



REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 1811

(03 SEP 2014)

“Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014”

LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

En ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 909 de 2004, el Decreto 1227 de 2005, el Decreto Ley 760 de 2005, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y

CONSIDERANDO

I. ANTECEDENTES

A través del Acuerdo No. 160 del 3 de agosto de 2011, modificado por el Acuerdo No. 172 del 6 de junio de 2012, la Comisión Nacional del Servicio Civil convocó a Concurso Abierto de Méritos para proveer empleos vacantes del Sistema Específico de Carrera Administrativa pertenecientes a la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social -UGPP-, identificada como Convocatoria No. 130 de 2011.

Dentro de la Oferta Pública de Empleos de Carrera - OPEC de la Convocatoria No. 130 de 2011, se ofertó, entre otros, el empleo identificado con el Código No. 201786, denominado Profesional Especializado, Código 2028, Grado 19.

En ejercicio de sus facultades legales, la Comisión Nacional del Servicio Civil suscribió contrato con la Universidad de La Sabana para adelantar las etapas de verificación de requisitos mínimos, diseño, construcción y aplicación de pruebas escritas y valoración de antecedentes, dentro del proceso de selección objeto de la Convocatoria No. 130 de 2011.

Dentro de la oportunidad prevista, la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.071.227, se inscribió al proceso de selección señalando como aspiración el empleo identificado con el Código OPEC 201786.

Durante la etapa de verificación de requisitos mínimos del concurso, la Universidad de La Sabana, ente delegado por la CNSC para el desarrollo de dicha actividad, consideró que la aspirante MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA acreditó, con la documentación aportada por ella, los requisitos mínimos de estudio y experiencia exigidos en la Oferta Pública de Empleos de Carrera para el empleo al que aspiraba y en consecuencia, el mencionado participante fue admitido en el concurso.

Agotadas en debida forma las demás etapas del proceso de selección, la Comisión Nacional del Servicio Civil procedió a conformar la Lista de Elegibles para el empleo identificado con el código OPEC 201786, a través de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, la cual fue publicada el 2 de abril del mismo año en la página Web de la CNSC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33º de la Ley 909 de 2004.

La señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA ocupó el puesto No. 1 en la Lista de Elegibles contenida en la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo denominado

Continuación de la Resolución No.

1811

“Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014”

Profesional Especializado, Código 2028, Grado 19, identificado en la Oferta Pública de Empleos de Carrera - OPEC con el número 201786.

Dentro del término establecido por el artículo 14° del Decreto Ley 760 de 2005, la Directora y Representante Legal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP, presentó ante la CNSC mediante oficio con radicado No. 12480 del 23 de abril de 2014, solicitud de exclusión de la Lista de Elegibles de la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA, por no cumplir con los requisitos mínimos exigidos en la convocatoria, sustentando lo siguiente:

“(…) En las certificaciones presentadas no se relacionan funciones específicas con el propósito del cargo.(…)”.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto Ley 760 de 2005, la Comisión Nacional del Servicio Civil profirió el Auto No. 0112 del 25 de abril de 2014 *“Por el cual se inicia una actuación administrativa tendiente a determinar la exclusión de un elegible de la lista conformada mediante Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014”*, concediéndole un término de diez (10) días hábiles a la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA para que interviniera en la actuación, garantizando así su derecho a la defensa y el debido proceso.

El anterior Acto Administrativo fue comunicado a la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA el 25 de abril de 2014, motivo por el cual el término de diez (10) días hábiles a ella concedido para su intervención en la actuación culminó el 12 de mayo de 2014.

