



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: **228-2020**

**HALLAZGOS**

Afectación a los usuarios internos y externos de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de "Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial", por parte del Profesional Universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón, ante la ocurrencia de los siguientes hechos:

1. Ausencia de cumplimiento del turno de consulta asignado para el día jueves 01 de octubre en el horario laboral de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm, que ocasionó haberle dado trámite a las consultas a partir de las 9:36 pm y hasta el día siguiente al turno asignado, así como la ausencia de atención de dos (02) llamadas perdidas en el teléfono asignado para recibir consultas a través de la aplicación Alcatel-Rainbow y el envío de la bitácora a la jefe de oficina, coordinadoras internas de procedimiento y empleado asignado para el día siguiente a las 12:03 am del día siguiente al turno de consulta.
2. Falta de automatización del envío de copia de los correos de respuesta a la consulta a la Jefe de oficina, tal como se tiene ordenado.
3. Envío de los avances de la Gaceta asignada en la Acción de mejora No. 131 de 2019 a altas horas de la noche y por fuera del horario laboral.

<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>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> NO CONFORMIDAD MAYOR NO CONFORMIDAD MENOR: <b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> NO CONFORMIDAD POTENCIAL OPORTUNIDADES POR MEJORAR



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

<b>REQUISITOS QUE APLICA</b>	<p><b>7.2 Competencia</b> La organización debe:</p> <p>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><b>8.5 Producción y provisión del servicio</b> <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b> La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. (Literales del a) al h)</p> <p><b>8.5.2. Identificación y trazabilidad</b> <b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b></p>
------------------------------	--

<b>ORIGEN</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialización del Riesgo</li><li>• Valoración del Riesgo</li><li>• Indicadores</li><li>• Encuestas</li><li>• Producto no conforme</li><li>• Auditoria Internas</li><li>• Auditorías Externas</li><li>• QRS</li><li>• Otro</li></ul>

**RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS**



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

### **Metodología Utilizada: Análisis de caso**

El día 01 de octubre de 2020, el profesional universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón, se encontraba asignado al turno de consulta, de acuerdo a comunicación enviada el 30 de septiembre de 2020 a las 11:40 am (Se adjunta correo comunicación cronograma de consultas octubre de 2020).

El 01 de octubre de 2020, el profesional universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón, no dio trámite de 8:00 am a 5:00 pm, de las solicitudes recibidas ese día tanto al correo electrónico de la relatoría ([relatoriocivil@cortesuprema.ramajudicial.gov.co](mailto:relatoriocivil@cortesuprema.ramajudicial.gov.co)) (18 solicitudes), como vía telefónica a través de la aplicación Alcatel-Rainbow (2 llamadas perdidas) (Se adjunta bitácora del 01 de octubre de 2020).

El profesional universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón, empezó a dar trámite a las consultas a partir de las 9:36 pm y hasta el día siguiente al turno asignado, lo que conllevó a la falta de atención a dos (02) llamadas perdidas en el teléfono asignado para recibir consultas a través de la aplicación Alcatel-Rainbow (Se adjunta captura de pantalla de la aplicación)

Igualmente, ante la ausencia de resolución de las consultas asignadas el 01 de octubre de 2020 en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, no remitió oportunamente la bitácora al jefe de oficina, coordinadoras internas de procedimiento y empleado asignado para el día siguiente, sino hasta las 12:03 am del día siguiente al turno de consulta (Se adjunta correo mediante el cual envía la bitácora a las 12:03 pm).

Adicional a los hechos anteriormente relacionados, se observa la falta de automatización del envío de copia de los correos de respuesta a las consultas a la Jefe de oficina, tal como se tiene ordenado.

Igualmente, se han presentado envíos de los avances de la Gaceta asignada en la Acción de mejora No. 131 de 2019 a altas horas de la noche y por fuera del horario laboral, como consta en instrucción enviada por la jefa de oficina el 28 de septiembre de 2020, ante el envío de los avances de la semana del 21 al 25 de septiembre a las 11:19 pm (se adjunta).

El empleado de la Relatoría no ha comunicado a la Relatora de la Sala, por ninguno de los canales de la oficina que se tienen habilitados, inconveniente alguno que pudiera afectar el desempeño de sus tareas.

