



Procedimiento para atención de reclamaciones y requerimientos de los contratos

BS012
Hoja 1 de 14

Proceso: Administración de contratos

Contenido

1	Propósito	2
2	Desarrollo	2
2.1	Normas Específicas	2
2.2	Procedimiento para la atención de Reclamaciones	2
2.2.1	Alcance y aspectos generales de las reclamaciones	2
2.2.2	Procedimiento de reclamaciones	3
2.3	Procedimiento para la formulación de requerimientos.....	7
2.3.1	Alcance y aspectos generales de los requerimientos	7
2.3.2	Procedimiento de requerimientos	7
3	Control de registros	13
4	Anexos.....	13
5	Control de cambios	13
6	Responsabilidades	14

1 Propósito

El propósito del presente procedimiento es establecer lineamientos para la atención de conflictos contractuales en dos líneas diferentes, cada una de las cuales será regulada de manera independiente:

Reclamaciones, formuladas por los contratistas del Metro de Medellín, para que le sean reconocidas sumas de dinero por circunstancias derivadas del contrato, cuando no hayan podido ser resueltas por el supervisor/interventor en el marco de sus competencias, del contrato y de la normativa aplicable.

Requerimientos, formulados por el Metro de Medellín en calidad de contratante, a sus contratistas, por presentarse situaciones que afecten la ejecución o impliquen incumplimiento parcial o total del contrato cuando se pretenda hacer efectiva la cláusula penal o exigir el cumplimiento forzoso, la resolución del contrato o reclamar perjuicios.

2 Desarrollo

2.1 Normas Específicas

La calidad en la que actúan los intervinientes será la siguientes:

R: Responsable	A: Aprueba	S: Soporta
C: Consulta	I: Informa	

2.2 Procedimiento para la atención de Reclamaciones

2.2.1 Alcance y aspectos generales de las reclamaciones

Durante la ejecución de un contrato pueden presentarse situaciones que, a juicio del contratista, le causan afectaciones que lo motivan a solicitarle a La Empresa su intervención para controlar, minimizar, y/o restablecer la afectación presuntamente sufrida a partir del reconocimiento de una suma efectiva de dinero.

Esa solicitud que realiza el contratista es a lo que se denomina “reclamación” y puede formularse durante la ejecución del contrato, al momento de su terminación y liquidación o incluso con posterioridad a ello, traduciéndose comúnmente en este último caso, en una solicitud de conciliación prejudicial y posterior demanda ante la jurisdicción. En cualquier

caso, se requiere que esté ampliamente sustentada con documentos que den cuenta tanto de los hechos como del valor reclamado.

Las reclamaciones se podrán resolver al momento de la liquidación, no obstante, puede presentarse la necesidad de resolverlas antes de ella, caso en el cual se deberá plasmar la solución lograda en un documento diferente. En cada caso concreto se valorará si es posible y conveniente, resolver la reclamación en la etapa contractual (ejecución-liquidación) o llevarla hasta la etapa posterior (judicial).

2.2.2 Procedimiento de reclamaciones

Paso	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
01	Realizar Análisis técnico – económico inicial de la reclamación presentada por un contratista	R: Interventor/ Supervisor	<p>Presentada una reclamación por el contratista por conceptos que no hayan podido ser resueltos por el supervisor/interventor del contrato en el marco integral de sus competencias, las del contrato y de la normativa aplicable, éste deberá realizar un análisis dejando plasmada su valoración, conceptualización y recolección de las evidencias desde la perspectiva técnica-económica en un <u>Informe técnico de reclamación</u>, que hará parte del expediente que se constituya para el caso, que contendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis concreto de las solicitudes del contratista desde la perspectiva técnica: actividades, materiales, valores. • Relación y anexo de los soportes que apoyan o desvirtúan lo solicitado por el contratista. • Concepto de la supervisión/interventoría sobre la viabilidad o no de la reclamación. • Consideraciones técnico/económicas sobre los hechos o causas imputables, indicando si existió incumplimiento de La Empresa, respecto de cuales obligaciones y en qué porcentaje, señalando qué evidencia lo prueba, y la valoración con soportes o explicaciones de la cuantía de la reclamación. En caso de que se evidencien incumplimientos del contratista también se deberán señalar. • Consideraciones técnico/económicas de los hechos no imputables a las partes que generan la reclamación del contratista, indicando si existieron o no, qué evidencia lo prueba y la valoración y soportes de la cuantía de la reclamación.

