

**EVALUACIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN  
LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR CON RELACIÓN A LAS  
INCAPACIDADES EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA –  
COMFACAUCA, EN POPAYÁN.**

**PRESENTADO POR:**

**ANYERLI YULIETH OROZCO ALVAREZ**

**ANNI SOFIA MERA PABON**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE COMFACAUCA - UNICOMFACAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**POPAYÁN, 31 OCTUBRE DE 2023**

## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado con mucho amor y cariño a mi madre Ana Pabòn, por creer en mis capacidades y habilidades, por su esfuerzo en aportar en mi crecimiento como profesional, ético y moral, a mi hermana Alexandra Pabòn, quien ha creído en mí como persona y profesional, quien me ha alentado a seguir con mis sueños y ha estado presente en esta etapa tan importante de mi vida, a mi Jefe Dolly Mendez, quien me permitió dar a la confianza en la elaboración de este proyecto de grado mostrando amabilidad y seguridad en brindarnos información para crear una oportunidad de mejora para la Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA, por último a cada uno de los docentes y compañeros con quienes compartí esta grata experiencia.

Anni Sofia Mera

Este trabajo está dedicado primero a Dios por la sabiduría y fortaleza que me dio, permitiéndome cumplir con esta meta, a mi esposo y mis hijos que me han inspirado y apoyado para culminar esta etapa, a mis padres y hermanos que siempre me han alentado a cumplir mis sueños, al tutor del proyecto que con su paciencia y dedicación nos ayudó a concluirlo con éxito, a cada uno de los docentes y compañeros con los que compartí todo este tiempo.

Yulieth Orozco A

## Resumen

La presente investigación se desarrolló en la Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA, con el fin de identificar como es la gestión de las cuentas por cobrar por concepto de incapacidades, y en lo cual se ha logrado identificar que es un proceso fundamental dentro de las organizaciones, que requiere de una adecuada gestión y control. Esta investigación evaluó el ambiente de control y los riesgos asociados con la gestión de incapacidades en COMFACAUCA, destacando posibles deficiencias en aspectos relacionados con el conocimiento normativo, falta de políticas y procedimientos. Por lo anterior, es imperativo fortalecer los procedimientos que realiza la empresa diseñando un manual de políticas y procedimientos que permitan llevar una adecuada gestión de las incapacidades, para que así este sirva de instrumento de apoyo en donde se encuentran los pasos a seguir, las normas en las que la entidad se puede refugiar y hacer valer sus derechos al reconocimiento económico y así mismo ser una guía para la persona que ejecute las actividades y/o funciones que conllevan las cuentas por cobrar de incapacidades.

**Palabras clave:** cuentas por cobrar, seguridad social, incapacidades EPS (Entidades Promotoras de Salud), ARL (Administradoras de Riesgos Laborales), AFP (Administradoras de Fondos de Pensiones), asesoramiento jurídico, políticas y procedimientos, recobro de incapacidades y control interno.

## Abstract

The present investigation was developed in the family compensation fund of Cauca COMFACAUCA, in order to identify how the accounts receivable for disabilities are managed, and in which it has been possible to identify that it is a fundamental process within the organizations, which requires adequate management and control. This research evaluated the control environment and risks associated with disability management at COMFACAUCA, highlighting possible deficiencies in aspects related to regulatory knowledge, lack of policies and procedures. Therefore, it is imperative to strengthen the procedures carried out by the company by designing a manual of policies and procedures that allow adequate management of disabilities, so that it serves as a support instrument where the steps to follow, the rules in which the entity can take refuge and assert its rights to economic recognition and also be a guide for the person who executes the activities and/or functions that the disability accounts receivable entail.

**Keywords:** accounts receivable, social security, disabilities, EPS (Health Promoting Entities), ARL (Labor Risk Administrators), AFP (Pension Fund Administrators), legal advice, policies and procedures, recovery of disabilities, and internal control.

# Contenido

Introducción .....	8
1. Planteamiento Del Problema .....	9
1.1 pregunta problema.....	12
2. Justificación.....	13
3. Objetivos .....	15
3.1 Objetivo general. ....	15
3.2 Objetivos Específicos.....	15
4. Marco De Referencia.....	16
4.1 Marco teórico .....	16
4.1.1 <i>Teoría clásica de la administración</i> .....	16
4.1.2 <i>Teoría del control interno</i> .....	17
4.2 Marco conceptual .....	17
4.2.1 <i>Auditoria</i> .....	17
4.2.2 <i>Control Interno</i> .....	18
4.2.3 <i>Los Procedimientos Como Componente Del Control Interno</i> .....	20
4.2.4 <i>Informe COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de normas – Treadway Commission</i> .....	21
4.2.5 <i>manuales administrativos</i> .....	25
4.2.5.1 <i>Tipos de manuales</i> .....	25
4.2.5.2 <i>Metodología de consultoría para elaborar manuales de políticas y procedimientos</i> .....	26
4.2.6 <i>Políticas</i> .....	27
4.2.6.1 <i>Características de una política</i> .....	27
4.2.7 <i>El mejoramiento de las políticas y los procedimientos</i> .....	27
4.2.8 <i>Cuentas por cobrar</i> .....	28
4.2.9 <i>Incapacidad</i> .....	28
4.3 Antecedentes .....	29
4.3.1 <i>A nivel internacional</i> .....	30
4.3.2 <i>A nivel nacional</i> .....	31
4.4 Marco legal.....	32
5. Metodología.....	35
5.1 Enfoque investigativo.....	35
5.2 Tipo de investigación .....	35

5.3	Población y muestra .....	36
5.4	Técnicas de recolección de información .....	37
6.	Desarrollo .....	38
6.1	Caracterizar el procedimiento para la gestión del cobro de incapacidades en el marco de los procesos de gestión de COMFACAUCA.....	38
6.2	Evaluar el ambiente de control y los riesgos a los que está expuesta la gestión de las cuentas por cobrar por el concepto de incapacidades en la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.....	46
6.2.1	<i>Definición de Variables y Parámetros de Evaluación</i> .....	46
6.2.2	<i>Identificación de Riesgos Específicos y evaluación del proceso actual</i> .....	48
1.	Falta de conocimiento Normativo .....	48
6.2.2.1	<i>Evaluación de magnitud de cada impacto</i> .....	51
6.2.3	<i>Identificación de mejora en el proceso de las incapacidades</i> .....	51
6.3	Diseñar la política de gestión de incapacidades para la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.....	55
7.	Conclusiones .....	64
8.	Recomendaciones.....	66
9.	Bibliografía.....	67
	Anexos.....	71

Contenido de figuras

Figura 1 .....22

**Modelos del COSO .....22**

Figura 2 .....23

**Modelos del COSO .....23**

Figura 3. ....52

Flujograma del proceso de incapacidades .....52

Contenido de tablas

Tabla 1..... 10  
Cuenta por cobrar incapacidades 2020 - 2022 ..... 10  
Tabla 2..... 11  
Ajuste de incapacidades y castigo de cartera ..... 11  
Tabla 3..... 12  
Relación de las Cuentas por cobrar frente a las incapacidades ..... 12  
Tabla 4..... 26  
Etapas para la elaboración de manuales y políticas ..... 26  
Tabla 5..... 29  
Tipos de incapacidad ..... 29  
Tabla 6..... 51  
Matriz de ocurrencia de riesgo ..... 51  
Tabla 7..... 54  
Requisitos según tipo de incapacidad..... 54

## **Introducción**

La gestión de cuentas por cobrar es un componente crucial para la sostenibilidad financiera de cualquier organización, es por ello que la presente investigación está orientada a realizar una evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la Caja de Compensación Familiar del Cauca, COMFACAUCA, con el fin establecer unas políticas y procedimientos que permita el manejo y control efectivo de las cuentas por cobrar, relacionadas con incapacidades.

En este sentido, es importante entender que las CCF (Cajas de Compensación Familiar) desempeñan un papel fundamental en la prestación de servicios de salud, educación y recreación a los trabajadores y sus familias, contribuyendo así al mejoramiento de su calidad de vida (Chaves, 2023), por lo que la pérdida de recursos por la no gestión adecuada de las incapacidades es un proceso que involucra una multiplicidad de elementos administrativos, financieros y normativos, llegando al punto que si no se gestiona adecuadamente una incapacidad se puede incurrir en riesgo financieros y legales.

El objetivo principal de la investigación, es diseñar la política en donde se incluyan los procedimientos sobre la gestión de las incapacidades y licencias, mediante una evaluación al ambiente de control por medio del desarrollo del objetivo específico 1, donde se detalla el proceso de cómo se llevan y gestionan las incapacidades dentro de la Caja de Compensación Familiar del Cauca, COMFACAUCA, donde se evaluaron aspectos como el conocimiento normativo del personal, la existencia de políticas y procesos documentados, el control interno, la coordinación interdepartamental y el apoyo jurídico en el proceso de recobro de incapacidades, logrando identificar que existe un problema en la gestión de las incapacidades, pues el personal encargado del proceso no cuenta con las herramientas jurídicas necesarias para el cobro de las incapacidades, lo que ha llevado a la generación de errores en el registro y recobro de las mismas.

La identificación de los riesgos permitió establecer una oportunidad de mejora que garantice el recobro eficiente de las incapacidades, mediante el diseño de la política y manual para la gestión de cobro de incapacidades, que garantice el cumplimiento normativo y la sostenibilidad financiera de la entidad, buscando contribuir a la mejora del proceso dentro de COMFACAUCA.

## 1. Planteamiento del Problema

La Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA, es una entidad privada, sin ánimo de lucro, que pertenece al sistema colombiano de subsidio familiar. Administra los aportes patronales; es decir, el 4% de la nómina de las empresas afiliadas, para revertirlos a la sociedad en subsidios, programas y una gran variedad de servicios, tales como: atención en educación, cultura, recreación, deportes, salud educación, crédito social, mecanismo de protección al cesante y convenios. (Comfacauc, 2023)

La Caja de Compensación Familiar del Cauca (COMFACAUCA) desempeña un rol fundamental en el ámbito departamental, brindando cobertura en todo el territorio del departamento del Cauca. Su presencia se materializa a través de sedes administrativas estratégicamente ubicadas en los municipios de Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada, Miranda, El Bordo y Guapi. (Comfacauc, 2023). Estas sedes no solo representan puntos de contacto con los afiliados y beneficiarios, sino que también funcionan como nodos de operación esenciales para la provisión de servicios y la gestión de los recursos asignados.

El funcionamiento integral de COMFACAUCA se sustenta en un sistema de control interno meticulosamente diseñado, concebido con el propósito primordial de asegurar la consecución efectiva de los objetivos misionales de la entidad y, al mismo tiempo, garantizar la eficiencia en la ejecución de las distintas operaciones y procesos. El sistema de control interno abarca diversos aspectos de la organización, desde la administración de recursos financieros hasta la gestión de programas y servicios destinados a los afiliados.

El sistema de control interno de COMFACAUCA está a cargo de la Oficina de Control Interno, dependencia encargada de liderar todos los aspectos referentes al mismo en la entidad (Comfacauc, 2018), a pesar de la estructura sólida de control interno que COMFACAUCA ha establecido para respaldar sus actividades, se han identificado ciertos indicios preliminares que sugieren la existencia de desafíos en este sistema. De manera específica, se han detectado preocupaciones en torno a la gestión de las cuentas por cobrar que están asociadas a las incapacidades otorgadas a los trabajadores afiliados al sistema de seguridad social.

Respecto a lo anterior y teniendo en cuenta la importancia de la adecuada gestión de recobro de incapacidades, lo cual es fundamental en todas las empresas, ya que estas representan una parte

esencial de los ingresos, y hacen parte del proceso de nómina, siendo así que este es el encargado de: suministrar la información precisa y actualizada sobre los incapacidades ya sea de E.P.S, A.R.L o AFP de empleados así como estar al tanto sobre el estado de las cuentas por cobrar, producto de las incapacidades. Esta información brinda una comprensión más profunda que permite organizar las cuentas por cobrar de una manera adecuada, y en vista que dentro de la organización no existe un control sobre estas cuentas por cobrar y no se realiza el debido seguimiento, se ha decidido investigar los riesgos inherentes a la falta de una adecuada gestión de las cuentas por cobrar relacionadas con las incapacidades.

Para abordar esta situación, se da inicio a la presente investigación, la cual es diseñar las políticas de gestión de las incapacidades y recobro de las mismas, por lo cual se hace necesario profundizar en el estado actual de la cartera y establecer los desafíos que afectan la gestión de las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades; por tanto, en la tabla 1, se presenta el estado actual de las cuentas por cobrar de incapacidades a corte año 2022.

Es importante entender que las cuentas por cobrar por incapacidades hacen parte de la cuenta general: deudores (Cuenta código 13), y de la cuenta específica: deudores varios (Cuenta código 1380). Las cuentas por cobrar por incapacidades son reconocidas por las EPS, cuando estas son consideradas prorrogas o son mayores a 2 días, las cuales se registran como activo, en la contabilidad de COMFACAUCA, como un “valor que surge de estimar la diferencia entre el valor a cobrar a la EPS y el valor pagado por la entidad, el cual se reconoce como un gasto por beneficio a empleados por concepto de “Incapacidades asumidas” (Comfacauc, 2022)

**Tabla 1.**

***Cuenta por cobrar incapacidades 2020 - 2022***

<b>CONCEPTO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
13803590 - INCAPACIDADES X COBRAR DIFÍCIL COBRO	\$ 74.442.873	\$ 74.442.873	\$ 63.079.458
13803596 - INCAPACIDADES X COBRAR EPS	\$ 172.085.004	\$ 199.344.474	\$ 105.348.893
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 246.527.877</b>	<b>\$ 273.787.347</b>	<b>\$ 168.428.351</b>

Nota: la tabla presenta las cuentas por cobrar por incapacidades en COMFACAUCA en 2020-2022, donde se logra evidenciar aumento en 2021 con respecto al 2020, contrariamente con una disminución a 2022. Fuente: (Comfacauc, 2022)

La inadecuada gestión de las cuentas por cobrar relacionadas a las incapacidades y licencias, tienen un impacto en el estado de resultados, puesto aquellas que se categorizan como cuentas de difícil cobro y tras un análisis que determina que una incapacidad no será reconocida por parte de la EPS, se traslada a la cuenta del gasto, lo cual afecta la utilidad. La Tabla 2 presenta el ajuste de incapacidades y el castigo de cartera al 31/12/2022.

**Tabla 2.**

***Ajuste de incapacidades y castigo de cartera***

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>31/12/2022</b>
51052401	INCAPACIDADES	\$ 90.217.240

Fuente: Comfacauca, 2022

Este proceso de ajuste y castigo de cartera muestra cómo las cuentas por cobrar que no son gestionadas eficazmente pueden influir en la situación financiera de Comfacauca, por lo que se requiere de una revisión o ajuste a los procesos que corresponden a este manejo, sistema de control interno que permita mitigar los impactos negativos en los resultados financieros y optimizar la recuperación de cartera relacionada con las incapacidades.

Ahora bien, basado en la información anterior y en la información que se puede analizar con base a la tabla 3, se puede evidenciar que las cuentas por cobrar de incapacidades representan el 0.41%, 0.82% y 0.60% para el año 2022, 2021, y 2020 respectivamente, donde a lo largo de los tres años, las Cuentas por cobrar totales varían. Hubo un aumento en 2022 en comparación con 2021, pero disminuyeron en comparación con 2020. Estas fluctuaciones indican que ha habido una gestión de las cuentas por cobrar, y pese a que representan un porcentaje pequeño de las Cuentas por cobrar totales, aún tienen relevancia en la salud financiera, especialmente si no se gestionan eficientemente, ya que al no realizar un recobro adecuado terminará impactando el estado de resultados en la cuenta del gasto; por ende, se requiere no solo de un sistema de control interno sólido el cual es esencial para asegurar una gestión adecuada de las Cuentas por cobrar y las incapacidades, si no, de unas políticas adecuadas que permitan al personal tener un apoyo a la hora de realizar la gestión de reconocimiento y recobro de las mismas, el cual será una guía útil para el personal activo y el venidero.

Al indagar de manera informal con el personal sobre las posibles causas que podrían originar que COMFACAUCA esté perdiendo recursos por el concepto de Cuentas por cobrar por incapacidades, estaría: la falta de un procedimiento específico en el cual se establezcan las actividades requeridas para adelantar el trámite de cobro ante las EPS y ARL, incluidos los requerimientos de información y documentación, los responsables del proceso identifican la importancia de la existencia de procedimientos al interior de la entidad, situación que conlleva al cuestionamiento sobre la creación de una política y procedimiento para el buen manejo del sistema de control interno en COMFACAUCA.

**Tabla 3.**

***Relación de las Cuentas por cobrar frente a las incapacidades***

<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
13	CUENTAS POR COBRAR	40.903.772.083	33.400.034.945	41.418.030.458
138035	INCAPACIDADES	168.428.351	273.787.347	246.527.877
<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>		<b>0,41%</b>	<b>0,82%</b>	<b>0,60%</b>

Fuente: Elaboración propia, 2023

**1.1 Pregunta problema**

Determinada la importancia que tiene el control interno en las organizaciones, como la herramienta por medio de la cual la alta dirección gestiona el logro de los objetivos misionales, de la mano con todos los colaboradores, en necesario establecer con exactitud cuál es el manejo que le da el área de control interno a este proceso, para evitar riesgos tales como la pérdida del dinero o la prescripción del derecho por aplicación de la norma.

