



# **ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS**

## **PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA DE AFILIACIONES A FONDOS DE PENSIONES**



**ENERO 2023**

## Acuerdo de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de afiliaciones a fondos de pensión

## INTRODUCCIÓN

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cubre la entrega y el soporte del servicio y la gestión operativa de gestión de afiliaciones al sistema de seguridad social en pensiones ante las diferentes Administradoras de fondo de pensiones. 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 inicial 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 afiliaciones a fondos de pensión

#### Contenido

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| INTRODUCCIÓN.....  | 2                                    |
| OBJETIVOS DEL SERVICIO.....  | 4                                    |
| ALCANCE.....   | 4                                    |
| ENFOQUE DEL TRABAJO.....   | 4                                    |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....                                      | 4                                    |
| Descripción:.....  | 5                                    |
| Modelo De gestión de afiliaciones vinculaciones iniciales:.....    | 5                                    |
| Modelo De Informes Y Eficiencias Del Servicio:.....                | 6                                    |
| Encargados del proceso:.....                                       | 6                                    |
| Roles de Colaboradores:.....                                       | 7                                    |
| □Coordinador Administrativo:.....                                  | 7                                    |
| ESQUEMA DE SERVICIO.....   | 7                                    |
| Condiciones físicas y tecnológicas:.....                           | <b>iError! Marcador no definido.</b> |
| MESA DE SERVICIO.....  | <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> |
| Gerente de Operaciones.....  | <b>iError! Marcador no definido.</b> |
| Operación Afiliaciones AFP.....                                    | <b>iError! Marcador no definido.</b> |
| Agente mesa de servicio.....                                       | <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 afiliaciones a fondos de pensión

#### OBJETIVOS DEL SERVICIO

Proveer servicios especializados en gestión de afiliaciones a fondo de pensión ante las Administradoras a nivel nacional, de acuerdo con los requerimientos especificados.

#### ALCANCE

Realizar todas las gestiones necesarias para:

- Modelo de validación de viabilidad y certificaciones de afiliación.
- Modelo de gestión de afiliaciones vinculaciones iniciales.
- Modelo de informes y eficiencias del proceso.

#### ENFOQUE DEL TRABAJO

El servicio está enfocado en el proceso de gestión y afiliación de los empleados de las compañías que hacen parte del grupo de empresas al sistema de seguridad social en pensiones las cuales se gestionara de la siguiente manera:

| ADMINISTRADORA DE FONDO DE PENSIONES | TIEMPO DE VALIDACION SIAFP Y CERTIFICADO DE AFILIACIÓN | TIEMPO DE RADICACION NO AFILIADOS | TIEMPO DE CERTIFICACION ACTIVACION |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| PORVENIR                             | 12 horas   | No aplica                         | No aplica                          |
| PROTECCION S.A.                      | 12 horas   | 24 horas                          | 48 horas                           |
| COLPENSIONES                         | 12 horas   | 48 horas                          | 72 horas                           |
| COLFONDOS                            | 12 horas*  | No aplica                         | No aplica                          |
| SKANDIA (ANTES OLD MUTUAL)           | 12 horas*  | 24 horas                          | 48 horas                           |
| APRENDIZ                             | No aplica  | No aplica                         | No aplica                          |

*\* No se entrega certificado de afiliación, se adjunta imagen de comprobante como soporte.*

#### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

##### Modelo de validación de viabilidad y certificaciones de afiliación:



## Acuerto de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de afiliaciones a fondos de pensión

#### Descripción:

- **Recepción De La Información:** En esta fase se reciben los registros con toda la información pertinente para realizar trámite de afiliación (información de localización empleado y empleador, información relativa al contrato como salario y fechas de ingreso), así como copia de documentos de identidad.
- **Validación:** En esta fase se realiza la validación de viabilidad en la plataforma de SIAFP (Sistema de Información de los Afiliados a los Fondos de Pensión) con el fin de validar en que Administradora de Fondo de Pensiones se encuentra o si por el contrario no tiene afiliación.
- **Certificación:** Una vez realizada la validación, se inicia con la entrega de certificados de afiliación de quienes ya se encuentren afiliados a una Administradora de Fondos de Pensión. Cabe aclarar que con Administradoras de fondo de pensiones Colfondos y Skandia las cuales no generan certificados de afiliación se expedirá imagen que corrobore que el usuario se encuentra en dicho fondo, imagen suministrada por información validada en plataformas como Aportes en línea, Arus o RUAF.
- **Informe De Resultado:** En la última fase del proceso y concordancia con los tiempos estipulados se podrá evidenciar las cantidades de registros que ya se encuentran afiliados bajo el estado "Afiliado Activo" en cada uno de los registros encontrarán el respectivo certificado de afiliación o soporte, así como los usuarios pendientes por tramitar afiliación que se encontrarán en estado "Validado" para posteriormente pasar a estado "Radicado".

