



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Mejora de manual para la plataforma RUAF (Registro único de afiliados)

AUTOR

Daniel Santiago Rueda Mantilla
1065246830

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS
TECNOLOGÍA GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA

Fecha de Presentación: 07/06/2019



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Mejora de manual para la plataforma RUAF (Registro único de afiliados)

AUTOR

Daniel Santiago Rueda Mantilla
1065246830

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Gestión Empresarial**

DIRECTOR

Tilcia Yaneth Ardila Pinto

Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales - GICSE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS
TECNOLOGÍA GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA**

Fecha de Presentación: 07/06/2019

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo principalmente Dios, por permitirme culminar una etapa más en mi vida, por acompañarme y darme la fortaleza para lograr llegar a donde estoy y lo que quiero lograr en mi vida.

A mi Madre Belcy que hace 14 años partió de nuestro mundo y está al lado de nuestro señor, teniendo presente que no está conmigo a mi lado, pero sé que ella es el ángel protector que siempre estará en mi vida y siendo el ejemplo que me impulsa a ser una mejor persona cada día.

A mi Padre Héctor y mi segunda Madre Cecilia por su amor, sus consejos y todo el sacrificio que hacen para que yo pueda obtener mi título universitario, gracias a ellos se valorar todo lo que tengo y todo lo que he obtenido, gracias a ellos estoy donde estoy y por ellos siempre daré lo mejor de mí.

Para finalizar a mis docentes los cuales me dirigieron y me orientaron, inculcándome los conocimientos y dedicando el tiempo necesario para el desarrollo y culminación de mi carrera.

AGRADECIMIENTOS

El principal agradecimiento se lo debo a Dios, el cual sin él no estaría donde estoy, él es el que nos da la salud y fortaleza para lograr todo lo pretendo lograr en mi vida; y Mi padre Héctor y mi segunda madre Cecilia que gracias a ellos estoy donde estoy ahora.

Por otra parte, quiero agradecer a las Unidades Tecnológicas de Santander, directivos y docentes de la universidad, a la Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales y la Coordinación de Administración de Empresas; y agradezco a mis docentes, por compartir sus conocimientos, brindando siempre el mejor desempeño y actitud conmigo y todos los estudiantes.

Para finalizar quiero agradecer a la directora de este proyecto, la profesora Tilcia Yaneth Ardila Pinto quien me a direccionado y corregido, con su paciencia cada uno de los avances logrados en este proceso final.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>9</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>10</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>11</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	12
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES	13
<u>2. MARCOS REFERENCIALES</u>	<u>16</u>
<u>3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>20</u>
<u>4. RESULTADOS</u>	<u>41</u>
<u>5. CONCLUSIONES</u>	<u>42</u>
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	<u>43</u>
<u>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>44</u>
<u>8. ANEXOS.....</u>	<u>46</u>

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Rotulo 1	21
Ilustración 2 Resolución 1	21
Ilustración 3 Rotulo 2	22
Ilustración 4 Resolución 2	23
Ilustración 5 Rotulo 3	24
Ilustración 6 Resolucion 3	25
Ilustración 7 Mesada 1	27
Ilustración 8 Porcentaje de liquidación	28
Ilustración 9 Entidad reconocedora y pagadora 1	28
Ilustración 10 Mesada 2	30
Ilustración 11 Entidad reconocedora y pagadora 2	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Marco legal	17
Tabla 2 Tipo de pensión 1	26
Tabla 3 Estado de supervivencia 1	29
Tabla 4 Estado de supervivencia 2	31

RESUMEN EJECUTIVO

En diferentes entidades, éstas sean tanto públicas o privadas, se cuenta con diferentes plataformas o bases de datos que ayudan en los procesos dentro de la misma empresa o generando una mayor eficacia en la atención para sus clientes; aunque no siempre las herramientas tendrán la mejor efectividad a la hora de desarrollar las actividades para lo que están creadas, por lo cual, este proyecto lograra resolver el principal problema que presenta la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados), ya que no existe un manual concreto de las acciones o lineamientos a seguir que se deben realizar para completar el proceso de inclusión de información en dicha plataforma. Por lo cual, se hace necesario la propuesta de un nuevo manual, teniendo en cuenta que a raíz de este se presente un mejoramiento constante de cualquier funcionario que actualmente la esté desarrollando o un nuevo empleado, iniciando con los procesos de menor complicación hasta llegar a los que tengan mayor inconveniente, logrando realizar la manipulación correcta de esta esta herramienta por cualquier trabajador de la organización, y que se logre facilitar la captación de la información y del manejo correcto de esta plataforma, a la hora de iniciar o continuar con el procedimiento de la inclusión de la información; dándole el uso adecuado a esta, llegando a generar una base de datos completa y actualizada para la Alcaldía Municipal de Bucaramanga; utilizando la metodología Lean, con el objetivo de lograr una mejora rápida en todos los aspectos que requiere la plataforma principalmente detallando los pasos concretos a seguir para que el empleado pueda completar impecablemente esta actividad.

PALABRAS CLAVE. RUAF, Pensionados, Manual, Datos, Bucaramanga.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el desarrollo de las nuevas tecnologías que se están generando e implementando en las empresas tanto públicas como privadas, están facilitando todos procesos o acciones en funciones que la actividad humana se plantea como innecesaria en estas funciones, logrando con estos cambios mejorar y fortalecer dichos procesos o actividades en las empresas encaminándolas al éxito en general.

De esta manera, por si sola la innovación no es una acción que garantice necesariamente que se logren los objetivos de una empresa o se mejore la competitividad con las demás empresas, ya que es necesario implementar y establecer metodologías o estrategias necesarias y definidas para poder desarrollar e innovar en una empresa, ésta debe estar acompañada de pasos previos para que el proceso en el cual a partir de una idea, se dé el reconocimiento de una necesidad y desarrollar un producto que le dé solución a esta o un servicio útil hasta que sea exitoso. (Soria, 2011)

Actualmente Colombia se están enfocando en el desarrollo de tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC), implementando esa amplia variedad de aplicaciones y tecnologías, que se deben usar en los diversos tipos de equipos o programas informáticos y que usualmente su principal fundamento se radica en el fortalecimiento y el desarrollo económico, tecnológico y social del país (Avella & Parra, 2013).

Un ejemplo claro de una tecnología que se está desarrollando gracias a la unión de los Ministerios de Salud, Trabajo y TICs ya se esa implementando en Colombia la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados), la cual es una plataforma de registro de pensionados, de datos personales del pensionado y datos sobre la misma pensión de la persona, esta actividad se está llevando a cabo en la Alcaldía Municipal de Bucaramanga con ciertas dificultades a la hora de manipular o manejar dicha herramienta tecnología

Este proyecto se enfoca en lograr resolver el principal problema que presenta la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados), ya que no existe un manual concreto de las acciones o lineamientos a seguir que se deben realizar para completar el proceso de inclusión de información en dicha plataforma. Por lo cual, se hace necesario el desarrollo de un nuevo manual, teniendo presente un mejoramiento constante de cualquier funcionario que actualmente la esté desarrollando o de un nuevo empleado, iniciando con los procesos de menor complicación hasta llegar a los que tengan mayor inconveniente, logrando realizar la manipulación correcta de esta esta herramienta por cualquier trabajador de la organización, y que se logre facilitar la captación de la información y del manejo correcto de esta plataforma, a la hora de iniciar o continuar con el procedimiento de la inclusión de la información; dándole el uso adecuado a esta, llegando a generar una base de datos completa y actualizada para la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el pasar del tiempo, la tecnología en el mundo avanza cada vez más rápidamente, la cual está reemplazando las hojas físicas de papel por hojas digitales en páginas en internet. En diferentes países se están generando plataformas digitales o bases de datos de todo tipo, para facilitar a las personas el no tener que ir a una oficina y obtener información a tan solo un clic desde la comodidad de su casa.

La tendencia en el mundo es generar un desarrollo económico en las empresas que contribuya directamente al movimiento financiero de cada país, esta estrategia se encuentra impulsada en la unión europea por la llamada “estrategia Lisboa” la cual pretende coordinar el crecimiento de la economía de los países o estados miembros a la unión europea por medio de plataformas tecnológicas para el buen conocimiento y la competitividad con los países primermundistas (Soria-Cáceres, 2011).

Por otra parte se encuentra el caso del Gobierno de España y el Ministerio de Ciencia que presentan su plataforma eTwinning la cual ofrece a profesores, directores, bibliotecarios y demás personal de centros de enseñanza de los países europeos, una plataforma para realizar proyectos, comunicar, intercambiar información e integrarse en la comunidad educativa europea, también existe una plataforma la cual sirve para crear proyectos, financiado por Erasmus+, que incluye información sobre los resultados de los mismos cuando existen, además de descripciones de buenas prácticas y experiencias positivas. Adicionalmente, contiene información sobre las organizaciones responsables de los proyectos y sobre posibilidades de colaboración futura para los interesados en participar en Erasmus+ (Gobierno de España & Ministerio de Ciencia, 2017).

