1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la atención de las solicitudes elevadas por terceros ante la ESSMAR E.S.P., con el objeto de obtener el reconocimiento económico por los presuntos perjuicios causados por la acción u omisión de la Entidad, las que se seguirán denominando Reclamaciones por Responsabilidad Civil Extracontractual -RCE-.

2. ALCANCE

Indicar las pautas que deben seguir los servidores de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación de la ESSMAR E.S.P. para la atención de las reclamaciones por RCE, desde la presentación de la solicitud por parte de los presuntos afectados hasta la finalización del trámite.

COPIA SIGES CONTROLADA

Momento 1. Recepción y radicación de la reclamación y remisión al área responsable de darle trámite

Inicia y finaliza con: recibir la reclamación del tercero[1] en la Entidad por el canal correspondiente[2], radicarla y remitirla al área responsable de darle trámite.

Momento 2. Registro de la reclamación, designación del abogado responsable de darle trámite, revisión de su contenido, verificación de la competencia de la Entidad, solicitud de información y/o aclaración, decreto de desistimiento tácito en los casos en que aplique

Inicia con: registrar la reclamación en el archivo de seguimiento y control, crear el expediente y remitirla al abogado(a) designado(a) para su trámite.
Finaliza con: decretar el desistimiento tácito de la reclamación y ordenar su archivo.

Momento 3. Solicitud y análisis del concepto técnico

Inicia con: solicitar el concepto técnico.
Finaliza con: aclarar y/o complementar el concepto técnico.

[1] Denominado también en el presente procedimiento como “el reclamante”.
[2] Las reclamaciones por RCE se recibirán a través del correo electrónico correspondencia@essmar.gov.co, o en forma física en la sede administrativa de la Entidad, ubicada en el Kilómetro 7, troncal del Caribe. Calle 70 # 12 - 418, Bodegas Gaira en el Distrito de Santa Marta.

Momento 4. Análisis de la responsabilidad de la Entidad, aviso a la compañía de seguros, análisis del Comité de Conciliación, respuesta de fondo al reclamante y celebración de contrato de transacción y pago al reclamante en los casos en que aplique.

Inicia con: analizar la responsabilidad de la ESSMAR y/o de sus contratistas.
Finaliza con: efectuar el pago del valor acordado al reclamante.

Momento 5. Verificación del pago, análisis del Comité de Conciliación de la acción de repetición y archivo de la reclamación

Inicia con: verificar que se realice el pago derivado del contrato de transacción.
Finaliza con: archivar la reclamación.

Momento 6. Reporte de la reclamación y su evolución a la compañía de seguros y gestión del control de la prescripción

Inicia con: informar a la aseguradora de la reclamación recibida y su evolución y gestionar el control de la prescripción desde la primera reclamación.
Finaliza con: informar a la compañía de seguros una vez se interrumpa la prescripción conforme al artículo 94 del Código General del Proceso, en adelante CGP.

COPIA SIGES CONTROLADA

Este procedimiento no aplica para la atención de PQRS (peticiones, quejas, recursos y sugerencias) ni a las solicitudes de conciliación extrajudicial, asociadas directamente a la prestación de los servicios públicos a cargo de la Entidad, por cuanto estos se atienden de conformidad con los lineamientos establecidos en la ley y los procedimientos definidos por la Subgerencia Comercial.

3. RESPONSABLES

Los responsables de implementar y ejecutar este procedimiento son los profesionales adscritos a la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación de la ESSMAR E.S.P., con el apoyo de las áreas que tengan relación directa con los hechos que dieron origen a la reclamación por RCE.

4. GENERALIDADES

Para la atención de las reclamaciones por RCE se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones generales:

a) Todas las comunicaciones que se generen en el trámite de las reclamaciones deben ser radicadas a través del grupo de gestión documental, con el propósito de mantener la trazabilidad en su atención.

b) El abogado será responsable de atender la reclamación por RCE de conformidad con los términos establecidos en la ley y los lineamientos que sobre la materia disponga la Entidad.

c) En virtud de lo dispuesto en las normas legales "antitrámite"[3], no será necesario para dar trámite a la reclamación, que el peticionario allegue autorizaciones con presentación personal en notaría. El usuario podrá aportar en copia simple los documentos que lo facultan para actuar en nombre de otro. Ello sin perjuicio, de las verificaciones que realice o solicite la Entidad con el propósito de acreditar la legitimación para actuar.

d) No son procedentes los recursos de reposición y apelación frente a las decisiones que se adopten en el trámite de las reclamaciones por RCE, teniendo en cuenta que no se trata una petición, queja o recurso regulado en la Ley 142 de 1994 y que la ley 1437 de 2011 no los contempla frente a la decisión de fondo.

5. DEFINICIONES

- **Accidente:** acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que pueda causar daños a las personas o a las cosas.

- **Acuerdo de nivel de servicio -ANS-:** acuerdo escrito entre dos o más áreas de la ESSMAR E.S.P. en el que se definen: los servicios que pueden prestarse entre ellos, el alcance, las características, los tiempos de atención y los responsables.

- **Avalúo:** valoración económica de las afectaciones causadas a bienes o actividades económicas como consecuencia de una acción u omisión de la Entidad.

- **Contrato de seguro:** contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva[4], mediante el cual una parte se obliga al pago de una prima para recibir indemnizaciones como consecuencia de una pérdida o daño amparada en el mismo, de acuerdo con las condiciones y coberturas pactadas. En este contrato se establecen las condiciones en que deben ocurrir los siniestros, se definen las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de pago, temporalidad del compromiso y se definen los aspectos relacionados con el seguro[5].

- **Daño:** menoscabo o aminoración patrimonial sufrida por la víctima con ocasión de una acción u omisión de un tercero[6].

- **Daño emergente:** perjuicio o pérdida que proviene de no haberse cumplido la obligación o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado su cumplimiento[7]. Dentro de este daño, se encuentra el valor por la destrucción o deterioro de un bien, el valor de reposición o reparación, gastos médicos o similares asociados a un daño corporal[8].

COPIA SIGES CONTROLADA

[3] Decreto Ley 019 de 2012 y Decreto 2106 de 2019.
[4] Artículo 1036 del Código de Comercio.
[5] Ver el artículo 1045 del Código de Comercio.
[6] Henao, Juan Carlos. El Daño "análisis comparativo de la responsabilidad extracontractual del Estado en derecho colombiano y francés". Universidad Externado de Colombia. 1998. p, 84.
[7] Artículo 1614 del Código Civil.
[8] Gaviria Cardona, Alejandro. Guía teórico-práctica para la cuantificación de perjuicios. Fondo Editorial Universidad EAFIT. 2017, p. 41.

