



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: **161-2019**

HALLAZGOS
Afectación al Proceso de Gestión de Conocimiento Jurisprudencial por la inconveniencia en la asignación de los coordinadores internos de los trámites de análisis y titulación (oficial mayor), consulta (auxiliar 2° de la Relatoría) y divulgación (auxiliar Judicial 2°) de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, como representantes únicos y exclusivos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación, en el Conversatorio Regional de la Jurisdicción Civil, que se llevó a cabo en la Ciudad de Ibagué durante los días 19 y 20 de septiembre de 2019, al parecer ante la ausencia de información a la Sala de Casación Civil, de los efectos de su decisión en la gestión de la Oficina de la Relatoría y de los trámites de su proceso <i>misional</i> .

PROCESO RESPONSABLE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
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 checked="" type="checkbox"/> <b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/> OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input type="checkbox"/>
REQUISITOS QUE APLICA	<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; <b>8.5 Producción y provisión del servicio</b> <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b> La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. (Literales del a) al h) <b>8.5.2. Identificación y trazabilidad</b> <b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>

ORIGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialización del Riesgo <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul>



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil

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

### RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

#### Metodología Utilizada: estudio del caso concreto

La Relatoría de la Sala de Casación Civil, tiene a cargo el proceso *misional* de gestión del conocimiento jurisprudencial. La funcionalidad de la misión de la Relatoría, se hace a partir de 3 procesos internos estructurales, denominados: análisis y titulación, consulta y divulgación. Para el buen desempeño de las funciones asignadas legal y reglamentariamente, la Relatora dispuso hace más de cuatro años, la creación de las Coordinaciones internas para cada uno de los tres procesos a cargo.

La Sala de Casación Civil, mediante Acuerdo 020 del 11 de septiembre de 2019, concedió comisión de servicios para asistir al Conversatorio Regional de la Jurisdicción Civil, a las 3 empleadas asignadas por la Relatora a las coordinaciones internas de los procesos: de análisis y titulación (oficial mayor), de consulta (auxiliar grado 2º) y de divulgación (auxiliar grado 2º) del proceso *misional* de gestión del conocimiento jurisprudencial, a cargo de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, con el propósito de “*capacitar en el sistema SIG, como también en el sistema de consulta de relatoría,*” y en el apoyo de “*la parte logística de dicho congreso*”, en la Ciudad de Ibagué los días 19 y 20 de septiembre de 2019.

La agenda elaborada por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, operadora del evento, dispuso que el día 19 de septiembre, participaran las coordinadoras del proceso de consulta (auxiliar grado 2º) y la de análisis y titulación (oficial mayor) de los procesos de la Relatoría de la Sala de Casación Civil, por el término de una hora, de 2:30 a 3:30 pm. , con el tema “*calidad una herramienta para el progreso*”. Invita además, a la presentación del tema “*Sistemas de consulta para la recuperación de la Jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia*”, de 4:15 p.m. a 5:15 p.m. a cargo de la coordinadora del proceso de divulgación de la Relatoría de la Sala de Casación Civil (auxiliar grado 2º).

El Sistema de Calidad SIG de la Sala de Casación Civil, cuenta con un grupo nutrido de empleados de amplias competencias y habilidades en la capacitación del Sistema, que laboran en las oficinas de apoyo, como son de la Secretaría, de la Coordinación Administrativa, de la Oficina de Prensa, de la Oficina de comunicaciones, además de los empleados que hacen parte de los 7 Despachos de la Sala, que pese a hacer parte del sistema de Calidad, no se tomaron en cuenta para la comisión a la Ciudad de Ibagué. Con un estudio serio y riguroso del equilibrio de las cargas razonables, por parte de los asesores de la Sala, no se hubiera optado por la decisión, a todas luces inconveniente e inexplicable de asignar -en 100%- a la Relatoría de la Sala de Casación Civil, el cumplimiento de tareas en el Conversatorio regional del 19 y 20 de septiembre del año en curso, afectando significativamente la gestión de una oficina *misional* de la Corporación.

La presentación del proceso *misional* de gestión del conocimiento jurisprudencial, que ha diseñado la relatora, como líder el proceso con el nombre de “*Sistemas de Consulta para la Recuperación de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia*”, tan solo requiere de una sola persona para su presentación, en el tiempo -por máximo- de una hora.

La comisión de servicios a los empleados de la Relatoría no fue comunicada a la Relatora, como jefe funcional de las referidos empleados, razón por la cual, no le permitió a la Líder del proceso *misional* adoptar planes de contingencia para su reemplazo, con otros empleados de la oficina, por lo tanto, ante el aparente desconocimiento de la Sala, devino los efectos de su decisión en la gestión de la oficina *misional* de la Corporación.