Paso	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
			Nota: La reclamación siempre deberá ser radicada por medio del sistema de gestión documental de la Empresa. Si el contratista no la radica por ese medio, sino que lo hace por correo electrónico al supervisor/interventor, este deberá proceder a radicar la reclamación por medio mencionado.
02	Citación a reunión interdisciplinaria.	R: Jefe/Director área usuaria (donde pertenece el contrato)	<p>El Jefe del Área a la que pertenece el contrato luego de revisar el documento elaborado por el supervisor/interventor citará a una reunión a un grupo interdisciplinario para analizar la reclamación.</p> <p>Se convocará de manera permanente al Ordenador del Gasto, al Gerente o Director del área Usuaria, el Jefe del Área Usuaria, al Profesional de Gestión Legal que el Jefe de dicha área designe para el efecto, a los Jefes de las áreas de Contratación y Riesgos, como integrantes del comité, los cuales podrán estar acompañados de los profesionales de apoyo que consideren pertinentes cuando lo requieran. No obstante, de acuerdo con las particularidades del tema a analizar, y si a juicio del área convocante se requiere la asesoría o acompañamiento de otra área de La Empresa en razón de sus competencias, se podrá extender a ella la citación.</p> <p>Con la citación se deberá remitir la reclamación del contratista y el <u>Informe técnico de reclamación</u> con los soportes correspondientes.</p>
03	Presentación del caso	R: Supervisor/ interventor S: Jefe/Director de Área	A los citados se le expondrán los hechos que dieron lugar a la reclamación y el análisis técnico económico y los respectivos documentos. Se levantará lista de asistencia anexando presentación del caso.
04	Análisis interdisciplinario de la reclamación y definición de ruta a seguir	R: Gerente/Director y Jefe del área usuaria/ Jefe de Contratación/ Jefe de Administración de Riesgos/ supervisor-interventor/ Profesional 1 Gestión Legal A: Ordenador de gasto	<p>A partir de lo expuesto, se realizará el análisis de los aspectos relevantes que inciden en la reclamación para determinar las implicaciones legales, económicas, contractuales y los riesgos asociados a ello y el mecanismo o mecanismos para resolverlo.</p> <p>En caso de considerarlo necesario, el grupo interdisciplinario podrá suspender la sesión con el fin de profundizar en los análisis a que haya lugar, estableciéndose en ese mismo momento la fecha en que debe reanudarse.</p> <p>En caso de que a partir del análisis se considere que es procedente apelar a un mecanismo alternativo de solución de conflictos (en adelante MASC) para resolver la reclamación (conciliación, transacción, entre otros), se</p>

Paso	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
		S: Profesional 1 de Contratación/ Profesional 1 de Administración de Riesgos (Riesgos Generales)	<p>deberá identificar claramente los elementos esenciales del respectivo mecanismo de acuerdo con las normas que lo regulan.</p> <p>En caso de no recurrirse a un MASC, el ordenador del gasto definirá el mecanismo, documento y contenido, con el que se resolverá la reclamación.</p> <p>Se levantará el informe del análisis realizado en el formato <u>Análisis de la reclamación</u> en el que se deberá dejar constancia de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones del análisis legal contractual • Conclusiones del análisis jurídico • Conclusiones del análisis económico • Conclusiones del análisis desde la perspectiva de riesgos • Ruta recomendada • Como anexo se deberá adjuntar el informe técnico del supervisor con el resumen de los hechos y solicitudes del contratista. <p>Este análisis corresponderá al concepto que se remitirá al Comité de Conciliación.</p>
05	Remisión del análisis de la reclamación al comité de conciliación	<p>R: Gerente/Director y Jefe del área usuaria/ Jefe de Contratación/ Jefe de Administración de Riesgos/ supervisor-interventor/ Profesional 1 Gestión Legal</p> <p>A: Ordenador de gasto</p> <p>S: Profesional 1 de Contratación/ Profesional 1 de Administración de Riesgos (Riesgos Generales)</p>	<p>Si resultado del punto anterior se plantea la solución de la reclamación vía MASC, la aprobación de tal mecanismo debe ser sometida al Comité de Conciliación de la Empresa, por lo que el responsable le remitirá a la Secretaría del Comité de Conciliación el <u>Análisis de la reclamación</u> para que se fije sesión de dicho Comité.</p>

