



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: **277-2021**

**HALLAZGOS**

Promoción de eventos propios de la Sala de Casación Civil como "Diálogos con la justicia" y el "XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil", a través de nuestra base de datos de correos electrónicos, que actualmente supera los 19.000 usuarios de carácter nacional e internacional, en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de "justicia cercana al ciudadano y comunicación"

<b>PROCESO RESPONSABLE</b>	<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL</b>
<b>PROCESOS AFECTADOS</b>	<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Marque con una x)</b>	<p><b>ACCIÓN CORRECTIVA</b></p> <p>NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/></p> <p>NO CONFORMIDAD MENOR <input type="checkbox"/></p> <p><b>ACCIÓN PREVENTIVA</b></p> <p>NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/></p> <p>OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input checked="" type="checkbox"/></p>
<b>REQUISITOS QUE APLICA</b>	<p><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.</p> <p><b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>  <b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>          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



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

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

### RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

#### Metodología Utilizada: Lluvia de ideas

Promocionar eventos propios de la Sala de Casación Civil como "Diálogos con la justicia" y el "XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil", a través de nuestra base de datos de correos electrónicos, que actualmente supera los 19.000 usuarios de carácter nacional e internacional, en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de "justicia cercana al ciudadano y comunicación"

### ANÁLISIS DE CAUSAS

Dentro del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial, se prevé en el pilar de "justicia cercana al ciudadano y comunicación", la promoción de eventos propios de la Sala de Casación Civil como "Diálogos con la justicia" y el "XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil", a través de nuestra base de datos de usuarios de correos electrónicos.

La Relatoría de la Sala de Casación Civil, ha venido divulgando el programa de "Diálogos con la Justicia", diseñando un modelo de correo electrónico en el que incluye los horarios de transmisión de diferentes países.

Por otro lado, el martes 7 de diciembre, siguiendo el anterior formato, divulgó a sus más de 19.000 usuarios, la invitación y el programa del XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil.

### CAUSAS PRINCIPALES

Promoción de eventos propios de la Sala de Casación Civil como "Diálogos con la justicia" y el "XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil", a través de nuestra base de datos de correos electrónicos, que actualmente supera los 19.000 usuarios de carácter nacional e internacional, en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de "justicia cercana al ciudadano y comunicación"

### CORRECCIÓN

**APLICA**

SI

NO

### ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN



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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Divulgación de eventos propios de la Sala de Casación Civil como "Diálogos con la justicia" y el "XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil", a través de nuestra base de datos de correos electrónicos, que actualmente supera los 19.000 usuarios de carácter nacional e internacional,	<b>Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial</b>  <b>Coordinación del procedimiento de Divulgación de la información jurisprudencial</b>	<b>12-01-2021</b>	<b>07-12-2021</b>	Promoción de eventos propios de la Sala de Casación Civil como "Diálogos con la justicia" y el "XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil", a través de nuestra base de datos de correos electrónicos, que actualmente supera los 19.000 usuarios de carácter nacional e internacional, en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de "justicia cercana al ciudadano y comunicación"

**SEGUIMIENTO**

FECHA	COMENTARIOS
<b>13-04-2021</b>	Divulgación vía correo electrónico: En minutos comienza Diálogos con la Justicia: Responsabilidad Civil. Caso Club El Nogal.
<b>04-05-2021</b>	Divulgación vía correo electrónico: En minutos comienza Diálogos con la Justicia: Capitulaciones en la unión marital.
<b>08-06-2021</b>	Divulgación vía correo electrónico: En minutos comienza Diálogos con la Justicia: Balance sobre el decreto 806 de 2020 y las decisiones de la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia.
<b>09-11-2021</b>	Divulgación vía correo electrónico: En minutos comienza Diálogos con la Justicia: Responsabilidad médica desde la perspectiva de género.
<b>07-12-2021</b>	Divulgación vía correo electrónico: XI Conversatorio Nacional de la Jurisdicción civil, familia, agraria y ambiental: La tutela y la jurisdicción civil.

**REVISIÓN**

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

**COMENTARIOS:** Se da cierre a la acción al haberse cumplido con la totalidad de las actividades del plan de mejoramiento.

**Abierta**

**Cerrada**