



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: **275-2021**

HALLAZGOS

Necesidad de fortalecer los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia, a través de la inclusión de forma permanente de un link y código QR que conduzca al formulario de inscripción de nuevos usuarios en el sitio web de la Relatoría Civil, así como una campaña de divulgación de estas herramientas vía correo electrónico, lo anterior, en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de “justicia cercana al ciudadano y comunicación”.

PROCESO RESPONSABLE	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL
PROCESOS AFECTADOS	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>NTC 9001:2015</p> <p>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</p> <p>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</p> <p>7.1.2 Personas</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>10.3 Mejora continua</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <p>a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios,</p> <p>c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes</p>



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
 Sala de Casación Civil

--	--

ORIGEN	
• 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

Fortalecer los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia a través de la inclusión de forma permanente de un link y código QR que conduzca al formulario de inscripción de nuevos usuarios en el sitio web de la Relatoría Civil, así como una campaña de divulgación de estas herramientas vía correo electrónico, lo anterior, 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

Ante la necesidad de fortalecer la divulgación de la información jurisprudencial de la Sala de Casación Civil y como un mecanismo de globalización de sus decisiones judiciales, se optó por llevar a cabo un proyecto de inclusión de forma permanente de un link y código QR que conduzca al formulario de inscripción de nuevos usuarios en el sitio web de la Relatoría Civil, así como una campaña de divulgación de estas herramientas vía correo electrónico, lo anterior, en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de “justicia cercana al ciudadano y comunicación”.

Como resultado de este proyecto, se incluyó la respectiva sección en el sitio web de la Relatoría Civil en la semana del 19 al 23 de julio de 2021:





República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

Por otro lado, la campaña de divulgación del link y código QR a través de nuestra base de datos de correos electrónicos de usuarios se realizó el 27 de julio de 2021:

¡Nuestra comunidad sigue creciendo!

¡Muchas gracias!

Por tomarte unos minutos en consultar la información que preparamos para ti cada día.

Comparte el enlace que encuentras a continuación, para que tus amigos y conocidos se sumen a la gran comunidad de estudiosos de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia:



Cordialmente,



Nubia Cristina Salas Salas
 Relatora Sala de Casación Civil
 Relatoría Sala de Casación Civil
 (571) 5622000 ext. 9311

CAUSAS PRINCIPALES

Necesidad de fortalecer los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia, a través de la inclusión de forma permanente de un link y código QR que conduzca al formulario de inscripción de nuevos usuarios en el sitio web de la Relatoría Civil, así como una campaña de divulgación de estas herramientas vía correo electrónico, lo anterior, 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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Inclusión de forma permanente de un link y código QR que conduzca al formulario de inscripción de nuevos usuarios en el sitio web de la Relatoría Civil.	Líder del Proceso Misional Coordinación del procedimiento interno de divulgación de la información jurisprudencial	19-07-2021	23-07-2021	Necesidad de fortalecer los canales de divulgación de la información de la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia de Colombia, a través de la inclusión de forma permanente de un link y código QR que conduzca al formulario de inscripción de nuevos usuarios en el sitio web de la Relatoría Civil, así como una campaña de



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

Campana de divulgación de estas herramientas vía correo electrónico	Líder del Proceso Misional Coordinación del procedimiento interno de divulgación de la información jurisprudencial	27-07-2021	27-07-2021	divulgación de estas herramientas vía correo electrónico, lo anterior, 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
23-07-2021	Se incluyó de forma permanente de un link y código QR que conduzca al formulario de inscripción de nuevos usuarios en el sitio web de la Relatoría Civil
27-07-2021	Campana de divulgación de estas herramientas vía correo electrónico a la base de datos de usuarios de la Relatoría Civil.

REVISIÓN

RESPONSABLE: Líder del proceso Misional 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