Por lo anterior, se plantea el siguiente interrogante de investigación ¿Cómo incide la implementación de políticas por parte del control interno en la gestión de incapacidades y licencia, con el fin de disminuir los riesgos financieros y la pérdida de recursos de liquidez en la caja de compensación familiar del cauca – COMFACAUCA, en Popayán? Con el anterior interrogante se pretende indagar en primer lugar, si existe al interior del proceso encargado de la gestión de las cuentas por cobrar por el concepto de incapacidades, un manejo adecuado por parte del control interno, el cual minimice el riesgo que este proceso ocasiona.

## 2. Justificación.

El reconocimiento y la gestión de incapacidades médicas en Colombia, a menudo pasado por alto, es un asunto de gran importancia y que merece un análisis detenido, se estima que el sistema de salud destina alrededor de 1 billón de pesos anualmente a las incapacidades, lo cual afecta de manera significativa al sector empresarial debido al impacto directo que el ausentismo laboral ejerce sobre la productividad, la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) reveló que *“para finales de 2018, las EPS y ARL debían a las empresas encuestadas más de 30 mil millones de pesos, es decir, en promedio \$90.380 por cada trabajador”* (Semana, 2022), asimismo, dicho informe anunció que *“el impacto del ausentismo por incapacidades representaba el 2.3% del costo promedio de la nómina, mientras que en 2020 este porcentaje ascendió al 5.78%. El 92% de los ausentismos laborales corresponden a incapacidades”*.

El proceso de las incapacidades que genera el ausentismo por parte de los empleados y que afecta la nómina conlleva a la creación de una cuenta por cobrar, la cual viene presentando un alto riesgo de recuperación, debido a la carencia de procedimientos sólidos que permita hacer un manejo efectivo y eficaz en la recepción, gestión de cobro y actualización de saldos, que conlleva a un riesgo latente de pérdida de recursos que Comfacauca tiene derecho a cobrar. Dentro del diagnóstico preliminar, se pudo evidenciar que no solo la falta de procedimientos específicos tiene connotaciones negativas en los posibles riesgos, si no que la falta de registro, entrega de documentos incompletos por parte de los colaboradores, control, gestión de cobro, actualización de los saldos de la cartera con respecto a nuevas incapacidades generadas y las que están pendientes por cobrar a las entidades respectivas por parte de la sección de Talento Humano, son factores que están llevando a que Comfacauca deba asumir este gasto por concepto de incapacidades.

A lo anterior se suma el hecho de que las cuentas por cobrar por incapacidades presentan cierta complejidad, lo cual demanda procedimientos detallados y personal con amplio conocimiento que garantice su debida gestión, dicha complejidad se origina en las particularidades de cada concepto que debe ser cobrado a las EPS, ARL y AFP, tales como: enfermedad laboral, enfermedad general, licencia de maternidad y paternidad.

En vista de lo anterior, es imperativo que COMFACAUCA implemente medidas para mejorar su proceso de gestión de incapacidades, por lo cual se requiere de una política que establezca un proceso estructurado que reduzca el riesgo de pérdida de recursos, sino que también este respaldada por una documentación sólida que refleje con precisión las regulaciones que rigen el sistema de seguridad social, particularmente en relación con las incapacidades, ya que en muchas ocasiones las entidades de salud eluden el pago de incapacidades mediante estrategias evasivas como lo son: el soporte de historia clínica, médicos no inscritos en el Rethus, entre otros.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general.**

Diseñar la política sobre la gestión de las incapacidades y licencias, para disminuir los posibles riesgos financieros en la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.

#### **3.2 Objetivos Específicos.**

- Caracterizar el procedimiento para la gestión del cobro de incapacidades en el marco de los procesos de gestión de la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.
- Evaluar el ambiente de control y los riesgos a los que está expuesta la gestión de las cuentas por cobrar por el concepto de incapacidades en la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.
- Diseñar la política de gestión de incapacidades para la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.

## 4. Marco De Referencia

Para contextualizar y abordar el tema de las incapacidades y licencias, entorno a la recuperación y generación de las cuentas por cobrar, se hace necesario conocer la normatividad, antecedentes, los conceptos y teorías que aplican a la investigación.

### 4.1 Marco teórico

Las organizaciones desarrollan diversos procesos en su operación a fin de surgir y prevalecer en el mercado con la puesta en marcha de estrategias y cambios en la administración que estén a la vanguardia con los nuevos retos empresariales, es así como surgen modelos que se aplican o se adjudican a departamentos que son los encargados de aplicarlas mediante las políticas empresarias, las cuales deben ir acorde con la ejecución de los objetivos de la organización. Es por ello que, desde sus inicios del desarrollo de las teorías organizacionales han servido en la mejora de los procesos organizacionales.

Analizando la importancia de los procesos en una organización, surge la necesidad de conocer sus inicios y las teorías que llevaron a su desarrollo, en primera medida y como soporte de la investigación tenemos a:

#### 4.1.1 *Teoría clásica de la administración*

Henry Fayol, con su teoría clásica de la administración, “*representa una doctrina compuesta por lineamientos organizativos y gerenciales para la dirección del personal involucrado en las labores empresariales*” (Espinoza, 2009), es así como estos lineamientos permiten, la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, lo cual aplicado a la investigación permite relacionarse con los procesos de reconocimiento de la incapacidad, adjudicado al proceso de talento humano y recobro de las mismas adscrito al proceso de talento humano, donde cada dependencia retoma una responsabilidad.

Fayol, se enfocó en el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia, promoviendo un enfoque sintético y global de la misma, Fayol,1981 citado en (Cueva, Martín, & Pérez, 2019), donde aspectos como disciplina cobra vida

en la necesidad de seguir políticas de gestión de incapacidades para asegurar coherencia y efectividad en el recobro

#### 4.1.2 Teoría del control interno

La Teoría de Control Interno emerge como un enfoque esencial en la investigación, pues esta se enfoca en el diseño y funcionamiento de sistemas que aseguran la eficiencia operativa y la integridad financiera de la organización, para Holmes, 1994 citado en (Masabanda, 2022), el desarrollo de esta teoría “*está en función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, que estos estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos*”; por tanto, el control interno adquiere un papel crucial al establecer procesos y políticas que influyen directamente en la administración de este proceso y en su impacto en los resultados financieros.

Un correcto control interno permitirá establecer procedimientos claros y coherentes para la gestión de incapacidades, desde su identificación hasta su recobro y seguimiento, con el fin de mitigar riesgos relacionados a la pérdida de recursos debido a incapacidades no gestionadas adecuadamente o incapacidades no soportadas debidamente.

## 4.2 Marco conceptual

La gestión efectiva de incapacidades en el ámbito organizacional se ha convertido en un tema de creciente importancia, dada su influencia en los resultados financieros y operativos, por ello es pertinente identificar los conceptos claves para el desarrollo de la investigación.

#### 4.2.1 Auditoría

Porter, 1983 citado por (Caro, 2016) definen “*la Auditoría como el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario*”; es decir, la auditoría es una herramienta que permite obtener un conocimiento de los procesos de la organización con el fin proveer seguridad de que los controles internos y mitigar los riesgos, así como alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

El uso de la auditoría interna dentro de las organizaciones proporciona un servicio de apoyo constructivo a los responsables de la administración, en la consecución de los objetivos relacionados en las categorías de confiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia operativa, permitiendo así salvaguardar los activos y el cumplimiento de las políticas organizacionales, con el fin de obtener un mayor beneficio económico para la empresa. (Instituto Nacional de Contadores Públicos, 2015)

#### *4.2.2 Control Interno*

De acuerdo con (Coopers; Lybrand, 1997), el control interno es el proceso llevado a cabo por la administración, la dirección y el resto del personal de una empresa, con el fin de proveer un grado de seguridad para la consecución de los objetivos en cuanto a la eficacia, eficiencia de operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas y reglamentos aplicables, asimismo, se entiende como el sistema por medio del cual la alta dirección de la empresa espera garantizar el logro de los objetivos misionales. Si bien es responsabilidad de la alta dirección implementar el control interno de la empresa, la ejecución está a cargo de todos los empleados y consiste en el conjunto de principios y valores, la estructura organizacional y de gestión por procesos, las políticas, procedimientos, manuales, directrices, etc., por medio de los cuales se garantiza la efectividad en las operaciones y la eficiencia en la gestión de los recursos, la generación de una información financiera de calidad y el cumplimiento de las normas y reglamentos aplicables en la empresa.

#### *4.2.3 Control interno de acuerdo con la Normas Internacional de Auditoría (NIA) 400*

El control interno permite observar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros, por lo que es un aspecto relevante en la gestión empresarial. Al respecto, la NIA 400 define el sistema de control interno así:

Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Implementar un sistema de control interno de calidad a los encargos de auditoría es buscar que los procedimientos se realicen y desarrollen de la mejor manera, siguiendo las disposiciones establecidas en los Estándares Internacionales, específicamente las que conforman las siguientes normas: NICC 1, NIA 200 y NIA 220. (Actualicese, 2021)

El modelo de control interno comúnmente utilizado en Colombia es el modelo COSO, este que es de origen norteamericano, se destaca por tener unos propósitos claros (garantizar confianza en la información financiera, eficiencia en la gestión de los recursos y cumplimiento de las normas y reglamentos) y por conformarse por cinco componentes específicos (Actualicese, 2022), como se relacionan a continuación:

- **Entorno de Control:** donde se desarrollan las actividades de la organización, ahí están incluidas todas las personas que las realizan, con ello los valores la integridad y el profesionalismo.
- **Evaluación de Riesgos:** Toda organización debe tener mecanismos que le permitan identificar, analizar tener conocimiento y abordar los riesgos a los que se enfrenta.
- **Actividades de control:** se debe establecer políticas y procedimientos que se ejecuten en pro de minimizar los riesgos que existen en la consecución de los objetivos.
- **Información y comunicación:** con el fin de que el personal de una empresa capte e intercambie la información necesaria para el desarrollo y la gestión de las actividades.
- **Supervisión:** Todos los procesos deben ser supervisados y al mismo tiempo haciendo las modificaciones pertinentes cuando sea necesario.

(Márquez, 2011) se refiere al ambiente de control como la actitud y la conciencia que tienen los administradores y empleados hacia la importancia del control interno para el cumplimiento del objetivo misional de la entidad, expresada en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los directores, administradores y propietarios de la organización. Se considera que el ambiente de control es la base del resto de los componentes ya que contiene la estructura de las actividades, establece los objetivos y hace la valoración del riesgo, mitigando la probabilidad de error. El ambiente de control se compone de los siguientes elementos:

- **Integridad y valores éticos:** es como se llevan las normas éticas de la empresa.
- **Compromiso por competencia:** es el conjunto de habilidades, conocimientos y destrezas que aporta cada individuo en la empresa.
- **Consejo de directores o comité de auditoría:** son personas independientes que no tienen vínculo laboral con la empresa y pueden supervisar los reportes financieros, evitando que los empleados, administrativos y directores cometan actos deshonestos.
- **Filosofía y estilo operativo de la gerencia:** son las actitudes y acciones de la gerencia para el enfoque y monitoreo de los riesgos de la empresa
- **Estructura organizacional:** es el planear, dirigir y controlar las operaciones de la organización.

**Asignación de autoridad y responsabilidades:** es como se establecen las jerarquías de la organización, para las actividades operativas en cuanto a autoridad y responsabilidad.

**Políticas y Procedimientos:** son el conjunto de lineamientos, de normas que permiten cumplir con un proceso.

El segundo componente de importancia del control interno es la evaluación del riesgo. Este es considerado por (Coopers; Lybrand, 1997) cómo: la identificación y análisis de los factores que pueden ser obstáculo en la realización de los objetivos, y de esta manera establecer la gestión de los riesgos, en especial los que están en continuo cambio.

#### 4.2.4 *Los Procedimientos Como Componente Del Control Interno*

Como se indicó anteriormente, los procedimientos hacen parte de los elementos que conforman el ambiente del control interno; en concreto, describen el conjunto de actividades secuenciales que deben realizarse para cumplir con un propósito o fin, como puede ser la elaboración de un producto o la prestación de un servicio. Los procedimientos pueden existir de manera informal en las organizaciones, pero se recomienda que para que sea validado, es recomendable que se manifiesten de forma escrita.

De acuerdo con Gómez, 2021 citado en (Vergara, 2017), un manual procedimiento "*un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa*", los procedimientos, por lo general, contienen el objetivo general para el cual están diseñados, las

fuentes de información necesarias para el cumplimiento de dicho propósito u objetivo, los resultados esperados con la ejecución del procedimiento, la serie detallada y secuencial de actividades que se deben desarrollar para cumplir con el procedimiento, los responsables de su ejecución y, las fuentes legales en las que se sustenta la existencia del procedimiento, por ello una política que describa el manual de procedimientos se configura como un recurso esencial en la organización para establecer un enfoque estructurado y coherente en la realización del reconocimiento de las incapacidades y recobro de las mismas.

#### *4.2.5 Informe COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de normas – Treadway)*

COSO, es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la Gestión del Riesgo Empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Para ello han desarrollado un modelo que permite integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes del momento.

Actualmente, existen tres modelos del COSO: COSO 1, COSO 2 y COSO 3. En la figura 1 se presentan los componentes de cada uno, que han evolucionado con el transcurso del tiempo, sin embargo, en el trabajo se estudiará el COSO III. (Morán, Álava, Macías, Haro, & Salazar, 2018).

Figura 1  
**Modelos del COSO**

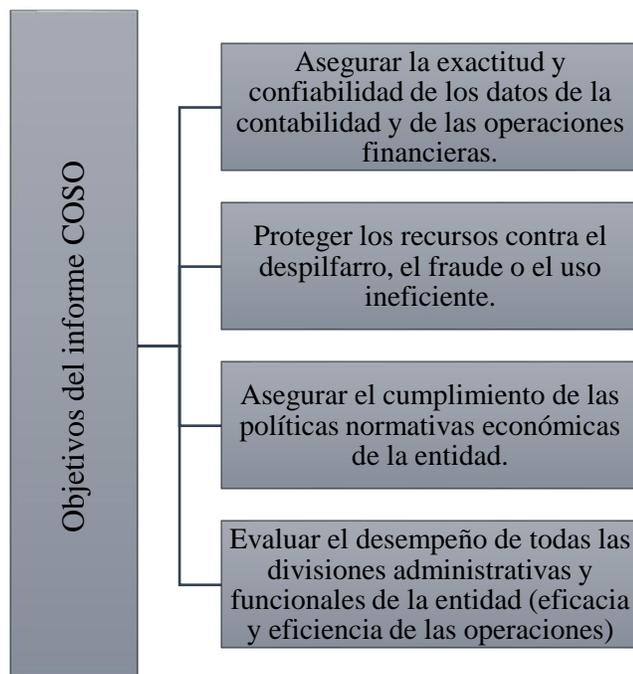
COSO I	COSO II	COSO III
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contiene los siguientes 5 elementos potenciales: a) ambiente o entorno de control; b) evaluación del riesgo; c) actividades de control; d) información y comunicación y e) supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En este modelo se buscó la mejora en los elementos potenciales, como resultado de ello se integra a 8 elementos potenciales: a) ambiente interno; b) establecimiento de objetivos; c) identificación de eventos; d) evaluación de riesgos; e) respuesta a los riesgos; f) actividades de control; g) información y comunicación y h) supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de Roles y Responsabilidades, el cual al final se reconoció su exclusión del modelo establecido.</li> </ul>

Fuente: Información recopilada de informe COSO 2013

#### 4.2.5.1 objetivos del COSO

El COSO define el control interno como aquel proceso que se encarga de realizar la dirección de la organización, con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza en la consecución de los objetivos relacionados en la figura 2, dentro de los cuales se contempla los componentes y principios que se deben tener en cuenta en la implementación de un sistema de control interno.

Figura 2  
*Modelos del COSO*



Nota: Estos objetivos del COSO resumen las áreas clave de enfoque para una gestión efectiva y una gobernanza sólida dentro de una organización. Cada uno de ellos contribuye a garantizar la estabilidad financiera, la integridad operativa y el cumplimiento normativo de la entidad. Fuente: COSO. 2013

#### **4.2.5.2 Ambiente de control en COSO**

El componente ambiente de control es el primero de los cinco componentes que integra el modelo de control interno acorde a las reglas COSO, el cual permite a la empresa establecer los procesos y estructuras importantes para llevar a cabo el proceso de control interno que son la base central para el logro de las metas.

El ambiente de control se basa en principios que inciden en la estructura de las actividades empresariales para el establecimiento de los objetivos, los cuales en base a (Auditoría Superior De la Federación, 2014) se detallan a continuación:

- **Principio 1: – Mostrar Actitud de Respaldo y Compromiso**

Este principio, se base en el compromiso que debe tener la organización con la integridad y los valores éticos, el órgano de gobierno o quien haga sus veces, quien debe ser un ejemplo para el resto de la entidad, lo cual implica no solo hablar de ética y valores, sino tomar acciones que permitan reforzar el compromiso mediante el uso de conductas éticas, las cuales debe ser evaluadas

activamente, permitiendo así que la implementación de estos mecanismos de seguimiento y supervisión no se desvíen en los estándares y en el caso que estos se desvíen se deben abordar de manera oportuna y aplicar correctivos para corregir el comportamiento inapropiado.