Paso	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
06	Presentación del caso en el Comité de Conciliación	R: Profesional 1 Gestión Legal	<p>El Profesional de Gestión Legal realizará la presentación del caso al Comité de Conciliación, de conformidad con el concepto emitido por el Grupo Interdisciplinario en el <u>Análisis de la Reclamación</u>.</p> <p>Los demás profesionales participantes del Grupo Interdisciplinario prestarán el apoyo y soporte que se requiera en la exposición del caso.</p>
07	Proyección y suscripción del documento que materializa la ruta adoptada	<p>R: Profesional 1 Contratación/ Profesional 1 Gestión Legal y Supervisor/ Interventor</p> <p>A: Ordenador del gasto/Gerente/ Director de Área</p> <p>S: Jefe de Contratación/Jefe Gestión Legal</p>	<p>En los casos en que el análisis recomiende rechazar la reclamación y el ordenador del gasto esté de acuerdo, se le informará al contratista a través de comunicación escrita suscrita por el ordenador del gasto y el Gerente o Director de Área.</p> <p>En los casos en que el análisis recomiende aceptar la reclamación y el ordenador del gasto esté de acuerdo, se procederá a elaborar el documento que resulte procedente en atención a la etapa y estado de la ejecución contractual.</p> <p>Si el análisis propende por el reconocimiento, pero el ordenador del gasto se aparta de las recomendaciones contenidas en el, se le informará al contratista a través de comunicación escrita suscrita por el ordenador del gasto y el Gerente o Director de Área.</p> <p>Si el Comité de conciliación decidió transar, las Áreas de Contratación y Gestión Legal elaborarán el contrato con base en los parámetros y directrices que definió el Comité de Conciliación. Si decidió conciliar, se remitirá el conjunto de soportes levantados en este procedimiento al área de Gestión Legal para que proceda según la norma aplicable.</p>
08	Remisión de los documentos de la reclamación y el MASC utilizado al Comité de Conciliación	<p>R: Gerente/Director de Área</p> <p>S: Supervisor/ Interventor</p>	<p>Una vez realizado el pago total o pago de la última cuota del reconocimiento económico derivado del MASC utilizado para resolver la reclamación, se remitirá el conjunto de soportes levantados en este procedimiento, al Comité de Conciliación para que analice la procedencia o no de la acción de repetición. Si el Comité estima procedente la acción, remitirá lo pertinente al área de Gestión Legal para lo de su competencia.</p>

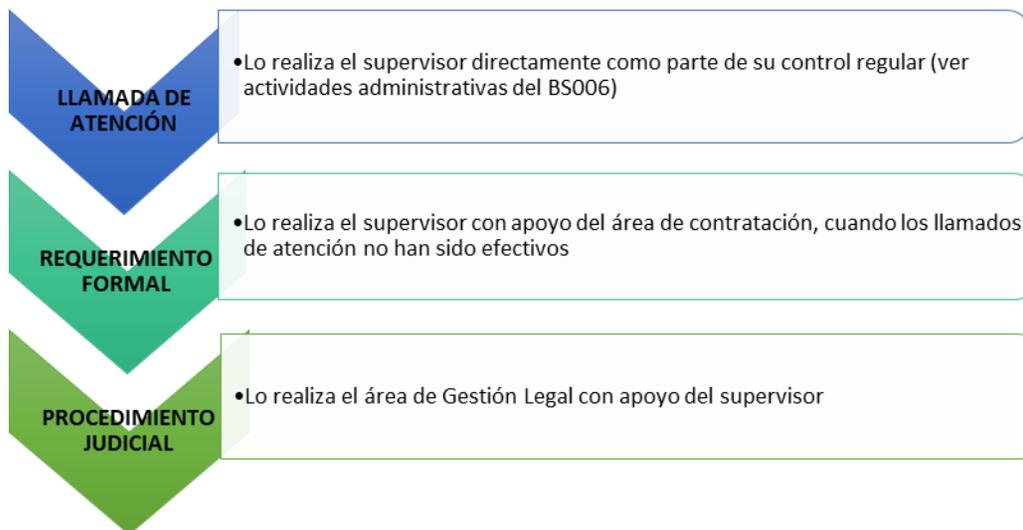
2.3 Procedimiento para la formulación de requerimientos

2.3.1 Alcance y aspectos generales de los requerimientos

Durante la ejecución del contrato pueden presentarse situaciones generadoras de un eventual incumplimiento parcial o total del contrato **por parte del contratista**, tales como las siguientes, las cuales se describen a título enunciativo mas no taxativo:

- Retrasos en el cronograma o en el cumplimiento de plazos definidos para la ejecución de las obligaciones.
- Avances o desarrollo de las actividades en forma inadecuada, incompleta o sin la calidad exigida.
- Entrega de las obras, bienes, o servicios en forma inadecuada, incompleta o sin la calidad exigida.
- Negativa a realizar alguna actividad o a ejecutar cualquier compromiso contractual.

