



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: **274-2021**

HALLAZGOS
Necesidad de documentar el plan de formación diaria denominado “Jurisprudencia al día”, el cual se ha venido desarrollando mediante la planeación mensual de un cronograma de divulgación mensual y el envío diario de la reseña jurisprudencial de las providencias relevantes emitidas por la Sala de Casación Civil, así como de las publicaciones periódicas (Boletines, Gacetas, Anuarios) y temáticas propias de la de la Relatoría de la Sala a los correos electrónicos de nuestra base de datos de usuarios externos e internos.

PROCESO RESPONSABLE	Proceso Gestión del Conocimiento Jurisprudencial
PROCESOS AFECTADOS	Proceso Gestión del Conocimiento Jurisprudencial
CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Marque con una x)	<p>ACCIÓN CORRECTIVA</p> <p>NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/></p> <p>NO CONFORMIDAD MENOR: <input type="checkbox"/></p> <p>ACCIÓN PREVENTIVA</p> <p>NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/></p> <p>OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input checked="" type="checkbox"/></p>
REQUISITOS QUE APLICA	<p>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;</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios, c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes</p>
ORIGEN	



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

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: estudio de casos

Necesidad de documentar el plan de formación diaria denominado “Jurisprudencia al día”, el cual se ha venido desarrollando mediante la planeación mensual de un cronograma de divulgación mensual y el envío diario de la reseña jurisprudencial de las providencias relevantes emitidas por la Sala de Casación Civil, así como de las publicaciones periódicas (Boletines, Gacetas, Anuarios) y temáticas propias de la de la Relatoría de la Sala a los correos electrónicos de nuestra base de datos de usuarios externos e internos.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Durante el año 2020 fueron divulgadas 68 providencias (autos y sentencias) de la Sala de Casación Civil, en nuestra base de datos de cuentas correo electrónico. Para lo anterior se optó tomar el primer descriptor-restrictor y tesis de las providencias analizadas y tituladas, introduciéndose esta información en una imagen, indicando en correo los principales temas estudiados en las providencias.

Por su parte, en el 2020 se enviaron veinticuatro (24) actualizaciones de las publicaciones temáticas, doce (12) boletines de jurisprudencia, y doce (12) gacetas de jurisprudencia, las cuales también se enviaron a los correos electrónicos existentes en la base de datos de usuarios inscritos en la Relatoría de la Sala de Casación Civil.

En el 2021 se han divulgado cincuenta y un (51) reseñas jurisprudenciales de sentencias novedosas, catorce (14) publicaciones temáticas, siete (07) boletines de jurisprudencia, y siete (07) gacetas de jurisprudencia. Actualmente se cuenta con una base de datos de 18895 usuarios de correo electrónico.

CAUSAS PRINCIPALES

Necesidad de documentar el plan de formación diaria denominado “Jurisprudencia al día”, el cual se ha venido desarrollando mediante la planeación mensual de un cronograma de divulgación mensual y el envío diario de la reseña jurisprudencial de las providencias relevantes emitidas por la Sala de Casación Civil, así como de las publicaciones periódicas (Boletines, Gacetas, Anuarios) y temáticas propias de la de la Relatoría de la Sala a los correos electrónicos de nuestra base de datos de usuarios externos e internos.



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

CORRECCIÓN				
APLICA		SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	
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
Programación mensual mediante un cronograma de divulgación de envíos diarios a usuarios por correo electrónico.	Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	13-01-2020	Permanente en el tiempo	Necesidad de documentar el plan de formación diaria denominado "Jurisprudencia al día", el cual se ha venido desarrollando mediante la planeación mensual de un cronograma de divulgación mensual y el envío diario de la reseña jurisprudencial de las providencias relevantes emitidas por la Sala de Casación Civil, así como de las publicaciones periódicas (Boletines, Gacetas, Anuarios) y temáticas propias de la de la Relatoría de la Sala a los correos electrónicos de nuestra base de datos de usuarios externos e internos.
Envío diario de reseñas jurisprudenciales y publicaciones periódicas y temáticas de la Relatoría de la Sala Civil.	Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	13-01-2020	Permanente en el tiempo	Necesidad de documentar el plan de formación diaria denominado "Jurisprudencia al día", el cual se ha venido desarrollando mediante la planeación mensual de un cronograma de divulgación mensual y el envío diario de la reseña jurisprudencial de las providencias relevantes emitidas por la Sala de Casación Civil, así como de las publicaciones periódicas (Boletines, Gacetas, Anuarios) y temáticas propias de la de la Relatoría de la Sala a los correos electrónicos de nuestra base de datos de usuarios externos e internos.
SEGUIMIENTO				
FECHA	COMENTARIOS			
REVISIÓN				
RESPONSABLE Líder 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, sin necesidad de que sean tomadas acciones adicionales.				
Abierta <input type="checkbox"/>		Cerrada <input checked="" type="checkbox"/>		