



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: **169-2019**

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 pertinencia y completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el Oficial Mayor, Luis Hernando Mahecha Muñoz, a la usuaria Yurany Tamayo Arango, relacionada con el, Tema “nulidad de donación”.

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

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

Incumplimiento al procedimiento y manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad en el sentido de dar una resolución oportuna, completa y pertinente de las consultas elevadas por los usuarios y haciendo uso de los formatos para ello establecido.

Falta de pertinencia y completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el Oficial Mayor, Luis Hernando Mahecha Muñoz, a la Yurany Tamayo Arango, relacionada con el Tema “nulidad de donación”.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Incumplimiento al procedimiento y manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad en el sentido de dar una resolución oportuna, completa y pertinente de las consultas elevadas por los usuarios y haciendo uso de los formatos para ello establecido.

Se evidencia la falta de pertinencia y completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el Oficial Mayor, Luis Hernando Mahecha Muñoz, a la usuaria Yurany Tamayo Arango, relacionada con el Tema “Nulidad de donación” que se evidencia en la comunicación que ella envió: “ La jurisprudencia solicitada era de de un proceso de declaración de nulidad de la donación y el que se adjunto corresponde a un usufructo.”

CAUSAS PRINCIPALES

Incumplimiento al procedimiento y manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad en el sentido de dar una resolución oportuna, completa y pertinente de las consultas elevadas por los usuarios y haciendo uso de los formatos para ello establecido.

CORRECCIÓN

APLICA SI NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Se solicitó al empleado Luis Hernando Mahecha Muñoz, efectuar de manera correcta la consulta.	Líder del proceso misional Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	23-10-2019	23-10-2019	Incumplimiento al procedimiento y manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad en el sentido de dar una resolución oportuna, completa y pertinente de las consultas



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

				elevadas por los usuarios y haciendo uso de los formatos para ello establecido.
Verificación y complementación de la consulta por parte de la Coordinadora interna del procedimiento de consulta de jurisprudencia	Líder del proceso misional Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	23-10-2019	23-10-2019	Incumplimiento al procedimiento y manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad en el sentido de dar una resolución oportuna, completa y pertinente de las consultas elevadas por los usuarios y haciendo uso de los formatos para ello establecido.

PLAN DE MEJORAMIENTO

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	25-10-2019	25-10-2019	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 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	25-10-2019	25-10-2019	

SEGUIMIENTO

FECHA	COMENTARIOS

REVISIÓN

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

COMENTARIOS:

Abierta

Cerrada