### ANÁLISIS DE CAUSAS

La Relatoría de la Sala de Casación Civil, tiene a cargo el proceso *misional* de gestión del conocimiento jurisprudencial. La funcionalidad de la misión de la Relatoría, se hace a partir de 3 procesos internos estructurales, denominados: análisis y



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil

titulación, consulta y divulgación. Para el buen desempeño de las funciones asignadas legal y reglamentariamente, la Relatora dispuso hace más de cuatro años, la creación de las Coordinaciones internas para cada uno de los tres procesos a cargo.

La Sala de Casación Civil, mediante Acuerdo 020 del 11 de septiembre de 2019, concedió comisión de servicios para asistir al Conversatorio Regional de la Jurisdicción Civil, a las 3 empleadas asignadas por la Relatora a las coordinaciones internas de los procesos: de análisis y titulación (oficial mayor), de consulta (auxiliar grado 2º) y de divulgación (auxiliar grado 2º) del proceso *misional* de gestión del conocimiento jurisprudencial, a cargo de la Relatoria de la Sala de Casación Civil, con el propósito de “*capacitar en el sistema SIG, como también en el sistema de consulta de relatoria,*” y en el apoyo de “*la parte logística de dicho congreso*”, en la Ciudad de Ibagué los días 19 y 20 de septiembre de 2019.

La agenda elaborada por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, operadora del evento, dispuso que el día 19 de septiembre, participaran las coordinadoras del proceso de consulta (auxiliar grado 2º) y la de análisis y titulación (oficial mayor) de los procesos de la Relatoria de la Sala de Casación Civil, por el término de una hora, de 2:30 a 3:30 pm. , con el tema “*calidad una herramienta para el progreso*”. Invita además, a la presentación del tema “*Sistemas de consulta para la recuperación de la Jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia*”, de 4:15 p.m. a 5:15 p.m. a cargo de la coordinadora del proceso de divulgación de la Relatoria de la Sala de Casación Civil (auxiliar grado 2º).

El Sistema de Calidad SIG de la Sala de Casación Civil, cuenta con un grupo nutrido de empleados de amplias competencias y habilidades en la capacitación del Sistema, que laboran en las oficinas de apoyo, como son de la Secretaría, de la Coordinación Administrativa, de la Oficina de Prensa, de la Oficina de comunicaciones, además de los empleados que hacen parte de los 7 Despachos de la Sala, que pese a hacer parte del sistema de Calidad, no se tomaron en cuenta para la comisión a la Ciudad de Ibagué. Con un estudio serio y riguroso del equilibrio de las cargas razonables, por parte de los asesores de la Sala, no se hubiera optado por la decisión, a todas luces inconveniente e inexplicable de asignar -en 100%- a la Relatoria de la Sala de Casación Civil, el cumplimiento de tareas en el Conversatorio regional del 19 y 20 de septiembre del año en curso, afectando significativamente la gestión de una oficina *misional* de la Corporación.

La presentación del proceso misional de gestión del conocimiento jurisprudencial, que ha diseñado la relatora, como líder el proceso con el nombre de “*Sistemas de Consulta para la Recuperación de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia*”, tan solo requiere de una sola persona para su presentación, en el tiempo -por máximo- de una hora.

La comisión de servicios a los empleados de la Relatoria no fue comunicada a la Relatora, como jefe funcional de las referidos empleados, razón por la cual, no le permitió a la Líder del proceso misional adoptar planes de contingencia para su reemplazo, con otros empleados de la oficina, por lo tanto, ante el aparente desconocimiento de la Sala, devino los efectos de su decisión en la gestión de la oficina misional de la Corporación.

## CAUSAS PRINCIPALES

La Relatoria de la Sala de Casación Civil, tiene a cargo el proceso *misional* de gestión del conocimiento jurisprudencial. La funcionalidad de la misión de la Relatoria, se hace a partir de 3 procesos internos estructurales, denominados: análisis y titulación, consulta y divulgación. Para el buen desempeño de las funciones asignadas legal y reglamentariamente, la Relatora dispuso hace más de cuatro años, la creación de las Coordinaciones internas para cada uno de los tres procesos a cargo.

La Sala de Casación Civil, mediante Acuerdo 020 del 11 de septiembre de 2019, concedió comisión de servicios para asistir al Conversatorio Regional de la Jurisdicción Civil, a las 3 empleadas asignadas por la Relatora a las coordinaciones internas de los procesos: de análisis y titulación (oficial mayor), de consulta (auxiliar grado 2º) y de divulgación (auxiliar grado 2º) del proceso *misional* de gestión del conocimiento jurisprudencial, a cargo de la Relatoria de la Sala de Casación Civil, con el propósito de “*capacitar en el sistema SIG, como también en el sistema de consulta de relatoria,*” y en el apoyo de “*la parte logística de dicho congreso*”, en la Ciudad de Ibagué los días 19 y 20 de septiembre de 2019.

