

Asegúrese de saber

En este sencillo documento encontrará una guía práctica de este seguro

ARL

Compañía de Seguros Bolívar S.A.



Ante cualquier duda o inquietud comuníquese con nosotros llamando desde su teléfono móvil al **#322** o marcando a nuestra línea nacional **018000 123322**

SEGUROS
BOLÍVAR



Asegúrese de saber

ARL

1 Facilidad en Transacciones

Para apoyar su Gestión Administrativa hemos destinado los siguientes canales de atención, en donde usted podrá realizar los trámites necesarios para reportar cualquier novedad dentro de su organización.

Transacciones En Línea

A través de esta página web usted podrá consultar:

- Certificaciones
- Novedades de ingreso y retiro,
- Creación de centros de trabajo,
- Registro de accidentes de trabajo en línea,
- Solicitud de carnets.

Transacciones vía correo electrónico:

Sus consultas también pueden enviarse a tra-

vés del correo arlbolivar@segurosbolivar.com, en donde podrá registrar:

- Novedades de ingreso y retiro,
- Modificaciones datos de trabajadores y empresas.
- Solicitud de carnets.
- Certificaciones de pensión
- Certificados de pensiones obligatorias para declaración de renta

Oficina de recepción de solicitudes:

Del mismo modo, tenemos a su disposición nuestra sucursal en la ciudad de Bogotá Cl 16 N 10-28 piso 1 Local 8 donde usted también podrá radicar sus solicitudes.

Horario de atención:

- Lunes a Viernes, de 8 a.m. a 5 pm

Recuerde, atendemos sus requerimientos en Jornada continua

2 | Cómo informar un accidente de trabajo o una enfermedad profesional

- **Responsabilidad del Trabajador en caso de accidente.**

Avisar a persona encargada de seguridad y salud en el trabajo y/o su Jefe inmediato. Si es una emergencia llamar a la línea de atención al cliente **RED322**, teléfonos: **3122122** opción 2 en Bogotá, **01 8000 123 322** en el resto del país, o gratis desde cualquier operador celular marcando **#322**.

- **Responsabilidad de la Empresa en caso de accidente de trabajo**

Diligenciar el FURAL a través de la página web e imprimirlo y/o en medio físico y radicarlo en la oficina, si han pasado más de 48 horas hábiles tramitar carta de extemporaneidad explicando por qué no se diligenció el FURAL en el término de Ley, Y enviarla al correo arlbolivar@segurosbolivar.com, indicando en el asunto: carta de extemporaneidad.

Si la empresa considera adjuntar una carta aclaratoria del evento, puede enviarla al correo arlbolivar@segurosbolivar.com, indicando en el asunto aclaración de evento.

Definición de Accidente de Trabajo

Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Definición de Enfermedad Laboral

Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfer-

medad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

El Gobierno Nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Riesgos Laborales, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales.

Para tal efecto, El Ministerio de la Salud y Protección Social y el Ministerio de Trabajo, realizará una actualización de la tabla de enfermedades laborales por lo menos cada tres (3) años atendiendo a los estudios técnicos financiados por el Fondo Nacional de Riesgos Laborales.

Para el área de pensiones se solicita también incluir el correo como canal de comunicación de acuerdo a la nueva instrucción que se está dando a los pensionados, para que dirijan sus solicitudes de certificaciones de pensión, certificados de ingresos y retenciones para declaración de renta y comprobantes der pago.

3 | Procedimiento para reconocimiento de Pensión por invalidez

- » Para todos los eventos de origen laboral y sobre los cuales se defina una pensión por invalidez (pérdida de capacidad laboral superior al 50%, según dictamen en firme), se enviará por parte de la ARL un comunicado al trabajador con copia a la empresa notificando el otorgamiento de la pensión y dónde podrá reclamar sus pagos.
- » Ante la posibilidad de una eventual sustitución de pensión se requiere el registro del grupo familiar o de los posibles bene-

ficiarios en caso de muerte del afiliado a quien se le otorgó pensión por invalidez.

