



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: **165-2019**

HALLAZGOS

Afectación a un usuario externo de la Sala de Casación Civil derivada del trámite indebido realizado por el Oficial Mayor, Luis Hernando Mahecha Muñoz, a la petición recibida por correo electrónico el día 29 de marzo de 2019 a las 2.23 pm, suscrita por el señor RAÚL DÍAZ TORRES, la cual venía dirigida al señor presidente de la Sala de Casación Civil, pero se remitió a la Relatoría de Tutelas y Sala Plena.

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



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

- Encuestas
- Producto no conforme
- Auditoria Internas
- Auditorías Externas
- QRS
- Otro

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: Verificación del trámite otorgado a las consultas jurisprudenciales

El día 29 de marzo de 2019 a las 2.23 pm, el señor RAÚL DÍAZ TORRES presentó una solicitud por correo electrónico a la Relatoría de la Sala de Casación Civil, la cual venía dirigida al señor Presidente de la Sala, pero se remitió por la persona asignada al turno de consulta a la Relatoría de Tutelas y Sala Plena, dando en consecuencia un trámite indebido a la solicitud.

ANÁLISIS DE CAUSAS

1. Trámite indebido del procedimiento de consulta jurisprudencial al remitir una solicitud ante la dependencia equivocada.
2. Desconocimiento de las funciones que cumplen cada una de las dependencias que integran la Corte Suprema de Justicia.

CAUSAS PRINCIPALES

Incumplimiento del empleado encargado en el protocolo establecido para el procedimiento de Consulta Jurisprudencial de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, en particular, al remitir una solicitud ante la dependencia equivocada, desconociendo en consecuencia, las funciones que cumplen cada una de las dependencias que integran la Corte Suprema de Justicia.

CORRECCIÓN

APLICA

SI

NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Se remite a la Secretaria de la Sala de Casación Civil el 01 de abril de 2019.	Luis Hernando Mahecha Muñoz-Oficial Mayor	01-04-2019	01-04-2019	Incumplimiento del empleado encargado en el protocolo establecido para el procedimiento de Consulta Jurisprudencial de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, en particular, al remitir una solicitud ante la dependencia equivocada, desconociendo en consecuencia, las funciones que cumplen cada una de las dependencias que integran la Corte Suprema de Justicia.



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

Se envía oficio RC-0188-2019 al del Oficial Mayor, Luis Hernando Mahecha Muñoz, comunicándole la situación presentada.		09-04-2019	09-04-2019	
--	--	------------	------------	--

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Diligenciar la Matriz Registro Del Producto, Servicio Y/O Salida No Conforme	Proceso gestión del Conocimiento jurisprudencial	29-03-2019	29-03-2019	Incumplimiento del empleado encargado en el protocolo establecido para la consulta del procedimiento de Consulta Jurisprudencial de la Relatoria 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 Relatoria tales como Isis y Relato, fulltex, al momento de absolver la solicitud.
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	
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

REVISIÓN

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

COMENTARIOS:

Abierta

Cerrada



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil



COPIA CONTROLADA