

DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE  
AFILIACIONES**

ENLACE OPERATIVO S.A.  
NIT 900.089.104-5

ENLACE OPERATIVO S.A., identificada con NIT 900.089.104-5, con domicilio en Calle 37A #8-43, Edificio Rose Street, Oficina 901, Medellín, Colombia (en adelante "ENLACE OPERATIVO"), pone a disposición de sus clientes empresariales la plataforma digital de afiliaciones (en adelante, la "Plataforma"), disponible en [afiliaciones@enlace.com.co](mailto:afiliaciones@enlace.com.co)

La Plataforma es una solución tecnológica B2B que centraliza la gestión de afiliaciones y novedades al Sistema General de Seguridad Social Colombiano (EPS, AFP, ARL y CCF). El servicio se presta en cooperación con Bymedia S.A.S. (en adelante, el "Operador Tecnológico"), quien actúa como proveedor especializado de procesamiento y operación bajo modelo de Marca Blanca.

Los Clientes que deseen hacer uso de la Plataforma deberán registrarse y aceptar expresamente los presentes Términos y Condiciones, los cuales estarán disponibles de forma permanente en la Plataforma. Cualquier actualización o modificación será informada al Cliente con antelación, siendo requerida su aceptación expresa para continuar con el proceso.

## 1. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación del presente documento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Administradora:** Entidad del Sistema General de Seguridad Social Colombiano ante la cual se gestionan las afiliaciones: Entidades Promotoras de Salud (EPS), Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y Cajas de Compensación Familiar (CCF). De igual manera dentro de las Cajas de Compensación Familiar (CCF), están inmersas las obligaciones derivadas de SENA e ICBF.

**ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio):** Compromisos operativos sobre tiempos de respuesta, radicación y resolución de solicitudes, definidos en el numeral 10 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) del presente documento.

**Bolsa Transaccional:** Unidad de prepago adquirida por el Cliente que habilita la ejecución de un número determinado de solicitudes de afiliación o novedad. Cada evento facturable consume una unidad de la bolsa.

**Cliente:** Persona jurídica o natural que, en calidad de empleador, suscribe o acepta los presentes Términos y Condiciones para gestionar a través de la Plataforma las afiliaciones de sus trabajadores.

**Credenciales de Administradora:** Usuario, contraseña y demás datos de acceso proporcionados por el Cliente a ENLACE OPERATIVO para operar ante los portales de las Administradoras en nombre del Cliente.

**Evento Facturable:** Solicitud de afiliación por cédula o novedad que ha sido radicada efectivamente ante la Administradora correspondiente, con independencia del resultado final del trámite.

## DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA 26/06/2026

**Mesa de Servicio:** Canal de atención especializado operado por el Operador Tecnológico para la gestión de incidentes, consultas y escalamiento de casos relacionados con el procesamiento de afiliaciones.

**Novedad:** Cualquier cambio o actualización en la situación de afiliación de un trabajador, incluyendo ingresos, retiros, traslados o modificaciones de datos.

**Operador Tecnológico:** Bymedia S.A.S., proveedor especializado que ejecuta el procesamiento operativo de las afiliaciones mediante la plataforma Brain Manager, bajo dirección, instrucción y supervisión de ENLACE OPERATIVO.

**Plataforma:** Ecosistema digital denominado "Afiliaciones", de titularidad de ENLACE OPERATIVO S.A., diseñado para la gestión integral de afiliaciones empresariales al Sistema General de Seguridad Social.

**Radicación Efectiva:** Momento en que la solicitud de afiliación por cédula única en el mismo momento o novedad es presentada formalmente ante el portal o canal de la Administradora, activando el inicio del proceso de tramitación.

**Reproceso:** Reintento de una solicitud de afiliación previamente rechazada o devuelta, originado en corrección de datos o documentos.

**Responsable de Afiliaciones:** Persona natural autorizada por el Cliente para gestionar los trámites de afiliación en nombre de la empresa, cuya firma o autorización es requerida para la activación del servicio.

**Tratamiento de Datos Personales:** Cualquier operación sobre datos personales de los trabajadores, conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

## 2. OBJETO

La Plataforma tiene como objeto brindar al Cliente una solución tecnológica B2B para la gestión centralizada, automatizada y trazable de las afiliaciones y novedades de sus trabajadores ante las Administradoras del Sistema General de Seguridad Social Colombiano (EPS, AFP, ARL y CCF), mediante un esquema prepago de bolsas transaccionales.

ENLACE OPERATIVO actúa como operador integral del servicio, apoyándose en el Operador Tecnológico para el procesamiento operativo de las solicitudes. ENLACE OPERATIVO no es una entidad del Sistema General de Seguridad Social, no garantiza la aprobación de las afiliaciones por parte de las Administradoras y no asume responsabilidad por decisiones de tramitación que sean competencia exclusiva de dichas entidades.

