

POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTI JURÍDICO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE MELGAR “EMPUMELGAR E.S.P”.

Oficina Asesora Jurídica – Comité de Conciliación y Defensa Judicial.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Generalidades
 - 1.1 Objetivo General
 - 1.2 Alcance.
 - 1.3 Marco Legal.
 - 1.4 Términos y definiciones.
2. Naturaleza Jurídica de la entidad.
 - 2.1 Antecedentes.
3. Valores corporativos.
4. Objetivos institucionales.
5. Construcción de la política de prevención del daño antijurídico.
 - 5.1 Identificación de la actividad litigiosa.
 - 5.2 Matriz identificación riesgos actividad litigiosa.
 - 5.3 Análisis de las causas en las que se originan las demandas.
 - 5.4 Plan de acción para prevenir o mitigar el daño.
 - 5.4.1 Medidas concretas.
 - 5.4.2 Mecanismo de implementación.
 - 5.5 Seguimiento y evaluación de la política.
 - 5.5.1 Seguimiento y evaluación.
6. Requisitos técnicos.
7. Documentos asociados.
8. Responsable del documento.

Conclusiones

INTRODUCCIÓN

Los administrados tienen mecanismos de protección frente a la actividad pública ya que la misma puede ocasionar perjuicios en desarrollo de una acción normal y legítima, lejos de cualquier conducta dolosa o culposa lo cual exige una mayor garantía jurídica que no puede ser otra que, la responsabilidad patrimonial del Estado.

En orden al direccionamiento señalado en el artículo 2.2.4.3.1.5., del Decreto No.1069 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho”, enunciativo de la formulación y ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico además del diseño de políticas, generales para la orientación de la defensa de los intereses de la entidad, el presente documento busca establecer estrategias y criterios unificados que constituyan un modelo integral de defensa judicial mediante el establecimiento de tácticas eficaces para la prevención del daño antijurídico o el aumento de los índices de litigio dentro de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p.

Al existir un riesgo latente frente al daño antijurídico, se hace necesario que al interior de la empresa se implementen acciones que permitan identificar y atacar aquellas conductas que ponen en peligro sus intereses, patrimoniales, a través de un examen sensato de las posibles causas que pueden llevar a que Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p cause un daño o perjuicio, con el fin de evitar su ocurrencia o disminuir sus impactos.

La política de prevención parte de la solución de los problemas administrativos que generan litigiosidad e implica el uso de recursos públicos para reducir los eventos generadores del daño antijurídico. Es por ello que teniendo como base la circular externa 05 del 27 de septiembre de 2019 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la cual contiene los lineamientos para la formulación, implementación y seguimiento de las políticas de prevención del daño antijurídico, se procederá a construir la misma.

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO GENERAL.

Determinar las reglas y acciones, para la formulación y ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p, identificando su actividad litigiosa y las causas generales que lo producen para establecer los parámetros preventivos a seguir, con el fin de evitar que las actuaciones administrativas y la toma de decisiones en las distintas áreas y/o dependencias generen hechos u omisiones que puedan llegar a causar un daño a los ciudadanos, quienes no están en la obligación legal de soportarlo y que en últimas, el resultado sea el detrimento del patrimonio de la empresa y por ende del Estado.

1.2 ALCANCE.

La política de prevención del daño antijurídico será aplicable a todas las áreas y direcciones de la empresa, en las que se identifique que el ejercicio propio de su actividad podría generar riesgos litigiosos.

Con las anteriores acciones se busca mitigar, eliminar y/o solucionar los conflictos causados por todos aquellos procesos, diligencias y actuaciones judiciales o administrativas que se adelanten con ocasión de los actos, hechos, omisiones u operaciones que expida, realice o, en que incurra o participe, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p, en procura de una solución preventiva, que se traduce finalmente en orientar la defensa de los intereses de la empresa logrando cambios positivos en la cultura de la prevención del daño antijurídico y contribuyendo a la reducción de posteriores demandas en contra de la misma.

Esta política de prevención del daño antijurídico deberá ser cumplida por todas los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p, atendiendo a que las acciones u omisiones en el ejercicio de sus funciones, actividades y obligaciones a cargo, pueden dar lugar a reclamaciones judiciales o extrajudiciales que afecten a la empresa, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que se originen.

1.3 MARCO LEGAL.

Artículo 2: Constitución Política de Colombia. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Artículo 90: Constitución Política de Colombia. “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, aquél deberá repetir contra éste”.

Artículo 209: Constitución Política de Colombia. “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad,

eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.

Ley 1444 de 2011. Regulada por el Decreto Ley 4085 de 2011, mediante la cual la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), tiene entre sus objetivos: “(...) la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación.”.