- **Deducible:** cláusula del contrato de seguro según la cual el asegurado debe soportar una cuota en el riesgo o en la pérdida, o afrontar la primera parte del daño[9] Puede estar establecido como un deducible simple (cifra exacta), en cuyo caso el asegurador asumirá toda pérdida que exceda de dicha cifra, o un deducible compuesto (porcentaje de la pérdida mínimo un valor), caso en el cual aplicará el que sea mayor entre los dos.

- **Derecho de Petición:** derecho fundamental a presentar peticiones respetuosas en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma[10].

- **Desistimiento:** acto tácito[11] o expreso[12] que da lugar a la terminación y archivo de la reclamación cuando el reclamante o peticionario no cumple con los requisitos señalados por la Entidad para el trámite de la solicitud.

- **Indemnizaciones:** cantidad de dinero que el asegurado y/o la compañía aseguradora está obligada a pagar en caso de siniestro.

- **Intermediario de seguros:** persona física independiente que desempeña una labor de intermediación entre las compañías aseguradoras y los consumidores que demandan los servicios de protección mediante una póliza de seguros

- **Lucro cesante:** ganancia o provecho que deja de reportarse a consecuencia de no haberse cumplido la obligación, o cumplido imperfectamente, o retardado su cumplimiento[13]. Ganancia o utilidad de la que se ve privada una persona como consecuencia del daño sufrido[14].

- **Nexo causal:** se entiende como la relación necesaria y eficiente entre el hecho generador del daño y el daño probado[15].

- **Notificación del siniestro:** comunicación que el asegurado hace al asegurador para darle a conocer la ocurrencia de un siniestro. Es una de las obligaciones principales del asegurado, en caso de siniestro, cuyo incumplimiento puede dar lugar a la pérdida de la indemnización debida por el asegurador.

- **Póliza:** documento que formaliza el contrato de seguro y contiene las coberturas pactadas, así como las que se excluyen, junto con la información sobre los derechos y obligaciones de las partes bajo la póliza, el valor de la prima, los valores asegurados y los deducibles, entre otras especificaciones.

COPIA SICES CONTROLADA

[9] Artículo 1103 del Código de Comercio.
[10] Ver el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con la Ley 1755 de 2015.
[11] Ver el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
[12] Ver el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
[13] Artículo 1614 del Código Civil.
[14] Gaviria Cardona, Alejandro. Guía teórico-práctica para la cuantificación de perjuicios. Fondo Editorial Universidad EAFIT. 2017, p. 43
[15] Patiño, Héctor. Responsabilidad extracontractual y causales de exoneración. Aproximación a la jurisprudencia del Consejo de Estado Colombia. En: Revista de Derecho Privado. No. 14-2008.

- **Prescripción:** modo de extinguir las acciones o derechos por no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso. En materia de seguros la prescripción es de 2 años desde que el asegurado ha conocido el siniestro.[16] La interrupción de la prescripción se encuentra regulada en el artículo 94 del Código General del proceso.

- **PQR:** peticiones, quejas y recursos que presentan los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en desarrollo del Contrato de Servicios Públicos[17].

- **Reclamación:** todo escrito, solicitud, requerimiento o solicitud de conciliación extrajudicial recibido por la Entidad, con el fin de obtener una indemnización de perjuicios. Los escritos que no soliciten propiamente la indemnización de perjuicios no son reclamaciones, sino en sentido estricto derechos de petición.

- **Reclamante o tercero:** persona natural o jurídica que solicita ante la ESSMAR E.S.P. el reconocimiento económico por los presuntos perjuicios causados por la acción u omisión de la Entidad.

- **Recurso:** es un acto de los suscriptores o usuarios para revocar, modificar o aclarar decisiones que inciden en la prestación del servicio o en la ejecución del contrato de servicios públicos.

  No son procedentes los recursos de reposición y apelación frente a las decisiones que se adopten en el trámite de las reclamaciones por RCE, teniendo en cuenta que no se trata una petición, queja o recurso de que trata la Ley 142 de 1994, y que la ley 1437 de 2011 no los contempla frente a la decisión de fondo.

- **Responsabilidad civil contractual:** responsabilidad legal por los daños y perjuicios resultantes de una acción u omisión que se origina en una relación contractual y que implica el incumplimiento total o parcial de las obligaciones convenidas entre las partes.

- **Responsabilidad civil extracontractual:** obligación de una persona de reparar los daños y perjuicios que resulten de su acción u omisión sin que exista un vínculo jurídico preexistente entre las partes o que, existiendo tal vínculo, el daño que sufre la víctima no proviene de dicha relación anterior sino de otra circunstancia.

- **Riesgo:** suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización da origen a la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles, no constituyen riesgos y son, por

COPIA SIGES CONTROLADA

16 Artículo 1081 del Código de Comercio.

17 Conceptos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: 344 del 2000, 038 de 2008, 224 de 2018 Delimitan el alcance de su competencia en el trámite de las PQR a asuntos relativos únicamente a la prestación de servicios públicos domiciliarios en el marco del contrato de condiciones uniformes en lo que guarda relación entre otras con la calidad y continuidad del servicio.

lo tanto, extraños al contrato de seguro. Tampoco constituye riesgo la incertidumbre subjetiva respecto de determinado hecho que haya tenido o no cumplimiento[18].

- **Siniestro:** es la realización del riesgo asegurado[19]. En el seguro de responsabilidad se entenderá ocurrido el siniestro desde cuando la víctima le formula la petición judicial o extrajudicial al asegurado[20]

- **Subrogación:** es la figura jurídica en virtud de la cual la compañía de seguros que ha pagado una indemnización por un siniestro amparado por un contrato de seguro, de pleno derecho, pasa a ocupar la posición de asegurado o beneficiario respecto del causante del daño, para ejercer las acciones que correspondan[21].

- **Transacción:** contrato en virtud del cual las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual, con efectos de cosa juzgada[22].

- **Valor asegurado:** valor real o de reposición, según el caso, de los bienes asegurados. Es el límite máximo que paga la aseguradora en caso de un siniestro, de acuerdo con las condiciones de la póliza.

- **Vencimiento del seguro:** finalización de los efectos de una póliza como consecuencia del cumplimiento de las condiciones previstas en ella.