## 3. REGISTRO, ACTIVACIÓN Y CONDICIONES DE ACCESO

### 3.1 Registro de la Empresa

Para acceder a las funcionalidades de la Plataforma, el Cliente deberá completar el proceso de registro empresarial, suministrando información veraz, completa, exacta y actualizada. El Cliente garantiza la autenticidad de los datos proporcionados y exonera a ENLACE OPERATIVO de cualquier responsabilidad derivada de información falsa o inexacta o incorrecta

### 3.2 Condiciones de Activación del Servicio

## DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA 26/06/2026

La activación del servicio está condicionada al cumplimiento simultáneo de las siguientes condiciones:

- Otorgamiento de credenciales de las Administradoras: El Cliente deberá proporcionar a ENLACE OPERATIVO los datos de acceso (usuario, contraseña y demás parámetros requeridos) a los portales de las Administradoras ante las cuales solicita gestión de afiliaciones, autorizando expresamente su uso operativo por parte de ENLACE OPERATIVO y el Operador Tecnológico para la ejecución de los trámites en nombre del Cliente.
- Autorización del responsable de Afiliaciones: El Cliente deberá adjuntar la firma o autorización expresa de la persona responsable de afiliaciones en la empresa, habilitando formalmente a ENLACE OPERATIVO para actuar como gestor de trámites ante las Administradoras.
- Compra de Bolsa Transaccional: El Cliente deberá adquirir al menos una bolsa transaccional prepago conforme a las tarifas vigentes. El saldo de la bolsa activa el servicio de forma automática.
- Aceptación electrónica de los presentes Términos y Condiciones, que constituye el acuerdo contractual entre las partes.

### 3.3 Credenciales de la Plataforma

El Cliente creará credenciales de acceso propias a la Plataforma (usuario y contraseña), las cuales son personales e intransferibles. El Cliente es el único responsable de su custodia y reserva. ENLACE OPERATIVO no asume responsabilidad por el uso no autorizado de la cuenta derivado del descuido o entrega de credenciales a terceros o partes no interesadas

## 4. ALCANCE DEL SERVICIO

### 4.1 Funcionalidades incluidas

La Plataforma incluye las siguientes funcionalidades en su versión vigente:

- Registro y administración de la empresa y sus trabajadores.
- Compra y gestión de bolsas transaccionales prepago.
- Solicitud de afiliaciones y novedades de forma individual y masiva (carga por archivo).
- Seguimiento del estado de cada solicitud en tiempo real.
- Gestión documental: cargue, validación, almacenamiento y descarga de soportes.
- Descarga de certificados de afiliación emitidos por las Administradoras.
- Historial de solicitudes y control de consumo de la bolsa.
- Trazabilidad completa de cada evento desde su creación hasta su cierre.
- Notificaciones automáticas de cambios de estado, rechazos y alertas de saldo.
- Mesa de servicio N1/N2/N3 para gestión de incidentes y escalamiento de casos. Ver detalle en numeral 11.

### 4.2 Administradoras cubiertas

## DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA 26/06/2026

El servicio cubre la gestión de afiliaciones y novedades ante las siguientes categorías de Administradoras, en función de las entidades activas en la plataforma del Operador Tecnológico:

- EPS – Régimen Contributivo
- AFP – Fondos de Pensiones Obligatorias
- ARL – Administradoras de Riesgos Laborales
- CCF – Cajas de Compensación Familiar

El listado detallado de entidades cubiertas, junto con los tiempos de radicación por Administradora, se encuentra en el Numeral 10 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) – ANS para Afiliaciones ante Administradoras.

### 4.3 Exclusiones del servicio

Quedan expresamente excluidos del alcance de los presentes Términos y Condiciones:

- La gestión de nómina, liquidación de prestaciones sociales o procesos de desvinculación laboral.
- La autogestión de afiliaciones por parte de los trabajadores (portal del empleado).
- Las afiliaciones a beneficiarios a cajas de compensación
- Las afiliaciones a cesantías.
- La gestión de afiliaciones de Independientes.
- La integración directa con sistemas ERP del Cliente (SAP, Oracle u otros).
- La gestión de afiliaciones en regímenes especiales o entidades no habilitadas en la Plataforma.
- Las Afiliaciones a Skandia, Colfondos y Aliansalud
- La garantía de aprobación de las afiliaciones por parte de las Administradoras.
- La representación legal o asesoría jurídica del Cliente ante las Administradoras.
- El pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social (PILA).
- El servicio de creación de empresas ante las diferentes entidades.
- El pago de subsidios familiares resultantes de las afiliaciones al subsistema de Cajas de Compensación Familiar
- Cobro y recaudo de incapacidades y/o licencias derivadas de las afiliaciones a la seguridad social.

## 5. MODELO COMERCIAL – BOLSAS TRANSACCIONALES PREPAGO

### 5.1 Esquema de prepago

El acceso a las funcionalidades de la Plataforma opera bajo un esquema de pago anticipado mediante la compra de Bolsas Transaccionales. El Cliente adquiere un número determinado de transacciones y las consume a medida que solicita afiliaciones o novedades.

### 5.2 Evento facturable

## DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA 26/06/2026

Se entiende por Evento Facturable cada solicitud de afiliación por cédula única en el mismo momento o novedad procesada por trabajador que haya sido radicada efectivamente ante la Administradora correspondiente, con independencia de su resultado final, dado que es la Radicación Efectiva la que habilita la prestación del servicio y activa la continuidad del proceso.

