



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

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

FORMATO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Consecutivo: **164-2019**

HALLAZGOS
Afectación a un usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la falta de completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el Auxiliar Judicial II, Andrés Charry Carbonell, al usuario Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, relacionada con el tema “ <i>nulidad de las donaciones entre cónyuges</i> ”, ante el incumplimiento del empleado encargado, en el protocolo establecido para la consulta a la Relatoría de la Sala de Casación Civil, en particular, en el cuidado de la revisión rigurosa de todos los sistemas de consulta Jurisprudencial, que tiene a disposición la Relatoría tales como Isis y Relato, fulltext, al momento de absolver la solicitud.

PROCESO RESPONSABLE	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL
PROCESOS AFECTADOS	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL
CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Marque con una x)	ACCIÓN CORRECTIVA NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD MENOR <input checked="" type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/> OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input type="checkbox"/>
REQUISITOS QUE APLICA	7.2 Competencia 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, basándose 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; 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. (Literales del a) al h) 8.5.2. Identificación y trazabilidad 8.6 Liberación de los productos y servicios



ORIGEN

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

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: estudio de la queja formulada por usuario externo de consulta jurisprudencial

Se evidencia la falta de completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el Auxiliar Judicial II, Andrés Charry Carbonell, al usuario Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, relacionada con el tema “*nulidad de las donaciones entre cónyuges*”, al haber dado como respuesta: “*En atención a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se hallaron providencias relacionadas con el tema de su inquietud.*”, siendo que existían providencias relacionadas con el tema de consulta, y que se evidenció ante la inconformidad del usuario con la respuesta obtenida.

El día 18 de septiembre el usuarios German Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, realizó una consulta vía correo electrónico sobre el tema “donación entre cónyuges”. Estando de turno de consulta el Auxiliar Judicial II, Andrés Charry Carbonell, este mediante el consecutivo de consulta RC 2508, dio la siguiente respuesta: “*En atención a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se hallaron providencias relacionadas con el tema de su inquietud.*”

Sin embargo el usuario externo German Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, ya había realizado la misma consulta el día anterior 17 de septiembre, mientras se encontraba en turno de consulta el Auxiliar Judicial II, Javier Campo Angulo, respondiendo a su solicitud mediante el número de consulta RC 2494: “*En atención a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se hallaron providencias relacionadas con el tema de su inquietud.*”

El usuario Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, manifestó su inconformidad ante la respuesta recibida, dirigiéndose directamente a la Líder del proceso de Gestión del Conocimiento jurisprudencial, Dra. Nubia Cristina Salas Salas, Relatora de la Sala de Casación Civil, mediante el siguiente escrito: “*Le pido me disculpé por escribirle por este medio, pero es que envié dos solicitudes de consulta al email de la relatoría, respecto al tema de las donaciones entre cónyuges, y me contestaron que “no se hallaron providencias relacionadas con el tema”. Y, utilizando el buscador de Google, he encontrado algunas referencias en providencias de la H. Corte Supremo. Quisiera saber si es posible que existan pronunciamientos al respecto, y le agradecería mucho si es posible hacérmelos llegar a mi correo electrónico gclavijr@cendoj.ramajudicial.gov Le quedo muy agradecido por su atención y colaboración. Germán José Clavijo Rojas, Relator Tribunal Superior de Cundinamarca.*”

La líder del proceso de Gestión del Conocimiento jurisprudencial, Dra. Nubia Cristina Salas Salas, Relatora de la Sala de Casación Civil, ante lo anterior, dispuso que la coordinadora interna del procedimiento de consulta jurisprudencial asumiera nuevamente la consulta del usuario Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca.

La Coordinadora interna del procedimiento de consulta jurisprudencial, una vez verificados los sistemas de consulta JAVA e ISIS, encontró providencias relacionadas con el tema de inquietud del usuario externo German Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, por lo que procedió a su envío vía correo electrónico el día 23 de septiembre de 2019, previa la revisión de la Líder del proceso misional.

ANÁLISIS DE CAUSAS



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

Se evidencia la falta de completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el Auxiliar Judicial II, absuelta por el auxiliar 2° Andrés Charry Carbonell, al usuario externo Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, relacionada con el tema “*nulidad de las donaciones entre cónyuges*”, al haber informado que: “*En atención a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se hallaron providencias relacionadas con el tema de su inquietud.*”, siendo que existían providencias relacionadas con el tema de consulta, y que se evidenció ante la inconformidad del usuario con la respuesta obtenida.

