



PUESTO EXTERNO

OFICIAL CALIDAD RED MOVIL

GUAYNABO

Preparación Académica: Bachillerato en Ingeniería Eléctrica (con concentración en Electrónica, Telecomunicaciones o Computadoras), o Bachillerato en Electrónica, Telecomunicaciones, o Sistemas de Información.

Experiencia: Tres (3) años de experiencia (a nivel profesional y/o técnico) en funciones de análisis, coordinación e implantación de planes, programas y proyectos complejos en áreas de sistemas de información en apoyo a la infraestructura de las telecomunicaciones.

Conocimientos y Habilidades: Conocimiento amplio de sistemas de información, sistemas operativos, programación de herramientas de software y web, bases de datos, e integración de soluciones de software. Conocimiento sobre equipos y servicios de telecomunicación inalámbrica, datos y transporte IP, preferiblemente. Conocimiento amplio en el manejo de indicadores de calidad (desempeño) de redes de telecomunicaciones (voz, datos o video), preferiblemente. Conocimiento en la aplicación de técnicas y procesos de mejora continua. Conocimiento amplio de Gerencia de Proyectos. Conocimiento de las siguientes aplicaciones: Word, Excel, MS Access, Power Point, y MS Project. Habilidad para recopilar información e identificar problemas y sus causas con rapidez y precisión. Habilidad para desarrollar equipos de trabajos y coordinar proyectos. Habilidad en el manejo y seguimiento de solución de problemas complejos. Habilidad analítica y para los cálculos matemáticos y estadísticos. Habilidad para desarrollar tolerancia ante situaciones de alto estrés. Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas. Habilidad para la preparación de propuestas e informes. Habilidad para conducir presentaciones. Dominio amplio de los idiomas español e inglés (oral y escrito). Aprobar los exámenes administrados por el Departamento de Asuntos Laborales y Administración de Recursos Humanos.

Condiciones: Disponibilidad para trasladarse a otras áreas geográficas y dependencias de la Compañía en el desempeño de sus funciones y pernoctar durante el desarrollo de proyectos o actividades especiales que así lo ameriten; trabajar fuera de horas regulares, fines de semana y días feriados; y viajar fuera de Puerto Rico con el propósito de tomar adiestramientos o atender asuntos oficiales.

Resumen de las Funciones: Evalúa problemas de clientes relacionados con su experiencia con el servicio móvil (desempeño y disponibilidad de la red móvil). Define y prepara planes proactivos y estratégicos enfocados en mejorar la experiencia de los clientes individuales y corporativos. El empleado tiene acceso a información altamente confidencial cuya revelación podría tener repercusiones económicas para la Empresa. Monitoriza la calidad del servicio celular de los clientes individuales y corporativos de forma proactiva, analiza la causa raíz de situaciones, prepara y envía reportes a los grupos de planificación, ingeniería y optimización para que tomen acciones correctivas a fin de mejorar o solucionar problemas en la red móvil, ya sea por la ejecución de cambios físicos, aprovisionamiento de sitios nuevos, aumentar la capacidad u optimizar los parámetros existentes. Mantiene informado a los grupos de Ventas y Servicio al Cliente sobre las anomalías encontradas, corregidas y en proceso, tomando como insumo la topología de las redes, KPIs, Registros de Intervenciones con la Red, Informes de Averías, Registros de Quejas de Clientes, Fallas Generales, mejores prácticas y procedimientos de trabajo, entre otros. Responsable de atender a los clientes internos y externos con el grado más alto de cooperación, compromiso y cortesía, ofreciendo todo su esfuerzo y conocimientos para lograr un servicio de excelencia.

J. Gordon
4/5/18



Cómo solicitar: Las personas interesadas deben someter resume con el título de cada puesto ocupado, relación de tareas realizadas, fecha de incumbencia (día, mes y año) y si era a tiempo completo o parcial. **Al enviar su resume deberá hacer referencia al puesto en el cual está interesado. No se aceptarán llamadas telefónicas.** Los documentos podrán enviarse a través de las siguientes direcciones o por fax:

**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES
Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

P.O. Box 360998
San Juan, PR 00936-0998
staffing@claropr.com
Fax: (787)792-4146

J. Cordova
4/5/18

**PATRONO QUE OFRECE IGUALDAD DE OPORTUNIDAD EN EL EMPLEO Y COMPROMETIDO A
MANTENER UN AMBIENTE LIBRE DE DROGAS**