### 5.3 Consumo de la bolsa y reprocesos

El consumo de la bolsa se regirá por las siguientes reglas:

- Cada solicitud de afiliación de un trabajador identificado con una cédula única consume una (1) unidad de la bolsa transaccional, con independencia del número de Administradoras ante las cuales deba gestionarse dicha afiliación (EPS, AFP, ARL y/o CCF), siempre que todas las solicitudes correspondientes a ese trabajador sean radicadas en el mismo momento como parte de una misma gestión. Si el Cliente radica solicitudes para el mismo trabajador en momentos distintos, cada acto de radicación constituirá un evento facturable independiente.
- Los reprocesos originados en fallas técnicas atribuibles exclusivamente a ENLACE OPERATIVO o al Operador Tecnológico no generarán consumo adicional de la bolsa del Cliente.
- Los rechazos de la Administradora por causas ajenas al proceso de radicación (trabajador ya afiliado en otra entidad, inconsistencias en bases de datos de la Administradora) no dan lugar a reembolso de la unidad consumida, dado que la radicación fue ejecutada en debida forma.

### 5.4 Activación automática

Una vez confirmado el pago de la bolsa transaccional a través de la pasarela de pagos integrada en la Plataforma, el saldo quedará disponible de forma automática, sin intervención manual de ENLACE OPERATIVO.

### 5.5 Alertas de saldo

La Plataforma notificará automáticamente al Cliente cuando el saldo de su bolsa este al 90% de su uso con el fin de evitar interrupciones en la operación.

### 5.6 Tarifas

Las tarifas por tipo de bolsa y precio por transacción estarán publicadas y disponibles en la Plataforma en todo momento. El Cliente declara conocerlas y aceptarlas al momento de realizar cada compra, sin que sea necesaria la suscripción de un acuerdo comercial adicional. ENLACE OPERATIVO se reserva el derecho de actualizar las tarifas, notificando al Cliente con una antelación mínima de quince (15) días hábiles antes de su entrada en vigor. La facturación se realizará conforme a la normativa tributaria colombiana vigente, incluyendo los requisitos de facturación electrónica establecidos por la DIAN.

## 6. CUSTODIA DE CREDENCIALES DE ADMINISTRADORAS

El Cliente, al activar el servicio, autoriza expresamente a ENLACE OPERATIVO y al Operador Tecnológico para utilizar las credenciales de acceso a los portales de las Administradoras con el único fin de ejecutar los trámites de afiliación solicitados.

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

ENLACE OPERATIVO se compromete a:

- Almacenar las credenciales de las Administradoras con cifrado robusto (AES-256 o estándar equivalente). Las contraseñas nunca serán almacenadas ni transmitidas en texto plano, en ningún sistema, log, registro o interfaz de la Plataforma.
- Utilizar las credenciales exclusivamente para los fines operativos autorizados por el Cliente.
- Restringir el acceso a las credenciales al personal técnico estrictamente necesario para la operación del servicio, bajo protocolos de control de acceso basado en roles (RBAC).
- Eliminar o inhabilitar las credenciales del sistema cuando el Cliente lo solicite formalmente a través de los canales de atención habilitados, o cuando la cuenta del Cliente sea desactivada o cerrada en la Plataforma.

El Cliente reconoce que:

- Es el titular y responsable de las credenciales de las Administradoras y de los privilegios de acceso asociados a ellas.
- Deberá actualizar las credenciales en la Plataforma de forma inmediata cuando realice cambios de contraseña en los portales de las Administradoras.
- ENLACE OPERATIVO no será responsable por solicitudes fallidas o rechazadas atribuibles a credenciales desactualizadas, expiradas o incorrectas suministradas por el Cliente.

## **7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente se obliga de manera irrevocable a:

- Suministrar información veraz, exacta, completa y comprobable en el registro de la empresa y en cada solicitud de afiliación. El Cliente garantiza la autenticidad de los datos personales y laborales de sus trabajadores.
- Mantener actualizadas las credenciales de acceso a los portales de las Administradoras. Cualquier cambio de contraseña deberá ser reflejado en la Plataforma antes de la siguiente solicitud de afiliación.
- Verificar que los documentos cargados sean legibles, completos y vigentes antes de radicar cada solicitud.
- Cumplir los tiempos mínimos de anticipación requeridos para cada tipo de afiliación, en especial la ARL, que debe quedar radicada el día hábil anterior al inicio de labores del trabajador.
- Gestionar con oportunidad las subsanaciones de solicitudes rechazadas, una vez notificado por la Plataforma del motivo del rechazo.
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso a la Plataforma y reportar de inmediato cualquier uso no autorizado detectado.
- Abstenerse de realizar actividades que comprometan la seguridad, integridad o disponibilidad de la Plataforma.
- Mantener indemne a ENLACE OPERATIVO frente a reclamaciones derivadas de información incorrecta, documentos defectuosos o incumplimientos del Cliente.

