

# Preguntas frecuentes

## Roles de servicio al cliente

### Agente del Servicio de atención al cliente (remoto)

## Mi cuenta de candidato

### **Necesito restablecer la contraseña que elegí para mi cuenta.**

Ya no necesitas una contraseña independiente para iniciar sesión en el portal de empleo, solo un pin de 6 (seis) dígitos. Podemos ayudarte a crear uno nuevo rápidamente. Sigue los pasos a continuación:

- Ve a <https://trabaja.amazon.co/app#/forgotPin>
- Ingresa la dirección de correo electrónico que usaste para crear tu cuenta de candidato
- Enviaremos un código de verificación a la dirección de correo electrónico que ingresaste, revisa tu bandeja de entrada para verlo (si no lo recibiste, asegúrate de revisar tu carpeta de correo no deseado)
- Ingresa este código en la casilla de código de verificación en tu navegador.
- Ingresa un nuevo pin y haz clic en “Actualizar”.

¡Terminaste! Puedes volver a la pantalla de inicio de sesión e iniciar sesión en tu cuenta con tu dirección de correo electrónico y nuevo pin

Debes agregar [col-csajobs@amazon.com](mailto:col-csajobs@amazon.com), [recruiting-systems-prod@amazon.com](mailto:recruiting-systems-prod@amazon.com) y [noreply-ops-jobs@amazon.com](mailto:noreply-ops-jobs@amazon.com) a tu libreta de direcciones de correo electrónico para asegurarte de recibir nuestros correos electrónicos.

## Mi verificación de antecedentes

### **Verificación de antecedentes**

Para iniciar tu verificación de antecedentes, recibirás un correo electrónico de nuestro proveedor Accurate con una explicación de los pasos a seguir y la información que debes proporcionar.

Para mayor información, contáctanos a [col-csajobs@amazon.com](mailto:col-csajobs@amazon.com).

## Mi solicitud

### ¿Cómo me registro? ¿Puedo volver a enviar la solicitud?

¡Envía la solicitud aquí! <https://trabaja.amazon.co>

Usa los filtros para buscar los puestos disponibles en tu país.

Para completar la postulación y las pruebas, debes hacerlo desde una computadora con Windows que tenga el navegador Mozilla Firefox preferentemente. Necesitas tener auriculares y una conexión estable a Internet. Intenta estar en un lugar tranquilo sin interrupciones

Si ya enviaste la solicitud, inicia sesión en tu cuenta de candidato en <https://trabaja.amazon.co>.

En caso de no obtener los resultados requeridos en las pruebas, podrás volver a postularte 3 meses después de la fecha inicial de presentación de la solicitud.

### ¿Cuál es el estado de mi solicitud?

Sigue los pasos que se encuentran a continuación para verificar el estado de tu postulación.

1. Inicia sesión en tu cuenta de candidato en <https://trabaja.amazon.co>
2. Haz clic en el ícono de menú en la esquina superior derecha
3. Haz clic en "Mis trabajos" en el menú desplegable

Allí podrás ver el estado de los trabajos a los que te postulaste. Se te notificará por correo electrónico sobre cualquier actualización relacionada con tu postulación.

Para asegurarte de recibir nuestros correos electrónicos, agrega las siguientes direcciones de correo electrónico a tu libreta de direcciones: [recruiting-systems-prod@amazon.com](mailto:recruiting-systems-prod@amazon.com), [noreply-ops-jobs@amazon.com](mailto:noreply-ops-jobs@amazon.com).

\* Ten en cuenta que estos correos NO aceptan mensajes entrantes. Cualquier correo electrónico enviado a estas direcciones no recibirá respuesta.

### **Tengo una discapacidad médica (por ejemplo: Auditiva, visual, etc.)**

Si desea solicitar una adaptación para el proceso de solicitud o incorporación, por favor contáctenos a través del correo electrónico o el

canal de chat para informar a su equipo de reclutamiento. Ellos le asistirán con los próximos pasos para la adaptación.

### **No puedo completar la evaluación en línea debido a una discapacidad auditiva o del habla. ¿Qué debo hacer?**

Estamos aquí para apoyarle en cada paso del camino. Solo comuníquese con su equipo de reclutamiento a través del correo electrónico o los canales de chat a continuación. Ellos trabajarán rápidamente para conectarle con el equipo de adaptaciones y brindarle la asistencia que necesita para completar exitosamente la evaluación. Queremos asegurarnos de que nuestro proceso de contratación sea completamente accesible, así que no dude en pedir ayuda.

### **Me gustaría solicitar una adaptación no médica por motivos escolares, religiosos, de cuidado infantil, de turno/horario, o de transporte.**

Las adaptaciones para asuntos como escuela, religión, cuidado infantil, dificultades, turnos/horarios o transporte son gestionadas por nuestro equipo dedicado en el sitio. Una vez contratado, usted podrá trabajar estrechamente con su gerente directo y el liderazgo del sitio para discutir sus necesidades y obtener el apoyo que requiere. Dado que este tipo de solicitudes de adaptación se manejarán internamente, por favor no contacte al equipo de reclutamiento, ya que no podrán asistirle directamente.