### **ANÁLISIS DE CAUSAS**

Se observa el incumplimiento de las directrices impartidas en la acción de mejora No. 177 de 2020, en la que se estableció el protocolo de trabajo en casa en la Relatoría de la Sala de Casación Civil ante la emergencia del COVID-19, lo que conllevó el incumplimiento del plan establecido para el procedimiento de consulta jurisprudencial en la modalidad de trabajo en casa, así como el de entrega de avances semanales de la acción de mejora No. 131-2019, que indica que estos deben enviarse los días viernes, o el último día de la semana si este es festivo, a más tardar a las 4:00 pm.

El anterior incumplimiento del turno de consulta del día 01 de octubre de 2020 de 8:00 am a 5:00 pm, derivó en la afectación a los usuarios internos y externos de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de "Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial", y además, teniendo en cuenta que se tiene identificado como salida no conforme, el "no absolver las consultas jurisprudenciales oportunamente de acuerdo al grado de complejidad y garantizando la completitud de la información enviada", pues si bien se tiene hasta un (01) día para dar respuesta a las consultas de baja complejidad, ello debe realizarse, en la medida de lo posible, dentro del horario asignada para dicho turno de consulta, esto es de 8:00 am a 5:00 pm.

### **CAUSAS PRINCIPALES**



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

Incumplimiento de las directrices impartidas en la acción de mejora No. 177 de 2020, en la que se estableció el protocolo de trabajo en casa en la Relatoría de la Sala de Casación Civil ante la emergencia del COVID-19, lo que conllevó el incumplimiento del plan establecido para el procedimiento de consulta jurisprudencial en la modalidad de trabajo en casa, así como el de entrega de avances semanales de la acción de mejora No. 131-2019.

**CORRECCIÓN**

**APLICA**

**SI**

**NO**

**ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Instrucción recordando horario de entrega de los avances semanales de la acción de mejora No. 131-2019.	Líder del proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial/ Coordinadora interna del procedimiento de análisis jurisprudencial	28-09-2020	28-09-2020	Incumplimiento de las directrices impartidas en la acción de mejora No. 177 de 2020, en la que se estableció el protocolo de trabajo en casa en la Relatoría de la Sala de Casación Civil ante la emergencia del COVID-19, lo que conllevó el incumplimiento del plan establecido para el procedimiento de consulta jurisprudencial en la modalidad de trabajo en casa, así como el de entrega de avances semanales de la acción de mejora No. 131-2019.
Envío de comunicación solicitando la Bitácora de las consultas absueltas el 01 de octubre de 2020 por el profesional universitario grado 21, Camilo Andrés Alba Pachón,		01-10-2020	01-10-2020	

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Comunicar al Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, la presente acción correctiva, a fin de que se otorgue una solución definitiva a este incumplimiento por parte del encargado.	Proceso Direccionamiento Estratégico	02-10-2020	02-10-2020	Incumplimiento de las directrices impartidas en la acción de mejora No. 177 de 2020, en la que se estableció el protocolo de trabajo en casa en la Relatoría de la Sala de Casación Civil ante la emergencia del COVID-19, lo que conllevó el incumplimiento del plan establecido para el procedimiento de consulta jurisprudencial en la modalidad de trabajo en casa, así como el de entrega de avances semanales de la acción de mejora No. 131-2019.
Comunicar a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central, y a la psicóloga de la ARL POSITIVA, con el propósito del control y seguimiento del riesgo psicosocial de la Relatora de la Sala de Casación Civil y Líder del Proceso Misional de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.	Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central y la ARL POSITIVA	02-10-2020	02-10-2020	

**SEGUIMIENTO**

FECHA	COMENTARIOS
02-10-2020	Se remitió al Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico.
02-10-2020	Se informó a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nivel Central, y a la psicóloga de la ARL POSITIVA.



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

## REVISIÓN

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

**COMENTARIOS:** Habiéndose dado cumplimiento a la totalidad de las actividades previstas en el plan de mejoramiento, se da cierre a la presente acción.

**Abierta**

**Cerrada**

COPIA CONTROLADA