

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA VERIFICAR SI LAS
ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES
CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE
GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD OCUPACIONAL Y
RIESGOS PROFESIONALES**



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia
Dirección General de Riesgos Profesionales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR SI LAS ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD OCUPACIONAL Y RIESGOS PROFESIONALES

INTRODUCCIÓN

En este Manual se establece una guía para verificar si las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) cumplen los estándares mínimos indispensables para garantizar el adecuado desarrollo de la función esencial que les ha asignado la comunidad, y se definen los procedimientos básicos para evaluar las condiciones técnico administrativas, de suficiencia patrimonial y financiera, y tecnológicas y científicas de dichas organizaciones, en el Sistema de Garantía de Calidad de Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales (SGC-SORP), del Sistema de Seguridad Social Integral. El documento complementa el Manual de Estándares Mínimos para las ARP.

Dado que el SGC-SORP tiene como propósito fundamental que los aseguradores de riesgos profesionales, las organizaciones de salud ocupacional, las juntas de calificación de invalidez y las empresas alcancen niveles de excelencia en la promoción y en el cuidado de la salud de los trabajadores, es de trascendental importancia que el Ministerio de la Protección Social establezca los requisitos mínimos que deben cumplir esas entidades, con la finalidad de contribuir, con ello, a sentar las bases administrativas, financieras, técnicas y científicas que permitan que haya un mejoramiento constante en la atención que se brinda a los trabajadores y a la comunidad en general. Por esta razón, el Ministerio definió los estándares mínimos a los que se hace alusión, estándares cuya evaluación está en la órbita de los objetivos de este Manual. Consecuentemente, en un aparte del presente Manual, se lista una serie de indicadores que sirven de herramienta objetiva para medir y de analizar el grado de desarrollo de cada uno de los servicios, proceso que debe ser punto de partida para el mejoramiento continuo de las entidades referidas.

La vigencia de la norma que da origen a este Manual, implica que cada ARP será objeto de visita por parte de la Dirección Territorial de la Protección Social y de la Superintendencia Financiera, antes que verificarán si se cumplen los requisitos que se establecen en el Manual de Estándares Mínimos para las ARP, según la declaración que, al respecto, debe haber hecho la propia institución.

1. PROCESO GENERAL PARA VERIFICAR SI LAS ARP CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SGC-SORP.

El proceso para verificar si las ARP cumplen los estándares mínimos, implica ejecutar los siguientes pasos:

- a. En primer lugar, la ARP debe, con base en los lineamientos de este Manual, efectuar un procedimiento de auto-evaluación del cumplimiento de los estándares mínimos y hacer los ajustes que sean del caso si, en algunos aspectos, no se cumplen las exigencias determinadas por la norma que adopte el Sistema.
- b. Una vez la ARP verifica que cumple los estándares, procede a efectuar la declaración correspondiente ante la Dirección Territorial de la Protección Social, utilizando para ello el “Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Administradoras de Riesgos Profesionales”. Cumplido este paso, la Dirección Territorial remite copia del Formulario a la Superintendencia Financiera.
- c. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección Territorial de la Protección Social hace el registro correspondiente de la ARP en la base de datos definida para el efecto e igual procedimiento realiza la Superintendencia Financiera.
- d. Dentro de los términos establecidos en la norma, la Dirección Territorial programa la realización de la visita de verificación, para lo cual define el recurso, el mecanismo de comunicación a la ARP y la fecha correspondiente. De otra parte, la Superintendencia Financiera, según sus criterios e independientemente del proceso que adelante la Dirección Territorial, define la fecha en la que realizará la visita de verificación.

- e. Utilizando este Manual de Procedimientos para la Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las Administradoras de Riesgos Profesionales, los auditores responsables del proceso hacen las revisiones estipuladas, y califican respecto de cada estándar y de cada criterio, el grado de desarrollo de la ARP, para lo cual utilizan las siguientes convenciones: C – cumple; NC – no cumple; NA – no aplica y NV – no se verificó, y registran las observaciones que consideren pertinentes.
- f. En el evento de que la ARP no cumpla uno o varios de los criterios relacionados con los estándares, la Dirección Territorial de la Protección Social procede a aplicar el mecanismo que se define en la norma para estos casos, e igual hace, según sus atribuciones, la Superintendencia Financiera.
- g. Si cambian algunas de las condiciones de la ARP, sus responsables deben diligenciar el “Formulario de Novedades de las Administradoras de Riesgos Profesionales”, hecho que determina la posibilidad de una nueva verificación por parte del ente territorial y de la Superintendencia Financiera.

2. PERFIL DE LOS RESPONSABLES DE VERIFICAR SI LAS ARP CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SGC-SORP.

Como criterio general, los responsables de verificar si las ARP cumplen los estándares mínimos, deben ser profesionales con formación de postgrado en salud ocupacional y, para el componente de suficiencia patrimonial y financiera, profesionales en ciencias contables. Tales personas deben, sin excepción, haber recibido la capacitación correspondiente por parte de la entidad territorial de la protección social y de la Superintendencia Financiera. Así, el perfil de los responsables es el que se plantea a continuación:

Tabla 1.
Perfil de los Responsables de Verificar si las ARP Cumplen
los Estándares Mínimos del SGC-SORP, según el Tipo de Estándares.

Tipo de estándares	Entidad responsable	Perfil básico del responsable
Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera.	Superintendencia Financiera.	Profesionales de ciencias contables.
Condiciones de Capacidad Técnico – Administrativa.	Dirección Territorial de la Protección Social y Superintendencia Financiera	Profesionales de ciencias contables, económicas o administrativas
Condiciones de Capacidad Tecnológica y Científica.	Dirección Territorial de la Protección Social	Profesionales con formación de postgrado en salud ocupacional.

3. PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR SI LAS ARP CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SGC-SORP.

Para verificar el cumplimiento de los estándares mínimos de las ARP, la Dirección Territorial de la Protección Social debe aplicar el siguiente procedimiento:

a. Planeación de la visita.

Definida la fecha de la visita, el responsable de la Dirección Territorial de la Protección Social revisa la información consignada en el “Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Administradoras de Riesgos Profesionales”, para identificar los datos generales de la entidad, el tipo de administradora y el alcance de la declaración.

b. Definición del equipo responsable de la verificación.

Con la información que se recolecta y con base en la tabla de los perfiles mínimos, el jefe de la entidad territorial define el número de personas responsables de ejecutar el procedimiento, designa los integrantes y nombra el líder del equipo, quien tendrá la responsabilidad de coordinar el grupo y de establecer las relaciones con la ARP, y determina el tiempo estimado para la visita.

c. Preparación de los instrumentos requeridos.

Con base en el tipo de servicios declarados por la ARP, o en la información que se obtenga, se disponen los instrumentos necesarios para realizar la visita:

- Manual de Procedimientos para la Verificación de los Estándares Mínimos de las ARP.
- Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Administradoras de Riesgos Profesionales, de la ARP que se va a visitar.
- Formato de Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las ARP, que se deriva de este Manual.
- Documentos de identificación que acrediten a los responsables de hacer la verificación, expedidos por la Dirección Territorial de la Protección Social.
- Lista de las diez (10) primeras causas de enfermedad profesional, reportadas por el Ministerio de la Protección Social.
- Lista de las Empresas Promotoras de Salud (EPS) existentes en el país.
- Circular Básica Jurídica 007 de la Superintendencia Financiera.
- Resolución 610 de 1994 de la Superintendencia Financiera.
- Relación de quejas que, sobre la ARP, fueron presentadas ante el Ministerio o ante la Dirección Territorial de la Protección Social.
- Agenda preliminar de la visita, en la cual se determina el día y hora de la visita y el o los responsables de hacer la evaluación.
- Listado de los documentos que, al empezar la visita, se solicitarán para efectos de realizar la verificación a que haya lugar, según las exigencias de este Manual.
- Formato de acta de cierre de la visita de verificación.

d. Ejecución de la visita de verificación.