En Colombia el Ministerio de Salud y el Ministerio del Trabajo se unieron para generar una plataforma llamada Ruaf (Registro único de afiliados), la cual se implementa en las entidades pagadoras de pensiones tales como Colpensiones y Colfondos. Esta plataforma, maneja información de afiliación a todos los componentes de salud, pensiones, riesgos profesionales, etc.), recolectando la información necesaria que debe ser reportada directamente por las administradoras al Ruaf, excepto el entorno salud que tiene un mecanismo de reporte diferente. Esta herramienta hace parte la Plataforma Pisis incluida en el Sistema Integral de Información de la Protección Social o SISPRO, resaltando la gran capacidad de alojamiento y comodidades de consulta de información, centralizando sus datos sobre el sector salud en una única base de datos (Plataforma Pisis, 2015) por lo tanto, los afiliados a las distintas EPS y pensiones podrán resolver con unos cuantos clics el ingreso de sus datos personales. (Ministerio) Actualmente se está implementando en la Alcaldía Municipal de Bucaramanga la plataforma Ruaf, sin un direccionamiento o un manual de uso claro, el cual dificulta el uso o la inclusión de la información de esta plataforma, siendo el problema actual en esta entidad. Con base en lo anterior, surge la pregunta ¿Un manual de procedimientos actualizado de la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados), permitirá mejores resultados a la hora del manejo de la información de cada uno de los pensionados en el municipio de Bucaramanga?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La plataforma Ruaf (Registro único de afiliados), la cual está actualmente en proceso de implementación en la alcaldía de Bucaramanga, y siendo una herramienta creada por la unión del Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo de Colombia, presenta una serie de dificultades al momento de ser utilizada en la inclusión y posterior utilización de sus aplicaciones, lo que conlleva a la demora de los procesos internos y los cuales se reflejan al momento de presentar respuestas a los usuarios del sector público afiliados al Fondo Territorial de Pensiones de Bucaramanga; razón por la cual se hace necesario un cambio o diseño de un manual que logre ser comprendido por cualquier empleado de esta entidad pública, para que se continúe con las exigencias y los lineamientos adecuados para lograr la ejecución de esta herramienta, así evitando inconsistencias a la hora del desarrollo y la inclusión de información para esta plataforma y generando respuestas oportunas a sus afiliados.

El procedimiento actual, es regido por la resolución 1056 en el anexo 4, relacionado directamente para los pensionados del Fondo Territorial de Pensiones de Bucaramanga. El diseño del manual impulsara el buen trabajo de la persona que sea designada para esta actividad, al comprender el funcionamiento de esta herramienta en esta institución del estado y todas las que pueden girar en torno a ésta, mejorando la eficiencia de esta tarea, generando así los lineamientos adecuados para la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer la elaboración de un manual resumido, que sea fácil de comprender por un nuevo empleado cuando use esta herramienta, para que logre con efectividad su trabajo sin atrasos o dificultades, siguiendo unos lineamientos adecuados para el desarrollo de la plataforma.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar los factores con más dificultad a la hora de buscarlos en las resoluciones correspondientes ingresarlos a la plataforma.
- Determinar los pasos a seguir de cada campo, identificando en las carpetas correspondientes cada uno de los datos necesarios.
- Diseñar un manual que sea comprendido por las personas que usen esta herramienta, compilando toda la información recopilada en lineamientos claros a seguir por los empleados.

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Las entidades públicas en Colombia han desarrollado diversas y diferentes plataformas con herramientas que facilitan el uso de bases de datos de los colombianos afiliados a diversos entes gubernamentales, entre los cuales se incluyen en el siguiente estado del arte:

1. **Título:** Sistemas de información en el sector salud en Colombia
Autores: Oscar Bernal Acevedo y Juan Camilo Forero Camacho
Institución: Universidad de los Andes.
Año: 2011

Se explica los diferentes tipos de sistemas de datos o de información que presentan en el Ministerio de Salud en Colombia.

En Colombia el sector de la salud cuenta con sistemas y bases de información, en los cuales actualmente no se encuentran actualizados o integrados; lo cual esta situación está llevando a generar un aumento en esfuerzos para la generación y desarrollo de estas redes informáticas, por su la baja calidad en el desempeño de la información recolectada. por otra parte, están los sistemas de información de organismos públicos y por el otro los sistemas que pertenecen a las instituciones privadas como prestadores de servicios de salud y agremiaciones, entre otras. Aunque las organizaciones privadas también están en el deber reportar a los sistemas gubernamentales

Este sector teniendo un amplio enlace con el Ministerio de las TIC se hace referencia a la plataforma Sispro que es la encargada de manejar Ruaf (registro único de afiliados), el cual definen como:

Registro Único de Afiliados (Ruaf): manejar información de afiliación a todos los componentes de la protección social (salud, pensiones, riesgos profesionales, etc.). La información es reportada directamente por las administradoras al Ruaf, excepto salud que tiene un mecanismo de reporte diferente a través del Fondo de Solidaridad y Garantía (Fosyga). El Ruaf tiene un módulo llamado ND-Ruaf que registra la información de nacidos vivos y defunciones (Bernal y forero, 2011, p.90).

Esto teniendo gran relación con la Alcaldía Municipal de Bucaramanga y los Ministerios de Salud y de Trabajo, en el sector de pensiones que direcciona en esta plataforma presentado la información correspondiente de todos los pensionados que tiene actualmente la entidad municipal.

2. **Título:** Actualización del manual de procedimientos para el departamento de operaciones bancarias - I.S.S.
Autores: Leidy Angélica Melo Rodríguez y Luisa Fernanda Rozo Martínez.
Institución: Universidad De La Salle Facultad De Administración De Empresas.
Año: 2006.

Es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier tarea de una empresa teniendo buen uso de los recursos tanto económicos y tecnológicos y desarrollar planes de mejoramiento dentro de la empresa para que la empresa todos los días este avanzando y no se quede estancada.

Hoy en día, se hace necesario que los procedimientos se encuentren actualizados, debido a que los estándares cambian constantemente generando nuevos paradigmas; aunado a esto los cambios tan fuertes que ha tenido la tecnología ha originado la necesidad de aplicar el modelo de sistemas en las Instituciones del estado con el fin de estar a la vanguardia con los nuevos acontecimientos, facilitando así el desempeño en el desarrollo de las actividades (Leidy Melo, Luisa Rozo, 2006, p.47).

En las entidades se debe tener en cuenta con el pasar del tiempo debe sobresalir de la competencia.

Cualquier tipo de organización pública o privada, se orienta en mantener sistemáticamente ventajas competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno en el cual se desenvuelven, para esto se apoyan en la calidad total pues esta hace necesario el estudio de los procesos y procedimientos, todo dentro de planes de mejoramiento continuo; lo que significa perfeccionar los estándares esperando incrementar la productividad; la mejora en los procesos, optimizar la eficacia y la eficiencia, reforzando los mecanismos internos para responder a las eventualidades (Leidy Melo, Luisa Rozo, 2006, p.48).

El plan de mejoramiento que debe presentarse en la Alcaldía es fundamental para la actualización y mejoramiento necesarios del manual de esta plataforma Ruaf, de la cual ya con anterioridad se venía haciendo referencia para que la persona que deba usarla tenga claridad de los parámetros que debe seguir y cumpla a cabalidad la actividad.

3. **Título:** Tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en el sector salud.
Autores: Laura Yaneth Avella Martínez y Paola Patricia Parra Ruiz
Institución: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Medicina
Año: 2013

El uso de la tecnología cada día es más amplio, usándose para el mejoramiento y el bien de la humanidad, tanto así que se está implementando en todos los aspectos posibles en las empresas.

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en la atención en salud constituye una herramienta para mejorar el impacto de las intervenciones en la comunidad, permitiendo un acceso más equitativo y eficiente a los servicios, mejorando la oportunidad de la atención y la costo-efectividad de los tratamientos (Avella, Parra, 2013, p.7).

En la actualidad uno de los Ministerios del Gobierno Nacional que está más activo es el Ministerio de las TICs ya que la mayoría de los otros Ministerios, por los avances de la tecnología piden ayuda de este Ministerio por todas las herramientas necesarias que estos deben utilizar o deben implementar.

Se llevo a cabo una revisión del marco conceptual y normativo de la situación actual de la implementación de TICs en el Sector Salud en Colombia, caracterizando el manejo vigente de TICs, comparando esta experiencia, con la alcanzada en otros países de Latinoamérica (Avella, Parra, 2013, p.7).

