

## CARACTERIZACIÓN PROCESO SOPORTE LEGAL Y JURÍDICO

SLJ-CA-01

<b>OBJETIVO</b>	<u>Velar por el cabal cumplimiento de la normatividad aplicable a la entidad, brindando oportuna asesoría en aspectos jurídicos y administrativos a la Gerencia y a todos los procesos de la organización, contribuyendo a gestionar procesos y trámites oportunos que evidencien el carácter legal de la entidad.</u>
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaria General, profesional universitario en quejas y reclamos
<b>PARTICIPAN</b>	Gerente

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> <li>Tribunales, Juzgados, Inspecciones, Cámaras de Comercio, Notarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud Resolución</li> <li>Solicitud concepto jurídico</li> <li>Solicitud de estudio para proceso jurídico</li> <li>Demanda por parte de terceros.</li> <li>Información relacionada con el caso.</li> </ul>	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el caso a aplicar y asignar responsables.</li> <li>Identificar la normatividad aplicable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caso identificado</li> <li>Normatividad aplicable</li> </ul>	Todos los Procesos
Órganos Rectores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad</li> <li>Acuerdos Junta Directiva y Junta de Asamblea, directrices y políticas</li> <li>Estatutos</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar la ejecución de las Asambleas de Socios y Juntas Directivas.</li> </ul>	Actas y documentos de Asamblea y Junta Directiva	Órganos Rectores
Todos los procesos de la organización	Solicitudes, asesorías y conceptos	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir, analizar y dar respuesta a solicitudes, requerimientos y otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría jurídica integral a procesos</li> <li>Documento suscrito: Resolución aprobada, Acta de notificación, Concepto Jurídico</li> </ul>	Todos los procesos de la organización
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Administrativa – Compras,</li> <li>Proceso Gerencial</li> </ul>	Prepliegos, Ofertas, Oferta ganadora, Resolución contratación directa, documentos de legalización.	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y aprobar pólizas</li> <li>Elaborar los documentos contractuales</li> <li>Elaborar los actos administrativos a los que haya lugar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos</li> <li>Actos administrativos</li> <li>Análisis y recomendaciones normativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Administrativa – Compras,</li> <li>Proceso Gestión Gerencial</li> <li>Contratistas</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Entes externos	Notificaciones judiciales y extrajudiciales Convocatorias Tutelas Información judicial	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar y controlar los procesos judiciales</li> </ul>	Atención a reclamaciones y representación legal judicial	Autoridades judiciales y administrativas
Comunidad	Derechos de petición, quejas y reclamos Información de los puntos PAC	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar, analizar y dar respuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta a requerimientos</li> </ul>	Comunidad

VERIFICAR Y ACTUAR DEL PROCESO			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información sobre el desempeño del proceso</li> </ul>	<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones correctivas</li> <li>Acciones preventivas</li> <li>Acciones de Mejora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No conformidades del proceso</li> <li>Informe de auditoría interna</li> </ul>	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de las acciones correctivas y preventivas.</li> <li>Mejora al proceso, productos / servicios a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente.</li> <li>Equipo de cómputo e impresión.</li> <li>Comunicaciones (equipos, internet e intranet)</li> <li>Publicaciones jurídicas.</li> <li>Mobiliario e insumos.</li> </ul>	<p><b>LEGALES:</b> Leyes, Decretos, Resoluciones, Jurisprudencia, Concepto Jurídico.  Ley 734 de 2002  Ley 594 de 2004  Decreto 2170 de 2002  Decreto 2150 de 1995  Ley 1010 de 2006  Ley 678 de 2001  Ley 610 de 2000  Ley 850 de 2003  Ley 134 de 1994  Ley 1150 de 2007  Decreto 66 de 2008  Constitución política de Colombia</p> <p><b>ORGANIZACIÓN:</b> Estatutos, Acuerdos de Junta Directiva y de Asamblea, Actos de Gerencia, Reglamento Interno y Manuales de la Entidad.</p> <p><b>NTC ISO 9001:2000:</b> 4.1 Requisitos Generales; 4.2 Requisitos de la Documentación; 6.1 Provisión de Recursos; 7.2.3 Comunicación con el Cliente, 7.4.2 Información de Compras; 7.5.3 Identificación y Trazabilidad; 8.3 Control de Producto No Conforme; 8.2.1 Satisfacción del Cliente; 8.4 Análisis de Datos; 8.2.2 Auditorías Internas; 8.2.3 Seguimiento y Medición del Proceso; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acción correctiva; 8.5.3 Acción Preventiva.</p> <p><b>MECI 1000:2005</b>  <b>1.2</b> Direccionamiento Estratégico  <b>1.3</b> Administración del Riesgo  <b>2.1</b> Actividades de Control  <b>2.2</b> Información  <b>2.3</b> Comunicación Pública  <b>3.1</b> Auto Evaluación  <b>3.3</b> Planes de Mejoramiento</p>	<p><i>Documentos</i>  Procedimiento Procesos Disciplinarios.  Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos.</p> <p><i>Registros</i>  Actos Administrativos  Actas de Asamblea y Junta Directiva  Derechos de Petición  Respuesta a derechos de petición  Contratos  Términos de Referencia  Seguimiento y Control de documentos de contratación  Aprobación de pólizas  Auto Indagación Preliminar.  Auto Investigación Disciplinaria.  Auto para pliego de cargos.  Peticiones, Quejas y Reclamos.  Respuesta a PQR  Control de Consecutivo de Resoluciones y Contratos  Control de respuesta a derechos de petición  Control de respuesta de PQR vía Web.  Información de los puntos de Atención Ciudadana (PAC)</p>
SEGUIMIENTO	INDICADORES	
Estadística de Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información vía Web. Control de respuesta a derechos de petición Control de respuesta de PQR vía Web. Control de Consecutivos de Resoluciones y Contratos Seguimiento legalización contratos Seguimiento revisión Términos de Referencia Análisis de información de entrada en la Revisión por la Dirección (estado de las acciones correctivas y acciones	Oportunidad en Atención de Quejas y Reclamos Oportunidad en Respuesta a Derechos de Petición Oportunidad en Respuesta a Solicitudes de Información	



## CARACTERIZACIÓN PROCESO SOPORTE LEGAL Y JURÍDICO

SLJ-CA-01

preventivas, acciones de mejora, resultados de auditorias, entre otros). Comité de Calidad. Resultados de auditorias internas.		
--	--	--

**Revisó:** Secretaria General

**Aprobó:** Gerente

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD NO.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	28/08/06	---	Emisión inicial.
01	26/01/07	31	Mejorar el objetivo del proceso, incluir entre los participantes al Abogado Auxiliar, diferenciar los documentos de los registros del sistema.
02	26/09/07	76	Modificación del encabezado del documento, dejando en el pie de página la fecha, versión y numeración del mismo, debido a los cambios efectuados a la guía de elaboración de documentos.
03	07/02/08	126	Eliminar el requisito 7.2.2 de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000. Y en los responsables se incluyó al profesional en quejas y reclamos y se eliminó al abogado auxiliar. Se incluyó en la normatividad aplicable la ley 1150 de 2007.