- » Los documentos deben ser radicados en cualquier oficina de Seguros Bolívar S.A. o enviados por correo certificado a la calle 16 N° 10 -28 local 106 en la ciudad de Bogotá.
- » Es importante realizar la actualización de datos de residencia del afiliado, así como los cambios de los posibles beneficiarios cada vez que sean modificados los cuales deben ser reportados a Seguros Bolívar S.A.
- » Tiempo de reconocimiento: 30 días hábiles posteriores a la radicación de la aceptación de la Pérdida de Capacidad Laboral o Acta ejecutoria.

Documentos Requeridos Para el Registro del Grupo Familiar o Posibles Beneficiarios

Los documentos requeridos y que debe suministrar el trabajador con el objeto de registrar su grupo familiar en el evento de una sustitución pensional por muerte del pensionado por invalidez, son los siguientes:

- » En el evento que el pensionado por invalidez falleciera y los posibles beneficiarios fueran los padres, se requiere que aporte:
 1. Dirección y teléfono de residencia de los padres
- » Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres

- » Registro civil de nacimiento del afiliado (FOTOCOPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL)
- » Declaración juramentada ante notario, donde el pensionado y sus padres señalen:
 - A qué EPS se encuentran afiliados y en qué calidad (Cotizante, Beneficiario, Pensionado)
 - Actividad comercial, labor u oficio
 - Ingresos que perciben y por qué concepto
 - De ser pensionado(a), aportar copia de la Resolución mediante la cual se efectuó el reconocimiento
 - Copias de afiliaciones de EPS, Caja de Compensación Familiar y/o Fondo de Pensiones, efectuados durante la vigencia del contrato de trabajo del pensionado.
- » Fotocopia de la cédula de ciudadanía del cónyuge o compañera(o)
- » Copias de afiliaciones de EPS, Caja de Compensación Familiar y Fondo de Pensiones, efectuados durante la vigencia del contrato de trabajo del pensionado
- » Registro civil de nacimiento reciente de los hijos (FOTOCOPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL)
- » Para los hijos mayores de 7 años, además del registro civil de nacimiento deberán suministrar fotocopia de la tarjeta de identidad y para los mayores de 18 años y hasta los 25, fotocopia de la cédula de ciudadanía y certificación de actividad que desempeña (empleado, estudiante, desempleado)

En el evento que el pensionado por invalidez falleciera y los posibles beneficiarios fueran cónyuge o compañera e hijos, se requiere que aporte:

- » Dirección y teléfono de residencia.
- » Registro civil de matrimonio reciente (FOTOCOPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL)
- » En el caso de unión libre, acreditar mediante dos (2) declaraciones extrajuicio rendidas por dos testigos y el afiliado (a), en la que conste el tiempo de convivencia y dependencia económica del compañero(a) con el afiliado(a) (ORIGINAL)

Vale la pena aclarar que una situación excluye a la otra, es decir, que los posibles beneficiarios son los padres o cónyuge e hijos, pero no los dos simultáneamente.

4 | Procedimiento para reconocimiento de Pensión de Sobrevivencia

- » Para todos los eventos de origen laboral y sobre los cuales se defina una pensión por sobrevivencia (muerte del trabajador), se enviará por parte de la ARL un comunicado a la empresa solicitando los documentos necesarios para iniciar el reconocimiento de la prestación económica a los beneficiarios correspondientes.

- » Los documentos deben ser radicados en su totalidad en cualquier oficina de Seguros Bolívar S.A. o enviados por correo certificado a la calle 16 N° 10 -28 local 106 en la ciudad de Bogotá.
- » Si la documentación está completa, se enviará por parte de la ARL un comunicado a los beneficiarios con copia a la empresa notificando el otorgamiento de la pensión y dónde podrá reclamar sus pagos.
- » Es importante realizar la actualización de datos de beneficiarios cada vez que sean modificados los cuales deben ser reportados a Seguros Bolívar S.A.
- » Tiempo de reconocimiento: 30 días hábiles posteriores a la radicación de la totalidad de documentos solicitados.