Dentro de la oportunidad debida, la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA, mediante escrito con radicado en la CNSC bajo el No. 14819 del 12 de mayo de 2014, se opone a la solicitud de exclusión de la lista de elegibles, alegando que dicha petición de la UGPP no reunió los requisitos que exige la norma reglamentaria para que pudiera ser atendida por la Comisión Nacional del Servicio Civil, lo cual, en su criterio, “obliga al archivo de la petición”. Refiere que el cargo ofertado pertenece a la Subdirección de Atención al Pensionado, o más simplemente, atención al usuario; que en tal sentido, acreditó los cargos de Coordinadora de Relaciones con los Clientes y Directora Nacional de Atención al Usuario, los cuales desempeñó profesionalmente. Solicita que el Despacho decida de fondo la petición de exclusión y que se declaren infundadas las razones de la misma. Igualmente, solicita se declare la firmeza de la Resolución 0659 del 28 de marzo de 2014; y en subsidio de las anteriores, que se decida la no prosperidad de la pretensión de exclusión, pues, en su parecer, está “demostrado el cumplimiento de la experiencia profesional relacionada de la elegible”.

I. COMPETENCIA

La Comisión Nacional del Servicio Civil como órgano oficial garante de la protección del sistema de mérito en el empleo público, de conformidad con lo consagrado en el artículo 130° de la Constitución Política, es la entidad del Estado responsable de la administración y vigilancia de los sistemas de carrera, con excepción de los de origen constitucional.

El literal i) del artículo 11° de la Ley 909 de 2004 en el cual se establecen las funciones de la Comisión Nacional del Servicio Civil en cuanto a la administración de la carrera administrativa, le asigna a esta entidad la atribución de *“Realizar los procesos de selección para el ingreso al empleo público a través de las universidades públicas o privadas o instituciones de educación superior, que contrate para tal fin”*.

Del mismo modo, el artículo 11° del Decreto 1227 de 2005 dispone, que *“Los concursos o procesos de selección serán adelantados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, a través de contratos o convenios interadministrativos, suscritos con universidades públicas o privadas*

Continuación de la Resolución No.

"Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014"

instituciones universitarias e instituciones de educación superior acreditadas por ella para tal fin (...)".

Por su parte, el artículo 31° de la Ley 909 de 2004 establece las etapas del proceso de selección o concurso, entre ellas las listas de elegibles y consagra lo siguiente: "(...) Con los resultados de las pruebas la Comisión Nacional del Servicio Civil o la entidad contratada, por delegación de aquella, elaborará en estricto orden de mérito la lista de elegibles que tendrá una vigencia de dos (2) años. Con esta y en estricto orden de mérito se cubrirán las vacantes para las cuales se efectuó el concurso".

Así mismo, el artículo 14° del Decreto Ley 760 de 2005 "Por el cual se establece el procedimiento que debe surtir ante y por la Comisión Nacional del Servicio Civil para el cumplimiento de sus funciones", establece la facultad en cabeza de la Comisión de Personal de la entidad interesada en el concurso o directamente en el Representante Legal de la misma, de solicitar la exclusión de una o varias personas de la lista de elegibles, siempre y cuando se compruebe alguno de los supuestos allí descritos, entre ellos, que la persona a excluir hubiera sido admitida al concurso sin reunir los requisitos exigidos en la convocatoria.

De otra parte, el artículo 16° del Decreto ibídem establece, que una vez enterada la Comisión Nacional del Servicio Civil de la solicitud de exclusión de un aspirante de la Lista de Elegibles, ésta deberá iniciar la actuación administrativa correspondiente, comunicando al interesado para que intervenga en la misma. Agrega la norma, que después de analizadas las pruebas, la CNSC adoptará la decisión de excluir o no de la Lista de Elegibles al participante.

III.- CONSIDERACIONES

El Acuerdo No. 172 del 6 de junio de 2012 establece en el artículo 10° los empleos que conforman la Oferta Pública de Empleos de Carrera - OPEC de la Convocatoria No. 130 de 2011, señalando que los requisitos exigidos para el ejercicio de los mismos deben ser consultados en la página Web de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Al analizar la información que figuró en la Oferta Pública de Empleos de Carrera - OPEC, para el empleo identificado con el número 201786, se observa lo siguiente en relación con los requisitos mínimos de estudios, experiencia y alternativas:

Estudios	Título profesional en ingeniería industrial, ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica o ingeniería eléctrica, economía o administración.
	Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con gerencia, derecho administrativo, seguridad social, mercadeo, proyectos, recursos humanos, comunicaciones digitales, servicio, gerencia de telecomunicaciones, ingeniería de procesos y gestión de calidad, aseguramiento y control interno, finanzas, psicología organizacional o producción industrial.
Experiencia	Tarjeta o matrícula profesional vigente.
	Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.
Equivalencia	Alternativa por equivalencia 1:
	Título profesional en ingeniería industrial, ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica o ingeniería eléctrica, economía o administración.
	Tarjeta o matrícula profesional vigente.
	Cincuenta y dos (52) meses de experiencia profesional relacionada.

