

Contenido

OBJETIVO	<p>Garantizar una eficaz y oportuna representación judicial y asesoría jurídica que permita minimizar riesgos de contingencias negativas que conlleve a daños patrimoniales y reputacionales a la Entidad.</p> <p>Alineado con los objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas.
ALCANCE	<p>En materia de representación judicial, inicia desde que se presenta una demanda, se le notifica a la Entidad de un proceso para que ejerza las gestiones de defensa judicial, o también desde el conocimiento del Oficio o memorando que comunique el acto administrativo que da inicio a las acciones de cobro coactivo y en todos los casos, finaliza con la firmeza de las decisiones.</p> <p>En lo que respecta a la Asesoría Jurídica, inicia con la solicitud de apoyo por parte del cliente y finaliza con la entrega del apoyo requerido.</p>
LÍDER PROCESO	Jefe Oficina Asesora Jurídica

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Ramas del poder público Organismos de control Órganos de control Centros de Conciliación. Notarias 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Providencias judiciales (Autos y sentencias) Requerimientos de información Citación a audiencias Base de datos obligación de cobro jurídico 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. Determina el reparto de los casos recibidos por la oficina a los diferentes profesionales. Diseña la estrategia de defensa de los intereses de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. Memorandos Memoriales y oficios Acta de Comité de Conciliación y defensa Judicial. Acta de reunión en procesos de cobro coactivo 	<ul style="list-style-type: none"> Ramas del poder público. Organismos de Control Procesos Icetex que lo requieran Ramas del poder público, órganos de control Personas naturales Personas jurídicas Notarias Rama judicial, Centro de conciliación
		<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibe tutela, se notifica de la providencia Elabora proyecto de respuesta contestación de escrito Solicita registros a fin de constituir soportes probatorios. 		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Recuperación de cartera Procesos ICETEX, que lo requieran. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Imposición de multa o Declaratoria de Incumplimiento cuando a ello hubiere lugar para cobro coactivo. Solicitud de concepto jurídico Documentos soportes (informes de gestión, certificaciones). Solicitud de asistencia jurídica para reclamación ante la Compañía de Seguros. Expedientes. Resolución imposición de multa o Declaratoria de incumplimiento, cuando a ello hubiere lugar para cobro coactivo. Resolución de liquidación unilateral. Expediente con recurso de apelación, para ser resueltos por segunda instancia. Expediente del fallo sancionatorio con su ejecutoria para el cobro coactivo. Plan Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecta escritos de contestación de demandas, respuesta de tutelas, proyecto de demanda en procesos de diversa jurisdicción Recibe solicitudes de información por parte de los Entes de Control Elabora proyecto de concepto jurídico. Elabora ficha técnica que documenta el caso sometido a estudio del Comité de Conciliación. Presenta el caso ante el comité de conciliación con la respectiva recomendación. Elabora poder para actuar en representación de la entidad. Asistencia a audiencias Da a conocer la decisión del comité de conciliación de la entidad en la audiencia de conciliación Registra respuestas y seguimiento a tutelas y casos que maneje la oficina. Solicita certificación sobre el pago de la multa Efectúa investigación de bienes Elabora citaciones Se remite para Archivo expedientes. <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica antecedentes. (Soportes, documentos). Verifica normatividad, jurisprudencia y doctrinas Verifica que en el acta de comité de conciliación se encuentre consignada la decisión que efectivamente adoptó el comité. Verifica resultados de los memoriales de contestación de demanda. Revisa procesos en los juzgados. Analiza contenido de las providencias judiciales para determinar acciones a interponer. Verifica que los documentos estén en copia auténtica y presten merito ejecutivo Verificar que la multa no haya sido cancelada previamente Verifica el cumplimiento de las acciones confrontando el texto de la certificación allegada por parte de los procesos misionales Icetex. Verifica términos para interponer recursos. <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Responde requerimientos a órganos de control Contesta acciones judiciales Presenta recursos contra providencias adversas Aprueba proyecto de escrito de respuesta Radica respuesta final Emite providencias librando mandamiento y ordenando embargos Emite y radica concepto 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos que requieren ser archivados o digitalizados. Información para publicar en página web. Información para comunicar externamente. Información para comunicar internamente Acciones correctivas y de mejora. Cálculo de indicadores. Avance Planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de Archivo. Proceso gestión comercial y de mercadeo. Proceso gestión de comunicación externa Proceso gestión de comunicación organizacional Proceso Evaluación Independiente. Proceso Planeación Estratégica