#### Modelo De gestión de afiliaciones vinculaciones iniciales:



#### Descripción:

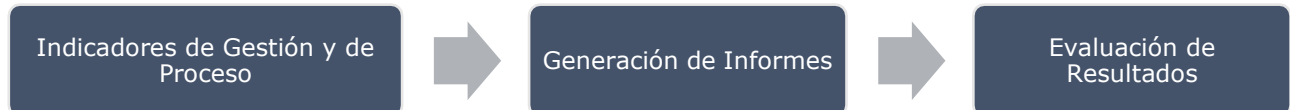
- **Validación:** Por parte de proceso se valida la información suministrada que la misma este completa y que la documentación se encuentre bajo los parámetros establecidos, de aquellos registros que se encuentren en estado "validado".
- **Contacto:** Una vez validada la información y documentación se realiza el contacto telefónico con los usuarios con el fin de tramitar su afiliación en las plataformas e-commerce de las respectivas Administradoras de fondos de pensión.
- **Formulario de afiliación:** De no ser posible el contacto se procede con la generación del formulario de afiliación para su radicación de manera física.
- **Radicación:** El formulario de afiliación se radica ante las respectivas entidades para su aprobación, del cual se entrega constancia.

## Acuerdo de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de afiliaciones a fondos de pensión

- **Informe de Resultados:** Se realizará entrega a la empresa por medio de reuniones previamente agendadas, los informes periódicos, de forma mensual, en los cuales se detallará la gestión realizada y los resultados obtenidos. Se podrá evidenciarlos respectivos indicadores de la gestión realizada en la plataforma Recovery la cual dará constancia de que todos los usuarios cuenten con la respectiva afiliación al sistema de seguridad social en pensiones.

### Modelo De Informes Y Eficiencias Del Servicio:



### Descripción:

- **Indicadores de Gestión y de Proceso:** Se presentará a la empresa un informe detallado de todas las gestiones realizadas:

**Status:** Se asignará a cada uno de los registros un estado de acuerdo a la gestión realizada; estos estados se definirán de la siguiente forma:

- **Preafiliación:** Estado inicial posterior al cargue de la información.
- **Verificado:** Estado posterior a la validación en SIAFP y con resultado viable para vinculación inicial a fondo de pensión.
- **Afiliado activo:** Cuentan con una afiliación a fondo de pensiones y se adjunta certificado de afiliación o soporte.
- **Radicado:** Afiliaciones procesadas ante las respectivas entidades para aprobación por parte de la misma.
- **Rechazado:** Registros que se encuentran con alguna novedad, bien sea por documentación y/o información errónea y/o que no cumple con los parámetros.
- **Pendiente verificación:** Registros que requieren validación mas a fondo, ya sea porque tienen un tramite en curso o que tienen una respuesta diferente a las convencionales por parte de SIAFP.

- **Generación de Informes:** Estos informes de gestión se encontrarán de manera gráfica en la plataforma de Recovery, así mismo se realizará consolidado de manera mensual de los mismos para evidenciar novedades y cumplimiento respecto del proceso.
- **Evaluación de Resultados:** La empresa podrá evaluar los resultados mensuales presentados por H&M en cada uno de los informes.

### Encargados del proceso:

- Analista De Pensión – Tiempo completo
- Coordinador De Pensión – Tiempo Completo
- Coordinador Administrativo – Tiempo parcial
- Coordinador Jurídico – Tiempo Parcial

## Acuerdo de Nivel de Servicio

### Metodología para el proceso de afiliaciones a fondos de pensión

#### Roles de Colaboradores:

- **Analista De Pensión:** Responsable de recibir, validar, contactar y radicar antelas Administradoras de Fondo de Pensiones
- **Coordinador De Pensión:** Responsable de validar y aprobar los resultados obtenidos por el analista de pensión, así como brindar soporte al cliente respecto de solicitudes adicionales y notificación de novedades. Cobertura de las funciones.
- **Coordinador Administrativo:**

#### Horarios de atención:

Los horarios de atención 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

#### 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 en tiemporeal.