

Aguas de Malambo S.A. E.S.P

Proceso de Selección de Personal No. 002-2024

**AUXILIAR DE PROCESOS CON ENFASIS EN CARTERA Y RECAUDO,
FACTURACIÓN, ATENCIÓN CLIENTES Y GESTIÓN SOCIAL**

06 marzo de 2024

Conscientes de la importancia que el talento humano tiene para la organización, se diseñan y realizan los procesos de selección. Con estos se busca atender necesidades específicas de las dependencias y brindar una oportunidad para el crecimiento humano y organizacional, en un contexto de transparencia.

Le recomendamos leer detenidamente esta invitación, en caso de estar interesado (a) y cumplir los requisitos que aquí se especifican, envíenos la solicitud de inscripción para su revisión.

DESCRIPCION DEL CARGO:

CARGO	AUXILIAR DE PROCESOS
AREA Y DEPENDENCIA	GESTIÓN COMERCIAL – CARTERA Y RECAUDO, FACTURACIÓN, ATENCIÓN CLIENTES Y GESTIÓN SOCIAL
EMPRESA	Aguas de Malambo S.A E.S.P.
TIPO DE CONTRATO	Término fijo a seis (6) meses
SALARIO BÁSICO (MENSUAL)	\$2.678.478,3
SEDE DE TRABAJO	Municipio de Malambo (Atlántico)
NÚMERO DE PLAZAS	1

PERFIL REQUERIDO

Estudios básicos	Título de programas incluidos (según CINE 2013) y Según área de desempeño Tecnología en las áreas de Mercadeo, Comercial, Administración, Contaduría pública, Economía
Experiencia	Dos (2) años en temas relacionados con el cargo

Experiencia / Ley 1780 de 2016 y 2043 de 2020	Para los jóvenes entre 18 y 28 años será tomada en cuenta la experiencia laboral adquirida en prácticas laborales, contratos de aprendizaje, judicatura, relación docencia de servicio del sector salud, servicio social obligatorio o voluntariados, la cual debe estar relacionada con el cargo
Competencias	Trabajo en equipo Orientación al logro Disposición al cambio Orientación al servicio Comunicación afectiva
Conocimientos complementarios	Conocimientos en Normas ISO y gestión de Procesos. Herramientas informáticas (Word, Excel, Power BI, entre otras) Con conocimientos en Análisis y Gestión de Datos

FUNCIÓN BÁSICA

Desarrollar actividades técnicas y administrativas para los procesos de la organización relacionadas con la gestión de los procesos.

Funciones Principales

Área Gestión Comercial - Énfasis Cartera y Recaudo, Facturación, Atención Clientes y Gestión Social

1. Apoyar la ejecución de acciones y estrategias definidas en los planes de mercadeo, ventas, atención clientes, facturación, recaudo y cartera para atender las necesidades de los clientes, según el segmento y sector correspondiente.
2. Recibir, evaluar, valorar, atender y tramitar los requerimientos presentados por el cliente en los esquemas o canales de atención para el mercado atendido, aplicando las estrategias de servicio al cliente y la normatividad establecida
3. Tramitar otras atenciones relacionadas con facturación, como expedición de estados de cuenta, financiación de deudas, abono a deuda, separación de cuentas, pagos parciales, solicitud de plazos.
4. Ofrecer alternativas de pago de acuerdo con las necesidades del cliente y atendiendo los requisitos establecidos para dichas alternativas.
5. Informar al cliente sobre los recursos de ley que puede interponer, la forma y los tiempos asociados a este.
6. Efectuar y supervisar acciones requeridas para resolver y atender pedidos, peticiones, quejas y reclamos, así mismo verificar cumplimiento de órdenes de facturación de instalaciones y hacer seguimiento a las mismas.