- **Principio 2 – Ejercer la Responsabilidad de Vigilancia**

El órgano de gobierno o quien haga sus veces, es el responsable de establecer la estructura de vigilancia adecuada, pues debe demostrar una independencia de la gerencia y vigilar el desarrollo y funcionamiento del control interno, no obstante, el órgano de gobierno debe establecer una serie de responsabilidades, requerimientos y expectativas en relación con el control interno.

Una vez establecidas las directrices y responsabilidades, el órgano de gobierno o quien haga sus veces, debe aplicar los conocimientos y generar vigilancia del control interno, mediante la evaluación periódica entre sus miembros que permita valorar a la administración y tomar medidas acordes a la evaluación.

- **Principio 3 – Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad**

Se debe establecer una estructura organizacional que permita la planeación, ejecución, control y evaluación de la institución en la consecución de sus objetivos. Para ello, la Administración, debe desarrollar responsabilidades generales a partir de los objetivos institucionales los cuales deben estar bajo la vigilancia del director, por lo que se requiere que esta persona tenga un contexto interno y externo de la organización, asegurando una ejecución adecuada de la autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

- **Principio 4 - Demostrar Compromiso con la Competencia Profesional**

Este objetivo, se enfoca en la responsabilidad que tiene la administración para establecer los medios necesarios para contratar, capacitar y retener profesionales competentes. Par lo que se requiere en primer lugar establecer las competencias, habilidades y aptitudes que debe tener el profesional encargado. Para garantizar la competencia profesional, se requiere de realizar evaluaciones periódicas al profesional, quien debe actuar de acuerdo con las políticas establecidas.

Seguidamente se requiere de realizar capacitación que permita al profesional desarrollar competencias profesionales adecuadas, donde se refuercen las normas de conducta.

- **Principio 5 – Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de Cuentas**

Finalmente, este principio, se enfoca en la asignación de responsabilidades de control interno en función de los objetivos de la organización, destacando la necesidad de exigir el cumplimiento de la rendición de cuentas a través de las estructuras, autoridades y responsabilidades, para ello se deben establecer medidas de rendimiento, incentivos y recompensas apropiados. No obstante, se debe evaluar el rendimiento y aplicar recompensas o medidas disciplinarias según corresponda.

#### 4.2.6 *Manuales administrativos*

Para (Hamilton, 1998), los manuales de Políticas y Procedimientos permiten a la organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva, en este mismo sentido, (Alvarez, 2020) afirma que un manual de procedimientos “ *documentan los conocimientos y la experiencia (know how) de un proceso o área y, a partir de éstos, ayudan a que los colaboradores de la organización puedan alcanzar más y mejores resultados cuantitativos y cualitativos*” pág., 43; es decir, el manual contiene una a una la descripción de las actividades que se deben seguir para la realización de las funciones específicas en un cargo, lo cual es una herramienta útil que permite a la organización controlar la operación.

##### 4.2.6.1 *Tipos de manuales*

A saber, existen diferentes tipos de manuales y procedimientos los cuales se clasifican en los siguientes:

- **Manual organizacional:** este tipo de manual se basa en el instrumento administrativo que guía la responsabilidad dentro de una estructura organizativa.
- **Manuales administrativos:** son los documentos que se realizan los procesos de manera ordenada, estos dan información como instrucciones de índole administrativa que compete a la organización y orienta a los integrantes que la conformen y a que de esta forma sus procesos sean más fáciles.

- **Manual técnico:** este va dirigido a los lectores de aplicaciones, pues en este se dictan las pautas de lógica y diseño con las que se ha llevado a cabo una aplicación de documento y debido a que cada programador tiene una manera distinta o peculiar de ejecución, esta debe de ser documentada. (Euroinnova, s.f.)

#### 4.2.6.2 Metodología de consultoría para elaborar manuales de políticas y procedimientos

Según, (Alvarez, 2020), existen 5 etapas que se deben seguir para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos, las cuales se detallan en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Etapas para la elaboración de manuales y políticas*

<b>Etapas</b>	<b>Descripción</b>
1. Hacer el diagnóstico de la estructura documental	- Identificar el estado actual de los manuales de políticas y procedimientos. - Realizar entrevistas con directores, gerentes y responsables de procesos. - Revisar documentos y registros. - Hacer un recorrido por las instalaciones.
2. Elaborar los procedimientos y formatos maestros	- Proporcionar conceptos básicos y definiciones a los participantes. - Presentar procedimientos y formatos maestros. - Explicar la elaboración, revisión y aprobación de documentos controlados.
3. Diseñar la estructura documental	- Definir la cantidad de documentos a elaborar, incluyendo organigramas, mapeos de proceso, perfiles de puesto, procedimientos, métodos, formatos, instructivos y más. - Establecer fechas límite y responsables.
4. Desarrollar los documentos controlados	- Trabajar de manera sostenida con capacitación y consultoría. - Medir el avance de los documentos periódicamente. - Realizar presentaciones de avances al equipo directivo.
5. Difundir los manuales de políticas y procedimientos	- Informar a todo el personal sobre los documentos aplicables y cómo acceder a los manuales electrónicos. - Conducir sesiones grupales de adiestramiento para explicar la relevancia de los documentos para cada puesto. - Realizar auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

---

Fuente: (Alvarez, 2020)

#### 4.2.7 Políticas

“Es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias” (Alvarez, 2020), estas son consideradas fundamentales para las organizaciones, pues permiten crear un entorno ordenado y eficiente, pues establecen estándares para que todos los miembros de la organización sepan cómo deben llevar a cabo sus actividades y cumplir las normas.

##### 4.2.7.1 Características de una política

(Alvarez, 2020), ha establecido una serie de características que permite identificar a una política, las cuales son:

- Establece lo que la Dirección quiere o prever que se haga en cada tema importante de la organización.
- No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento).
- Refleja una decisión directiva para todas las situaciones similares.
- Ayuda a las personas, a nivel operativo, a tomar decisiones firmes y congruentes con la Dirección.
- Tiende a darle consistencia a la operación.
- Es un medio para que a todos se les trate de forma equitativa.
- Orienta las decisiones operativas en la misma dirección. Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo tomen la misma dirección.
- Les quita a los ejecutivos la molestia de estar tomando decisiones sobre asuntos rutinarios.
- Estandariza los procesos, la calidad del servicio, del producto y la atención a clientes internos y externos.
- Estandariza la calidad en los servicios y productos que obtiene la organización de sus proveedores. Pág. 41

#### 4.2.8 El mejoramiento de las políticas y los procedimientos

La definición de una manual de políticas y procedimientos permite contribuir a una mejora continua dentro de la organización, permitiendo así que todos los procesos y actividades se encuentre documentados y sean más ágiles y eficientes. En primer lugar, las políticas y

procedimientos deben ser de fácil acceso y descritas en un formato accesible y comprensible para todos los miembros de la organización, la cual será la guía clara sobre cómo llevar a cabo tareas y procesos específicos.

Es importante que se les realice una depuración y mejora continua a los procesos, ya que estos son cambiantes y deben ser flexibles para garantizar el adecuado cumplimiento y de esta manera conducir a una operación más fluida, coherente y eficiente. (Alvarez, 2020)

#### *4.2.9 Cuentas por cobrar*

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), definen a las cuentas por cobrar como “*documentos por cobrar y otras cuentas por cobrar son derechos contractuales para recibir dinero u otros activos financieros de terceros, a partir de actividades generadas directamente por la microempresa*” (Congreso de la Republica, 2012).

Las cuentas por cobrar son el resultado de las ventas a crédito, en este caso es un valor generado por el pago de incapacidades y/o licencias a los colaboradores de Comfacauca, el cual se cobrara a las entidades como EPS, ARL, AFP, en donde estos reintegran el valor adeudado por medio de unas políticas y requisitos, establecidos y generados en la organización de acuerdo a los plazos determinados de pago, con el fin de obtener beneficios mutuos.

Las organizaciones deben preocuparse por la administración de las cuentas por cobrar, estas generan rentabilidad, pero también grandes riesgos de no ser controladas y atendidas en debida forma, es decir, el control de ellas debe ser riguroso y metódico para obtener los objetivos propuestos ya que pueden llegar a perjudicar sus activos y por ende la liquidez con la cual debe contar la empresa para cumplir con sus compromisos y sus proyecciones de crecimiento, sostenibilidad y competencia.

#### *4.2.10 Incapacidad*

Teniendo en cuenta que la problemática a tratar tiene que ver con el papel del control interno en la gestión de las incapacidades ante las EPS y las ARL, es necesario desarrollar una breve conceptualización sobre el concepto y tipos de incapacidades laborales existentes en materia laboral, según (RAE, 2022), la incapacidad se define como:

“Situación de enfermedad o de padecimiento físico o psíquico que impide a una persona, de manera transitoria o definitiva, realizar una actividad profesional y que normalmente da derecho a una prestación de la seguridad social”. De acuerdo con la legislación laboral colombiana (Función Pública, 2023) existen las siguientes incapacidades:

**Tabla 4**

*Tipos de incapacidad*

<b>Tipo de Incapacidad</b>	<b>Descripción</b>
Incapacidad por enfermedad general	Originada por una enfermedad o accidente no relacionado con el trabajo. La empresa asume los dos primeros días de incapacidad y luego la EPS se hace cargo. El auxilio económico varía: 66.67% del salario base durante los primeros 90 días y 50% posteriormente.
Incapacidad por enfermedad profesional	Resulta de la exposición a factores de riesgo en el trabajo o entorno laboral.
Incapacidad por accidente de trabajo	Causada por un evento súbito relacionado con el trabajo, causando lesiones, perturbaciones o invalidez.
Incapacidad por aborto	Después de un aborto o parto con criatura muerta, la afiliada tiene derecho a una incapacidad por enfermedad general, de 2 a 4 semanas según criterio médico.
Incapacidad temporal	Resulta de una enfermedad o lesión aguda, limitando la capacidad laboral por un tiempo definido (hasta 180 días, prorrogables).
Licencia de paternidad	Descanso remunerado de 2 semanas para el padre trabajador por nacimiento o adopción.
Licencia de maternidad preparto	Una semana antes de la fecha probable del parto, extendible a 2 semanas en casos médicos.
Licencia de maternidad	Licencia remunerada de 18 semanas para la madre al término del embarazo, extendible a adoptantes o padres a cargo del recién nacido.

Nota: Esta tabla resume los diferentes tipos de incapacidades y licencias, junto con sus descripciones y características clave. Fuente: elaboración, 2023

### **4.3 Antecedentes**

La gestión de las incapacidades en el entorno organizacional ha sido un área de constante atención y evolución debido a su influencia en la operación, los resultados financieros y la calidad de vida de los empleados, es por ello que la grande corporación considera imperativo establecer estrategias y procesos efectivos para manejar las incapacidades de manera integral.

#### 4.3.1 A nivel internacional

La investigación denominada “*Evaluación Del Sistema De Control Interno Aplicado A Las Cuentas Por Cobrar De Grupo B.M S. A, En El Año 2018*”, desarrollada por (Espinales, 2018), entorno a la importancia de un adecuado control interno dentro de las organizaciones, basa su investigación en las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A durante el año 2018, haciendo uso de la metodología proporcionada por COSO III, donde se llevó a cabo un análisis integral que abarcó la identificación de los marcos legales y normativos aplicables a la organización objeto de estudio, haciendo uso de la metodología cualitativa, lo que le permitió identificar y analiza la DOFA para el Grupo BM S.A, para así desarrollar una propuesta detallada de políticas y procedimientos con el objetivo de optimizar el manejo eficiente de las cuentas por cobrar en la empresa.

La investigación arrojo como conclusión que existe una ausencia de un manual de control interno actualizado conforme a los estándares de COSO 2013, lo que impide que la empresa garantice el funcionamiento óptimo de sus cuentas por cobrar y, en consecuencia, tomar decisiones informadas.

De otro lado, (Salas, 2019), baso su investigación en la necesidad de mejorar el sistema del departamento de riesgos del trabajo, donde su propuesta se enfoca en la optimización del Sistema de Información Gerencial en el Departamento Provincial de Riesgos del Trabajo del IESS en Chimborazo, en pro de buscar implementar mejoras al sistema, mediante la realización un análisis detallado de la eficiencia administrativa y secretarial de las empresas ubicadas en la ciudad de Riobamba.

Para ello contempla una mejora del sistema de Información Gerencial existente, con el fin de que las organizaciones adopten el sistema para que sea aplicable y beneficioso en el ámbito secretarial, esta adaptación se lleva a cabo con la intención de mejorar el rendimiento y la eficacia del personal que trabaja en el Departamento de Riesgos del Trabajo, mediante una mejora a la gestión de riesgos laborales y optimizar el sistema de información gerencial.

Consecuentemente, (Riera, 2018), aborda su investigación desde la empresa a Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador, quien posee una planta de persona de 4400 empleados aproximadamente, con diversas modalidades contractuales, como personal calificado de libre designación, funcionarios públicos y obreros, la gestión del personal se encomienda a la

subgerencia de Talento Humano. Es por ello que surge la necesidad de optimizar el procedimiento de subsidios por enfermedad común, ya que un previo diagnóstico reveló la urgencia de mejorar el procedimiento de subsidios por enfermedad, ya que presentaba vacíos legales y procedimentales que dificultaban su correcto funcionamiento.

Es importante destacar que el término "subsidio de enfermedad" dentro de esta sistematización se refiere a la prestación legalmente otorgada por el IESS, quien es la entidad encargada de reconocer las incapacidades después del 4 día de la misma, por ello nace la necesidad de rediseñar el procedimiento de compensaciones en el departamento de nómina para así darle el tratamiento conforme a las leyes que salvaguardan sus derechos. Este proceso no solo respalda los derechos de los empleados, sino que también abre el camino para la implementación de mejoras continuas en la organización.

Finalmente, la investigación logro concluir que el proyecto impactó positivamente en la mejora de las estructuras orgánicas establecidas para administrar subsidios por enfermedad, brindando a los colaboradores una sensación de seguridad y bienestar al saber que están respaldados por una empresa que maneja sus compensaciones de manera precisa.

#### *4.3.2 A nivel nacional*

(Hurtado & López, 2019), abordan el tema en cuestión haciendo uso de la metodología descriptiva, analítica cualitativa y comparativa, tomando como referencia el método Covey para modelar las acciones a emprender, lo que permitió hacer un análisis en profundidad de las causas y efectos del ausentismo, así como la identificación de estrategias efectivas para contrarrestar esta problemática y mejorar la sostenibilidad de la empresa, puesto que dentro del diagnóstico realizado se logró evidenciar errores significativos en el proceso de recepción y radicación de incapacidades para los trabajadores, lo que generó pérdidas durante los años 2016, 2017 y 2018.

Este análisis, permitió llevar a cabo un plan de mejoramiento que de acuerdo a la investigación tuvo un impacto significativo en las posibilidades de éxito, logrando así identificar áreas de mejora, para finalmente crear un procedimiento detallado en el departamento de recursos humanos, específicamente en el área de trámites de incapacidades, donde se establecieron los procedimientos para la recepción y radicación de incapacidades ante las EPS.

En este mismo sentido, el trabajo de grado denominado “*Propuesta Para Optimizar El Proceso De Radicación Y Cobro De Incapacidades De La Empresa KAMEX INTERNATIONAL S.A.S*”, desarrollado por (sanchez, 2021), detalla que pese a que la empresa destacada trayectoria de más de 25 años en el mercado nacional e internacional, presenta desafíos significativos en el proceso de radicación y cobro de incapacidades, lo que ha llevado a una acumulación de una cartera histórica pendiente, que abarca aproximadamente 5 años. Esta situación ha tenido un impacto negativo en el flujo de efectivo de la compañía, generando obstáculos financieros y operativos.

Para abordar la problemática, se hace uso de una metodología con enfoque cualitativo, un estudio descriptivo de tipo no experimental y transversal, se emplea entrevistas y análisis documental como principales técnicas para recopilar información relevante de la empresa Kamex International y su proceso de radicación y cobro de incapacidades.

Consecuentemente, se busca mejorar el proceso en su totalidad, por ello se implementa una estrategia de mejoramiento continuo, la cual se centra en el desarrollo y adopción de un manual de procedimientos que establezca claramente el paso a paso del proceso de radicación y cobro de incapacidades.

#### **4.4 Marco legal**

Las incapacidades y licencias se encuentran reguladas en las siguientes leyes, decretos y resoluciones:

- Constitución Política de Colombia. Artículo 48. “*La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.*”
- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Código Sustantivo del Trabajo, artículo 227. En caso de incapacidad comprobada para desempeñar sus labores, ocasionada por enfermedad no profesional, el trabajador tiene derecho a que el empleador le pague un auxilio monetario hasta por ciento ochenta (180) días.

