



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: **188-2020**

HALLAZGOS

Afectación en la divulgación oportuna de la información Jurisprudencial de la Sala de Casación Civil a los usuarios internos y externos, ante la ausencia del cumplimiento óptimo en la publicación en redes sociales de la Corporación, asignadas al proceso de Comunicación Institucional. Esta situación viene ocasionado un déficit divulgativo de la información a cargo del Proceso Misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, que se refleja en el destiempo y/o ausencia de la divulgación de la jurisprudencia, el apilamiento en el flujo de la divulgación, así como la alteración de los contenidos de las reseñas de información, al ser divulgadas.

PROCESO RESPONSABLE	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
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



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

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

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: Seguimiento a las solicitudes de publicaciones dirigidas por la Líder del Proceso Misional de Gestión de Conocimiento Jurisprudencial al Líder del Proceso de Comunicaciones.

Se tomaron como muestra, las solicitudes de publicación en redes sociales, de la Relatoría de la Sala de Casación Civil al líder del Proceso de Comunicación Institucional, en el periodo comprendido entre el mes de noviembre de 2019 y el 6 de febrero de 2020. Se encuentra que se supera el 58,5 % de publicaciones por el proceso de Comunicaciones en destiempo y en ausencia total de publicación de la información.

El apilamiento en el flujo de las publicaciones de mayor envergadura se observa el 19 de diciembre de 2016, en la que la Oficina de Comunicaciones envió a redes sociales institucionales en la franja de 3 a 5 p.m. 16 noticias enviadas por la Relatoría, en apenas minutos entre una y la otra, cuando debía hacerse en el periodo de vacaciones, comprendido entre el 19 de diciembre de 2016 y el 11 de enero de 2017. Esta situación ocasionó el colapso de la información para los usuarios de la lectura de información de jurisprudencia de la Sala Civil.

Se evidencia que -en muchos de los casos- la oficina de Comunicaciones, altera la información o agrega situaciones fácticas adicionales que no son descritas en el título remitido por la Relatoría Civil a la oficina de Comunicaciones.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Con sustento en el informe de la Coordinadora del procedimiento de divulgación del proceso de Gestión del conocimiento Jurisprudencial, se concluye que, la Relatoría de la Sala de Casación Civil estableció un protocolo de publicaciones de la información jurisprudencial, para divulgar de forma efectiva y diaria en las redes sociales institucionales, previa solicitud escrita a la oficina de comunicaciones, tanto de las providencias proferidas por la Sala Civil, de las publicaciones temáticas, Boletines jurisprudenciales, Gacetas y demás documentos temáticos.

La Relatoría realiza la petición de publicación a través de correo electrónico institucional, con un número consecutivo, adicional al oficio correspondiente. Se envía a las 8:00 a.m para ser divulgada el mismo día y si la publicación es para el fin de semana y días festivos, la solicitud se realiza el día hábil anterior en las horas de la tarde para que la oficina de Comunicaciones programe la publicaciones en los días respectivos.

A la fecha, la Relatoría ha enviado 287 solicitudes de publicación en redes sociales. De la muestra de solicitudes y las efectivamente divulgadas en las redes sociales institucionales, en una muestra de los tres últimos meses -noviembre, diciembre y enero- hasta el día de hoy 6 de febrero de 2020, se resumen las siguientes inconformidades:

1) **DESTIEMPO EN LA DIVULGACIÓN DE LAS PUBLICACIONES DE LA RELATORÍA DE LA SALA:**



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

Existe demora por parte de la oficina de Comunicaciones al divulgar de hasta 5 días. Según los protocolos de la relatoría, la información debe ser difundida el mismo día de la solicitud de publicación, adicionalmente a través de los correos electrónicos, que hacen parte de la base de datos de esta oficina y en el portal web de la Corte Suprema de Justicia -en la sección de Novedades jurisprudenciales-.

Ejemplo: *ver Anexo 1.*

2) AUSENCIA DE DIVULGACIÓN DE LAS PUBLICACIONES JURISPRUDENCIALES:

Durante estos tres últimos meses hasta el día 5 de febrero de 2020, se enviaron 41 publicaciones, de las cuales 6 no fueron divulgadas en las redes sociales, ni siquiera con posterioridad a la fecha de la solicitud, por parte de la oficina de Comunicaciones, evidenciando una falta absoluta en su divulgación, situación que esta oficina ha suplido mediante en el envío a los correos electrónicos que hacen parte de la base de datos de esta oficina, y en el portal web de la Corte Suprema de Justicia en la sección de Novedades jurisprudenciales.

Ejemplo: *ver Anexo 2.*

3) APILAMIENTO EN EL FLUJO DE DIVULGACIÓN DE DIVULGACIÓN JURISPRUDENCIAL:

Se ha evidenciado que como consecuencia en la demora de la oficina de comunicaciones, en la divulgación efectiva y oportuna de las publicaciones, dejándolas acumular para publicarlas el mismo día una tras de otra, perdiendo su oportunidad de crecer en interacciones, al llevar a los usuarios de redes sociales de mucha información en tan poco tiempo, es el caso de la publicaciones n° 279 (21/01/2020), n° 280 (23/01/2020) y n° 281 (24/01/2020), las cuales fueron publicadas el mismo día sábado 25 de enero de 2020, la primera a las 9:00 a.m, y las siguientes a las 10:30 a.m y 2:30 p.m, situación que se ha venido presentando con regularidad.

