

**Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP
Invitación a Participar en Proceso de Selección**

**PROCESO DE CONVOCATORIA MIXTA (Interna y Externa)
CODIGO 01-2010**

Con sus conocimientos, experiencias, capacidades y actitudes cada funcionario de la empresa de Energía del Quindío, asume los retos de la organización y es el mejor testimonio de la dinámica de la empresa.

Conscientes de la importancia que el talento humano tiene para la organización, se diseñan y realizan los procesos de selección internos y externos. Con esto 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 los requisitos que aquí se especifican, diligencie el formato “Solicitud de Inscripción a Procesos de Selección”, **anexo 1**.

Para hacerlo siga las indicaciones que se dan en la “Guía de de Solicitud de Inscripción a Procesos de Selección”, **anexo 2**.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO:	Jefe de Área
AREA:	Servicio al Cliente
SUBPROCESO A CARGO:	PQR, Recuperación de energía y Recursos Legales, Pre-facturación, liquidación, pos-facturación y Gestión Cobro.
SALARIO:	\$ 3.558.268
TIPO DE CONTRATO:	Indefinido
FECHA PUBLICACION:	Julio 19 de 2010
CIERRE DE INSCRIPCIÓN:	Julio 28 de 2010 hasta las 6:00 PM

PUBLICACION PRESELECCIONADOS:	Agosto 3 de 2010
APLICACIÓN PRUEBAS DE CONOCIMIENTO:	Agosto 5 de 2010
RESULTADOS PRUEBAS DE CONOCIMIENTO:	Agosto 10 de 2010
APLICACIÓN PRUEBAS PSICOTECNICAS:	Agosto 12 y 13 de 2010
RESULTADOS PRUEBAS PSICOTECNICAS:	Agosto 20 de 2010
PUBLICACION DE RESULTADOS:	Agosto 27 de 2010

REQUISITOS

REQUISITOS	CARACTERISTICAS INDISPENS ABLES EN LAS CERTIFICACIONES
<p>Educación básica Título profesional en: Ingeniería Eléctrica Administración de Empresas Economía Ingeniería Industrial Administración de negocios Derecho</p> <p>Especialización en Temas relacionados con: Administración ó Planeación ó Finanzas ó Mercadeo ó Servicio al Cliente ó Gerencia ó Servicios Públicos.</p>	<p>OBSERVACIÓN IMPORTANTE: No se requiere adjuntar certificados educativos. Estas certificaciones serán solicitadas a los candidatos que pasan a la prueba psicotécnica; sólo en ese momento deberá presentarlos con las características que en esta invitación se describen.</p>
<p>Experiencia Cinco (5) años de ejercicio profesional, 3 de los cuales como Jefe de un área, Grupo o Subproceso con características afines.</p>	<p>OBSERVACIÓN IMPORTANTE:</p>
<p>Conocimientos complementarios Conocimientos básicos en Productos de energía eléctrica, Conocimientos Informáticos: Word, Excel, Power Point Conocimientos básicos financieros. Manejo de proyectos</p>	<p>OBSERVACIÓN IMPORTANTE: No se requiere adjuntar certificados de los conocimientos complementarios. Estas certificaciones serán solicitadas a los candidatos que pasan a la prueba</p>

<p>Conocimientos básicos en estadística Manejo de Relaciones con el cliente Regulación de servicios públicos</p>	<p>psicotécnica; sólo en ese momento deberá presentarlos.</p> <p>Los conocimientos complementarios no excluyen a una persona de participar en un proceso de selección, sin embargo podrá ser valorado durante cualquier etapa del proceso de selección.</p>
--	---

Funciones del Cargo

Objetivo básico:

Planear, dirigir, evaluar y controlar el desarrollo de las actividades comerciales de servicio al cliente, facturación, gestión de cartera del servicio de energía eléctrica y de otras cuentas en las actividades que le correspondan, de acuerdo con los requerimientos formulados por la Gerencia Comercial y las estrategias de negocio en los planes de mercadeo.

Roles Específicos:

- Analizar los impactos de los estudios de factibilidad en los procesos de Facturación y servicio al cliente, derivados del desarrollo, mantenimiento o eliminación de productos o servicios para garantizar un soporte adecuado previo a su comercialización.
- Evaluar el diagnostico actual del servicio prestado a los clientes y presentarlo al Comité primario del área con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Proponer políticas de los procesos Servicio al Cliente y facturación de acuerdo con la estrategia organizacional para orientar la atención al cliente.
- Liderar y orientar la formulación del Plan de servicio al cliente a partir del Plan de mercadeo, con el fin de satisfacer las iniciativas estratégicas del negocio.
- Presentar al Grupo primario de área, la propuesta del plan de servicio al cliente y acordar los ajustes necesarios con el fin de asegurar la satisfacción de los requerimientos de las diferentes áreas de la Organización.

