|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** | Ejercer la defensa de los intereses de la Entidad a través de la adecuada asesoría jurídica y representación judicial y extrajudicial encaminada a la prevención del daño antijurídico. |
| **ALCANCE** | Este proceso abarca el análisis interno de los asuntos y problemas jurídicos relacionados con la actividad de la Entidad, el cual se realiza en los diferentes espacios intra e inter institucionales, desde el proceso contractual hasta el ejercicio de la representación judicial y extrajudicial. |
| **RESPONSABLE:** | Secretaría General |

| **PROVEEDOR** | **ENTRADAS** | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | **CLIENTES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MinTic  CRC  Alcaldía de Medellín  Entes descentralizados  Entes públicos territoriales  Entes privados  Ciudadanía | Normatividad vigente  Convenios  Comunicaciones  Contratos  Tutelas | PHV | **Apoyo Jurídico**  Identificar, analizar y realizar seguimiento a los requerimientos y solicitudes de las actuaciones legales conforme a la ley o la normatividad vigente.  Orientar y definir legalmente el desarrollo de las actividades y proyectos que ejecute el Canal.  Proyectar los actos administrativos  Revisar el contenido jurídico de la documentación legal | Actos administrativos  Contratos  Circulares  Emisión de conceptos jurídicos | MinTic  CRC  Alcaldía de Medellín  Entes descentralizados  Entes públicos territoriales  Entes privados |
| Comité de Conciliación | Despachos judiciales | PHVA | **Comité de Conciliación**  Presentación del caso analizado ante el Comité de Conciliación.  Celebrar las sesiones del Comité de Conciliación de la Entidad, conforme la normatividad vigente. | Deliberación y decisión de las fichas presentadas en el Comité de Conciliación | Telemedellín  Despachos judiciales |
| Datos personales:  Visitantes, contratistas, empleados, trabajadores en misión | Normatividad vigente  Consultas, reclamos  Comunicaciones | PHVA | **Tratamiento de datos**  Actualización de procedimientos y acompañamiento a las áreas en la adopción de buenas prácticas que garantizarán el correcto tratamiento de los datos personales de los titulares conforme los lineamientos legales | Manuales,  Circulares,  Respuesta a consultas  Reclamaciones  Informes | Telemedellín  Titulares de los datos personales  SIC |
| PQRSD  Peticionarios | Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | HV | PQRSD  Validar las PQRSD y asignar al área competente para responder de manera oportuna y eficaz  Revisión, firma y notificación de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Atención de PQRSD por los canales de comunicación.  Elaborar, diseñar e implementar las políticas y protocolos de atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos. | Satisfacción del cliente  Protocolos de atención al ciudadano  Respuestas a PQRSD debidamente radicadas en la plataforma | Peticionarios  Todos los procesos de la Entidad |
| Comité de Contratación  Contratistas  Alcaldía de Medellín  Entes descentralizados  Entes públicos territoriales  Entes privados  Todos los procesos | Normatividad vigente  Actas de comité de contratación  Estudios previos  Pliegos de condiciones  Resoluciones  Contratos | PHV | **Gestión de Contratación**  Definir y actualizar el manual de contratación de acuerdo a la normatividad (manual de contratación)  Tramitar procesos de selección previa, presentación de las condiciones técnicas y financieras del área solicitante  Verificar el cumplimiento de los requisitos jurídicos en la contratación  Elaborar, revisar y apoyar la suscripción de contratos y convenios. | Resolución manual de contratación  Contratos | Comité de Contratación  Contratistas  Alcaldía de Medellín  Entes descentralizados  Entes públicos territoriales  Entes privados  Todos los procesos |
| Gestión Jurídica | Necesidades de evaluar el desempeño de los procesos  Necesidades de mejoramiento  Resultados de auditoría  Resultado del desempeño de los procesos (indicadores) | V | **Plan de acción**  Realizar el seguimiento a los indicadores de gestión del proceso.  Implementación de planes de mejoramiento individual y por proceso. | Resultados del desempeño de los procesos  Planes de mejora implementados eficazmente  Estado de las acciones correctivas y preventivas | Planeación Estratégica  Gestión Jurídica  Evaluación y Control |
| Gestión Jurídica | Necesidades de mejoramiento  Resultados de auditoría  Resultado del desempeño del proceso | A | **Plan de mejoramiento**  Implementación de planes de mejoramiento individual y por proceso | Planes de mejora implementados eficazmente  Estado de las acciones correctivas y preventivas | Gestión Jurídica  Evaluación y Control  Planeación Estratégica |
| Defensa jurídica | Demandas, tutelas, denuncias | PHVA | **Defensa judicial y extrajudicial**  Diseñar las políticas de prevención del daño antijurídico y ejercer la defensa de los intereses judiciales y extrajudiciales de la entidad.  Ejercer la defensa de los intereses de Telemedellín en los contextos judicial y extrajudicial ante las distintas jurisdicciones y en el marco de los procesos conciliatorios. | Ejercicio de la defensa judicial a través de contestación de demandas, asistencia a audiencias, revisión periódica del estado de los procesos | Gestión Jurídica  Evaluación y Control  Planeación Estratégica |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (INDICADORES)** | **RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO** |
| Ver matriz de indicadores | Ver mapa de riesgos del proceso |

|  |  |
| --- | --- |
| **TALENTO HUMANO** | **RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA** |
| Secretario general  Profesionales jurídicos  Asistentes jurídicos y/o administrativos de apoyo | Herramientas TIC  Plataforma PQR |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | Laura Cecilia Alzate Hernández | **Revisó:** | Maritza Soto Peña  Daniela Peláez López | **Aprobó:** | Natalia Andrea Jiménez Pérez |
| **Cargo:** | Profesional Jurídica | **Cargo:** | Profesionales Jurídicas | **Cargo:** | Secretaria General |
| **Fecha:** | 10/10/2023 | **Fecha:** | 10/10/2023 | **Fecha:** | 10/10/2023 |