7. Apoyar el seguimiento de niveles de servicio en relación los procesos de mercadeo, ventas, atención clientes, facturación, recaudo y cartera.
8. Apoyar el análisis de instalaciones que se presuman críticas en el consumo, así mismo participar en elaboración y ejecución de planes de control de pérdidas comerciales.
9. Programar revisiones de instalaciones para efectos de cambio de tarifa, capacidad, estrato, de acuerdo con la normatividad vigente y generar el informe administrativo para la dependencia correspondiente.
10. Apoyar el cálculo, proyecciones y actualización de tarifas, subsidios y contribuciones.
11. Apoyar la elaboración de estadísticas e informes de facturación, recaudo, cartera y administración de la atención de clientes.
12. Apoyar la implementación de programas y acciones sociales (sensibilización, educación al cliente, orientación, entre otras) encaminadas a incrementar la cobertura del servicio, aumentar y mantener la satisfacción del cliente y contribuir con el aseguramiento de ingresos.
13. Proponer estrategias proactivas para fomentar el pago oportuno, evitar la cartera y minimizar su crecimiento.
14. Coordinar el inicio oportuno de las acciones pre jurídicas y jurídicas a que haya lugar encaminadas a la recuperación de la cartera.
15. Realizar gestión y seguimiento a las estrategias de cartera definidas.
16. Recibir y registrar los recaudos por concepto de pagos de cuentas de servicios públicos u otros cobros que se le asignen de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
17. Evaluar las inconsistencias presentadas en la aplicación de pagos efectuados por los clientes y aplicar los correctivos necesarios.
18. Verificar los saldos de caja con los registros del sistema de recaudos, conciliar los saldos y el dinero existente y verificar los descuadres si existen.
19. Efectuar las consignaciones correspondientes aplicando los procedimientos establecidos.
20. Colaborar en las actividades requeridas para la atención de disponibilidad de servicios, revisión de diseños, supervisión de Urbanizaciones y revisión de modificaciones en la infraestructura existente a cargo de terceros.

Funciones complementarias

1. Participar en la elaboración del presupuesto de gastos e inversión y en el control a la ejecución; así mismo participar en las actividades asociadas a la gestión de costos y activos.
2. Apoyar en el análisis y atención de los requerimientos de la empresa ante los organismos de regulación, control, entidades sectoriales y demás grupos de interés en los asuntos que tienen relación con los procesos atendidos.

3. Participar en el diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento de los procesos y sistemas de gestión; así como en la definición y mantenimiento de las diferentes variables asociadas a los mismos (procedimientos, normas, riesgos, controles, indicadores, entre otros) teniendo en cuenta las políticas, directrices, lineamientos y normas definidas para ello.
4. Participar y atender las diferentes responsabilidades designadas en los comités establecidos para la empresa.

Funciones comunes

1. Ejercer el autocontrol a través de la detección y corrección de las desviaciones que se presenten en la ejecución de sus funciones y planes y definir y monitorear la eficacia de los controles asociados.
2. Mantener informado al superior inmediato sobre las actividades desarrolladas en el desempeño del oficio.
3. Velar por el buen funcionamiento y utilización de los equipos y materiales a su cargo.
4. Desempeñar las demás funciones complementarias al cargo asignadas por el superior inmediato.
5. Velar por la confidencialidad de la información a la que tiene acceso en el desempeño de sus funciones.
6. Conocer y aplicar la política ambiental de la empresa en su proceso.
7. Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables.
8. Participar en actividades orientadas a capacitación general en materia ambiental y a difundir información sobre la gestión eficiente de recursos naturales.
9. Informar acerca de impactos ambientales sobre el ambiente que se generen en su proceso.
10. Usar los recursos naturales de forma mesurada que no afecte la gestión ambiental de la empresa.
11. Promover medidas dirigidas a prevenir la generación de residuos y a reducir sus efectos nocivos para el ambiente.
12. Todas las demás actividades dirigidas a la protección del entorno ambiental.
13. Velar por que los proveedores y contratistas cumplan la política ambiental de la empresa a partir de estrategias que inviten a la minimización de impactos en los objetos contractuales a desarrollar.
14. Incentivar la práctica de buenos comportamientos ambientales en la empresa.
15. Cumplir las normas de Higiene y Seguridad y velar por la seguridad de los demás.
16. Procurar el cuidado integral de su salud.
17. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.

18. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
19. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
20. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
21. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

CONDICIONES ADICIONALES

- Para certificar los requisitos educativos y de experiencia laboral se deberá adjuntar:
 - ✓ **Fotocopia** del diploma o acta de grado de una de las profesiones requeridas como educación básica.
 - ✓ **Fotocopia** de los certificados laborales en papel membrete de la respectiva empresa, firmados por la persona autorizada, que **especifique los cargos y funciones realizadas en cada uno**, especificando las fechas de inicio y terminación para cada cargo.
 - ✓ Copia de la cédula de ciudadanía, antecedentes judiciales, paz y salvo de responsabilidad fiscal actualizado (expedido por la Contraloría General de la República), certificado de antecedentes disciplinarios actualizado (expedido por la Procuraduría General de la Nación).

