



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**

Sala de Casación Civil

<b>CÓDIGO</b>	MEF-010	<b>ELABORÓ</b> Grupo Operativo	<b>REVISÓ</b> Responsable del Proceso	<b>APROBÓ</b> Comité del SIG
<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b> 20/02/2016	<b>FECHA</b> 25/05/2016	<b>FECHA</b> 27/05/2016

## FORMATO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Consecutivo: **168-2019**

HALLAZGOS
Necesidad de implementar un repositorio local para la Recopilación jurisprudencial, en razón al riesgo tecnológico por la intermitencia de la conectividad con la carpeta que reposa en el servidor 172.16.4.20, lo cual se evidencia con la interrupción que perduró los días 7, 8 y 9 de octubre de 2019, así como en la solicitudes de apoyo tecnológico No. 37 de 4 de junio de 2019 y 40 de 6 de junio del mismo año. Lo anterior, hasta tanto la oficina de sistemas provea una solución definitiva al problema.

PROCESO RESPONSABLE	GESTIÓN TECNOLÓGICA
PROCESOS AFECTADOS	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL
CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Marque con una x)	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>  NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/>  NO CONFORMIDAD MENOR: <input type="checkbox"/>  <b>ACCIÓN PREVENTIVA</b>  NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/>  OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>REQUISITOS QUE APLICA</b>  <b>7.1 RECURSOS</b> <b>7.1.1 Generalidades</b> La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar : a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.  <b>7.2 Competencia</b> 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;



### ORIGEN

- Materialización del Riesgo
- Valoración del Riesgo
- Indicadores
- Encuestas
- Producto no conforme
- Auditoria Internas
- Auditorías Externas
- QRS
- Otro

### RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

**Metodología Utilizada: Lluvia de ideas**

### ANÁLISIS DE CAUSAS

De conformidad con lo indicado en el acuerdo No. PSAA12-9783 (Diciembre 19 de 2012) mediante el cual se creó el cargo de profesional especializado grado 33, con funciones de jefe de sistemas, se establece dentro entre otras, la de *“Definir, actualizar y asegurar el cumplimiento de planes de control y de operación relacionadas con el almacenamiento, seguridad, distribución y restauración de Bases de Datos, los cuales deben garantizar el correcto funcionamiento de la Corporación.”*

La Relatoría de la Sala de Casación Civil tiene organizada las providencias en una carpeta denominada “Recopilación jurisprudencial”, la cual se encuentra en el servidor 172.16.4.20. Se han venido presentando fallas lo cual obstaculiza la labor que desarrolla la oficina, así como pone en riesgo la información que contiene 133 años de jurisprudencia de la Sala.

Dichas fallas se verifican en la falta de acceso a la carpeta por los días 7, 8 y 9 de octubre de 2019, así como las solicitudes de apoyo tecnológico realizadas los días 4 y 6 de junio del mismo año, encaminadas a reestablecer la conectividad con dicha carpeta así como el requerimiento de un Back up, para la misma.

También se evidencia la ausencia de un plan de contingencia por parte de la oficina de gestión tecnológica, toda vez que cuando implementan cambios en la operación de los sistemas no son comunicados con la debida antelación ni tienen preparado un protocolo para ejecutar esos cambios de acuerdo con la ley 1712 de 2014.

Por lo anterior, y con el propósito de mitigar el riesgo de la información jurisprudencial como mayor activo de la Sala de casación civil, esta relatoría se ve obligada a contemplar medios provisionales como es el de trasladar la Recopilación Jurisprudencial a un equipo local y a un segundo equipo cuya información se actualizará semanalmente. Adicional a ello se efectuará una tercera copia en un disco externo lo cual se hará en forma mensual.



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**

Sala de Casación Civil

### CAUSAS PRINCIPALES

1. **Falla frecuente en el servidor 172.16.4.20 donde se encuentra alojada la Carpeta “Recopilación Jurisprudencial”**
2. **Ausencia de protocolo o plan de contingencia que permita la superación de esta falencia**
3. **Afectación a usuarios internos y externos derivada de la no actualización de la carpeta “Recopilación Jurisprudencial” ante la falta de acceso por parte de los empleados de la relatoría.**
4. **Ausencia de respuesta de la oficina de apoyo tecnológico frente a las fallas que se vienen presentando**

### CORRECCIÓN

**APLICA**

SI

NO

### ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA

### PLAN DE MEJORAMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Creación de una carpeta local de “Recopilación jurisprudencial” la cual reposará en el equipo asignado al auxiliar judicial grado II Andrés Charry, hasta tanto la oficina de apoyo tecnológico solucione la intermitencia del servicio e interrupción conectividad con el servidor 172.16.4.20	<b>Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial</b>	10-10-2019	10-10-2019	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Falla frecuente en el servidor 172.16.4.20 donde se encuentra alojada la Carpeta “Recopilación Jurisprudencial”</b></li><li>2. <b>Ausencia de protocolo o plan de contingencia que permita la superación de esta falencia</b></li><li>3. <b>Afectación a usuarios internos y externos derivada de la falta de actualización de la carpeta “Recopilación Jurisprudencial” ante la falta de acceso por parte de los empleados de la relatoría.</b></li><li>4. <b>Ausencia de respuesta de la oficina de apoyo tecnológico frente a las fallas que se vienen presentando</b></li></ol>
Creación de una segunda copia en un equipo de la oficina la cual será actualizada en forma semanal y realización de un back up mensual en un disco externo.	<b>Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial</b>	10-10-2019	10-10-2019	



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**

**Sala de Casación Civil**

Poner en conocimiento del Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, la acción de mejora, lo anterior a fin de que se otorgue una solución definitiva de acuerdo a las directrices que imparta la Sala de Casación Civil.	<b>Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial</b>	10-10-2019	10-10-2019	
<b>SEGUIMIENTO</b>				
<b>FECHA</b>	<b>COMENTARIOS</b>			
<b>REVISIÓN</b>				
<b>RESPONSABLE: Líder del proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial</b>				
<b>COMENTARIOS:</b>				
Abierta	<input type="checkbox"/>	Cerrada	<input checked="" type="checkbox"/>	