

Proceso de Selección No. 2025 – 006

CARGO AUXILIAR PROCESO GESTIÓN SOCIAL

Le recomendamos leer detenidamente esta invitación, en caso de estar interesado y cumplir con los requisitos que aquí se especifican.

DESCRIPCION DEL CARGO:

CARGO: AUXILIAR PROCESO GESTIÓN SOCIAL
PROCESO/AREA: GESTIÓN COMERCIAL
SALARIO BÁSICO: \$2.919.499
TIPO VINCULACIÓN: CONTRATO A TÉRMINO FIJO
SEDE DE TRABAJO: QUIBDÓ - CHOCÓ
NRO DE PLAZAS: 1
FECHA APERTURA: 17 DE ENERO DE 2025
FECHA DE CIERRE: 22 DE ENERO DE 2025

REQUISITOS DEL CARGO:

Estudios	Tecnología en Área de desempeño relacionada con el proceso o tres (3) años de estudios en trabajo social.
Experiencia	Dos (2) años en temas relacionados con el cargo acorde con el proceso a desempeñarse. Ideal experiencia de trabajo en sitio con la comunidad.
	De conformidad con la Ley 2039 de 2020, los candidatos podrán presentar en el proceso de selección certificados para acreditar experiencia laboral de pasantías, prácticas, judicaturas, monitorias, contratos laborales, contratos de prestación de servicios y la participación en grupos de investigación debidamente certificados por la autoridad competente, siempre y cuando su contenido se relacione directamente con el programa académico en curso.

CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

- Conocimientos en Normas ISO.
- Herramientas informáticas básicas (Word, Excel, entre otras)

REQUISITOS OBLIGATORIOS

COMPETENCIAS

- Trabajo en equipo.
- Orientación al logro.
- Disposición al cambio.
- Orientación al servicio.
- Comunicación Efectiva.

RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

Principales riesgos:

- Biológico.
- Físico.
- Biomecánicos.
- Psicosocial.
- Transito

Condiciones de seguridad

- Locativos.
- Tecnológicos.
- Publico

***NOTA: Los anteriores riesgos tendrán una evaluación de aptitud psicofísica de acuerdo con la normatividad aplicable.**

FUNCION BÁSICA

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

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Apoyar la implementación de programas y acciones sociales de sensibilización, educación y orientación a los diferentes grupos de interés, encaminadas a la satisfacción del cliente contribuyendo con el aseguramiento del recaudo.
 2. 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.
 3. Participar en el diseño, ejecución y evaluación de programas de la empresa para el manejo de la gestión de acuerdo con políticas y lineamientos de la empresa.
 4. Apoyar el relacionamiento para la gestión social con entidades públicas, líderes comunitarios y grupos de interés de acuerdo con políticas y lineamientos de la empresa.
 5. Proponer y ejecutar acciones para la recopilación y análisis de información de los clientes relacionada con comportamientos de pago, estado de cartera por servicio, datos del usuario, entre otros, además proponer acciones preventivas y correctivas para la gestión integral de la cartera de servicios públicos.
 6. Proponer estrategias proactivas para fomentar el pago oportuno, evitar la cartera y minimizar su crecimiento.
 7. Revisar y verificar en campo la implementación del plan de gestión social que ejecuta la empresa.
 8. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del contrato (PQRS).
 9. Tramitar y coordinar con las dependencias responsables, la atención de los daños que se presenten en los sistemas.
 10. Informar a la comunidad de los temas relevantes de manera clara, sencilla, oportuna, veraz y unificada.
 11. Informar a la comunidad acerca de los avances, atrasos y dificultades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
 12. Mantener comunicación permanente y efectiva con las áreas para coordinar la ejecución de actividades y acciones preventivas o correctivas enfocadas al buen desempeño de las relaciones con los usuarios y comunidad en general.
 13. Apoyar la elaboración de informes requeridos de la gestión social que soporten el cumplimiento de requisitos con el prestador.
 14. Hacer seguimiento a la elaboración e implementación de las fichas, formatos y estrategias establecidas para garantizar la trazabilidad de la información del componente social.
 15. Proponer estrategias de comunicación con la comunidad para la intervención de los sistemas en zonas de difícil acceso por condiciones sociales
-

FUNCIONES COMPLEMENTARIAS EN OTROS PROCESOS

1. Participar en actividades de contratación y administración de contratos requeridos para el desarrollo de los procesos que atiende.
2. Participar en actividades asociadas al manejo de materiales (pedidos, reintegros, entre otros) cumpliendo con los procedimientos establecidos.
3. 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 a cargo.
4. Analizar y atender 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.
5. Participar en el mantenimiento y mejoramiento de los procesos y sistemas de gestión; así como en el 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.
6. Apoyar la identificar las necesidades de información y participar en la justificación, implementación, evolución y soporte funcional de las soluciones informáticas requeridas para el soporte del proceso a cargo.
7. Realizar acciones requeridas para resolver y atender las quejas y reclamos.
8. Ejecutar las diferentes actividades de participación definidas en el marco de la responsabilidad social empresarial, contribuyendo a la viabilidad social y la sostenibilidad empresarial en el marco de las relaciones de mutuo beneficio empresa comunidad.
9. Participar y apoyar la investigación e implantación de nuevos métodos, actividades, insumos, equipos y tecnologías para la ejecución del proceso.
10. Participar en la definición y gestión de acuerdos de colaboración con el Núcleo Corporativo EPM y otras empresas del grupo teniendo en cuenta las políticas y directrices definidas para ello.