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

- Utilizar la Plataforma exclusivamente para los fines previstos en el presente documento y conforme a la legislación colombiana vigente.
- Notificar los centros de trabajo que tenga inscritos con su respectiva clasificación del riesgo.
- Informar el centro de trabajo al cual será asignada cada cedula que se envíe para realizar el proceso de afiliación.

### **8. OBLIGACIONES DE ENLACE OPERATIVO**

ENLACE OPERATIVO se compromete a:

- Prestar el servicio conforme al alcance definido en la Cláusula 4 y a los ANS establecidos en el numeral 10 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).
- Ejecutar la gestión de afiliaciones ante las Administradoras en nombre del Cliente, usando las credenciales autorizadas, con la diligencia debida.
- Mantener la Plataforma disponible con un uptime objetivo no inferior al 99.5% mensual, excluyendo ventanas de mantenimiento programado comunicadas con anticipación.
- Informar oportunamente al Cliente sobre el estado de sus solicitudes, rechazos, observaciones de las Administradoras y cualquier novedad relevante del proceso.
- Custodiar las credenciales de las Administradoras con cifrado robusto y garantizar que no sean expuestas en texto plano.
- Mantener trazabilidad completa de cada solicitud desde su creación hasta su cierre.
- Prestar soporte técnico y operativo según el modelo de atención descrito en la Cláusula 11.
- Notificar al Cliente con antelación razonable sobre cambios en tarifas, funcionalidades o Términos y Condiciones.

### **9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

#### **9.1 Exclusiones de responsabilidad de ENLACE OPERATIVO**

ENLACE OPERATIVO no será responsable en ninguna circunstancia por:

- Rechazos de afiliaciones por decisión autónoma de las Administradoras, independientemente de que la radicación haya sido correctamente ejecutada.
- Tiempos de activación de servicios por parte de las Administradoras, los cuales dependen de los procesos internos de cada entidad y están reflejados en el numeral 10 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).
- Errores, omisiones o inconsistencias en la información o documentación suministrada por el Cliente.
- Interrupciones o fallas en los portales de las Administradoras, redes de comunicación o servicios de terceros que afecten el procesamiento.
- Cambios normativos que modifiquen los requisitos de afiliación y que no hayan sido comunicados por el Cliente a ENLACE OPERATIVO de forma oportuna.

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

- Perjuicios derivados del uso de credenciales de Administradoras desactualizadas o incorrectas suministradas por el Cliente.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan temporalmente la prestación del servicio.
- Cambios en el personal usuario del servicio que conlleve la pérdida de usuarios y/o contraseñas.

**9.2 Límite cuantitativo**

En el evento en que se determine una responsabilidad imputable directamente a ENLACE OPERATIVO por fallas comprobables en la Plataforma, dicha responsabilidad se limitará al monto efectivamente pagado por el Cliente a ENLACE OPERATIVO por concepto del servicio durante el mes calendario en que se originó el incidente.

**10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

**10.1 Condiciones generales de operación**

- El servicio opera de lunes a viernes en días hábiles de 8:00 am a 5:00 pm
- Las solicitudes radicadas los fines de semana y días no hábiles se tramitarán el siguiente día hábil.
- Los tiempos de radicación corresponden al momento de presentación ante la Administradora, no al momento de aprobación o activación por parte de la entidad.

**10.2 ANS por Administradora – EPS**

EPS	Tiempo de Radicación	Observaciones
Nueva EPS	24 horas hábiles	Usuarios con novedad de retiro pueden extenderse a 30 horas (portal) o 3-4 días hábiles (correo PQR).
Sanitas EPS	24 horas hábiles	—
EPS Sura	24 horas hábiles	Gestión vía correo electrónico: 72 horas.
Salud Total	24 horas hábiles	—
Famisanar EPS	24 horas hábiles	Novedad de retiro por portal: 30 horas.
Compensar	24 horas hábiles	Gestión vía correo: 48 a 96 horas.

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

Coosalud EPS	24 horas hábiles	—
Cajacopi EPS	3 a 5 días hábiles	—
Emssanar ESS	24 horas hábiles	—
SOS	24 horas hábiles	—
Mutual Ser	24 horas hábiles	Gestión vía correo / novedades de retiro: hasta 30 días.
Comfenalco Valle EPS	24 horas hábiles	—
Capital Salud	3 días hábiles	—
Asmet Salud	24 horas hábiles	—
Savia Salud	24 horas hábiles	—
Salud Mía EPS	72 horas hábiles	—
Mallamas	6 días hábiles	—
AIC EPS	6 días hábiles	—
Capresoca EPS	15 días hábiles	—
Comfachocó EPS	30 días hábiles	—
Pijaosalud EPS	10 días hábiles	—
Anas Wayuu EPS	72 horas hábiles	—
Dusakawi	8 días hábiles	—

**10.3 ANS por Administradora – AFP**

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

AFP	Tiempo de Radicación	Observaciones
Porvenir	24 horas hábiles	–
Protección S.A.	24 horas hábiles	–
Colpensiones (ya afiliados)	24 horas hábiles	Para nuevos usuarios sin AFP: proyectar 8 días hábiles.