Esto hace relevante la relación del Ministerio de las TICs con el Ministerio de Salud, ya que se generar aplicaciones o plataformas informáticas más claras, fáciles de entender y utilizar por los empleados de los entes gubernamentales que las necesitan.

2. MARCOS REFERENCIALES

2.1 MARCO TEÓRICO

El comienzo de las bases de datos inicia cuando existen registros y bibliotecas para la recolección de información de censos y cosechas, pero la recolección de estas era poco eficaz y muy lenta. (Contreras, 2011). Luego la necesidad de una base de datos, se desarrollan almacenes con información sobre todo y desde la aparición de los computadores, cambia el concepto de base de datos siendo ligado a la informática, con máquinas automáticas y demás componentes.

Los primeros accesos se realizan a través de instalaciones mono puesto, con el lector instalado en un único ordenador; esto se evidencia rápidamente como una importante limitación y los editores buscan alternativas. Se ofrece entonces la posibilidad de acceder a los CDs a través de la red local y, más adelante, a medida que desciende el precio de los discos duros (Ferran y Adela d'Alòs-Mone, 2001, p.22).

En la década de los cincuenta se originan las cintas magnéticas, para automatizar la información. Esto sirvió en ese tiempo para sustituir las necesidades de información a las nuevas industrias. En la década de 1990 las bases de datos giraron siendo orientadas a los objetos, las cuales tienen bastante renombre a la hora de gestionar datos complejos. Así se desarrollaron herramientas como Word, Excel, Access y PowerPoint las cuales son del grupo de Microsoft Office que marcaron el comienzo de las bases de datos en todo el mundo.

Colombia no sea a quedado atrás, En 1953 y por decreto 259 del 6 de febrero, el Gobierno Nacional determinó que desde el primero de febrero de ese mismo año el Ministerio de Correos y Telégrafos, en adelante se denominaría Ministerio de Comunicaciones, reestructurándolo y estableciendo su funcionamiento con base en los departamentos de Correos, Telecomunicaciones y Giros. En el año de 1976, en el Ministerio de Comunicaciones se genera una nueva reestructuración con el fin de atender las necesidades resultantes de los cambios producidos por las tecnologías aplicadas a las telecomunicaciones. En el 2009 bajo el mandato del expresidente Álvaro Uribe Vélez pasa a llamarse Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), nombre el cual aún se mantiene hasta la actualidad (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018).

El cual se ha encargado de ayudar en el entorno de la tecnología a los diferentes ministerios en país y, su objetivo es de otra manera la modificación de las tecnologías para atender las necesidades resultantes de los cambios producidos por estas, aplicadas a las telecomunicaciones y se establece como sector dentro de la rama ejecutiva del poder público. El Ministerio de las TICs desarrolla un papel esencial para el desarrollo del sector público, generando ayuda en las plataformas digitales o en las bases de datos necesarias, para que dichos ministerios este al día y actualizados en forma que corre el avance de la tecnología y la información año tras año.

Esto anterior demostrando que en el país se implementa constantemente la filosofía Lean, buscando que no se quede a espaldas de los demás países latinos y porque no de las grandes potencias como Estados Unidos, países europeos o los países asiáticos; eliminando o reduciendo los archivos o plataformas sobrantes que generan un costo innecesario al dedicar ese talento humano y gastos económicos, mejorando todo lo que implica en las tecnologías actuales y las que van direccionadas a ser usadas durante los años venideros.

2.2 MARCO LEGAL

Tabla 1 Marco legal

LEY	RESUMEN	APLICABILIDAD
LEY 797	SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO. Corresponde al Gobierno definir el diseño, organización y funcionamiento de: a) El registro único de los afiliados al sistema general de pensiones, al sistema de seguridad social en salud, al sistema general de riesgos profesionales, al Sena, ICBF, y a las Cajas de Compensación Familiar, y de los beneficiarios de la red de protección social. b) El sistema que permita la integración de los pagos de cotizaciones y aportes (Ministerio de salud, 2003).	Todas aquellas personas vinculadas mediante contrato de trabajo o como servidores públicos. Así mismo, las personas naturales que presten directamente servicios al Estado o a las entidades o empresas del sector privado, bajo la modalidad de contratos de prestación de servicios, o cualquier otra modalidad de servicios que adopten. También serán afiliados en forma obligatoria al Sistema General de Pensiones creado por la Ley 100 de 1993 (Ministerio de salud, 2003).
Resolución número 1056 de 2015	Por la cual se establecen los anexos técnicos del Registro Único de Afiliados — Ruaf. El mecanismo de transferencia de los archivos y se dictan otras disposiciones. Que dado lo anterior, se hace necesario adoptar la plataforma de integración de datos — PISIS del Sistema de Información de la Protección Social — SISPRO como mecanismo de transferencia de archivos en forma segura. Igualmente (Resolución 1056 del Ministerio de salud, 2015).	Establecer anexos técnicos del Registro Único de Afiliados - Ruaf a través de los cuales las Administradoras de los Subsistemas a que refiere el artículo 2 del Decreto 1637 de deberán reportar la información. En el mecanismo de transferencia de los archivos, de Integración de datos — PISIS del Sistema de Información de la Protección — SISPRO" (Resolución 1056 del Ministerio de salud, 2015).

<p>Resolución número 1056 de 2015- Anexo 4. pagadores de pensiones.</p>	<p>Las entidades pagadoras de pensiones deben suministrar la información de los pensionados, al Ministerio de Salud y Protección Social, para la actualización del Registro Único de Afiliados a la Protección Social — Ruaf (Resolución 1056 del Ministerio de salud, 2015).</p>	<p>Las entidades pagadoras de pensiones deben suministrar la información de los pensionados. Ministerio de Salud y Protección Social, para la actualización del Registro Único de Afiliados a Protección Social — Ruaf (Resolución 1056 del Ministerio de salud, 2015).</p>
---	---	---

Fuente Autor del proyecto

2.3 MARCO CONCEPTUAL

1. **Claro:** Es aquello que puede diferenciarse sin problemas y con facilidad, resulta sencillo de entender y es indudable (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
2. **Directriz:** Una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa. También se trata de aquello que fija cómo se producirá algo. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
3. **Eficiencia:** Es la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
4. **Herramienta:** Instrumento que permite realizar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
5. **Lineamiento:** El programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo con esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Si alguien no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
6. **Manual:** Explica cómo usar un dispositivo. suelen incluir detalles de las opciones a seguir y enseñan el funcionamiento de cada uno de los elementos del producto (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
7. **Parámetro:** Dato que se considera como imprescindible y orientativo para lograr evaluar o valorar una determinada situación. A partir de un parámetro, una cierta circunstancia puede comprenderse o ubicarse en perspectiva (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
8. **Pensionado:** El trabajador que por diferentes modos sea por jubilado, vejez o invalidez este recibe las prestaciones correspondientes relacionadas con la legislación de cada país (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).

- 9. Plataforma:** El hardware sobre el cual puede ejecutarse o desarrollarse un software, por ejemplo, se habla de juegos de plataformas para nombrar al género de videojuegos donde el protagonista debe avanzar, a través de distintos niveles (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
- 10. Ruaf:** El Registro Único de Afiliados, también conocido como Ruaf, es un sistema de clasificación de información puesto en marcha a partir del año 2003 que se encarga de registrar datos concernientes con salud, pensiones, riesgos profesionales, subsidio familiar, cesantías y beneficiarios de programas de atención social (Rivas, 2019).
- 11. Resolución:** Es un decreto el cual proviene de la autoridad gubernamental o judicial de cada país específico con el objetivo específico de resolver un conflicto presentado (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).
- 12. SISPRO:** El Sistema Integral de Información de la Protección Social es una herramienta tecnológica la cual nos permite lograr obtener datos e información estandarizada para la toma de decisiones del Sector Salud en Colombia por el Ministerio de Salud y Protección Social, SISPRO está conformado por bases de datos y sistemas de información del Sector sobre oferta y demanda de servicios de salud, calidad de los servicios, aseguramiento, pensiones, financiamiento, promoción social (Plataforma SISPRO, 2019)
- 13. Sistemas:** Módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí (Diccionario de la Real Lengua española, 2018).