- Verificar y controlar los ajustes pertinentes al plan de servicio al cliente de acuerdo con las actualizaciones al plan de mercadeo para asegurar su consistencia.
- Evaluar y controlar el cumplimiento del plan de servicio al cliente y decidir sobre las acciones de mejoramiento requeridas, para garantizar el logro de los objetivos organizacionales.
- Atender peticiones especiales de clientes que no han sido tramitadas por los Funcionarios de PQR para garantizar cubrir la expectativa del mismo.
- Liderar el Grupo Primario de servicio al cliente con las funciones que allí se le establezcan.
- Verificar el funcionamiento de los mecanismos de control que permiten la confiabilidad en la aplicación de las tarifas para garantizar el debido cobro.
- Gestionar la debida ejecución del contrato integral de los procesos de facturación y servicio al cliente para garantizar el cumplimiento de la metas establecidas al contratista y el cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes.
- Analizar y justificar las variaciones en los consumos totales liquidados como ventas del periodo para detectar inconsistencias en las ventas de energía.
- Liderar el diseño de mecanismos que permitan controlar la calidad de la factura del servicio de energía, para garantizar el debido cobro.
- Gestionar los recursos requeridos por los procesos de facturación y servicio al cliente para eliminar interrupciones en la ejecución de las actividades planeadas.
- Dirigir la elaboración de propuestas para la gestión y recuperación de la cartera, aplicando las políticas financieras institucionales, para que sean analizados los impactos por el Grupo primario del área servicio al cliente.
- Evaluar los resultados de los procesos de facturación y servicio al cliente y verificar la aplicación de las acciones correctivas y preventivas para medir la gestión de los equipos de trabajo a su cargo.

- Aprobar las solicitudes relacionadas con las financiaciones, ajustes a las cuentas, devoluciones, plazos, por concepto de prestación de servicios de acuerdo con los requisitos establecidos y la cuantía autorizada para cumplir con la reglamentación interna.
- Verificar y controlar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio negociados con otras áreas de la organización relacionados con los procesos bajo su responsabilidad y definir los correctivos necesarios, para garantizar la satisfacción de los clientes.
- Analizar el impacto de la normatividad vigente o en consulta aplicable a los procesos a su cargo, para dar las señales oportunas al subproceso gestión regulatoria.

Roles Específicos del Sistema de Gestión Integral

Generales

- Dar cumplimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integral.
- Aplicar y Mantener actualizados los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integral.
- Contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión Integral.
- Asegurar los recursos necesarios para la operación de los procesos y /o subprocesos a cargo con relación al Sistema de Gestión Integral. (Humanos, económicos y técnicos).
- Identificar y Gestionar las necesidades de formación del personal a cargo con respecto al Sistema de Gestión integral para garantizar las competencias del personal.
- Definir y hacer seguimiento a los objetivos, indicadores, metas y planes de acción tanto correctivos, preventivos y de mejora de cada uno de los procesos - subprocesos del Sistema de Gestión Integral.
- Incluir el componente ambiental y de seguridad y salud ocupacional dentro de los términos de referencia de los contratos que se lleven a cabo para garantizar el compromiso ambiental y de seguridad de todas las partes interesadas.

Seguridad y Salud Ocupacional

- Cumplir las normas de Higiene y seguridad y velar por la seguridad de los demás.
- Realizar seguimiento a indicadores de accidentalidad relacionada con el área.
- Promover estrategias y planes para el cumplimiento de requisitos de S y SO.

Ambiental

- Asegurar el cumplimiento de las directrices ambientales aplicables para el correcto funcionamiento del SGA.
- Identificar los Aspectos Ambientales relacionados con el desarrollo de sus actividades para su identificación y control.
- Identificar, Comunicar y Gestionar conjuntamente con el subproceso de gestión ambiental las posibles mejoras del SGA.
- Garantizar la alineación de las actualizaciones que desde el plan de mercadeo se formulan para el cumplimiento del plan de servicio al cliente, con respecto al componente ambiental como generador de valor agregado.
- Concientizar al personal a cargo sobre la importancia de sus actividades dentro del SGA para garantizar el correcto desempeño del mismo.