#### 10.4 ANS por Administradora – ARL

La ARL tiene carácter prioritario en virtud del artículo 91 del Decreto 1295 de 1994. La radicación debe completarse el día hábil anterior al inicio de labores del trabajador.

Condición operativa ARL	Parámetro
<b>Tiempo máximo de radicación</b>	El día hábil anterior al inicio de labores del trabajador
<b>Fundamento legal</b>	Artículo 91 Decreto 1295 de 1994 – la ARL debe quedar radicada antes del inicio de actividades
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Suministrar datos completos con antelación mínima de 1 día hábil antes del inicio de labores
<b>Alerta automática</b>	La plataforma notificará al cliente cuando el tiempo disponible para radicación sea inferior a 24 horas

AFP	Tiempo de Radicación
Bolivar	30 MIN
Sanitas	30 MIN
Mapfre	30 MIN
Solidaria	30 MIN
Colpatria	30 MIN
Equidad	30 MIN
Aurora	30 MIN

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

Positiva	30 MIN
----------	--------

**10.5 ANS por Administradora – CCF (Cajas de Compensación Familiar)**

<b>Caja de Compensación</b>	<b>Radicación</b>	<b>Certificación / Activación</b>
Comfenalco Valle	24 horas	72 horas
Caja Compensación Nariño–Pasto	24 horas	2-5 días hábiles
Comfama	24 horas	1-2 días hábiles
Cajasai	24 horas	6-8 días
Confanorte	24 horas	3 días hábiles
Comfatolima	24 horas	2-5 días
Comfenalco Tolima	24 horas	24 horas
Colsubsidio	24 horas	24-48 horas
Cafam	24 horas	24-48 horas
Comfacor Montería	24 horas	8 días hábiles (plataforma nueva, puede variar)
Comfenalco Antioquia	24 horas	6-8 días
Combarranquilla	24 horas	24 horas
Comfamiliar Risaralda	24 horas	8-12 días hábiles
Comfamiliar Caldas	24 horas	6-8 días
Comfenalco Santander	24 horas	5-8 días
Comfaboy	24 horas	Pago de planilla
Comfandi	24 horas	72 horas
Comfenalco Cartagena	24 horas	5-8 días
Cofrem	24 horas	24-72 horas
Cajamag	24 horas	3-5 días
Comfenalco Quindío	24 horas	2-5 días

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

Comcaja-Vichada	24 horas	12 días hábiles
Comfamiliar Huila	24 horas	2-5 días
Comfaorienté	24 horas	24-72 horas
Comfacesar	24 horas	2-5 días
Comfacasanare	24 horas	12-20 días hábiles
Comfacauca	24 horas	2-4 días
Comfasucre	24 horas	8-12 días hábiles
Comfaca Caquetá	24 horas	4-6 días
Comfamiliar Putumayo	24 horas	5-8 días
Comfachocó	24 horas	2-6 días hábiles
Caja Compensación La Guajira	24 horas	5-8 días
Confiar	24 horas	3-7 días hábiles

### 10.6 Disponibilidad de la Plataforma

**Uptime objetivo:** ≥ 99.5% mensual, excluyendo mantenimientos programados comunicados con al menos 24 horas de anticipación.

**Incidentes críticos (plataforma no disponible):** resolución en máximo 4 horas hábiles.

## 11. MODELO DE SOPORTE Y MESA DE SERVICIO

### 11.1 Niveles de atención

El modelo de soporte opera en tres niveles:

- N1 – Soporte ENLACE OPERATIVO: Atención de consultas generales, orientación operativa y resolución de dudas sobre el uso de la Plataforma. Canal de primer contacto con el Cliente.
- N2 – Soporte Operativo (Operador Tecnológico): Gestión de incidentes relacionados con el procesamiento de afiliaciones, rechazos complejos y seguimiento de casos ante Administradoras.
- N3 – Soporte Técnico Especializado: Resolución de fallas técnicas de infraestructura, integraciones y errores sistémicos. Escalado desde N2 cuando la causa raíz es tecnológica.

### 11.2 ANS de soporte

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

<b>Nivel</b>	<b>Temas cubiertos</b>	<b>Atención</b>
<b>N1</b>	<p><b>Técnico:</b> ingreso a plataforma, visualización de datos/documentos, creación de afiliaciones, claves de acceso, registro de empresas, errores de funcionamiento.</p> <p><b>Operativo:</b> estado ante EPS/CCF, consultas AFP/SIAF, beneficiarios, soportes de radicación</p>	15 min
<b>N2</b>	<b>Casos especiales:</b> activación urgente (inicio de labores), régimen especial	< 8 h hábiles
<b>N3</b>	<b>Fallas bloqueantes:</b> incidentes de seguridad, caída de disponibilidad	< 2 h (24/7)

**11.3 Horario de atención para radicación y soporte**

- Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 5:00 p.m. (hora Colombia).
- Las solicitudes radicadas los fines de semana y días no hábiles se tramitarán al siguiente día hábil
- Sábados, domingos y festivos: sin servicio presencial, salvo contingencias críticas previamente calificadas.
- La Plataforma está disponible para consulta las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**11.4 Canales de atención**