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

3.1 OBJETIVO 1: Diagnosticar los factores con más dificultad a la hora de buscarlos o ingresarlos a la plataforma.

La recolección de la información requerida por la plataforma Ruaf, puede presentar dificultades a la hora de iniciar esta acción; al no tener las bases o conocimientos claros sobre los diferentes tipos de pensiones que se presentan en la Alcaldía de Bucaramanga, por lo cual se hace fundamental entender y comprender de la diferenciación de las posibles pensiones que se presentan; teniendo claridad en donde encontrar los datos necesarios a la plataforma Ruaf

3.1.1 identificación del tipo de pensión

La plataforma Ruaf (Registro único de afiliados) requiere datos personales del pensionado e información correspondientes sobre la pensión, los cuales en algunos casos los expedientes se encuentran detallados u organizados de diferentes maneras, de este modo logrando dificultar las acciones de recolección de la información para su posterior incorporación en dicha plataforma. Es primordial tener claro los datos se requieren y en que documentos se pueden encontrar, lo principal para tener en cuenta es si la pensión es por vejez, jubilación, invalidez o es una pensión sustitutiva, ya que dependiendo si es sustitutiva se debe incluir a la persona beneficiaria en dicho archivo de la plataforma.

3.1.1.1 Pensión por Vejez o Jubilación

Estas pensiones son otorgadas a personas que trabajaron hasta el tiempo de pensión que otorga la ley correspondiente a cada persona (Gómez, Duque & González, 2010), en este tipo de pensión los datos que podrían dificultar su búsqueda dentro de los expedientes son la resolución de reconocimiento ya que en algunos casos de estos expedientes de estos tipos de pensión, presentan reajustes monetarios a dicha pensión en las cuales se pueden encontrar mas de 10 diferentes resoluciones, las cuales la persona encargada de dicha herramienta tecnología debe leer y tener claridad de cuál es la resolución de reconocimiento correcta de la pensión y por quien fue emitida dicha resolución; en la ilustración 1 se puede evidenciar porque entidad fue reconocida la pensión, el nombre completo del pensionado y su correspondiente cédula

Ilustración 1 Rotulo 1

SECRETARIA HACIENDA		
PROCESO: GESTION DE LAS FINANZAS PUBLICAS		
SUBPROCESO: FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES		
SERIE: 3500-133 HISTORIAS		
SUBSERIE: 3500-133,01 HISTORIAS DE PENSIONADOS (ALCALDÍA)		
TEMA: JEREZ MARQUEZ RODRIGO (P) C.C-13.251.563		
CARPETA: 1	No. DE FOLIOS: 250	CAJA: 36
OTROS MEDIOS DE PRESERVACION: DIGITALIZADO (X) MICROFILMADO ()		
CONTENIDO: RESERVA LEGAL ()		
FECHAS: 1989/05/28		

Fuente Alcaldía de Bucaramanga

En la ilustración 2 se muestra la resolución de reconocimiento en la cual se evidencia el tipo de pensión que fue reconocida a la persona, en este caso pensión por jubilación.

Ilustración 2 Resolución 1

RESOLUCION No. **NO 625** **DE 2006**
06 MAR. 2006

()

Por medio de la cual se reconoce una Pensión de jubilación a un Trabajador Oficial del Municipio de Bucaramanga

LA SECRETARIA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
En su calidad de Administradora del Fondo Territorial de Pensiones del Municipio de Bucaramanga.

CONSIDERANDO:

a. Que el Señor **ALDEMAR MOSQUERA MONTAÑO**, identificado con la cédula de ciudadanía número 13.830.686 de Bucaramanga (Sder) solicita el reconocimiento y pago de **la Pensión Vitalicia de Jubilación por** servicios prestados al Municipio de Bucaramanga.

b. Que el interesado laboró al servicio del Municipio de Bucaramanga desde el 11 de Julio 1977 hasta el 30 de Enero de 2006, con una interrupción de 60 días por licencia no remunerada, en el cargo de **CELADOR CATEGORÍA III**, según

Fuente Resolución 625 de 2006 Alcaldía de Bucaramanga

3.1.1.2 Pensión por Invalidez

Las pensiones por invalidez son muy similares a las pensiones anteriormente mencionadas, teniendo también en cuenta la diferencia y catalogarla en la plataforma como pensión por invalidez; lo cual la diferencia principal que se presenta en estas pensiones es un documento el cual determina por la calificación de la Junta Regional de Calificación de Invalidez o anteriormente la Junta Médica, antes de la ley 100 de 1993, el cual dicho documento debe decir que la pérdida laboral por invalidez es superior al 50% (Jara, 2006); en la ilustración 3 se puede evidenciar porque entidad fue reconocida la pensión, el nombre completo del pensionado y su correspondiente cédula.

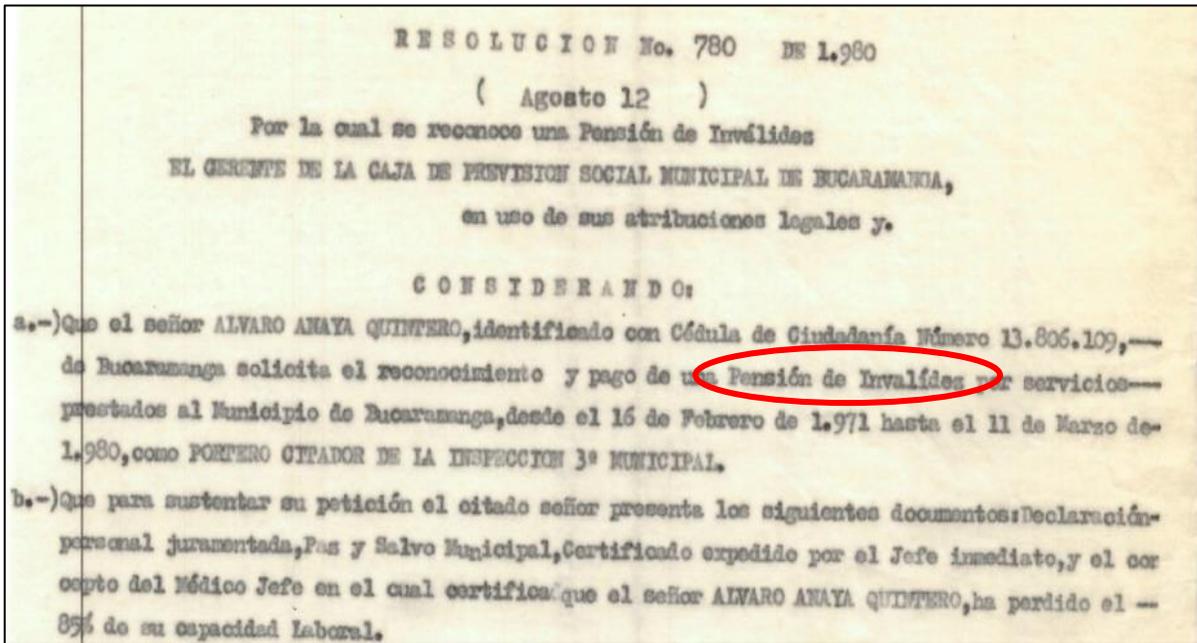
Ilustración 3 Rotulo 2

SECRETARIA HACIENDA PROCESO: GESTION DE LAS FINANZAS PUBLICAS SUBPROCESO: FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES		
SERIE: 3500-133 HISTORIAS		
SUBSERIE: 3500-133,01 HISTORIAS DE PENSIONADOS (ALCALDÍA) TEMA: JEREZ MARQUEZ RODRIGO (P) C.C 13.251.563		
CARPETA: 1	No. DE FOLIOS: 250	CAJA: 36
OTROS MEDIOS DE PRESERVACION: DIGITALIZADO (X) MICROFILMADO ()		
CONTENIDO: RESERVA LEGAL ()		
FECHAS: 1979/08/25		

Fuente Alcaldía de Bucaramanga

En la ilustración 4 se muestra la resolución de reconocimiento en la cual se evidencia el tipo de pensión que fue reconocida a la persona, en este caso pensión por invalidez.

Ilustración 4 Resolución 2



Fuente Resolución 780 de 1980 Caja de Previsión Social Municipal

3.1.1.3 Pensión por Sustitución

Las pensiones por sustitución o sustitutivas vitalicias son pensiones totalmente diferentes en cuanto al expediente y de la manera de recolectar la información para la plataforma Ruaf, ya que los datos que se ingresan son los del titular causante (Persona que laboro y se le reconoció el beneficio de pensión) y los datos del titular pensionado o beneficiario de dicha pensión (Persona beneficiaria tras la muerte del titular causante, el cual puede ser esposa, familiares inválidos, hijos menores de 25 años estudiando, etc) (Uthoff, 2002).

Con lo cual se tiene que encontrar dos resoluciones la de reconocimiento al causante y la resolución de reconocimiento al nuevo titular de la pensión, teniendo presente que en la última resolución se encuentran datos de las dos personas (Causante y Titular), tales como nombres completos, cédulas, fecha de fallecimiento del Causante y fecha de reconocimiento del nuevo Titular de la pensión; en la ilustración 5 se puede evidenciar porque entidad fue reconocida la pensión, el nombre completo del pensionado causante y su correspondiente cédula y el nombre completo del pensionado titular y su correspondiente cédula.

