



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: **238-2021**

HALLAZGOS
<p>Inobservancia del procedimiento y protocolo de la absolución de consulta jurisprudencial, por parte del auxiliar judicial grado II señor Andrés Charry Carbonell, en el turno de consulta del viernes 29 de enero de 2021 en los siguientes términos:</p> <p>1) Tres (03) solicitudes fueron remitidas al correo de la Relatoria de Tutelas sin numeración o RC, que son las siguientes: a) Correo enviado por Johanna Catalina Reyes Herazo (jreyesh@consejosuperior.ramajudicial.gov.co) b) Correo enviado por José David Vidales Vergara <jvidalev@cendoj.ramajudicial.gov.co> (NOTA: Se remitió directamente a la Relatoria de Tutelas sin que se indicara si en nuestra base de datos se encontró o no la información solicitada) c) Correo enviado por Juzgado 04 Civil Circuito Ejecución Sentencias Bogotá D.C. <j04ejecbta@cendoj.ramajudicial.gov.co></p> <p>2) En la carpeta de eliminados se encontró un correo correspondiente a la Radicación 20211110028852 PQRS a la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial, recibido a las 3:06 pm.</p>

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



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

• Materialización del Riesgo	<input type="checkbox"/>
• Valoración del Riesgo	<input type="checkbox"/>
• Indicadores	<input type="checkbox"/>
• Encuestas	<input type="checkbox"/>
• Producto no conforme	<input type="checkbox"/>
• Auditoria Internas	<input type="checkbox"/>
• Auditorías Externas	<input type="checkbox"/>
• QRS	<input type="checkbox"/>
• Otro	<input checked="" type="checkbox"/>

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: estudio de caso

De la revisión efectuada a los correos electrónicos del viernes 29 de enero del presente, adicional a las cinco (05) consultas registradas en la bitácora por el Auxiliar Judicial grado 02 Andrés Charry Carbonell, se encontraron tres (03) solicitudes que fueron remitidas a la Relatoría de Tutelas sin numeración o RC, que son las siguientes:

- 1) Correo enviado por Johanna Catalina Reyes Herazo (jreyesh@consejosuperior.ramajudicial.gov.co)
- 2) Correo enviado por José David Vidales Vergara <jvidalev@cendoj.ramajudicial.gov.co>
(NOTA: Se remitió directamente a la Relatoría de Tutelas sin que se indicara si en nuestra base de datos se encontró o no la información solicitada)
- 3) Correo enviado por Juzgado 04 Civil Circuito Ejecución Sentencias - Bogotá - Bogotá D.C. <j04ejecbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

En la carpeta de eliminados se encontró un correo correspondiente a la Radicación 20211110028852 PQRS a Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial, recibido a las 3:06 pm.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Inobservancia del procedimiento y protocolo de la absolución de consulta jurisprudencial, por parte del auxiliar judicial grado II señor Andrés Charry Carbonell, en el turno de consulta del viernes 29 de enero de 2021.

CAUSAS PRINCIPALES

Inobservancia del procedimiento y protocolos de la absolución de consulta jurisprudencial, por parte del auxiliar judicial grado II señor Andrés Charry Carbonell, en el turno de consulta del viernes 29 de enero de 2021 en los siguientes términos:

- 1) Tres (03) solicitudes fueron remitidas al correo de la Relatoría de Tutelas sin numeración o RC, que son las siguientes:
 - a) Correo enviado por Johanna Catalina Reyes Herazo (jreyesh@consejosuperior.ramajudicial.gov.co)
 - b) Correo enviado por José David Vidales Vergara <jvidalev@cendoj.ramajudicial.gov.co> (NOTA: Se remitió directamente a la Relatoría de Tutelas sin que se indicara si en nuestra base de datos se encontró o no la información solicitada)
 - c) Correo enviado por Juzgado 04 Civil Circuito Ejecución Sentencias - Bogotá - Bogotá D.C. j04ejecbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

2) En la carpeta de eliminados se encontró un correo correspondiente a la Radicación 20211110028852 PQRS a la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial, recibido a las 3:06 pm

CORRECCIÓN

APLICA

SI

NO



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

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
Comunicar al Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, la presente acción correctiva.	Proceso Direccionamiento Estratégico	25-02-2021	25-02-2021	
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	25-02-2021	25-02-2021	Inobservancia del procedimiento y protocolo de la absolución de consulta jurisprudencial, por parte del auxiliar judicial grado II señor Andrés Charry Carbonell, en el turno de consulta del viernes 29 de enero de 2021
SEGUIMIENTO				
FECHA	COMENTARIOS			
25-02-2021	Se comunica al Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, la presente acción correctiva.			
25-02-2021	Se comunica 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.			
REVISIÓN				
RESPONSABLE Dra. Nubia Cristina Salas Salas (Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial)				
COMENTARIOS: Al cumplirse las actividades de seguimiento se cierra la acción.				
Abierta <input type="checkbox"/>		Cerrada <input checked="" type="checkbox"/>		