



## **ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS**

**PROCESO DE SEGURIDAD SOCIAL  
AFILIACIÓN A ARL NACIONALES** ®



**PLATAFORMA R3COVERY**

**ENERO 2023**

**Acuerdo de Nivel de Servicio**  
**Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las ARL**

**INTRODUCCIÓN**

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cubre la entrega y el soporte del servicio de afiliaciones al sistema general de seguridad social SGSS ante las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) a nivel nacional. Servicio que proveerá **ASESORES EMPRESARIALES H&M LTDA** a los clientes de la compañía, asegurando un entendimiento común entre ambas partes sobre lo que se espera como entrega de este servicio.

Este acuerdo es válido por doce (12) meses a partir de la fecha de su firma. El acuerdo será revisado anualmente, pero se aceptan cambios menores siempre que ambas partes estén de acuerdo con el cambio y éste se gestione por los procedimientos de Gestión de Cambios. Los cambios menores serán definidos en el desarrollo del plan de trabajo y se establecerá mediante un acta inicial la cual se dejará como adjunto a este documento.

**Acuerdo de Nivel de Servicio**  
**Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las ARL**

**Tabla de contenido**

**Contenido**

INTRODUCCIÓN .....	2
Tabla de contenido.....	3
OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	4
ALCANCE.....	4
ENFOQUE DEL TRABAJO .....	4
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	5
MODELO DE RECEPCION DE INSUMO: .....	5
Descripción:.....	6
MODELO DE RADICACIÓN: .....	6
MODELO DE INFORMES Y EFICIENCIAS DEL SERVICIO:.....	6
Encargados del proceso:.....	7
Roles de Colaboradores: .....	7
Horarios de atención: .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
ESQUEMA DE SERVICIO .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Condiciones físicas y tecnológicas: .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
MESA DE SERVICIO .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Objetivo .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Definiciones .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Principios del soporte y mantenimiento de la plataforma .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Equipo de trabajo y niveles de soporte .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Roles involucrados .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Canales de comunicación .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tipos de casos para el soporte y mantenimiento de la plataforma .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tiempos de Respuesta de incidentes: .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>

**Acuerdo de Nivel de Servicio**  
**Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las ARL**

**OBJETIVOS DEL SERVICIO**

Proveer servicios especializados en gestión de afiliaciones al sistema general de seguridad social SGSS ante las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) a nivel nacional, de acuerdo con los requerimientos específicos en el acta de inicio de la operación.

**ALCANCE**

Realizar todas las gestiones necesarias para ejecutar:

- Modelo de recepción de insumo
- Modelo de radicación
- Modelo de seguimiento y certificación
- Modelo de informes y eficiencias del servicio

**ENFOQUE DEL TRABAJO**

El servicio está enfocado en el proceso de gestión de afiliación al sistema general de seguridad social SGSS ante las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) a nivel nacional de los empleados de la compañía ya las cuales se gestionará de acuerdo a los siguientes parámetros por cada ARL:

Administradoras de Riesgos Laborales (ARL):

ARL	Tiempo de Radicación Y activación
SURA	24 horas
SEGUROS POSITIVA	24 horas
SEGUROS AXA COLPATRIA	24 horas
COLMENA	24 horas
SEGUROS BOLIVAR	24 horas
EQUIDAD SEGUROS	24 horas
MAPFRE	24 horas
SEGUROS ALFA	24 horas
SEGUROS AURORA	24 horas

*Nota: El cumplimiento de la radicación y activación del proceso de gestión, plasmado anteriormente está condicionado a la funcionalidad de los portales web de cada una de las entidades mencionadas.*

## Acuerdo de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las ARL

#### PROCESO Y DOCUMENTACION DE CREACION DE EMPRESA EN LA ENTIDAD.

El proceso de creación de empresa en cualquiera de las Administradoras de Riesgos Laborales a nivel nacional solicita los siguientes documentos los cuales deben estar completamente legibles y con un tiempo de vigencia no mayor a 30 días de expedición:

- **RUT**
- **CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**
- **CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL**
- **CERTIFICACION DE ARL**
- **CERTIFICACIÓN DE NO AFILIACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES**

Dependiendo de la entidad a la que genera el proceso de creación, la entidad solicita que el proceso se genere con el ingreso de un trabajador ya sea en un archivo plano, en una carta membrete dirigida a la entidad con los datos de ingreso o durante el proceso.

#### Administradoras que solicitan ingreso de empelado:

- **SURA**
- **SEGUROS AXA COLPATRIA**
- **SEGUROS BOLIVAR**

El tiempo de respuesta de radicación del proceso de creación de empresa, es de máximo 48 horas y el tiempo de respuesta de las entidades puede variar entre 3 a 5 días hábiles por los procesos internos de las mismas.

Nota: El proceso de solicitud de clave empresarial, por procesos de las entidades, debe ser generado por el cliente solicitante; Ya que las entidades generan un correo de ingreso y validación, el cual se envía al correo indicado en la documentación de la empresa y así mismo una solicitud de información la cual solo el cliente podría responder.