Ilustración 5 Rotulo 3

<p style="text-align: center;">SECRETARIA HACIENDA PROCESO: GESTION DE LAS FINANZAS PUBLICAS SUBPROCESO: FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES</p> <p>SERIE: 3500-133 HISTORIAS</p> <p>SUBSERIE: 3500-133,01 HISTORIAS DE PENSIONADOS (ALCALDÍA)</p> <p>TEMA: PALOMINO DELGADO PABLO (P) VILLABONA DE PALOMINO ELENA (S) C.C-28.281.146</p> <p>CARPETA: 1 No. DE FOLIOS: 450 CAJA: 86</p> <p>OTROS MEDIOS DE PRESERVACION: DIGITALIZADO (X) MICROFILMADO ()</p> <p>CONTENIDO: RESERVA LEGAL ()</p> <p>FECHAS: 1989/05/28</p>
--

Fuente Alcaldía de Bucaramanga

En la ilustración 6 se muestra la resolución de reconocimiento en la cual se evidencia el tipo de pensión que fue reconocida a la persona, en este caso pensión por sustitución.

Ilustración 6 Resolucion 3

RESOLUCION No. 1 5 8 9 - - DE 2013
(3 0 JUL 2013)

Por medio de la cual se reconoce una pensión de sobrevivientes.

LA SECRETARIA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA,
En su calidad de Administradora del Fondo Territorial de Pensiones
del Municipio de Bucaramanga,

CONSIDERANDO:

- a. Que mediante Resolución número 1459 del 23 de septiembre de 1987, emanada de la Caja de Previsión Social Municipal, se reconoció al señor **LUIS JESUS VASQUEZ BELTRAN (q.e.p.d)**, identificado en vida con cédula de ciudadanía número 2.152.582 de Rionegro, el derecho a disfrutar de una pensión mensual vitalicia de Jubilación, a partir del 1 de Agosto de 1987.
- b. Que el día nueve (09) de Junio de 2013, el señor **LUIS JESUS VASQUEZ BELTRAN (q.e.p.d)**, falleció según lo indica registro civil de defunción con indicativo serial número 7399385 expedido por la Notaría Segunda del Círculo de Floridablanca (S).
- c. Que la señora **BEATRIZ TARAZONA DE VASQUEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 37.797.486 de Bucaramanga, solicita en calidad de **CONYUGE SUPÉRSTITE** la sustitución y pago de la pensión que venía disfrutando el señor **LUIS JESUS VASQUEZ BELTRAN (q.e.p.d)**, quien en vida se identificaba con la cédula de ciudadanía número 2.014.938 de Bucaramanga.

Fuente Resolución 1589 de 2013 Alcaldía de Bucaramanga

3.2 OBJETIVO 2: Determinar los pasos a seguir de cada campo y saber en dónde se encuentran cada uno de los datos correspondientes en las carpetas.

Se debe tener claridad si la pensión tiene o no sustitución lo cual puede dificultar la recolección de los datos y comprender que los campos en los que no se tenga conocimiento de la información o no presente la información se debe colocar o llenar con una coma ese espacio, desde este paso se divide en dos maneras o lineamientos a seguir que serían:

- ❖ Pensión con Causante Vivo (Vejez, invalidez o jubilación)
- ❖ Pensión por Sustitución. (Causante fallecido)

3.2.1 Pensión con Causante Vivo (Vejez, invalidez o jubilación)

Estas pensiones son semejantes entre sí, ya que solo varían muy pocos datos, por lo cual pueden ser agrupadas de esta manera de que su desarrollo sea del mismo modo, la única diferencia es el código correspondiente a la pensión como se muestra en la tabla 2:

Tabla 2 Tipo de pensión 1

Tipo de pensión	Código del tipo de pensión o de otra prestación con pago único
Vejez	01
Invalidez	08
Jubilación	10

Fuente Autor del proyecto

Correspondiente a cada pensión se debe seleccionar el código adecuado para tal, de este modo el lineamiento para estos tipos de pensiones que se encuentran en estos momentos en la Alcaldía Municipal de Bucaramanga serían los siguientes:

- a. Cedula, apellidos, nombres, género, fecha, lugar de nacimiento, lugar de residencia.

Todos estos datos se encuentran en la carta de solicitud de una pensión, documentos estilo fotocopia de la cédula o en la misma resolución de reconocimiento de la pensión.

- b. Nit, razón social de entidad reconocedora, tipo de pensión, número de resolución, fecha de resolución y fecha de reconocimiento de la pensión.

Los datos anteriormente mencionados se encuentran todos y cada uno de estos en la respectiva resolución de reconocimiento de la pensión ya que en esta se tienen datos de la entidad y del tipo de pensión correspondiente.

- c. Mesada pensional.

Este dato se encuentra en un archivo en el cual el pago que el pensionado recibe cada mes y se incrementa a partir de enero de cada año con la variación acumulada del IPC (Índice de precios del consumidor) del año inmediatamente anterior como se muestra en la ilustración 7.

Ilustración 7 Mesada 1

Nº	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	MESADA 2018	VARIACION IPC 2018	DIFERENCIA	MESADA 2019
1	5598949_1	VARGAS RIVERA MARCO AURELIO	\$ 3.859.110	3,18%	\$ 122.719	\$ 3.981.829
2	2015826	ABRIL ELIGIO	\$ 1.376.457	3,18%	\$ 43.771	\$ 1.420.228
3	27933782	ABRIL MARIA DEL CARMEN	\$ 781.242	3,18%	\$ 46.874	\$ 828.116
4	91235271	ACELAS GARCIA CRISTOBAL	\$ 2.702.908	3,18%	\$ 85.953	\$ 2.788.861

Fuente Autor del proyecto

- d. Porcentaje de liquidación de la mesada pensional

En la parte de consideración de la resolución de reconocimiento de la pensión se encuentra una base de datos financieros y económicos en los cuales se puede hallar el dato de porcentaje de liquidación de dicha pensión según se muestra en la ilustración 8.

Ilustración 8 Porcentaje de liquidación

Salario Mensual	\$928.658.20
Subsidio de Transporte	\$ 44.766.67
Sobresueldo	\$ 89.358.33
Prima Climática	\$185.731.67
1/12 Parte de Primas	\$512.929.32

TOTAL SALARIO BASE	\$1.761.444.19
OPERACIÓN : \$1.761.444.19 X 100% = \$1.761.444.19	
VALOR DE LA PENSIÓN : \$1.761.444.00	

Fuente Resolución 625 de 2006 Alcaldía de Bucaramanga

e. Nit, razón social de entidad reconocedora y pagadora de la pensión
Estos datos son de la entidad actual que reconoce la pensión y la entidad pagadora de la pensión, en este caso la entidad pagadora y reconocedora es la misma la cual es el Municipio de Bucaramanga la que se encarga de estas acciones según se evidencia en la ilustración 9.

Ilustración 9 Entidad reconocedora y pagadora 1

Tipo de identificación de la entidad administradora que reconoce y/o administra los derechos pensionales y prestaciones económicas	Número de identificación de la entidad a la que la entidad administradora reconoce y/o administra los derechos pensionales y prestaciones económicas	Razón social de la entidad a la que la entidad administradora reconoce y/o administra los derechos pensionales y prestaciones económicas	Tipo de identificación del pagador de pensión	Número de identificación del pagador de pensión	Razón social del pagador de pensión
NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Fuente Autor del proyecto

f. Estado de supervivencia del causante y fecha de fallecimiento.
En estos casos de pensiones por vejez, invalidez o jubilación la persona causante se encuentra con vida, de este modo solo es necesario incluir el código de estado de supervivencia cero (0) que significa vivo, y en la fecha de fallecimiento una coma (,) según se muestra en la tabla 3.

Tabla 3 Estado de supervivencia 1

Estado de supervivencia del titular causante	Fecha de fallecimiento del titular causante
0	,

Fuente Autor del proyecto

3.2.2 Pensión por Sustitución. (Causante fallecido)

Estas pensiones por sustitución son totalmente diferentes a las pensiones por vejez, invalidez o jubilación, ya que en la pensión por sustitución se deben relacionar datos del causante y datos del nuevo titular de la pensión, de este modo el lineamiento para este tipo de pensiones que se encuentran en estos momentos en la Alcaldía Municipal de Bucaramanga serían los siguientes:

a. Cédula, apellidos, nombres del causante y la cédula, apellidos, nombres, género, fecha, lugar de nacimiento, lugar de residencia de titular beneficiario. Todos estos datos se encuentran en la carta de solicitud de una pensión, documentos estilo fotocopia de la cédula o en la misma resolución de reconocimiento de la pensión al nuevo beneficiario de dicha pensión.

b. Nit, razón social de entidad reconocedora, tipo de pensión, número de resolución, fecha de resolución y fecha de reconocimiento de la pensión. Los datos anteriormente mencionados se encuentran todos y cada uno de estos en la respectiva resolución de reconocimiento del nuevo titular de la pensión ya que en esta se tienen datos de la entidad y del tipo de pensión correspondiente.

c. Mesada pensional.