Ahora bien, a efectos de verificar la situación de la elegible, frente a la solicitud de exclusión presentada por la UGPP, se procedió por parte de ésta Comisión Nacional a verificar la

Continuación de la Resolución No. **1811**

"Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014"

documentación entregada por la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA, para acreditar el cumplimiento de requisitos mínimos, evidenciándose lo siguiente:

- EDUCACIÓN FORMAL

DOCUMENTO EXIGIDO SEGÚN EL REPORTE EN LA OPEC	DOCUMENTOS APORTADOS POR EL CONCURSANTE	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS APORTADOS	ANÁLISIS DEL DOCUMENTO
<p>Título profesional en ingeniería industrial, ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica o ingeniería eléctrica, economía o administración.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con gerencia, derecho administrativo, seguridad social, mercadeo, proyectos, recursos humanos, comunicaciones digitales, servicio, gerencia de telecomunicaciones, ingeniería de procesos y gestión de calidad, aseguramiento y control interno, finanzas, psicología organizacional o producción industrial.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente.</p> <p>(Ver cuadro OPEC Empleo 201786 adjunto en líneas precedentes).</p>	A folio 1 adjunta tarjeta profesional de Administrador de Empresas, de fecha 31/08/2001.	Título otorgado por la Universidad Santo Tomás.	Folios válidos para acreditar el cumplimiento del requisito de educación formal.
	A folio 20 aporta título profesional de Administrador de Empresas, de fecha 31 de agosto de 2001, otorgado por la Universidad Santo Tomás.	Título expedido por la Universidad Santo Tomás.	Folio válido para acreditar el cumplimiento del requisito de educación formal.
	A folio 15 aporta título de Especialista en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud.	Certificado de asistencia expedido por la Universidad Santo Tomás.	No fue necesaria su validación al no estar contemplado en la OPEC como requisito mínimo.
	A folio 2 aporta certificado de aprobación del curso Desarrollo de Competencias para la Gerencia Efectiva.	Certificación expedida por la Facultad de Administración y Educación Continuada de la Universidad del Rosario.	No fue necesaria su validación al no estar contemplado en la OPEC como requisito mínimo.
	A folio 3 aporta certificado de asistencia y participación en el Seminario Presentaciones Efectivas en Público.	Certificación expedida por el Centro de Desarrollo de Bogotá	No fue necesaria su validación al no estar contemplado en la OPEC como requisito mínimo.
	A folios 4 aporta certificado de asistencia y participación en el programa Gestión para el Mejoramiento del Servicio en Entidades de Salud.	Certificación expedida por FAMISANAR.	No fue necesaria su validación al no estar contemplado en la OPEC como requisito mínimo.
	A folio 5 aporta certificado de participación en el seminario SENSIBILIZACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE "NUESTRO SERVICIO... POR UN CLIENTE SATISFECHO.	Certificación expedida por la EPS FAMISANAR LTDA.	No fue necesaria su validación al no estar contemplado en la OPEC como requisito mínimo.
	A folio 6 aporta certificado de participación y aprobación del PLAN DE MEJORAMIENTO Relacionado con temas Jurídicos: Acciones de Tutela y Derechos de Petición.	Certificación expedida por el SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.	No fue necesaria su validación al no estar contemplado en la OPEC como requisito mínimo.
	A folio 7 aporta certificado de participación y aprobación del PLAN DE MEJORAMIENTO "DESAFÍO DEL CONOCIMIENTO".	Certificación expedida por la Escuela Empresarial Latina para la Pymes UNIPYMES.	No fue necesaria su validación al no estar contemplado en la OPEC como requisito mínimo.

"Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014"

- EXPERIENCIA

EXIGIDA SEGÚN EL REPORTE EN LA OPEC	DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS DEL DOCUMENTO
Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.	A folio 9 aporta certificación laboral con funciones, expedida por GOLDEN GROUP S.A. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD, de fecha 15 de febrero de 2013, donde consta que la aspirante trabaja con la compañía desde el 1 de marzo de 2011, desempeñando el cargo de DIRECTOR NAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.	Folios no válidos para acreditar el requisito de experiencia, toda vez que las funciones desempeñadas, no guardan relación con las del cargo ofertado. Acredita 23,55 meses de experiencia profesional no relacionada.
	A folios 10 a 13, la aspirante aporta certificación con funciones de fecha 7 de septiembre de 2012 expedida por la Jefatura de Desarrollo Humano de la EPS FAMISANAR LTDA., donde consta que laboró en la entidad del 19 de noviembre de 2001 al 24 de febrero de 2011, ocupando los siguientes cargos: - Del 19 de noviembre de 2001 al 30 de mayo de 2002, en el cargo de ASesor COMERCIAL. - Del 1 de junio de 2002 al 31 de marzo de 2008, en el cargo de ORIENTADOR COMERCIAL. - Del 1 de abril de 2008 al 30 de septiembre de 2010, en el cargo de COORDINADOR DE PUNTOS COMERCIALES. - Del 1 de octubre de 2010 al 24 de febrero de 2011, en el cargo de COORDINADOR DE RELACIONES CON LOS CLIENTES (4,8 meses).	Folios no válidos para acreditar el requisito de experiencia, toda vez que las funciones desempeñadas, no guardan relación con las del cargo ofertado. Acredita 111,18 meses de experiencia profesional no relacionada.

A efectos de analizar que la experiencia profesional de 134,73 meses, acreditada por la aspirante, es relacionada o no con las funciones y propósito principal del empleo No. 201786, se presenta el siguiente cuadro comparativo:

PROPÓSITO PRINCIPAL: Diseñar los tableros de control de cada una de las operaciones de atención al ciudadano y de cada uno de los procesos que las áreas de la Entidad tienen con los ciudadanos, para su adecuado seguimiento y cumplimiento de objetivos.	
<p>FUNCIONES DEL EMPLEO 201786</p> <p>- Consolidar la información operativa de cada uno de los proveedores de Atención al Ciudadano de acuerdo a los estándares definidos por la entidad.</p>	<p>FUNCIONES ACREDITADAS SEGÚN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA APORTADAS</p> <p>GOLDEN GROUP EPS – DIRECTOR NAL DE ATENCIÓN AL USUARIO:</p> <p>- Manejar las comunicaciones con los usuarios sobre el tema de servicio al usuario (esto incluye derechos de petición, quejas, consultas, etc.)</p> <p>- Resolver conflictos o casos especiales en temas de servicio al usuario.</p> <p>- Dirigir, coordinar y controlar las políticas de atención al usuario implementadas por la Compañía.</p>

Continuación de la Resolución No.

"Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014"

PROPÓSITO PRINCIPAL: Diseñar los tableros de control de cada una de las operaciones de atención al ciudadano y de cada uno de los procesos que las áreas de la Entidad tienen con los ciudadanos, para su adecuado seguimiento y cumplimiento de objetivos.