COPIA SIGES CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. Recepción y radicación de la reclamación y remisión al área responsable de darle trámite

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	**Recibir la reclamación del tercero por el canal correspondiente, radicarla y remitirla al área responsable de darle trámite** Recibe la reclamación por cualquiera de los canales habilitados por la Entidad y la registra en el GD-F02 Formato de registro y radicación de	Técnico Administrativo Grupo Gestión Documental/Secretaría General	GD-F02 Formato de registro y radicación de comunicaciones oficiales recibidas

[18] Artículo 1054 del Código de Comercio.
[19] Artículo 1072 del Código de Comercio.
[20] Artículo 1131 del Código de Comercio
[21] De acuerdo con el Artículo 1096 del Código de Comercio "El asegurador que pague una indemnización se subrogará, por ministerio de la ley y hasta concurrencia de su importe, en los derechos del asegurado contra las personas responsables del siniestro. Pero éstas podrán oponer al asegurador las mismas excepciones que pudieren hacer valer contra el damnificado. Habrá también lugar a la subrogación en los derechos del asegurado cuando éste, a título de acreedor, ha contratado el seguro para proteger su derecho real sobre la cosa asegurada."
[22] Artículo 2469 del Código Civil.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	comunicaciones oficiales recibidas, le asigna el NURC de entrada y la remite a la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación para que se le dé trámite a la misma dentro de los términos de ley, de acuerdo con lo establecido en el GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales. **ANS:** 1 día hábil siguiente al recibo de la reclamación.		

6.2. Registro de la reclamación, designación del abogado responsable de darle trámite, revisión de su contenido, verificación de la competencia de la Entidad, solicitud de información y/o aclaración, decreto de desistimiento tácito en los casos en que aplique

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
2	**Registrar la reclamación en el archivo de seguimiento y control, crear el expediente y remitirla al abogado(a) designado(a) para su trámite** Registra la reclamación por RCE en el archivo de seguimiento y control que para tal efecto implemente la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación, señalando el (la) abogado(a) designado(a) por el (la) jefe la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación para darle trámite a la misma. A continuación, crea el expediente físico y su correspondiente carpeta digital con la documentación recibida. Por último, remite el expediente de la reclamación al abogado designado.	Técnico Administrativo/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Archivo denominado "asignaciones jurídicas y contractuales"

COPIA CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	ANS: 1 día hábil siguiente al recibo de la reclamación.		
3	**<u>Revisar la reclamación y determinar si la ESSMAR E.S.P. es o no competente para atenderla</u>** Revisa el contenido de la reclamación por RCE, con el fin de determinar: **a) Si la ESSMAR E.S.P. no es competente para atenderla**, caso en el cual pasa a las actividades 4 y 5. **b) Si la ESSMAR E.S.P. es competente para atenderla**, caso en el cual pasa a la actividad 6 y siguientes. **ANS:** 1 día hábil siguiente a la asignación de la reclamación para su trámite.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	N/A
4	**<u>Remitir la reclamación al competente</u>** En caso de que la ESSMAR E.S.P. no sea competente para atender la reclamación, la remite al competente en el GJ-F06 Traslado por Competencia e informará de ello al reclamante, a través del mecanismo autorizado por este, en el GJ-F07 Informe de Traslado por Competencia. El envío de las anteriores comunicaciones se hará por correo certificado. Cuando el envío se efectúe por correo electrónico, de no ser posible realizarlo por correo certificado (certimail), se solicitará la respectiva confirmación de envío y entrega a través de la funcionalidad	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F06 Traslado por Competencia GJ-F07 Informe de Traslado por Competencia

COPIA CONTROLADA SIGES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	que permita la aplicación de correo electrónico instalada en la Entidad. De no ser posible recibir la confirmación automática, la notificación se efectuará por correo certificado físico. **ANS:** dentro de los 5 días siguientes al de la recepción de la reclamación en la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011[23] o la norma que la modifique o sustituya.		
5	**Archivar la reclamación** Una vez remitida la reclamación al competente, procede con su archivo, anexando al expediente físico y a la carpeta digital las constancias de envío y entrega de las comunicaciones relacionadas en la actividad 4. De lo anterior, se dejará constancia en el archivo de seguimiento y control. **ANS:** 3 días hábiles siguientes al recibo de las respectivas constancias de envío y entrega.	Técnico Administrativo/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Archivo denominado "asignaciones jurídicas y contractuales"
6	**Revisar si la reclamación está completa o si se requiere información adicional** Revisa el contenido de la reclamación, con el fin de determinar: **a) Si la reclamación está incompleta**, caso en el cual pasa a la actividad 7 y a las	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

[23] Modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	actividades 8 y 9 cuando aplique. **b) Si la reclamación está completa**, caso en el cual pasa a la actividad 10.		
7	**<u>Solicitar información y/o aclaración al reclamante</u>** Solicita al reclamante que complete o aclare su solicitud en el término máximo de un (1) mes en el GJ-F08 Solicitud de Información al Reclamante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011[24] o la norma que la modifique o sustituya. Si el reclamante atiende el requerimiento de forma oportuna pasa a la actividad 10, de lo contrario pasa a las actividades 8 y 9. **A partir del día siguiente en que el reclamante aporte la información y/o aclaraciones requeridas, se reactivará el término para resolver la petición.** **ANS:** dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación en la Entidad.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F08 Solicitud de Información al Reclamante
8	**<u>Decretar el desistimiento tácito de la reclamación y ordenar su archivo</u>** Decreta el desistimiento tácito de la reclamación en caso de que el reclamante no satisfaga el requerimiento efectuado por la Entidad dentro del término otorgado por la Entidad y ordena su archivo,	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F09 Comunicación de desistimiento y archivo de la reclamación

COPIA SIGES CONTROLADA

[24] Ibidem.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	informando de ello al reclamante en el GJ-F09 Comunicación de desistimiento y archivo de la reclamación. **ANS:** 3 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo otorgado al reclamante.		
9	**Archivar la reclamación** Archiva la reclamación, anexando al expediente físico y a la carpeta digital las constancias de envío y entrega de las comunicaciones relacionadas en las actividades 7 y 8. De lo anterior, se dejará constancia en el archivo de seguimiento y control. **ANS:** 3 días hábiles siguientes al recibo de las respectivas constancias de envío y entrega.	Técnico Administrativo/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Archivo denominado "asignaciones jurídicas y contractuales"

COPIA SIGES CONTROLADA

6.3. Solicitud y análisis del concepto técnico

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
10	**Solicitar el concepto técnico** Solicita al área técnica responsable frente al hecho, a través de correo electrónico, el concepto técnico para dar respuesta de fondo a la reclamación en el GJ-F10 Solicitud de Concepto técnico. **Nota:** en aquellos casos en que la reclamación involucre daños causados con ocasión de la ejecución de uno o más contratos, se debe solicitar al supervisor o interventor	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F10 Solicitud de Concepto técnico