Para el efecto, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- i. Presentación ante el gerente de la ARP: El equipo responsable se presenta ante el gerente de la entidad, actividad en la que el líder del mismo explica la razón de la visita y solicita que se convoque a los directivos a una reunión en la que se hará la apertura del proceso. En caso de que no sea el gerente quien recibe la visita, se deja constancia de ello mediante acta firmada por los integrantes del equipo, la que servirá de sustento para las acciones jurídicas a que haya lugar.
- ii. Reunión de apertura: En ella el líder del equipo de verificación adelanta las siguientes actividades:
 - explica los objetivos de la visita;
 - presenta a los miembros del equipo;
 - señala los principios éticos y los criterios técnicos con los cuales se desarrollará el proceso;
 - comunica las funciones de los responsables de la verificación;
 - entrega la lista de documentos necesarios para realizar varios de los procesos de verificación, para efectos de que la ARP los ponga a disposición de manera oportuna;
 - informa las actividades que se desarrollarán;
 - precisa su función y suministra el nombre del funcionario de la Dirección Territorial de la Protección Social a quien puede dirigirse el gerente de la ARP para presentar alguna observación, queja o inquietud sobre el proceso o sobre la gestión de los responsables;
 - presenta la agenda preliminar para definir, junto con los integrantes de la ARP, el recorrido por la sede, de forma que, en secuencia lógica y sin que se generen traumatismos mayores, se visiten las áreas y se hagan las verificaciones correspondientes, previa preparación de las diferentes dependencias;
 - solicita que se designen la o las personas delegadas para acompañar a los integrantes del equipo en el recorrido por las instalaciones de la sede de la ARP. Los responsables de verificar el cumplimiento de los estándares deben estar siempre acompañados por un funcionario de la ARP, quien debe suscribir el acta final de la visita, firma con la que certifica que se hizo el recorrido por todas las áreas de la entidad.

Complementariamente, en la reunión de apertura el líder del equipo de verificación confirma que:

- se respetará la confidencialidad sobre el proceso y sobre la información que se obtenga, dado que dicha información está protegida por reserva legal, norma que obliga a todas las personas de las entidades oficiales que tengan acceso a ella;

- se respetarán los procedimientos y las normas de seguridad establecidos por la ARP;
- se hará, en momento que se definirá de común acuerdo, la reunión de cierre de la visita.

iii. Obtención de la información: Los integrantes del equipo de verificación, según sus competencias, proceden a obtener la información necesaria para hacer la evaluación, para lo cual ejecutan los procedimientos específicos de auditoria a que haya lugar: inspección de áreas, revisión de documentos, entrevistas con responsables, observación de procesos, verificación y confrontación de datos, etc. En cuanto a la inspección de las áreas, los funcionarios de la ARP no pueden negar el acceso a ninguna de las que tengan relevancia para el procedimiento, pero pueden exigir que el responsable de la verificación cumpla las normas establecidas para el ingreso o para el desplazamiento por ellas, incluida la de portar en lugar visible el documento que lo identifica como delegado de la Dirección Territorial para tal fin. En la medida en que se obtiene la información correspondiente, el responsable registra los hallazgos en el Formato de Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las ARP.

Si en el proceso se presenta alguna dificultad o hay una actitud irrespetuosa o agresiva de parte de algún funcionario de la ARP, el responsable puede dar por terminada la visita y, consecuentemente, deja constancia de ello en un acta en la que se relaten los hechos y la conducta que él asumió.

Si al hacer la verificación del cumplimiento de un estándar o de un criterio, se presenta una diferencia de opiniones con un funcionario de la ARP, el responsable ejecuta los procedimientos de auditoria a que haya lugar con el propósito de resolverla o, en el evento de que ello no sea posible, traslada la inquietud al jefe de la Dirección Territorial de la Protección Social quien llevará a cabo las actividades requeridas para solucionar la divergencia.

Por supuesto, al verificar el cumplimiento de los estándares, los responsables se acogen a los códigos de ética y respetan las normas de conducta que les son aplicables a quienes ejecutan procedimientos de auditoria.

e. Terminación del procedimiento y cierre de la visita.

Una vez finalizados los procedimientos de obtención de información y de verificación del cumplimiento de los estándares mínimos, se hace la reunión de cierre de la visita, con la presencia del gerente de la ARP.

En la reunión de cierre, el líder del equipo reporta los hechos que, respecto del desarrollo del proceso, ameriten ser señalados (colaboración especial de un funcionario, dificultades para adelantar la labor, aspectos que por diferentes motivos no se pudieron verificar, etc.); da lectura al acta de la visita, elaborada en el formato diseñado para tal fin, y solicita que ella sea firmada por el gerente y por los demás directivos presentes. En caso de que el gerente de la ARP se niegue a suscribir el acta, los integrantes del equipo de verificación la visan y dejan constancia del hecho en el mismo documento.

f. Informe del procedimiento de verificación.

Los responsables de ejecutar el procedimiento de verificación elaboran el informe correspondiente y lo presentan ante la jefatura de la Dirección Territorial de la Protección Social dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de terminación de la visita. Para que el informe se incorpore al sistema de información, se presenta en medio magnético.

El informe está conformado por el conjunto de los Formatos de Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las Administradoras de Riesgos Profesionales diligenciados en su totalidad en medio magnético, y tiene como soporte los formatos que utilizó el responsable para registrar la información, así como el acta de la visita.

Si el responsable considera necesario formular observaciones finales sobre el procedimiento, las plantea en texto aparte y las entrega junto con los otros documentos que constituyen el informe.

En el informe, así mismo, se presentan recomendaciones sobre las conductas que se sugiere adoptar de acuerdo con los hallazgos registrados en los formatos, las cuales se deben ajustar a las disposiciones de la norma, así como sobre las acciones que se pueden implantar para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios de la ARP.

4. ESTÁNDARES Y CRITERIOS MÍNIMOS PARA LAS ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES (ARP) Y MODO DE VERIFICAR SI TALES ENTIDADES LOS CUMPLEN.

I. CAPACIDAD TÉCNICO - ADMINISTRATIVA.

(Convenciones: C - cumple; NC - no cumple; NA - no aplica; NV - no se verificó)

Nota: La verificación de los criterios señalados con la sigla SF, corresponde a la Superintendencia Financiera.

1. EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL, OTROS ASPECTOS DE LEY Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.						
Estándar: La ARP cumple los requisitos legales para desarrollar las funciones que le competen en el sistema de riesgos profesionales.						
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	MODO DE VERIFICACIÓN
1.1	La Superintendencia Financiera (SF) autorizó a la ARP para amparar los riesgos derivados de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales (ATEP).					Solicitar la autorización emitida por la SF. (SF).
1.2	El capital saneado es igual o superior a ocho mil trescientos sesenta y seis millones de pesos (\$8.366'000.000) para el año 2006. (El valor se ajusta, anualmente, en la cuantía en que varía el índice de precios al consumidor - IPC - reportado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE -, y se aproxima al millón siguiente).					Solicitar el Balance General firmado por el representante legal, por el contador público y por el revisor fiscal, así como el Balance de Prueba y, una vez se compruebe que los datos de los dos (2) coinciden, verificar en la cuenta 3135 del Balance de Prueba si el capital corresponde a la suma referida. (SF).
1.3	Los recursos provenientes de las cotizaciones al sistema de riesgos profesionales se manejan en cuentas separadas de los demás recursos.					Verificar que la información correspondiente coincida con la que la ARP entregó a la SF o al organismo de control correspondiente. (SF).
1.4	Los miembros de la Junta Directiva o de los organismos directivos, los representantes legales, los socios o los directivos de la ARP no están incursos en incompatibilidades, y por lo tanto no son: - Miembros de las Juntas Directivas o de los organismos directivos o empleados de las entidades que intervienen en la administración y control del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (FOGAFIN). - Miembros de las Juntas Directivas o de los organismos directivos o empleados de las entidades que intervienen en la administración y control del Sistema General de Riesgos Profesionales. - Representantes legales, miembros de los organismos directivos, directores, administradores o accionistas de otras entidades que por disposición legal administren riesgos profesionales (ARP), de empresas promotoras de salud del régimen contributivo (EPS), de administradoras del régimen subsidiado (ARS), de entidades adaptadas, de juntas de calificación de invalidez, de instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) o de instituciones prestadoras de servicios de salud ocupacional (IPSSO). - Representantes legales, administradores, empleados en los niveles directivo, asesor o profesional, directores o miembros de organismos directivos de firmas comisionistas de bolsa, de sociedades administradoras de fondos de inversión, de fondos de inversión o de fondos mutuos de inversión, de bolsas de valores o, en general, de cualquier entidad que tenga el carácter de inversionista institucional - Comisionistas de bolsa, comisionistas independientes, intermediarios de otras administradoras de riesgos profesionales, de entidades promotoras de salud del régimen contributivo, de administradoras del régimen subsidiado o de entidades adaptadas. - Socios de una sociedad intermediaria para la colocación del Plan Obligatorio de Salud - POS - o de los riesgos de ATEP. De igual manera, los miembros de la Junta Directiva o de los organismos directivos, los representantes legales, los socios y los administradores de la ARP no tienen participación en el capital de las empresas privadas mencionadas con anticipación, bien sea en forma directa o a través de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o por medio de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, de afinidad o único civil, o a través de interpuesta persona. (Lo dispuesto no aplica cuando la institución en la que se tienen acciones es una sociedad anónima abierta en los términos del Decreto 679/94). (Las incompatibilidades definidas en este criterio no cobijan a los servidores públicos que, en razón de su cargo y en virtud de norma legal o estatutaria, formen parte de los órganos de dirección de las entidades señaladas en el mismo, en cuyo caso, el funcionario					Verificar, de conformidad con lo dispuesto en el Título I, Capítulos 3 y 10 de la Circular 007 (Básica Jurídica) y en las Circulares Externas 7 y 29 de 2006, o en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, si los miembros de la Junta Directiva o de los organismos directivos, los representantes legales, los socios o los directivos de la ARP no están incursos en incompatibilidades. (SF).