El día 18 de septiembre el usuarios Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, realizó una consulta vía correo electrónico sobre el tema “*donación entre cónyuges*”. Estando de turno de consulta el Auxiliar Judicial II, Andrés Charry Carbonell, este mediante el consecutivo de consulta RC 2508, dio la siguiente respuesta: “*En atención a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se hallaron providencias relacionadas con el tema de su inquietud.*”

Sin embargo el usuario externo German Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, ya había realizado la misma consulta el día anterior 17 de septiembre, mientras se encontraba en turno de consulta el Auxiliar Judicial II, Javier Campo Angulo, quien, mediante el número de consulta RC 2494 informó: “*En atención a su solicitud, me permito informarle que revisada la base de datos y los sistemas de consulta de esta oficina no se hallaron providencias relacionadas con el tema de su inquietud.*”

El usuario Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, manifestó su inconformidad ante la respuesta recibida. Se dirigió de manera directa a la Líder del proceso de Gestión del Conocimiento jurisprudencial, Dra. Nubia Cristina Salas Salas, Relatora de la Sala de Casación Civil, para comunicarle que : “*Le pido me disculpé por escribirle por este medio, pero es que envié dos solicitudes de consulta al email de la relatoría, respecto al tema de las donaciones entre cónyuges, y me contestaron que “no se hallaron providencias relacionadas con el tema”. Y, utilizando el buscador de Google, he encontrado algunas referencias en providencias de la H. Corte Suprema. Quisiera saber si es posible que existan pronunciamientos al respecto, y le agradecería mucho si es posible hacérmelos llegar a mi correo electrónico gclavijr@cendoj.ramajudicial.gov Le quedo muy agradecido por su atención y colaboración. Germán José Clavijo Rojas, Relator Tribunal Superior de Cundinamarca.*”

La líder del proceso de Gestión del Conocimiento jurisprudencial, Dra. Nubia Cristina Salas Salas, Relatora de la Sala de Casación Civil, ante tal situación, dispuso que la coordinadora interna del procedimiento de consulta jurisprudencial asumiera nuevamente la consulta del usuario Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca.

La Coordinadora interna del procedimiento de consulta jurisprudencial, Rubiela Angélica Molano Murcia, una vez verificados los sistemas de consulta JAVA e ISIS, encontró providencias relacionadas con el tema de inquietud del usuario externo German Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, por lo que procedió a su envío vía correo electrónico el día 23 de septiembre de 2019, previa la revisión de la Líder del proceso misional.

CAUSAS PRINCIPALES

Incumplimiento del empleado encargado en el protocolo establecido para la consulta del procedimiento de Consulta Jurisprudencial de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, en particular, en el cuidado de la revisión rigurosa de todos los sistemas de consulta Jurisprudencial, que tiene a disposición la Relatoría de la Sala, tales como Isis y Relato, fulltext, al momento de absolver la solicitud.

CORRECCIÓN

APLICA

SI

NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Trasladar la solicitud a la coordinadora interna del procedimiento de Consulta Jurisprudencial, con el fin de que la re elabore y de la respuesta completa y oportuna, a través de correo electrónico, del usuario German Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca.	Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial	23-09-2019	23-09-2019	Incumplimiento del empleado encargado en el protocolo establecido para la consulta del procedimiento de Consulta Jurisprudencial de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, en particular, en el cuidado de la revisión rigurosa de todos los sistemas de consulta Jurisprudencial, que tiene a disposición la Relatoría tales como Isis y Relato, fulltext, al momento de absolver la solicitud.

PLAN DE MEJORAMIENTO



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Comunicar al Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, la presente acción correctiva, a fin de que se otorgue una solución definitiva a este incumplimiento por parte del encargado.	Proceso Direccionamiento Estratégico	27-09-2019	27-09-2019	Incumplimiento del empleado encargado en el protocolo establecido para la consulta del procedimiento de Consulta Jurisprudencial de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, en particular, en el cuidado de la revisión rigurosa de todos los sistemas de consulta Jurisprudencial, que tiene a disposición la Relatoría tales como Isis y Relato, fulltext, al momento de absolver la solicitud.
Comunicar a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central, y a la psicóloga de la ARL POSITIVA, con el propósito del control y seguimiento del riesgo psicosocial de la Relatora de la Sala de Casación Civil y Líder del Proceso Misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.	Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central y la ARL POSITIVA	27-09-2019	27-09-2019	
SEGUIMIENTO				
FECHA	COMENTARIOS			
23-09-2019	La coordinadora interna del procedimiento de consulta jurisprudencial, envió al usuario externo Germán Clavijo Rojas, Relator del Tribunal de Cundinamarca, las providencias sobre el tema de su inquietud "donación entre cónyuges", al correo electrónico suministrado por el consultante.			
REVISIÓN				
RESPONSABLE Dra. Nubia Cristina Salas Salas (Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial)				
COMENTARIOS:				
Abierta <input type="checkbox"/>				
Cerrada <input checked="" type="checkbox"/>				