

INVITACIÓN A PARTICIPAR EN PROCESO DE SELECCIÓN

Proceso: **00000045 OFICINISTA ATENCION AL CLIENTE (ESCUINTLA)**

Fecha de cierre de inscripción: **22.03.2019**

Conscientes de la importancia que el talento humano tiene para la organización, se diseñan y realizan los procesos de selección, mediante los cuales 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 y cumplir con los requisitos que aquí se especifican, vaya a nuestro website www.eegsa.com y visite la sección “Trabaja con nosotros”, allí encontrará el link <https://ws.eegsa.net/CandidatosHCM/>

Es importante no omitir ningún dato personal, laboral y profesional para tener la posibilidad de ser considerado en el proceso.

Descripción del cargo

Cargo: OFICINISTA ATENCION AL CLIENTE (ESCUINTLA)

Dependencia: Unidad centro de servicios

Tipo de vinculación: Indefinido

Salario: Q. 3,430.00

Bonificación Decreto: Q. 1,125.00

Beneficios: Beneficios adicionales a los de Ley según filial.

Número de plazas: 1

Horario y jornada: lunes a viernes 7:40 a 16:00

Ubicación de trabajo: Agencia Escuintla 1a. Avenida 1-00, Escuintla

Funciones Principales del puesto:

Servicios con y sin adición a la red, temporales y cambios de nombre:

- Verificar que cumpla con los requisitos.
- Verificar relación con deudas existentes.
- Ejecutar proceso y emitir contrato según corresponda.
- Cumplir con el tiempo estimado de 15 minutos.

Corte final de servicio:

- Verificar que cumpla con los requisitos.
- Realizar el proceso de baja en SAP
- Realizar bitácora por devolución de depósito.

Convenios de pago:

- Verificar en el sistema si procede para realizar convenio
- Emitir el pago parcial en el sistema SAP facturaciones
- Solicitar inspección al contador para corroborar lectura actual.
- Crear bitácora para seguimiento.

Generar aviso en SAP para solicitar la refacturación. Venta de servicios:

- Realizar factura por traslados y/o reposiciones de medidor, cambios de voltaje, reubicación de cable de acometida, variantes de red, venta de acometida a plazos y otros.
- Actualización de depósitos:

- Registrar depósito por actualización o aumentos de demanda contratada.

Recepción de cartas, reclamos y avisos:

- Recepción y revisión de documentos.
- Generar un aviso para ingresar la solicitud del cliente.
- Generar bitácora si el reclamo corresponde a daños por incidentes en la red.
- Escanear carta y copia de DPI.
- Entregar de forma física al encargado de agencia o auxiliar.
- Atender gestiones de auto productor, servidumbres de paso, solicitudes de clientes por reclamos de saldos, consumos altos, cortes y reconexiones, devoluciones de depósito, transferencias y otros.
- Atender solicitudes de los clientes que se comunican a través de los medios de atención; cabina virtual, video atención, EEGSA APP, Chat y correo electrónico.
- Responder a consultas varias de los clientes.
- Recepción de clientes.
- Entregar tickets a clientes para ser atendidos.
- Recepción de contratos firmados y pagados por los clientes.
- Escanear los documentos de soporte y subir en el portal de forma diaria.
- Elaborar reporte de documentos de los diferentes procesos y enviarlos al archivo general.
- Realizar otras actividades afines al puesto y que le sean requeridas por su jefe inmediato.

Requisitos del cargo

Grupo Cualificaciones	Cualificación	Características
1.Computación	1.Office	1.Básico
2.Escolaridad	2.Diversificado	2.Completo
3.Formación	3.Secretariado Comercial *	3.Sí
4.Formación	4.Secretaria Bilingüe *	4.Sí
5.Formación	5.Perito Contador *	5.Sí
6.Formación	6.Bachillerato en Computación *	6.Sí
7.Formación	7.Bachillerato en Ciencias y Letras *	7.Sí
8.Servicio al Cliente	8.Servicio al cliente	8.Sí
	* Título de nivel medio en todas sus especialidades.	

* Deseable un (1) año de experiencia en puestos de atención al cliente.

Características indispensables en las certificaciones

No se requiere adjuntar certificaciones de los conocimientos complementarios. En caso de requerirse, serán solicitados a los candidatos que pasen a la fase de Valoración, sólo en ese momento, deberán presentarse las certificaciones con las características que en esta invitación se describen.

Condiciones adicionales

La certificación del requisito educativo y de experiencia sólo será solicitado a los candidatos que pasan a la fase de valoración y deberán ser presentados con las características descritas en esta invitación. Si al revisar esta documentación no se encuentra estricta relación con la información aportada en la inscripción, el candidato no podrá continuar el proceso.

Para el aporte de estos documentos, el candidato dispondrá máximo de tres (3) días hábiles a partir de la notificación de los resultados que se envían a través de correo electrónico, en el cual se informa quienes son los candidatos que pasan a la fase de valoración. Si las certificaciones no son aportadas en este plazo, el candidato no podrá continuar el proceso.

Los documentos recibidos serán validados con las diferentes instituciones y empresas certificadoras. Es indispensable que estos tengan los criterios solicitados.

Con la inscripción automáticamente autoriza a la Unidad de Selección, para que indague sobre sus antecedentes, de igual forma para verificar toda la información contenida en la inscripción.

El incumplimiento de uno de los requisitos exigidos, de nivel académico, experiencia u otros requisitos da lugar a la exclusión del proceso.

Cualquier omisión o falta de precisión en la información consignada en la inscripción, se considera causa suficiente para no ser admitido dentro del proceso.

Una persona sólo puede inscribirse en un proceso de selección a la vez. No es posible la inscripción simultánea a un segundo proceso de selección, sólo es posible inscribirse en un nuevo proceso después de haber sido rechazado formalmente en cualquiera de las etapas o al renunciar al proceso a través de un correo dirigido a: talentos@eegsa.net y colocando en asunto “renuncia a proceso” (colocar nombre del proceso al cual estaba participando).

Un proceso de selección puede ser cancelado en cualquier etapa.

Los trabajadores de EEGSA sólo pueden participar en un proceso de selección pasado un (1) año de estar ocupando el cargo actual.

Cuando se requiere preseleccionar, se hará por prueba de conocimientos o por prueba psicotécnica. La prueba de conocimientos se diseña con base a los conocimientos complementarios y en las funciones del cargo.

Instrucciones generales

Si tiene alguna solicitud relacionada con los resultados de reclutamiento o preselección, debe presentarla de manera individual, durante los tres (3) días posteriores a la notificación que se envía a través de correo electrónico, escribiendo a talentos@eegsa.net.

El profesional responsable del proceso responderá a la solicitud en un plazo máximo de 15 días hábiles.

El asunto del mensaje debe corresponder al nombre del proceso.

En el contenido del mensaje debe incluir:

- Nombres y apellidos completos
- Número de DPI
- Teléfonos