	Atención de Consultas y Conceptos Generales	Código	PAJ-02 v.09
		Página	1 de 4

1. Objetivo y Alcance

Determinar las actividades que garanticen un adecuado servicio para la Atención de Consultas y Conceptos Generales por parte de la Oficina de Asesoría Jurídica.

Comprende desde la recepción de la solicitud del servicio hasta la Revisión, Aprobación e Impresión del concepto jurídico.

2. Responsable

El responsable por garantizar la adecuada ejecución de este procedimiento es el (la) líder de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Universidad de Pamplona.

3. Definiciones

3.1 Consulta

Solicitud elevada por cualquier persona natural o jurídica, sobre determinados temas referentes a la institución.

3.2 Concepto Jurídico

Estudio realizado a la consulta, mediante el cual se da respuesta; recomendando los procedimientos aplicables al caso, a la luz de la normativa vigente.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	RECEPCION DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO			
1.1	Recepciona la solicitud por correo electrónico y/o en medio físico, relacionando este último en el FAJ-01 "Recepción de Documentos.	5 minutos	Auxiliar Administrativo	FAJ-01 "Recepción de Documentos
1.2	Se entrega al Líder del proceso de Asesoría Jurídica para proyectar la respuesta o en dado caso para que asigne un Profesional (Abogado) Analice y estudie la consulta y proyecte la respuesta.	10 minutos para la asignación	Líder del proceso	N.A

Elaboró		Aprobó		Validó	
María Angélica Jaimes Gallardo Firma		Diana Carolina Villamizar Acevedo Firma		María Victoria Bautista Bochagá Firma	
Fecha	9 de junio de 2016	Fecha	9 de junio de 2016	Fecha	15 de junio de 2016



Atención de Consultas y Conceptos Generales


Código

PAJ-02 v.09

Página

2 de 4

	NOTA 2: Los casos que se recepcionan por correo electrónico, son asignados al Profesional en derecho por este mismo medio, este se considera como soporte.			
2	ANALISIS DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO ASIGNADO			
2.1	Revisa y analiza la solicitud, si es competencia del Proceso de Asesoría Jurídica elabora la proyección de la respuesta o concepto jurídico.	02 día	Profesional Abogado - Auxiliar Administrativo	
2.2	En caso que la solicitud no corresponda al Proceso de Asesoría Jurídica, se remite a la dependencia responsable, informando mediante FGT-12 Memorando y adjuntando la documentación soporte si la solicitud se recepciona en medio físico.. Si la solicitud es a través de correo electrónico se direcciona a través del mismo medio al Proceso competente	10 a 30 minutos	Profesional (Abogado) asignado- Auxiliar administrativa	FGT-12 "Memorando"
3	ELABORACION DEL CONCEPTO JURIDICO			
3.1	El profesional (Abogado) asignado o el Líder del Proceso elaboran el concepto jurídico de acuerdo a la consulta realizada dejando constancia en el FAJ-38 Elaboración de Concepto Jurídico	5 días	Profesional (Abogado) asignado- Líder del Proceso	FAJ-38 Elaboración de Concepto Jurídico
4	REVISION, APROBACION E IMPRESION			
4.1	El (la) Líder del proceso de Asesoría Jurídica revisa el concepto jurídico nuevamente dando VB.	30 minutos	Líder del proceso de asesoría Jurídica	N.A
4.2	En caso de que el concepto jurídico emitido requiera de correcciones se devuelve al Profesional (Abogado) asignado para que realice los ajustes necesarios y nuevamente se remita al Líder del Proceso para su VB°.	30 minutos	Profesional (Abogado) asignado- Líder del Proceso	N.A
4.3	Se devuelve al profesional (Abogado) quien procede a su impresión la cual se realizará así: Impresión de 2 originales: - 1 para el solicitante diligenciando el FGT-12 "Memorando". - 1 para archivo del proceso de Asesoría Jurídica anexándolo al original de la solicitud.	05 minutos	Profesional (Abogado)	FGT-12 "Memorando"

	Atención de Consultas y Conceptos Generales	Código	PAJ-02 v.09
		Página	3 de 4


	NOTA 1: Los casos que se reciben por correo electrónico, se enviará la respuesta por este mismo medio, este se considera como soporte			
--	--	--	--	--

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC ISO 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Constitución Política de Colombia
- Código Contencioso Administrativo

5. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización Modificación del grado del Profesional Universitario	23 de agosto de 2006	26 de septiembre de 2006
01	Actualización. Eliminación de los grados de los cargos. Inclusión del FAJ-17 Revisión y aprobación de actos administrativos, contratos y órdenes	27 de octubre de 2006	27 de octubre de 2006
02	Directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	17 de octubre de 2007	25 de octubre de 2007
03	Resultado del Plan de Mejoramiento Auditoria Interna 043 de 2008	6 de mayo de 2009	6 de mayo de 2009
04	Resultado del Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna 018 de 2009	29 de enero de 2010	30 de enero de 2010
05	Revisión y actualización de la documentación según lo descrito en el Acta N°091 del 16 de agosto de 2011	16 de agosto de 2011	14 de octubre de 2011

	Atención de Consultas y Conceptos Generales	Código	PAJ-02 v.09
		Página	4 de 4

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
07	Revisión y actualización de la documentación según lo descrito en el Acta N°009	21 de octubre de 2015	11 de diciembre de 2015
08	Creación del Formato para la expedición de conceptos jurídicos según lo descrito en el Acta N°004.	09 de junio de 2016	15 de junio de 2016

7. Anexos.

“No aplica”.