Para la atención de estas situaciones se debe seguir el BS006 Procedimiento supervisión e interventoría de la Empresa adoptado a través de Resolución N°8909 del 2016 de la Gerencia General, el cual dispuso una ruta general escalonada o por niveles así:



2.3.2 Procedimiento de requerimientos

El nivel 1 es de competencia plena del supervisor y su jefe de área, razón por la que no se desarrolla en el presente documento, sólo en el BS006 Procedimiento de supervisión e interventoría; por el contrario el nivel 2 “requerimiento formal”, que solo aplica después

de evacuado el 1, si bien se basa en la información entregada por el supervisor, no es desarrollado ni exclusiva ni principalmente por éste, sino que implica la intervención de otras áreas de la Empresa y un trámite particular que garantice el debido proceso, razón por la que se hace necesario desarrollar el procedimiento respectivo en el presente documento.

Paso N°	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
01	Proyección de la comunicación previa al requerimiento formal, por posible incumplimiento	R: Supervisor/Interventor	Cuando el o los llamados de atención (resorte del supervisor/interventor B006) no persuadan al contratista a cumplir sus obligaciones, previo al requerimiento formal, el supervisor/interventor proyectará una comunicación dirigida al representante legal del contratista con copia a la aseguradora , a través de la cual se de aviso de manera concreta del posible incumplimiento que se está presentando en el contrato, relacionando de manera sucinta la obligación incumplida y el llamado de atención previo realizado por el supervisor/interventor que no ha sido atendido, con el fin de dar noticia al asegurador de la ocurrencia de un eventual siniestro.
02	Revisión de la comunicación	R: Profesional 1 Contratación S: Jefe de Contratación A: Jefe/Gerente/Director de área usuaria	El abogado asignado revisa la comunicación y propone los ajustes a que haya lugar para la revisión y vistos buenos de los jefes de área y Gerente o Director.
03	Suscripción y envío de la comunicación	A: Ordenador del gasto / Gerente del Área	El ordenador del gasto y el Gerente/Director del Área revisa y suscribe el documento y se envía a través de los medios electrónicos o físicos disponibles, utilizando el sistema de gestión documental de la Empresa.
04	Solicitud de trámite del requerimiento formal	R: Supervisor/Interventor	Si a pesar de la comunicación antes mencionada el incumplimiento persiste, el supervisor/interventor debe identificar previamente: a) La situación está tipificada como una Medida Contractual en el contrato: En este caso se agotará el procedimiento definido en la cláusula que las regula con el apoyo del área de contratación. b) La situación no está tipificada como una

Paso N°	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
			<p>Medida Contractual, o estando tipificada las aplicadas exceden el límite establecido en el contrato, o no existen saldos a favor del contratista para compensar el valor de la Medida Contractual a aplicar. En este caso se continuará con el procedimiento que se detalla a continuación.</p> <p>De acuerdo con lo identificado deberá solicitar el trámite de requerimiento formal para lo cual deberá remitir al área de contratación el documento <u>Reporte para requerimiento formal diligenciado</u>, el cual contendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamados de atención o solicitudes previas realizadas por el supervisor/interventor organizadas en forma cronológica. • Identificación de la obligación u obligaciones que son objeto de posible incumplimiento (dónde se regula y qué se exige), qué porcentaje del contrato implica el incumplimiento, cuál es la causa de o los incumplimientos, qué evidencia lo prueba. • Indicación de la fecha establecida para su cumplimiento inicial (si existe cronograma o se fijó fecha o plazo de cumplimiento dentro del contrato o cualquiera de sus anexos) • Hechos u omisiones del contratista que generan el posible incumplimiento y su causa, redactados en orden cronológico, y soportados con los documentos pertinentes los que deben anexarse. • Indicación del valor de la obligación incumplida (si lo tiene cuantificado en la oferta económica), con sus respectivos soportes, los cuales deben anexarse. • Indicación de los perjuicios que ha generado el incumplimiento (daño emergente, lucro cesante, otros), la valoración del perjuicio, sus soportes o evidencias, la relación o vínculo técnico que existe entre la obligación incumplida y el perjuicio padecido por la Empresa. • Su consideración técnica, en el evento en que el incumplimiento de la obligación del contratista esté justificada o excusada por