Decreto 1069 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho”, este Decreto compila normas preexistentes de la misma naturaleza, como son las normas sobre comités de conciliación, entre otras. Artículo 2.2.4.3.1.2.2. Comité de Conciliación. El Comité de Conciliación es una, instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas, sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.

Decreto 4085 de 2011. “Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.” Modificado por el Decreto 915 de 2017, “Por el cual se modifica parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado” Estableciendo entre sus objetivos: “(...) la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación”.

Circular externa 5 del 27 de septiembre de 2019. Expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la cual contiene los lineamientos para la formulación implementación y seguimiento de las políticas de prevención del daño antijurídico.

Ley 142 de 1994 Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios. La Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos. Es importante señalar que el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, consagró solo una parte mínima de los derechos de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios. Ahora en adelante SPD, ya que la Ley 142 de 1994 en su integridad, es considerada un Estatuto de Protección del Usuario de los SPD.

Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo reformado por la Ley 2080 de 2021. Tiene por objeto, proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades

a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Decreto 1842 de 1991. “Por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios”.

Decreto 1077 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.". Artículo 2.3.1.3.2.2.6. Condición de acceso a los servicios. Normativa frente a la cual la Empresa como prestador del servicio debe exigir el cumplimiento de ciertas condiciones, con el propósito que se preste un servicio con índices de calidad, continuidad y cobertura y para garantizar el acceso a la prestación de servicios públicos, para suministrar el servicio, se debe realizar el análisis técnico necesario para determinar la viabilidad de su prestación, lo cual obliga al estudio de las condiciones particulares de los inmuebles, así como los terrenos en donde estos se encuentran.

Resolución No. 369 de 2015. “Por medio de la cual se crea el comité de conciliación de la empresa de servicios públicos de Melgar – Empumelgar E.S.P y se establece su reglamento interno”.

Sentencia C-265 De1994 Corte Constitucional. Señaló que estos servicios se orientan a satisfacer necesidades básicas esenciales de las personas, puesto que existe un vínculo inescindible entre la prestación de estos y la efectividad de ciertas garantías y derechos constitucionales fundamentales de las personas como la vida, la integridad personal, la salud, entre otros.

Sentencia C-333/96 Corte Constitucional. El perjuicio que es provocado a una persona que no tiene el deber jurídico de soportarlo (Concepto). La Corte considera que esta acepción del daño antijurídico como fundamento del deber de reparación del Estado armoniza plenamente con los principios y valores propios del Estado Social de Derecho, pues se concluye entonces, que se está en presencia de un daño antijurídico, cuando la producción de ese daño NO se encuentra justificada por título jurídico válido alguno, es decir, que la administración no está legitimada para causar dicho daño, y por ende el administrado no está en la obligación de soportarlo.

Sentencia C-041 de 2003 Corte Constitucional. Se advierte la suspensión de los mismos cuando el usuario desconoce su obligación contractual; no obstante, señaló en sentencia C-150 de 2003, un procedimiento a seguir por los prestadores para que no se vulnere el derecho al debido proceso de los usuarios.

1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Los términos y definiciones utilizados en la guía de la política de prevención del daño antijurídico, se relacionan a continuación, publicado en la página web:

<https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/glosario/Paginas/default.aspx>

Política de prevención: La política de prevención es la solución de Los problemas administrativos que generan litigiosidad e implica el uso de recursos públicos para reducir los eventos generadores del daño antijurídico.

Prevención: Preparación o disposición, que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.

Daño Antijurídico: La concepción de daño antijurídico ha sido admitida por la jurisprudencia del Consejo de Estado en múltiples oportunidades, en especial en el fallo del (1) de febrero de dos mil doce (2012) Radicación número: 73001-23-31-000-1999-00539-01(22464), de la Sección Tercera y ha definido el daño antijurídico como *“La lesión de un interés legítimo, patrimonial o extra patrimonial, que la víctima no está en la obligación de soportar, por lo cual se ha desplazado la antijurídica de la causa del daño al daño mismo”*. Por consiguiente, concluye esa Corporación, **“El daño antijurídico puede ser el efecto de una causa ilícita, pero también de una causa lícita. Esta doble causa corresponde, en principio, a los regímenes de responsabilidad subjetiva y objetiva”**.

En esa medida se puede definir el daño antijurídico como el daño injustificado que el Estado le causa a un particular que no está obligado a soportarlo, sobre el cual surge la responsabilidad de la administración que implica un resarcimiento de los perjuicios causados. En materia de daño antijurídico en las actuaciones judiciales se puede definir como el daño causado por una acción u omisión dolosa o gravemente culposa, realizada por un servidor cuya consecuencia es una condena patrimonial contra el Estado, quien tiene la responsabilidad de recuperar lo pagado a través del medio de control de repetición.

