mediante oficio JCCERTP 0424 de 2020, en la cual se concede el acceso al Portal de Restitución de Tierras con la debida reserva, lo que supone una atención mucho más eficaz en beneficio del peticionario. Refirió el Juez que por las actuales restricciones impuestas por el confinamiento preventivo por cauda del Covid-19, la atención para la emisión de copias, certificaciones y desgloses deben atenderse de manera digital, por lo que se está evaluando la posibilidad de modificar el formato del procedimiento correspondiente. Se está evaluando la posibilidad de modificar el formato del procedimiento.

6.6. Atención a partes Interesadas Externas.

Sobre este punto se indagó a la Dra. Paola Andrea Guerrero Osejo, Juez Segunda Civil del Circuito Especializado en Tierras de Pasto. La líder procedió a realizar una descripción del procedimiento de atención a partes interesadas apoyándose en el formato de atención, presentó evidencias sobre la atención a partes interesadas externas, junto a los acuerdos expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura y el Consejo Seccional de Nariño sobre los horarios excepcionales de atención al público. Teniendo en cuenta los ajustes que han debido implementarse en el procedimiento de atención a partes interesadas externas, se está evaluando la posibilidad de modificar el formato del procedimiento.

7. Proceso de Evaluación y Mejora del SIGCMA

La Magistrada Líder del Sigma mencionó que a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid 19, el portal ha sido la herramienta principal que ha permitido continuar de manera efectiva con la prestación del servicio, debiendo asumirse para ello la implementación del expediente digital en su totalidad, para lo cual se realizaron capacitaciones con el fin de instruir a las partes interesadas internas en su utilización, aportando como evidencia los siguientes links de las capacitaciones realizadas.

1. CAPACITACIÓN RADICACIÓN Y NOTIFICACIÓN

Publicado el 22/04/2020 por Julio Homero Zambrano Paz

Impartida por Oscar Javier Rodríguez Serrano

Link: <https://web.microsoftstream.com/video/ef5e9be5-2715-4fcb-99af-65e12d6e76f6>

2. CAPACITACIÓN NOTIFICACIONES SECRETARÍA TSSCERT CALI

Publicado el 24/04/2020 por Julio Homero Zambrano Paz

Impartida por María Angelica Petro Pineda

Link: <https://web.microsoftstream.com/video/d6b70815-563a-4789-b189-220b87f1c820>



3. DIRECTRICES PRESIDENCIA POR COVID- 19 TSSCERT CALI

Publicado el 29/04/2020 por Julio Homero Zambrano Paz

Link: <https://web.microsoftstream.com/video/3fbc1b1c-4712-4931-aeb4-e3fad036cd70>

El anterior acceso es privado (solo miembros del TSSCERT CALI)

4. CAPACITACIÓN GESTIÓN DEL CORREO DE NOTIFICACIONES

Publicado el 02/06/2020 por Julio Homero Zambrano Paz

Impartida por Oscar Javier Rodríguez Serrano

Link: <https://web.microsoftstream.com/video/1b2711e4-fac7-4f6e-b6ef-f89b5920220c>

5. HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS DEL TRIBUNAL ESPECIALIZADO EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS DE CALI

Publicado el 07/07/2020 en YouTube

Link: <https://youtu.be/sR2YwaWjeTs>

También resaltó el liderazgo del consejo Superior de la Judicatura, toda vez que tiene expuesto para las partes interesadas tanto internas como externas los siguientes documentos de interés relevante al servicio público del sitio web de Restitución de Tierras:

- Normograma que permite el trámite en línea.
- Lineamientos para el proceso de restitución de tierras.
- Lineamientos para conformación de expedientes electrónicos, híbridos y/o digitales.
- Formato para reparto de procesos de restitución a Salas Especializadas.
- Lecciones aprendidas en el trámite electrónico.
- Protocolo para la Unidad de Restitución de Tierras para presentar demandas.

La cual se puede consultar en el menú Documento-Publicaciones de interés, la cual se pudo evidenciar accediendo al siguiente link del Portal de Restitución de Tierras de Colombia:

Link: <http://restituciontierras.ramajudicial.gov.co/RestitucionTierras/Views/Old/normatividad.aspx>

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

MEJORAMIENTO DEL SIGMA:

OP1. Se solicita que se documenten las posibles modificaciones a los procedimientos, caracterizaciones y matrices por causa del COVID-19 con el fin de no afectar la prestación del servicio público de administrar justicia.

OP2. Es necesario ampliar la cobertura de formación de los Servidores en Modelos de Gestión y Auditoria en HSEQ.

3.4 CONCLUSIONES

Se considera que los procesos cumplen con el objetivo de la auditoria, que apuntaba a determinar la conformidad y la capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, bajo la norma ISO 9001.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA 18/08/2020
--------	-------	------------------

DIEGO BUITRAGO FLÓREZ
MAGISTRADO LÍDER
GLORIA DEL SOCORRO VICTORIA
GIRALDO
MAGISTRADA LÍDER DEL SIGCMA
CARLOS ALBERTO TRÓCHEZ ROSALES
MAGISTRADO LÍDER



Diego Buitrago Flórez
Presidente
Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras



AUDITOR LÍDER		
NOMBRE: WILLIAM ESPINOSA S.	FIRMA	FECHA 18/08/2020