## **Mi oferta de trabajo**

### **¿Cuál es el estado de mi oferta de trabajo?**

Puedes verificar el estado de tu oferta ingresando a tu cuenta de candidato en <https://trabaja.amazon.co>. Tus postulaciones y estado se encontrarán en el lado izquierdo de la página o en la opción “Mis trabajos” en el menú en la esquina superior derecha.

## **Otras preguntas generales**

### **Se me pide que proporcione un nombre de usuario para restablecer mi contraseña**

Ya no necesitas una contraseña independiente para iniciar sesión en el portal de empleo, solo un PIN de 6 (seis) dígitos. Podemos ayudarte a crear uno nuevo rápidamente. Sigue los pasos a continuación:

- Ve a <https://trabaja.amazon.co/app#/forgotPin>
- Ingresa la dirección de correo electrónico que usaste para crear tu

cuenta de candidato

- Enviaremos un código de verificación a la dirección de correo electrónico que ingresaste, revisa tu bandeja de entrada para verlo (si no lo recibiste, asegúrate de revisar tu carpeta de correo no deseado)
- Ingresa este código en la casilla de código de verificación en tu navegador
- Ingresa un nuevo pin y haz clic en “Actualizar”

¡Terminaste! Puedes volver a la pantalla de inicio de sesión e iniciar sesión en tu cuenta con tu dirección de correo electrónico y nuevo pin.

Debes agregar col-csajobs@amazon.com, recruiting-systems-prod@amazon.com y noreply-ops-jobs@amazon.com a tu libreta de direcciones de correo electrónico para asegurarte de recibir nuestros correos electrónicos.

### **Mi dirección de correo electrónico ya está en el sistema**

¡Ya tienes una cuenta de candidato en Amazon!

Debes iniciar sesión con tu PIN de 6 (seis) dígitos. Si no recuerdas tu PIN, podemos ayudarte a crear uno nuevo rápidamente. Sigue los pasos a continuación:

- Ve a <https://trabaja.amazon.co/app#/forgotPin>
- Ingresa la dirección de correo electrónico que usaste para crear tu cuenta de candidato
- Enviaremos un código de verificación a la dirección de correo electrónico que ingresaste, revisa tu bandeja de entrada para verlo (si no lo recibiste, asegúrate de revisar tu carpeta de correo no deseado)
- Ingresa este código en la casilla de código de verificación en tu navegador
- Ingresa un nuevo pin y haz clic en “Actualizar”

¡Terminaste! Puedes volver a la pantalla de inicio de sesión e iniciar sesión en tu cuenta con tu dirección de correo electrónico y nuevo pin

Debes agregar col-csajobs@amazon.com, recruiting-systems-prod@amazon.com y noreply-ops-jobs@amazon.com a tu libreta de direcciones de correo electrónico para asegurarte de recibir nuestros correos electrónicos.

### **Necesito confirmar o editar información en mi perfil**

Puedes confirmar o editar la información de tu cuenta si sigues estos pasos:

1. Inicia sesión en tu cuenta de candidato en <https://trabaja.amazon.co>
2. Abre el menú desplegable que está en la parte superior derecha de la pantalla
3. Haz clic en “Mi información personal”

Se te dirigirá a la página Editar perfil en donde podrás editar la información de tu perfil. Si realizas algún cambio, asegúrate de hacer clic en “Guardar”.

Si la información que quieres editar no está disponible, comunícate con nosotros

### **¿Puedo entregar mi solicitud en persona o enviar mi currículum?**

No es necesario enviar un currículum. Para que se te considere para cualquiera de nuestros puestos, debes completar la postulación por Internet. Todas nuestras vacantes actuales se pueden ver en <https://trabaja.amazon.co>.

### **¿Por qué se rechazó mi postulación?**

Hay una variedad de razones por las que se rechaza una postulación. No podemos proporcionar detalles sobre los motivos de rechazo de una postulación. Si aún te interesa, puedes volver a enviar tu solicitud para los puestos en los que cumples con los requisitos en <https://trabaja.amazon.co>.

### **Accidentalmente respondí “No” a una pregunta y no pude terminar mi postulación.**

[Si accidentalmente respondiste “No” a una pregunta y no pudiste completar tu solicitud, deberás comunicarte con nosotros.](#)

### **¿Por qué se retiró mi postulación?**

Hay una variedad de razones por las que se elimina una postulación. Estas son algunas de las razones más comunes:

- La postulación está incompleta
- El candidato no realizó ninguna acción, como programar una cita o completar la información solicitada
- El candidato no se presentó a una cita programada

Si aún te interesa, puedes volver a enviar la solicitud para las vacantes disponibles en <https://trabaja.amazon.co> después de 90 días

## **Me gustaría retirar mi postulación**

Sigue estos pasos para retirar tu postulación.

