



# **ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS**

## **PROCESO DE SEGURIDAD SOCIAL AFILIACION A EPS NACIONALES**



### **PLATAFORMA R3COVERY**

**ENERO 2023**

## Acuerdo de Nivel de Servicio

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

#### INTRODUCCIÓN

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cubre la entrega y el soporte del servicio de afiliaciones al sistema general de seguridad social en salud SGSSS ante las EPS a nivel nacional. Servicio que proveerá **la plataforma R3covery** 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 EPS**

**Tabla de contenido**

OBJETIVOS DEL SERVICIO ..... 4

ALCANCE ..... 4

ENFOQUE DEL TRABAJO ..... 4

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ..... 5

**MODELO DE RECEPCION DE INSUMO** ..... 5

**MODELO DE RADICACIÓN** ..... 5

**MODELO DE SEGUIMIENTO Y CERTIFICACIÓN** ..... 6

**MODELO DE INFORMES Y EFICIENCIAS DEL SERVICIO** ..... 6

**Encargados del proceso:** ..... 7

**Roles de Colaboradores** ..... 7

**Horarios de atención:** ..... 8

**ESQUEMA DE SERVICIO** ..... 8

**R3covery:** Nuestra herramienta tecnológica virtual única en el mercado, que le permite a nuestros clientes gestionar en línea todos los procesos de afiliación y cobros de prestaciones económicas, en tiempo real..... 8

**Hoja de cálculo Excel:** Para la recepción de la información por parte de la empresa..... 8

**Condiciones físicas y tecnológicas:**..... 8

**Objetivo** ..... 8

**Definiciones** ..... 8

**Principios del soporte y mantenimiento de la plataforma** ..... 9

**Equipo de trabajo y niveles de soporte**..... 9

**Roles involucrados** ..... 9

## Acuerdo de Nivel de Servicio

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

#### OBJETIVOS DEL SERVICIO

Proveer servicios especializados en gestión de afiliaciones al sistema general de seguridad social en salud SGSSS ante las EPS 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 en salud SGSSS ante las EPS a nivel nacional de los empleados de la compañía a la cual se gestionará de acuerdo a los siguientes parámetros por EPS:

TIEMPOS Y RESPUESTAS						
EPS	Proceso de Radicación			Tiempo de Radicación	Usuario Empresarial	Tiempo de Activación de Servicios
	Digitales	No Digitales Correo	No Digitales Físico			
NUEVA EPS	X			24 horas		72 horas
SANITAS E.P.S.	X			24 horas		72 horas
EPS SURA	X			24 horas	X	72 horas
SALUD TOTAL	X			24 horas		72 horas
FAMISANAR EPS	X			24 horas		72 horas
COMPENSAR	X			24 horas		72 horas
COOSALUD EPS	X			24 horas	X	5 días Hábiles
CAJACOPI EPS	X			24 horas	X	5 días Hábiles
EMSSANAR ESS		X		24 horas		7 días Hábiles
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS	X	X		24 horas	X	4 días Hábiles
MUTUAL SER	X		X	24 horas	X	5 días Hábiles
COMFENALCO VALLE EPS		X		24 Horas		5 días Hábiles
CAPITAL SALUD			X	3 Días Hábiles		5 días Hábiles
ASMET SALUD		X		24 Horas		72 horas
SAVIA SALUD	X			24 Horas	X	5 días Hábiles
COMFAMILIAR HUILA EPS		X		3 Días Hábiles		15 días Hábiles

## Acuerdo de Nivel de Servicio

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

SALUD MIA EPS		X		24 horas		5 días Hábiles
MALLAMAS		X		3 días Hábiles		15 días Hábiles
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS		X		3 Días Hábiles		15 días Hábiles
CAPRESOCA EPS		X		3 Días Hábiles		15 días Hábiles
COMFACHOCO EPS		X	X	3 Días Hábiles		15 días Hábiles
PIJAOSALUD EPS		X		3 Días Hábiles		15 días Hábiles
ANAS WAYUU EPS		X		3 Días Hábiles		15 días Hábiles
DUSAKAWI		X		3 días Hábiles		15 días Hábiles
COMFAORIENTE		X		3 días Hábiles	X	15 días Hábiles

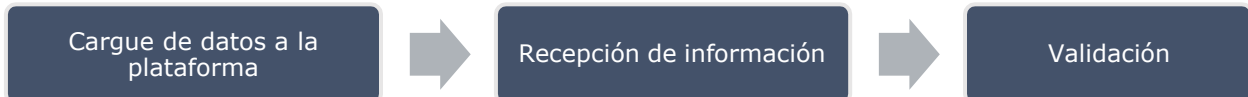
*Nota: -El cumplimiento del cierre de proceso de gestión, plasmado anteriormente está condicionado a la funcionalidad y disponibilidad de los portales web de cada una de las Eps digitales mencionadas anteriormente y en tal caso el tiempo de radicación y activación del servicio.*

