



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: **197-2020**

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 auxiliar judicial grado II, Andrés Charry Carbonell, a la usuaria Laura Valentina Cuervo Zoke recibida el día 28 de mayo de 2020 a las 5:35 pm en el correo de la Relatoría, relacionada con la solicitud de disidencias de voto de los magistrados Luis Armando Tolosa Villabona, Luis Alonso Rico Puerta y Octavio Tejeiro Duque respecto de la sentencia SC5796 -2018, así como la inobservancia del referido empleado y del Auxiliar Judicial II Javier Campo Angulo en la organización de la jurisprudencia, al omitir adjuntar las versiones de divulgación de las disidencias, en las carpetas correspondientes de la Relatoría e informar a la coordinadora para dar el trámite pertinente.

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: revisión de la respuesta dada por la persona encargada y de la fecha en que las disidencias de voto fueron puestas a disposición por los Despachos. Análisis de caso

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 completa de las consultas elevadas por los usuarios.

Falta de completitud en la respuesta a la consulta absuelta por el auxiliar Judicial Andrés Charry Carbonell, a la usuaria Laura Valentina Cuervo Zoke recibida el día 28 de mayo de 2020 a las 5.35 pm en el correo de la Relatoría, relacionada con la solicitud de disidencias de voto de los magistrados Luis Armando Tolosa Villabona, Luis Alonso Rico Puerta y Octavio Tejeiro Duque respecto de la sentencia SC5796 -2018.

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 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 auxiliar Judicial Andrés Charry Carbonell, a la usuaria Laura Valentina Cuervo Zoke recibida el día 28 de mayo de 2020 a las 5:35 pm en el correo de la Relatoría, relacionada con la solicitud de disidencias de voto de los magistrados Luis Armando Tolosa Villabona, Luis Alonso Rico Puerta y Octavio Tejeiro Duque respecto de la sentencia SC5796 -2018.

Así mismo se observa la inobservancia del trámite de publicación y divulgación por parte de los empleados encargados de efectuar la verificación de los archivos que en formato PDF deja a disposición la Secretaría, en este caso de las disidencias de voto a saber:

- El 18 de julio de 2019 se adjuntó en la carpeta de scanner de la Secretaría, la versión PDF de la aclaración de voto del Magistrado Octavio Augusto Tejeiro Duque para la referida providencia, sin que se le diera el trámite correspondiente por parte del auxiliar Judicial Grado II Javier Campo Angulo, como se verifica a continuación:

RADICADO N 66001-31-03-002-2010-00059-01 (3) 18/07/2019 8:38 a. ... Archivo PDF

- El 28 de febrero de 2020 se adjuntó en la carpeta de scanner de la Secretaría, la versión PDF de la aclaración de voto del Magistrado Luis Armando Tolosa Villabona para la referida providencia, sin que el auxiliar Judicial Grado II Andrés Charry Carbonell, le diera el trámite correspondiente, como se relaciona a continuación:

RADICADO N 66001-31-03-002-2010-00059-01 28/02/2020 8:41 a. .

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 completa y pertinente de las consultas elevadas por los usuarios. Así mismo se observa la inobservancia del trámite publicación y divulgación por



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

parte de los empleados encargados de efectuar la verificación de los archivos que en formato PDF deja a disposición la Secretaría, en este caso de las disidencias de voto solicitadas.

CORRECCIÓN

APLICA

SI

NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
<p>Solicitar a la Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial se dé respuesta completa a la consulta.</p> <p>Así mismo solicitarle a la misma empleada, se adjunten los archivos PDF correspondientes a las disidencias de voto a la sentencia SC5679-2018, de los magistrados Octavio Augusto Tejeiro Duque y Luis Armando Tolosa Villabona al sistema JAVA.</p> <p>Por último, se actualice la carpeta de recopilación jurisprudencial y se comunique a sistemas para que proceda a la actualización del servidor FULL TEXT.</p>	Líder del proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	29-05-2020	29-05-2020	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 completa y pertinente de las consultas elevadas por los usuarios. Inobservancia del trámite publicación y divulgación por parte de los empleados encargados de efectuar la verificación de los archivos que en formato PDF deja a disposición la Secretaría, en este caso de las disidencias de voto solicitadas.

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 ante los incumplimientos relacionados.	Proceso Direccionamiento Estratégico	29-05-2020	29-05-2020	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 completa y pertinente de las consultas elevadas por los usuarios. Inobservancia del trámite publicación y divulgación por parte de los empleados encargados de efectuar la verificación de los archivos que en formato PDF deja a disposición la Secretaría, en este caso de las disidencias de voto solicitadas.
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	Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central y la ARL POSITIVA	29-05-2020	29-05-2020	



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

la Relatora de la Sala de Casación Civil y Líder del Proceso Misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.				
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"/>	

COPIA CONTROLADA