FUNCIONES DEL EMPLEO 201786	FUNCIONES ACREDITADAS SEGÚN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA APORTADAS
<ul style="list-style-type: none"> - Definir el tablero de control para cada uno de los indicadores operativos de cada canal y su desviación con la meta propuesta por la entidad, acorde con parámetros de calidad y oportunidad. - Presentar a la Subdirección de Atención al Pensionado los reportes de cada uno de las operaciones tercerizadas y de los indicadores que tengan relación con el ciudadano de acuerdo a los procesos definidos por la entidad. - Realizar los pronósticos de tráfico (visitas, llamadas, contactos Internet), en cada uno de los canales garantizando el cumplimiento de los indicadores operativos establecidos por la entidad. - Evaluar el comportamiento y nivel de contactos históricos realizados por cualquiera de los medios disponibles para generar estrategias de atención que permitan optimizar y mantener los estándares de atención establecidos por la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigir, coordinar y controlar los funcionarios a cargo con el fin de garantizar la adecuada atención a los usuarios. - Realizar los informes relacionados con las quejas, derechos de petición y solicitudes que se requieran para implementar planes de mejoramiento que permitan garantizar un mejor servicio a los usuarios. <li style="text-align: center;">EPS FAMISANAR – ASESOR COMERCIAL - Realizar visitas periódicas a las empresas adjudicadas y relacionarlas en los informes de gestión. - Proporcionar la información y proceso de afiliaciones a funcionarios de las empresas adjudicadas. - Realizar asesorías a los usuarios sobre ley 100 y los productos de la EPS. - Realizar afiliaciones a los usuarios del mercado asignado. - Cumplir con la meta de afiliaciones propuesta por la EPS. - Servir de intermediarios en los arreglos de inconsistencias de los usuarios en las afiliaciones. - Entregar carné a los usuarios de las empresas adjudicadas. - Realizar seguimiento de los inconvenientes de los usuarios y dar a conocer la instancia de la EPS que corresponda. - Entregar papelería de autoliquidación, afiliaciones y novedades cuando la empresa lo requiera. - Realizar charlas de Ley 100 y proceso internos de la EPS a las empresas que lo soliciten. - Realizar seguimiento a la solución de duplicidad de las afiliaciones de usuarios de empresas asignadas. - Presentar informes de gestión comercial de la labor realizada semanalmente. - Realizar en las empresas labores específicas como depuración de afiliaciones. - Radicar diariamente las afiliaciones realizadas. - Realizar novedades solicitadas por los usuarios. - Cumplir con las plantas asignadas por los coordinadores y responder por las labores realizadas. - Realizar informes solicitados por los jefes relacionados con las empresas asignadas e informe mensual evaluativo de las metas. <li style="text-align: center;">ORIENTADOR COMERCIAL:

Continuación de la Resolución No.

“Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014”

PROPÓSITO PRINCIPAL: Diseñar los tableros de control de cada una de las operaciones de atención al ciudadano y de cada uno de los procesos que las áreas de la Entidad tienen con los ciudadanos, para su adecuado seguimiento y cumplimiento de objetivos.

FUNCIONES DEL EMPLEO 201786	FUNCIONES ACREDITADAS SEGÚN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA APORTADAS
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar los análisis de comportamiento de los diferentes tipos de ciudadanos que se presentan a la entidad de acuerdo a los parámetros de análisis establecidos. - Realizar un perfilamiento de los ciudadanos que posee la entidad, para crear estrategias de atención dirigidas a cada uno de los segmentos de ciudadanos establecidos en el análisis. - Gestionar la implantación de las tipificaciones en cada uno de los canales de acuerdo a los procesos definidos por la entidad. - Controlar la información que soporta los esquemas de remuneración de los proveedores de acuerdo a lo definido en los contratos por la entidad. - Diseñar el proceso de consolidación de información e indicadores para cada una de las áreas de la Entidad así como de los diferentes proveedores que posee la Subdirección, dando cumplimiento a los lineamientos impartidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y radicar afiliaciones teniendo en cuenta las políticas de EPS Famisanar y el cumplimiento de la normatividad vigente. - Garantizar la calidad de las afiliaciones y novedades radicadas en los puntos comerciales. - Controlar la entrega de papelería para el proceso de afiliaciones y realización de pagos a EPS Famisanar. - Servir como canal de comunicación entre EPS Famisanar, los usuarios y las empresas. - Brindar información óptima y oportuna sobre la ley 100 y las reglamentaciones vigentes. - Brindar información óptima y oportuna sobre los productos y procesos de EPS Famisanar. - Realizar solicitud de pedido de papelería y materiales para el punto comercial asignado mensualmente. - Ofrecer un servicio humanizado, con calidad y eficacia a todos nuestros usuarios. - Resolver de cara al cliente las inconsistencias relacionadas con afiliaciones y cartera realizando intermediación con los facilitadores de esas áreas. - Entregar productos como carnets, certificaciones, cupones de pago, de acuerdo a los requerimientos de cada cliente y a la normatividad vigente. - Presentar reportes actualizados sobre la gestión desarrollada mensualmente. - Apoyar la aplicación de encuestas a usuarios de EPS Famisanar Ltda. - Recepcionar quejas y reclamos provenientes de clientes internos y externos de EPS Famisanar. - Mantener un canal de comunicación permanente con el jefe inmediato. - Realizar actualización de datos a los cotizantes que se acerquen al punto y las transacciones habilitadas a través del sistema integral. <p style="text-align: center;">COORDINADOR DE PUNTOS COMERCIALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar las actividades comerciales, administrativas y logísticas de los puntos comerciales, con el fin de garantizar su óptimo funcionamiento. - Controlar y verificar el proceso de radicación de afiliaciones y novedades que se realicen en los puntos comerciales, de acuerdo con las políticas establecidas por la Gerencia de Mercadeo y Ventas de EPS Famisanar Ltda.