Política de Prevención de Daño Antijurídico: Consiste en las directrices fijadas para el uso consciente y sistemático de los recursos a cargo de la entidad a través de mandatos y sobre prioridades de gasto relacionadas con la reducción de eventos de daño antijurídico.

Comité de Conciliación: Es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de intereses de una entidad pública.

Medios de Control: Mecanismos judiciales diseñados para acceder a la jurisdicción contenciosa administrativa para controlar las actividades del Estado.

Actividad Litigiosa: Conjunto de acciones ejecutadas dentro de procesos judiciales o arbitrales activos.

Litigiosidad: Lo que está en pleito, en duda y se disputa.

Políticas Públicas: Es una alternativa de solución a un problema planteado que implica el uso de recursos públicos y una decisión de tipo legal, administrativa o regulatoria.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Libertad Regulada: Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.

Libertad Vigilada: Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

Red Interna: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte en general cuando lo hubiere.

Red Local: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley.

Saneamiento Básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

Servicios Públicos: Numeral modificado por el artículo 2 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente: Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica esta ley.

Servicios Públicos Domiciliarios: Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

Servicio Público Domiciliario de Acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. **Suscriptor.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Indicador: Representa la realidad de forma cuantitativa y directa que permite medir el estado del resultado a evaluar en un momento determinado.

Indicador de gestión: Cuantifica y monitorea los recursos físicos, humanos y financieros utilizados en el desarrollo de las acciones; y mide la cantidad de procesos, procedimientos e insumos empleados para obtener los productos específicos de un programa.

Indicador de resultado: Mide los logros de un programa obtenidos a partir de la relación entre los objetivos y metas planteadas.

2. NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p., es una empresa de servicios públicos domiciliarios de régimen industrial y comercial del estado de orden municipal creada mediante Decreto Municipal No. 0180 del 10 de julio de 1996, dotada de personería jurídica, con autonomía administrativa y patrimonio independiente, que tiene como objeto primordial prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

2.1 ANTECEDENTES.

El Gobierno Nacional a través del Ministerio del Interior y de Justicia, la Dirección de Defensa Judicial de la Nación, como dependencia coordinadora de los temas relacionados con la defensa litigiosa y la prevención del daño antijurídico, presentó una guía metodológica a los comités de conciliación, para que se identifiquen las causas por las cuales resulta demandada y condenada la Nación a efecto que se diseñen políticas, estrategias o líneas de acción que procuren evitar o aminorar la confrontación entre el individuo y el Estado.

En consecuencia, mediante la Resolución No. 369 de fecha 13 de noviembre 2015. “Por medio de la cual se crea el comité de conciliación de la empresa de servicios públicos de Melgar – Empumelgar e.s.p y se establece su reglamento interno”.

3. VALORES CORPORATIVOS

HONESTIDAD: Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.

LEALTAD: Guardar confidencialidad respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.

RESPETO: El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.

SOLIDARIDAD: La disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo. Actuar siempre regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la entidad.

JUSTICIA: Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.

PERTENENCIA: Mantenemos el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física para servir con el mayor agrado, haciendo el proyecto de vida compatible con el proyecto laboral.

TOLERANCIA: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: El manejo eficiente de los recursos en la realización de nuestras actividades se deben realizar de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas Institucionales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Apoyamos las acciones realizadas para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo local, regional y nacional, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más desprotegidos de la sociedad.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Promovemos el cuidado del medio ambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras, en el accionar de todas las áreas institucionales con la finalidad de generar prácticas responsables dentro del enfoque de sostenibilidad ambiental y la búsqueda de la eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos.

CONVIVENCIA: Mantenemos la disposición al diálogo como punto de partida a la solución de situaciones producto de las diferencias que se presenten en la interacción cotidiana entre los distintos miembros de la comunidad.

IMPARCIALIDAD: Actuar con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en la prestación de servicios como en las relaciones laborales sin tratar con privilegio o discriminación, sin tener en

cuenta su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD: Crecer y consolidar a EMPUMELGAR.

EXCELENCIA ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL: Implementar y fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y gestión, basado en procesos sencillos, útiles, ágiles e innovadores, que permitan optimizar la eficiencia administrativa y operativa en beneficio de los clientes.

TALENTO HUMANO: Propiciar el desarrollo del Recurso humano de la empresa, comprometido y competente para el ejercicio de sus funciones, en pro del cumplimiento de los objetivos empresariales.