Este dato se encuentra en un archivo en el cual el pago que el pensionado recibe cada mes y se incrementa a partir de enero de cada año con la variación acumulada del IPC (Índice de precios del consumidor) del año inmediatamente anterior como se muestra en la ilustración 10.

Ilustración 10 Mesada 2

Nº	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	MESADA 2018	VARIACION IPC 2018	DIFERENCIA	MESADA 2019
1	5598949_1	VARGAS RIVERA MARCO AURELIO	\$ 3.859.110	3,18%	\$ 122.719	\$ 3.981.829
2	2015826	ABRIL ELIGIO	\$ 1.376.457	3,18%	\$ 43.771	\$ 1.420.228
3	27933782	ABRIL MARIA DEL CARMEN	\$ 781.242	3,18%	\$ 46.874	\$ 828.116
4	91235271	ACELAS GARCIA CRISTOBAL	\$ 2.702.908	3,18%	\$ 85.953	\$ 2.788.861

Fuente Autor del proyecto

d. Porcentaje de liquidación de la mesada pensional

Las pensiones por sustitución en su totalidad tienen como porcentaje de liquidación de mesada pensional 100% ya que eso lo dicta la ley; sin embargo, se puede dar el caso que la pensión este redistribuida en más de una persona entonces se divide en partes iguales 50% y 50% correspondientes a cada uno de los beneficiarios de la pensión.

e. Nit, razón social de entidad reconocedora y pagadora de la pensión.

Estos datos son de la entidad actual que reconoce la pensión y la entidad pagadora de la pensión, en este caso la entidad pagadora y reconocedora es la misma la cual es el Municipio de Bucaramanga la que se encarga de estas acciones según se muestra en la ilustración 11.

Ilustración 11 Entidad reconocedora y pagadora 2

Tipo de identificación de la entidad administradora que reconoce y/o administra los derechos pensionales y prestaciones económicas	Número de identificación de la entidad a la que la entidad administradora reconoce y/o administra los derechos pensionales y prestaciones económicas	Razón social de la entidad a la que la entidad administradora reconoce y/o administra los derechos pensionales y prestaciones económicas	Tipo de identificación del pagador de pensión	Número de identificación del pagador de pensión	Razón social del pagador de pensión
NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Fuente Autor del proyecto

f. Estado de supervivencia del titular pensionado y el estado de supervivencia del causante fallecido y fecha de fallecimiento.

En estos casos de pensiones por sustitución se debe llenar cuatro campos en los cuales se demuestra el estado de supervivencia del beneficiario o nuevo titular de la pensión y el estado de supervivencia que en este caso sería fallecido con su respectiva fecha de fallecimiento; en el estado de supervivencia del titular se debe incluir el código cero (0) ya que este es el actúa beneficiario; por otra parte se debe introducir en el estado de supervivencia del causante el código uno (1) ya que este es el que representa que el causante de la pensión ya falleció y a la derecha su respectiva fecha de fallecimiento según se muestra en la tabla 4.

Tabla 4 Estado de supervivencia 2

Estado de supervivencia del titular pensionado	Fecha de fallecimiento del titular pensionado	Estado de supervivencia del titular causante	Fecha de fallecimiento del titular causante
0	,	1	30/08/2005

Fuente Autor del proyecto

3.3 OBJETIVO 3: Diseñar un manual que sea comprendido por toda persona que use esta herramienta, resumiendo los lineamientos claros a seguir por los empleados.

El diseño del manual fue elaborado en base al punto anterior, teniendo claridad de que lineamientos o pasos debe llevar para que este sea un manual sencillo de comprender por los nuevos empleados que deban recolectar la información de manera correcta, sin presentar dificultades a la hora de realizar dicha actividad; por lo cual se logró el diseño de una nueva herramienta para la plataforma Ruaf como se muestra a continuación.

Manual plataforma Ruaf (Registro Único de Afiliados) para la Alcaldía Municipal de Bucaramanga

Este manual es elaborado con el fin de lograr un mejor funcionamiento y desarrollo de la plataforma Ruaf la cual es un sistema de información que contiene el registro de los afiliados al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales), El sistema permite el flujo de información entre los actores del Sistema, respetando la confidencialidad de la información y el rol de cada uno de los administradores.

A continuación, se presentan unos pasos para que el funcionamiento correcto de dicha herramienta informática:

Paso 1: Lea la mayor parte del archivo del pensionado para poder comprender donde se encuentran los documentos relevantes y necesarios para la información (carta de petición de pensión, acta de bautizo o registro civil, cedula, resolución de reconocimiento de la pensión actualización de información).

Paso 2: Debe tener claridad si la pensión tiene o no sustitución lo cual puede dificultar la recolección de los datos y comprender que los campos en los que no se tenga conocimiento de la información o no presente la información se debe colocar o llenar con una coma ese espacio, desde este paso se divide en dos partes que son Pensión Con Causante Vivo y Pensión Con Sustitución.

❖ Pensión Con Causante Vivo:

- Lo principal es conocer la cédula y nombres completos de la persona causante, fecha de nacimiento y lugar de nacimiento, género, los cuales se encuentran en la carta de petición, registro civil o acta de bautizo

CC	95836590	MARTINEZ	GONZALEZ	CARLOS	ALBERTO	CC	,	M	1955-11-27	68	001
----	----------	----------	----------	--------	---------	----	---	---	------------	----	-----

La cédula y la coma que aparece en rojo son los campos cuando se tiene sustitución en la pensión, pero como en este caso no se presentan, se coloca la coma (,) para ocupar este espacio, los números en amarillo son los códigos que representan al departamento ejemplo 68 Santander y el 001 Bucaramanga. En el documento se encuentra en la parte inferior una hoja con los códigos de los municipios y departamentos correspondientes.

68	Santander	162	CERRITO
68	Santander	162	CERRITO
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	176	CHIMA
68	Santander	176	CHIMA
68	Santander	176	CHIMA
68	Santander	179	CHIPATÁ
68	Santander	179	CHIPATÁ
68	Santander	179	CHIPATÁ
68	Santander	190	CIMITARRA
68	Santander	190	CIMITARRA
68	Santander	190	CIMITARRA
68	Santander	190	CIMITARRA

RUAF **D-M** ⊕

- Como la pensión no presenta sustitución quedan unos espacios que serían para la persona sustituta, en cuanto a los códigos, los cuales son llenados con comas, luego está el lugar de residencia del pensionado el cual tiene el mismo manejo que el lugar de nacimiento, en cuanto a los códigos.

68	001	,	,	,	,	68	001
----	-----	---	---	---	---	----	-----

- En los campos siguientes al lugar de residencia se pregunta si el pensionado reside en el exterior y si el pago se realiza en el exterior, en los cuales se presenta dos opciones S (si), N (no).

N	N
---	---

- Las pensiones no todas fueron reconocidas por el Fondo Territorial de Pensiones el cual fue creado el 30 de junio de 1995, anteriormente estos reconocimientos los realizaba la Caja de Previsión Municipal de Bucaramanga; por lo cual es necesario revisar la primera resolución de reconocimiento, por quién fue emitida y colocar su número de Nit, dato de verificación y razón social de la entidad.

NI	890204851	7	CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
NI	890201222	0	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

- El siguiente campo corresponde al tipo de pensión; las pensiones que maneja la Alcaldía de Bucaramanga son: jubilación (10), invalidez (08) y vejez (01), información que se encuentra en la resolución de reconocimiento de la pensión.

01	Vejez
08	Invalidez
10	Jubilación

- El número de la resolución de reconocimiento de la pensión, fecha de radicación de la resolución están registradas en el encabezado de la misma resolución y fecha desde la que se reconoce la pensión la cual se encuentra en la parte resolutive de la resolución.

730	1998-05-20	1997-10-23
-----	------------	------------

- La fecha de suspensión queda registrada en la parte resolutive de la resolución, si no existe este caso, los espacios se llenan con comas (,)

	,		,
--	---	--	---

- Mesada pensional es el pago que el pensionado recibe cada mes y se incrementa a partir de enero de cada año con la variación acumulada del IPC del año inmediatamente anterior.