- Ley 776 de 2002. Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Ley 1562 de 2012, en su artículo 3 nos define un accidente de trabajo como todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.
- Decreto Ley 019 de 2012, El Artículo 121 referente al trámite de reconocimiento de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad.
- Ley 1822 de 2017, El artículo 1 establece que toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a que le sea reconocida una licencia de maternidad equivalente a dieciocho (18) semanas calendario, la cual debe ser remunerada con el valor del último salario percibido antes de entrar en período de licencia.
- Decreto 770 de 1975. Los primeros 90 días se paga las 2/3 partes ósea el 66.6%, los segundos 90 días también por el 66.6% y lo que supere los 180 días también sobre el 66.6% o 2/3 partes.
- Decreto 1295 de 1994. Artículo 2o. objetivos del sistema general de riesgos profesionales.
- Decreto 4023 de 2011. El ministerio reglamenta las prestaciones económicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y dicta instrucciones para la creación del SIPE.
- Decreto 2943 de 2013 “Por el cual se modifica el parágrafo 1° del artículo 40 del Decreto 1406 de 1999”, pago de incapacidades.
- Decreto 1352 de 2013, se reglamenta la organización y funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.5.5.11. Otorgamiento de la licencia por enfermedad.
- Decreto 780 de 2016. Pago de la prestación económicas
- Decreto 1427 de 2022. Plazos únicos para la revisión y liquidación de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas Sentencia T-137 de 2012, Corte Constitucional.

- Resolución 3809 de 2019. Procedimiento Conciliaciones Pago de Incapacidades.

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque investigativo**

El enfoque adaptado para la investigación es mixto, el cual para (Sampieri, 2014), “*consiste en un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio*” (pág. 565), donde se buscó integrar la metodología cualitativa y cuantitativa en razón que se muestran resultados estadísticos y precisos, así como también se buscó conocer el nivel de conocimiento entorno a la normatividad que enmarcar el proceso de las incapacidades y su recobro. Dentro de la investigación se logró evidenciar que todos los participantes y sus aportes fueron valiosos para el estudio, ya que permitieron identificar de una manera preliminar las deficiencias originadas por el desconocimiento de la normativa, fortaleciendo así la base de conocimiento que sustenta la investigación.

### **5.2 Tipo de investigación**

Frente al desarrollo de la investigación planteada, se adopta un enfoque mixto que integra la investigación cuantitativa y cualitativa para abordar de manera exhaustiva la problemática planteada, es por ello de acuerdo (Sampieri, 2014), la metodología cualitativa;

Buscar y comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigara) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También, señalan los autores que es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico, el proceso cualitativo inicia con la idea de investigación

El uso de esta, permitió profundizar en las percepciones, opiniones y experiencias de los involucrados en el proceso de la investigación, ya que se realizó una entrevista no dirigida con el fin de indagar a manera preliminar las perspectivas de los encargados de la gestión de cuentas por cobrar (incapacidades), buscando comprender en detalle los desafíos, los factores subyacentes y las percepciones individuales que afectan la interacción entre las incapacidades y el sistema de control interno en COMFACAUCA.

Así mismo se utilizó la metodología cuantitativa, la cual según (Sampieri, 2014), “*son los estudios que utilizan este enfoque confían en la medición numérica, el conteo, y en uso de estadística para establecer indicadores exactos*”, su utilización permitió, identificar en primera medida las cuentas por cobrar relacionadas a incapacidades registradas en la cuenta 138035 denominada incapacidades, así como identificar qué cantidad de unidades monetarias se encuentran catalogadas en difícil cobro, y cuales aún pueden ser recobradas.

Mediante la metodología cuantitativa, se logró en primer lugar identificar las cuentas por cobrar asociadas a incapacidades registradas en la cuenta 138035, denominada "incapacidades". Esta identificación permitió establecer con exactitud cuántas unidades monetarias estaban vinculadas a estas incapacidades en términos cuantitativos. Asimismo, se identificaron las cantidades monetarias catalogadas como de difícil cobro, así como aquellas que aún podrían ser recuperadas.

A través de este enfoque cuantitativo, fue posible determinar el impacto de las Cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades en relación al total de las Cuentas por cobrar. Aunque este impacto no resultó ser significativo en términos porcentuales, es importante resaltar que sí representa un riesgo potencial. Esto subraya la necesidad imperante de implementar medidas y políticas en el sistema de control interno para gestionar de manera adecuada las cuentas por cobrar vinculadas a incapacidades.

### **5.3 Población y muestra**

Con relación a la población, se entrevistó a la persona encargada de la sección de Talento humano, que como se ha manifestado es la encargada de las incapacidades. Por lo tanto población y muestra es una sola.

La muestra presenta la situación de las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades, para lo cual se emplean los datos y registros completos disponibles dentro de la organización Comfacauca para llevar a cabo el análisis.

#### **5.4 Técnicas de recolección de información**

Para alcanzar los objetivos de esta investigación, se emplearán tanto técnicas de recolección de datos cualitativos como cuantitativos, permitiendo así obtener una comprensión completa y detallada de la problemática en estudio.

En primera medida se llevó a cabo una entrevista no dirigida semiestructurada al encargado de talento humano donde se consideraron preguntas relacionadas en el anexo 1, lo que proporcionó una comprensión integral de la gestión de cuentas por cobrar por incapacidades en la Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA, logrando así identificar los desafíos y áreas de mejora en el proceso de gestión de incapacidades, la entrevista se diseñó con el fin de conocer los aspectos críticos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar por incapacidades. Se contestaron los interrogantes sobre su experiencia personal en el proceso hasta la identificación de desafíos, prácticas actuales, impactos financieros y posibles mejoras. A través de esta entrevista, se buscaba capturar una variedad de perspectivas directas de quienes están involucrados en el manejo de estas cuentas, lo que proporcionaría una comprensión completa de la problemática en estudio.

Seguidamente se realizó una encuesta basada en la metodología COSO III (anexo 4), lo que permite establecer que destaca que se utiliza un sistema contable que cruza los bancos con la cuenta 13 cuentas por cobrar de incapacidades. Esta metodología asegura una trazabilidad precisa de las transacciones financieras, lo que contribuye a un manejo más eficiente y controlado, así como el uso del sistema contable SIESA 8.5, para mantener un registro preciso de las cuentas por cobrar.

## **6. Desarrollo**

### **6.1 Caracterizar el procedimiento para la gestión del cobro de incapacidades en el marco de los procesos de gestión de COMFACAUCA.**

En COMFACAUCA, de acuerdo con el análisis conjunto con la sección de Talento Humano, quien es el área responsable de las cuentas por cobrar por concepto de incapacidades, se pudo evidenciar primeramente que la gestión de cobro se realiza según lo que se haya cargado en la cuenta 13803596, las cuales son extraídas por medio de un informe generado del sistema llamado ODOO en el cual se encuentra el valor que cada EPS adeuda a ComfacaUCA. No obstante, dicha incapacidad registrada no se detalla a quien corresponde, esto se evidencia por la falta de organización en el descargue y la falta de información, ya que este reporte solo contiene los documentos de nómina cargados en cada quincena y por ende no se puede identificar a qué empleado corresponde la incapacidad que está pendiente de que la EPS la reconozca.

Adicionalmente se encontró que hay incapacidades pendientes por transcribir debido a la falta de documentación por parte de los trabajadores, lo cual se debe a desconocimiento no solo de quien recibe la documentación, si no de quien la entrega para su registro y radicación, por ejemplo; se encuentran incapacidades no legibles, sin soportes anexos para cuando la norma lo exige, historia clínica o el dictamen médico sobre la enfermedad del paciente (epicrisis), Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Formulario Único de Reclamación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Furisps), el cual se usa en la atención a los servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito y eventos terroristas o catastróficos, resultados por COVID, incapacidades pendientes de corrección debido a que la EPS se la generó mal, registro Civil y demás documentos establecidos como requisitos para la transcripción descritos en el capítulo 4, decreto 1427 de 2022, capítulo 4.

Así como existen otros casos, donde se contaba con toda la documentación, pero no se había realizado la gestión del cobro de la incapacidad ya que no se contaba con una persona encargada para la realización de los trámites correspondientes.

Dentro del diagnóstico inicial, se logró evidenciar que una de las deudas más significativas asciende a un valor aproximadamente de 122.000.000 con Servicio Occidental de Salud EPS, ya

que se tenía una deuda presunta por pagos de seguridad social, motivo por el cual la EPS en mención se negó a reconocer las incapacidades generadas por los empleados de Comfacauca afiliados a dicha entidad. No obstante se acudió a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1438 de 2011, donde se determina que: (...) *Según la norma citada al tener la incapacidad temporal, el periodo de tiempo es superior a tres (3) años, razón por la cual por prescripción, no aplica reconocimiento por reembolso de prestación económica a Cargo del SGSSS por intermedio de la EPS, el costo de la prestación económica debe ser asumido por el empleador*”, es por esta razón, que muchas de las prestaciones económicas están pendientes en las cuentas por cobrar, por este motivo la sección de Talento Humano ha solicitado por medio de correos electrónicos y llamadas desde el 2021 al departamento jurídico de su apoyo pero este a pesar de haber intervenido ante las EPS con tutelas, no ha actuado de manera oportuna de un posible cobro judicial.

Ahora bien, tras la llegada de la persona que actualmente se encarga del proceso, se ha adelantado un proceso de recobro de acreencias con las entidades que se encuentran en proceso de liquidación, por lo que Comfacauca realizó recurso de reposición a Salud Vida Eps y Cafesalud Eps por un valor de 18'000.000 y 13'000.000 respectivamente, pero las entidades manifestaron que sus activos eran inferiores que sus pasivos, por tanto había un desequilibrio financiero y no podían pagar los valores adeudados, lo mismo ocurre con Coomeva a quienes Comfacauca les solicitó el reconocimiento de unas incapacidades que estaban pendientes de pagar y transcribir, teniendo en cuenta que existía una ausencia en algunos pagos de seguridad social, los cuales fueron aclarados y corregidos, pero al pasar de los meses la EPS Coomeva se declaró en liquidación entonces la Caja de Compensación realizó solicitud de acreencias quedando en lista de espera para pago.

Así mismo se ve reflejada una deuda mayor a 360 días por valor de 18'000.000 con la NUEVA EPS, en la revisión se pudo evidenciar que en la gestión realizada por Talento humano se envían diferentes tipos de oficios en los cuales se solicita a la EPS el reconocimiento de incapacidades por algunos casos específicos de colaboradoras los cuales se mencionan a continuación:

- El 25 de enero de 2019, la sección de Talento Humano presentó un derecho de petición solicitando el reconocimiento económico para una trabajadora en particular. En este documento, se instó a Comfacauca a que la EPS reconociera las incapacidades pendientes

de la afiliada en cuestión. Estas incapacidades, correspondientes a un período desde agosto de 2017, no habían sido canceladas por NUEVA EPS. La razón dada por NUEVA EPS fue que las prestaciones económicas estaban vinculadas a una enfermedad laboral. Sin embargo, la empresa emitió una calificación de invalidez emitido por la Junta Nacional, dejando claro que los diagnósticos presentados estaban relacionados con una enfermedad de origen común y no laboral.

En consecuencia, el 24 de septiembre de 2019, NUEVA EPS respondió que no era viable realizar el pago de estas incapacidades, ya que la colaboradora había completado 180 días de incapacidad continua y, a partir del día 181, el reconocimiento recaía en la responsabilidad del fondo de pensiones al que estaba afiliada. Ante esta situación, la auxiliar de Talento Humano presentó una objeción, puesto que la trabajadora ya había superado los 541 días de incapacidad, lo que indicaba que el reconocimiento debía ser asumido por la EPS en lugar del fondo de pensiones. En respuesta a la objeción planteada por Comfacauca, NUEVA EPS se vio obligada a reintegrar a la afiliada y a denegar todas las incapacidades pendientes por reconocer, debido a que la colaboradora había obtenido una PCL (Pérdida de Capacidad Laboral) inferior al 50%.

Además de esto, se pudo constatar que la cartera se vio impactada, ya que a medida que la colaboradora continuaba incapacitada, NUEVA EPS respondía con rechazos a las transcripciones y solicitaba documentos diversos en cada respuesta. Esto conllevó a una dilación en los procesos de pago y a la generación de presiones para obtener el derecho a cobrar estas incapacidades, basándose (Congreso de La República, 2011),

Según la norma citada al tener la incapacidad temporal, el periodo de tiempo es superior a tres (3) años, razón por la cual, por prescripción, no aplica reconocimiento por reembolso de prestación económica a Cargo del SGSSS por intermedio de la EPS, el costo de la prestación económica debe ser asumido por el empleador. Artículo 28, ley 1438 de 2011

Lo expuesto anteriormente evidencia una vez más que la falta de conocimiento acerca de cómo deben ser reconocidas las incapacidades; puesto que mediante el Concepto 006351 de 2021 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es muy claro en afirmar que:

...No obstante, existe una excepción a la regla anterior. Como se indicó anteriormente, el concepto de rehabilitación debe ser emitido por las entidades promotoras de salud antes del día 120 de incapacidad y debe ser enviado a la AFP antes del día 150. Si después de los 180 días iniciales las EPS no han expedido el concepto de rehabilitación, serán responsables del pago de un subsidio equivalente a la incapacidad temporal, con cargo a sus propios recursos hasta tanto sea emitido dicho concepto.

Es decir, que, si las EPS no cumplen con el plazo establecido para la emisión del concepto de rehabilitación dentro de los primeros 180 días de la incapacidad, se verán obligadas a asumir la responsabilidad de pagar un subsidio de incapacidades con sus propios fondos, hasta que se cumpla con la emisión del concepto. Ahora bien, retomando la particularidad del caso, se experimentó una pérdida en los valores pendientes de pago por parte de NUEVA EPS, ya que esta entidad no asumió el reconocimiento económico. En consecuencia, se está a la espera de un concepto jurídico que defina si se procederá a castigar los valores registrados en las cuentas por cobrar de la colaboradora en cuestión. No obstante, es importante tener en cuenta que como T.H encargados del proceso de las incapacidades de los empleados se debe tener mínimamente las bases para orientar a los mismos en los procesos de cobro de sus incapacidades ante el AFP.

Por otro lado, se suscitó otro caso de otra colaboradora en la que habían incapacidades no reconocidas por la NUEVA EPS, ya que no se habían cobrado y estaban a punto de prescribir, es por ello que la sección de Talento Humano realizó derecho de petición cobrando 3 incapacidades consideradas prorrogas, desde el 30 de septiembre de 2021, a las cuales la EPS respondió el 13 de enero de 2022 que pagarán las prestaciones de acuerdo al, (Ministerio de protección social, 2022), donde *“se fijan plazos únicos para la revisión y liquidación de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas (15 días hábiles) y para el pago de las mismas al aportante (5 días hábiles), estableciendo el pago mediante transferencia electrónica”*. Decreto 1427 de 2022

Durante la revisión preliminar, se identificó otro caso en el cual la sección de Talento Humano de Comfacauca solicitó el pago de incapacidades de una colaboradora que estaba afiliada a la EPS MEDIMAS. Sin embargo, debido a circunstancias inevitables, MEDIMAS se declaró en liquidación y el reconocimiento de las incapacidades pasó a la NUEVA EPS. Ante esta situación, la EPS comunicó que, para proceder al pago, era necesario presentar todas las certificaciones de incapacidades para su revisión y transcripción. En fecha 18 de noviembre de 2020, se realizó una

solicitud de reconocimiento adjuntando los documentos requeridos por la entidad de salud para continuar con el proceso de pago de las incapacidades. No obstante, la EPS exigió el certificado de afiliación de la EPS Medimas, lo que llevó a presentar nuevamente la solicitud el 27 de abril de 2021 con dicho certificado.

A pesar de estos esfuerzos, la EPS continuó solicitando los mismos documentos en un intento evasivo de prolongar el proceso y acercarse a la prescripción del derecho. En vista de esta situación, se volvió a presentar la solicitud el 16 de julio de 2021. Sin embargo, en respuesta a estas solicitudes, la Nueva EPS reiteró que no realizaría el reconocimiento de las incapacidades, argumentando que las mismas eran continuas y se encontraban dentro de los primeros 180 días de incapacidad, siendo responsabilidad del fondo de pensiones el reconocimiento a partir del día 181. Ante este panorama, Comfacauca solicitó a la colaboradora el 22 de diciembre de 2021 que gestionara el pago de estas incapacidades ante el Fondo de Pensiones Colpensiones, ya que habían sido pagadas a ella y el AFP debía reintegrar ese valor a la empresa. Sin embargo, la colaboradora no llevó a cabo dicho proceso y además terminó su contrato laboral. Esto generó la necesidad de castigar los valores por parte de la auxiliar de Talento Humano, ya que no serían reembolsados, lo que resultó en una pérdida de recursos para la empresa.

Como se ha venido mencionado durante el transcurso del desarrollo de la investigación, existente unos graves vacíos en la normatividad que rige al sistema de seguridad social, específicamente a las incapacidades, esto cobra especial relevancia al considerar que, en el momento en que se anticipa que una empleada alcanzará el día 181 de incapacidad, es responsabilidad de Comfacauca informar por medio de una comunicación escrita al empleado que, una vez se cumpla dicho día, el pago del auxilio por incapacidad a través de la nómina cesará, y es menester del fondo de pensiones al que se encuentre afiliada, hacer llegar todos los soportes que este le solicite para el reconocimiento de esta.

Seguidamente, el 24 de diciembre de 2019 realizaron una solicitud de transcripción de incapacidades por cinco colaboradores para que sean reconocidas y pagadas en los términos establecidos por el decreto 1427 de 2022.

El 30 de enero de 2020 Comfacauca ejerció derecho de petición solicitando a la NUEVA EPS el reconocimiento y pago de unas incapacidades de un colaborador, ya que había cumplido

más de 540 días en incapacidad y se les indico que es una incapacidad general y que a partir del día tres hasta el día 180 la paga la Eps, del día 181 al 540 lo paga el Fondo de Pensiones y al cumplir el día 541, para personas que no han tenido una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%, las incapacidades deben asumirlas las EPS, por tal razón ellos debieron cumplir con el reconocimiento económico de las incapacidades, pero a pesar de realizar esta solicitud la Nueva EPS respondió que no las reconocerá debido a que el afiliado presenta una PCL (Pérdida de Capacidad Laboral) inferior al 50%.

