



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
 Sala de Casación Civil

<b>CÓDIGO</b>	MEF-010	<b>ELABORÓ</b> Grupo Operativo	<b>REVISÓ</b> Responsable del Proceso	<b>APROBÓ</b> Comité del SIG
<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b> 20/02/2016	<b>FECHA</b> 25/05/2016	<b>FECHA</b> 27/05/2016

## FORMATO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Consecutivo: **0146-2019**

### HALLAZGOS

De acuerdo con la revisión del formato Bitácora de Consulta para el año 2019, se evidencia, -a manera de muestra- su indebido diligenciamiento por parte del auxiliar judicial Grado II Javier Campo Angulo y el oficial mayor Luis Hernando Mahecha Muñoz al no consignar en forma correcta la información en los campos “tiempo de respuesta”, “tipo de usuario”, y “tema” situación que afecta los controles internos del procedimiento de consulta jurisprudencial.

<b>PROCESO RESPONSABLE</b>	<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL</b>
<b>PROCESOS AFECTADOS</b>	<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Marque con una x)</b>	<p><b>ACCIÓN CORRECTIVA</b></p> <p>NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/></p> <p>NO CONFORMIDAD MENOR <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><b>ACCIÓN PREVENTIVA</b></p> <p>NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/></p> <p>OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input checked="" type="checkbox"/></p>
<b>REQUISITOS QUE APLICA</b>	<p><b>7.2 Competencia</b>          La organización debe:          a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.          b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basandose en la educación, formación o experiencia apropiadas;          c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</p> <p><b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>  <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>          La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. (Literales del a) al h)</p> <p><b>8.5.2. Identificación y trazabilidad</b>  <b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b></p>



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil

### ORIGEN

- Materialización del Riesgo
- Valoración del Riesgo
- Indicadores
- Encuestas
- Producto no conforme
- Auditoria Internas
- Auditorías Externas
- QRS
- Otro

### RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

#### Metodología Utilizada: Lluvia de ideas

De acuerdo con la revisión del formato Bitácora de Consulta para el año 2019, se evidencia, -a manera de muestra- su indebido diligenciamiento por parte del auxiliar judicial Grado II Javier Campo Angulo y el oficial mayor Luis Hernando Mahecha Muñoz al no consignar en forma correcta la información en los campos “tiempo de respuesta”, “tipo de usuario”, y “tema” situación que afecta los controles internos del procedimiento de consulta jurisprudencial.

### ANÁLISIS DE CAUSAS

Incumplimiento del procedimiento establecido para la consulta jurisprudencial que incluye el diligenciamiento del formato “Bitácora general de consulta de jurisprudencia” situación que afecta los controles internos del procedimiento de consulta jurisprudencial

### CAUSAS PRINCIPALES

**1.** Incumplimiento del procedimiento establecido para “Consulta Jurisprudencial” por ausencia de diligenciamiento correcto del formato “Bitácora general de consulta de jurisprudencia”

**3.** Indebido diligenciamiento del formato “Bitácora general de consulta de jurisprudencia” de los campos “tiempo de respuesta”, “cargo/entidad”, “tipo de usuario” y “tema”, situación que afecta los controles internos del procedimiento de consulta jurisprudencial.

### CORRECCIÓN

**APLICA**

SI

NO



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil

**ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Solicitud de corrección de la información en el formato "Bitácora General de Consulta de Jurisprudencia" de 2019, los campos "tipo de usuario" de las consultas Nos. 176, 304, 436, 437, 441, 658 y 935; "tiempo de respuesta" de las consultas 822 y 825	Javier Campo Angulo	10-05-2019	15-05-2019	Incumplimiento del procedimiento establecido para "Consulta Jurisprudencial" por ausencia de diligenciamiento correcto del formato "Bitácora general de consulta de jurisprudencia"
Solicitud de corrección de la información en el formato "Bitácora General de Consulta de Jurisprudencia" de 2019, los campos "tema" de las consultas Nos. 194 o 195 las cuales se encuentran repetidas; 207 para ser mas específico en el tema solicitado y diligenciar el campo "tiempo de respuesta" de la consulta 797	Luis Hernando Mahecha Muñoz	10-05-2019	15-05-2019	Incumplimiento del procedimiento establecido para "Consulta Jurisprudencial" por ausencia de diligenciamiento correcto del formato "Bitácora general de consulta de jurisprudencia"

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Presentar vía correo electrónico a la Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento jurisprudencial, con copia a la Coordinadora interna del Procedimiento de Consulta jurisprudencial, un informe de los errores identificados y las correcciones realizadas a más tardar el viernes 17 de mayo de 2019 a las 4:00 p.m.	Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	10-05-2019	15-05-2019	Incumplimiento del procedimiento establecido para "Consulta Jurisprudencial" por ausencia de diligenciamiento correcto del formato "Bitácora general de consulta de jurisprudencia"



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil

Poner en conocimiento del Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, la acción correctiva generada, lo anterior a fin de que se otorgue una solución definitiva de acuerdo a las directrices que imparta la Sala de Casación Civil.	<b>Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial</b>	10-05-2019	15-05-2019	
Poner en conocimiento de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo de Altas Cortes y de la ARL POSITIVA, la acción correctiva, lo anterior a fin de que se otorgue una solución definitiva de acuerdo a las directrices que imparta la Sala de Casación Civil.	<b>Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial</b>	10-05-2019	15-05-2019	

**SEGUIMIENTO**

<b>FECHA</b>	<b>COMENTARIOS</b>
14-05-2019	El auxiliar judicial grado II Dr. Javier Campo Angulo, informa que se efectuaron las correcciones comunicadas con oficio 227 de 2019
15-05-2019	El oficial mayor Dr. Luis Hernando Mahecha, informa que se cumplieron las correcciones en el formato "Bitácora de Consulta Jurisprudencial" conforme a la orden comunicada.

**REVISIÓN**

**RESPONSABLE** Dra. Nubia Cristina Salas Salas (Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial)

**COMENTARIOS:**

Teniendo en cuenta que se cumplieron la totalidad de las actividades del plan de mejora previsto para la acción correctiva, se considera su cierre, ello por cuanto le fue dado traslado a la alta dirección y a la ARL, dependencias competentes para tomar las medidas del caso.

Abierta

Cerrada



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  

---

**Sala de Casación Civil**