	juró que se declarará impedido en aquellos asuntos en los que exista conflicto de intereses).						
Estándar: En la estructura orgánica de la ARP están definidos los responsables de la ejecución de los principales procesos o subprocesos.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
1.5	Está designado el responsable del proceso de afiliación y registro.						Solicitar el acto administrativo mediante el cual se designó el responsable del proceso que se menciona y se le asignaron las funciones específicas de dicho proceso.
1.6	Está designado el responsable del proceso de recaudo, cobro y distribución de las cotizaciones.						Solicitar el acto administrativo mediante el cual se designó el responsable del proceso que se menciona y se le asignaron las funciones específicas de dicho proceso.
1.7	Está designado el responsable del proceso de prestación de servicios en salud, incluidos los de prevención, de asistencia y de rehabilitación profesional.						Solicitar el acto administrativo mediante el cual se designó el responsable del proceso que se menciona y se le asignaron las funciones específicas de dicho proceso.
1.8	Está designado el responsable del proceso de reconocimiento y pago de prestaciones económicas y asistenciales.						Solicitar el acto administrativo mediante el cual se designó el responsable del proceso que se menciona y se le asignaron las funciones específicas de dicho proceso.
1.9	Está designado el responsable de calcular (trimestralmente en las ARP privadas y mensualmente en el ISS) el patrimonio técnico y el margen de solvencia, y de calcular, constituir y liberar las reservas técnicas.						Solicitar el acto administrativo mediante el cual se designó el responsable de hacer los cálculos, las constituciones y las liberaciones a las que se refiere el criterio.
1.10	Está designado el responsable del sistema de información de la ARP.						Solicitar el acto administrativo mediante el cual se designó el responsable de administrar el sistema de información de la ARP.
1.11	Está designado el Defensor del Cliente.						Solicitar el acto administrativo mediante el cual se designó el Defensor del Cliente. (SF).
Estándar: La ARP tiene un sistema de información estructurado según las responsabilidades derivadas de su función esencial.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
1.12	Están definidos los procedimientos, las fuentes de información y los instrumentos de captura, transmisión, validación, consolidación, actualización, análisis y reporte de los datos relativos, como mínimo, a: empresas y trabajadores afiliados; actividades de promoción y prevención, de autorización y prestación de servicios asistenciales y de salud ocupacional, de rehabilitación profesional, de reconocimiento y pago de prestaciones asistenciales y económicas y calidad de los servicios.						Solicitar el documento que describe la estructura general del sistema de información y verificar si están definidos los procedimientos, las fuentes de información y los instrumentos de captura, transmisión, validación, consolidación, actualización, análisis y reporte para cada uno de los procesos, actividades, variables o aspectos referidos.
1.13	La ARP cumple las reglas sobre control de reservas de siniestros y, por lo tanto, en el "Libro Auxiliar de Control de Reservas de Siniestros" o en el equivalente para la ARP del Instituto de Seguros Sociales, registra: a. Número de la póliza o del contrato, si se trata de un negocio aceptado. b. Número de radicación del siniestro c. Ramo(s) de la póliza o del contrato, para efecto de lo cual utiliza el código 39 "Riesgos Profesionales". d. El código PD si se trata de una póliza expedida de forma directa y sin co-aseguro; el código AR, para un negocio aceptado en reaseguro, y el código CO para pólizas expedidas en co-aseguro. e. Nombre del asegurado, del tomador y del beneficiario. f. Fecha de ocurrencia del siniestro o del ATEP. g. Fecha de aviso. h. Fecha de presentación de la reclamación según lo dispuesto en el Artículo 1077 del Código de Comercio (fecha de entrega del último documento). i. Cobertura afectada, para lo cual utiliza el código 39. j. Valor de la pretensión. k. Reserva parte compañía inicialmente constituida l. Reserva parte reaseguradores inicialmente constituida m. Ajuste de cada una de las reservas a las que se refieren los literales k y l de esta lista, si los hubiere. n. Fecha y valor de pago del siniestro. o. Si el siniestro fue objetado o está en trámite. p. Razones de la objeción, en caso de que a ello haya lugar q. Si el siniestro está en litigio o no. r. Valor total de la reserva de siniestros parte compañía y parte reaseguradores. (Para operaciones de reaseguro aceptado, la aseguradora no está obligada a tener la información relativa a los literales e, f, g, h, o, p).						Solicitar el libro respectivo y verificar si se hacen los registros referidos en el criterio. (SF).
Estándar: La ARP estableció formalmente los procedimientos para realizar adecuadamente la función de afiliación y registro.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN

1.14	<p>Está escrito el procedimiento para afiliar a las empresas y a los trabajadores dependientes, a los pensionados y jubilados y a los estudiantes, y el mismo incluye la obligación de:</p> <p>a.- verificar si el empresario utilizó el "Formulario de Afiliación" que, para tal fin, estableció la SF;</p> <p>b.- verificar si la clasificación de la empresa corresponde a su actividad económica;</p> <p>c.- hacer las modificaciones a que haya lugar respecto de la clasificación de la empresa, dentro de los plazos establecidos;</p> <p>d.- en caso de que la empresa que solicita la afiliación provenga de otra ARP, verificar si tiene la constancia de afiliación expedida por la ARP de la que proviene;</p> <p>e.- aceptar la afiliación de todas las empresas que lo soliciten, siempre y cuando cumplan los requisitos de ley.</p>					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se estipulan las obligaciones relacionadas en el criterio.
1.15	<p>La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para afiliar a las empresas y a los trabajadores dependientes se ejecute según lo estipulado en el mismo.</p>					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.16	<p>Está escrito el procedimiento para afiliar a los trabajadores independientes y el mismo incluye la obligación de:</p> <p>a.- verificar si el contratante utilizó el "Formulario de Afiliación" que, para tal fin, estableció la SF;</p> <p>b.- verificar, en caso de que haya contrato suscrito entre el trabajador independiente y el contratante, si se definió la actividad económica, el lugar sede de la empresa o el centro de trabajo, el valor de los honorarios o la remuneración, el tiempo o el período de la labor que va a ejecutar;</p> <p>c.- si hay una manifestación escrita del trabajador, bien sea en el contrato suscrito, en un documento específico o en el Formato de Afiliación, del monto sobre el cual se calcula la cotización;</p> <p>d.- hacer las modificaciones a que haya lugar respecto de la clasificación de la actividad, dentro de los plazos establecidos;</p> <p>e.- en caso de que el trabajador que solicita la afiliación provenga de otra ARP, verificar si está a paz y salvo con el Sistema;</p> <p>f.- aceptar la afiliación de todos los trabajadores independientes que lo soliciten.</p>					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se estipulan las obligaciones relacionadas en el criterio.
1.17	<p>La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para afiliar a los trabajadores independientes se ejecute según lo estipulado en el mismo.</p>					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.18	<p>Está escrito el procedimiento para afiliar a los trabajadores de una cooperativa de trabajo asociado (CTA) y él incluye la obligación de:</p> <p>a.- verificar si la CTA tiene la resolución del Ministerio de la Protección Social mediante la cual se autorizó el funcionamiento de la entidad;</p> <p>b.- solicitar los estatutos que rigen la CTA y los regímenes de compensaciones, trabajo asociado y seguridad social; además, si la CTA es una empresa de vigilancia privada, solicitar la resolución de la Superintendencia de Vigilancia por medio de la cual se autorizó el funcionamiento de esa organización;</p> <p>c.- verificar si la entidad utilizó el "Formulario de Afiliación" que, para tal fin, estableció la SF;</p> <p>d.- verificar, en el convenio de trabajo asociado, si se definió la actividad económica, el lugar sede de la empresa o el centro de trabajo, el valor de la compensación, el tiempo o el período de la labor que se va a ejecutar;</p> <p>e.- hacer las modificaciones a que haya lugar respecto de la clasificación de la actividad, dentro de los plazos establecidos;</p> <p>f.- en caso de que la cooperativa que solicita la afiliación provenga de otra ARP, verificar si está a paz y salvo con el Sistema;</p> <p>g.- aceptar la afiliación de todas las cooperativas que lo soliciten.</p>					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se estipulan las obligaciones relacionadas en el criterio.
1.19	<p>La ARP verifica periódicamente que el procedimiento</p>					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la