Para este caso, es importante tener presente los escenarios:

1. Cuando el PCL es inferior al 50%, situación en la que *“el empleador debe proceder a reincorporar al trabajador en el cargo que venía desempeñando o en otra actividad acorde con su situación de discapacidad, siempre y cuando los conceptos médicos determinen que se encuentra apto para ello”*; es decir, para este caso el empleado es acreedor al derecho de estabilidad laboral reforzada mencionado en por (Corte Constitucional, 2021)
2. Cuando se dictamina una incapacidad permanente parcial, por pérdida de capacidad laboral, inferior al 50%, y el trabajador no recupere su capacidad laboral, y por esa causa, el médico tratante le siga extendiendo incapacidades, superando los 540 días, pese a haber sido evaluado por la junta de calificación de invalidez. Es decir, no resulta posible su reintegro al cargo, debido a la misma incapacidad del trabajador para reincorporarse a sus funciones, es menester de las EPS pagar incapacidades superiores a 540 días, aun a calificados con disminución ocupacional menor al 50 % (Ambito Juridico, 2017)

El 30 de enero de 2020 se realizó un derecho de petición a la EPS por una colaboradora la cual tenía incapacidades pendientes por reconocer y aún no había cumplido 180 días en incapacidad continua, por tanto, la EPS está en el deber de reconocerlas, la norma con la cual se rigió Comfacauca para solicitar el cobro es (Presidencia de la Republica, 2012) en donde se expresa que

Referente al trámite de reconocimiento de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad señala: el trámite para el reconocimiento de incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad o paternidad, a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberá ser adelantado, de manera directa, por el empleador ante las entidades promotoras de salud, EPS. En consecuencia, en ningún caso puede ser trasladado

al afiliado el trámite para la obtención de dicho reconocimiento. Para efectos laborales, será obligación de los afiliados informar al empleador sobre la expedición de una incapacidad o licencia. Ley 19 de 2012, artículo 121

De acuerdo con lo anterior el 6 de febrero de 2020 la NUEVA EPS indicó que no es posible el reconocimiento económico ya que la colaboradora cumplió 180 días en incapacidad continua y a partir del día 181 el reconocimiento es responsabilidad del fondo de pensiones a la cual está afiliado.

El 31 de enero de 2020 se realizó derecho de petición por 12 incapacidades por concepto de enfermedad general las cuales no han sido pagadas por la EPS.

El 10 de marzo de 2020, se realizó derecho de petición por 18 incapacidades por concepto de enfermedad general las cuales no han sido pagadas por la EPS, y donde se aclara que según el Decreto 1427 de 2022, *“se fijan plazos únicos para la revisión y liquidación de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas (15 días hábiles) y para el pago de las mismas al aportante (5 días hábiles), estableciendo el pago mediante transferencia electrónica”*

El 20 de noviembre de 2020, se realizó solicitud de pago de incapacidades de dos colaboradoras ya que en varias ocasiones se le solicitó el reconocimiento, pero la EPS había sido evasiva respondiendo que se necesitaban las planillas de seguridad social y por tanto adjuntan los soportes con el fin de dar continuidad al pago.

El 6 de enero de 2021, Comfacauca solicitó por medio de derecho de petición el pago de 24 incapacidades, las cuales no han sido reconocidas por la NUEVA EPS en los tiempos establecidos descritos en el Decreto 1427 de 2022.

En resumen, esta investigación arroja luz sobre la existencia de un conocimiento insuficiente en relación al funcionamiento del sistema de seguridad social, en particular en lo referente a las incapacidades. Esta problemática se agrava, ya que los derechos de petición, recursos de apelación y otros documentos emitidos ante las EPS con el propósito de solicitar el reconocimiento de incapacidades, son gestionados por el departamento de talento humano sin contar con un sólido dominio de aspectos jurídicos y legales, ni el apoyo del área jurídica.

Facilitando el hecho que EPS puedan negarse con facilidad a reconocer dichas incapacidades, aprovechando las posibles inconsistencias en los procedimientos seguidos.

Además, se destaca que la ausencia de un sistema de control efectivo para el seguimiento de las incapacidades generadas y la falta de un procedimiento debidamente estructurado y adaptado a las particularidades de Comfacauca son elementos que contribuyen al problema. Esta situación no solo dificulta la gestión adecuada de las incapacidades, sino que también afecta la posibilidad de realizar un seguimiento efectivo y garantizar un cumplimiento adecuado de los plazos y requisitos legales que deben cumplir las incapacidades para su debido recobro.

## **6.2 Evaluar el ambiente de control y los riesgos a los que está expuesta la gestión de las cuentas por cobrar por el concepto de incapacidades en la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.**

Para poder desarrollar este objetivo, se hace necesario una evaluación exhaustiva y sistemática del ambiente de control y los riesgos inherentes a la gestión de las cuentas por cobrar por concepto de incapacidades en la Caja de Compensación Familiar del Cauca (COMFACAUCA), para ello se planteó unas estrategias haciendo uso de la Matriz DOFA establecida (anexo 2), papeles de auditoria (anexo 3) y el análisis de las encuestas realizadas a los directivos (anexo 4) que permitió identificar, analizar y comprender tanto los elementos que conforman el ambiente de control como los riesgos potenciales que podrían afectar la eficacia y eficiencia de la Cuentas por cobrar, para lo cual se han establecido unas y parámetros para la evaluación.

### *6.2.1 Definición de Variables y Parámetros de Evaluación*

Se buscó identificar y establecer claramente las variables y criterios que serán utilizados para evaluar el ambiente de control y los riesgos asociados con la gestión de cuentas por cobrar por incapacidades en COMFACAUCA, las cuales se relaciona en el anexo 3, donde se relacionaron variables como: conocimiento normativo del personal, existencia de políticas y procesos, control interno de las cuentas por cobrar por incapacidades, documentos para radicación de incapacidades, capacitación del personal en legislación de seguridad social, monitoreo y seguimiento de cuentas por cobrar, existencia de equipo o departamento especializados y conocimiento del impacto en los gastos de la organización.

La evaluación preliminar realizada mediante el anexo 3, revela el área clave de dentro de la gestión de cuentas por cobrar por incapacidades en COMFACAUCA, lo que permitió dar una versión preliminar de los hallazgos encontrados, puesto que se destaca un reconocimiento insuficiente del marco normativo del sistema de seguridad social en el proceso normativo colombiano, lo que indica la necesidad de fortalecer la formación del personal en este ámbito crucial.

Con relación a la existencia de políticas y procedimientos para las incapacidades, se constata que no existe una política definida, por tanto, hay una ausencia de procedimientos

documentados dando un espacio a la ambigüedad e ineficiencias. Esta situación apunta hacia la oportunidad de establecer procesos claros y procedimientos detallados que regulen la gestión de las incapacidades. A pesar de contar con un área de control interno, esta no ha realizado un seguimiento a la falta de las políticas y a la falta del apoyo jurídico en casos de cobros coactivos.

Este hallazgo resalta la necesidad de una coordinación más integral entre áreas y la inclusión de asesoramiento jurídico para una gestión de recobro de incapacidades más certera.

La solicitud de documentos necesarios para el proceso de radicación de la incapacidad de acuerdo a los requisitos normativos presenta una falencia, lo que se debe a una falta de cumplimiento por parte de los empleados, llevando a obstaculizar la correcta radicación y el procesamiento de las incapacidades, lo que indica la necesidad de asegurar la entrega oportuna de los documentos requeridos.

Al no existir capacitación al personal en torno a la legislación relacionada con la seguridad social, lo cual revela una oportunidad de mejora para la entidad, pues si se ejecutan estas capacitaciones, se logra optimizar el monitoreo y seguimiento más completo a las cuentas por cobrar relacionadas con las incapacidades. Aunque se realiza seguimiento desde el área de Talento Humano, la ausencia de seguimiento desde el área de control interno y del apoyo del área jurídica representa una oportunidad de mejora para garantizar una gestión integral y adecuada.

Finalmente, existe una falta del ordenamiento en las cuentas por cobrar en los gastos de la organización por parte de los empleados encargados del proceso de incapacidades, lo que puede tener un efecto en los recursos financieros de COMFACAUCA, si se descuida el proceso de recobro, ya que, si las cuentas por cobrar no se gestionan manera eficaz, pueden generar retrasos en la recuperación.

En base a lo anterior, es esencial abordar esta falta de conocimiento y conciencia del personal de COMFACAUCA, esto implica proporcionar capacitación acerca de las regulaciones y normativas pertinentes, para concientizar a todos los empleados sobre la importancia de proporcionar información completa y oportuna.

Estos hallazgos enfatizan la necesidad de mejorar la capacitación del personal, fortalecer la coordinación entre áreas, establecer procesos claros y procedimientos documentados, y asegurar un monitoreo completo y eficaz de las Cuentas por cobrar por incapacidades.

### *6.2.2 Identificación de Riesgos Específicos y evaluación del proceso actual*

La elaboración de la entrevista (anexo 4), permitió identificar posibles riesgos asociados al proceso de incapacidades, los cuales se detallan a continuación:

#### **1. Falta de conocimiento Normativo**

Como se ha identificado a lo largo de la investigación, existe un gran vacío en la normatividad que rige el sistema de seguridad social, lo que ha llevado a la identificación de errores posteriores que a la fecha no se han podido subsanar. Esta carencia de las bases en normas tiene y puede seguir contribuyendo a tener una serie de implicaciones negativas.

Esta falta de comprensión normativa puede llevar a errores en el registro de las incapacidades según su origen, mal procedimiento en las incapacidades que cumplan mayor a 180 días y aquellas que superen el día 540. Esto podría manifestarse de varias maneras: Primero con la omisión de requisitos que son indispensables para el registro y recobro de las incapacidades generadas que permita realizar una adecuada gestión.

Es así, que el no conocimiento adecuado de la normatividad conlleva riesgos significativos, e implicaciones legales, por el no reconocimiento de un auxilio de incapacidad, cuando este haya superado el día 541, o cuando se presentan incapacidades con prórroga por los diagnósticos, o en su defecto cuando se presenta una cartera que no corresponde a la EPS o ARL o viceversa, logrando determinar algunos escenarios como:

- El no reconocimiento de un auxilio de incapacidad después del día 541, ya que, superado este tope de días, la incapacidad debe ser reconocida por la EPS, lo que implica que se debe reconocer el auxilio de incapacidad en la nómina y por ende se genera una nueva cuenta por cobrar a cargo de la EPS o ARL según se el caso, siempre y cuando no se haya determinado pérdida de capacidad laboral, la no gestión adecuada de este tipo de incapacidades conlleva a problemas legales y posibles pérdidas financieras por tutelas.
- La gestión inadecuada de incapacidades consideradas prórroga cuando estas lo son, ya que podría llevar al rechazo por parte de las EPS o ARL, cuando esta no ha sido emitida como prórroga y es considerada como tal.

## 2. Riesgo de Pérdida por Incobrabilidad

Este surge, cuando las EPS o ARL, se niega a pagar una incapacidad, lo que podría resultar en la no recuperación de las cuentas por cobrar, para ello es necesario que una vez el empleado haya generado la incapacidad y remitido a talento humano, esta se valide de inmediato para poder solicitar corrección.

Existen casos donde se emiten incapacidades que las EPS las niegan por no cumplir con los requisitos mínimos, o donde son rechazados sin causa justificada, lo que genera riesgo por el no pago de estas; por ejemplo, cuando al realizar la transcripción de incapacidades, se determina que es otorgadas por profesionales de la salud distintos a los de la EPS a la cual el empleado se encuentra afiliado y teniendo en cuenta que Algunas EPS están invocando el Art 38 de la ley 1295 de 1994 para negar la transcripción de incapacidades otorgadas por los médicos de la medicina prepagada o profesionales de la salud distintos a los de la EPS del trabajador, se requiere que estas sean validadas previamente para evitar que no sean reconocidas.

En este mismo sentido, cuando la EPS solicita la histórica clínica y el empleado no la suministra, en base al decreto 1427 artículo 2.2.3.3.3, donde cita que ... “, *allegando con la solicitud, la epicrisis, si se trata de internación, o el resumen de la atención, cuando corresponde a servicios de consulta externa o atención ambulatoria*”; es decir, que pese a existir la ley anti-trámites, si la EPS solicita la Historia clínica o epicrisis, el empleado debe suministrarla, con el fin de gestionar adecuadamente el recobro de la incapacidad y teniendo en cuenta la ley anti tramite, regulada por el (Decreto ley 019 de 2012) que en su artículo 121 que dispone:

El trámite para el reconocimiento de incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad o paternidad a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberá ser adelantado, de manera directa, por el empleador ante las entidades promotoras de salud, EPS. En consecuencia, en ningún caso puede ser trasladado al afiliado el trámite para la obtención de dicho reconocimiento. (Congreso de la Republica, 2012)

Para este caso, se debe presentar una queja ante la Superintendencia Nacional de Salud, para que esta efectúe la investigación pertinente y aplique las sanciones a que haya lugar.

Es importante, que se genere una adecuada gestión de las incapacidades y tener muy en cuentas los casos en los cuales las EPS niegan incapacidades y que hacer en los casos en las que las EPS nieguen incapacidades para evitar el riesgo de pérdida de incobrabilidad, para ello, cuando la EPS o ARL no reconoce una incapacidad, existen instrumentos jurídicos para hacerlas exigibles;

en primera medida colocar una queja ante la superintendencia de salud o demandar a la EPS para que le pague las incapacidades, para ello se debe tener en cuenta “*que el empleador debe interponer una demanda laboral a la EPS para que el juez ordene el pago de las incapacidades sin encuentra probado el derecho reclamado*” (Gerencie , 2023).

En este mismo sentido, el (Ministerio de protección social, 2022), mediante el decreto 1427, establece en su artículo 2.2.3.4.3:

Que una vez pasados los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación por el aportante, o del interesado en los eventos de licencia de maternidad por extensión. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, la entidad promotora de salud o la entidad adaptada efectuarán el pago de las prestaciones que haya autorizado, directamente al aportante, o al interesado, según corresponda, mediante transferencia electrónica. La EPS o entidad adaptada que no cumpla con el plazo definido para el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas, deberá realizar el reconocimiento y pago de intereses moratorios al aportante, de acuerdo con lo definido en el artículo 4 del Decreto Ley 1281 de 2002.

Es decir, que COMFACAUCA, puede hacer uso de este recurso no solo para el reconcomiendo de la incapacidad, sino para el pago de intereses moratorios.

### **3. Ausencia de Políticas y Manuales**

La ausencia de manuales y políticas específicas para una adecuada gestión de cuentas por cobrar representa el mayor riesgo identificado, pues no existe una orientación documentada, lo que puede inducir al error, debido a la falta de conocimiento de la normatividad y del proceso de cómo se debe gestionar adecuadamente una incapacidad, según su origen o días.

Para abordar este riesgo, se requiere del desarrollo de manuales y políticas que faciliten el proceso de la gestión de las incapacidades, donde se ostente el debido proceso y los pasos detallados para el registro, seguimiento y recuperación de las incapacidades, así como los plazos para la radicación y recobro.

### 6.2.2.1 Evaluación de magnitud de cada impacto

La tabla 6, presenta la evaluación de los riesgos identificados dentro del proceso de incapacidades dentro de COMFACAUCA, lo que permite generar una visión del riesgo, posible impacto y probabilidad de ocurrencia, generando como resultado, que un riesgo de alta prioridad que requiere atención inmediata para la creación y establecimiento de políticas y manuales adecuados.