- Centro de soporte digital: [afiliaciones@enlace.com.co](mailto:afiliaciones@enlace.com.co)
- Correo electrónico: [soporteafiliaciones@enlace.com.co](mailto:soporteafiliaciones@enlace.com.co) y [asuntos.legales@enlace.com.co](mailto:asuntos.legales@enlace.com.co)

**12. MANEJO DE RECHAZOS Y REPROCESOS**

Quando una solicitud de afiliación sea rechazada por la Administradora, se activará el siguiente ciclo de gestión:

1. Notificación al Cliente: ENLACE OPERATIVO informará al Cliente el motivo del rechazo a través de la Plataforma y por correo electrónico.
2. Subsanación por el Cliente: El Cliente deberá corregir los datos incorrectos o cargar nuevamente los documentos requeridos, según el motivo del rechazo.
3. Reprocesamiento: Una vez el Cliente confirme la subsanación, ENLACE OPERATIVO reintentará automáticamente la radicación ante la Administradora.

Responsabilidad en rechazos y reprocesos:

- Rechazos por error del Cliente (datos incorrectos, documentos ilegibles, información incompleta): la corrección y el reproceso generarán consumo adicional de la bolsa.
- Rechazos atribuibles a la Administradora (inconsistencias en sus bases de datos, cambios de procedimiento no comunicados): ENLACE OPERATIVO gestionará el reproceso sin costo adicional para el Cliente.

## DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA 26/06/2026

- ENLACE OPERATIVO no puede garantizar la aprobación de la afiliación por parte de la Administradora tras el reproceso.

### 13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ENLACE OPERATIVO implementa medidas técnicas, físicas y administrativas para garantizar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información procesada en la Plataforma, incluyendo:

- Cifrado en tránsito mediante TLS 1.2 o superior.
- Cifrado en reposo de datos sensibles, incluyendo credenciales de Administradoras (AES-256 o equivalente).
- Las contraseñas de las Administradoras nunca son almacenadas ni expuestas en texto plano en ningún sistema, log, interfaz o comunicación.
- Autenticación con AWS Cognito, control de sesiones y protección contra accesos automatizados (recaptcha).
- Logs de auditoría completos de todas las acciones realizadas en la Plataforma.
- Monitoreo continuo 24/7 de la infraestructura y alertas automáticas ante incidentes.

El Cliente reconoce que la seguridad de la información es una responsabilidad compartida y acepta que es su obligación mantener la confidencialidad de sus propias credenciales de acceso a la Plataforma y proteger la seguridad de los equipos y redes desde los cuales accede al servicio.

### 14. SEGMENTACIÓN DE ROLES Y PERFILES DE USUARIO

#### 14.1 Roles para empresas clientes

La Plataforma contempla el siguiente perfil de usuario para las empresas clientes:

- Administrador empresa: Gestión completa de la cuenta, compra de bolsas, gestión de solicitudes, creación de usuarios, visualización de todos los reportes e historial.

### 15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

#### 15.1 Marco legal

ENLACE OPERATIVO S.A., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, recolectará, almacenará, usará y circulará los datos personales de los trabajadores del Cliente en calidad de Encargado del Tratamiento, bajo las instrucciones y finalidades autorizadas.

#### 15.2 Finalidades del tratamiento

Los datos personales de los trabajadores serán tratados exclusivamente para:

- Prestar los Servicios contratados y desarrollar todas las actividades necesarias que le permitan a ENLACE OPERATIVO cumplir con sus obligaciones
- Gestionar las afiliaciones y novedades ante las Administradoras del SGSS.
- Cumplir con los requisitos técnicos y documentales exigidos por cada Administradora.
- Mantener la trazabilidad, historial y registros de auditoría del servicio.

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

- Cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.
- Prevención de fraude y gestión del riesgo operativo.
- Atender los requerimientos de las Administradoras, entidades financieras y organismo de control o entidades públicas.
- Desarrollar proyectos de analítica de información para la atención de requerimientos y/o mejoras a los sistemas de información.
- Entregar datos personales a las Administradoras para generar la liquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social.
- Informar sobre cambios en la Políticas de Tratamiento de Datos Personales.
- Dar trámite a las quejas, consultas y reclamos presentadas por el Titular.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa y procesos contables
- Realizar la verificación y actualización de los datos personales.
- Consultar, reportar y actualizar la información ante los Operadores de Información y centrales de riesgo.
- Prevenir el riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de proliferación de armas de destrucción masiva.
- Consultar ante centrales de riesgos el comportamiento financiero, comercial y crediticio.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información.
- Validar y verificar la identidad en los sistemas de información de ENLACE OPERATIVO.
- Establecer y gestionar la relación precontractual, contractual y postcontractual de naturaleza comercial y cualquier otra que surja en virtud del cumplimiento de una obligación legal o contractual a cargo de ENLACE OPERATIVO.
- Ofrecer productos y/o servicios a través de cualquier medio o canal, diseñados de acuerdo con el perfil de cada cliente.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente o usuario para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estudios de crédito, segmentación de mercado, promoción, análisis etnográficos, análisis estadísticos, análisis de riesgos, de mercado y financieros.
- Enviar información respecto a campañas comerciales actuales y futuras, y demás comunicaciones necesarias para mantener informado a los clientes y proveedores mediante: llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp o cualquier red social de integración, entre otros, así como la realización de encuestas de satisfacción concernientes a los servicios prestados por ENLACE OPERATIVO.