#### REGISTRO O VALIDACION DE RIESGOS LABORALES.

El proceso de la validación del riesgo laboral que va a quedar asignado a la empresa por parte de la administradora, puede variar ya sea al momento de la creación de empresa, como también puede ser después de dicho proceso, varia dependiendo de la entidad; Pero el cliente debe desde que carga los datos y documentos, informar y aclarar cual(es) serán los porcentajes de riesgo que se le asignaran a la empresa.

#### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

##### MODELO DE RECEPCION DE INSUMO:



## Acuerdo de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las ARL

#### Descripción:

- **Cargue de datos a la plataforma:** En esta fase la empresa cliente realiza la consolidación de los datos correspondientes al proceso de afiliación solicitado. Con los cuales genera el registro en la plataforma R3covery.
- **Recepción De La Información:** De acuerdo a la fase anterior se realiza la recepción de la información y documentación por medio de la plataforma R3covery donde se valida que contenga la información y los datos solicitados para la gestión de proceso de afiliación.

#### MODELO DE RADICACIÓN:



#### Descripción:

- **Análisis:** Una vez realizada la validación de información correcta, realizamos la consolidación de datos para el debido proceso de radicación ante la entidad correspondiente.
- **Radicación:** Se realiza la entrega de datos a la entidad destinada, con el fin de generar el soporte de radicación y activación del usuario.
- **Entrega:** Una vez procesado el soporte ante la entidad, HYM procederá a cargar ante la plataforma R3covery el soporte de radicación generado por la entidad el cual certifica la activación del usuario.

#### MODELO DE INFORMES Y EFICIENCIAS DEL SERVICIO:



#### Descripción:

- **Indicadores de Gestión, de Efectividad, y de Proceso:** Se generará un informe interno en el cual se identificarán las oportunidades, las amenazas y los riesgos resultantes de la gestión realizada, el cual se definirá por:

1. **Tipos de afiliación:** Se asignará a cada proceso solicitado una categoría las cuales se clasifican de la siguiente manera:

## Acuerdo de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las ARL

- **Nueva Afiliación de trabajador:** Se refiere a los usuarios que no tienen una relación laboral actualmente activa con la empresa cliente que solicita el proceso de afiliación.
  - **Reingreso de trabajador:** Se denomina a aquella novedad cuyo afiliado ya se encuentra como trabajador activo de la empresa cliente y al que se le debe generar retiro por planilla para volver a activarlo bajo un nuevo contrato. Cabe resaltar que dicho retiro será procesado previamente por el empleador a través de su operador de información
- 
- **Evaluación de Resultados:** La empresa podrá evaluar los resultados mensuales presentados por el área operativa, en cada uno de los indicadores periódicos generados en cada proceso, para esto se comparte encuesta ANEXO ENCUESTA DE EVALUACION la cual puede variar de acuerdo al alcance de cada servicio.

### Encargados del proceso:

- ANALISTA OPERATIVO – Tiempo completo
- COORDINADOR OPERATIVO – Tiempo Completo
- MESA DE AYUDA 1° NIVEL – Tiempo Completo
- MESA DE AYUDA 2° NIVEL – Tiempo completo
- COORDINADOR ADMINISTRATIVO – Tiempo parcial
- TRAMITADOR – Tiempo parcial (por cada ciudad)

### Roles de Colaboradores:

- **ANALISTA OPERATIVO:** Responsable de recibir, evaluar y radicar ante las ARL cada una de las afiliaciones entregadas por la empresa para el correspondiente proceso.
- **COORDINADOR OPERATIVO:** Es quien realiza la auditoria correspondiente de los diferentes procesos operativos asignados a cada analista. y posteriormente genera los reportes de resultado del proceso.
- **MESA DE AYUDA 1° NIVEL:** Responsable de validar y gestionar las dificultades técnicas de baja complejidad que se puedan presentar en la operación



## Acuerdo de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las ARL

- **MESA DE AYUDA 2° NIVEL:** Responsable de validar y gestionar las dificultades técnicas de alta complejidad que se puedan presentar en la operación y dificulten el debido proceso tecnológico.
- **COORDINADOR ADMINISTRATIVO:** Persona de apoyo para el seguimiento de la operación y los procesos financieros de la gestión realizada por H&M y (**RAZON SOCIA**)
- **TRAMITADOR:** Persona de apoyo para los tramites de logística de las radicaciones y gestión presencial a que haya lugar en el proceso ante las administradoras.

### ESQUEMA DE SERVICIO

El servicio se prestará en la ciudad de Bogotá a través de personal de planta por medioremoto utilizando herramientas ofimáticas y medios de comunicación.

Las herramientas de ofimática que se utilizarán serán:

- **R3covery:** Nuestra herramienta tecnológica virtual única en el mercado, que le permite a nuestros clientes gestionar en línea todos los procesos de afiliación en tiemporeal.