**Tabla 6**

*Matriz de ocurrencia de riesgo*

<b>Riesgo</b>	<b>Magnitud de Impacto</b>	<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Rechazo de prórrogas de incapacidades	Moderado	Moderado	Moderado
Pérdida por incobrabilidad	Alto	Bajo	Moderado
Ausencia de políticas y manuales	Alto	Alto	Alto

Fuente: elaboración propia, 2023

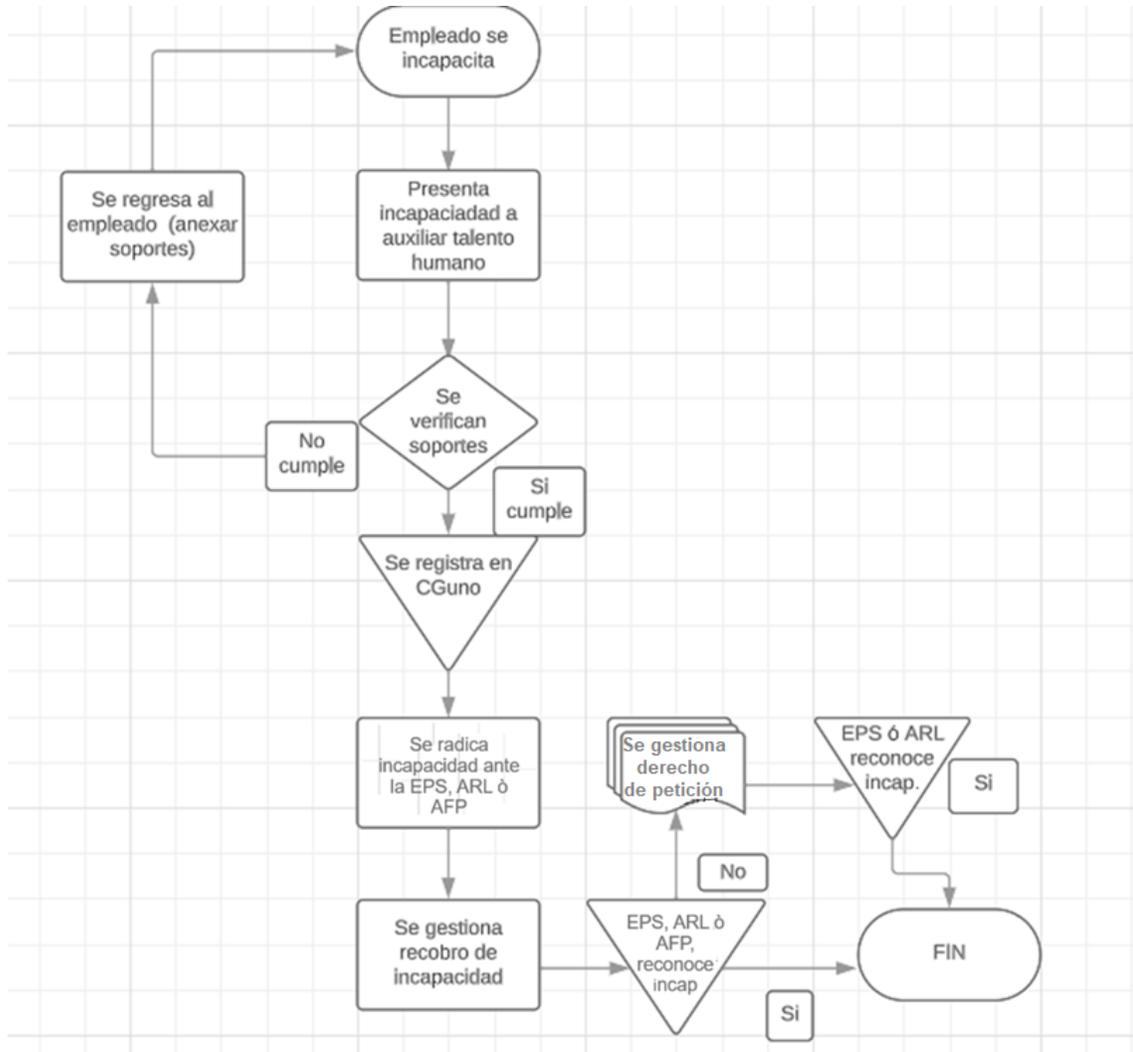
### 6.2.3 Identificación de mejora en el proceso de las incapacidades

El organigrama de la caja de compensación familiar COMFACAUCA, indica que la administración de gestión humana se encuentra a cargo del jefe de talento humano quien es el encargado del área de talento humano, y a través de auxiliar de talento humano, quien es el responsable del cumplimiento del registro de las incapacidades.

Para un mejor control y registro de las incapacidades, se presenta un flujograma del proceso para implementar dentro de la organización.

Figura 3.

Flujograma del proceso de incapacidades



Fuente: Elaboración propia, 2023

Como se representa en el flujograma, el manejo de las incapacidades inicia en el momento en el que un trabajador presenta su incapacidad, que le impide desarrollar el cumplimiento de sus funciones, dicha incapacidad puede ser de origen común o laboral. El trabajador reportar a la auxiliar de talento humano la incapacidad y esta procede a validar si cumple con todos los requisitos de acuerdo al Artículo 2.2.3.3.2, del decreto 1427 de 2022, “El médico u odontólogo tratante, según sea el caso, deberá expedir el documento en el que certifique la incapacidad del afiliado, el cual debe contener como mínimo”

1. Razón social o apellidos y nombres del prestador de servicios de salud que atendió al paciente
2. NIT del prestador de servicios de salud
3. Código del prestador de servicios de salud asignado en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS)
4. Nombre de la entidad promotora de salud o entidad adaptada
5. Lugar y fecha de expedición
6. Nombre del afiliado, tipo y número de su documento de identidad.
7. Grupo de servicios: Consulta externa Apoyo diagnóstico clínico y complementación terapéutica Internación Quirúrgico Atención inmediata
8. Modalidad de la prestación del servicio: Intramural Extramural unidad móvil Extramural domiciliaria Extramural jornada de salud Telemedicina interactiva Telemedicina no interactiva Tele
9. medicina telexperticia Telemedicina tele monitoreó
10. Código de diagnóstico principal, utilizando la Clasificación Internacional de Enfermedades - CIE, vigente
11. Código de diagnóstico relacionado, utilizando la Clasificación Internacional de Enfermedades - CIE vigente
12. Presunto origen de la incapacidad (común o laboral) DECRETO NÚMERO 1427 DE 2022 HOJA No 9 de 17 Continuación del decreto: *"Por el cual se sustituye el Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, se reglamentan las prestaciones económicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones"*
13. Causa que motiva la atención. Se registra de acuerdo con el presunto origen común o laboral
14. Fecha de inicio y terminación de la incapacidad;
15. Prorroga: Si o No
16. Incapacidad retroactiva: Urgencias o internación del paciente Trastorno de memoria, confusión mental, desorientación en persona tiempo y lugar, otras alteraciones de la esfera psíquica, orgánica o funcional según criterio médico u odontólogo Evento catastrófico y terrorista.
17. Nombres y apellidos, tipo y número de identificación y firma del médico u odontólogo que lo expide. (Ministerio de Protección social, 2022)

Lo anterior, para poder iniciar con el trámite de reconocimiento y radicación de la incapacidad, si no cumple con lo mencionado anteriormente y los requisitos establecidos en la tabla 5, y adicional no es legible, se devuelve al empleado para que solicite a su médico tratante la corrección de la incapacidad o anexe los soportes que exige la norma.

**Tabla 7**

*Requisitos según tipo de incapacidad*

<b>Tipo de Incapacidad</b>	<b>Requisitos de Soporte</b>
Enfermedad General	- Original y copia de la incapacidad expedida por el médico. - Contener nombres, apellidos y número de documento de identidad del paciente. - Fecha de inicio, número de días, diagnóstico, fecha de prescripción y datos del médico tratante. - Fotocopia de historia clínica o epicrisis.
Accidente de Trabajo	- Original de la incapacidad. - Fotocopia de historia clínica o epicrisis correspondiente a la fecha de la incapacidad. - Copia del reporte de Tránsito (en caso de accidente de tránsito). - Declaración juramentada en ausencia de reporte de Tránsito. - Copia del SOAT.
Licencia de Paternidad (Ley María)	- Fotocopia de registro civil de nacimiento del hijo. - Historia clínica del día del nacimiento del hijo. - Copia de la cédula del padre.
Licencia de Maternidad	- Original de la licencia expedida por el médico. - Contener nombres, apellidos y número de documento de identidad del paciente. - Fecha de inicio, número de días, diagnóstico, fecha de prescripción y datos del médico tratante. - Fotocopia del certificado de nacido vivo o registro civil de nacimiento del hijo. - Fotocopia de historia clínica o epicrisis.

Fuente: (Ministerio de Protección social, 2022)

Si la incapacidad cumple con todos los criterios, se registra en el software CGuno y se procesa, para dar espera a 15 días de auditoría médica para realizar el procedimiento de recobro, si la EPS o ARL no reconoce la incapacidad, se procede a gestionar derechos de petición para su debido reconocimiento hasta que sea reconocida.

### **6.3 Diseñar la política de gestión de incapacidades para la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.**

A continuación, se presenta la propuesta para el desarrollo del manual de procesos y procedimientos para la política en la gestión de las incapacidades para la Caja de compensación familiar COMFACAUCA

#### **1. Objetivo:**

Dar trámite a las incapacidades médicas de origen común y laboral, licencias de maternidad o paternidad, emitidas por las entidades promotoras de salud (EPS), Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y el trámite ante a las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), de acuerdo a las disposiciones legales y normativas.

#### **2. Alcance:**

El presente procedimiento aplica para las incapacidades generadas por las entidades promotoras de salud (EPS), Administradora de Riesgos Laborales (ARL), de los empleados de la caja de compensación familiar del Cauca COMFACAUCA.

#### **3. Definiciones y referentes legales**

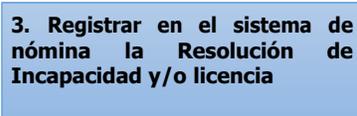
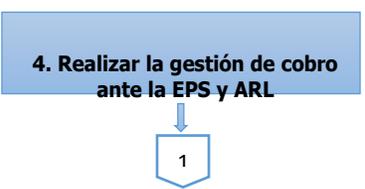
- **Incapacidad temporal.** Artículo 2 Ley 776 de 2002 y Ley 1562 de 2012. *“Se entiende por incapacidad temporal, aquella que según el cuadro agudo de la enfermedad o lesión que presente el afiliado al Sistema General de Riesgos Laborales, le impida desempeñar su capacidad laboral por un tiempo determinado”*
- **Incapacidad Permanente Parcial.** Artículo 5 Ley 776 de 2002 *“Se considera como incapacitado permanente parcial, al afiliado que, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad laboral, presenta una disminución definitiva, igual o superior al cinco por ciento 5%, pero inferior al cincuenta por ciento 50% de su capacidad laboral, para lo cual ha sido contratado o capacitado”*
- **Estado de Invalidez.** Artículo 9 Ley 776 de 2002. *“Para los efectos del Sistema General de Riesgos Laborales, se considera inválida la persona que, por causa de origen profesional, no provocada intencionalmente, hubiese perdido el cincuenta por ciento*

*(50%) o más de su capacidad laboral de acuerdo con el Manual Único de Calificación de Invalidez vigente a la fecha de la calificación”*

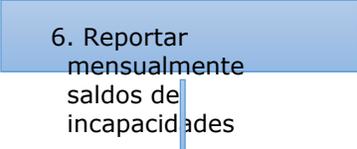
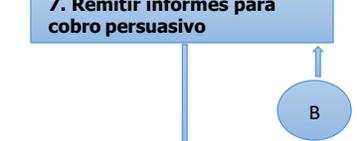
- **Por enfermedad general.** Artículo Artículo 2.2.3.1.3 de la Ley 1427 de 2022 *“Afectación de la salud de una persona, que compromete su bienestar físico o mental, derivada de eventos ajenos a su actividad”*.
- **Enfermedad laboral.** artículo 4° de la Ley 1562 de 2012 *“aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar”*
- **Accidente de trabajo.** ley 1562 de 2012, artículo, *“define un accidente de trabajo como todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte”*
- **Prorroga de Incapacidad temporal.** (Ley 776 de 2002) y concepto 146111 de 2020, es el período durante el cual se reconoce la incapacidad temporal será hasta por ciento ochenta (180) días calendario, que podrán ser prorrogados hasta por períodos que no superen otros ciento ochenta (180) días calendario continuos adicionales, cuando esta prórroga se determine como necesaria para el tratamiento del afiliado, o para culminar su rehabilitación. Cumplido el período previsto anteriormente y no se hubiese logrado la curación o rehabilitación del afiliado, se debe iniciar el procedimiento para determinar el estado de incapacidad permanente parcial o de invalidez. Hasta tanto no se establezca el grado de incapacidad o invalidez la ARL continuará cancelando el subsidio por incapacidad temporal.
- **Licencia de paternidad.** Ley 2114 de 2021, tiene fundamento jurídico en los artículos 42 y 44 de la Constitución política, en el sentido que le permite al padre trabajador, el cumplimiento de sus deberes derivados de la responsabilidad parental y garantiza los derechos fundamentales del menor tales como tener una familia, el cuidado, amor y protección durante los primeros días de su existencia, el esposo o compañero permanente tendrá derecho a ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad. La licencia remunerada de paternidad opera por los hijos nacidos del cónyuge o de la compañera.

- **Licencia de maternidad.** (Ley 1822 de 2017). Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de dieciocho (18) semanas en la época de parto remunerada con el salario que devengue al momento de iniciar su licencia

#### 4. Procedimientos

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
 <p>Inicio</p>	Inicia el procedimiento.		
 <p><b>1. Envió de incapacidad</b></p>	1. Comunicar al jefe inmediato a la brevedad la incapacidad 2. Enviar al área de TH la incapacidad, ya sea por correo, entrega en físico o en radicación de correspondencia Los documentos soportes son los estipulados en el presente manual.	Colaborador	Correo Electrónico, incapacidad en físico o licencia
 <p><b>2. Recepción de incapacidad</b></p>	3. Verificar la validez del certificado de la incapacidad, licencia de maternidad o paternidad y los soportes recepcionados.	Auxiliar de Talento Humano -Nómina	Incapacidad validada
 <p><b>3. Registrar en el sistema de nómina la Resolución de Incapacidad y/o licencia</b></p>	4. Registrar diariamente la novedad, en el aplicativo CG 1 Nómina, teniendo en cuenta el artículo 3.2.1.10 del decreto 780 de 2016, ley 100 de 1993 así; si corresponde a enfermedad general (primeros dos días a cargo de la empresa y del tercer día en adelante a cargo de la EPS), y accidente de trabajo y enfermedad Laboral. Para licencia de maternidad, licencia de paternidad, al 100% del índice base de cotización.	Auxiliar de Talento Humano -Nómina	Transcripción, radicado o soporte de radicación
 <p><b>4. Realizar la gestión de cobro ante la EPS y ARL</b></p> <p style="text-align: center;">1</p>	5. Cuando la incapacidad sea de origen general y supere los tres (3) días, se requiere remitir comunicación y/o formato físico o virtual a la EPS o ARL según corresponda, de acuerdo a los parámetros de la entidad.	Auxiliar de Talento Humano -Nómina	Reporte de recobro ante la EPS o ARL

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
<pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Decision{¿La EPS o ARL dio respuesta a la gestión de cobro y remitió dentro de los siguientes (20) días hábiles el soporte de pago de incapacidades?}     Decision -- SI --&gt; A((A))     Decision -- NO --&gt; B((B))     </pre>	<p><b>SI; En caso que la EPS o ARL reconozcan las incapacidades,</b> se debe conciliar c en el movimiento contable el pago de la incapacidad, para ello se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar o solicitar el Reporte de incapacidades del portal o plataforma de cada EPS.</li> <li>2. Verificar si la incapacidad ha sido reconocido de manera correcta.</li> <li>3. Verificar y cruzar en el aplicativo de nómina el número de cedula del empleado y el valor reconocido, frente al valor recobrado.</li> <li>4. Realizar el registro Contable de Incapacidades reconocidas en Odoo.</li> <li>5. Realizar seguimiento a los valores no conciliados del mes inmediatamente anterior dentro de los 5 días siguientes.</li> <li>6. Oficiar a la EPS y/o ARL sobre la información no conciliada por las incapacidades o licencias.</li> </ol> <p><b>NO; En caso que la respuesta de la EPS o ARL sea negativa</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyecta derecho de petición a la ARL o EPS dentro de los tres (3) días siguientes y realizar el seguimiento sin dejar vencer los términos.</li> <li>2. Si definitivamente no hay respuesta pasa a la actividad 7.</li> </ol>	<p>Auxiliar de Talento Humano -Nómina</p>	<p>Correo electrónico, derechos de petición</p>

	6. Validar mensualmente los saldos de la cartera por cuentas por cobrar que no han sido cancelados por las EPS, para proceder a su conciliación y aclaración.	Auxiliar de Talento Humano -Nómina	Correo electrónico/o oficio
	7. Generar informes sobre incapacidades no pagadas por la EPS o ARL y remitir al área jurídica para cobro persuasivo	Auxiliar de Talento Humano -Nómina	Comunicación Interna
	Finaliza el procedimiento.		

## 5. Descripción De Actividades

Las actividades a desarrollar para el trámite de incapacidades y/o licencias se relacionan a continuación:

1. El funcionario debe informar al jefe inmediato de la novedad de incapacidad y enviarla por correo electrónico, físico o mediante el archivo de correspondencia al área de talento humano, junto con los soportes que se requieran, el certificado la incapacidad y demás soportes no debe contener tachones ni enmendaduras, máximo a los tres (3) días hábiles siguientes a su expedición.
2. En caso de que la incapacidad sea expedida por un médico particular, esta no será reconocida como incapacidad y será descontada como días no laborados de acuerdo a la política establecida en este manual.

El auxiliar de talento humano verifica que el certificado médico de incapacidad o licencia contenga:

- Fecha de expedición.
- Nombre completo de la persona (empleado) a quien se le expide la incapacidad.
- Identificación de la persona (empleado) a quien se le expide la incapacidad.
- Fecha de inicio y terminación de la incapacidad
- Número de días de incapacidad.
- Diagnóstico clínico completo.
- Origen, si es incapacidad por enfermedad general, por accidente laboral, enfermedad profesional, licencia de maternidad.
- Identificación del médico que expide el certificado: nombre completo, número de registro médico, firma y sello.
- Para la licencia de maternidad, debe contener fecha probable del parto, fecha de parto y edad gestacional.

Según el tipo de incapacidad o licencia se requieren los siguientes soportes:

3. Licencia de maternidad recién nacido vivo:

Certificado de Incapacidad original firmado médico o solicitud de la usuaria con historia clínica anexa donde se pueda verificar la fecha probable de parto y la edad gestacional, se debe recepcionar en los 3 días hábiles siguientes y radicar hasta antes de 30 días.