1. Inicia sesión en tu cuenta en <https://trabaja.amazon.co>
2. Abre el menú desplegable que está en la parte superior derecha de la pantalla
3. Haz clic en “Mis trabajos” para ver tus postulaciones activas
4. Haz clic en “Retirar” para que tu postulación ya no se tenga en cuenta

### **La página de prueba no carga**

La evaluación se abre en una nueva ventana, así que verifica que tus bloqueadores de ventanas emergentes estén desactivados. Internet Explorer o Firefox son los mejores navegadores web para completar tu postulación. Asegúrate de desactivar los bloqueadores de elementos emergentes. Haz clic en los enlaces a continuación para ver cómo desactivar un bloqueador de elementos emergentes en diferentes dispositivos.

1) Dispositivos con Windows que usan Internet Explorer: abre Internet Explorer, selecciona el botón Herramientas y, a continuación, selecciona Opciones de Internet. En la pestaña Privacidad, en Bloqueador de elementos emergentes, selecciona o desmarca la casilla de verificación Activar el bloqueador de elementos emergentes y, a continuación, selecciona Aceptar.

2) Dispositivos con Windows que usan Firefox: abre Firefox, selecciona el menú en la esquina izquierda de la ventana, selecciona Opciones, haz clic en Contenido para desactivar todos los elementos emergentes, desmarca la casilla “Bloquear elementos emergentes” y haz clic en Aceptar

3) Dispositivos Apple que usan Safari: abre Configuración. Pulsa sobre Safari. En la sección General, haz clic en la barra junto a Bloquear ventanas emergentes para activar o desactivar el bloqueador de ventanas emergentes. El botón verde indica que el bloqueador de ventanas emergentes está activado.

4) Dispositivos Apple que usan Chrome: en tu computadora, abre Chrome. En la esquina superior derecha, haz clic en el icono que ves:

Menú o Más. Haz clic en Configuración. En la parte inferior, haz clic en Mostrar configuración avanzada. En “Privacidad”, haz clic en Configuración de contenido. En “Ventanas emergentes”, selecciona una opción: No permitir que ningún sitio muestre ventanas emergentes (recomendado)/Permitir que todos los sitios muestren ventanas emergentes

5) Dispositivos Android con Chrome: en la esquina superior derecha, haz clic en el ícono que ves: Menú o Más. Haz clic en Configuración. En la parte inferior, haz clic en Mostrar configuración avanzada. En “Privacidad”, haz clic en Configuración de contenido. En “Ventanas emergentes”, selecciona una opción: No permitir que ningún sitio muestre ventanas emergentes (recomendado)/Permitir que todos los sitios muestren ventanas emergentes

### **¿Cuáles son los requisitos básicos para esta vacante?**

Para enviar solicitud para las vacantes disponibles de servicio al cliente, debes cumplir con los siguientes requisitos básicos:

1. Ser mayor de 18 años
2. Tener un título de grado (comprobable)
3. Hablar con fluidez uno de los siguientes idiomas: español, inglés, portugués
4. Aprobar con éxito las pruebas virtuales que puedes realizar en <https://trabaja.amazon.co>

### **¿Qué documentos debo cargar?**

Los documentos mínimos requeridos son estos: identificación de ciudadanía (identificación de inmigración y pasaporte para extranjeros), diploma de escuela secundaria y certificado de antecedentes judiciales.

### **¿En qué formato debo cargar mis documentos?**

Formatos permitidos: PDF, PNG, JPG.

### **¿Puedo trabajar desde el hogar?**

Sí, tenemos modalidad de trabajo presencial y virtual. Los puestos de trabajo virtual se publican bajo la modalidad VCS en <https://trabaja.amazon.co>

### **¿Cuáles son los pasos a seguir después de enviar la prueba?**

El equipo de reclutamiento revisará individualmente los resultados de las pruebas. Una vez completado este proceso, uno de nuestros

reclutadores se pondrá en contacto para comunicarte los siguientes pasos.

### **¿Cómo obtengo mi certificado judicial?**

Sigue estos pasos:

1. Ve a <https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/>
2. Selecciona “Acepto” en los términos de uso y haz clic en “Enviar”
3. Ingresa tu información básica en los campos solicitados y haz clic en “Buscar”
4. Toma una captura de pantalla del fondo y guárdala. Asegúrate de que tu nombre completo aparezca después de tu número de identificación.  
¡Eso es todo!

### **Mi nombre no aparece en el certificado judicial. ¿Qué debo hacer?**

Debes solicitar un registro con tu nombre al correo electrónico: [dijin.araic-atc@policia.gov.co](mailto:dijin.araic-atc@policia.gov.co). Adjunta una copia de tu certificado judicial y pídeles que actualicen el nombre completo.

### **Tengo otra pregunta**

Si tienes más dudas, contáctanos por correo electrónico: [col-usajobs@amazon.com](mailto:col-usajobs@amazon.com).