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

- Siempre que aplique, suministrar a las Administradoras y Entidades que hagan parte del Sistema General de Seguridad Social: Salud, Pensión, Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar y otros Operadores de Información PILA, la información y/o documentación referente a la persona o a la entidad que representa, que sea consignada o anexa en las Planillas Integradas de Liquidación de Aportes (PILA), así como toda la información necesaria respecto de la operación financiera y su detalle, para efectuar la distribución y conciliación de los pagos por el medio directo o de contingencia. Adicionalmente, ENLACE OPERATIVO podrá recibir, custodiar, procesar, enviar, reprocesar o suprimir información y tramitar los pagos.
- Realizar actividades de promoción, venta, actualización y/o mercadeo de productos o servicios ofrecidos por ENLACE OPERATIVO, así como para fines comerciales y financieros.
- Transferir los datos personales y los de todos los Cotizantes respecto de los cuales se realiza la gestión de afiliación, incluyendo Datos Sensibles, a las Entidades del Conglomerado Financiero SURA – Bancolombia y del Grupo Empresarial SURA, ubicadas en Colombia y otros países (las “Compañías”), para que estas, en calidad de Responsables de la Información, puedan recolectar, almacenar y usar mis datos para: (i) Conocer y consolidar mi perfil comercial o transaccional; (ii) Contactarme a través de cualquier medio de comunicación en relación con campañas comerciales y el ofrecimiento de productos o servicios; (iii) Elaborar encuestas, análisis etnográficos, análisis estadísticos, análisis de riesgos, de mercado y financieros; (iv) Transmitirlos con terceros, en calidad de Encargados de la Información, que presten servicios de soporte a ENLACE OPERATIVO.
- Permitir el acceso a las empresas u organizaciones que tengan relaciones comerciales con ENLACE OPERATIVO para que puedan consultar la información que reposa en la base de datos de la plataforma
- Transferir y/o transmitir los datos personales ya sea a proveedores, aliados de negocio o terceros con los que ENLACE OPERATIVO llegue a establecer relaciones comerciales, siempre que el tratamiento sea pertinente. Este podrá realizarse en la nube o en el medio tecnológico existente o por existir que sea idóneo para tal fin. La transferencia y/o transmisión puede ser a terceros países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales.
- Tramitar encargos, solicitudes o cualquier tipo de petición que sea realizada por el cliente a través de cualquiera de las formas de contacto que se ponen a su disposición.
- Realizar estudios estadísticos o de analítica de datos.
- Informar sobre cambios en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales.
- Realizar gestiones contables, fiscales, administrativas, debidas diligencias, facturación y demás propias de la relación comercial.
- Consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar, obtener, recolectar, compilar, confirmar, intercambiar, modificar, emplear, analizar, estudiar, conservar, recibir y enviar toda la información del Titular que se refiere al comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza a cualquier Operador de Información debidamente constituido o entidad que

## DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA 26/06/2026

maneje o administre bases de datos con fines similares los de tales Operadores de Información, dentro y fuera del territorio nacional.

- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis.
- Realizar la verificación y actualización de los datos personales.

### 15.3 Transmisión de datos al Operador Tecnológico

Para la correcta prestación del servicio, ENLACE OPERATIVO transmitirá los datos personales de los trabajadores al Operador Tecnológico (Bymedia S.A.S.) en calidad de sub-encargado del tratamiento, bajo un Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA) suscrito entre las partes, que garantiza niveles adecuados de protección conforme a los estándares exigidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 15.4 Derechos de los titulares

El Cliente, en su calidad de empleador y responsable del tratamiento respecto de sus trabajadores, garantiza haber obtenido las autorizaciones pertinentes para el tratamiento de los datos personales requeridos en el proceso de afiliación. Los titulares tienen derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos mediante los canales definidos en la Política de Tratamiento de Información de ENLACE OPERATIVO.

## 16. CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes se obligan a mantener la más estricta confidencialidad respecto de toda información, datos, documentos, procesos o sistemas a los que tengan acceso con ocasión de la prestación del servicio, incluyendo:

- Datos personales de trabajadores y empresas clientes.
- Credenciales de acceso a las Administradoras.
- Información comercial, técnica u operativa de ENLACE OPERATIVO o del Operador Tecnológico.
- Condiciones comerciales pactadas entre las partes.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente durante la ejecución del contrato y por un período de cinco (5) años contados desde su terminación, salvo que la información sea de dominio público por causa ajena a las partes, o que su divulgación sea requerida por autoridad competente.