- ✓ Fotocopia de la cédula
- ✓ Fotocopia del Registro Civil de Nacimiento del hijo
- ✓ Certificado de Recién nacido vivo
- ✓ Carta Emite EPS parto programado
- ✓ Licencia de maternidad

4. Licencia de maternidad recién nacido no vivo o aborto.

- ✓ Historia clínica del acto donde se genera el derecho con la información de fecha de parto o fecha probable de parto, edad gestacional, no viabilidad recién nació o constancia aborto.

5. Licencia de paternidad, se debe recepcionar en los 3 días hábiles siguientes y radicar hasta antes de 30 días.

- ✓ Fotocopia de la cédula
- ✓ Fotocopia del Registro Civil de Nacimiento del hijo
- ✓ Certificado de Recién nacido vivo

6. Enfermedad General:

- ✓ Incapacidad original
- ✓ Resumen Epicrisis cuando lo requiera la EPS y por Plan

7. Complementario y Propagada si no está inscrita al POS.

- ✓ Incapacidad médico no adscrito a la red de la EPS o ARL

8. Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional:

- ✓ Incapacidad original
- ✓ Resumen de epicrisis

9. Incapacidad por enfermedad profesional

- ✓ Incapacidad original con la descripción médica del origen del evento

El auxiliar de talento humano liquidará el valor a cargo de la empresa (2 primeros días) al 100%, y esta cuenta por cobrar se cruza con el gasto si y solo si la incapacidad no es considerada prórroga, y a partir del tercer (3) día, será reconocido al 66,66% hasta el día 90 y del 91 en adelante será reconocida al 50%. Se registrada en la contabilidad como una cuenta por cobrar. La liquidación se efectúa con base en el IBC del mes inmediatamente anterior al inicio de la incapacidad.

## **6. Políticas de operación para COMFACAUCA.**

Con el fin de establecer los lineamientos para el manejo de las incapacidades se establecen las siguientes políticas.

1. Es responsabilidad del empleado informar a su jefe inmediato y al área de talento humano su ausencia laboral derivada de una incapacidad médica, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su ausentismo, anexando los soportes que se requieran según el presente manual.
2. Serán válidas solo incapacidades médicas expedidas por la EPS adscrita al colaborar o ARL a la cual se encuentra afiliado.
3. Todo trabajador que se encuentre en incapacidad, debe abstenerse de asistir a su lugar de trabajo por el tiempo que dure su incapacidad.
4. Las incapacidades se reconocerán de acuerdo a lo expresado en el presente manual, solo se validarán las incapacidades expedidas por la EPS o ARL, en el evento que el empleado remita una incapacidad por un médico o institución diferente a la EPS, no será tomada en cuenta y su ausentismo de acuerdo a los días será descontado de su salario como “*días no laborados*”, siempre y cuando la EPS no acepte la transcripción.
5. Comfacauca, realizará el trámite correspondiente para el reconocimiento y pago de la prestación económica de incapacidad ante la EPS a la cual se encuentre afiliado el empleado o ARL de acuerdo con la naturaleza; por lo tanto, el empleado deberá presentar los requisitos expuestos en el presente manual, si el empleado se negará, dicho trámite de transcripción de la incapacidad sólo podrá ser realizado por el empleado, para lo cual tiene 5 días hábiles y deberá hacer llegar la transcripción al área de nómina para su registro en las cuentas por cobrar y recobro ante la EPS o ARL.

6. No se reconocerán al empleado aquellas incapacidades que no sean entregadas por los medios dispuestos por Comfacauca, en los 3 días hábiles siguientes. En estos casos se le deducirá al empleado los mayores valores pagados como ***“días no laborados”***.
7. En eventos de incapacidades emitidas por medicina Legal, por casos de lesiones causadas por actos de violencia, es responsabilidad del empleado realizar la transcripción de su incapacidad ante su EPS y allegar al área de talento humano por los medios dispuestos, en los 3 días hábiles siguientes el original de la transcripción.
8. El pago del auxilio de incapacidad, se hará con la misma periodicidad de la nómina, de acuerdo a lo establecido en el presente manual, siempre y cuando cumpla los lineamientos establecidos en este.
9. Cuando una incapacidad supere los 90 días el área de Talento humano solicitará a la EPS el registro de incapacidad continua del trabajador, con el fin de tener la trazabilidad del caso, para conocer si se cuenta con concepto sobre su rehabilitación.
10. La sección de talento humano debe estar atento cuando una incapacidad médica supere los ciento diez (110) días ininterrumpidos por el mismo diagnóstico o uno conexo a la patología base, ya que la EPS remitirá a Comfacauca el concepto de rehabilitación al cumplir los 180 días esta incapacidad quedara a cargo del AFP.
11. Solo para aquellos empleados que son por contrato indefinido y pertenecen al grupo sindical y de pacto colectivo, no se les puede realizar ningún tipo de descuento; por tanto, la incapacidad se reconocerá al 100% y es responsabilidad del Área de Talento humano hacer las gestiones de recobro ante el fondo de pensiones al que se encuentre afiliado el empleado.
12. Si la EPS emite concepto favorable de rehabilitación, en los casos de enfermedad general, la incapacidad que supere los ciento ochenta (180) días continuos, podrá ser prorrogada hasta por un periodo adicional de trescientos sesenta (360) días más; la AFP deberá reconocer un subsidio equivalente a la incapacidad que venía disfrutando el Trabajador, el cual debe ser pagado directamente a COMFACAUCA, tal como de indico en los casos del ítem anterior, si la incapacidad supera los quinientos cuarenta (540) días calendario, siempre que concurren las circunstancias anteriormente descritas y la EPS no ha emitido concepto de rehabilitación, se deberá seguir reconociendo el auxilio por incapacidad. Si el concepto de rehabilitación emitido por la EPS no es favorable o al cumplirse el término máximo de que tratan el presente manual, el fondo de pensión, deberá iniciar el proceso de

calificación de pérdida de capacidad laboral, para el respectivo trámite de pensión de invalidez, para ello, Comfacauca remitirá un oficio en un término de treinta (30) días antes del vencimiento del plazo máximo de la incapacidad a la AFP, solicitando informar la decisión que proceda.

13. El pago del auxilio de incapacidad que supere los 180 días con o sin concepto de rehabilitación corresponderá a las entidades de seguridad social, según sea el caso, y el trámite lo deberá adelantar el trabajador directamente, exceptuando lo establecido en el ítem 11.
14. El Trabajador que sea diagnosticado con una enfermedad y/o accidente de origen laboral, se le reconocerá el auxilio por Incapacidad por su el 100% de su IBC de última cotización, tomado desde el día siguiente al accidente de trabajo o enfermedad laboral, siempre y cuando exista previo reconocimiento por parte de la ARL.
15. Si el Trabajador luego de transcurridos ciento ochenta (180) días de incapacidad de origen laboral, obtiene por parte de la ARL concepto favorable de rehabilitación, esta última deberá seguir pagando el subsidio por incapacidad, exceptuando los casos aplicables al ítem 11, si el concepto de rehabilitación emitido por la ARL es negativo, deberá proceder con la calificación de la pérdida de capacidad laboral, y si esta es superior al (50%), el Trabajador incapacitado debe ser pensionado por parte de la ARL, lo cual constituye un despido con justa causa. Por el contrario, si la calificación de pérdida de capacidad laboral es inferior al cincuenta por ciento (50%), el Trabajador deberá reintegrarse a sus labores.
16. El certificado de incapacidad o licencia de maternidad o paternidad será conservado y custodiado en la historia laboral del empleado.
17. Si la EPS niega la incapacidad por una justa causa, en los casos que se consideran valida, serán reconocidas las incapacidades directamente en el gasto.
18. Para los casos en que la EPS a cargo del colaborador se niegue al reconocimiento de una incapacidad y que el motivo sea por la solicitud de historia clínica para la realización de la auditoria médica, se debe presentar una queja ante la Superintendencia Nacional de Salud

## 7. Conclusiones

- La investigación permitió determinar que existe una decadencia en la comprensión en los aspectos jurídicos y normativos, ya que no se cuenta con un procedimiento de gestión de las cuentas por cobrar de incapacidades, pues no existe un procedimiento o un paso a paso a seguir tanto para los colaboradores como para la persona encargada de llevar a cabo el proceso de las incapacidades, es por ello que se le dificulta identificar cuando una EPS, ARL o AFP está pendiente de que realice el reconocimiento económico de las mismas, lo que presenta un gran desafío, generando así problema en el proceso de registro y recobro de incapacidades, formando situaciones en las que las EPS se niegan a reconocer las incapacidades, obstaculizando la gestión de cobro.
- Es importante tener claro que el proceso inicia cuando el colaborador se incapacita, por ello, estos deben cumplir con la entrega de la documentación necesaria para la radicación y transcripción de las incapacidades, y cumplir con los tiempos establecidos en la política, para así determinar y lograr identificar los tiempos que tienen estas entidades para pagar o realizar auditoría médica de las incapacidades. En caso de una negación, COMFACAUCA, debe cobrar por medio de derechos de petición, recursos de apelaciones y otros, basados en la normativa vigente.
- Se identificó un riesgo por la pérdida de incobrabilidad, el cual se materializa por tanto las (EPS) buscan evasivas para pagar las incapacidades generadas por los empleados, lo cual se dificulta pues no se ha establecido un procedimiento claro para el proceso de reconocimiento y cobro de las incapacidades, generando un impacto directo en la no recuperación de las cuentas por cobrar, lo que resulta en pérdidas financieras ya que al no ser reconocida una incapacidad se debe reconocer el gasto mediante la provisión de la cartera ya vencida.
- Los vacíos que se presentan en la norma para la gestión de las incapacidades, ha generado dificultades, por lo que resulta esencial la implementación de procedimientos claros y adaptados específicamente a las necesidades de COMFACAUCA. Donde se logren establecer el cumplimiento de los plazos, los requisitos establecidos según el tipo de incapacidad, la normatividad vigente, control y seguimiento a las cuentas por cobrar, lo que

permitirá una gestión más eficiente de las incapacidades y contribuirá a la optimización de los procedimientos y el cumplimiento de las obligaciones por parte de las EPS.

- Se logró evidenciar que no existe una coordinación entre el área de talento humano el área jurídica, en el proceso de la gestión de cuentas por cobrar relacionadas por incapacidades, lo que ha confluído en problemas operativos, pues quien realiza los cobros no cuenta con los argumentos jurídicos para realizarlo de manera eficaz, ya que los derechos de petición presentados no cuenta con los aspectos legales sólidos, enfrentando desafíos y evasivas por parte de las EPS en la gestión de la recuperación de ingresos relacionados con incapacidades, por ello se requiere de fomentar la colaboración entre las áreas donde se definan roles y responsables dentro del proceso, lo que permitirá un seguimiento más efectivo y una toma de decisiones más ágil, gracias al asesoramiento jurídico especializado.
- El diseño de la política permitió establecer un proceso para la gestión de las incapacidades médicas y licencias de maternidad y paternidad, lo que permitirá garantizar de manera adecuada y conforme a la norma el reconocimiento de auxilio por incapacidad o LM y LP.
- La política refleja la importancia en relación con el conocimiento y pertinencia que deben tener los empleados, como responsables del reporte oportuno de sus novedades en relación con las incapacidades. Permitiendo asegurar que las incapacidades se reconozcan y se paguen de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

## **8. Recomendaciones**

- Se requiere que los colaboradores de COMFACAUCA sean capacitados y actualizados en las normas vigentes o aquellas que se modifican o reglamentan constantemente en normativas de seguridad social, brindando capacitación específica al personal de talento humano, lo que ayudará a mejorar la comprensión de los procedimientos, las regulaciones y las responsabilidades que tienen las EPS en el reconocimiento oportuno de las incapacidades.
- Se debe establecer un proceso de gestión donde se logre identificar la importancia de implementar un procedimiento de radicación y cobro de incapacidades, mediante el cual se describa detalladamente el correcto manejo que se debe tener según sea el caso de cada una de las incapacidades y cada uno los requisitos exigidos por cada entidad.
- Se requiere realizar un plan de acción que permita supervisar como también realizar los recobros de las cuentas por cobrar de incapacidades, garantizando que los pagos se realicen de manera oportuna y que los valores estén acordes, esta supervisión inicia desde el proceso de radicación que se haga de manera correcta garantizando el envío de los documentos necesarios hasta su recobro.
- Se recomienda realizar un reporte mensual de las incapacidades no pagadas, para no dejar vencer los términos y plazos y buscar apoyo del Departamento jurídico para realizar las acciones correspondientes de cobro persuasivo cuando sea el caso.
- Se sugiere realizar una capacitación al personal de COMFACAUCA, la importancia de la entrega oportuna de las incapacidades y sus soportes, así como de la política establecida dentro del presente trabajo, con el fin agilizar el proceso de radicación y pago de las incapacidades.

## 9. Bibliografía

- Actualicese. (2 de 9 de 2022). <https://actualicese.com/>. Obtenido de <https://actualicese.com/componentes-y-principios-del-informe-coso/#:~:text=El%20informe%20COSO%20es%20una,comunicaci%C3%B3n%20y%20actividades%20de%20monitoreo.>
- Alvarez, M. T. (2020). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Ciudad de México: Panorama Editorial, S. A. de C. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/3064/Manual%20para%20elaborar%20manuales%20d%20-%20Martin%20G.%20Alvarez%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ambito Juridico. (7 de 8 de 2017). <https://www.ambitojuridico.com/>. Obtenido de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/laboral/laboral-y-seguridad-social/eps-deben-pagar-incapacidades-superiores-540-dias-aun>
- Auditoria Superior De la Federacin. (2014). Marco integrado de control interno. 51.
- Caro, C. E. (2016). *LA AUDITORIA, ORIGEN Y EVOLUCION ¿POR QUE EN COLOMBIA SOLO SE CONOCE A TRAVÉS DE LEYES?* Bogotá D.C: Unilibre. Obtenido de <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Chaves, L. R. (2023). Servicios prestados por las cajas de compensación familiar en Colombia. *ASOCAJAS*, 93.
- Comfacauca. (2018). *Codigo de buen gobierno*. Popayán: Comfacauca. Obtenido de [https://www.comfacauca.com/wp-content/uploads/CO\\_\\_DIGO\\_DE\\_BUEN\\_GOBIERNO\\_COMFACAUCA\\_.pdf](https://www.comfacauca.com/wp-content/uploads/CO__DIGO_DE_BUEN_GOBIERNO_COMFACAUCA_.pdf)
- Comfacauca. (2022). *Estados financieros*. Popayán: Comfacauca.
- Comfacauca. (2022). *Informe de gestion social y estados fnancieros 2022*. Popayán: Comfacauca. Obtenido de [https://www.comfacauca.com/wp-content/uploads/Informe-de-gestion-2023-VERSION-FINAL\\_.pdf](https://www.comfacauca.com/wp-content/uploads/Informe-de-gestion-2023-VERSION-FINAL_.pdf)
- Comfacauca. (8 de 2023). [comfacauca.com/servicio/](https://comfacauca.com/servicio/). Obtenido de [comfacauca.com/servicio/](https://comfacauca.com/servicio/)
- Congreso de La República. (2011). *LEY 1438 DE 2011*. Bogotá D.C: Diario Oficial. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1438\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html)
- Congreso de la Republica. (2012). *DECRETO 19 DE 2012*. Bogotá D.C: EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.
- Congreso de la Republica. (2012). *DECRETO 2706 DE 2012: Normas de información financiera para las microempresas*. Bogotá: Congreso de la republica. Obtenido de <https://niif.com.co/decreto-2706-2012/>
- Congreso de la República. (2019). *Ley 776 de 2002*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=16752>

- Coopers; Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos Del Control Interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Corte Constitucional. (2021). *Sentencia T-194/21*. Bogotá D.C: Sala Cuarta de Revisión. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2021/T-194-21.htm>
- Cueva, L. M., Martín, A., & Pérez, J. (2019). Teoría clásica de la administración de Henri Fayol. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Espinales, M. D. (2018). *EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE GRUPO B.M S. A, EN EL AÑO 2018*. Nicaragua: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/11023/1/19726.pdf>
- Espinoza, S. R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 53-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Euroinnova. (s.f.). <https://www.euroinnova.co>. Obtenido de <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-un-manual-o-instructivo#tipos-de-manuales-e-instructivos>
- Función Pública. (2023). *Guía de Gestión de Incapacidades y Licencias de Maternidad o Paternidad*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703294/Guia-gestion-incapacidades-licencias-maternidad-paternidad-v5.pdf/2ac26f86-0d76-1fd2-d354-239637a0e963?t=1675808640185#:~:text=El%20auxilio%2>
- Gerencie . (2023). Qué hacer si la EPS no paga la incapacidad laboral. *Gerencia*. Obtenido de [https://www.gerencie.com/que-hacer-si-la-eps-no-paga-la-incapacidad-laboral.html#Suspension\\_por\\_mora\\_en\\_el\\_pago\\_de\\_aportes](https://www.gerencie.com/que-hacer-si-la-eps-no-paga-la-incapacidad-laboral.html#Suspension_por_mora_en_el_pago_de_aportes)
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Ciudad de Mexico D.F: Pearson.
- Hamilton, A. (1998). *Manual de políticas y procedimientos financieros*. New York, USA: 0-86604-211-3.
- Hurtado, G. M., & López, F. M. (2019). *ESTRATEGIA PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RADICACION DE INCAPACIDADES CON EL FIN DE EVITAR PERDIDAS DE DINERO POR RECLAMACIONES DE LA EMPRESA HUMAN TALENT SAS*. Bogotá D.C: UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/30234/1/35355709.pdf>
- Instituto Nacional de Contadores Públicos. (4 de 2015). <https://incp.org.co/>. Obtenido de <https://incp.org.co/importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones/#:~:text=La%20finalidad%20de%20la%20auditor%C3%ADa,eficaz%20de%20sus%20objetivos%20institucionales.>