Paso N°	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
			<p>causas extrañas, es decir, fuerza mayor, caso fortuito, hechos del contratante, hecho de un tercero.</p> <p>No obstante, lo anterior, el abogado asignado podrá solicitar al supervisor/interventor cualquier otra información que considere pertinente.</p>
05	Requerimiento al contratista y su GARANTE cuando el contrato esté amparado por alguna garantía	<p>R. Profesional 1 de Contratación/Jefe de Contratación</p> <p>R: Supervisor, y Jefe /Director del área usuaria</p> <p>A: Ordenador del Gasto/ Gerente/Director Área</p> <p>C: Jefe/Profesional 1 de Administración de Riesgos (Riesgos Generales)</p>	<p>La Empresa, mediante comunicación escrita que proyectará el Área de Contratación, la cual debe ser revisada por el Supervisor/Interventor y jefe del área, y ser suscrita por el ordenador del gasto, requerirá al contratista con copia a su garante, en sus respectivos domicilios con el fin de trasladarles la situación de incumplimiento en los siguientes términos:</p> <p>Contenido del requerimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, • Presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al contratista, • Normas o cláusulas posiblemente violadas • Consecuencias que podrían derivarse para el contratista, según las estipulaciones contractuales con su respectiva cuantificación. • Relación cronológica y documental de los diferentes llamados de atención que se le han realizado al contratista. • En la comunicación se le deberá indicar al Contratista que podrá exponer los argumentos o soportes que estime en comunicación de respuesta. <p>Nota: En caso de considerarse necesario, de cara a medidas de prevención de daño antijurídico o defensa judicial de la Empresa, los responsables del paso podrán solicitar al área de Gestión Legal su apoyo para la revisión del requerimiento.</p>
06	Análisis de la respuesta del contratista y/o su garante y pronunciamiento de La Empresa	<p>A: Ordenador del Gasto</p> <p>R: Jefe de Contratación</p>	<p>Una vez recibida la respuesta del contratista LA EMPRESA procederá a su análisis con el fin de fijar una posición acerca del incumplimiento contractual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se concluye que no hubo incumplimiento,

Paso N°	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
		S: Profesional 1 de Contratación C: Supervisor/ Interventor	<p>se elaborará comunicación escrita, motivada y suscrita por el ordenador del gasto, para informar al contratista y a su garante el archivo de la actuación contractual.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la Empresa considera que sí hubo incumplimiento contractual, oficiará al contratista y a su garante, de sus consideraciones, en la que además se hará la tasación de la suma a pagar a cargo del contratista y/o el garante (bien sea a título de cláusula penal, de perjuicios o ambos) si hay lugar a ello de acuerdo con las estipulaciones contractuales, y la solicitud de su pago. <p>Si el contratista o su garante aceptan pagar lo solicitado, se elaborará la respectiva cuenta de cobro y se dejará evidencia de ello en el expediente contractual.</p> <p>Si proponen una fórmula de arreglo diferente, el conjunto de soportes levantados en este procedimiento se remitirá a la Secretaría del Comité de Conciliación, adjuntando un análisis integral de la fórmula, para que este decida.</p> <p>Si el Comité de conciliación decide resolver el conflicto apelando a un MASC, las Áreas de Contratación y de Gestión Legal elaborarán el documento con base en los parámetros y directrices que definió el Comité. Cuando el MASC definido sea la conciliación, se remitirá el conjunto de soportes levantados en este procedimiento al Área de Gestión Legal para que proceda según la norma aplicable.</p> <p>La Empresa elaborará un documento de cobro con el valor correspondiente, el cual remitirá al contratista y su garante.</p> <p>Si las partes no llegan a un acuerdo, la actuación se remitirá al Área de Gestión Legal para lo de su competencia</p> <p>Nota: En caso de considerarse necesario, de cara a medidas de prevención de daño antijurídico o</p>