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	de los mismos, la(s) póliza(s) de RCE que amparan tales contratos. **ANS:** 5 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación en la Entidad.		
11	**<u>Elaborar y remitir el concepto técnico</u>** Elabora el concepto técnico en el GJ-F11 Reporte de Incidentes y Siniestros y lo remite al abogado que lo solicitó. - **Si el concepto técnico no es remitido** oportunamente pasa a la actividad 12. - **Si el concepto técnico es remitido** oportunamente pasa a la actividad 13. **ANS:** 5 días hábiles siguientes a la solicitud del abogado.	Servidor designado/Área Técnica responsable frente al hecho	GJ-F11 Reporte de Incidentes y Siniestros
12	**<u>Reiterar la solicitud de concepto técnico y ampliar el término para dar respuesta a la reclamación</u>** Reitera la solicitud del concepto técnico al área responsable frente al hecho, para que lo remita de manera inmediata o a más tardar al día siguiente a la solicitud. En caso de estar próximo a vencerse el plazo para dar respuesta a la reclamación comunica al reclamante la ampliación del término en el GJ-F12 Comunicación Ampliación de Término, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	A través de correo electrónico GJ-F12 Comunicación Ampliación de Término

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	1437 de 2011[25] o la norma que la modifique o sustituya. **ANS:** 1 día hábil siguiente al vencimiento del término otorgado al área para rendir el concepto, sin que supere el término de ley.		
13	**<u>Analizar el concepto técnico</u>** Analiza el concepto técnico remitido por el área responsable frente al hecho que dio lugar a la reclamación. - **Si la ESSMAR E.S.P. no es competente para atender la reclamación** se devuelve a las actividades 4 y 5. - **Si en consideración del abogado el concepto técnico debe ser aclarado y/o complementado** pasa a las actividades 14 y 15. - **Si en consideración del abogado el concepto técnico es claro** pasa a la actividad 16. **ANS:** 3 días hábiles siguientes a la recepción del concepto técnico.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	N/A
14	**<u>Solicitar aclaración y/o complementación del concepto técnico</u>** Solicita al área responsable frente al hecho la aclaración y/o complementación del concepto técnico. **ANS:** 2 días hábiles siguientes al recibo del concepto técnico.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	A través de correo electrónico

COPIA CONTROLADA SIGES

[25] Ibidem.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
15	**Aclarar y/o complementar el concepto técnico** Aclara y/o complementa el concepto técnico en los aspectos solicitados por el abogado. **ANS:** 2 días hábiles siguientes a la solicitud del abogado.	Servidor designado/Área Técnica responsable frente al hecho	A través de correo electrónico

6.4. Análisis de la responsabilidad de la Entidad, aviso a la compañía de seguros, análisis del Comité de Conciliación, respuesta de fondo al reclamante y celebración de contrato de transacción y pago al reclamante en los casos en que aplique

COPIA CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
16	**Analizar la responsabilidad de la ESSMAR y/o de sus contratistas** Analiza la información allegada por el reclamante y el concepto técnico emitido por el área responsable frente al hecho, con el fin de determinar: a) **Si no existe prueba de la responsabilidad de la ESSMAR E.S.P. o de alguno de sus contratistas frente a los hechos** que dieron lugar a la reclamación, caso en el cual pasa a las actividades 17 a 20. b) **Si está involucrado un contratista de la ESSMAR E.S.P.**, caso en el cual pasa a las actividades 21 a 27. c) **Si existe prueba de la responsabilidad de la ESSMAR E.S.P. frente a los hechos** que dieron lugar a la reclamación, caso en el cual pasa a la actividad 28.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	N/A

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	ANS: 3 días hábiles siguientes a la recepción del concepto técnico.		
17	**<u>Responder negativamente la reclamación</u>** Responde negativamente la reclamación en el GJ-F13 Respuesta Reclamación, dando a conocer al reclamante que no se reúnen los requisitos para acceder a la solicitud, por cuanto no se encuentra probada la responsabilidad de la Entidad. Lo anterior también aplica cuando el reclamante no acredite la legitimación para reclamar. El envío de las anteriores comunicaciones se hará por correo certificado. Cuando el envío se efectúe por correo electrónico, de no ser posible realizarlo por correo certificado (certimail), se solicitará la respectiva confirmación de envío y entrega a través de la funcionalidad que permita la aplicación de correo electrónico instalada en la Entidad. De no ser posible recibir la confirmación automática, la notificación se efectuará por correo certificado físico. **ANS:** dentro del tiempo que faltaré para responder (teniendo en cuenta la fecha en que la reclamación fue presentada y la ampliación del plazo si la hubiere).	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F13 Respuesta Reclamación
18	**<u>Avisar de la reclamación que pueda afectar la póliza de RCE a la compañía de seguros</u>**	Supervisor del Contrato de Seguros/Subgerencia Corporativa, con el apoyo del	GJ-F14 Aviso a Compañía de Seguros

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Avisa a la compañía de seguros, a través del intermediario de seguros u otro mecanismo autorizado por esta, de la reclamación que pueda afectar la póliza de responsabilidad civil extracontractual corporativa que corresponda atendiendo al momento de los hechos que dan lugar a la reclamación. **ANS:** 2 días hábiles siguientes al envío de la respuesta al reclamante.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	
19	**Remitir la información solicitada por la compañía de seguros** Remite, a través del intermediario de seguros u otro mecanismo autorizado por esta, la información solicitada por la compañía de seguros. **ANS:** a la mayor brevedad posible o, en su defecto, dentro del término de respuesta del derecho de petición de información.	Supervisor del Contrato de Seguros/Subgerencia Corporativa	A través de los mecanismos autorizados por la compañía de seguros
20	**Archivar la reclamación** Una vez remitidas las comunicaciones a que se hace referencia en las actividades 17 y 18, procede con el archivo de la reclamación, anexando al expediente físico y a la carpeta digital las constancias de envío y entrega de las referidas comunicaciones. De lo anterior, se dejará constancia en el archivo de seguimiento y control. **ANS:** 3 días hábiles siguientes al recibo de las respectivas constancias.	Técnico Administrativo/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Archivo denominado “asignaciones jurídicas y contractuales”