- Márquez, G. R. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Masabanda, A. S. (2022). *El Sistema de Control Interno y su incidencia en la prevención de riesgo de fraude de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector comercial al por mayor y menor del Distrito Metropolitano de Quito año 2020*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/28661/1/T-ESPE-050972.pdf>
- Ministerio de protección social. (2022). *Decreto 1427 de 2022*. Bogotá D.C: Diario. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Decreto%20No.1427%20de%202022.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%20No.1427%20de%202022.pdf)
- Ministerio de Protección social. (2022). Decreto 1427 de 2022. *Presidencia de la republica*, 17.
- Morán, N. V., Álava, V. A., Macías, S. C., Haro, X. F., & Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 7. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Presidencia de la Republica. (2012). *Decreto 19 de 2012*. Bogotá D.C: Gaceta del Senado.
- RAE. (2022). <https://dle.rae.es/>. Obtenido de <https://dle.rae.es/incapacidad>
- Riera, F. A. (2018). *SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL REDISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE SUBSIDIO POR ENFERMEDAD Y SU IMPACTO EN LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA EP PETROECUADOR, EN EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2016 A AGOSTO 2017*. Quito: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15202/1/UPS-QT12358.pdf>
- Salas, M. Y. (2019). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE NOTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROCESOS DE RIESGOS LABORALES DESDE EL ÁMBITO SECRETARIAL DE*. Riobamba: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO. Obtenido de <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/12320/1/62T00109.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metología de la investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Sánchez, A. D. (1 de 6 de 2020). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>
- sanchez, L. Y. (2021). *PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RADICACION Y COBRO DE INCAPACIDADES DE LA EMPRESA KAMEX INTERNATIONAL S.A.S*. 2021: Uniminuto. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbnmhttps://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17904/1/TA\\_1.SanchezSalinasLicethYurani\\_2021.pdf](chrome-extension://efaidnbnmhttps://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17904/1/TA_1.SanchezSalinasLicethYurani_2021.pdf)

Semana. (2022). Más de un billón de pesos se pierde en el sector salud por incapacidades médicas al año. *Semana*, 4. Obtenido de <https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/mas-de-un-billon-de-pesos-se-pierde-en-el-sector-salud-por-incapacidades-medicas-al-ano/202217/>

Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

Westreicher, G. (1 de 8 de 2020). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html#:~:text=La%20venta%20a%20cr%C3%A9dito%20es,pagarlo%20en%20un%20periodo%20posterior.>

## **Anexos**

### **Anexo 1**

Entrevista realizada a personal encargado del proceso de las incapacidades

1. ¿Podrías contarme sobre tu experiencia en la gestión de cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades en COMFACAUCA? ¿Qué roles o responsabilidades tienes en este proceso?

Ingresé a laborar en la Caja de Compensación Familiar del Cauca (COMFACAUCA) el 22 de enero de 2021, donde me percaté de que el manejo de la cartera relacionada con incapacidades presentaba desafíos significativos debido a la falta de un procedimiento estructurado y un seguimiento adecuado. Previo a mi llegada, no existía un sistema organizado para supervisar este proceso, lo que ocasionaba pérdidas para la institución en relación a las incapacidades.

Ante esta situación, tomé la iniciativa de investigar a fondo y prepararme para comprender el procedimiento necesario. Mi objetivo fue establecer un método eficiente para identificar las incapacidades pendientes de cobro y rastrear el motivo por el cual las Entidades Promotoras de Salud (EPS) o Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) no habían efectuado los pagos correspondientes, gracias a esto he logrado estabilizar la cartera de incapacidades y obtener un panorama claro sobre el estado de las cuentas por cobrar en relación a este tema en COMFACAUCA.

2. En tu experiencia, ¿cuáles han sido los mayores desafíos que has enfrentado al manejar las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades?

En mi experiencia, he enfrentado diversos desafíos al manejar las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades. Uno de los principales obstáculos ha sido comprender y aplicar correctamente la normativa vigente, lo cual es fundamental para redactar de manera adecuada los derechos de petición y tutelas dirigidos a las entidades pertinentes. En muchos casos, estas entidades responden con respuestas ambiguas o evasivas.

Otro reto significativo ha sido identificar el estado real de la cartera de cuentas por cobrar en lo que respecta a las incapacidades específicas de cada individuo y cuál ha sido el seguimiento que se le ha realizado.

3. ¿Cómo se documentan y registran las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades en la organización? ¿Existe algún proceso específico para ello?

El proceso de documentación y registro de las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades, inicia desde que se origina la incapacidad, para ello, el colaborador presenta una incapacidad, debe hacerlo dentro de un plazo de 3 días hábiles y comunicar de inmediato a su jefe inmediato para que este informe al departamento de Talento Humano. Esto permite que la incapacidad sea registrada en un sistema y pueda ser visualizada en el estado financiero de contabilidad de la organización.

Una vez que se inicia el proceso, es decir, cuando se recibe la documentación de la incapacidad, esta debe ser registrada oficialmente en un plazo de 3 días. En caso de que la incapacidad exceda este periodo de 3 días, se requiere que el colaborador adjunte su historia clínica para que pueda ser transcrita ante la (EPS). Si el colaborador se niega a proporcionar esta documentación, se le indicará que debe realizar personalmente del procedimiento de transcripción ante la EPS. Esto es fundamental para que la empresa pueda llevar a cabo el proceso de cobro.

4. ¿Cómo se monitorean y se hace seguimiento a estas cuentas por cobrar? ¿Cómo se asegura que se estén gestionando adecuadamente?

Se hace uso del estado financiero de las cuentas por cobrar de incapacidades, el cual es descargado en formato Excel. Esta herramienta nos permite validar a qué colaborador corresponde cada incapacidad y, de esta manera, llevar a cabo el proceso de cobro de manera efectiva, cuando ingresé a la empresa, detecté deficiencias en el procedimiento existente. Como resultado, he estado trabajando para garantizar que las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades se gestionen de manera óptima, reduciendo la posibilidad de pérdidas de recursos y asegurando que todos los procedimientos se lleven a cabo de manera adecuada.

5. ¿Has notado algún impacto financiero en la organización debido a las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades? ¿Puedes compartir ejemplos de situaciones en las que esto haya sido relevante? El impacto financiero que se encontró fue con las cuentas por cobrar a cargo de las Eps, ya que las EPS no realizan estos pagos, puesto que se presenta una presunta deuda en los pagos de seguridad social, los cuales se encuentran siendo continuamente depurándose.

Sí, he identificado un impacto financiero en la organización relacionado con las cuentas por cobrar vinculadas a incapacidades, ya que se ha observado que las EPS no realizan los pagos correspondientes por estas incapacidades, ya que ostentan que existe una presunta deuda en los pagos de seguridad social, por ejemplo, se ha presentado el caso de colaboradores que presentaron incapacidades y se debía recibir el pago correspondiente de la EPS. Sin embargo, debido a una presunta deuda en los pagos de seguridad social de la empresa, la EPS retuvo el pago de la incapacidad.

6. ¿Has identificado posibles soluciones o mejoras para abordar los desafíos que enfrentas en la gestión de las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades?.

Sí, he identificado posibles soluciones y mejoras para abordar los desafíos en la gestión de las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades. Una de las soluciones es la implementación de un procedimiento y una política claros y detallados. Otra mejora sería la implementación de un sistema de alertas o recordatorios para asegurarse de que los plazos establecidos se cumplan. Esto podría ayudar a garantizar que las incapacidades se registren y gestionen dentro de los plazos establecidos.

7. Desde tu perspectiva, ¿cómo podría fortalecerse el sistema de control interno en relación con estas cuentas por cobrar? ¿Existen medidas que consideres necesarias implementar?

Se podría fortalecer el sistema de control interno en relación con las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades, mediante una combinación de colaboración interdepartamental, apoyo legal, y capacitación continua en normatividad vigente.

8. ¿Existen políticas o normativas específicas que guíen el manejo de incapacidades y su relación con el sistema de control interno en COMFACAUCA? ¿Cómo se integran estas políticas en los procesos de la organización?

Actualmente no existientes políticas, ni procedimientos.

## Anexo 2

### Matriz DOFA

<b>Debilidades (D):</b>	<b>Fortalezas (F):</b>
Falta de coordinación entre el área jurídica y el área de Talento Humano en la gestión de incapacidades.	Existencia de integración de los sistemas
Ausencia de políticas y procedimientos para la gestión de incapacidades.	Existencia de Infraestructura tecnológica integrada que permite el registro y seguimiento de incapacidades.
Falta de capacitación del personal en legislación de seguridad social.	Reconocimiento por parte del personal en la importancia de optimizar la gestión de incapacidades.
<b>Oportunidades (O):</b>	<b>Amenazas (A):</b>
Asesoría garantizada y gratuita por parte de la ARL y operador de seguridad social, en normativa vigente y recobro de incapacidades	Posibles sanciones por el no pago de manera correcta de las incapacidades, debido al no adecuado seguimiento de las mismas
Se cuenta con un área Jurídica como apoyo especializado	Rechazo de las incapacidades por partes de las EPS o ARL para reconocer y pagar incapacidades.
Normatividad vigente que posibilita la gestión adecuada del cobro de incapacidades	Cambios normativos en el sistema de la seguridad social Liquidaciones de EPS por parte de la Super Salud.

Fuente: Elaboración propia, 2023. Nota: Reemplaza la tabulación de la encuesta.

- Estrategias FO

1. Aprovechar la infraestructura tecnológica que existe para implementar un sistema de control interno que permita realizar seguimiento a los plazos para la gestión de las incapacidades, lo que permitirá una gestión más.
2. Integrar el proceso con el área jurídica para asegurar que los requerimientos ante las EPS y ARL este alineados con la normativa vigente.
3. Solicitar capacitaciones con las entidades externas, como la ARL y el operador de seguridad social, para conocer de primera mano el proceso de recobro de incapacidades y garantizar una adecuada gestión.

- Estrategias DO

1. Aprovechar las asesorías gratuitas ofrecidas por la ARL y el operador de seguridad social para brindar capacitación al personal de talento humano en temas de legislación de seguridad social y gestión de incapacidades.

2. Utilizar las herramientas que ofrece la normatividad vigente para desarrollar y establecer políticas y procedimientos para la gestión de incapacidades.
- Estrategias FA
    1. Utilizar el apoyo del área jurídica para implementar auditorías internas para la gestión de cobro de las incapacidades.
    2. Socializar el proceso de la gestión de las incapacidades con todo el talento humano de la organización mediante circulares internas.
  - Estrategias DA
    1. Para mitigar la amenaza de posibles sanciones, se requiere de capacitación constante en legislación de seguridad social
    2. Mejorar la coordinación interdepartamental entre el área jurídica y el área de Talento Humano, para dar respuesta en base a la normatividad y aspectos jurídicos de los derechos de petición.

### Anexo 3

#### Guía de cotejo

La presente guía de cotejo tiene como objetivo recopilar información para el estudio en cuestión. Los datos obtenidos de la investigación en la empresa tendrán carácter de confiabilidad, servirá de mucho para indagar sobre las Cuentas por cobrar relacionadas con las incapacidades dentro de Comfacauca.

Aspectos a Consultar	Sí	No	Observaciones
Conocimiento normativo del sistema de seguridad social en el proceso normativo colombiano		x	Los empleados demuestran desconocimiento adecuado sobre las regulaciones y normativas del sistema de seguridad social en relación con incapacidades
Existencia de política relacionada al proceso de incapacidades, con procesos y procedimientos establecidos		x	No existe políticas ni procedimientos
Existencia de un control interno de las Cuentas por cobrar relacionadas a la incapacidad para identificar al personal en incapacidad		x	Se hace un seguimiento desde el área de Talento humano, pero no se hace desde el área de control interno y no se tiene apoyo del área jurídica
Solicitud de documentos necesarios para el proceso de radicación de la incapacidad de acuerdo a los requisitos normativos	x		Se solicitan los soportes, pero en muchas ocasiones los empleados no los envían
Capacitación al personal en torno a la legislación relacionada con la seguridad social		x	No se realiza capacitación al personal
Monitoreo y seguimiento a las cuentas por cobrar relacionadas con las incapacidades	x		Se hace un seguimiento desde el área de Talento humano, pero no se hace desde el área de control interno y no se tiene apoyo del área jurídica
Existencia de un equipo o departamento encargado de la gestión y seguimiento de las Cuentas por cobrar relacionadas a incapacidades	x		Si existe, pero presenta una deficiencia en la normatividad y los procesos que se deben seguir
Conocimiento del impacto de las cuentas por cobrar en los gastos de la organización por parte de los empleados encargados del proceso de incapacidades		x	No se tiene conocimiento de las pérdidas que genera el no pago de las incapacidades

#### **Anexo 4.**

**Objetivo # 2:** Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar Relacionado a las incapacidades COSO III

1. ¿Cómo se efectúa el registro contable de las cuentas por cobrar vinculadas a las incapacidades?

El registro contable de las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades involucra la creación y actualización de cuentas por cobrar específicas en el sistema contable (cuenta 13), el cruce de información con los registros bancarios y la actualización de saldos.

2. ¿Se utiliza algún sistema específico para mantener un registro preciso de estas cuentas, con el propósito de identificar las deudas pendientes por parte de las EPS?

Si, el sistema contable de siesa 8.5

3. ¿Cuáles son los criterios adoptados para determinar cuándo una cuenta por cobrar relacionada con incapacidades se considera como irrecuperable?

Como no existe un manual de políticas ni procedimientos, se basa en la calificación de la cartera, la cual está establecida por la organización y si pasa de 360 días ya se considera deuda de difícil cobro

4. ¿Considera que se lleva a cabo un monitoreo eficiente de las cuentas por cobrar relacionadas con incapacidades? Desde que llegue al puesto se han visto mejorías, pero, aun así, si alguien nuevo entra no sabría qué procedimiento es el adecuado para gestionar las incapacidades.

5. ¿Se envían los estados de cuentas por cobrar a las EPS con el fin de verificar la conciliación de saldos?

Si, por medio de derechos de petición

6. ¿La empresa cuenta con políticas y manuales que aborden específicamente las cuentas por cobrar?

No, se no cuentan

7. ¿Se realiza un seguimiento dedicado a las cuentas por cobrar que presentan mayor dificultad para su cobro?

Si, pero aun así hay casos en que las entidades (EPS) son muy evasivas en realizar los pagos.

8. ¿Podría explicar detalladamente el procedimiento actual que se sigue para gestionar las incapacidades de los empleados, desde el momento en que se inician hasta su reconocimiento?

El procedimiento es el siguiente:

1. Solicitud de Incapacidad: Cuando un colaborador se encuentra incapacitado, debe presentar la documentación pertinente que respalde su situación. Esta documentación se registra en el sistema de nómina como parte del proceso.
2. Registro en Estado de Cuentas: El valor correspondiente a la incapacidad se refleja en el estado de situación financiera en la sección de cuentas por cobrar de incapacidades, una vez se haya realizado el registro contable.
3. Identificación y Asignación: Una vez reflejada la incapacidad en el estado de cuenta, se procede a identificar a qué colaborador pertenece.
4. Transcripción a Entidades Correspondientes: La incapacidad se transcribe a través de los portales transaccionales de las entidades pertinentes, siguiendo los procedimientos establecidos por cada entidad. Esta transcripción es crucial para el proceso de reconocimiento económico.
5. Solicitud de Reconocimiento Económico: Una vez que la incapacidad ha sido registrada en los portales de las entidades, se inicia el proceso de solicitud de reconocimiento económico. Esta solicitud implica presentar la información necesaria para que la entidad verifique y apruebe el pago correspondiente.
6. Revisión: La entidad encargada realiza una revisión, para lo cual tiene un plazo de 15 días para la revisión y cinco días adicionales para el pago.
7. Registro: Una vez aprobado el reconocimiento económico, se genera un registro contable en el sistema contable Odoo. Se solicita el soporte bancario que confirma el pago por parte de la entidad.
8. Actualización de Estado Financiero: El valor registrado en las cuentas por cobrar de incapacidades se ajusta en el estado de situación financiera tras el registro contable. La incapacidad se elimina de las cuentas por cobrar.
9. Manejo de Incapacidades Rechazadas: En caso de que la incapacidad sea rechazada por la entidad, se investiga la razón detrás del rechazo. Si se determina que el rechazo es incorrecto según las normativas, de no ser así, se procede a presentar un derecho de petición.

Si la entidad persiste en el rechazo injustificado, se involucra a la Superintendencia de Salud mediante la presentación de tutelas.

10. Registro de Incapacidades Pagadas: Para facilitar auditorías y el seguimiento histórico, se registra en el mismo Excel la observación de cuándo una incapacidad ha sido pagada. Esto proporciona una pista clara de cuándo se efectuó el pago y simplifica los procesos de verificación en el futuro.