*-Las entidades con las que podemos generar un soporte o la certificación de activación son **Compensar, Famisanar, Salud Total y Nueva EPS**; No se puede gestionar este proceso en las demás EPS, por los procesos internos de cada entidad.*

*-Las credenciales empresariales de las entidades mencionadas anteriormente, deben de ser suministradas por parte del cliente y estas mismas serán custodiadas por parte de R3covery.*

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### MODELO DE RECEPCION DE INSUMO:



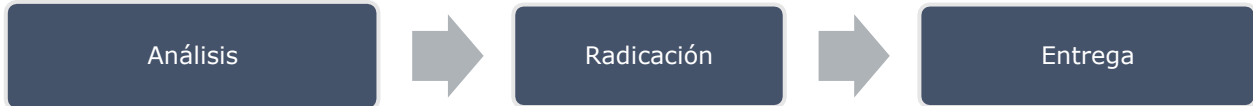
#### Descripción:

- Cargue de datos a la plataforma:** En esta fase la empresa cliente realiza la consolidación de los datos y documentos correspondientes al proceso de afiliación solicitado, dicha información será registrada en su totalidad en los formatos definidos por la operación según el ANEXO EPS y ANEXO FUA. 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 por medio de la plataforma R3covery donde se valida que contenga la información y los datos solicitados para la gestión de proceso de afiliación. En caso de no contener los datos y/o soportes necesarios se procederá según el ANEXO MAPA DE PROCESOS.
- Validación:** En esta fase se realiza la verificación del empleador ante la Entidad Prestadora de Salud a la que solicitan el proceso de afiliación y en el caso puntual de no

## Acuerdo de Nivel de Servicio

**Metodología para el proceso de gestión de afiliaciones al SGSSS ante las EPS** estar registrado como empleador, se genera el proceso de acreditación como empleador ante la debida entidad.

### MODELO DE RADICACIÓN:



#### Descripción:

- **Análisis:** Una vez realizada la validación y la acreditación del empleador, realizamos la consolidación de datos para el debido proceso de radicación ante la correspondiente entidad promotora de salud.
- **Radicación:** Se realiza la entrega de datos a la entidad destinada, con el fin de generar el soporte de radicación.
- **Entrega:** Una vez gestionada la afiliación ante la entidad, H&M procederá a cargar ante la plataforma R3covery el soporte de radicación efectuado.

### MODELO DE SEGUIMIENTO Y CERTIFICACIÓN:



#### Descripción:

- **Validación:** Se realizar seguimiento puntual a cada afiliación cargada en el proceso anterior mediante gestión directa con cada entidad con el fin de obtener el estado del usuario afiliado.
- **Comprobación de derechos:** Una vez confirmado el estado del usuario en la entidad y teniendo en cuenta los procesos internos de cada EPS, se solicita y/o se descarga a través de la plataforma correspondiente, si cuentan con esta opción las cuales son; FAMISANAR, COMPENSAR, NUEVA EPS y SALUD TOTAL el cual entregan certificado con el cual comprobamos el derecho de atención ante la Eps. Este mismo es el documento que se cargará a la plataforma R3covery para finalizar el proceso de afiliación solicitado.

### MODELO DE INFORMES Y EFICIENCIAS DEL SERVICIO:



## Acuerdo de Nivel de Servicio

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

#### 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, tipificaciones las cuales se clasifican de la siguiente manera:

- **Nuevo en el sistema de salud:** Se refiere a los usuarios que no tienen una entidad promotora de salud asignada por el Adres y al cual se le realizara una apertura de contrato.
- **Cambio de empleador:** Se denomina a aquella novedad cuyo afiliado ya se encuentra como usuario en la EPS, y se gestionara un nuevo vínculo laboral.
- **Traslado de Eps:** Mediante este proceso se realiza el cambio de entidad promotora de salud de acuerdo a lo indicado y con previa autorización por parte del usuario. Teniendo en cuenta términos y condiciones del ministerio de salud.
- **Inclusión de beneficiarios:** A través de la entidad promotora de salud 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 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 1º NIVEL – Tiempo Completo
- MESA DE AYUDA 2º 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 EPS 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.



## Acuerdo de Nivel de Servicio

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

- **COORDINADOR ADMINISTRATIVO:** Persona de apoyo para el seguimiento de la operación y los procesos financieros de la gestión realizada por el área encargada y el contratista.
- **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.

### Horarios de atención:

Los horarios de atención al público se manejan de acuerdo a las políticas de nuestra compañía por lo cual las posibilidades de comunicación son:

Lunes a viernes desde las 8am hasta las 5:30pm  
Sábados desde 8am hasta la 1pm

### Horarios de operación:

La gestión operativa y de afiliación tendrá un proceso continuo de 24 horas.

### ESQUEMA DE SERVICIO

El servicio se prestará en la ciudad de Bogotá a través de personal de planta por medio remoto 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 y cobros de prestaciones económicas, en tiempo real.
- **Hoja de cálculo Excel:** Para la recepción de la información por parte de la empresa.