



Contenido

**Sistema de Gestión Integral – Comfenalco Quindío Manual para la aplicación de la prescripción de cuotas monetarias giradas no cobradas** ..... 2

Responsable del proceso: ..... 2

**Objetivo:** ..... 2

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

**Documentos Relacionados** ..... 3

**Glosario** ..... 3

Subsidio girado no cobrado ..... 3

Prescripción..... 3

Notificación ..... 3

**ETAPA PRELIMINAR** ..... 4

*Anexo 1. Aviso cuotas monetarias próximas a vencer* ..... 4

**COMUNICACIÓN FORMAL AL TRABAJADOR(A):** ..... 5

*Anexo 2. Comunicación formal al trabajador(a)* ..... 5

2.1 Notificación de la comunicación ..... 5

2.2 Gestión de promoción y cobro oportuno de la cuota monetaria: ..... 6

2.3 Notificación de trabajadores de difícil localización ..... 7

**COMUNICACIÓN AL EMPLEADOR**..... 7

*Anexo 3. Comunicación al empleador*..... 8

**VENCIMIENTO DEL TÉRMINO SIN COMPARECENCIA DEL TRABAJADOR(A) Y PRONUNCIAMIENTO** ..... 8

*Anexo 4. Modelo de Acta de prescripción* ..... 8

**RECURSOS** ..... 8

**FINALIZACIÓN DEL PROCESO** ..... 9

**CONTROL REGISTROS** ..... 10

# **Sistema de Gestión Integral – Comfenalco Quindío**

## **Manual para la aplicación de la prescripción de cuotas monetarias giradas no cobradas**

Versión: 002

Código: R-001

Fecha: 2023–03-15

Responsable del proceso:

Subdirector de Subsidios

### **Objetivo:**

Establecer los lineamientos a tener en cuenta para la adecuada gestión y manejo de la cuota monetaria girada no cobrada por los trabajadores afiliados a la caja, próximas a prescribir, garantizando el debido proceso a los trabajadores beneficiarios de las mismas y el cumplimiento de las directrices legales vigentes.

### **Alcance:**

Este procedimiento aplica para todos los subsidios girados por la caja de compensación, que no han sido cobrados en un periodo de tres años, contados a partir de la fecha de su disposición para el cobro, los cuales se encuentran próximos a prescribir.

## Documentos Relacionados

- La Ley 21 de 1982
- Artículo 488 del Código Sustantivo del Trabajo
- Artículo 151 del Código Procesal del Trabajo
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Circular Externa 2019-0002, del 27 de marzo 2019
- Circular Externa No. 2020-00002, del 31 de enero de 2020, de la Superintendencia del Subsidio Familiar

## Glosario

### Subsidio girado no cobrado

Para todos los efectos del presente reglamento, se entiende por subsidio o cuota monetaria girada no cobrada aquella que, desde su reconocimiento, ha permanecido disponible para el pago al trabajador beneficiario en cualquier momento, sin que ésta haya sido cobrada.

### Prescripción

Figura jurídica, en virtud de la cual se adquieren o se extinguen derechos, por haber agotado un término de tiempo fijado por la Ley. (Ley 21 de 1982. Artículo 6) (Código Sustantivo del Trabajo Título II Capítulo I).

### Notificación

Comunicación o puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona física o jurídica.

Para declarar la prescripción de los subsidios monetarios puestos a disposición del trabajador y no cobrados, la Caja de Compensación Familiar de Fenalco Comfenalco Quindío, ha dispuesto el siguiente Manual definido por etapas:

## ETAPA PRELIMINAR

El área de Subsidio Familiar de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco Comfenalco Quindío, mensualmente genera a través del aplicativo diseñado para tal fin, el valor de las cuotas monetarias giradas y no cobradas próximas a prescribir, dentro de los noventa (90) días calendario. El aplicativo permite generar el reporte individualizado por trabajador, estableciendo el monto y periodo de las cuotas monetarias a prescribir.

El vencimiento de las cuotas monetarias, se genera porque el subsidio cumplirá tres (3) años, de haber sido puestas a su disposición en los puntos de pago autorizados por la caja y estos no han sido cobrados oportunamente por los beneficiarios.

Los afiliados pueden realizar las consultas a través de la página web de Comfenalco Quindío opción subsidio ([www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com) / subsidio / servicios en línea / subsidio pendiente por cobrar), este aplicativo permite individualizar a cada trabajador autorizado para el pago de cuota monetaria, le permite informar si tiene cuotas pendientes por cobrar.