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> • Toma decisión de presentar nuevamente un escrito de contestación. • Realiza escritos de objeción a pruebas. • Solicita a los procesos misionales que se realicen los ajustes en los procesos internos que evidencien inconsistencias • Adelanta acciones de acuerdo con el resultado de los indicadores de gestión y el monitoreo de las actividades asignadas a los funcionarios responsables y a la Firma especializada en la vigilancia y seguimiento de actuaciones judiciales. • Toma acciones correctivas y de mejora que se requieran. 		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> • Jefe oficina Asesora Jurídica • Profesional Universitario – Oficina Asesora Jurídica. • Profesionales Especializados – Oficina Asesora Jurídica. • Técnico Administrativo – Oficina Asesora Jurídica. • Responsables procesos misionales. • Firmas especializada en la vigilancia y seguimiento de actuaciones judiciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Atención acciones de Tutela. • Procedimiento Emisión de Conceptos. • Procedimiento Representación Judicial ICETEX Demandante/Demandado • Procedimiento Jurisdicción Coactiva • Procedimiento cumplimiento de sentencias y conciliaciones • Sustentación y resolución de recursos en segunda instancia • Procedimiento representación Judicial del ICETEX en Asuntos Penales • Revisión por la dirección. • Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. • Tratamiento del producto o servicio no conforme • Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. • Control de documentos. • Diseño y desarrollo de productos • Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales • Guía Metodología para el levantamiento de información. • Guía metodológica para la gestión de oportunidades • Guía política mejora normativa • Guía para la elaboración de documentos. 	INDICADOR OPERATIVO <ul style="list-style-type: none"> - Tasa de fallos favorables en acciones de tutela - Tasa de Éxito Procesal.
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo Mercurio. • Correo electrónico. • Internet. • Aplicativo Ekogui • Página web de la entidad. • Word, Excel, Power Point. 			
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> • Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados. (Archivo móvil, muebles estantería, archivadores, sillas, mesas de reunión). • Equipo para los procesos (Hardware) tales como: PC, portátiles, impresoras. • Servicios de Apoyo (telefónicos, insumos, papelería,). 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> • Mapa Integral Riesgo Operativo Representación Judicial y Asesoría Jurídica (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> • Normograma

MANDALA ESTRATÉGICA	ISO 9001:2015
<ul style="list-style-type: none">Mandala Estratégica 2021 - 2024	<ul style="list-style-type: none">4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades7.1.1 Apoyo-Recursos-Generalidades7.1.6 Conocimientos de la organización7.5 Información documentada9.1.3 Análisis y evaluación f) el desempeño de los proveedores externos9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección10.2 No conformidad y Acción Correctiva10.3 Mejora continua

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

Se actualiza la caracterización en cuanto:

- Objetivos estratégicos
- Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de medición

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
		Se actualiza la caracterización en cuanto:
2022-5-25	15	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos estratégicos • Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de medición
2021-6-29	14	<p>Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición</p> <p>Se realiza ajuste en el objetivo del procesos y en actividad del hacer.</p>
2019-10-29	13	Se realiza actualización en entradas y salidas. Se elimina e procedimiento de autoevaluación y control y guía de metodología para la encuesta y se incluye la Guía metodológica para la gestión de oportunidades
2018-5-7	12	Se ajustan objetivos, entradas, salidas, hipervínculos y normativa ISO9001:2015.
2017-05-08	11	<p>Se modifican objetivos e instrumentos de seguimiento y medición alineándolo con la estrategia definida 2016-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se eliminaron las palabras "Efectividad en la" del indicador llamado "Efectividad en la atención de las acciones de tutela"
2015-8-19	10	
2014-10-09	9	<ul style="list-style-type: none"> • Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros. • Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma. • Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.
2014-4-3	8	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. • Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. • Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.
2013-5-23	7	Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.
2012-09-24	6	<p>Se elimina el formato F41 y F149 en Registros generados.</p> <p>Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.</p>
2012-5-22	5	<p>Se ajustó objetivo estratégico e indicadores de acuerdo con el nuevo plan estratégico, así como actividades del PHVA, Proveedores, entradas, Salidas y clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el

levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos.

- Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:
-

14/01/2011 4

- 4.1 Requisitos Generales
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de Registros
- 5.6.2 Información para la Revisión
- 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos
- 8.5.1 Mejora Continua
- 8.5.2 Acciones Correctivas
- 8.5.3 Acciones preventivas

6/7/2010 3

Se modificó Seguimiento y Medición y Numerales de la norma NTCGP1000:2009.

6/5/2010 2

Proveedores, entradas, salidas, clientes, actividades del planear, Hacer, verificar y actuar, indicadores Registros generados, documentos relacionados Talento Humano, Tecnología, Normatividad y los numerales que le aplican a la norma de calidad NCTGP 1000:2009

- 1.0 -

COPIA CONTROLADA