	para afiliar a los trabajadores de una CTA se ejecute según lo estipulado en el mismo.						ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.20	Está escrito el procedimiento para afiliar a los trabajadores congregados en una agremiación o asociación autorizada para hacer la afiliación colectiva de trabajadores independientes, y el mismo incluye la obligación de: a.- verificar, mensualmente, si la agremiación o asociación tiene vigente la autorización del Ministerio de la Protección Social para afiliar colectivamente a trabajadores independientes; b.- solicitar la certificación de la vinculación del trabajador a la agremiación o asociación correspondiente; c.- verificar si la entidad utilizó el "Formulario de Afiliación" que, para tal fin, estableció la SF; d.- verificar si el trabajador independiente, en escrito anexo, definió la actividad económica, el sitio de trabajo, el valor de los ingresos y los días y horas de la labor que va a ejecutar; e.- hacer las modificaciones a que haya lugar respecto de la clasificación de la actividad, dentro de los plazos establecidos; f.- en caso de que la agremiación o la asociación y el trabajador que solicitan la afiliación provengan de otra ARP, verificar si están a paz y salvo con el Sistema; g.- aceptar la afiliación de todas las agremiaciones o asociaciones que lo soliciten.						Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se estipulan las obligaciones relacionadas en el criterio.
1.21	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para afiliar a los trabajadores congregados en una agremiación o asociación autorizada para hacer la afiliación colectiva de trabajadores independientes se ejecute según lo estipulado en el mismo.						Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.22	Está escrito el procedimiento y están definidos los instrumentos para que tramitar las novedades relativas a las empresas y a sus trabajadores.						Solicitar el procedimiento respectivo así como los instrumentos que utiliza la ARP para tramitar las novedades referidas en el criterio.
1.23	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para tramitar las novedades relativas a las empresas y a los trabajadores se ejecute según lo estipulado en el mismo.						Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.24	Hay una "línea de servicio al cliente" que funciona las 24 horas del día.						Solicitar el número de la línea, el manual de atención al cliente y la relación de los responsables de atenderla y de los turnos de atención del último bimestre.
1.25	Está escrita y se cumple la norma interna que dispone que la ARP no selecciona el riesgo respecto de las solicitudes de afiliación que se le formulan. Dicha norma establece que no se negará la afiliación, entre otras razones, por causa del tamaño o de la ubicación geográfica o de la actividad económica de la empresa.						Solicitar la norma respectiva y verificar si cumple lo que se exige en el criterio. Verificar, con la lista de quejas existentes contra la ARP, si hay alguna relacionada con la selección del riesgo.
1.26	La ARP lleva un registro de las solicitudes de afiliación, en el que se estipulan las que fueron rechazadas, así como las causas de ello.						Solicitar el registro al que se hace referencia en el criterio.
1.27	La ARP reporta cada mes, al Ministerio de la Protección Social, la información relacionada con el RUAF.						Solicitar los informes correspondientes a los últimos tres (3) meses y verificar, con la fecha de radicación, si fueron remitidos al Ministerio de la Protección Social.
1.28	La afiliación de un trabajador a la ARP se hace en un tiempo no superior a un (1) día hábil.						Verificar, en una muestra aleatoria del veinte por ciento (20%) de las solicitudes de afiliación presentadas en el mes anterior, si la afiliación se hace en un tiempo no superior a un (1) día hábil, por lo menos en un noventa y cinco por ciento (95%) de los casos. Evaluar por lo menos cincuenta (50) solicitudes, así haya que tomar las de varios meses.
1.29	En las sedes de la ARP hay una cartelera, en lugar visible, en la que se presenta información sobre los responsables de afiliar a los trabajadores al Sistema General de Riesgos Profesionales, los derechos de las empresas y de los afiliados y la obligación que tiene la ARP de afiliar a todas las empresas que lo soliciten.						Verificar, mediante observación directa, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio.
Estándar: La ARP estableció formalmente los procedimientos para realizar adecuadamente la función de recaudo, cobro y distribución de las cotizaciones.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN

1.30	Está escrito el procedimiento para que, con recurso propio o contratado, se realice el recaudo y el cobro, incluso judicial o coactivo, según las normas legales, de las cotizaciones.					Solicitar el procedimiento respectivo.
1.31	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para realizar el recaudo y el cobro, incluso jurídico o coactivo en el caso del ISS, de las cotizaciones, se ejecute según lo estipulado en el mismo.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.32	Está escrito el procedimiento para verificar si el valor de las cotizaciones que pagan las empresas afiliadas a la ARP, es el mismo que se reporta en la Planilla Integrada.					Solicitar el procedimiento respectivo.
1.33	Hay un sistema de cartera que permite identificar lo siguiente: empresa o empleador moroso (NIT, ciudad, teléfono, dirección, número de trabajadores); monto de la deuda y los intereses aplicables; inconsistencias en el valor de las cotizaciones pagadas respecto de las anteriores.					Verificar si hay un sistema de cartera y solicitar los reportes que arroja el mismo para los tres (3) últimos meses.
1.34	Con base en la reglamentación del Ministerio de la Protección Social, está escrito el procedimiento para modificar el valor de las cotizaciones que pagan las empresas afiliadas a la ARP, según la variación de los índices de lesiones incapacitantes (ILI) y de siniestralidad y el resultado del desarrollo del Programa de Salud Ocupacional (PSOE).					Solicitar el procedimiento respectivo.
1.35	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para modificar el valor de las cotizaciones que pagan las empresas afiliadas, se ejecute según lo estipulado en el mismo.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.36	Está escrito el procedimiento para distribuir los montos de las cotizaciones recaudadas según las obligaciones legales y operativas.					Solicitar el procedimiento respectivo.
1.37	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para distribuir el monto de las cotizaciones recaudadas, se ejecute según lo estipulado en el mismo.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.

Estándar: La ARP tiene el recurso humano necesario y estableció formalmente los procedimientos para realizar adecuadamente la función de reconocimiento y pago de las prestaciones económicas y de los servicios prestados a los afiliados.

COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
1.38	De conformidad con la reglamentación del Ministerio de la Protección Social, está conformada y funciona la comisión laboral responsable de calificar el origen del accidente o de la enfermedad de un trabajador y la pérdida de la capacidad laboral del trabajador que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.						Solicitar el documento mediante el cual se conformó la comisión laboral, así como los que establecen el vínculo contractual con los profesionales que la conforman o con la persona jurídica que hace las veces de ellos; verificar si el objeto de los contratos se relaciona con las funciones referidas y si ellos están vigentes. Así mismo, solicitar las actas de las reuniones que, en los últimos tres (3) meses, ha realizado la comisión laboral para estudiar los casos relativos al criterio.
1.39	La comisión laboral está integrada, como mínimo, por un médico especialista en salud ocupacional o en medicina del trabajo, por un psicólogo y por un terapeuta, y está registrada ante la Dirección Territorial de la Protección Social.						Solicitar las hojas de vida de los profesionales que conforman la comisión laboral y, mediante los soportes respectivos, verificar si cumplen los requisitos exigidos para formar parte de ese ente. Solicitar el documento en el cual consta que la comisión está registrada y verificar la vigencia de dicho acto.
1.40	La ARP tiene una norma técnica interna que establece las pautas para garantizar que las personas que requieran ser valoradas por los integrantes de la comisión laboral, puedan acceder a dicha valoración en forma oportuna y sin restricciones determinadas por su sitio de vivienda o por otras causas.						Solicitar la norma interna que se menciona en el criterio y verificar si en ella se establecen los mecanismos para garantizar que las personas que viven en zonas donde no tiene presencia la comisión laboral o que tienen otro tipo de limitaciones, sean valoradas en forma oportuna por la comisión.
1.41	Está escrito el procedimiento para que el médico laboral determine, según la ley y los soportes técnicos correspondientes, el origen del accidente o de la enfermedad, y en él se establece que el médico está obligado a consultar las Guías de Atención Integral (GATI) promulgadas por el Ministerio de la Protección Social, o los reglamentos técnicos nacionales o internacionales elaborados para tal fin. Además, el procedimiento estipula la obligación de que la determinación del origen se haga en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles y de que la notificación de la decisión se haga, a todos los interesados, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la						Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si cumple lo que se estipula en el criterio.