Documentos Requeridos Para el Otorgamiento De Pensión de Sobrevivientes

Documentos que debe suministrar la empresa:

- » Copia de los dos avisos de prensa publicados en periódicos de alta circulación que le es deber realizar al empleador del trabajador
- » Copia de las afiliaciones al sistema de Seguridad Social en Salud y pensiones y Caja de Compensación Familiar
- » Certificación de la empresa que acredite las personas que recibieron las prestaciones sociales del trabajador.

Documentos que deben suministrar los reclamantes de la pensión si son los padres:

- » Dirección y teléfono de residencia
- » Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- » Registro civil de defunción del causante
- » Registro civil de nacimiento del afiliado (FOTOCOPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL)
- » Declaración juramentada realizada por los padres y dos testigos que declaren:
 - Si tienen afiliación al sistema de seguridad social (salud, pensión, riesgos laborales)
 - Actividad comercial, labor u oficio
 - Ingresos que perciben y por qué concepto
 - De ser pensionado(a), aportar copia de la Resolución mediante la cual se efectuó el reconocimiento

- » Copias de afiliaciones de EPS, Caja de Compensación Familiar y/o Fondo de Pensiones del causante afiliado (hijo)

Documentos que debe suministrar el reclamante de la pensión si es cónyuge/compañera (o) e hijos:

- » Dirección y teléfono de residencia
- » Registro civil de matrimonio reciente (FOTOCOPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL)

- » Registro civil de defunción del causante
- » En el caso de unión libre, declaración extrajuicio de la compañera(o) y dos testigos que acrediten la calidad de relación con el causante, tiempo de convivencia y la existencia de hijos.
- » Copia de la cédula de ciudadanía del fallecido
- » Fotocopia de la cédula de ciudadanía del cónyuge o compañera(o)
- » Copias de afiliaciones de EPS, Caja de Compensación Familiar y Fondo de Pensiones del causante.
- » Registros civiles de nacimiento recientes de los hijos (FOTOCOPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL)
- » Para los hijos mayores de 7 años, además del registro civil de nacimiento deberán suministrar fotocopia de la tarjeta de identidad y para los mayores de 18 años y hasta los 25, fotocopia de la cédula de ciudadanía y certificación de actividad que desempeña (empleado, estudiante, desempleado)
- » En caso de estudios superiores (universitarios o técnicos) se deberá acompañar original de certificación académica del establecimiento educativo acreditado debidamente por el Ministerio de Educación que especifique: Nombre del estudiante, carrera que cursa, horario, duración, modalidad (presencial, semi-presencial)

- » Registro civil de defunción (FOTOCOPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL)

5

Deberes y derechos de los trabajadores y pacientes que la Ley establece

A. Deberes de los trabajadores y/o pacientes

A los trabajadores y/o pacientes como eje central del Sistema, la Ley les establece, entre otras, las siguientes obligaciones:

- » Actuar frente al sistema y sus actores de buena fe.
- » Informar a los responsables y autoridades de todo acto o hecho que afecte el sistema
- » Procurar y participar activamente y en forma permanente en el cuidado integral de su salud y seguir el plan de tratamiento e indicaciones del equipo de salud cuando se requiera.
- » Suministrar información oportuna, clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- » Cumplir las citas y atender los requerimientos del personal administrativo y asistencial de salud, así como brindar las explicaciones que ellos les demanden razonablemente en ejecución del servicio
- » Firmar la historia clínica o el consentimiento informado en caso de aceptación o negativa de los procedimientos propuestos por el personal asistencial de salud

