



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: **279-2021**

HALLAZGOS
<p>Necesidad de clasificar los envíos masivos previstos en el cronograma del procedimiento de divulgación de jurisprudencia, lo anterior a través del establecimiento de diversas categorías, tales como [Consulta], [Resumen del mes], [Jurisprudencia al día], [Publicaciones], [Invitación], [Jurisprudencia 135 años], [Relatoria 125 años] que se usaran en el cuerpo del asunto de cada correo.</p> <p>Adicionalmente, crear carpetas internas dentro del correo electrónico institucional, donde se archivará lo siguiente: agradecimientos, acuso de recibo, correos rebotados y capacitaciones, ello en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de “justicia cercana al ciudadano y comunicación”.</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 type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/> OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input checked="" type="checkbox"/>
REQUISITOS QUE APLICA	NTC 9001:2015 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 10.3 Mejora continua 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 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



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
<p>Metodología Utilizada: estudio de caso</p> <p>Clasificar los envíos masivos previstos en el cronograma del procedimiento de divulgación de jurisprudencia, lo anterior a través del establecimiento de diversas categorías, tales como [Consulta], [Resumen del mes], [Jurisprudencia al día], [Publicaciones], [Invitación], [Jurisprudencia 135 años], [Relatoría 125 años] que se usaran en el cuerpo del asunto de cada correo.</p> <p>Adicionalmente, crear carpetas internas dentro del correo electrónico institucional, donde se archivará lo siguiente: agradecimientos, acuso de recibo, correos rebotados y capacitaciones, ello en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de “justicia cercana al ciudadano y comunicación”.</p>
ANÁLISIS DE CAUSAS
<p>Ante la necesidad de fortalecer la divulgación de la información jurisprudencial de la Sala de Casación Civil, en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de “justicia cercana al ciudadano y comunicación”, se optó por llevar a cabo un proyecto de clasificación de los envíos masivos previstos en el cronograma del procedimiento de divulgación de jurisprudencia, lo anterior a través del establecimiento de diversas categorías, tales como [Consulta], [Resumen del mes], [Jurisprudencia al día], [Publicaciones], [Invitación], [Jurisprudencia 135 años], [Relatoría 125 años] que se usaran en el cuerpo del asunto de cada correo.</p> <p>Adicionalmente, se determinó crear carpetas internas dentro del correo electrónico institucional, a fin de archivar lo siguiente: agradecimientos, acuso de recibo, correos rebotados y capacitaciones.</p> <p>Las anteriores mejoras se comunicaron a los empleados de la Relatoría Civil, a través del envío de tips contemplado en la acción de mejora No 246-2021:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>Uso del correo de Relatoría Civil</p> <p>Recuerda no eliminar los mensajes que llegan al correo electrónico: relatoriaviv@corte.suprema.ramajudicial.gov.co. Para una adecuada gestión y preservación de la información, se han dispuesto cuatro (04) nuevas carpetas, donde deberán archivarse los correos, de acuerdo a su contenido de la siguiente manera:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>1 Agradecimientos</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>2 Acuso de recibo</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>3 Correos rebotados</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>4 Capacitaciones</p> </div> </div> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Ubicación de las carpetas</p> <p>Las carpetas estarán siempre ubicadas en el lado izquierdo de la bandeja de entrada del correo.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Pasos para agregar un correo a la carpeta correspondiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione el correo. 2 Dar click a MOVER A 3 Ubicar el correo conforme a la carpeta que corresponda. </div> </div>



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

Ahora, identificaremos nuestras consultas en el asunto ...



A partir del día de hoy, se colocará en el asunto, antes del consecutivo, la identificación de las consultas entre corchetes, así: [Consulta] RC [Dímes-año] [Tema o providencia solicitada], por ejemplo: [Consulta] RC 06-09-2021 Unión marital de hecho.

CAUSAS PRINCIPALES

Necesidad de clasificar los envíos masivos previstos en el cronograma del procedimiento de divulgación de jurisprudencia, lo anterior a través del establecimiento de diversas categorías, tales como [Consulta], [Resumen del mes], [Jurisprudencia al día], [Publicaciones], [Invitación], [Jurisprudencia 135 años], [Relatoria 125 años] que se usaran en el cuerpo del asunto de cada correo.

Adicionalmente, crear carpetas internas dentro del correo electrónico institucional, donde se archivará lo siguiente: agradecimientos, acuso de recibo, correos rebotados y capacitaciones, ello 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
Creación de carpetas internas dentro del correo electrónico institucional, donde se archivará lo siguiente: agradecimientos, acuso de recibo, correos rebotados y capacitaciones,	Líder del Proceso Misional Coordinación del procedimiento interno de divulgación de la información jurisprudencial	02-07-2021	16-12-2021	Necesidad de clasificar los envíos masivos previstos en el cronograma del procedimiento de divulgación de jurisprudencia, lo anterior a través del establecimiento de diversas categorías, tales como [Consulta], [Resumen del mes], [Jurisprudencia al día], [Publicaciones], [Invitación], [Jurisprudencia 135 años], [Relatoria 125 años] que se usaran en el cuerpo del asunto de cada correo.
Clasificación de los envíos masivos previstos en el cronograma del procedimiento de divulgación de jurisprudencia, lo anterior a través del establecimiento de diversas categorías, tales como [Consulta], [Resumen del mes], [Jurisprudencia al día], [Publicaciones], [Invitación], [Jurisprudencia 135	Líder del Proceso Misional Coordinación del procedimiento interno de divulgación de la información jurisprudencial	07-09-2021	16-12-2021	Adicionalmente, crear carpetas internas dentro del correo electrónico institucional, donde se archivará lo siguiente: agradecimientos, acuso de recibo, correos rebotados y capacitaciones, ello en cumplimiento del plan estratégico del proceso de gestión del conocimiento jurisprudencial 2021, en su pilar de “justicia



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

años], [Relatoría 125 años] que se usaran en el cuerpo del asunto de cada correo.				cercana al ciudadano y comunicación”.
---	--	--	--	---------------------------------------

SEGUIMIENTO

FECHA	COMENTARIOS
02-07-2021	Creación de carpetas internas dentro del correo electrónico institucional, donde se archivará lo siguiente: agradecimientos, acuso de recibo, correos rebotados y capacitaciones,
07-09-2021	Clasificación de los envíos masivos previstos en el cronograma del procedimiento de divulgación de jurisprudencia, lo anterior a través del establecimiento de diversas categorías, tales como [Consulta], [Resumen del mes], [Jurisprudencia al día], [Publicaciones], [Invitación], [Jurisprudencia 135 años], [Relatoría 125 años] que se usaran en el cuerpo del asunto de cada correo.

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