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. Cumplir las normas de Higiene y Seguridad y velar por la seguridad de los demás.
 4. Velar por el buen funcionamiento y utilización de los equipos y materiales a su cargo.
 5. Desempeñar las demás funciones complementarias al cargo asignadas por el superior inmediato.
 6. Velar por la confidencialidad de la información a la que tiene acceso en el desempeño de sus funciones.
-

CONDICIONES ADICIONALES

Se deberán adjuntar con la solicitud de inscripción los siguientes documentos:

Fotocopia legible del diploma y acta de grado de la profesión y postgrados requeridos como estudio. (si aplica)
Fotocopia legible de los certificados laborales en papel membrete de la(s) respectiva(s) empresa(s), firmados por la persona autorizada, que especifique el (los) cargo (s) y funciones realizadas en cada uno , especificando las fechas de inicio y terminación para cada cargo.
A la Solicitud de Inscripción deberá anexar copia de la tarjeta profesional (para la profesión que aplique).
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, 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 se reconocen y aceptan las condiciones antes citadas y se autoriza ampliamente a los empleados de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., para que indaguen sobre los antecedentes y para verificar toda la información contenida en la Solicitud

de Inscripción, incluido la consulta de datos personales en el registro de inhabilidades por delitos sexuales cometidos contra personas menores edad que administra el Ministerio de Defensa-Policía Nacional de Colombia, teniendo en cuenta los fines y en los términos señalados en la Ley 1918 de 2018 reglamentada por el Decreto 753 de 2019.

El incumplimiento de uno de los requisitos exigidos de estudio, 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.

Cualquier omisión o falta de precisión en la información consignada en la Solicitud de Inscripción, se considera causa suficiente para no ser admitido en el proceso.

En convocatorias externas no podrán presentarse aspirantes que sean conyugues y/o compañeros permanentes o que tengan hasta cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad y primero civil con trabajadores vinculados laboralmente con Aguas Nacionales EPM.

En las plazas que se requiera cubrir no podrán presentarse a convocatorias personas que hayan sido beneficiarios de jubilación o pensión por parte de empresas o fondos de pensiones o quienes hayan sido despedidos de la empresa.

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 al correo seleccion@aguasdelatrato.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.

- ✓ El aspirante que cumpla con el perfil para desempeñar un cargo en AGUAS NACIONALES EPM SA E.S.P., podrá ser llamado a entrevista y se someterá a las pruebas psicotécnicas, de conocimientos, centro de valoración y examen médico de ingreso pertinente.

- ✓ En todo caso, y sin perjuicio de los resultados parciales o definitivos de las pruebas y exámenes médicos, o de la etapa del proceso de selección en que se encuentre, la empresa podrá dar por terminado el proceso de selección e incluso reservarse el derecho de suscribir o no un contrato de trabajo sin necesidad de sustentación previa, en atención a que estas actividades no implican compromiso alguno de contratar por parte de esta

INSTRUCCIONES GENERALES

Si usted considera que cumple los requisitos antes mencionados deberá:

- **Diligenciar en su totalidad**, el formato GTH-FOR-03 SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN A PROCESO DE SELECCIÓN, el cual se encuentra publicado en la página web <https://aguasdeltrato.com/ofertas.php>
- Diligenciar el código del proceso respectivo en el campo asignado para ello en la Solicitud de inscripción proceso de selección.
- Numerar las páginas que conforman la Solicitud de Inscripción, así: 1 de 9, 2 de 9, 3 de 9....
- Firmar la Solicitud de Inscripción.
- Una vez diligenciada, debe enviarla al correo electrónico, seleccion@aguasdeltrato.com (deberá recibir confirmación de recibido). Igualmente, para aclaración de cualquier inquietud, póngase en contacto con el correo antes mencionado.

SE RECIBIRÁN INSCRIPCIONES ÚNICAMENTE POR CORREO ELECTRÓNICO DESDE EL DÍA DE LA FECHA DE APERTURA DE LA OFERTA, HASTA LAS 16:00 HORAS DEL DÍA DE CIERRE DE LA MISMA, EN LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ARRIBA MENCIONADA.

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. informará los resultados de la prevaloración (reclutamiento y preselección), una vez finalizadas estas fases a través del correo electrónico suministrado por el candidato y/o a través de la página <https://aguasdelatrato.com/ofertas.php>, en todo caso es responsabilidad de los participantes, estar atentos a la página web de la entidad y a sus correos electrónicos de contacto para enterarse de las distintas fases del proceso.

Si tiene alguna solicitud relacionada con los resultados de reclutamiento o preselección debe presentarla, de manera individual, sólo el día siguiente a la publicación respectiva, a la dirección arriba mencionada; los responsables del proceso responderán la solicitud una vez sea recibida, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles.

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., una vez agote el proceso de selección, informará el resultado. La información obtenida por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. respecto de quienes no fueron seleccionados, resultados de las pruebas sicotécnicas y entrevistas, serán eliminados de sus sistemas de información, dando así cumplimiento al principio de finalidad. Quienes no continúan en el proceso, pueden reclamar la documentación presentada. Pasados 15 días hábiles AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. dispondrá de ella.

Los datos personales e información obtenida del proceso de selección respecto del personal seleccionado para laborar en AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., 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.

La finalidad de la entrega de los datos suministrados por los interesados en las vacantes de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. 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.

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.