	determinación.					
1.42	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para que el médico laboral determine el origen del accidente o de la enfermedad, se ejecute según lo estipulado en el mismo.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.43	Está escrito el procedimiento para que la comisión laboral califique, según la ley y los soportes técnicos correspondientes, la pérdida de capacidad laboral del trabajador que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional. Además, el procedimiento estipula la obligación de que la calificación de la pérdida de capacidad laboral se haga en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles y de que la notificación de la decisión se haga, a todos los interesados, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la determinación.					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si cumple lo que se estipula en el criterio.
1.44	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para que la comisión laboral determine la pérdida de capacidad laboral del trabajador que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, se ejecute según lo estipulado en el mismo.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.45	Está escrito el procedimiento para liquidar y pagar, de acuerdo con la ley, las prestaciones económicas a las que tienen derecho, en caso de accidente de trabajo o de enfermedad profesional, los trabajadores dependientes, los jubilados o pensionados y los estudiantes, así como los trabajadores independientes, o sus familiares sobrevivientes. En tal procedimiento se estipulan los mecanismos para evitar que se hagan pagos injustificados.					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se estipulan los mecanismos para evitar que se hagan pagos injustificados.
1.46	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para liquidar y pagar, según la ley, las prestaciones económicas a las que tienen derecho, en caso de accidente de trabajo o de enfermedad profesional, los trabajadores dependientes, los jubilados o pensionados y los estudiantes, así como los trabajadores independientes, o sus familiares sobrevivientes, se ejecute según lo estipulado en el mismo.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
1.47	El pago de las prestaciones económicas se hace, una vez se configura el derecho, en un tiempo no superior a dos (2) meses luego de la radicación de todos los documentos establecidos en la ley.					Verificar, en una muestra aleatoria del veinte por ciento (20%) de las prestaciones económicas pagadas en el mes anterior, si el pago se hizo en un tiempo no superior a dos (2) meses luego de la radicación de todos los documentos, por lo menos en un noventa y cinco por ciento (95%) de los casos. Evaluar por lo menos cincuenta (50) eventos, así se deban tomar los de varios meses.
1.48	Si el pago de cualquiera de las prestaciones económicas se hace en un tiempo superior a dos (2) meses a partir de la radicación de todos los documentos necesarios, la ARP paga los intereses de mora oficialmente definidos.					Verificar, en una muestra aleatoria del cincuenta por ciento (50%) de las prestaciones económicas pagadas en el mes anterior por fuera del término establecido, si la ARP pagó los intereses de mora a la tasa del impuesto de renta en el cien por ciento (100%) de los casos. Evaluar por lo menos cincuenta (50) eventos, así haya que tomar los de varios meses.
1.49	Cuando un trabajador o una entidad están en desacuerdo con la calificación que hace la comisión laboral de la ARP sobre pérdida de capacidad laboral o sobre el origen del evento, o cuando la ARP está en desacuerdo con la calificación que, en primera instancia hizo la EPS, la ARP remite el caso a la Junta de Calificación de Invalidez, en un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de manifestación de la inconformidad y notifica de ello, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, a los interesados.					Verificar, en una muestra aleatoria del veinte por ciento (20%) de los casos del mes anterior en los que hubo desacuerdo, si la ARP remite el caso a la Junta de Calificación de Invalidez, en un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de manifestación de la inconformidad y si notifica esa decisión a los interesados dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la misma, por lo menos en un noventa y cinco por ciento (95%) de los casos. Evaluar por lo menos cincuenta (50) eventos, así haya que tomar los de varios meses.
1.50	La ARP hace el seguimiento relativo a los casos que remite a la Junta Regional de Calificación de Invalidez (JCI) o que llegan a la Junta Nacional, y analiza los fallos que emiten esas entidades.					Solicitar la lista de los casos remitidos a las JCI en los últimos seis (6) meses. Verificar si la ARP tiene los fallos. Adicionalmente verificar, mediante las actas correspondientes, si la ARP discutió y analizó los fallos que emitió la JCI.
1.51	Está escrito el procedimiento para pagar a las IPS, EPS o IPSSO, según los convenios establecidos y los parámetros de ley, los servicios que se brindan a los afiliados, y para pagar los honorarios de las valoraciones que hacen las JCI de los casos de los afiliados a la ARP, así como el valor de las consultas y de las pruebas que soliciten las JCI cuando atienden a trabajadores afiliados a la ARP.					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se establecen las pautas para hacer cada uno de los pagos que se relacionan en el criterio.

1.52	El pago del valor de los servicios prestados por riesgos profesionales por las EPS, por las IPS, por las IPSSO y por las JCI a los trabajadores afiliados o a las empresas afiliadas, se hace dentro de los términos definidos por la ley, a partir de la fecha de presentación de la factura, siempre y cuando la reclamación cumpla las disposiciones de ley.						Verificar, en una muestra aleatoria del veinte por ciento (20%) de las facturas presentadas en los dos (2) meses anteriores por los servicios prestados a los afiliados, si el pago se hace dentro de los términos definidos por la ley, por lo menos en un noventa y cinco por ciento (95%) de los casos. Evaluar por lo menos cincuenta (50) facturas, así haya que tomar las de varios meses.
1.53	Si la ARP es privada, paga las primas establecidas por el FOGAFIN.						Solicitar copia del último recibo de pago de la prima respectiva. (SF).

II. SUFICIENCIA PATRIMONIAL Y FINANCIERA.

(Convenciones: C – cumple; NC – no cumple; NA – no aplica; NV – no se verificó)

2. CONDICIONES FINANCIERAS.							
Estándar: La ARP tiene los niveles de suficiencia financiera y la fortaleza patrimonial requeridas para cumplir oportunamente las obligaciones propias de su función.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
2.1	Si la ARP es privada, el Patrimonio Técnico Saneado está ajustado a la ley.						Verificar, con base en los mecanismos de supervisión de la SF, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio. (SF).
2.2	Si la ARP es privada, el Margen de Solvencia es mayor o igual que el Patrimonio Técnico Saneado.						Verificar, con base en los mecanismos de supervisión de la SF, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio. (SF).
2.3	La Reserva Matemática equivale al valor esperado actual de las erogaciones a cargo de la ARP por concepto de mesadas.						Verificar, con base en los mecanismos de supervisión de la SF, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio. (SF).
2.4	La Reserva de Desviación de Siniestralidad se incrementa, respecto del informe anterior, en un monto equivalente al cuatro por ciento (4%) de las cotizaciones devengadas en el período, en la porción retenida del riesgo, sin que el monto acumulado de la reserva supere el veinticinco por ciento (25%) de las cotizaciones registradas durante los últimos doce (12) meses, menos la mitad del valor asegurado en excesos de pérdidas catastróficas que cubran estos riesgos.						Verificar, con base en los mecanismos de supervisión de la SF, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio. (SF).
2.5	La Reserva Legal para Siniestros Avisados, está ajustada a los parámetros de ley.						Verificar, con base en los mecanismos de supervisión de la SF, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio. (SF).
2.6	La Reserva Legal para Siniestros No Avisados, está ajustada a los parámetros de ley.						Verificar, con base en los mecanismos de supervisión de la SF, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio. (SF).
2.7	La Reserva de Enfermedad Profesional equivale al dos por ciento (2%) de la cotización devengada cada mes.						Verificar, con base en los mecanismos de supervisión de la SF, si la ARP cumple lo que se exige en el criterio. (SF).

III. CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y CIENTÍFICA.

(Convenciones: C – cumple; NC – no cumple; NA – no aplica; NV – no se verificó)

3. PRESTACIONES ASISTENCIALES.							
Estándar: La ARP tiene el recurso humano necesario y estableció formalmente los procedimientos y los mecanismos para reconocer las prestaciones asistenciales a las que tienen derecho los trabajadores.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
3.1	Hay un profesional de la salud con formación de postgrado en administración o gerencia de servicios de salud o en administración o gerencia en salud ocupacional, con títulos formales expedidos por una institución educativa reconocida por el Estado; en caso de estudios en el exterior, los títulos están convalidados por el Ministerio de Educación, responsable de diseñar la red de servicios y de coordinar con las EPS y con las IPS los procesos de prestación de servicios asistenciales, cuando sea necesario.						Solicitar el documento mediante el cual se establece el vínculo contractual con el profesional responsable de las actividades que se refieren en el criterio; solicitar, así mismo, el manual de funciones de la ARP, y verificar si en él están relacionadas las funciones señaladas. Luego, solicitar la hoja de vida de la persona y, en ella, verificar si están los documentos que certifican la formación que se exige.
3.2	La ARP tiene convenios suscritos con las EPS que cubren las contingencias de salud de los trabajadores afiliados a aquella, para que ellos reciban los servicios que requieran, sin perjuicio de la obligación que compete a las EPS de brindar la atención en los casos en los que aún no se haya establecido el convenio. Dichos convenios estipulan, como mínimo: - que la EPS, por medio de las IPS de su red, se compromete a prestar todos los servicios de salud que necesite el afiliado que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, incluidos, en caso necesario, aquellos que no están en el Plan Obligatorio de Salud (POS) del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS); - que la EPS realizará la auditoría de la calidad de la						Solicitar la lista de las EPS que cubren las contingencias de salud de los trabajadores afiliados a la ARP y verificar si ésta tiene convenios vigentes con cada una de ellas. Luego, verificar si los convenios establecen que la EPS, por medio de las IPS de su red, se comprometen a prestar todos los servicios de salud que necesite el afiliado, y que realizará la auditoría de la calidad de la atención en salud que brinden las IPS, según la Norma Técnica que expidió el Ministerio de la Protección Social.