A su vez la caja, publica a través de la página ([www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com) / subsidio / servicios en línea / cuotas monetarias próximas a vencer), aviso informativo relacionando los subsidios próximos a vencer con un plazo de noventa (90) días calendario antes de su prescripción.

### ***Anexo 1. Aviso cuotas monetarias próximas a vencer***

La ejecución y seguimiento del proceso estará a cargo de los auxiliares del área de Subsidio Familiar de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco Comfenalco Quindío.

En el proceso se realizarán diferentes actividades de contacto como envío de notificación por medio físico, correo electrónico certificado, mensaje de texto,

publicación en la página oficial de la Caja de Compensación y redes sociales; evidencias debidamente documentadas.

## **COMUNICACIÓN FORMAL AL TRABAJADOR(A):**

Una vez realizada las validaciones pertinentes a la base de datos que permite establecer las cuotas próximas a prescribir, el auxiliar de subsidio familiar procede a la elaboración de la comunicación formal la cual contiene los siguientes campos:

- Nombre completo del trabajador
- Documento y número de identificación
- Personas a cargo debidamente identificadas
- Cuotas próximas a prescribir
- Término otorgado para cobrar las cuotas monetarias relacionadas

Esta comunicación busca promover el cobro oportuno de las cuotas monetarias, y destaca los beneficios económicos que les ofrece la caja de compensación a sus trabajadores.

Finalmente en este comunicado se notifica, que en el caso de no realizarse oportunamente el cobro, Comfenalco Quindío iniciará el procedimiento para declarar la prescripción conforme a los lineamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y no podrá ser cobrado con posterioridad, a su vez se informa el procedimiento a seguir para que el trabajador(a) expongan los motivos por los cuales no ha realizado el cobro, dejando siempre claro los canales de comunicación a los cuales puede acercarse para la respectiva asesoría; igualmente se da a conocer el termino en días hábiles, para que realice el cobro de las cuotas monetarias relacionadas en el comunicado.

### **Anexo 2. Comunicación formal al trabajador(a)**

#### **2.1 Notificación de la comunicación**

Una vez Identificados los usuarios beneficiarios de dichas cuotas monetarias, con el fin de notificar y garantizarles el debido proceso, se enviará mensaje de texto o correo electrónico u oficio, con el objetivo de incentivar el cobro de dichos subsidios y advirtiéndoles que, de no ser cobrados oportunamente, se procederá con la aplicación de la prescripción.

La Caja de Compensación Familiar, agotará todos los canales de comunicación que presente el trabajador, con el fin de informar la prescripción de las cuotas monetarias, las respectivas evidencias quedarán almacenadas en los expedientes de cada trabajador(a).

## 2.2 Gestión de promoción y cobro oportuno de la cuota monetaria:

La Caja de compensación en cumplimiento de su objeto social y aras de garantizar el bienestar colectivo de los trabajadores y promoviendo plena garantía del derecho fundamental al debido proceso ha establecido diferentes estrategias con el fin de promover el cobro oportuno de la cuota monetaria en aras de prevenir la prescripción de estos valores.

Las estrategias establecidas por la Caja, en función de promover el cobro oportuno de las cuotas monetarias son:

- Banner ubicado en la página web [www.comfenalcoquindio.co](http://www.comfenalcoquindio.co), que incentivan al cobro oportuno de la cuota monetaria
- Consultador de la cuota monetaria pendiente por cobrar, ubicado en la página web [www.comfenalcoquindio.co](http://www.comfenalcoquindio.co)
- Calendario de pago
- Videos interactivos e informativos en Facebook e Instagram
- Apoyo de la fuerza comercial, a través de las visitas empresariales que promueven el cobro oportuno de la cuota monetaria

### 2.3 Notificación de trabajadores de difícil localización

Para aquellos trabajadores que no tenga correo electrónico, presenten dirección errada y no se tenga la posibilidad de enviarle mensaje a su número de teléfono celular, se tiene definido el siguiente procedimiento:

- Publicar a través de la página ([www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com) / subsidio / servicios en línea / cuotas monetarias próximas a vencer), las cuotas monetarias próximas a prescribir.
- Campañas publicitarias en las redes sociales de la entidad, incentivando el cobro oportuno de las cuotas monetarias giradas por la entidad.
- El proceso de actualización de datos de ubicación y contacto, liderado por el área de Subsidio, en aras de disminuir las brechas de población que no puede ser contactada.

### COMUNICACIÓN AL EMPLEADOR

Adicional a la comunicación remitida al beneficiario de la cuota monetaria, se envía notificación al empleador, en el cual se relaciona la lista de los trabajadores que cuentan con subsidio próximo a prescribir, con el fin de que la entidad notifique al trabajador. (Esta comunicación aplica únicamente cuando el trabajador se encuentra activo en la empresa).