- » Hacer uso racional de los recursos del sistema
- » Respetar a las persona que ejecutan los servicios y a los usuarios
- » Cumplir las normas, reglamentos, programas e instrucciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
- » Participar en la prevención de riesgos laborales a través de su cooperación con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- » Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones de la Empresa en materia de Riesgos Laborales
- » Mantener actualizada la información sobre su domicilio, teléfonos y demás datos que se requieran dentro del sistema en asuntos administrativos y de salud o que sirvan para efectuar las visitas de reconocimiento.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley No. 1438 del 19 de Enero de 2011 y de más normas que lo complementen, modifiquen o adicionen.

B. Derechos de los trabajadores y/o pacientes

Todo trabajador y/o paciente tiene derecho a:

- » Ser afiliado al Sistema General de Riesgos Laborales mediante una Administra-

dora de Riesgos Laborales.

- » Tener unas condiciones de trabajo saludables y seguras.
- » Ser informado sobre los riesgos a los que puede verse expuesto en su trabajo y sobre las medidas de control y prevención.

Prestaciones asistenciales:

Todo trabajador y/o paciente que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad laboral tendrá derecho, según sea el caso a:

- » Asistencia médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica
- » Servicio de hospitalización
- » Servicio odontológico
- » Suministro de medicamentos
- » Exámenes de diagnóstico, de laboratorio y de imagenología
- » Servicios auxiliares de diagnósticos y tratamiento
- » Prótesis y órtesis y su reparación y/o reposición de acuerdo con el criterio de rehabilitación dado en el caso
- » Rehabilitación física y profesional
- » Gastos de traslado en condiciones normales cuando amerite, que sean necesarios para la prestación de estos servicios

Prestaciones económicas:

Todo trabajador y/o paciente que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad laboral tendrá derecho al reconocimiento y pago de las siguientes prestaciones económicas:

- » Subsidio por incapacidad temporal
- » Indemnización por incapacidad permanente parcial
- » Pensión de invalidez
- » Pensión de Sobrevivientes
- » Auxilio funerario

Todo trabajador y/o paciente que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad laboral tendrá derecho a:

- » Que se le ofrezca una red de prestadores de servicios de salud que incluya instituciones, médicos y profesionales donde pueda recibir la atención médica requerida y que la red de atención contratada cuente con los recursos disponibles para brindar la prestación asistencial de forma apropiada.
- » Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve, también su derecho

a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia, ojalá escrita, de su decisión

- » Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre
- » Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial • Recibir durante todo el proceso de su enfermedad, la asistencia médica respetando sus deseos en el caso de enfermedad irreversible
- » Derecho a que en caso de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios
- » Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa • Que se le respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos
- » Morir con dignidad y que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad
- » Contar con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de su condición médica • A reclamar y sugerir mejoras en el servicio

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la Resolución 13437 de 1991 y de más normas que lo complementen, modifiquen o adicionen.

6 Derechos de los trabajadores y pacientes independientes

Los trabajadores independientes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales tendrán derecho a todas las prestaciones económicas y asistenciales establecidas en la Ley como son la incapacidad, indemnizaciones, pensión de invalidez, pensión de sobrevivientes y auxilio funerario. Sistema General de Riesgos Laborales (Decreto 0723 de 2013 Art. 16)

- » El trabajador que sufra un accidente de trabajo o se le diagnostique una enfermedad laboral tiene derecho a la cobertura por parte de la ARL en el 100% de las siguientes prestaciones económicas y asistenciales: - Atención inicial de urgencias en cualquier IPS en el evento de Accidente de Trabajo. - Atención médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica prestada por la IPS donde está afiliado. - Servicio de hospitalización, odontología, diagnóstico, tratamiento y suministro de medicamentos.
- » Rehabilitación física y profesional
- » Elaboración y reparación de prótesis y órtesis.
- » Gastos de traslado en condiciones normales y necesarias para la prestación de los anteriores servicios.