Nº	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	MESADA 2018	VARIACION IPC 2018	DIFERENCIA	MESADA 2019
1	5598949_1	VARGAS RIVERA MARCO AURELIO	\$ 3.859.110	3,18%	\$ 122.719	\$ 3.981.829
2	2015826	ABRIL ELIGIO	\$ 1.376.457	3,18%	\$ 43.771	\$ 1.420.228
3	27933782	ABRIL MARIA DEL CARMEN	\$ 781.242	3,18%	\$ 46.874	\$ 828.116
4	91235271	ACELAS GARCIA CRISTOBAL	\$ 2.702.908	3,18%	\$ 85.953	\$ 2.788.861

- El porcentaje de ingreso de liquidación de la mesada es el porcentaje aplicado al ingreso base de liquidación (IBL) para calcular el monto de la pensión, en algunos casos la pensión puede ser de 100%, 75%, etc. dependiendo lo que diga la resolución de reconocimiento conforme al régimen legal vigente.

100%
75%

- El porcentaje de pérdida laboral para la invalidez se determina por la calificación de la Junta Regional de Calificación de Invalidez o la Junta Médica, antes de la ley 100 de 1993, debe ser superior al 50%.

68%

- La fecha inicial de informe es la fecha de radicación de la solicitud de la pensión.

1985-25-24

- La fecha final del informe es la fecha del viernes en que se sube la información a la plataforma

2019-05-10

- En el campo denominado estado de supervivencia, si el causante vive la respuesta es N (No)

N

- Tipo de identificación, número de Nit y razón social de la entidad administradora que reconoce derechos pensionales y prestaciones económicas es el Municipio de Bucaramanga a través del Fondo Territorial de Pensiones.

NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
----	-----------	--------------------------

- El tipo de identificación, número de Nit y razón social de la entidad pagadora de la pensión es actualmente el Municipio de Bucaramanga siendo la que se encarga mensualmente de todos los pagos de las pensiones.

NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
----	-----------	--------------------------

- Estado de supervivencia del titular pensionado se refiere al estado del pensionado sobreviviente Vivo (0) o fallecido (1) y en este caso es cero (0) y coma (,) a la derecha

0

,

- Estado de supervivencia del titular causante se refiere al estado del pensionado causante Vivo (0) o fallecido (1) y en este caso es cero (0) y coma (,) a la derecha

0

,

❖ **Pensión Con Sustitución:**

- Toda pensión por sustitución tiene un causante de esta, del cual se registra la cedula y nombre completo

CC	26028259	PADILLA	PEREZ	FELIX	ANTONIO
----	----------	---------	-------	-------	---------

- Los datos de la persona beneficiaria de la sustitución de la pensión como cédula, género, nombres, lugar de nacimiento y lugar de residencia se encuentran en los documentos presentados para la solicitud de la pensión.

CC	63589569	F	1937-04-12	68	669	OLAGO	,	OLGA	MARIA	68	001
----	----------	---	------------	----	-----	-------	---	------	-------	----	-----

Los números en amarillo son los números del lugar de nacimiento y los números de color rojo son los números del lugar de residencia del pensionado los cuales representan al departamento. Ejemplo 68 Santander y el 001 Bucaramanga. En el documento se encuentra en la parte inferior una hoja con los códigos de los municipios y departamentos correspondientes.

68	Santander	162	CERRITO
68	Santander	162	CERRITO
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	167	CHARALÁ
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	169	CHARTA
68	Santander	176	CHIMA
68	Santander	176	CHIMA
68	Santander	176	CHIMA
68	Santander	179	CHIPATÁ
68	Santander	179	CHIPATÁ
68	Santander	179	CHIPATÁ
68	Santander	179	CHIPATÁ
68	Santander	190	CIMITARRA
68	Santander	190	CIMITARRA
68	Santander	190	CIMITARRA
68	Santander	190	CIMITARRA

RUAF **D-M** (+)

- En los campos siguientes al lugar de residencia se pregunta si el pensionado reside en el exterior y si el pago se realiza en el exterior, en los cuales se presenta dos opciones S (si), N (no).

N	N
---	---

- El NIT a registrar es de la entidad que reconoció la pensión original, hasta el 30 de junio de 1995 fue la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga y a partir de esa fecha el Fondo Territorial de Pensiones del Municipio de Bucaramanga. Se coloca además el Dígito de Verificación y la razón social de la entidad.

NI	890204851	7	CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
NI	890201222	0	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

- En el campo de tipo de pensión de sustitución es el código cero dos (02) correspondiente a la pensión por sustitución o de sobrevivientes.

02	Sustitución
----	-------------

- Se continúa con el número de la resolución de reconocimiento de sustitución pensional a la persona beneficiaria de la prestación, fecha de emisión de la resolución y fecha desde la que se reconoce la pensión, la cual se encuentra en la parte resolutive de la resolución.

730	1998-05-20	1997-10-23
-----	------------	------------

- La fecha de suspensión queda registrada en la parte resolutive de la resolución, si no existe este caso, los espacios se llenan con comas (,)

,	,
---	---

- Mesada pensional es el pago que el pensionado recibe cada mes y se incrementa a partir de enero de cada año con la variación acumulada del IPC del año inmediatamente anterior

Nº	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	MESADA 2018	VARIACION IPC 2018	DIFERENCIA	MESADA 2019
1	5598949_1	VARGAS RIVERA MARCO AURELIO	\$ 3.859.110	3,18%	\$ 122.719	\$ 3.981.829
2	2015826	ABRIL ELIGIO	\$ 1.376.457	3,18%	\$ 43.771	\$ 1.420.228
3	27933782	ABRIL MARIA DEL CARMEN	\$ 781.242	3,18%	\$ 46.874	\$ 828.116
4	91235271	ACELAS GARCIA CRISTOBAL	\$ 2.702.908	3,18%	\$ 85.953	\$ 2.788.861

- el porcentaje de ingreso de liquidación de la mesada es del 100% de la mesada que se venía pagando al causante, si se tiene más de un beneficiario será el porcentaje que le corresponda a cada uno de los beneficiarios, de conformidad con lo señalado en la parte resolutive de la correspondiente resolución.

100%

- El porcentaje de pérdida laboral para la invalidez se determina por la calificación de la Junta Regional de Calificación, o la Junta Médica antes de la ley 100 de 1993; debe ser superior al 50%.

68%

- La fecha inicial de informe es la fecha de radicación de la solicitud de la pensión.

1985-25-24

- La fecha final del informe es la fecha de viernes en que se sube la información a la plataforma

2019-05-10

- El municipio de Bucaramanga no presenta pensiones compartidas, por lo cual en este campo se responde N (No).

N

- Tipo de identificación, número de Nit y razón social de la entidad administradora que reconoce derechos pensionales y prestaciones económicas del municipio de Bucaramanga que es la actual entidad reconocedora de las pensiones.

NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
----	-----------	--------------------------

- El tipo de identificación, número de Nit y razón social de la entidad pagadora de la pensión es actualmente el Municipio de Bucaramanga se encarga mensualmente de todos los pagos de las pensiones.

NI	890201222	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
----	-----------	--------------------------

- Estado de supervivencia del titular pensionado se refiere al estado del pensionado sobreviviente Vivo (0) o fallecido (1) y en este caso es cero (0) y coma (,) a la derecha

0	,
---	---

- Estado de supervivencia del titular causante se relaciona entre S (SI) y N (NO) en la sustitución la respuesta es 1 que corresponde al código que indica que la persona falleció, y a la derecha la fecha de fallecimiento

1	2005-03-05
---	------------

4. RESULTADOS

El principal resultado es el diseño correcto del manual logrando que la tarea se pueda llevar a cabalidad en su totalidad sin presentarse dificultades a la hora de desarrollar dicha tarea, de esta manera se plantea un buen manejo, ejecución y captación del desarrollo y la elaboración del nuevo manual, para ser entregado como herramienta o pilar fundamental a la hora de llevar a cabo la tarea de recolección de información y manejo de los archivos en la Plataforma Ruaf (Registro único de afiliados).

El diseño del manual va acorde con los lineamientos y pasos correspondientes anteriormente mencionados teniendo en cuenta que el nuevo manual debe llevar nombres operativos siendo esto así para que todo empleado nuevo que deba operar estos archivos y esta plataforma Ruaf, entienda claramente que debe llevar a cabo, con qué pasos y que lineamientos debe seguir; de esta manera lograr un mejor trabajo o desarrollo de la plataforma.

El manual lleva sus respectivos acordes a cada uno de los tipos de pensiones, con lo cual cada operador de la plataforma entienda paso a paso los datos que se deben recolectar para su posterior inclusión en los archivos planos de la plataforma Ruaf; de esta manera se redactó un paso a paso de manera sencilla para que toda persona lo logre entender.

Posteriormente se realizó una socialización directamente con el personal del Fondo Territorial de Pensiones con el cual se logró comprender, corregir y aclarar dudas presentes sobre los procedimientos en dicho manual; de esta manera logrando que se lleve a cabalidad correctamente la comprensión, el uso y desarrollo de dicho manual operativo para la plataforma Ruaf.