COPIA SICES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
21	**<u>Enviar el expediente de la reclamación al supervisor o interventor del contrato cuando haya un contratista involucrado</u>** Envía el expediente de la reclamación al supervisor y/o interventor del contrato relacionado con los hechos que dieron lugar a la reclamación para que lo remita al contratista, con el fin de que éste último dé respuesta al reclamante y se pronuncie frente a la Entidad sobre los hechos de la reclamación. **ANS:** 2 días hábiles siguientes a la recepción del concepto técnico.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	A través de correo electrónico
22	**<u>Remitir el expediente de la reclamación al contratista de la ESSMAR E.S.P.</u>** Remite el expediente de la reclamación al contratista de la ESSMAR E.S.P. involucrado con los hechos que dieron lugar a la reclamación, con el fin de que éste último dé respuesta al reclamante y se pronuncie frente a la Entidad sobre los hechos de la reclamación. **ANS:** 2 días hábiles siguientes a la remisión de la reclamación por parte del abogado.	Supervisor y/o Interventor del contrato respectivo	A través del medio autorizado en el contrato
23	**<u>Hacer seguimiento a la respuesta del contratista frente al reclamante y a la ESSMAR E.S.P.</u>** Hace seguimiento a la respuesta del contratista frente al reclamante y frente a la Entidad y la remite al abogado de la ESSMAR E.S.P. encargado de dar trámite a la reclamación.	Supervisor y/o Interventor del contrato respectivo	A través de correo electrónico

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Si la respuesta es negativa solicita asesoría y acompañamiento en la revisión de la respuesta al abogado que asesora la ejecución del contrato respectivo o, en su defecto, al (la) jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos de Contratación, por los efectos contractuales que dicha reclamación pueda generar.		
24	**Hacer seguimiento a la respuesta del contratista frente al reclamante y a la ESSMAR E.S.P.** Hace seguimiento al trámite de la reclamación adelantado por el contratista y a la respuesta final brindada al reclamante. - Si la respuesta del contratista es positiva, hace seguimiento hasta la verificación del pago al reclamante en caso de que se llegue a un acuerdo con el tercero. Una vez verificado el pago, procede con el archivo de la reclamación en la forma indicada en la actividad 27. - Si la respuesta del contratista es negativa, pasa a las actividades 25 a 27.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Por intermedio del supervisor y/o interventor del contrato
25	**Avisar de la reclamación a la compañía de seguros que expidió la póliza de responsabilidad civil extracontractual que ampara el contrato** Avisa a la compañía de seguros de la póliza de RCE del contratista, a través del mecanismo autorizado por esta,	Supervisor y/o Interventor del contrato respectivo	GJ-F14 Aviso a Compañía de Seguros

COPIA CONTROLADA SIGES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	de la reclamación elevada por el tercero en el GJ-F14 Aviso a Compañía de Seguros, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1075 del Código de Comercio. En caso de que la aseguradora informe que el seguro ya había sido activado por el contratista y/o el reclamante vía acción directa, se le informará a la jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación. **ANS:** 2 días hábiles siguientes al envío de la respuesta al reclamante.		
26	**Remitir la información solicitada por la compañía de seguros** Remite la información solicitada por la compañía de seguros. **ANS:** dentro del término indicado por la compañía de seguros o, en su defecto, dentro del término de respuesta del derecho de petición de información.	Supervisor y/o Interventor del contrato respectivo	A través de los mecanismos autorizados por la compañía de seguros
27	**Archivar la reclamación** Una vez remitidas las comunicaciones a que se hace referencia en las actividades 23 a 25, procede con el archivo de la reclamación, anexando al expediente físico y a la carpeta digital las constancias de envío y entrega de las referidas comunicaciones. De lo anterior, se dejará constancia en el archivo de seguimiento y control.	Técnico Administrativo/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Archivo denominado "asignaciones jurídicas y contractuales"

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	ANS: 3 días hábiles siguientes al recibo de las respectivas constancias.		
28	**Responder la reclamación y continuar con el trámite** Responde la reclamación en el GJ-F13 Respuesta Reclamación, solicitando al reclamante que allegue mínimo tres (3) cotizaciones con la valoración de los daños reclamados, informándole que una vez allegadas, la Entidad procederá a realizar el respectivo avalúo y adelantar los trámites internos para efectuar el ofrecimiento indemnizatorio dentro de los treinta (30) días siguientes. **En caso de que el reclamante no allegue las cotizaciones solicitadas por la Entidad dentro del término otorgado** (1 mes), se procede en la forma indicada en las actividades 8 y 9. **ANS:** dentro del tiempo que faltaré para responder (teniendo en cuenta la fecha en que la reclamación fue presentada y la ampliación del plazo si la hubiere).	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F13 Respuesta Reclamación
29	**Notificar la respuesta** Notifica la respuesta al reclamante, a través del mismo medio en que se recibió la reclamación o por el mecanismo autorizado por este. El envío de las anteriores comunicaciones se hará por correo certificado. Cuando el envío se efectúe por correo electrónico, de no ser posible realizarlo por correo certificado (certimail), se solicitará la respectiva confirmación de envío y	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Constancias de envío y entrega de la respuesta

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	entrega a través de la funcionalidad que permita la aplicación de correo electrónico instalada en la Entidad. De no ser posible recibir la confirmación automática, la notificación se efectuará por correo certificado físico. Las constancias de confirmación de envío y entrega se anexarán al expediente físico y a la carpeta digital de la reclamación. **ANS:** 1 día hábil (antes de vencerse el término para contestar, teniendo en cuenta la fecha en que la reclamación fue presentada y la ampliación del plazo si la hubiere).		
30	**Solicitar el avalúo** Solicita al área técnica responsable frente al hecho, el avalúo de los daños ocasionados al reclamante, anexando para tal efecto las cotizaciones presentadas por el reclamante. **ANS:** 1 día hábil siguiente al recibo de las cotizaciones allegadas por el reclamante.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	A través de correo electrónico
31	**Elaborar el avalúo** Revisa las cotizaciones allegadas por el reclamante y, de acuerdo con su experiencia y conocimiento técnico, elabora el avalúo de los daños ocasionados y lo remite al abogado que lo solicitó en el GJ-F15 Avalúo Reclamación. **ANS:** 8 días hábiles siguientes a la solicitud del abogado.	Servidor designado/Área Técnica responsable frente al hecho	GJ-F15 Avalúo Reclamación
32	**Revisar el avalúo**	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos	A través de correo electrónico