- » Subsidio por incapacidad temporal.
- » Indemnización por incapacidad permanente o parcial.
- » Pensión de invalidez. • Pensión de sobreviviente por la muerte del afiliado o pensionado.
- » Auxilio funerario a quien sufraga los gastos de entierro de un afiliado o pensionado.
- » A ser incorporado y/o reubicado una vez terminados sus procesos de recuperación y/o rehabilitación.

Sistema General de Seguridad Social en Salud

El afiliado que tenga la calidad de INDEPENDIENTE, tendrá derecho a acceder a todos los servicios asistenciales y a las prestaciones económicas que otorga el POS, desde el día siguiente a su afiliación, siempre que el servicio requerido no esté sujeto a un periodo mínimo de cotización, de los establecidos en la ley.

Deberes de los trabajadores y pacientes- Sistema General de Riesgos Laborales:

- » Procurar el cuidado integral de su salud.
- » Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. • Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

- » Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales.
- » Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- » Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. Sistema General de Seguridad Social en Salud: • Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
- » Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- » Facilitar el pago y cancelar, cuando le corresponda, las cotizaciones y pagos obligatorios, cuotas moderadoras y copagos a que haya lugar.
- » Suministrar información cierta sobre su estado de salud; así mismo, suministrar toda la información para la elaboración de la presunción de ingresos, ante la entidad o EPS elegida. • Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que le presten atención en salud.
- » Cuidar y hacer uso racional de los recursos y los servicios del Sistema.

7 | Quejas y Reclamos

Tenemos para usted y su familia diferentes canales de comunicación para responder sus inquietudes o inconformidades:

- » RED322 marcando desde cualquier celular sin costo al #322 o a nivel nacional al 018000 123322 (opción 4).
- » Nuestras oficinas donde será atendido de forma personalizada.
- » En esta página Web, a través de la sección, PQR
- » Defensor del Consumidor Financiero

8 | Preguntas frecuentes

¿Qué es un Usuario Delegado?

RTA: Es una persona designada por la empresa asegurada para realizar algunos trámites transaccionales en el **Portal Web de la ARL**.

¿Quién debe crear el (los) Usuario(s) Delegado(s) y qué permisos deben ser habilitados?

RTA: La creación de usuarios Delegados o Clientes son responsabilidad del **Usuario Administrador del Portal Web de la ARL**, y así

Asegúrese de saber

ARL

mismo, está bajo su responsabilidad la definición de permisos, de acuerdo al rol que éste desempeñe.

¿Se puede eliminar a un usuario que venía realizando transacciones a través del Portal Web y ya no labora en la compañía?

RTA: Los usuarios que realizan transacciones a través del Portal Web no pueden ser eliminados porque se pierde la trazabilidad de las novedades efectuadas durante el periodo que tuvo acceso a la plataforma. Para este caso, **aplica el proceso de cambio de estado (De “activo” a “inactivo”)**.

¿A quién se debe solicitar el cambio de Usuario Administrador del Portal Web de la ARL?

RTA: Para solicitar el cambio de Usuario Administrador **comuníquese al #322** de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. o sábados y domingos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

¿Existe límite para crear usuarios Delegados o Clientes?

RTA: No. **No existe límite para crear Usuarios Delegados** o Clientes en el Portal Web de la ARL. El Usuario Administrador tiene la posibilidad de crear la cantidad de usuarios que sea necesario según las necesidades de la Compañía.

¿Cómo hago para cambiar el rol de un Usuario Administrador a un Usuario Delegado?

RTA: El cambio de rol de un Usuario Administrador se realiza de manera automática cuando se hace la solicitud de modificación **a través del #322**.

¿Por qué no se visualiza en el Portal Web de la ARL, un Centro de Trabajo después de terminar el proceso de creación?

RTA: Para visualizar el Centro de Trabajo después de su creación **es necesario realizar el proceso de activación del centro**.