Si al revisar esta documentación no se encuentra estricta relación con la información aportada en la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección, el candidato no podrá continuar en el proceso. Tenga presente que sólo debe anexar certificados que acrediten los estudios y experiencia solicitada en esta invitación.

- Los documentos recibidos serán validados con las diferentes instituciones y empresas certificadoras. Esta validación sólo será realizada **para los candidatos que continúan con la fase de Valoración.**
- Los estudios en el exterior deben estar debidamente convalidados ante el ICFES o Ministerio de Educación en Colombia o haber iniciado el proceso de convalidación, y en caso de ser el candidato seleccionado, debe presentar la respectiva documentación que lo soporte.
- Con la firma de la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección se reconocen y aceptan las condiciones antes citadas y se autoriza a la empresa Aguas de Malambo,

para que indague sobre los antecedentes y para verificar toda la información contenida en dicha solicitud. (se adjunta formato de autorización)

- El incumplimiento de uno de los requisitos exigidos de educación básica, experiencia u otros requisitos da lugar a la exclusión del proceso; cuando esto se presente, no será revisada en su totalidad la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección.
- Cualquier omisión o falta de precisión en la información consignada en la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección, se considerará causa suficiente para no ser admitido en el proceso.
- Una persona sólo puede inscribirse en un proceso de selección a la vez. La inscripción simultánea en un segundo proceso de selección se invalida automáticamente. Sólo es posible inscribirse en un nuevo proceso después de haber sido rechazado formalmente (a través de la publicación de resultados) en cualquiera de las etapas o al renunciar al proceso inicial a través de un correo electrónico dirigido a la empresa Aguas de Malambo buzoncorporativo@aguasdemalambo.com , adjuntando a ésta la copia de la renuncia al proceso inicial.
- Un proceso de selección se puede cancelar o suspender, en cualquiera de sus etapas (reclutamiento, preselección, valoración y notificación).
- Cuando se requiere preseleccionar, se hará por prueba de conocimientos o por prueba psicotécnica. La prueba de conocimientos se diseña con base en los conocimientos complementarios y en las funciones del cargo.

CONDICIONES PARA CONSIDERAR POR EMPLEADOS DE AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., INTERESADOS EN PARTICIPAR EN PROCESOS DE SELECCIÓN

Para que un empleado de Aguas de Malambo S.A E.S.P., pueda participar en un proceso de selección abierto debe cumplir los siguientes requisitos:

- **Consecuencias jurídicas y laborales:** Cuando un empleado de Aguas de Malambo S.A. E.S.P., que tiene actualmente un contrato de trabajo a término indefinido, se presente a un proceso de selección para cubrir una posición de término fijo, debe manifestar por escrito en el momento de la inscripción al proceso, su libre voluntad de que acepta las condiciones contractuales del proceso y tiene conocimiento de las consecuencias jurídicas y laborales que el eventual cambio reflejaría en su contrato de trabajo, de indefinido a fijo, y sus implicaciones laborales, y que al final se produce,

como consecuencia directa, la desvinculación de la entidad a partir del momento en que se termine el plazo convenido, en el contrato de trabajo para la posición a término fijo.