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Revisa el avalúo realizado por el área técnica responsable frente al hecho, con el fin de determinar: **a) Si el avaluó es claro y completo**, caso en el pasa a la actividad 35. **b) Si el avaluó requiere aclaración y/o complementación**, caso en el cual pasa a las actividades 33 y 34. **ANS:** 2 días hábiles siguientes al recibo del avalúo.	Jurídicos y Contratación	
33	**Solicitar aclaración y/o complementación del avalúo** Solicita al área que elaboró el avalúo su aclaración y/o complementación. **ANS:** 2 días hábiles siguientes al recibo del avalúo.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	A través de correo electrónico
34	**Aclarar y/o complementar el avalúo** Aclara y/o complementa el avalúo en los aspectos solicitados por el abogado y lo remite en el GJ-F15 Avalúo de la Reclamación. **ANS:** 3 días hábiles siguientes a la solicitud del abogado.	Servidor designado/Área Técnica responsable frente al hecho	GJ-F15 Avalúo Reclamación
35	**Avisar de la reclamación a la compañía de seguros** Cuando el avalúo supere el valor del deducible de la póliza corporativa de responsabilidad civil extracontractual vigente para la fecha de ocurrencia de los hechos, avisa de la reclamación a la compañía de seguros a través del intermediario de seguros u otro mecanismo autorizado por esta.	Supervisor del Contrato de Seguros/Subgerencia Corporativa, con el apoyo del Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F14 Aviso a Compañía de Seguros

COPIA SICES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	ANS: 2 días hábiles siguientes al conocimiento del valor de la reclamación.		
36	**Remitir la información solicitada por la compañía de seguros** Remite la información solicitada por la compañía de seguros. **ANS:** dentro del término indicado por la compañía de seguros o, en su defecto, dentro del término de respuesta del derecho de petición de información.	Supervisor del Contrato de Seguros/Subgerencia Corporativa	A través de los mecanismos autorizados por la compañía de seguros
37	**Solicitar autorización al Comité de Conciliación de la Entidad para realizar el ofrecimiento indemnizatorio al reclamante y suscribir el contrato de transacción** Solicita autorización al Comité de Conciliación de la Entidad para realizar ofrecimiento indemnizatorio al reclamante y suscribir con este el contrato de transacción. Para tal efecto, diligencia el GJ-F03 Ficha Técnica Comité de Conciliación y lo remite a la secretaría técnica del Comité, solicitando su inclusión en la sesión correspondiente. El Comité de Conciliación puede: a) No autorizar del ofrecimiento indemnizatorio, caso en el cual pasa a las actividades 17 y 20. b) Solicitar el reavalúo, caso en el cual pasa a las actividades 38 y 39. Recibido el reavalúo, somete nuevamente el asunto a	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F03 Ficha Técnica Comité de Conciliación

COPIA CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	consideración del Comité de Conciliación. Si el Comité no está de acuerdo con el reavalúo o decide no proponer fórmula de arreglo, pasa a las actividades 17 y 20. c) Autorizar del ofrecimiento indemnizatorio, caso en el cual pasa a las actividades 40 y siguientes. **ANS:** de acuerdo con el cronograma de sesiones establecidas por el Comité de Conciliación.		
38	**Solicitar el reavalúo** Solicita al área técnica responsable frente al hecho que realice el reavalúo de los daños ocasionados al reclamante, de acuerdo con lo solicitado por el Comité de Conciliación de la Entidad. **ANS:** 1 día hábil siguiente a la celebración de la sesión del Comité de Conciliación.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	A través de correo electrónico
39	**Elaborar el reavalúo** Elabora el reavalúo de los daños ocasionados de acuerdo con lo solicitado por el Comité de Conciliación de la Entidad y lo remite al abogado en el GJ-F16 Revalúo Reclamación. **ANS:** 5 días hábiles siguientes a la solicitud del abogado.	Servidor designado/Área Técnica responsable frente al hecho	GJ-F16 Reavalúo Reclamación
40	**Solicitar la aceptación a la compañía de seguros para realizar el ofrecimiento indemnizatorio al reclamante**	Supervisor del Contrato de Seguros/Subgerencia Corporativa, con el	GJ-F17 Solicitud de Aceptación a Compañía de Seguros

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Cuando el avalúo supere el valor del deducible de la póliza corporativa de responsabilidad civil extracontractual vigente para la fecha de ocurrencia de los hechos, solicita la aceptación a la compañía de seguros para realizar el ofrecimiento indemnizatorio al reclamante y suscribir con este contrato de transacción en el GJ-F17 Solicitud de Aceptación a Compañía de Seguros. Nota: esta gestión debe adelantarse de forma posterior a la presentación del caso ante el Comité de Conciliación, siempre que la recomendación sea proponer fórmula de arreglo.	apoyo del Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	
41	**<u>Hacer el ofrecimiento indemnizatorio al reclamante</u>** Hace el ofrecimiento indemnizatorio al reclamante, de acuerdo con la aprobación del Comité de Conciliación, en el GJ-F18 Ofrecimiento Indemnizatorio y en la misma comunicación solicita al reclamante que allegue las pruebas que lo legitiman para reclamar, en los casos en que sea necesario. **ANS:** 2 días hábiles siguientes a la autorización del competente, según aplique.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F18 Ofrecimiento Indemnizatorio
42	**<u>Contestar el ofrecimiento</u>** Contesta el ofrecimiento aceptándolo o rechazándolo. **En caso de aceptar el ofrecimiento**, el reclamante deberá acreditar la	Reclamante	Comunicación radicada

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	legitimación como requisito para la suscripción del contrato de transacción. Una vez allegada la información se pasa a la actividad 46. **En caso de inconformidad con el valor del ofrecimiento**, el reclamante podrá solicitar el reavalúo, caso en el cual se pasa a las actividades 38, 39, 44 y siguientes. **En caso de rechazar el ofrecimiento** se procede con el archivo de la reclamación en la forma indicada en la actividad 43. **En caso de no recibir respuesta del reclamante frente al ofrecimiento**, se procede en la forma indicada en las actividades 8 y 9. **ANS:** 1 mes contado a partir de la comunicación del ofrecimiento.		
43	**<u>Archivar la reclamación</u>** Una vez recibido el rechazo del ofrecimiento por parte del reclamante, informa de ello al abogado responsable de dar trámite a la reclamación y procede con su archivo. De lo anterior, se dejará constancia en el archivo de seguimiento y control. **ANS:** 3 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación de rechazo.	Técnico Administrativo/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Archivo denominado "asignaciones jurídicas y contractuales"
44	**<u>Confirmar o hacer un nuevo ofrecimiento</u>**	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F18 Ofrecimiento Indemnizatorio