Continuación de la Resolución No.

1811

"Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014"

PROPÓSITO PRINCIPAL: Diseñar los tableros de control de cada una de las operaciones de atención al ciudadano y de cada uno de los procesos que las áreas de la Entidad tienen con los ciudadanos, para su adecuado seguimiento y cumplimiento de objetivos.

FUNCIONES DEL EMPLEO 201786	FUNCIONES ACREDITADAS SEGÚN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA APORTADAS
<ul style="list-style-type: none">- Evaluar la confiabilidad de la información suministrada por los proveedores de la subdirección, manteniendo el total conocimiento de la operación y los niveles de atención logrados por cada entidad. - Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.	<ul style="list-style-type: none">- Ser enlace permanente entre el personal a cargo y la Gerencia de Mercadeo y Ventas.- Verificar las funciones y normas del personal a cargo, con el fin de garantizar su correcto cumplimiento.- Difundir y verificar la ejecución de las comunicaciones que sean impartidas la Gerencia de Mercado y Ventas.- Emitir informes de la gestión realizada cuando así se requiera.- Contribuir con la creación y complementación de procesos de mejoramiento para el área.- Administrar el talento humano a cargo para el cumplimiento óptimo de sus funciones.- Dar solución a inquietudes, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios garantizando óptimas respuestas.- Reportar los inconvenientes tecnológicos que puedan afectar la adecuada y ágil atención al usuario.- Realizar visitas periódicas a los puntos comerciales, con el fin de verificar su correcto funcionamiento- Velar por la adecuada presentación personal de los colaboradores a cargo y el orden de los puestos de trabajo.- Diseñar estrategias comerciales que generen el aumento y mantenimiento de usuarios a EPS Famisanar Ltda. <p>COORDINADOR DE RELACIONES CON LOS CLIENTES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Responder por el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias administrativos de la EPS.- Ofrecer capacitación continua frente al proceso de quejas y reclamos.- Representar a la EPS en eventos programados por la Superintendencia Nacional de Salud y demás entes de control.- Fortalecer la interacción con cliente a través de contactos interactivos para aclaración de solicitudes, inquietudes, quejas y sugerencias.- Liderar los Comités de Calidad de la EPS y participar en el diseño de Planes de Mejoramiento.- Revisar y analizar las sugerencias radicadas por los usuarios, remitirlas a las áreas o IPS que corresponda dar solución, y hacer seguimiento de acciones preventivas o correctivas.