GESTIÓN ENFOCADA AL CLIENTE: Atender oportuna y respetuosamente todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, con el fin de ser reconocidos como una empresa eficiente, eficaz y efectiva con vocación de servicio.

ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS: Orientar el comportamiento de la empresa a una cultura toma de decisiones fundamentada en resultados e indicadores de gestión que soporten el logro y cumplimiento de las estrategias de EMPUMELGAR.

CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA: Empeñamiento de las gestiones que sean necesarias para mejorar la cobertura y expansión en la región.

5. CONSTRUCCIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p, tomo como base para la estructuración de su política de prevención del daño antijurídico los manuales y circulares expedidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE).

Para la construcción de la política se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- 5.1 Identificación de la actividad litigiosa.
- 5.2 Matriz identificación riesgos actividad litigiosa.
- 5.3 Análisis de las causas en las que se originan las demandas.
- 5.4 Plan de acción.
 - 5.4.1 Medidas concretas.
 - 5.4.2 Mecanismo de implementación.
- 5.5 Seguimiento y evaluación de la política.
 - 5.5.1 Matriz de seguimiento y evaluación.
 - 5.5.2 Implementación de la política.

5.1 IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD LITIGIOSA.

Para el efecto La Empresa de Servicios Públicos, Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p, toma como muestra la generalidad de los procesos en los que se funge como demandados, esto con el fin de identificar el tipo de procesos.

Las acciones judiciales en las que la entidad, ejerce defensa, se encuentran representadas en procesos laborales, procesos ejecutivos y acciones constitucionales. De igual manera para la formulación de la política se tendrán en cuenta las solicitudes de conciliación extrajudicial las cuales apuntan al inicio de procesos de la misma naturaleza de los ya evidenciados.

En primera medida la Empresa de Servicios Públicos de Melgar Empumelgar e.s.p, siguiendo las directrices impartidas en la Agencias Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE, contenidas en el Manual para la elaboración de políticas de prevención del daño antijurídico, realizó un estudio integral de sus condenas, demandas, solicitudes de conciliación, reclamaciones administrativas y derechos de petición dirigidos en su contra, que genera y pueden llegar a generar litigiosidad dentro de la empresa, situación que se consigan de la siguiente manera:

IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD LITIGIOSA				
Periodo Analizado		Desde: 2020		Hasta: 2023
Tipo de Insumo	Tipo de Acción	Causa General	Frecuencia	Actuación Pendiente
Acción	ACCIÓN POPULAR - 7300123000002004 0234900	Vulneración de Derechos e Intereses Colectivos.	Medio	NO
Acción	ACCIÓN POPULAR - 7344931030022018 0014200	Vulneración de Derechos e Intereses Colectivos.	Medio	NO
Demanda	ORDINARIO LABORAL - 7344931030012020 0007701	Vulneración de derechos laborales.	Bajo	NO
Demanda	ORDINARIO LABORAL - 7344931030022021 0003700	Vulneración de derechos laborales.	Bajo	NO
Demanda	EJECUTIVO - 7344931030022019	No cumplimiento de obligaciones claras, expresas	Bajo	NO

	0006201	y exigibles.		
--	---------	--------------	--	--

5.2 MATRIZ IDENTIFICACIÓN RIESGOS ACTIVIDAD LITIGIOSA.

Posteriormente y una vez determinada la actividad litigiosa que presenta a la fecha la Empresa de Servicios Públicos Domiciliario de Melgar Empumelgar e.s.p, procedió a realizar un análisis del riesgo, que pueden llegar a generar dichas actividades en el desarrollo normal de su actividad laboral, y que generan un daño a corto, mediano y largo plazo, para los intereses económicos de la empresa, el cual se desarrolló de la siguiente manera:

Nombre de la entidad: Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p	Nivel de litigiosidad: Bajo.
Paso 1: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	
Riesgos identificados	Causa general
1. INADECUADA PLANEACIÓN CONTRACTUAL.	-Falta de claridad en la identificación de las necesidades de la empresa. - Inadecuada definición del alcance contractual. - Deficiencias en la identificación de las características y condiciones técnicas de las obras o estudios a contratarse.
2. DEFICIENTE SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA DE CONTRATOS.	- Desconocimiento del ejercicio de la Supervisión e Interventoría. - Falta de capacitación para el ejercicio de la Supervisión e Interventoría. - Desconocimiento de conceptos básicos en contratación. - Incumplimiento de requisitos de legalización, ejecución y liquidación de contratos. - Inaplicación de controles que permitan generar alertas sobre la ejecución. - Inaplicación del proceso de declaratoria de incumplimiento contractual. - Prácticas indebidas en el trámite de solicitudes presentadas por los contratistas. - Incumplimiento de los términos contractuales para la liquidación.

3. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	- Presencia de daños en la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado. - Las reparaciones en la red de acueducto y alcantarillado desarrollados por la empresa, generan cortes y ruptura de pavimento en la malla vial que pueden ocasionar accidentes a todos los actores viales.
4. CONFIGURACION DEL CONTRATO REALIDAD.	- Exigencia de cumplimiento de horario. - Obligaciones contractuales que no corresponden con lo realmente ejecutado. - Obligaciones contractuales similares a funciones laborales. - Emisión de circulares de forma general, sin discriminar sus destinatarios. - Solicitud y otorgamiento de permisos e incapacidades médicas.
5. VENCIMIENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN.	- Deficiencia en los puntos de control. (Ventanilla Única). - Falta de un mecanismo que permita determinar el responsable de coordinar la respuesta cuando hay varias direcciones involucradas. - Falta de un mecanismo de unificación para efectuar seguimiento a las peticiones que se reciben en las diferentes direcciones. - Desconocimiento de lo que se debe entender como derecho de petición, de las clases de peticiones que existen y de los términos para emitir las respuestas. - No contestar de manera oportuna y bien fundamentada dentro del término legal las peticiones realizadas por los usuarios y los entes de control. - Falta e indebida notificación de los actos administrativos.
6. INCORRECTA ADJUDICACION DE PROCESOS CONTRACTUALES.	- Evaluación de ofertas con errada interpretación y aplicación de los criterios de selección.
7. DEMORA EN EL TRÁMITE Y PAGO DE CUENTAS.	- Malas prácticas que generan retroceso en el trámite de las cuentas. - Baja calidad en la revisión de las cuentas por parte de los supervisores y apoyos.
8. DÉFICIT DE RECURSOS QUE GENERA	- Inadecuada planeación del presupuesto.

VULNERACIÓN DE DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS.	
9. RECONOCIMIENTO Y PAGO DE ACRENCIAS LABORALES Y SUS RESPECTIVOS INTERESES.	- Liquidación extemporánea. - Liquidación indebida.
10. EL MANEJO DE UNA MALA RELACIÓN LABORAL CON LOS TRABAJADORES SINDICALIZADOS.	-Abuso de la posición privilegiada.
11. DISPOSICIÓN DEL RECURSO, PARA EL PAGO DE MULTAS E INTERESES MORATORIOS.	- Incumplimiento de obligaciones claras, expresas y exigibles.

5.3 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS EN LAS QUE SE ORIGINAN LAS DEMANDAS.

En consideración al cuadro de la actividad litigiosa, se efectuó la labor de priorizar y analizar las causas generales con el fin de que, a partir de la información resultante de la matriz de riesgos, evaluar las causas primarias relacionadas con las causas generales y determinar las fallas administrativas o de otra índole que puedan ser evitadas como eventuales daños antijurídicos de la empresa.

Así las cosas, es fundamental enfocar los esfuerzos y estructurar la política de prevención del daño antijurídico hacia el mejoramiento de estos aspectos, por las recurrentes fallas que se presentan.

Paso 2: ANÁLISIS DE LAS CAUSAS PRIMARIAS O SUBCAUSAS							
Causa general	Hechos	Causas primarias	Frecuencia	Valor	Área Generadora	¿Prevenible?	Prioridad
INADECUADA PLANEACIÓN CONTRACTUAL	-Falta de claridad en la identificación de las necesidades de la empresa. -Deficiencias en la identificación de las características y condiciones técnicas de las obras o estudios a contratarse.	-Inadecuada planeación del proyecto que genera improvisación en su formulación.	Media.	Por definir.	Todas las Direcciones.	Si.	Alta.

DEFICIENTE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA DE CONTRATOS	-Desconocimiento del ejercicio de la supervisión e interventoría. -Falta de capacitación para el ejercicio de la supervisión e interventoría. -Desconocimiento de conceptos básicos en contratación. -Incumplimiento de requisitos de legalización, ejecución y liquidación de contratos. -Inaplicación de controles que permitan generar alertas sobre la ejecución. -Inaplicación del proceso de declaratoria de incumplimiento contractual. -Prácticas indebidas en el trámite de solicitudes presentada por los contratistas. -Incumplimiento de los términos contractuales para la liquidación.	-Inadecuado ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría. -Debilidades en la designación del supervisor e interventor. -Solicitud, recepción y aprobación de bienes o servicios no contratados.	Alta.	-Por definir	Todas las Direcciones.	Si.	Alta.
--	---	--	-------	--------------	------------------------	-----	-------

DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	-Presencia de daños en la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado. -Las reparaciones en la red de acueducto y alcantarillado desarrollados por la empresa, generan cortes y ruptura de pavimento en la malla vial que pueden ocasionar accidentes a todos los actores viales.	-Falta de mantenimiento preventivo y correctivo en la red de acueducto y alcantarillado. -La no reparación de manera inmediata de la malla vial.	Media.	Por definir.	Direcciones: Técnica y Comercial.	Si.	Alta.
CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO REALIDAD	-Exigencia de cumplimiento de horario. -Obligaciones contractuales que no corresponden con lo realmente ejecutado. -Obligaciones contractuales similares a funciones laborales. -Emisión de circulares de forma general, sin discriminar sus destinatarios. -Solicitud y otorgamiento de permisos e incapacidades médicas.	-Practicas inadecuadas que pueden generar relación laboral.	Media.	Por definir.	Todas las Direcciones.	Si.	Alta.

VENCIMIENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN	-Deficiencia en los puntos de control. (Ventanilla Única). -Falta de un mecanismo que permita determinar el responsable de coordinar la respuesta cuando hay varias direcciones involucradas. -Falta de un mecanismo de unificación para efectuar seguimiento a las peticiones que se reciben en las diferentes direcciones. -Desconocimiento de lo que se debe entender como derecho de petición, de las clases de peticiones que existen y de los términos para emitir las respuestas. -No contestar de manera oportuna y bien fundamentada dentro del término legal las peticiones realizadas por los usuarios y los entes de control. -Falta e indebida notificación de los actos administrativos.	-Desconocimiento de las consecuencias judiciales y disciplinarias por la no atención oportuna de las peticiones.	Media.	Por definir.	Todas las Direcciones.	Si.	Alta.
INCORRECTA ADJUDICACIÓN DE PROCESOS CONTRACTUALES.	- Evaluación de ofertas con errada interpretación y aplicación de los criterios de selección.	-Desconocimiento de la normatividad aplicable.	Baja.	Por definir.	Dirección Jurídica.	Si.	Baja.

DEMORA EN EL TRAMITE Y PAGO DE CUENTAS.	-Malas prácticas que generan retrocesos en el trámite de las cuentas. -Baja calidad en la revisión de las cuentas por parte de los supervisores y apoyos.	-No aplicar los procesos conforme al modelo integrado de gestión de calidad. -Devolución de cuentas de forma parcial, sin indicar las observaciones correspondientes.	Media.	Por definir.	Todas las Direcciones.	Si.	Media.
DÉFICIT DE RECURSOS QUE GENERA VULNERACIÓN DE DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS.	-Inadecuada planeación del presupuesto.	-Falta de prevención administrativa.	Media.	Por definir.	Dirección Administrativa y Financiera.	Si.	Media.
RECONOCIMIENTO Y PAGO DE ACREENCIAS LABORALES Y SUS RESPECTIVOS INTERESES.	- Liquidación extemporánea. - Liquidación indebida.	- Falta de conocimiento de la norma aplicable.	Media.	Por definir	Dirección Administrativa y Financiera.	Si	Media.
EL MANEJO DE UNA MALA RELACIÓN LABORAL CON LOS TRABAJADORES SINDICALIZADOS.	-Abuso de la posición privilegiada.	-Mal manejo del fuero sindical.	Baja.	Por definir	Direcciones: Administrativa y Financiera. Jurídica.	Si.	Media.
DISPOSICIÓN DEL RECURSO, PARA EL PAGO DE MULTAS E INTERESES MORATORIOS.	-Incumplimiento de obligaciones claras, expresas y exigibles.	-Mal manejo de los recursos.	Baja.	Por definir	Dirección Administrativa y Financiera	Si.	Alta.

5.4 PLAN DE ACCIÓN PARA PREVENIR O MITIGAR EL DAÑO.

La política de prevención del daño antijurídico de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p, es una herramienta que pretende fortalecer la acción administrativa de prevención sobre la de reparación, originada por las acciones judiciales o constitucionales, buscando minimizar o precaver los riesgos de eventuales procesos con las consecuentes condenas que ello implica.

Dicho procedimiento está expuesto en el marco de las especiales funciones del comité de conciliación al ser este, una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y

formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la empresa. Así las cosas, al interior del mismo se han formulado recomendaciones para la construcción del plan de acción, cuya implementación y seguimiento estará a cargo de la Oficina Jurídica Asesora de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p

5.4.1 Medidas concretas:

En ese orden de ideas y de conformidad con la metodología de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), una vez establecidas e identificadas las causas primarias se definirán las medidas concretas tendientes a aminorar o corregir las mismas, así como la implementación de acciones de seguimiento, reporte y control a la eficacia de la gestión frente a la prevención del daño antijurídico.