## 17. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma, incluyendo software, código fuente, arquitectura, diseño, bases de datos, interfaces y demás componentes tecnológicos, son de titularidad exclusiva de Bymedia S.A.S. (Operador Tecnológico). ENLACE OPERATIVO S.A. opera la Plataforma en virtud de una licencia de uso otorgada por Bymedia S.A.S., bajo modelo de Marca Blanca, con exclusividad temporal conforme a los términos pactados entre las partes.

El acceso y uso de la Plataforma otorga al Cliente una sublicencia de uso limitada, no exclusiva, no transferible y revocable, concedida por ENLACE OPERATIVO en el marco de su acuerdo con

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

Bymedia S.A.S., con el único fin de gestionar sus propias afiliaciones empresariales conforme a los presentes Términos y Condiciones.

## **18. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

### **18.1 Causales de suspensión**

ENLACE OPERATIVO podrá suspender temporalmente el acceso del Cliente a la Plataforma cuando se presente:

- Saldo agotado en la bolsa transaccional sin reposición oportuna.
- Detección de uso irregular, fraudulento o contrario a la buena fe.
- Violación de los presentes Términos y Condiciones.
- Fallo en el pago de las tarifas acordadas.
- Orden de autoridad judicial o administrativa competente.

### **18.2 Causales de terminación**

ENLACE OPERATIVO podrá terminar de manera definitiva el servicio de forma unilateral por:

- Reincidencia en causales de suspensión.
- Uso fraudulento o doloso de la Plataforma.
- Suministro comprobado de información falsa en el proceso de registro o en las solicitudes de afiliación.
- Incumplimiento grave de obligaciones contractuales.

### **18.3 Efectos de la terminación**

La terminación del servicio implica el bloqueo del acceso a la Plataforma. ENLACE OPERATIVO conservará la información y documentos del Cliente por el período mínimo exigido por la normativa vigente. Las obligaciones económicas pendientes al momento de la terminación seguirán siendo exigibles. El saldo no consumido de la bolsa transaccional será objeto de liquidación conforme a las condiciones pactadas en el acuerdo comercial.

## **19. VIGENCIA**

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor en el momento de su aceptación electrónica por parte del Cliente y permanecerán vigentes mientras el Cliente mantenga una cuenta activa en la Plataforma o hasta que cualquiera de las partes ponga fin a la relación conforme a lo establecido en la Cláusula 18.

## **20. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

ENLACE OPERATIVO se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones. Cualquier modificación será notificada al Cliente. El uso continuo de la Plataforma con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones constituirá aceptación expresa de las nuevas condiciones. Si el Cliente no acepta las modificaciones, deberá abstenerse de usar la Plataforma y comunicarlo formalmente a ENLACE OPERATIVO.

**DA0081-1\_V1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA AFILIACIONES  
GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS /GESTIÓN JURÍDICA  
26/06/2026**

## **21. INDEMNIDAD**

El Cliente se obliga de manera irrevocable a mantener indemne, defender y exonerar a ENLACE OPERATIVO, sus accionistas, administradores, empleados y proveedores, frente a cualquier reclamación, demanda, sanción, pérdida, costo o gasto (incluidos honorarios de abogados) que se derive directa o indirectamente de: (i) el uso inapropiado de la Plataforma; (ii) la violación de los presentes Términos y Condiciones; (iii) el suministro de información falsa, inexacta o fraudulenta; (iv) el incumplimiento de obligaciones laborales o de seguridad social del Cliente frente a sus trabajadores.

## **22. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA**

El Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones mediante el mecanismo de "clic" o validación digital dispuesto en la Plataforma durante el proceso de registro. Esta aceptación electrónica tiene plena validez y eficacia jurídica conforme a la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico y firmas digitales en Colombia, y constituye el acuerdo contractual vinculante entre ENLACE OPERATIVO y el Cliente.

La fecha, hora y dirección IP desde la cual se realiza la aceptación quedarán registradas en los sistemas de ENLACE OPERATIVO, con plena validez como evidencia del consentimiento otorgado.

## **23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier relación jurídica derivada del uso de la Plataforma, se rigen e interpretan exclusivamente conforme a las leyes de la República de Colombia, incluyendo la normativa en materia de comercio electrónico, protección de datos personales, Sistema General de Seguridad Social y contratación tecnológica.

Cualquier controversia que surja entre el Cliente y ENLACE OPERATIVO será sometida, en primera instancia, a un mecanismo de solución directa entre las partes por un término de treinta (30) días calendario. De no llegarse a un acuerdo, las disputas serán dirimidas por los jueces y tribunales competentes de la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia.

## **24. CANALES DE COMUNICACIÓN Y SOPORTE**

- Correo electrónico: [soporteafiliaciones@enlace.com.co](mailto:soporteafiliaciones@enlace.com.co)  
[asuntos.legales@enlace.com.co](mailto:asuntos.legales@enlace.com.co)
- Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. - 5:00 p.m. (hora Colombia).

Los presentes Términos y Condiciones fueron elaborados por ENLACE OPERATIVO S.A. y entran en vigor en la fecha de su publicación en la Plataforma. Versión 1.0 – 2026.