Para finalizar, un resultado a resaltar es el recibido del nuevo manual, diseñado para la plataforma anteriormente mencionada; este logrando aprobación por parte del Fondo Territorial de Pensiones de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, de esta manera el manual queda a disposición de la nueva persona que tenga el deber de manejar la plataforma correctamente y sin que esta llegue a presentar posibles dificultades, ya que fue comprobado por personal de esta área sin observaciones y demostrando así su facilidad de uso; se entregó a la persona encargada del Fondo Territorial de Pensiones el manual previa revisión por parte de la Doctora Carmenza Mayorga Pinto como responsable del área de pensiones a lo cual se anexa carta de entrega.

5. CONCLUSIONES

1. El desarrollo de la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados), se facilita con el rediseño o mejoramiento realizado al manual; ya que se tiene claridad sobre los datos fundamentales en cada uno de los archivos físicos y en qué lugares de estos se deben encontrar cada uno de estos datos, mejorando en el tiempo de recolección de estos.
2. La propuesta de solución a crear un nuevo manual funcional para la plataforma Ruaf, se plantea para determinar la problemática ocurrida en la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, desarrollando un plan de mejoramiento para aumentar la eficiencia a la hora de trabajar esta plataforma.
3. La generación de un nuevo manual fue el pilar fundamental para la ejecución correcta de todas las tareas o pasos que se deben realizar dentro de esta herramienta tecnológica, entregando los lineamientos correctos, optimizando los procesos de recolección de datos mejorando los resultados en estas actividades.
4. Con la realización de una capacitación al nuevo empleado logra aumentar el desarrollo de esta actividad ya que en dicha charla se le generan aclaraciones en los lineamientos sobre lo que debe relacionar en la plataforma
5. El plan de mejoramiento continuo es una metodología idónea y positiva para que los resultados con el transcurrir del tiempo sean más exitosos en el desarrollo de las actividades de la plataforma, para así lograr que toda persona que manipule o vaya a realizar esta actividad comprenda como debe realizar todas las actividades y procesos correspondientes en esta herramienta tecnológica.

6. RECOMENDACIONES

Una vez finalizado este proyecto, es oportuno considerar las siguientes recomendaciones:

1. Al iniciar se deben realizar las charlas o capacitaciones concretas; para a las personas que llegan nuevas y sin el conocimiento técnico, logre reunir o detallar lo que se debe en cada uno de los pensionados en la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados).
2. Conocer constantemente las actualizaciones de la plataforma Ruaf (Registro único de afiliados), con el fin de realizar los reajustes necesarios al manual entregado a la Alcaldía de Bucaramanga.
3. Siempre tener a la mano el manual, ya que este puede complementar en la recolección de los datos ayudando en casos que se olviden los lineamientos o pasos a seguir en esta tarea evitando cualquier inconveniente.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avella Martínez, L. Y., & Parra Ruiz, P. P. (2013). Tecnologías de la información y la comunicación (TICS) en el sector salud (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia). [en línea] disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/11172/1/aurayanethavellamartinez.2013.pdf>
- Bernal-Acevedo, O., & Forero-Camacho, J. C. (2011). Information systems in health sector in Colombia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 10(21), 85-100. [en línea] disponible en: <http://luifergomez.com/wp-content/uploads/2018/12/v10n21a06.pdf>
- Conesa, J. E. P. (2007). Kaizen: Cuando la mejora se hace realidad. *Técnica Industrial*, 271, 31. [en línea] disponible en: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32533322/Kaizen_Cuando_la_mejora_se_hace_realidad.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1556068177&Signature=iVirJHcdcU1sjpTiMnWJctJ5h5A%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DList_of_Contributors.pdf
- Contreras, Lidia. (2011). Historia de las Bases de Datos. [en línea] disponible en: <https://histinf.blogs.upv.es/2011/01/04/historia-de-las-bases-de-datos/>
- Diccionario de la Real Lengua española (2018); [en línea] disponible en: <https://dle.rae.es/?id=9PhBhLd>
- Ferran, N., & d'Alòs-Moner, A. (2001). Del elefante a Internet: breve historia de las bases de datos y tendencias de futuro. 10(3), 22-26. [en línea] disponible en: <http://elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/marzo/3.pdf>
- Gobierno de España & Ministerio de Ciencia - Plataforma Erasmus+ [en línea] disponible en: <http://sepie.es/comunicacion/resultados.html>
- Gómez Rúa, N. E., Duque Quintero, S. P., & González Sánchez, F. P. (2010). La pensión de vejez por deficiencia en la legislación colombiana: restricciones de acceso desde su instrumento evaluador. [en línea] disponible en: http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/4753/1/GomezNatalia_2010_PensionVejezDeficienciaLegislacion.pdf
- Jara, D. (2006). Modelo de la Regulación de las AFP en Colombia y su Impacto en el Portafolio de los Fondos de Pensiones. *Vol. 24. No. 52. Diciembre, 2006. Pág.: 162-221*. [en línea] disponible en: <http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/6358/?sequence=1>
- León, G. E., Marulanda, N., & González, H. H. (2017). Factores claves de éxito en la implementación de lean manufacturing en algunas empresas con sede en Colombia. *Tendencias*, 18(1), 85-100. [en línea] disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6071401>
- Contreras, Lidia. (2011). Historia de las Bases de Datos. [en línea] disponible en: <https://histinf.blogs.upv.es/2011/01/04/historia-de-las-bases-de-datos/>
- Melo, R., Angelica, L., & Rozo Martínez, L. F. Actualización del manual de procedimientos para el departamento de operaciones bancarias-ISS. [en línea] disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3691/00781130.pdf?sequence=1>

Ministerio de salud sobre Ley 797 [en línea] disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Registro%C3%9AnicodeAfiliados-RUAF.aspx>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Historia del MinTics [en línea] disponible en: <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue6077.html>

Plataforma Pisis - Ruaf (registro único de afiliados), (2015); [en línea] disponible en: <https://web.sispro.gov.co/>

Plataforma SISPRO (Sistema Integral de Información de la Protección Social), 2019 [en línea] disponible en: <https://www.sispro.gov.co/Pages/Home.aspx>

Resolución 625 de 2006 Alcaldía de Bucaramanga. [en línea] disponible en: <http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/decretos-y-resoluciones-antes-de-2016/>

Resolución 780 de 1980 Caja de Previsión Social Municipal. [en línea] disponible en: <http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/decretos-y-resoluciones-antes-de-2016/>

Resolución 1056 del Ministerio de Salud, 2015 [en línea] disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1056-de-2015.pdf>

Resolución 1589 de 2013 Alcaldía de Bucaramanga. [en línea] disponible en: <http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/decretos-y-resoluciones-antes-de-2016/>

Rivas, Andrés (2019) Significado Ruaf. [en línea] disponible en: <https://www.colconectada.com/ruaf/>

Soria-Cáceres, C. H. (2011). Las plataformas tecnológicas en Europa y España. Una iniciativa para la transferencia de conocimiento aplicado a la economía y el territorio. *Revista de Estudios Andaluces*, (28), 55-69. [en línea] disponible en: http://institucional.us.es/revistas/andaluces/28/art_4.pdf

Uthoff, A. (2002). Mercados de trabajo y sistemas de pensiones. *Revista de la CEPAL*. [en línea] disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10850/078039053_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. ANEXOS

Anexo A. Carta de entrega

Bucaramanga, Mayo 28 de 2019

Doctora
CARMENZA MAYORGA PINTO
PROFESIONAL UNIVERSITARIA
Secretaría de Hacienda – Fondo Territorial de Pensiones
Bucaramanga

Cordial saludo,

De acuerdo con el convenio establecido entre la Alcaldía de Bucaramanga y las Unidades Tecnológicas de Santander, con el fin de cumplir con el requisito de 600 horas de práctica para mi grado como tecnólogo en Gestión Empresarial, realizo entrega formal de las actividades realizadas en el periodo comprendido desde el día 13 de febrero hasta 28 de mayo del año en curso, de la siguiente manera:

- ❖ Archivo en Excel con datos actualizados correspondientes a los pensionados de la Alcaldía de Bucaramanga, que sirve como soporte para la generación del archivo plano.
- ❖ Archivo plano con datos actualizados correspondientes a los pensionados de la Alcaldía de Bucaramanga, listo para importar a la plataforma Pisis.
- ❖ Manual de instrucciones para la funcionamiento y manipulación del sistema RUAF (Registro Único de Afiliados), el cual se está implementando en el Municipio.
- ❖ Colaboración en la Reorganización del Archivo del Fondo Territorial de Pensiones.

Con lo anterior agradezco la oportunidad brindada y los conocimientos compartidos.

Atentamente;


DANIEL SANTIAGO RUEDA MANTILLA
C.C. 1.065.246.830 de San Alberto (Cesar)



Anexo B. Foto