Incluso en el año 2016 cuando la Sala de Casación Civil empezó a difundir su jurisprudencia en las redes sociales institucionales, el día 19 de diciembre la oficina de comunicaciones envió de forma masiva 16 tweets seguidos.

Ejemplo: *ver Anexo 3. y Anexo 3.1*

4) ALTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN JURISPRUDENCIAL AL SER DIVULGADA:

La Relatoría adoptó una nueva modalidad para publicar los títulos referentes a las sentencias proferidas por la Sala de Casación Civil, por medio de una imagen que permite incluir mayor información de los temas estudiados y analizados por la Corporación, frente a los sólo 140 caracteres que ofrece la red social de Twitter, para de esta forma contextualizar mejor a los usuarios del contenido de las providencias. Sin embargo hemos evidenciados que la oficina de prensa al tratar de incluir esta información en el espacio permitido (140 caracteres), la información de las providencias se altera al no publicarse de forma completa o al agregarle situaciones fácticas adicionales que no son descritas en el título remitido por la Relatoría Civil a la oficina de Comunicaciones

CAUSAS PRINCIPALES

1) DESTIEMPO EN LA DIVULGACIÓN DE LAS PUBLICACIONES DE LA RELATORÍA DE LA SALA:

Existe demora por parte de la oficina de Comunicaciones al divulgar de hasta 5 días. Según los protocolos de la relatoría, la información debe ser difundida el mismo día de la solicitud de publicación, adicionalmente a través de los correos electrónicos, que hacen parte de la base de datos de esta oficina y en el portal web de la Corte Suprema de Justicia -en la sección de Novedades jurisprudenciales-.

Ejemplo: *ver Anexo 1.*

2) AUSENCIA DE DIVULGACIÓN DE LAS PUBLICACIONES JURISPRUDENCIALES:

Durante estos tres últimos meses hasta el día 5 de febrero de 2020, se enviaron 41 publicaciones, de las cuales 6 no fueron divulgadas en las redes sociales, ni siquiera con posterioridad a la fecha de la solicitud, por parte de la oficina de Comunicaciones, evidenciando una falta absoluta en su divulgación, situación que esta oficina ha suplido mediante en el envío a los correos electrónicos que hacen parte de la base de datos de esta oficina, y en el portal web de la Corte Suprema de Justicia en la sección de Novedades jurisprudenciales.

Ejemplo: *ver Anexo 2.*

3) APILAMIENTO EN EL FLUJO DE DIVULGACIÓN DE DIVULGACIÓN JURISPRUDENCIAL:

Se ha evidenciado que como consecuencia en la demora de la oficina de comunicaciones, en la divulgación efectiva y oportuna de las publicaciones, dejándolas acumular para publicarlas el mismo día una tras de otra, perdiendo su oportunidad de crecer en interacciones, al llevar a los usuarios de redes sociales de mucha información en tan poco tiempo, es el caso de la publicaciones n° 279 (21/01/2020), n° 280 (23/01/2020) y



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

n° 281 (24/01/2020), las cuales fueron publicadas el mismo día sábado 25 de enero de 2020, la primera a las 9:00 a.m, y las siguientes a las 10:30 a.m y 2:30 p.m, situación que se ha venido presentando con regularidad.

Incluso en el año 2016 cuando la Sala de Casación Civil empezó a difundir su jurisprudencia en las redes sociales institucionales, el día 19 de diciembre la oficina de comunicaciones envió de forma masiva 16 tweets seguidos.

Ejemplo: *ver Anexo 3. y Anexo 3.1*

4) ALTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN JURISPRUDENCIAL AL SER DIVULGADA:

La Relatoría adoptó una nueva modalidad para publicar los títulos referentes a las sentencias proferidas por la Sala de Casación Civil, por medio de una imagen que permite incluir mayor información de los temas estudiados y analizados por la Corporación, frente a los sólo 140 caracteres que ofrece la red social de Twitter, para de esta forma contextualizar mejor a los usuarios del contenido de las providencias. Sin embargo hemos evidenciados que la oficina de prensa al tratar de incluir esta información en el espacio permitido (140 caracteres), la información de las providencias se altera al no publicarse de forma completa o al agregarle situaciones fácticas adicionales que no son descritas en el título remitido por la Relatoría Civil a la oficina de Comunicaciones

CORRECCIÓN

APLICA

SI

NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Comunicar al Líder del Proceso de Direccionamiento Estratégico, a fin de que se dé solución oportuna y definitiva a la afectación en la divulgación de la información jurisprudencial, por parte de la Oficina de Comunicaciones.	Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico	07-02-2020	07-02-2020	1) Destiempo en la divulgación de las publicaciones de la Relatoría de la Sala. 2) Ausencia de divulgación de las publicaciones jurisprudenciales. 3) Apilamiento en el flujo de la divulgación jurisprudencial. 4) Alteración de la información jurisprudencial al ser divulgada.

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA

SEGUIMIENTO

FECHA	COMENTARIOS

REVISIÓN

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

COMENTARIOS: Teniendo en cuenta que se cumplieron la totalidad de las actividades del plan de mejora previsto para la acción correctiva, se considera su cierre, ello por cuanto le fue trasladado el informe del hallazgo a la dependencia competente de tomar las medidas del caso.

Abierta

Cerrada



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil