



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: **227-2020**

HALLAZGOS

Afectación a 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 la consulta del abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA realizada el día 16 de septiembre del año en curso a la hora de las 11:43 am a través del correo electrónico institucional de la Relatoría Civil, por parte del profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, mediante la cual remite de forma equívoca autos que no corresponden al solicitado.

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



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

• Indicadores	<input type="checkbox"/>
• Encuestas	<input type="checkbox"/>
• Producto no conforme	<input checked="" type="checkbox"/>
• Auditoria Internas	<input type="checkbox"/>
• Auditorias Externas	<input type="checkbox"/>
• QRS	<input type="checkbox"/>
• Otro	<input type="checkbox"/>

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: revisión de la respuesta dada por la persona encargada

El día 16 de septiembre del año en curso a las 11.43 am se recibió a través del correo electrónico institucional de la Relatoría de la Sala de Casación civil, el abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA efectuó la siguiente solicitud:

"Buenos días, amablemente solicito se me informe de que manera puedo acceder al auto que admite la demanda en el proceso radicado 11001020300020190341700, Sala de Casación Civil, Magistrado ponente Doctor Armando Villabona, auto del 19 de diciembre de 2019, notificado por estados del 13 de enero de 2020."

A esta petición el profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, quien se encontraba en turno de consulta jurisprudencial, mediante radicado RC 2245 09-2020 remitió cuatro archivos contentivos de dos autos con el siguiente radicado: 2019-04003-00 y 2019-04176-00 los que evidentemente no corresponde al solicitado por el usuario.

El usuario nuevamente se comunicó con la relatoría a través del correo electrónico, manifestando que las providencias enviadas no corresponden a la solicitada.

De esta manera se produjo la afectación al 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 la consulta.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Afectación a 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 la consulta del abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA realizada el día 16 de septiembre del año en curso a la hora de las 11:43 am a través del correo electrónico institucional de la Relatoría Civil, por parte del profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, mediante la cual remite de forma equívoca autos que no corresponden al solicitado.

CAUSAS PRINCIPALES

Afectación a 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 la consulta del abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA realizada el día 16 de septiembre del año en curso a la hora de las 11:43 am a través del correo electrónico institucional de la Relatoría Civil, por parte del profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, mediante la cual remite de forma equívoca autos que no corresponden al solicitado.

CORRECCIÓN

APLICA

SI

NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Solicitar a la Coordinadora del	Líder del proceso de Gestión del	18-09-2020	18-09-2020	Afectación a usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

procedimiento de consulta jurisprudencial se dé el trámite adecuado a la solicitud elevada por el usuario Gilberto Castrillón Zuluaga	Conocimiento Jurisprudencial			“Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la falta de pertinencia en la consulta del abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA realizada el día 16 de septiembre del año en curso a la hora de las 11:43 am a través del correo electrónico institucional de la Relatoría Civil, por parte del profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, mediante la cual remite de forma equívoca autos que no corresponden al solicitado.
---	------------------------------	--	--	---

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	30-09-2020	30-09-2020	Afectación a 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 la consulta del abogado GILBERTO CASTRILLON ZULUAGA realizada el día 16 de septiembre del año en curso a la hora de las 11:43 am a través del correo electrónico institucional de la Relatoría Civil, por parte del profesional universitario grado 21 Orlando Ramírez Rueda, mediante la cual remite de forma equívoca autos que no corresponden al solicitado.
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	30-09-2020	30-09-2020	

SEGUIMIENTO

FECHA	COMENTARIOS

REVISIÓN

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

COMENTARIOS:

Abierta **Cerrada**