



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: **198-2020**

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 en el trámite de la solicitud de la usuaria Eliana Beatriz López, escribiente del juzgado segundo penal municipal de Pitalito (Huila), por parte del auxiliar judicial II Judicial Javier Vera Gutiérrez, que se recibió el día 04 de junio de 2020 a las 11.02 pm en el correo institucional de la Relatoria Civil, mediante la cual remite de forma equívoca un conflicto de competencia en un asunto penal a la secretaria de la Sala de Casación Civil. Además de la inobservancia del trámite del procedimiento, debido a la omisión en el registrado de esta solicitud en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.

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, basandose 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



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

- 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

Inobservancia al procedimiento y al manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad, por parte del auxiliar Judicial Javier Vera Gutiérrez, quien dio trámite inadecuado a la petición de Eliana Beatriz López, escribiente del juzgado segundo penal municipal de Pitalito (Huila), que si bien se recibió en el correo institucional de la Relatoría Civil, se remitió de manera equívoca -el conflicto de competencia en un asunto penal adjunto a la solicitud- a la secretaria de la Sala de Casación Civil. Además, no se registró la petición en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Inobservancia al procedimiento y al manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad, por parte del auxiliar Judicial Javier Vera Gutiérrez, quien dio trámite inadecuado a la petición de Eliana Beatriz López, escribiente del juzgado segundo penal municipal de Pitalito (Huila), que si bien se recibió en el correo institucional de la Relatoría Civil, se remitió de manera equívoca -el conflicto de competencia en un asunto penal adjunto a la solicitud- a la secretaria de la Sala de Casación Civil. Además, no se registró la petición en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.

CAUSAS PRINCIPALES

Inobservancia al procedimiento y al manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad, por parte del auxiliar Judicial Javier Vera Gutiérrez, quien dio trámite inadecuado a la petición de Eliana Beatriz López, escribiente del juzgado segundo penal municipal de Pitalito (Huila), que si bien se recibió en el correo institucional de la Relatoría Civil, se remitió de manera equívoca -el conflicto de competencia en un asunto penal adjunto a la solicitud- a la secretaria de la Sala de Casación Civil. Además, no se registró la petición en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.

CORRECCIÓN

APLICA SI NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Solicitar a la Coordinadora del procedimiento de consulta jurisprudencial se dé el trámite adecuado a la solicitud y se incluya en	Líder del proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	05-06-2020	05-06-2020	Inobservancia al procedimiento y al manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020				de Calidad, por parte del auxiliar Judicial Javier Vera Gutiérrez, quien dio trámite inadecuado a la petición de Eliana Beatriz López, escribiente del juzgado segundo penal municipal de Pitalito (Huila), que si bien se recibió en el correo institucional de la Relatoría Civil, se remitió de manera equívoca -el conflicto de competencia en un asunto penal adjunto a la solicitud- a la secretaria de la Sala de Casación Civil. Además, no se registró la petición en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.
--	--	--	--	--

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	05-06-2020	05-06-2020	Inobservancia al procedimiento y al manual de consulta jurisprudencial del proceso misional de Gestión Del Conocimiento Jurisprudencial, que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad, por parte del auxiliar Judicial Javier Vera Gutiérrez, quien dio trámite inadecuado a la petición de Eliana Beatriz López, escribiente del juzgado segundo penal municipal de Pitalito (Huila), que si bien se recibió en el correo institucional de la Relatoría Civil, se remitió de manera equívoca -el conflicto de competencia en un asunto penal adjunto a la solicitud- a la secretaria de la Sala de Casación Civil. Además, no se registró la petición en el formato Bitácora General de Consulta Jurisprudencial 2020.
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	05-06-2020	05-06-2020	

SEGUIMIENTO

FECHA	COMENTARIOS

REVISIÓN

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

COMENTARIOS:

Abierta Cerrada