



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: **233-2020**

### HALLAZGOS

Afectación a usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la total desatención en el trámite al correo electrónico remitido por la señora Alexandra Rodríguez Tamayo el día 30 de septiembre a las 5:33 pm, por parte del Profesional Universitario grado 21 Camilo Alba Pachón.

<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
<b>REQUISITOS QUE APLICA</b>	<b>7.2 Competencia</b> 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; <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) <b>8.5.2. Identificación y trazabilidad</b> <b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>

### ORIGEN



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

- 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 caso

El día 30 de septiembre del año en curso del año en curso a las 5:33 pm, se recibió a través del correo electrónico institucional de la Relatoria de la Sala de Casación civil, el correo procedente de la señora Alexandra Rodríguez Tamayo [jalexandrarodriguez@gmail.com](mailto:jalexandrarodriguez@gmail.com) con archivos adjuntos donde indicó: *“Mediante el presente escrito solicito respetuosamente a la Honorable Sala, conocer de este conflicto de competencia.”*

El empleado encargado Profesional Universitario grado 21 Camilo Andrés Alba Pachón, quien se encontraba de turno de consulta jurisprudencial el día 1 de octubre del presente año omitió dar trámite a la solicitud.

El día 09 de noviembre, por correo procedente de la Secretaría de la Sala de Casación Civil donde solicita: *“Con el fin de dar respuesta al memorial suscrito por la Dra. JOANNA ALEXANDRA RODRIGUEZ TAMAYO, me permito solicitarle nos informen si han recibido en el buzón de correo electrónico de dicha dependencia, el expediente correspondiente al conflicto de competencia suscitado entre las COMISARIA No 5 DE CASTILLA DE MEDELLIN y la COMISARIA DEL FAMILIA DEL MUNICIPIO DE PACORA-CALDAS.”*, se verificó por parte de la persona encargada de la consulta jurisprudencial Profesional Universitario 21 Orlando Ramírez Rueda, que a dicha solicitud no se le dio el trámite oportuno por lo que procedió mediante consecutivo de consulta RC 2881 11-2020 a remitirlo a la Secretaría de la Sala.

De esta manera se produjo la afectación al usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la falta de trámite oportuno de correo electrónico remitido a la cuenta institucional.

## ANÁLISIS DE CAUSAS

Afectación a usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la total desatención en el trámite al correo electrónico remitido por la señora Alexandra Rodríguez Tamayo [jalexandrarodriguez@gmail.com](mailto:jalexandrarodriguez@gmail.com) el día 30 de septiembre a las 5:33 pm por parte del Profesional Universitario grado 21 Camilo Alba Pachón.

## CAUSAS PRINCIPALES



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

Afectación a usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la total desatención en el trámite al correo electrónico remitido por la señora Alexandra Rodríguez Tamayo [jalexandrarodriguez@gmail.com](mailto:jalexandrarodriguez@gmail.com) el día 30 de septiembre a las 5:33 pm por parte del Profesional Universitario grado 21 Camilo Alba Pachón.

**CORRECCIÓN**

**APLICA** **SI** **NO**

**ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Se efectuó lo correspondiente, por parte de la persona encargada de la consulta jurisprudencial el día 9 de noviembre de 2020 Orlando Ramírez Rueda, Profesional Universitario Grado 21 de la Relatoría, ante el requerimiento de la Secretaría de la Sala De casación Civil.			09-11-2020	09-11-2020
Afectación a usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la total desatención en el trámite al correo electrónico remitido por la señora Alexandra Rodríguez Tamayo <a href="mailto:jalexandrarodriguez@gmail.com">jalexandrarodriguez@gmail.com</a> el día 30 de septiembre a las 5:33 pm por parte del Profesional Universitario grado 21 Camilo Alba Pachón.				

**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 eficaz ante el incumplimiento del trámite, por parte del encargado.				
Proceso Direccionamiento Estratégico				
11-11-2020				
11-11-2020				
Afectación a usuario externo de la Sala de Casación Civil, ante la materialización del riesgo de “Ausencia de divulgación oportuna de la información jurisprudencial”, derivada de la total desatención en el trámite al correo electrónico remitido por la señora Alexandra Rodríguez Tamayo <a href="mailto:jalexandrarodriguez@gmail.com">jalexandrarodriguez@gmail.com</a> el día 30 de septiembre a las 5:33 pm por parte del Profesional Universitario grado 21 Camilo Alba Pachón.				
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				
11-11-2020				
11-11-2020				

**SEGUIMIENTO**

FECHA	COMENTARIOS

**REVISIÓN**



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

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

**COMENTARIOS:**

**Abierta**

**Cerrada**

COPIA CONTROLADA