	atención en salud que brinden las IPS, según la Norma Técnica que, sobre la materia, expidió el Ministerio de la Protección Social, y que remitirá los reportes de esa auditoría a la ARP y, cuando sea necesario, a la Superintendencia de Salud.						
3.3	Está escrito el modelo asistencial para brindar los servicios a los afiliados expuestos o afectados por riesgos profesionales. En el modelo se estipulan, como mínimo, las obligaciones de la ARP en cuanto a la atención a los afiliados en materia de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación; los mecanismos de coordinación con las empresas, con las EPS, con las IPS y con las IPSSO; los mecanismos de seguimiento para garantizar que la atención se brinde en forma oportuna y el procedimiento para remitir a un paciente cuando ello sea necesario.						Solicitar el modelo asistencial y verificar si en el mismo se estipula lo establecido en el criterio.
3.4	La ARP tiene convenios con IPS para garantizar la continuidad de la asistencia a los trabajadores desvinculados del Sistema General de Riesgos Profesionales que, por haber sido afectados por un accidente de trabajo o por una enfermedad profesional, tienen el derecho adquirido y requieren esos servicios.						Solicitar los convenios respectivos y verificar si el objeto de los mismos corresponde a lo exigido en el criterio.

4. PRESTACIONES PREVENTIVAS.

Estándar: La ARP tiene la estructura y el recurso humano necesarios, y establece prioridades, con criterio de riesgo, para orientar las actividades preventivas, de capacitación, de asesoría y de asistencia técnica en salud ocupacional.

COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
4.1	Está conformada, en el nivel central, la dependencia de promoción de la salud del trabajador y de prevención de los riesgos ocupacionales, y están definidas las funciones de ella.						Solicitar el organigrama y verificar si la dependencia aludida forma parte de la estructura orgánica de la ARP en el nivel central. Solicitar el manual de funciones y verificar si contiene las de esta dependencia.
4.2	En las regiones o departamentos del país en los cuales tiene empresas y trabajadores afiliados, la ARP presta, con recursos propios o contratados, los servicios de promoción de la salud del trabajador y de prevención de los riesgos ocupacionales.						Solicitar el organigrama y verificar si la dependencia aludida forma parte de la estructura organizacional de la ARP, en el nivel regional o departamental, o solicitar los contratos correspondientes si el servicio es contratado.
4.3	Los profesionales que laboran en las dependencias responsables de ejecutar las actividades de promoción de la salud y de prevención de los riesgos ocupacionales, tienen título formal expedido por una institución educativa reconocida por el Estado (en caso de estudios en el exterior, los títulos están convalidados por el Ministerio de Educación), así como licencia en salud ocupacional.						Solicitar los documentos mediante los cuales se establece el vínculo contractual con los profesionales responsables de prestar los servicios de promoción de la salud del trabajador y de prevención de los riesgos ocupacionales. Luego, solicitar la hoja de vida de las personas y, en ellas, verificar si están los documentos que certifican la formación que se exige.
4.4	Si el servicio de promoción y prevención lo presta una IPSSO, ella está inscrita en el Registro Especial de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional.						Solicitar, si así es el caso, copia del Formulario que certifica que la IPSSO está inscrita en el Registro referido.
4.5	Hay un procedimiento escrito para hacer el diagnóstico de la situación de salud ocupacional en las empresas afiliadas y para identificar las prioridades sobre las que debe actuar la ARP, durante el año calendario en curso, en materia de promoción de la salud del trabajador y de prevención de los riesgos ocupacionales. El procedimiento establece que, para hacer el diagnóstico, se tiene en cuenta la información relativa a: número y tamaño de las empresas afiliadas; empresas nuevas; distribución, por actividad económica y ubicación geográfica, de ellas; diagnóstico de las condiciones de salud y de trabajo de las empresas; necesidades de las empresas en materia de prevención; prevalencia de factores de riesgo; estructura y dinámica demográfica de la población.						Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se establece lo estipulado en el criterio.
4.6	El procedimiento para identificar las prioridades establece que el proceso se hace con criterios de riesgo, por lo cual se fundamenta en la información relativa a empresas de alto riesgo; frecuencia, severidad y letalidad de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, clasificados por tipo de labor; grado de desarrollo del PSOE y pautas del Ministerio de la Protección Social.						Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en él se establece lo estipulado en el criterio.

Estándar: La ARP tiene y ejecuta un plan específico para desarrollar con las empresas, con base en las prioridades definidas, las acciones de promoción de la salud de los trabajadores y de prevención de los riesgos ocupacionales.

CD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
4.7	Hay un plan escrito, clasificado por sector económico, para promover la salud de los trabajadores (capacitación y motivación para la participación) y para						Solicitar el plan correspondiente y verificar si el mismo se elabora con base en la evaluación de los resultados del plan anterior y en las prioridades que

	prevenir los riesgos ocupacionales (asistencia técnica), que involucra las áreas de higiene y seguridad industrial, ergonomía, psicología y medicina del trabajo, y que cubre a los trabajadores de las empresas afiliadas a la ARP (incluidas las PYMES, las empresas unipersonales que tengan trabajadores, las cooperativas de trabajo asociado y los trabajadores del servicio doméstico). Este plan de promoción y prevención abarca el año calendario en curso y se elabora con base en la evaluación del plan anterior y en las prioridades que se identifican mediante el procedimiento específico para tal fin.					se identifican mediante el procedimiento específico.
4.8	En el componente de promoción de la salud de los trabajadores del plan de promoción y prevención, la ARP plantea actividades específicas dirigidas a los gerentes generales de las empresas o a los representantes legales o a sus delegados, con el propósito de comprometerlos con el desarrollo del PSOE.					Solicitar el plan correspondiente y verificar si en el mismo se incluyen las actividades a las que se hace referencia en el criterio.
4.9	Las actividades específicas dirigidas a los gerentes generales se ejecutan según lo dispuesto en el plan.					Solicitar el plan correspondiente y, luego de identificar en el aparte respectivo las actividades programadas para los gerentes generales, verificar si ellas se han cumplido según lo dispuesto.
4.10	El plan de promoción y prevención determina el recurso humano, físico y técnico necesario para desarrollarlo en cada sitio geográfico en los cuales la ARP presta servicios, y establece el presupuesto requerido para ejecutarlo.					Solicitar el plan correspondiente y verificar si en el mismo se determina el recurso humano necesario para llevarlo a cabo, y si se establece el presupuesto requerido.
4.11	La alta gerencia de la ARP, mediante acto administrativo del que queda constancia escrita, asigna los recursos necesarios para financiar el plan de promoción y prevención.					Solicitar el documento en el que consta el acto administrativo referido y verificar si la suma establecida corresponde al presupuesto definido en el plan.
4.12	La ARP verifica si se cumplen las metas del plan de promoción y prevención y define los correctivos que se deben aplicar cuando se incumple el plan.					Solicitar los reportes relativos al cumplimiento de las metas del plan de promoción y prevención para los seis (6) últimos meses y verificar si se definen y aplican los correctivos cuando se incumple el plan.
4.13	La ARP hace el seguimiento de la ejecución presupuestal del plan de promoción y prevención y define las medidas que se deben aplicar en caso de que se incumpla el plan.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si el presupuesto del plan de promoción y prevención se ejecutó según lo estipulado en él, y que definió las medidas correctivas en caso de incumplimiento.
4.14	La ARP reporta, a la Dirección General de Riesgos Profesionales, la meta esperada de la tasa de accidentalidad por actividad económica para el año que se inicia, proyectada al mes de diciembre respectivo e, igualmente, la tasa de accidentalidad por actividad económica del año inmediatamente anterior. En el reporte la ARP indica las actividades que va a llevar a cabo en caso de que no se cumpla la meta definida.					Solicitar los reportes, con las constancias de recibo correspondientes, de los dos (2) años anteriores y verificar si ellos se presentaron a más tardar el mes de enero de cada año y si, en caso de que no se haya alcanzado la meta, se definieron las actividades que se ejecutarían para alcanzarla.
4.15	Dentro de los treinta (30) días siguientes a la afiliación y como parte de dicho proceso, la ARP establece un compromiso escrito para desarrollar, conjuntamente con la empresa, en el corto y mediano plazo, un programa de capacitación y de prevención enfocado a los riesgos prioritarios derivados de la actividad económica de ella.					Solicitar los formularios de afiliación presentados por las empresas en los tres (3) últimos meses y, en forma aleatoria, seleccionar por lo menos quince (15) de ellos. Luego, solicitar para las empresas cuyos formularios se seleccionaron, los documentos en los que se muestre que la ARP estableció los compromisos.
4.16	La ARP tiene un programa para divulgar guías técnicas de prevención de riesgos prioritarios por actividad económica entre las empresas afiliadas, así como las Guías de Atención Integral (GATI) elaboradas por el Ministerio de la Protección Social y los derechos y deberes de los trabajadores en materia de riesgos profesionales, y para apoyar a las empresas en la difusión de su política de salud ocupacional.					Solicitar el programa correspondiente y verificar si en el mismo se establecen las estrategias de comunicación dirigidas a las empresas y a los trabajadores afiliados.
4.17	La ARP registra, hace seguimiento y reporta, ante el Ministerio de la Protección Social, la información relacionada con la gestión de vigilancia epidemiológica para riesgos específicos en las empresas de alto riesgo.					Verificar si hay una base de datos de empresas de alto riesgo; solicitar copia de los reportes que, sobre ellas, la ARP ha remitido en los últimos tres (3) meses al Ministerio de la Protección Social.