Paso N°	Actividad	Responsable RASCI	Descripción de la actividad
			defensa judicial de la Empresa, los responsables del paso podrán solicitar al Área de Gestión Legal su participación.
07	Trámite pre o Judicial	R: Área de Gestión Legal S: Supervisor /Interventor	<p>En caso de no llegarse a un acuerdo, el Ordenador del Gasto remitirá el conjunto de documentos levantados en este procedimiento al Área de Gestión Legal.</p> <p>El Área de Gestión Legal definirá la procedencia de agotar o no requisito de procedibilidad o presentar directamente el medio de control, caso en el cual los pasos y tiempos de cualquiera de las dos opciones están definidos en la ley. Esta jefatura programará las reuniones necesarias con los intervinientes en este paso.</p> <p>Para la estructuración de la solicitud de conciliación o de la demanda, en lo técnico, la jefatura se soportará en el Supervisor /Interventor/. En lo contractual, se podrá consultar al profesional de contratación.</p> <p>En la estructuración de la solicitud de conciliación o de la demanda, se considerarán los hechos, información, documentos recibidos según paso anterior. El área de Gestión Legal solicitará la información o documentos técnicos y contractuales adicionales en caso se ser necesarios para el trámite pre o judicial.</p>

Nota 1. En cualquier momento el procedimiento de requerimiento podrá cesar a juicio de La Empresa, si se prueba el cumplimiento de la obligación pendiente que dio lugar a este procedimiento o en general si se acreditan razones no imputables al contratista.

Nota 2. Si en alguna etapa, las partes avizoran que pueden llegar a un acuerdo para subsanar la situación de incumplimiento, no será necesario agotar todos los pasos establecidos en el presente procedimiento; si dicho acuerdo se trata de un MASC el mismo deberá ser remitido al Comité de Conciliación para lo de su competencia o en caso contrario al ordenador del gasto.

Nota 3. Si en cualquier etapa de este procedimiento se identifica que es conveniente la iniciación directa de una acción judicial sin el agotamiento de todos los pasos que lo conforman, el Gerente, Jefe o Director de área a la que pertenezca el contrato objeto del

requerimiento formulará consulta al área de Gestión Legal con el fin de que conceptúe sobre su viabilidad. Si el área de Gestión Legal lo considera viable se le remitirá el expediente para lo de su competencia, si no lo considera viable se dará continuidad al procedimiento.

3 Control de registros

Registro	Elaborador	Forma y lugar de archivo	Tiempo de retención	Disponibilidad para consulta	Disposición final
Informe técnico de reclamación	Supervisor	Formato: Físico Lugar: Expediente contractual	5 años	Sin restricción	Realizar transferencia a Administración Documental, 20 años en archivo inactivo
Análisis de la reclamación	Equipo interdisciplinario	Formato: Físico Lugar: Expediente contractual	5 años	Sin restricción	Realizar transferencia a Administración Documental, 20 años en archivo inactivo
Reporte para requerimiento formal	Supervisor	Formato: Físico Lugar: Expediente contractual	5 años	Sin restricción	Realizar transferencia a Administración Documental, 20 años en archivo inactivo

4 Anexos

No aplica.

5 Control de cambios

Versión modificada	Descripción del cambio
Versión 2	<ul style="list-style-type: none"> De cara al Direccionamiento estratégico 2021-2025 se actualiza el proceso al cual pertenece el documento siendo este Gestión de compras. Este nuevo proceso hace parte del macroproceso de Gestión de abastecimiento de bienes y servicios. Se actualiza el control de registros.
Versión 1	<p>Reclamaciones: (i) Se incluye al Profesional 1 Gestión Legal como parte del equipo interdisciplinario y soporte permanente del trámite. (ii) Se incluye paso para indicar cómo se presentan los casos ante el Comité de Conciliación. (ii) Se ajustan los roles del paso 4 y 5.</p> <p>Requerimientos: (i) Se corrige contenido del documento <u>Reporte para requerimiento formal</u>, eliminando de la segunda viñeta información ya descrita en las viñetas quinta y sexta; (ii) Se incluyen tres (3) notas aclaratorias sobre la aplicación y terminación del procedimiento.</p>

Versión modificada	Descripción del cambio
NA	NA
NA	NA

6 Responsabilidades

Documentador	Revisor	Aprobador
Profesional 1 de Contratación, Catalina María Martínez Silva Profesional 1 de Contratación, Valentina Patiño Cardona	Jefe Contratación, Catalina García Ocampo	Gerente de Abastecimiento y Logística, Andrés Tamayo Bustamante
Profesional 1 Gestión Legal, Ana Carolina Cadavid Gaviria	Jefe Gestión Legal, Robinson Roncancio Rotavista	Secretaria General María Clara Córdoba Uribe