5.4.2 Mecanismo de implementación:

De otro lado y de conformidad con el mecanismo de implementación, el plan de acción o la política propiamente dicha, debe responder a unos interrogantes que van a permitir su formulación así:

¿Cómo? Permite establecer la forma como se van a adelantar las medidas propuestas.

¿Cuándo? Define el aspecto temporal o cronológico, medido en fechas precisas de ejecución que hagan tangible la medición del plan.

¿Quién? Indica el responsable de la implementación de la política.

¿Con qué? Establece los recursos financieros, humanos o administrativos con los que se debe disponer para llevar a cabo las medidas dispuestas en el plan.

Divulgación. En aplicación al principio de publicidad la divulgación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico se efectuará a todas las dependencias que conforman a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p. que se debe disponer para llevar a cabo las medidas dispuestas en el plan.

Para la implementación de la Política se elaborará un plan de acción con las actividades que se realizarán para contrarrestar las causas primarias identificadas anteriormente. A continuación, se plasma en la siguiente matriz la propuesta de política de prevención del daño antijurídico de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p.

Nombre de la entidad	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar “EMPUMELGAR
-----------------------------	---

Paso 3: PLAN DE ACCIÓN

Causas Primarias	Medida ¿Qué hacer?	Mecanismo ¿Cómo?	Cronograma ¿Cuándo?	Responsable ¿Quién?	Recursos ¿Con qué?	Divulgación
- Inadecuada planeación del proyecto que genera improvisación en su formulación.	Exigir la presentación de estudios ajustados a las necesidades reales de la empresa y de cada uno de los Proyectos.	Revisión minuciosa de los estudios presentados para que se subsanen las falencias antes de publicar.	Cada vez que se presente una solicitud contractual sin importar la modalidad de contrato.	Dirección Oficina Jurídica Asesora	Sala de Juntas, equipos de oficina, abogados e ingenieros, trabajadores oficiales y contratistas	Reuniones presenciales o virtuales. Correo electrónico. Memorando. Circular.
- Inadecuado ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría. - Debilidades en la designación del supervisor e interventor. - Solicitud, recepción y aprobación de bienes o servicios no contratados.	Designar personal capacitado para ejercer la correcta supervisión e interventoría de los contratos. Instruir a supervisores e interventores sobre el alcance, naturaleza jurídica y responsabilidades derivadas de la ejecución de su actividad.	- Actualización del manual de Supervisión e Interventoría. Socialización a supervisores e interventores Capacitaciones dos veces al año	Segundo semestre- 2024	Dirección de Calidad Dirección Oficina Jurídica Asesora	Sala de Juntas, equipos de oficina, abogados e ingenieros , trabajadores oficiales y contratistas	Intranet de la Entidad. Correo electrónico.

- Falta de mantenimiento preventivo y correctivo en la red de acueducto y alcantarillado. - La no reparación de manera inmediata de la valla vial.	Realizar seguimiento constante a las redes de acueducto y alcantarillado. Ejercer inspección de las intervenciones y de reparaciones.	Capacitar el personal operativo que realiza estas actividades.	Cada vez que se presente una novedad del servicio.	Dirección Técnica y Dirección Comercial.	Sala de Juntas, equipos de oficina, abogados e ingenieros, trabajadores oficiales y contratistas	Reuniones presenciales o virtuales. Correo electrónico. Memorando. Circular.
- Practicas inadecuadas que pueden generar relación laboral.	Capacitar a los Directivos y Supervisores de contratos suscritos por la Empresa, sobre los límites y prohibiciones en la ejecución de los contratos de prestación de servicios.	- Actualización del manual de Supervisión e Interventoría. - Socialización a supervisores de contratos y directivos -Capacitaciones	Segundo semestre 2024	Dirección Oficina Jurídica Asesora	Sala de Juntas, equipos de oficina, abogados, Trabajado oficiales y contratistas	Correo electrónico. Intranet de la entidad.
- Desconocimiento de las consecuencias judiciales y disciplinarias por la no atención oportuna de las peticiones.	Instruir a contratistas y personal de planta sobre las responsabilidades y posibles sanciones por la no atención oportuna de las solicitudes presentadas ante la Empresa.	Circular sobre normativa y trámite de las peticiones Capacitación Código Único Disciplinario y reglamento interno del trabajo frente a la desatención de peticiones.	Segundo semestre 2024	Dirección Oficina Jurídica Asesora Dirección Administrativa y Financiera	Auditorio, equipos de oficina, abogados, Trabajado oficiales y contratistas	Correo electrónico. Intranet de la entidad.
- Desconocimiento de la normatividad aplicable	Aplicar de manera correcta el manual de contratación.	Capacitación del manual de contratación a supervisoras y apoyos.	Segundo semestre 2024	Dirección Oficina Jurídica Asesora	Auditorio, equipos de oficina, abogados, Trabajado oficiales y contratistas	Correo electrónico. Intranet de la entidad.

