



ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

PROCESO DE SEGURIDAD SOCIAL AFILIACIÓN A CCF NACIONALES

PLATAFORMA R3COVERY

ENERO 2023

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

Contenido

MODELO DE RADICACIÓN:.....	6
Descripción:	6
MODELO DE SEGUIMIENTO Y CERTIFICACIÓN:	6
Descripción:	6
MODELO DE INFORMES Y EFICIENCIAS DEL SERVICIO:.....	7
Descripción:	7
Encargados del proceso:	7
Roles de Colaboradores:.....	8
Horarios de atención:	¡Error! Marcador no definido.



Acuerdo de Nivel de Servicio

Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las CCF

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 Cajas de compensación Familiar (CCF) a nivel nacional. Servicio que proveerá **ASESORES EMPRESARIALES H&M LTDA** a los clientes de la compañía **RAZON SOCIAL EMPRESA** 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 incluidos como enmiendas al final de este documento.

OBJETIVOS DEL SERVICIO

Proveer servicios especializados en gestión de afiliaciones al sistema general de seguridad social SGSS ante las Cajas de compensación Familiar (CCF) a nivel nacional, de acuerdo con los requerimientos especificados

ALCANCE

Realizar todas las gestiones necesarias para:

- 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 Cajas de compensación Familiar (CCF) a nivel nacional **DE LOS EMPLEADOS** de las compañías que hacen parte del grupo de empresas y a las cuales se gestionará de acuerdo a los siguientes parámetros por las administradoras.

Nota: El proceso de afiliación es solo para el cotizante solicitado; La plataforma R3covery NO se hace responsable por inclusión de beneficiarios ni de subsidios.

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

Cajas de compensación familiar (CCF):

CCF	CCF con plataforma empresarial	Tiempo de Radicación	Cierre de proceso Comprobación de derechos
COLSUBSIDIO	SI	24 horas	48 horas
COMFACOR	SI	24 horas	120 horas
COMFENALCO VALLE	SI	24 horas	72 horas
COMFENALCO ANTIOQUIA	SI	24 horas	48 horas
COMFAMILIAR ATLANTICO	SI	24 horas	120 horas
COMFAMILIAR RISARALDA	SI	24 horas	144 horas
COMFENALCO SANTANDER	SI	24 horas	72 horas
COMFENALCO TOLIMA	SI	24 horas	48 horas
COMFANDI	SI	24 horas	48 horas
COMFENALCO CARTAGENA	SI	24 horas	48 horas
COFREM META	NO	48 horas	15 días hábiles
CAJAMAG	SI	24 horas	144 horas
COMFENALCO QUINDIO	SI	24 horas	72 horas
COMCAJA VICHADA	SI	48 horas	15 días hábiles
CAJA COMPENSACION FLIAR HUILA	SI	24 horas	120 horas
COMFAORIENTE	SI	48 horas	15 días hábiles
COMFACESAR	SI	48 horas	15 días hábiles
COMFAMILIARES CALDAS	SI	48 horas	15 días hábiles
COMFACASANARE	SI	24 horas	144 horas
COMFACAUCA	SI	24 horas	144 horas
CAJA DE COMPENSACION FLIAR. NARIÑO	SI	24 horas	144 horas
COMFASUCRE	SI	48 horas	15 días hábiles
COMFAMILIAR CAQUETA	SI	24 horas	144 horas
COMFAMILIAR PUTUMAYO	SI	48 horas	15 días hábiles
COMFACHOCO	SI	48 horas	15 días hábiles
CAJA DE COMPENSACION DE LA GUAJIRA	SI	48 horas	15 días hábiles
CAFAM	SI	24 horas	48 horas
COMPENSAR	SI	24 horas	48 horas
COMFAMA	SI	24 horas	48 horas
COMFIAR ARAUCA	SI	48 horas	15 días hábiles
CAFABA	SI	24 horas	144 horas
CAJASAI	NO	48 horas	15 días hábiles

Nota: El cumplimiento del cierre de proceso de gestión, plasmado anteriormente está condicionado a la funcionalidad y disponibilidad de los portales web o los medios de cada una de las entidades mencionadas.

Acuerdo de Nivel de Servicio

Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las CCF

PROCESO Y DOCUMENTACION DE CREACION DE EMPRESA EN LA ENTIDAD.

El proceso de creación de empresa en cualquiera de las entidades de Cajas de Compensación Familiar 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**
- **CERTIFICACION BANCARIA**

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 o en una carta membrete dirigida a la entidad con los datos de ingreso.

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 5 a 8 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 una solicitud de información la cual solo el cliente podría responder.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

MODELO DE RECEPCION DE INSUMO:

Cargue de datos y documentación a la plataforma



Recepción de información

Descripción:

- **Cargue de datos y documentación a la plataforma:** En esta fase la empresa cliente realiza la consolidación de los datos y documentos 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.

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

MODELO DE RADICACIÓN:



Descripción:

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

MODELO DE SEGUIMIENTO Y CERTIFICACIÓN:



Descripción:

- **Comprobación de derechos:** Una vez confirmado el estado del usuario en la entidad, se solicita y/o se descarga a través de la plataforma correspondiente, el certificado con el cual comprobamos la activación individual de los servicios ante la CCF. Este mismo será el documento que se cargará a la plataforma R3covery para finalizar el proceso de afiliación solicitado.

Acuerdo de Nivel de Servicio

Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las CCF

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:

- **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.
- **Inclusión de beneficiarios:** A través del proceso correspondiente según la entidad (CCF) asignada a cada usuario, se realiza la vinculación del grupo familiar que cumpla las condiciones establecidas mediante la norma.

- **Evaluación de Resultados:** La empresa podrá evaluar los resultados mensuales presentados por H&M en cada uno de los indicadores periódicos generados en cada proceso.

Encargados del proceso:

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

Acuerdo de Nivel de Servicio

Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las CCF

Roles de Colaboradores:

- **ANALISTA OPERATIVO:** Responsable de recibir, evaluar y radicar ante las CCF 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 1º NIVEL:** Responsable de validar y gestionar las dificultades técnicas de baja complejidad que se puedan presentar en la operación
- **MESA DE AYUDA 2º 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.