- **Aceptación de la categoría salarial del nuevo cargo y renuncia al anterior:** La presentación de un empleado de Aguas de Malambo S.A. E.S.P., a un proceso de selección y su vinculación al cargo respectivo, implica la aceptación de la categoría salarial del nuevo cargo, y su renuncia tácita a las condiciones salariales del anterior cargo al cual se encontraba vinculado, así se trate de un cambio de cargo de mayor a menor categoría salarial.
- **Número mínimo de participantes:** Para la realización de un proceso de selección interno y abierto se puede contar mínimo con un (1) participante que cumpla con los requisitos.
- **Sanción:** El participante no debe haber sido sancionado disciplinariamente durante los últimos dos años por la comisión de faltas disciplinarias a título de dolo.
- **Trabajador de Aguas de Malambo SA ESP vinculado con contrato a término fijo u Obra o Labor:** un trabajador de Aguas de Malambo SA ESP vinculado con contrato a término fijo u obra o labor sólo puede participar en un proceso de selección, dos (2) meses antes del vencimiento de la temporalidad de la plaza que ocupa o si se suspende el proyecto en el que venía trabajando. Este término podrá exceptuarse, siempre y cuando el jefe del área donde se encuentra vinculado el trabajador a término fijo u obra o labor, certifique que técnicamente no se afectaría el desarrollo y culminación del proyecto, razón de la vinculación a término fijo u obra o labor.
-
- **No podrán participar en un proceso de selección aquellos aspirantes que:**
 - ✓ Hayan sido beneficiarios de pensión de jubilación o vejez por parte de empresas o fondos de pensiones.
 - ✓ Quienes hayan sido despedidos por justa causa por parte de Aguas de Malambo SA ESP
 - ✓ Beneficiarios de planes de retiro de Aguas de Malambo SA ESP

INSTRUCCIONES GENERALES

Si usted considera que cumple los requisitos antes mencionados deberá:

- Diligenciar en **su totalidad** el formato Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección, el cual lo puede descargar de las páginas www.aguasdemalambo.com trabaja con nosotros
- Escribir el código del proceso respectivo en el campo asignado para ello en la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección
- Numerar las páginas que conforman la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección, así: 1 de 9, 2 de 9, 3 de 9....
- Firmar la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección.
- Una vez diligenciada, se debe enviar al correo electrónico buzoncorporativo@aguasdemalambo.com en el asunto colocar el número de proceso de selección en el cual se inscribe. Igualmente, para aclaración de cualquier inquietud, póngase en contacto con el correo antes mencionado.

Se tendrán en cuenta para revisión, **únicamente** las solicitudes que lleguen al correo electrónico buzoncorporativo@aguasdemalambo.com, con todos los soportes solicitados en las condiciones mencionadas, en condiciones adicionales.

SE RECIBIRÁN INSCRIPCIONES ÚNICAMENTE POR CORREO ELECTRÓNICO HASTA EL DÍA 15 DE MARZO DE 2024, hasta las 02:00 de la tarde. en la dirección de correo electrónico arriba mencionada.

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

La empresa Aguas de Malambo informará los resultados de la prevaloración (reclutamiento y preselección), una vez finalizadas estas fases a través del siguiente medio: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/?search=TRABAJE> opción trabaje con nosotros. Es responsabilidad de los participantes estar atentos a dicha publicación, ya que la empresa en esta fase no se comunica directamente con los preseleccionados, salvo circunstancias que lo ameriten.

Aguas de Malambo SA ESP., una vez agote el proceso de selección, informará el resultado. La información obtenida respecto de quienes no fueron seleccionados, resultados de las pruebas psicotécnicas y entrevistas, serán eliminados de sus sistemas de información, dando así cumplimiento al principio de finalidad.

Los datos personales e información obtenida del proceso de selección respecto del personal seleccionado para laborar en AGUAS DE MALAMBO SA ESP. serán almacenados en la carpeta personal, aplicando a esta información niveles y medidas de seguridad altas, en virtud de la potencialidad de que tal información contenga datos de carácter sensible. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 Ley de protección de datos, reglamentado parcialmente por el Decreto 1377 de 2013.

La finalidad de la entrega de los datos suministrados por los interesados en las vacantes de AGUAS DE MALAMBO SA ESP. y la información personal obtenida del proceso de selección, se limita a la participación en el mismo; por tanto, su uso para fines diferentes está prohibido.

Si tiene alguna solicitud relacionada con los resultados de reclutamiento o preselección debe presentarla de manera individual, hasta el día hábil siguiente a la publicación respectiva, a la dirección de correo electrónico buzoncorporativo@aguasdemalambo.com El asunto el mensaje debe corresponder al número del proceso de selección. El profesional responsable del proceso responderá la solicitud al día siguiente de ser recibida

El asunto del mensaje debe corresponder al número del proceso de selección. En el contenido del mensaje relacione:

- Fecha de entrega de la Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección.
- Nombres y apellidos completos del candidato.
- Número de documento de identificación y teléfonos.

Cordialmente,

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.