COPIA SICES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Da respuesta al reclamante, confirmando el ofrecimiento o realizando uno nuevo, con base en el reavalúo, según sea el caso, en el GJ-F18 Ofrecimiento Indemnizatorio. En caso de que el reavalúo sea superior al valor autorizado por el Comité de Conciliación, previo a realizar el nuevo ofrecimiento al reclamante, somete el asunto nuevamente a consideración del Comité, en la forma indicada en la actividad 37. **ANS:** 2 días hábiles siguientes al recibo del reavalúo.		
45	**Contestar el ofrecimiento** Contesta el ofrecimiento aceptándolo o rechazándolo. **En caso de aceptar el ofrecimiento**, el reclamante deberá acreditar la legitimación como requisito para la suscripción del contrato de transacción. Una vez allegada la información, se pasa a la actividad 46. **En caso de rechazar el ofrecimiento** se procede con el archivo de la reclamación en la forma indicada en la actividad 43. **En caso de no recibir respuesta del reclamante frente al ofrecimiento**, se procede en la forma indicada en las actividades 8 y 9 **ANS:** 1 mes contado a partir de la comunicación del ofrecimiento.	Reclamante	Comunicación radicada

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
46	**Solicitar el CDP** Solicita a la Dirección Administrativa y Financiera el CDP que respalda el contrato de transacción que se suscribirá con el reclamante en el PT-F01 Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal. **ANS:** 2 días hábiles siguientes a la aceptación del ofrecimiento indemnizatorio por parte del reclamante.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	PT-F01 Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal
47	**Elaborar el concepto jurídico y la minuta del contrato de transacción** Elabora el concepto jurídico sobre la responsabilidad civil extracontractual de la Entidad en el GJ-F19 Concepto Jurídico RCE y la minuta del contrato de transacción para su remisión al reclamante en el GJ-F20 Contrato de Transacción RCE y lo remite a través de correo electrónico al (la) jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación para su revisión y aprobación. **Nota:** en aquellos casos en que el valor de la transacción afecte la cobertura del seguro, la transacción debe incluir también a la compañía de seguros. **ANS:** 5 días hábiles siguientes a la aceptación por parte del reclamante y aporte de las pruebas que lo legitiman para reclamar.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F19 Concepto Jurídico RCE GJ-F20 Contrato de Transacción RCE
48	**Revisar y aprobar el concepto jurídico y la minuta del contrato de transacción**	Jefe/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Visto bueno aprobatorio al final de los documentos

COPIA CONTROLADA SIGES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Revisa el concepto jurídico y la minuta del contrato de transacción elaborado por el abogado. Si los encuentra ajustados, les da su visto bueno en señal de aprobación y pasa a la actividad 51. Si considera que se deben ajustar y/o complementar, pasa a las actividades 49 y siguiente. **ANS:** 3 días hábiles siguientes al envío de los documentos por parte del abogado responsable.		o Solicitud de ajuste y/o complementación a través de correo electrónico
49	**<u>Ajustar y/o complementar el concepto jurídico y la minuta del contrato de transacción</u>** Ajusta y/o complementa el concepto jurídico y la minuta del contrato de transacción, de acuerdo con las observaciones y/o recomendaciones del (la) jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación. **ANS:** 2 días hábiles siguientes a la solicitud.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	GJ-F19 Concepto Jurídico RCE GJ-F20 Contrato de Transacción RCE
50	**<u>Revisar que el concepto jurídico y la minuta del contrato de transacción hayan sido ajustados y/o complementados en forma adecuada</u>** Revisa que el abogado responsable haya ajustado y/o complementado el concepto jurídico y la minuta del contrato de transacción de acuerdo con las observaciones y/o recomendaciones presentadas. Si los encuentra ajustados, les da su visto bueno en señal de aprobación,	Jefe/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Visto bueno aprobatorio al final de los documentos

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	de lo contrario, se devuelve a la actividad 49 tantas veces como sea necesario. **ANS:** 2 días hábiles siguientes al envío de los documentos por parte del abogado responsable.		
51	**<u>Enviar el contrato de transacción al reclamante para su firma</u>** Envía el contrato de transacción al reclamante para su firma, a través del mismo medio en que se recibió la reclamación o por el mecanismo autorizado por este. **ANS:** 1 día hábil siguiente a la aprobación de la minuta del contrato por parte del (la) jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Constancias de envío y entrega del contrato
52	**<u>Devolver contrato de transacción firmado</u>** Devuelve el contrato de transacción debidamente firmado, a través del mismo medio en que lo recibió. **En caso de que el reclamante no devuelva el contrato firmado**, se procede en la forma indicada en las actividades 8 y 9. **ANS:** 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del contrato.	Reclamante	Contrato de Transacción firmado por el reclamante
53	**<u>Solicitar el RP</u>** Solicita a la Dirección Administrativa y Financiera el RP que respalda el contrato de transacción, anexando el contrato de transacción firmado por el reclamante.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Mediante correo electrónico

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	ANS: 1 día hábil siguiente a la recepción del contrato firmado por el reclamante.		
54	**Remitir al competente el contrato de transacción para su suscripción** Remite al competente para su suscripción el contrato de transacción firmado por el reclamante, anexando el concepto jurídico elaborado por el abogado y el RP. **ANS:** 1 día hábil siguiente a la fecha de recepción del contrato firmado por el reclamante.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Contrato de Transacción firmado por el reclamante
55	**Suscribir el contrato de transacción** Suscribe el contrato de transacción. **ANS:** 1 día hábil siguiente a la fecha de recepción del contrato.	Servidor competente	Contrato de Transacción firmado por ambas partes
56	**Remitir la información para el pago derivado del contrato de transacción** Remite a la Dirección Administrativa y Financiera la información necesaria para que se efectúe el pago al reclamante en el TS-F06 Solicitud de Autorización de Pagos Excepcionales, de acuerdo con lo establecido en el CT-P05 Radicación de Cuentas por Pagar. **ANS:** 1 día hábil siguiente a la fecha de recepción del contrato firmado por el competente.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	TS-F06 Solicitud de Autorización de Pagos Excepcionales
57	**Efectuar el pago derivado del contrato de transacción** Efectúa el pago al reclamante del valor acordado por las partes en la forma y plazo indicados en el	Profesional Universitario/Dirección Administrativa y Financiera	Orden de giro generada por el sistema

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	contrato de transacción y remite el comprobante de pago al abogado que remitió la solicitud.		

