|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | GCF-001 | **ELABORÓ**Grupo Operativo | **REVISÓ**Responsable del Proceso | **APROBÓ**Comité del SIG  |
| **VERSIÓN** | 02 | **FECHA**28/07/2016 | **FECHA**28/07/2016 | **FECHA**05/10/2016 |

 **FORMATO CARACTERIZACIÓN**

1. **NOMBRE DEL PROCESO:** Gestión del conocimiento jurisprudencial
2. **UBICACIÓN DEL PROCESO:** Nivel Misional
3. **OBJETIVO PROCESO**: Gestionar y administrar el conocimiento de la jurisprudencia proferida por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia por medio del análisis de providencias y la formación de su doctrina, para su divulgación y consulta, teniendo como finalidad la satisfacción del usuario, el uso racional y responsable de los recursos y la implementación de buenas prácticas ambientales en el desarrollo de las actividades propias del proceso.
4. **MARCO NORMATIVO:** NTC-GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, ver Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.
5. **ALCANCE PROCESO:** Es transversal a toda la organización inicia con definir los procedimientos, metodologías, requisitos, formatos y normas para el desarrollo del proceso de Gestión del conocimiento jurisprudencial y finaliza con Tomar acciones correctivas y preventivas del Sistema Integrado de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia.
6. **RESPONSABLE:** Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.
7. **PROVEEDORES E INSUMOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proveedores** | **Entrada/Insumos** |
| Nación  | Constitución Política |
| Organismos Internacionales | Tratados y Convenios |
| Congreso | Leyes, Actos Legislativos, Plan Nacional de Desarrollo  |
| Gobierno Nacional | Decretos |
| Corte Suprema de Justicia  | Acuerdos, Políticas, Reglamentos y Resoluciones. |
| Consejo Superior de la Judicatura | Plan Sectorial de desarrollo y Acuerdos. |
| Organismo de normalización  | Normas NTGP-1000:2009; NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015 |
| Direccionamiento Estratégico | Directrices Sistema Integrado de Gestión |
| Organismos Normatividad | Normas de Calidad ICONTEC y NTGP 1000:2009 |
| Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión | Soporte  |
| Partes Interesadas | Derechos de petición, copia digital de providencias. |

1. **RECURSOS:**

**Talento humano:** Servidores judiciales.

**Recursos tecnológicos:** Equipos de cómputo, impresoras, escáner, fax, fotocopiadora.

**Mobiliario:** Escritorios, descansa pies, sillas.

**Instalaciones:** Oficinas Relatoría Sala de Casación Civil Corte Suprema de Justicia.

**Herramientas ofimáticas:** Software Office, Sistemas de información de jurisprudencia

1. **CONTROLES GENERALES DEL PROCESO:**
* Aplicación de los procedimientos establecidos.
* Autoevaluaciones
* Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.
* Listado Maestro de Documentos Internos
* Manuales, formatos y requisitos de los procedimientos.
* Revisión del jefe inmediato
* Informes anuales/trimestrales
* Formato de Reparto de providencias-relacionado al procedimiento de análisis jurisprudencial de providencias.
* Formato de análisis de providencia-relacionado al procedimiento de análisis jurisprudencial de providencias.
* Anexo índice alfabético de temas-relacionado al procedimiento de análisis jurisprudencial de providencias.
* Formato Bitácora general de consulta de jurisprudencia - relacionada al procedimiento de consulta jurisprudencial.
* Formato Registro de Nuevo Usuario –relacionado al procedimiento de divulgación de información jurisprudencial
1. **DESCRIPCIÓN PROCESO (Ciclo PHVA)**

| **ETAPA** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **PRODUCTOS**  | **RESPONSABLE** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P** | Definir los procedimientos, metodologías, requisitos, formatos y normas para el desarrollo del proceso de Gestión del conocimiento jurisprudencial y el cumplimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión | Se definen los parámetros en que se apoyará la gestión del conocimiento de la jurisprudencia proferida por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia y el cumplimiento de la política de calidad y medio ambiente. | Planeación de metodologías, procedimientos, formatos y manuales | Líder del proceso |
| **H** | Analizar las providencias proferidas por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia. | Se realiza el análisis jurisprudencial de las providencias puestas a disposición por los despachos que integran la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de acuerdo al Procedimiento y el Manual de Análisis de providencias. | Registro de Análisis de Providencias | Líder del proceso y Servidor judicial encargado |
| **H** | Ingresar datos al sistema de información de jurisprudencia | Se ingresa al sistema de información de jurisprudencia los datos necesarios para el análisis de la providencia, así como el texto de las mismas, de acuerdo al Procedimiento de Análisis jurisprudencial y a los Manuales externos de administrador de los sistemas de información de jurisprudencia. | Reporte de datos ingresados alsistema de información de jurisprudencia  | Servidor judicial encargado |
|  | Divulgar las providencias y la doctrina jurisprudencial de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia. | Se realiza la divulgación de las providencias y la doctrina jurisprudencial de la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia, a través de los diferentes medios previstos para tal fin, de acuerdo al Manual y procedimiento de Divulgación de Jurisprudencia. | Publicaciones | Servidor judicial encargado |
| **H** | Absolver consultas jurisprudenciales  | Se da oportuna respuesta a las consultas que sobre temas jurisprudenciales sean elevadas por usuarios internos y externos, de acuerdo al Manual, Procedimiento y Formato Bitácora General de Consultas jurispruden-ciales.  | Respuestas a consultas jurisprudenciales | Servidor judicial encargado |
| **H** | Aplicar los formatos diseñados para medir el nivel de satisfacción de los usuarios | Se da aplicación a los formatos diseñados para medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al procedimiento de consulta jurisprudencial.  | Registro de encuestas de satisfacción del usuario | Servidores judiciales encargados |
| **V** | Revisar la aplicación de los procesos y procedimientos conforme con los lineamientos establecidos | A partir de la autoevaluación de los procesos y procedimientos o de los resultados de las auditorias de calidad (internas y externas) se verifica la unidad de criterio en la aplicación de los documentos establecidos. | Actas de autoevalua-ción  | Líder de Proceso |
| **V** | Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción del proceso de Gestión del conocimiento jurisprudencial | Semestralmente se analizan los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario, con el fin de determinar las fortalezas y debilidades de la prestación del servicio.  | Informes de seguimiento | Servidor judicial asignado |
| **V** | Presentar informe de gestión | Anualmente la Relatoría presenta informe a la Presidencia de la Sala donde indica las gestiones realizadas. | Informe anual de gestión  | Líder de proceso |
| **A** | Tomar acciones correctivas y preventivas | De las autoevaluaciones realizadas, de los resultados arrojados por las encuestas de satisfacción y de los hallazgos y no conformidades encontradas se toman las acciones correctivas y/o preventivas según el caso. | Planes de mejora  | Líder de proceso |