El comunicado tendrá como mínimo lo siguiente:

- Identificación de la empresa
- Representante legal
- Nit del empleador
- Nombre del trabajador
- Identificación del trabajador
- Número de cuotas a prescribir
- Término otorgado para cobrar las cuotas monetarias relacionadas

### **Anexo 3. Comunicación al empleador**

## **VENCIMIENTO DEL TÉRMINO SIN COMPARECENCIA DEL TRABAJADOR(A) Y PRONUNCIAMIENTO**

Cumplido el tiempo estipulado al afiliado para realizar el cobro de la cuota monetaria puesta a disposición del afiliado y este no realice el cobro oportuno de la cuota monetaria, notificada previamente conforme a lo estipulado en las comunicaciones enviadas al trabajador. La Caja determinará el valor a prescribir del subsidio por medio de acta donde se identifiquen el tipo de documento, documento de identidad del afiliado, el número de beneficiarios y las cuotas a prescribir, se dejará claridad que se procede a prescribir el subsidio y los recursos no podrán ser cobrados, toda vez que se agotó el debido proceso.

En este sentido, el acta de prescripción, será ubicada en la página web [www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com), con el fin de dar a conocer dicha decisión, por el término de un mes, contado a partir de la aplicación y firma del acta de prescripción.

### **Anexo 4. Modelo de Acta de prescripción**

## **RECURSOS**

El trabajador cuenta con 3 años para realizar el cobro del subsidio. Si considera que su derecho fue vulnerado, podrá solicitar las pruebas de las notificaciones enviadas a sus datos de ubicación y contacto previo a la prescripción ejecutada.

De acuerdo a lo estipulado en la Ley 21 de 1982 Artículo 6: *“Las acciones correspondientes a la reclamación o cobro del subsidio familiar (cuota monetaria) prescriben en los términos del Código Sustantivo de Trabajo. Sin embargo, el derecho a la cuota correspondiente a un mes determinado, caduca al vencimiento del mes subsiguiente en relación a los trabajadores beneficiarios que no hayan presentado las pruebas del caso”.*



Dado lo anterior la Caja de Compensación Familiar ha dispuesto diferentes canales de comunicación para que los trabajadores interpongan los recursos alineados a las políticas de atención al usuario de la entidad:

**Presencial Oficina de Subsidio Familiar:** Horario de atención de lunes a viernes De 7:30 a.m. a 11:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

**Dirección:** Calle 16 No 15-22 Edificio Sede Administrativa, área Gestión documental

**Correo electrónico:** [gestiondocumental@comfenalcoquindio.co](mailto:gestiondocumental@comfenalcoquindio.co) o [atencionalusuario@comfenalcoquindio.co](mailto:atencionalusuario@comfenalcoquindio.co).

## **FINALIZACIÓN DEL PROCESO**

La Caja de Compensación Familiar cuenta con un expediente único por trabajador donde se conserva la evidencia de la gestión realizada a la etapa previa de prescripción del Subsidio Familiar, desde el inicio hasta el final, acompañado del acta de prescripción aplicada por la Caja. Adicionalmente se cuenta con un expediente grupal, en el cual se conservan las evidencias de la gestión adelantada por la Caja. En este sentido y en cumplimiento a la normatividad que regula el proceso, la Caja traslada los recursos prescritos al Saldo para Obras y Programas Sociales. En consecuencia, estos valores no son objeto de reintegro por parte de la Caja al trabajador beneficiario, salvo en los casos donde se identifique que los valores descontados no cumplieran con la condición de prescripción establecida en el presente manual.

## CONTROL REGISTROS

Nombre	Responsable	Medio de Almacenamiento	Ubicación	Tiempo de Retención	Disposición Final
Relación de cuota monetaria prescripta	Analista Contable	Electrónico	Archivo de gestión por nombre y fecha	Indefinido	No Aplica
Notas Contables	Analista Contable	Electrónico	Netsolin por nombre y fecha	Indefinido	No Aplica
Registros de comunicación con los usuarios	Auxiliar de Subsidio	Electrónico	Archivo de gestión por fecha	Indefinido	No Aplica
Expedientes de los trabajadores	Subsidio Familiar	Electrónico	Archivo de gestión	Indefinido	No Aplica

Manual aprobado por el Consejo Directivo en reunión ordinaria realizada el 30 de marzo de 2023, acta No. 029.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Yury Tatiana Marín Álvarez Analista subsidio familiar	Luz Piedad Salas Ceballos Subdirector Subsidios	Lina Johanna Medina Coordinador Mejoramiento Continuo