



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: **174-2019**

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 Dra. Bárbara Liliana Talero, relacionada con el Tema "clasificación de las mejoras, de acuerdo con lo establecido en los artículos 965 a 967 del Código Civil".

| | |
|--|--|
| 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, basándose 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 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: Verificación de la respuestas a la 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 Dra Bárbara Liliana Talero, relacionada con el Tema “clasificación de las mejoras, de acuerdo con lo establecido en los artículos 965 a 967 del Código Civil”.

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 Dra Bárbara Liliana Talero, relacionada con el Tema “clasificación de las mejoras, de acuerdo con lo establecido en los artículos 965 a 967 del Código Civil”.

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 |
|--|---|-----------------|-------------|--|
| 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 | 14-11-2019 | 18-11-2019 | 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 |



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

| | | | | 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 | 14-11-2019 | 18-11-2019 | 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 | 14-11-2019 | 18-11-2019 | |
| SEGUIMIENTO | | | | |
| FECHA | COMENTARIOS | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 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"/> | | | | |