Del análisis de los documentos allegados por la aspirante en la oportunidad prevista dentro del proceso de selección, se observa que si bien cumple con los requisitos de estudios previstos en la

“Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014”

OPEC, no acredita el tiempo de experiencia profesional relacionada allí exigido, de veintiocho (28) meses, pues de las certificaciones laborales aportadas se comprueban ciento treinta y cuatro punto setenta y tres (134,73) meses de experiencia profesional no relacionada, dado que, aun cuando algunas de las funciones acreditadas por la postulante correspondían al género “atención al usuario”, estas han sido desempeñadas por la aspirante en asuntos de trato directo con el usuario, no relacionados con el perfil del empleo y su propósito principal. Asimismo, pese a que en su escrito de intervención la señora PÉREZ PEDRAZA aportó certificaciones laborales actualizadas, en las cuales se aclara y precisa, *v. gr.*, que “(...) la citada profesional ejecutó actividades funcionales, tendientes a la planeación y utilización de **herramientas de control de indicadores** (...)” [Goldengroup], y que “(...) la citada ex funcionaria, ejecutó actividades que requirieron planear y diseñar herramientas, **como tableros de control** (...)” [Famisanar], tales certificaciones no pueden ser tenidas en cuenta en esta oportunidad, pues son extemporáneas al haber sido allegadas al concurso por fuera de los plazos establecidos para el cargue de documentos con el fin de acreditar los requisitos del empleo al cual se aspiró.

Se recuerda además que el perfil publicado para cada empleo en la Oferta Pública de Empleos de Carrera – OPEC de la Convocatoria, elaborado con base a la información del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la UGPP, debe cumplirse taxativamente y de manera integral por todos los participantes en el proceso de selección.

En consecuencia, está demostrado que en el presente caso se configura el supuesto establecido en el numeral 1º del artículo 14º del Decreto Ley 760 de 2005, pues la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA fue admitida al concurso sin reunir los requisitos exigidos en la Convocatoria para el empleo al que aspiró, en particular, el tiempo de experiencia profesional relacionada, motivo por el cual, se ordenará su exclusión de la Lista de Elegibles adoptada mediante Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014.

En mérito de lo expuesto, la Comisión Nacional del Servicio Civil, en sesión del 19 de agosto de 2014,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. RESOLVER favorablemente la solicitud de exclusión presentada por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP, respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.071.227, de la Lista de Elegibles adoptada mediante Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de este proveído

ARTÍCULO 2º. EXCLUIR a la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.071.227, de la Lista de Elegibles adoptada mediante Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, dentro de la Convocatoria No. 130 de 2011 - UGPP, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta Resolución.

ARTÍCULO 3º. NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución a la Directora General de la UGPP, en la Avenida Calle 26 No. 69B – 45 Piso 2 de la ciudad de Bogotá D.C., así como a la señora MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.071.227, en la dirección registrada durante el proceso de inscripción a la Convocatoria No. 130 de 2011 UGPP, ubicada en la Calle 9 No. 79 - 88 Torre 16 Apartamento 544, Barrio Castilla de la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico madelpilarpp@hotmail.com, siempre que exista autorización expresa para la utilización de este medio de notificación, en los términos de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Continuación de la Resolución No.

"Por la cual se resuelve una solicitud de exclusión presentada por la Directora de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP respecto de la elegible MARÍA DEL PILAR PÉREZ PEDRAZA de la lista conformada mediante el artículo primero de la Resolución No. 0659 del 28 de marzo de 2014, para el empleo No. 201786, en conclusión de la actuación administrativa iniciada mediante Auto No. 112 del 25 de abril de 2014"

ARTÍCULO 4º. Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición, el cual debe ser interpuesto dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del presente Acto Administrativo, de conformidad con lo establecido en el artículo 76º de la Ley 1437 de 2011, ante quien expidió la decisión.


ARTÍCULO 5º. PUBLICAR el presente Acto Administrativo en la página Web de la Comisión Nacional del Servicio Civil, a efectos de darlo a conocer a todos los elegibles de la lista conformada para el empleo No. 201786, atendiendo lo dispuesto en el artículo 33º de la Ley 909 de 2004.

Dada en Bogotá D. C., el 03 SEP 2014

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



PEDRO ARTURO RODRÍGUEZ TOBO
Presidente (E)


Despacho Comisionado José E. Acosta R.
P/ Fredy Vanegas Herrera
R/ Iván Carvajal / Laura G. Curiel A. 