¿A través de qué módulo se realiza el proceso de activación de Centros de Trabajo?

RTA: La activación de Centros de Trabajo, se realiza a través del **módulo APOYO Y CONTROL ADMINISTRATIVO / Administración de Accesos**.

¿A través de qué ruta realizo el proceso de activación de Centros de Trabajo?

RTA: La activación de Centros de Trabajo se realiza a través de la Ruta: **APOYO Y CONTROL ADMINISTRATIVO / Administración de Accesos / Administración de Usuarios / Consultar Usuarios**.

¿Qué usuario puede realizar la activación de Centros de Trabajo?

RTA: La activación de Centros de Trabajo está a cargo del **Usuario Administrador del Portal Web de la ARL**.

Asegúrese de saber

ARL

¿Los Centros de Trabajo de una empresa se deben activar después de realizar el proceso que implica la asociación?

RTA: Sí. Los Centros de Trabajo se deben activar después del proceso de asociación de una empresa a un grupo empresarial.

¿Qué proceso debe ejecutar una empresa que acaba de asociarse para poder ser visualizada en el Portal Web de la ARL?

RTA: Para visualizar una empresa asociada a través del Portal Web de la ARL **comuníquese al #322** de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. o sábados y domingos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

¿Se pueden excluir Centros de Trabajo que ya no están activos en la compañía?

RTA: Cuando un centro de trabajo ya no está activo en la compañía **se puede eliminar a través del Portal Web de la ARL** sin afectar información y/o transacciones realizadas durante su vigencia.

¿Cómo se adquiere una nueva clave de acceso al Portal Web de la ARL?

RTA: Para adquirir una nueva clave de acceso al Portal Web de la ARL **comuníquese al #322** de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. o sábados y domingos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

¿Cuál es el procedimiento a realizar cuando se presentan problemas o inquietudes

con la página Web de la ARL?

RTA: Las inquietudes e inconvenientes que pueda experimentar con el Portal Web de la ARL serán atendidas **a través del #322** de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. o sábados y domingos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Cuando un colaborador de la compañía sale del país en misión de trabajo, ¿a quién se debe reportar la novedad?

RTA: Las novedades de cobertura en el exterior deben ser reportadas a través del Portal Web de la ARL, en el Módulo: **PROGRAMA INTEGRAL DE ASISTENCIA MÉDICA / Cobertura en el Exterior.**

¿Si se tiene un grupo empresarial, es necesario tener clave de acceso para cada una de las compañías?

RTA: Cuando se tiene un grupo empresarial, usted puede ingresar al Portal Web de la ARL con **un usuario y una contraseña**, seleccionar la compañía y reportar las novedades según aplique.

¿A través de la Plataforma Web de la ARL, se puede llevar a cabo traslado de trabajadores de un centro a otro?

RTA: Sí. El Portal Web de la ARL permite el traslado de colaboradores entre Centros de Trabajo.

¿A través del Portal Web de la ARL se puede consultar, guardar y/o imprimir un FURAT que ya fue expedido con anterioridad?

RTA: Sí. A través del servicio: Consulta de Accidente ARL, el Portal Web permite consultar, guardar e imprimir un FURAT expedido con anterioridad.

¿Qué certificaciones se pueden obtener a través del Portal Web de la ARL?

RTA: A través del Portal Web de la ARL se pueden obtener certificaciones de:

- Afiliación de Empresa
- Afiliación de Trabajadores
- Siniestralidad
- Centro de Trabajo y Tasa de Riesgo
- Pago de PILA ARL
- Cobertura en el Exterior

¿En qué momento se puede llevar a cabo proceso de exclusión de Centros de Trabajo?

RTA: La exclusión de Centros de Trabajo se puede realizar **cuando éste no tenga trabajadores** (Al momento de hacer efectiva la exclusión, el centro debe estar con cero (0) trabajadores).