5. REHABILITACIÓN PROFESIONAL.

Estándar: La ARP tiene la estructura, el recurso humano necesario y los procedimientos requeridos para prestar los servicios de rehabilitación profesional a que tienen derecho los trabajadores con discapacidad como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional.

COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
5.1	La ARP tiene una norma técnica interna que establece las pautas para garantizar que las personas que requieran rehabilitación profesional, puedan acceder a dicha atención en forma oportuna y sin restricciones						Solicitar la norma interna que se menciona en el criterio y verificar si en ella se establecen los mecanismos para garantizar que las personas que requieran rehabilitación profesional, sean atendidas

	determinadas por su sitio de vivienda o por otras causas.						en forma oportuna así vivan en zonas donde la ARP no preste el servicio o tengan otro tipo de limitaciones..
5.2	Los profesionales que conforman el equipo de rehabilitación profesional, tienen título formal expedido por una institución educativa reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, los títulos están convalidados por el Ministerio de Educación. Si el servicio se presta por medio de una persona jurídica, está habilitada, según las disposiciones del Decreto 1011/06 o de la norma que lo sustituya, complemente o modifique, para brindar la atención.						Solicitar los documentos en los que se establece el vínculo contractual con los profesionales del equipo de rehabilitación. Luego, solicitar la hoja de vida de las personas y, en ellas, verificar si están los documentos que certifican la formación exigida. Si se trata de una persona jurídica, solicitar la declaración de cumplimiento de los requisitos de habilitación.
5.3	El modelo de atención en rehabilitación profesional está definido en un texto que, como mínimo, establece las pautas básicas para brindar un servicio integral a los usuarios, y que involucra las GATI y el Manual de Rehabilitación elaborado por el Ministerio de la Protección Social. El modelo incluye los criterios de ingreso y de seguimiento (incluido el reporte a la empresa) del cumplimiento de metas en el proceso de atención a las personas que se atienden y las acciones para reincorporar a la ocupación o para reconvertir laboralmente al trabajador con discapacidad.						Solicitar el documento que hace explícito el modelo de atención y verificar si se basa en las GATI y en el Manual de Rehabilitación mencionado, y si incluye los criterios de ingreso y de seguimiento y las acciones para la reincorporación y la reconversión laboral del trabajador.
5.4	Está escrito el procedimiento para asesorar, en cooperación con las IPSSO de rehabilitación profesional, a la persona con discapacidad para reubicarse laboralmente, para encontrar empleo o para desarrollar otras opciones ocupacionales, y a las empresas que los acojan.						Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si incluye las alternativas de asesoría que se exigen en el criterio.
6. BUENAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD.							
Estándar: La ARP tiene un código de ética corporativo, así como un programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se brindan a los empleadores y a los trabajadores.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
6.1	Hay un Código de Buen Gobierno que guía la gestión de la ARP, y el mismo fue divulgado entre los funcionarios de la organización.						Solicite el Código, así como los documentos que contienen la evidencia de que los colaboradores de la ARP lo conocen.
6.2	Está escrito el Programa de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales (PAC-SORP), según las disposiciones del Sistema de Garantía de Calidad en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales y según las necesidades propias de la ARP.						Solicitar el Programa de Auditoría de la Calidad.
6.3	El Programa de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales (PAC-SORP) se ejecuta de acuerdo con lo establecido en el mismo y según las normas del Ministerio de la Protección Social.						Solicitar los informes bimestrales de la ejecución de las actividades que se reseñan en el PAC-SORP.
6.4	La ARP tiene definidos los indicadores y hace la medición y la evaluación relativa, como mínimo, a las siguientes variables clasificadas por región o por departamento, por actividad económica y por clase de riesgo: <ul style="list-style-type: none"> tasa de desafiliación de empresas; empresas cubiertas por los servicios preventivos; cumplimiento de planes preventivos, de capacitación y de asistencia técnica; sinistralidad; oportunidad en el pago de prestaciones asistenciales; oportunidad en el pago de prestaciones económicas; oportunidad de la respuesta a las quejas y satisfacción de las empresas y de los usuarios. 						Solicitar los formatos de registro de los procesos de medición realizados para los últimos seis (6) meses y los reportes atinentes a los indicadores relacionados y verificar si se miden las variables relacionadas en el criterio (con la periodicidad establecida en el Anexo que acompaña este documento), y si los datos se desagregan en la forma indicada en el mismo.
7. INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.							
Estándar: La ARP tiene definido y ejecuta un plan de inspección, vigilancia y control relativo a: la realización permanente de actividades preventivas en las empresas; el control de la evasión y de la elusión por parte de los empresarios; el reporte de los accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales que le compete a las empresas, y la investigación y prevención de accidentes mortales.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
7.1	Está escrito el procedimiento para controlar la elusión de los aportes al Sistema de Riesgos Profesionales, por parte de las empresas afiliadas.						Solicitar el procedimiento respectivo.
7.2	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para controlar la elusión se ejecute según lo dispuesto en el mismo.						Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él.

7.3	La ARP reporta al Ministerio de la Protección Social las empresas que hacen elusión, o que, siendo objeto del plan de Promoción y Prevención, no cumplen los compromisos para promover la salud de los trabajadores o para prevenir los riesgos ocupacionales.					Solicitar las relaciones de los dos (2) últimos bimestres de las empresas que han incumplido su obligación y sus compromisos; luego, solicitar los informes remitidos sobre el asunto al Ministerio de la Protección Social, y verificar si en él se relacionan tales empresas.
7.4	La ARP hace el seguimiento relativo a las decisiones del Ministerio de la Protección Social, respecto de las empresas que incumplen los compromisos relativos al Plan de Promoción y Prevención.					Solicitar los reportes de la gestión de seguimiento.
7.5	La ARP tiene definido un procedimiento para investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales mortales que reportan las empresas; en el procedimiento se establecen las actividades de seguimiento sobre las intervenciones que deben ejecutar las empresas para evitar otros casos similares.					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si en el mismo se establecen las actividades de seguimiento sobre las intervenciones que deben ejecutar las empresas.
7.6	La ARP exige, al investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales mortales, la participación y el compromiso del gerente de la empresa para modificar, en forma eficaz y urgente, las condiciones que generaron el evento cuando ellas se relacionan con aspectos cuyo control directo corresponde a la empresa y al Programa de Salud Ocupacional de Empresa, participación y compromiso que se hace evidente con la firma de aquel en las actas que se suscriban como resultado de la investigación. Además, exige la participación del COPASO.					Solicitar todos los expedientes de casos de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales mortales del último año. En cada uno de ellos verificar si se realizaron las investigaciones y si en las actas respectivas se involucró directamente a la alta gerencia y al COPASO en el análisis y en la formulación de recomendaciones, así como en el seguimiento de las acciones de control.
7.7	La ARP verifica periódicamente que el procedimiento para investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales mortales, se ejecute según lo dispuesto en el mismo.					Solicitar los reportes en los que se demuestre que la ARP verificó, para los seis (6) últimos meses, si dicho procedimiento se ejecutó según lo estipulado en él, y que aplicó las medidas para corregir los errores detectados.
7.8	Copia de los diferentes informes que surgen como producto de los procesos de autocontrol y de auditoría de la calidad de la gestión de la ARP, se entregan a los responsables de las áreas involucradas.					Verificar, en los diferentes reportes que surgen de las actividades de autocontrol y de auditoría, si se entregaron a los responsables de las áreas involucradas.