La agenda elaborada por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, operadora del evento, dispuso que el día 19 de septiembre, participaran las coordinadoras del proceso de consulta (auxiliar grado 2º) y la de análisis y titulación (oficial mayor) de los procesos de la Relatoria de la Sala de Casación Civil, por el término de una hora, de 2:30 a 3:30 pm. , con el tema “*calidad una herramienta para el progreso*”. Invita además, a la presentación del tema “*Sistemas de consulta para la recuperación de la Jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia*”, de 4:15 p.m. a 5:15 p.m. a cargo de la coordinadora del proceso de divulgación de la Relatoria de la Sala de Casación Civil (auxiliar grado 2º).

El Sistema de Calidad SIG de la Sala de Casación Civil, cuenta con un grupo nutrido de empleados de amplias competencias y habilidades en la capacitación del Sistema, que laboran en las oficinas de apoyo, como son de la Secretaría, de la Coordinación Administrativa, de la Oficina de Prensa, de la Oficina de comunicaciones, además de los empleados que hacen parte de los 7 Despachos de la Sala, que pese a hacer parte del sistema de Calidad, no se tomaron en cuenta para la comisión a la Ciudad de Ibagué. Con un estudio serio y riguroso del equilibrio de las cargas razonables, por parte de los asesores de la Sala, no se hubiera optado por la decisión, a todas luces inconveniente e inexplicable de asignar -en 100%- a la Relatoria de la Sala de Casación Civil, el cumplimiento de tareas en el Conversatorio regional del 19 y 20 de septiembre del año en curso, afectando significativamente la gestión de una oficina *misional* de la Corporación.

La presentación del proceso misional de gestión del conocimiento jurisprudencial, que ha diseñado la relatora, como líder el proceso con el nombre de “*Sistemas de Consulta para la Recuperación de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia*”, tan solo requiere de una sola persona para su presentación, en el tiempo -por máximo- de una hora.



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
 Sala de Casación Civil

La comisión de servicios a los empleados de la Relatoría no fue comunicada a la Relatora, como jefe funcional de las referidos empleados, razón por la cual, no le permitió a la Líder del proceso misional adoptar planes de contingencia para su reemplazo, con otros empleados de la oficina, por lo tanto, ante el aparente desconocimiento de la Sala, devino los efectos de su decisión en la gestión de la oficina misional de la Corporación.

**CORRECCIÓN**

**APLICA**

SI

NO

**ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN**

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 tomen las medidas adecuadas, para que esta afectación a la oficina misional no se vuelva a repetir y se dé la oportunidad de participar en dichos eventos a personas capacitadas de otras oficinas, que hacen parte del SIG.	Proceso Direccionamiento Estratégico	23-09-2019	23-09-2019	Afectación al Proceso de Gestión de Conocimiento Jurisprudencial por la inconveniencia en la asignación de los coordinadores internos de los trámites de la Relatoría de la Sala, como representantes únicos y exclusivos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación, en el Conversatorio Regional de la Jurisdicción Civil, que se llevó a cabo en la Ciudad de Ibagué durante los días 19 y 20 de septiembre de 2019, al parecer ante la ausencia de información a la Sala de Casación Civil, de los efectos de su decisión en la gestión de la Oficina de la Relatoría y de su proceso <i>misional</i> .

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Comunicar a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central, y a la psicóloga de la ARL POSITIVA, para el respectivo control y seguimiento de esta acción, ante el riesgo psicosocial de la Relatora de la Sala, diagnosticado por la ARL, a partir de abril de 2018.	Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central y la ARL POSITIVA	23-09-2019	23-09-2019	Afectación al Proceso de Gestión de Conocimiento Jurisprudencial por la inconveniencia en la asignación de los coordinadores internos de los trámites de la Relatoría de la Sala, como representantes únicos y exclusivos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación, en el Conversatorio Regional de la Jurisdicción Civil, que se llevó a cabo en la Ciudad de Ibagué durante los días 19 y 20 de septiembre de 2019, al parecer ante la ausencia de información a la Sala de Casación Civil, de los efectos de su decisión en la gestión de la Oficina de la Relatoría, de su proceso <i>misional</i> y de la Relatora en particular.

**SEGUIMIENTO**

FECHA	COMENTARIOS

**REVISIÓN**

--



República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil

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

**COMENTARIOS:**

**Abierta**

**Cerrada**

COPIA CONTROLADA