- No aplicar los procesos conforme al modelo integrado de gestión de calidad.	Instruir a contratistas y personal de planta sobre la forma de revisar las cuentas y tramitarlas oportunamente.	Capacitación gestión de calidad frente al proceso para el trámite y pago de cuentas.	Segundo semestre 2024	Dirección Administrativa y Financiera.	Auditorio, equipos de oficina, personal de planta y contratistas	Correo electrónico. Intranet de la entidad
- Falta de prevención administrativa	Realizar el presupuesto acorde a las necesidades.	Capacitación del personal administrativo y financiero.	Segundo semestre 2024	Dirección Administrativa y Financiera.	Auditorio, equipos de oficina, personal de planta y contratistas	Correo electrónico. Intranet de la entidad
- Falta de conocimiento de la norma aplicable	Aplicar de manera correcta las disposiciones normativas.	Capacitación del personal administrativo y financiero.	Segundo semestre 2024	Dirección Administrativa y Financiera.	Auditorio, equipos de oficina, personal de planta y contratistas	Correo electrónico. Intranet de la entidad
- Mal manejo del fuero sindical.	Mejorar los canales de comunicación.	Capacitación del área de talento humano.	Segundo semestre 2024	Dirección Oficina Jurídica Asesora Dirección Administrativa y Financiera.	Auditorio, equipos de oficina, personal de planta y contratistas	Correo electrónico. Intranet de la entidad
- Mal manejo de los recursos.	Acuerdos de pago	Disponer el recurso en tiempo.	Actuar conforme a las directrices legales	Dirección Administrativa y Financiera.	Auditorio, equipos de oficina, personal de planta y contratistas	Correo electrónico. Memorando. Circular.

5.5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

En el seguimiento y la evaluación se establecerán indicadores que nos permitan medir el grado de cumplimiento de los mecanismos propuestos e identificar si estos resultaron efectivos para atacar las causas primarias o sub causas identificadas y contribuir a disminuir los niveles de litigiosidad, evento en el cual se tienen en consideración las actividades relacionadas en el paso

a paso de la Agencia Nacional de defensa Jurídica del Estado y constituirán papeles de trabajo cuando se materialicen.

Es así como se observarán las recomendaciones en relación a la cuantificación de tareas, actividades, procesos, etc., para la implementación de la presente política.

Así las cosas:

- a. Se establecerán indicadores de resultados, en orden a calcular el efecto de las medidas adoptadas para la superación de la causa primaria identificada.
- b. La agencia sugiere establecer el impacto esperado, el cual mide los cambios resultantes de la implementación de la política. En otros términos, el fin último que se quiere alcanzar con el plan de acción propuesto para prevenir los daños antijurídicos y reducir el nivel de litigiosidad de la empresa.
- c. Adoptar el contenido de la política de prevención por medio de una resolución o de un acto administrativo o medio idóneo para el cumplimiento de sus fines.

5.5.1 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El seguimiento a la implementación de la política y al cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de acción las realizará la Dirección Oficina Jurídica Asesora de la empresa.

6. REQUISITOS TECNICOS

Se tendrá en cuenta cada una de las directrices emitidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica (ANDJE).

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Manual de Funciones.

Manual de Operaciones para los Trabajadores Oficiales.

Manual de Procesos y Procedimientos.

Manual de Contratación.

Manual de Interventoría y Supervisión.

Instructivo y Circular de los derechos de petición y los demás actos administrativos emitidos en orden a la correcta gestión administrativa.

8. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

Comité de Conciliación de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Melgar Empumelgar e.s.p.

CONCLUSIONES

La identificación de la actividad litigiosa se constituye en el insumo principal para la construcción de la política de prevención del daño antijurídico, ya que de ella se extrajeron las principales falencias de la empresa que originan las causas dañosas.

La política de prevención del daño antijurídico de Empumelgar e.s.p., busca promover la cultura de prevención del daño sobre la de reparación del mismo, a través de acciones oportunas que permitan disminuir o evitar el acaecimiento de acciones judiciales o extrajudiciales.

La presente política de prevención del daño antijurídico no es un documento definitivo y está sujeta a los oportunos ajustes en razón a los cambios que puedan suscitarse en materia normativa, variación de las directrices de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado o de las causas identificadas en la actividad litigiosa de la entidad.