1. **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:**

| **ITEMS** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- |
| **Nombre del Indicador** | Satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial  |
| **Objetivo** | Analizar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio de consulta jurisprudencial |
| **Fórmula** | $$\frac{\begin{array}{c}\\No. de Encuestas con calificación \geq 4\end{array}}{Total de Encuestas Realizadas}\*100$$ |
| **Variables** | **Encuestas con calificación ≥ 4****Total encuestas realizadas** |
| **Fuente de Información** | Tabulación encuestas  |
| **Periodo de Medición**  | Semestral  |
| **Tendencia Favorable** | Creciente  |
| **Meta** | 100 |
| **Nivel de Referencia** | 85 |
| **Responsable** | **Servidor judicial asignado** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEMS** | **DESCRIPCIÓN** |
| **Nombre del Indicador** | **Consultas jurisprudenciales**  |
| **Objetivo** | Absolver las consultas jurisprudenciales oportunamente de acuerdo al grado de complejidad |
| **Fórmula** | $$\frac{No. de consultas absueltas oportunamente}{No. de consultas radicadas }\*100$$ |
| **Variables** | No. De Consultas absueltas oportunamenteNo. De Consultas radicadas |
| **Fuente de Información** | Formato Bitácora General de Consultas |
| **Periodo de Medición**  | Trimestral  |
| **Tendencia Favorable** | Creciente |
| **Meta** | 100 |
| **Nivel de Referencia** | 90 |
| **Nivel de Desagregación**  | Criterio de oportunidad de acuerdo al grado de complejidad de las consultas.NIVEL (1) BAJO: Hasta un (01) día siguiente al de radicación de la consulta.NIVEL (2) MEDIO: Hasta cinco (05) días siguientes al de radicación de la consulta.NIVEL (3) ALTO: Hasta diez (10) días siguientes al de radicación de la consulta. |
| **Responsable** | **Servidor judicial asignado** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEMS** | **DESCRIPCIÓN** |
| **Nombre del Indicador** | Ingreso de análisis de providencias  |
| **Objetivo** | Ingresar datos de análisis de las providencias al sistema de información de jurisprudencia |
| **Fórmula** | $$\frac{No. de providencias cargadas}{Total de providencias radicadas}\*100$$ |
| **Variables** | **No de providencias cargadas****Total de providencias radicadas** |
| **Fuente de Información** | Estadística de radicación de providencias |
| **Periodo de Medición**  | Trimestral o cuando se requiera |
| **Tendencia Favorable** | Creciente  |
| **Meta** | 100 |
| **Nivel de Referencia** | 80 |
| **Responsable** | **Líder del proceso y servidor judicial encargado**  |

1. **PRODUCTO NO CONFORME**

Ver Formato MEF-002 Descriptor de Identificación, Liberación y Tratamiento de Productos Servicios y/o Salidas Conformes.

1. **PANORAMA DE RIESGOS**
* Se identifican, valoran y toman acciones para los riesgos del proceso a partir de la metodología y procedimiento establecidos. Ver Mapa de Riesgos
1. **PROCEDIMIENTOS**
* **Procedimiento de Análisis y titulación de providencias judiciales**
* **Procedimiento de Consulta Jurisprudencial**
* **Procedimiento de Divulgación de información jurisprudencial**
1. **REQUISITO DE NORMA**

 **NTC-GP 1000:2009**

4.1 Requisitos generales

4.2.3 Control de documentos

4.2.4 Control de registros

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

7.5. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

8.3 Control del Producto no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

 **NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015**

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

7.1 Recursos

7.5Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de información documentada

8.5. Producción y Provisión del Servicio

8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4. Preservación.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

8.5.6. Control de cambios

8.6. Liberación de los Productos y Servicios

8.7. Control de la Salidas No Conformes**.**

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoría interna

10. Mejora

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva**.**

10.3 Mejora continua