6.5. Verificación del pago, análisis del Comité de Conciliación de la acción de repetición y archivo de la reclamación

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
58	**<u>Verificar que se realice el pago derivado del contrato de transacción</u>** Verifica que se realice el pago derivado del contrato de transacción en la forma y plazo acordados por las partes. **ANS:** dentro del plazo señalado en el contrato, de acuerdo con la política de pagos de la Entidad.	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Orden de giro generada por el sistema
59	**<u>Presentar informe al Comité de Conciliación sobre el análisis de la acción de repetición</u>** Presenta informe al Comité de Conciliación sobre el análisis de la procedencia o no de la acción de repetición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 2220 de 2022 o la norma que lo modifique o sustituya, previo concepto técnico rendido por el área responsable frente al hecho. La decisión del Comité de Conciliación puede ser: a) Instaurar acción de repetición cuando el pago haya sido consecuencia de una conducta dolosa o gravemente culposa de un servidor o exservidor de la Entidad o un contratista de esta, a	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Ficha Técnica Comité de Conciliación

COPIA CONTROLADA SIGES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	la luz de lo establecido en la Ley 678 de 2001 o la norma que la modifique o sustituya, caso en el cual pasa a la actividad 60. b) No instaurar acción de repetición por no reunirse los presupuestos exigidos por la Ley 678 de 2001 o la norma que la modifique o sustituya, caso en el cual pasa a la actividad 61. **ANS:** dentro de los 4 meses siguientes al pago derivado del contrato de transacción.[26]		
60	**<u>Iniciar las acciones judiciales en contra de los servidores o exservidores públicos o contratistas de la Entidad</u>** Inicia las acciones judiciales en contra de los servidores o exservidores públicos o contratistas de la Entidad, en los casos en que el Comité de Conciliación lo haya ordenado y de acuerdo con el análisis realizado por este organismo. **ANS:** dentro de los 2 meses siguientes a la decisión del Comité de Conciliación.[27]	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación o abogado externo contratado para tal efecto	Constancia de radicación de la demanda
61	**<u>Archivar la reclamación</u>** Archiva la reclamación, anexando al expediente físico y a la carpeta digital la certificación con la decisión del Comité de Conciliación de no instaurar la acción de repetición o la constancia de radicación de la demanda de repetición en los casos	Técnico Administrativo/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Archivo denominado "asignaciones jurídicas y contractuales"

COPIA SICES CONTROLADA

[26] Artículo 125 de la Ley 2220 de 2022.
[27] Artículo 125 de la Ley 2220 de 2022.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	en que el Comité haya ordenado su presentación. De lo anterior, se dejará constancia en el archivo de seguimiento y control. **ANS:** 3 días hábiles siguientes a la remisión de la respectiva constancia según aplique.		

6.6. Reporte de la reclamación y su evolución a la compañía de seguros y gestión del control de la prescripción

COPIA SGI CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
62	**<u>Informar a la aseguradora de la reclamación recibida y su evolución y gestionar el control de la prescripción desde la primera reclamación</u>** informa a la aseguradora de la reclamación recibida (precisando la posición que sobre la responsabilidad tenga la Entidad) y su evolución (si se paga, se niega, se concilia, se recibe demanda, entre otros) y gestiona el control de la prescripción del siniestro desde la primera reclamación en los casos en que no se llegue a un acuerdo con el reclamante, bien sea porque la ESSMAR E.S.P. o su contratista no propusieron formula de arreglo o el reclamante no la aceptó; inclusive en aquellos casos en que no sea clara la responsabilidad de la ESSMAR E.S.P. o su contratista, o no exista ánimo conciliatorio. **ANS:** faltando seis (6) meses para la prescripción de la acción	Supervisor del Contrato de Seguros/Subgerencia Corporativa, con el apoyo del Profesional que tramitó la reclamación/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	N/A

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	indemnizatoria de acuerdo con los términos del contrato de seguro.		
63	**Informar a la compañía de seguros una vez se interrumpa la prescripción conforme al artículo 94 del CGP** Si no se ha interrumpido la prescripción civilmente con la notificación del llamamiento en garantía a la aseguradora dentro del proceso judicial, radica el requerimiento que faculta el último inciso del artículo 94 del CGP[28].	Profesional/Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación o abogado externo contratado para tal efecto	Requerimiento del artículo 94 CGP

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Constitución Política de Colombia	Asamblea Nacional Constituyente	N/A	01 de enero de 1991	Artículo 90.[29]
Ley	Congreso de la República	142	11 de julio de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

[28] "**Artículo 94. Interrupción de la prescripción, inoperancia de la caducidad y constitución en mora.** La presentación de la demanda interrumpe el término para la prescripción e impide que se produzca la caducidad siempre que el auto admisorio de aquella o el mandamiento ejecutivo se notifique al demandado dentro del término de un (1) año contado a partir del día siguiente a la notificación de tales providencias al demandante. Pasado este término, los mencionados efectos solo se producirán con la notificación al demandado. La notificación del auto admisorio de la demanda o del mandamiento ejecutivo produce el efecto del requerimiento judicial para constituir en mora al deudor, cuando la ley lo exija para tal fin, y la notificación de la cesión del crédito, si no se hubiere efectuado antes. Los efectos de la mora solo se producirán a partir de la notificación. La notificación del auto que declara abierto el proceso de sucesión a los asignatarios, también constituye requerimiento judicial para constituir en mora de declarar si aceptan o repudian la asignación que se les hubiere deferido. Si fueren varios los demandados y existiere entre ellos litisconsorcio facultativo, los efectos de la notificación a los que se refiere este artículo se surtirán para cada uno separadamente, salvo norma sustancial o procesal en contrario. Si el litisconsorcio fuere necesario será indispensable la notificación a todos ellos para que se surtan dichos efectos. **El término de prescripción también se interrumpe por el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor. Este requerimiento solo podrá hacerse por una vez**." (Negrillas fuera del texto original).

[29] "El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas. En el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de tales daños, que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquel deberá repetir contra este".

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Ley	Congreso de la República	1437	18 de enero de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 5 y Capítulos I, II y III del Título II.
Ley	Congreso de la República	1755	30 de junio de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

COPIA SIGES CONTROLADA

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales.
- CT-P05 Radicación de Cuentas por Pagar.
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
GJ-F06	Traslado por Competencia	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F07	Informe de Traslado por Competencia	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F08	Solicitud de Información al Reclamante	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
GJ-F09	Comunicación de desistimiento y archivo de la reclamación	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F10	Solicitud de Concepto técnico	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F11	Reporte de Incidentes y Siniestros	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F12	Comunicación Ampliación de Término	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F13	Respuesta Reclamación	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F14	Aviso a Compañía de Seguros	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F15	Avalúo Reclamación	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F16	Reavalúo Reclamación	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y	10 años	Oficina Asesora de Asuntos	Código/Fecha	TRD

COPIA SIGES CONTROLADA

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
		Contratación		Jurídicos y Contratación		
GJ-F17	Solicitud de Aceptación a Compañía de Seguros	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F18	Ofrecimiento Indemnizatorio	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F19	Concepto Jurídico RCE	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD
GJ-F20	Contrato de Transacción RCE	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	10 años	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Código/Fecha	TRD

COPIA SIGES CONTROLADA

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA	NA	NA

11. ANEXOS

N/A