DOCUMENTO DE TRABAJO

**ANEXO
FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES**

INDICADOR NÚMERO 1.

NOMBRE:	Desafiliación de empresas.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de empresas que se desafilian en el período "Z" / Total de empresas afiliadas a la ARP en la mitad del período "Z" X 10 ⁿ .
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Base de datos de empresas afiliadas a la ARP. - Registro consolidado de las empresas que se desafilian de la ARP.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formulario de Afiliación y Formulario de Novedades establecidos por la SF. - Formato de desafiliación de empresas que contiene, como mínimo, el nombre de la empresa, el Número de Identificación Tributaria (NIT), la actividad económica, la clase de riesgo, el número de trabajadores y la fecha de desafiliación.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de afiliación y registro.

INDICADOR NÚMERO 2.

NOMBRE:	Cobertura general de los servicios preventivos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de empresas afiliadas en el período "Z", cubiertas con servicios preventivos / Total de empresas afiliadas en el período "Z" X 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Base de datos de las empresas afiliadas a la ARP. - Plan de promoción y prevención y registro consolidado de las empresas cubiertas con servicios preventivos.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formulario de Afiliación y Formulario de Novedades establecidos por la SF. - Formato de empresas cubiertas con servicios preventivos, que contiene, como mínimo, el nombre de la empresa, el Número de Identificación Tributaria (NIT), la actividad económica, la clase de riesgo, el número de trabajadores y los servicios preventivos prestados.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de promoción y prevención de la ARP.

INDICADOR NÚMERO 3.

NOMBRE:	Cobertura del plan de promoción y prevención.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de empresas incluidas en el plan de promoción y prevención en el período "Z", cubiertas con servicios preventivos / Total de empresas incluidas en el plan de promoción y prevención en el período "Z" X 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Plan de promoción y prevención. - Registro consolidado de las empresas cubiertas con servicios preventivos.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formato de empresas cubiertas con servicios preventivos, que contiene, como mínimo, el nombre de la empresa, el Número de Identificación Tributaria (NIT), la actividad económica, la clase de riesgo, el número de trabajadores y los servicios preventivos prestados.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de promoción y prevención de la ARP.

INDICADOR NÚMERO 4.

NOMBRE:	Cumplimiento del plan preventivo de capacitación y de asistencia técnica.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de actividades preventivas de capacitación y de asistencia técnica programadas en el período "Z", ejecutadas / Total de actividades preventivas de capacitación y de asistencia técnica programadas en el período "Z" X 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Plan de promoción y prevención. - Registro consolidado de las actividades de capacitación y de asistencia técnica ejecutadas.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formato de actividades de capacitación y de asistencia técnica, que contiene, como mínimo, el nombre de la empresa, el tipo de actividad, la fecha de programación de la actividad y la fecha de realización.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de promoción y prevención de la ARP.

INDICADOR NÚMERO 5.

NOMBRE:	Siniestralidad por accidentes de trabajo.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de accidentes de trabajo reportados por las empresas a la ARP en el período "Z" / Total de trabajadores afiliados a la ARP en la mitad del período "Z" X 10 ⁿ .
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Base de datos de trabajadores afiliados a la ARP. - Registro consolidado de los accidentes de trabajo reportados por las empresas a la ARP.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formulario de Afiliación y Formulario de Novedades establecidos por la SF. - Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo (FURAT) establecido por el Ministerio de la Protección Social.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de promoción y prevención de la ARP.

INDICADOR NÚMERO 6.

NOMBRE:	Siniestralidad por enfermedad profesional.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de eventos de enfermedad profesional reportados a la ARP en el período "Z" / Total de trabajadores afiliados a la ARP en la mitad del período "Z" X 10 ⁰ .
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Base de datos de trabajadores afiliados a la ARP. - Registro consolidado de los eventos de enfermedad profesional reportados a la ARP.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formulario de Afiliación y Formulario de Novedades establecidos por la SF. - Formato Único de Reporte de Enfermedad Profesional (FUREP) establecido por el Ministerio de la Protección Social.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de promoción y prevención de la ARP.

INDICADOR NÚMERO 7.

NOMBRE:	Oportunidad en el pago de prestaciones asistenciales.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de facturas por prestaciones asistenciales radicadas en el período "Z", pagadas en un tiempo "t" / Total de facturas por prestaciones asistenciales radicadas en el período "Z" x 100. Valores de t: t ₁ hasta el término establecido por la ley t ₂ más del término de ley, hasta 30 días calendario después del término de ley t ₃ más de 30 días calendario después del término de ley, hasta 90 días calendario después t ₄ más de 90 días calendario después del término de ley, hasta 180 días calendario después t ₅ más de 180 días calendario después del término de ley
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Registro de las facturas por prestaciones asistenciales radicadas en la ARP.
FORMATOS DE REGISTRO:	Formato de radicación, que contiene, como mínimo, el nombre de la entidad que prestó el servicio, el nombre del usuario, el documento de identidad del usuario, el tipo de servicio, el valor de la factura, la fecha de radicación de la factura y la fecha de pago.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de prestaciones económicas.

INDICADOR NÚMERO 8.

NOMBRE:	Oportunidad en el pago de prestaciones económicas.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de solicitudes de pago de prestaciones económicas radicadas en el período "Z", pagadas en un tiempo "t" / Total de solicitudes de pago de prestaciones económicas radicadas en el período "Z" x 100. Valores de t: t ₁ hasta 60 días calendario (término de ley) t ₂ más de 60 hasta 90 días calendario t ₃ más de 90 hasta 180 días calendario t ₄ más de 180 días calendario
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Registro de las facturas por prestaciones económicas radicadas en la ARP.
FORMATOS DE REGISTRO:	Formato de radicación, que contiene, como mínimo, el nombre de la persona o de la entidad que formula la solicitud, el documento de identidad o el NIT, el valor de la reclamación, la fecha de radicación de la solicitud y la fecha de pago.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Área de prestaciones económicas.

INDICADOR NÚMERO 9.

NOMBRE:	Oportunidad en la respuesta a las quejas presentadas por las empresas y por los usuarios.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de quejas presentadas en el período "Z", contestadas en un tiempo "t" / Total de quejas presentadas en el período "Z" x 100. Valores de t: t ₁ hasta 5 días hábiles t ₂ más de 5 hasta 15 días hábiles t ₃ más de 15 hasta 30 días hábiles t ₄ más de 30 hasta 60 días hábiles t ₅ más de 60 días hábiles
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Registro de las quejas presentadas contra la ARP.
FORMATOS DE REGISTRO:	Formato de radicación, que contiene, como mínimo, el nombre de la persona o de la entidad que formula la queja, el documento de identidad o el NIT, la fecha de radicación de la queja y la fecha de respuesta.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Delegado de la gerencia.

INDICADOR NÚMERO 10.

NOMBRE:	Satisfacción de los usuarios con el proceso de atención.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de usuarios encuestados en el período "Z", que manifestaron estar satisfechos con el proceso de atención / Total de usuarios encuestados en el período "Z" x 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre el proceso de atención.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formato de encuesta para usuarios, que contiene preguntas sobre la percepción de la calidad de los servicios prestados en las distintas fases del proceso de atención y unos criterios para calificar la satisfacción. - Formato de consolidación de los datos de la encuesta.
PERIODICIDAD:	Bimestral. Consolidado anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Delegado de la gerencia.

INDICADOR NÚMERO 11.

NOMBRE:	Satisfacción de los empresarios con el proceso de atención.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de empresarios encuestados en el período "Z", que manifestaron estar satisfechos con el proceso de atención / Total de empresarios encuestados en el período "Z" x 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Encuesta de satisfacción de los empresarios sobre el proceso de atención.
FORMATOS DE REGISTRO:	<ul style="list-style-type: none">- Formato de encuesta para empresarios, que contiene preguntas sobre la percepción de la calidad de los servicios prestados en las distintas fases del proceso de atención y unos criterios para calificar la satisfacción.- Formato de consolidación de los datos de la encuesta.
PERIODICIDAD:	Bimestral. Consolidado anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Delegado de la gerencia.

DOCUMENTO DE TRABAJO