Roles Transversales

- Dirigir y coordinar la planeación de las necesidades de contratación de la dependencia, así como la administración de los contratos requeridos para el desarrollo de su gestión, garantizando la correcta ejecución del objeto contratado.
- Implementar el Control Interno al interior de su dependencia, promoviendo la correcta ejecución de las actividades y aplicando mecanismos de evaluación y ajustes a su gestión

- Programar, ejecutar y controlar las actividades que le correspondan relacionadas con la gestión de los recursos humanos a su cargo, propiciando su desarrollo integral.
- Apoyar la implantación, estabilización, evolución y funcionamiento de los sistemas de información que apoyan los procesos bajo su responsabilidad de acuerdo con las directrices de la Oficina de Sistemas O y M.
- Realizar las actividades asociadas a los procesos financieros que le correspondan, como: planear, ejecutar y controlar el presupuesto de la dependencia, registrar los hechos económicos derivados de su operación, gestionar los costos y activos fijos, y mantener actualizada la información financiera para contribuir a la calidad y oportunidad de la misma.
- Definir los objetivos, indicadores, metas y planes de acción de la dependencia alineados con el modelo de métricas, y controlar el cumplimiento de estos.
- Suministrar la información requerida para atender los requerimientos de los organismos de vigilancia y control referidos a los procesos bajo su responsabilidad.
- Ejecutar y hacer seguimiento a los controles establecidos para la mitigación de los riesgos en cada uno de los procesos y subprocesos.

Roles Comunes

- Ejercer autocontrol a través de la detección y corrección de las desviaciones que se presenten en la ejecución de sus funciones y supervisar la eficacia de los controles asociados.
- Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por la Empresa.
- Programar y ejecutar reuniones de Comité de Área.
- Preparar la información específica solicitada por los entes internos y externos de control y regulación.
- Mantener informado al superior inmediato sobre las actividades desarrolladas en el desempeño del oficio.

- Velar por el buen funcionamiento y utilización de los equipos y materiales a su cargo.

CONDICIONES ADICIONALES

- La certificación del requisito educativo y de experiencia solo será solicitados a los candidatos que pasan a la prueba psicotécnica, y deberán ser presentados con las características descritas en esta invitación. Si al revisar esta información no se encuentra estricta relación con la información aportada en la Solicitud de Inscripción, el candidato no podrá continuar en el proceso.
- Para el aporte de estos documentos, el candidato dispondrá de máximo 2 días hábiles a partir de la publicación de resultados, en la que se informa quienes son los candidatos que pasan a la aplicación de pruebas psicotécnicas. Si las certificaciones no son aportadas en este plazo, el candidato no podrá continuar en el proceso.
- Los documentos recibidos serán validados con las diferentes instituciones y empresas certificadoras. Es indispensable que estos tengan las características solicitadas en la invitación. Esta validación solo será realizada para los candidatos que continúen en el proceso.
- 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 el diligenciamiento y envío del formulario se reconocen y aceptan las condiciones antes citadas y se autoriza ampliamente a los funcionarios del grupo Recursos Humanos para que indaguen sobre los antecedentes, de igual forma para verificar toda la información contenida en la solicitud de Inscripción.
- 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.

- 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.
- Una persona solo puede inscribirse en un proceso de selección a la vez. La inscripción simultánea en un segundo proceso de selección se invalida automáticamente. Solo 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.
- Un proceso de selección puede ser suspendido en cualquier etapa.
- Los funcionarios de edeq solo pueden participar en un proceso de selección pasados dos (2) años de estar ocupado el cargo actual.

INSTRUCCIONES GENERALES

Diligenciar en su totalidad y a mano el formato Solicitud de Inscripción a Proceso de Selección, el cual se encuentra anexo a esta invitación o en la página web www.edeq.com.co

1. Firmar la solicitud de inscripción.
2. Escribir el código del proceso respectivo en el campo asignado para ello en la Solicitud de Inscripción.
3. Numerar la solicitud de Inscripción, así: 1 de 9, 2 de 9, 3 de 9, ...
4. Legajar debidamente la Solicitud de Inscripción

El grupo Recursos Humanos informará los resultados de reclutamiento, preselección y selección, una vez finalizadas, a través del siguiente medio:
Pagina WEB: www.edeq.com.co

Si tiene alguna solicitud relacionada con los resultados de reclutamiento debe presentarla durante los tres días siguientes a la publicación, a la dirección de correo electrónico: Imarbelaez@edeq.com.co

El asunto del mensaje debe corresponder al número del proceso.

En el contenido del mensaje relacione:

- Número del radicado y fecha que le fue asignado cuando hizo la entrega de la Solicitud de Inscripción en el archivo.
- Nombre y apellidos completos.
- Número de Cedula.
- Teléfonos.

Cualquier información adicional podrá ser obtenida en la oficina de Recursos Humanos, teléfono 7413100 Ext. 1303.

Se recibirán inscripciones, en sobre cerrado, únicamente en la oficina de archivo de la empresa de energía del Quindío, ubicada en la carrera 13 Nro. 14 – 17 de armenia.

Cordialmente,

Recursos Humanos