



## PUESTO EXTERNO

### ESPECIALISTA EN PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDE

#### ROOSEVELT 1513, GUAYNABO

**Preparación Académica:** Bachillerato en Administración de Empresas o Mercadeo o Sistemas de Información o Ingeniería o Justicia Criminal, preferiblemente.

**Experiencia:** Tres (3) años de experiencia en cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones: programación de computadoras (analista); minería de datos, análisis y diseño de reportes utilizando herramientas de “Business Intelligence”; análisis financiero; operaciones de la red telecomunicaciones; mercadotecnia; ventas productos y servicios telefónicos; justicia criminal; investigador de fraude; auditoría de procesos operacionales y/o evaluación y asesoría en operaciones para ejecutar cualesquiera de las siguientes acciones: establecimiento de objetivos financieros, detección y corrección de desviaciones, desarrollo de estándares de calidad, cumplimiento de controles administrativos, documentación y validación de procesos, y recomendación para la implantación de prácticas y procedimientos.

#### Conocimientos y Habilidades:

- Conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la Compañía, preferiblemente.
- Conocimiento sobre los métodos y procedimientos de investigación de fraude en la industria de las telecomunicaciones, preferiblemente.
- Conocimiento de los procesos de análisis de facturación de servicios de telecomunicación, preferiblemente.
- Conocimiento sobre las aplicaciones Word, Excel (Pivot Tables y Vertical Lookup) y PowerPoint.
- Pensamiento lógico e iniciativa propia para entender, aprender, investigar, correlacionar y adquirir conocimientos de las áreas operacionales de modo que pueda desarrollar peritaje, integrar conocimientos, mejorar procesos y su eficiencia.
- Habilidad para la redacción y preparación de informes y propuestas.
- Habilidad para desarrollar estudios e investigaciones.
- Habilidad analítica, y para los cálculos matemáticos y estadísticas.
- Habilidad para el manejo, seguimiento y solución de problemas.
- Habilidad para la implantación de estrategias, evaluación y enfoque en los resultados operacionales.
- Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas.
- Habilidad para mantener discreción y confidencialidad.
- Habilidad para conducir presentaciones.
- Dominio amplio del idioma español (oral y escrito).
- Dominio razonable del idioma inglés (oral y escrito).
- Aprobar los exámenes administrados por la División de Adquisición y Selección de Talento.

**Condiciones:** Disponibilidad para trasladarse a otras áreas geográficas y dependencias de la Compañía y pernoctar si fuera necesario; trabajar fuera de horas regulares de trabajo, fines de semana y días feriados; viajar fuera de Puerto Rico con el propósito de tomar adiestramiento o atender alguna gestión oficial.

Todo empleado deberá cumplir con el Programa de Salud y Seguridad Ocupacional, con el propósito de que identifique y conozca la matriz de análisis de riesgo de su respectivo puesto; además, será responsable de realizar todos los adiestramientos necesarios para adquirir las competencias del sistema de Gestión de “Salud y Seguridad en el Trabajo” (SST).

**Resumen de las funciones:** Evalúa y monitoriza los procesos de venta de servicios fijo y móvil para la detección de fallas, inconsistencias o debilidades durante la emisión de las órdenes de servicio, aprovisionamiento y facturación de los mismos que permitan a los usuarios a realizar transacciones fraudulentas. Analiza las alarmas



que genera la plataforma de prevención de fraude referentes al tráfico inusual (voz y datos) de los clientes, activaciones y todas las alertas definidas en el sistema. Determina si el caso es fraude o no fraude, documenta los casos y los refiere para la acción aplicable tales como: referido al área correspondiente a solucionar situación detectada, corrección de cuenta en historial crediticio, desactivación o reactivación de cuentas y/o servicios, identificación de esquemas de fraude y/o desviaciones en los procesos establecidos. Gestiona la documentación requerida y analiza todas las reclamaciones y referidos que se reciben. Evalúa si se requieren de mejores prácticas y controles para prevenirlos. Asegura que las mismas se implanten dentro del tiempo establecido. Somete a su supervisor para aprobación, las acciones correctivas correspondientes, así como mantiene el seguimiento hasta su cumplimiento. Investiga y se mantiene informado de las modalidades o patrones de fraude que están ocurriendo en la industria de las telecomunicaciones para establecer medidas de control y prevenirlos. Atiende casos críticos de fraude referidos por las áreas NOC y servicio al cliente fuera de horas regulares, fines de semana y días feriados. Participa activamente en el rol de concienciación para la prevención y control de fraude. Agenda reuniones o secciones de trabajo con el personal supervisor y ejecutivos de las áreas de venta y servicio al cliente y otras para presentar las mejoras solicitadas. Prepara los informes relacionados a las desviaciones detectadas y los Informes de resultados mensuales. Describe y mantiene actualizado los procesos y procedimientos establecidos en el área. Comparece a los Tribunales o entes de Ley y Orden para representar a la Empresa cuando es citado. Realiza otras actividades y trabajos relacionados con sus funciones o de acuerdo con las necesidades del departamento por causa de ausencia de personal, situaciones de emergencia, alto volumen de trabajo o asignación de proyectos especiales.

**Cómo solicitar:** Las personas interesadas pueden solicitar la vacante de este puesto en el enlace siguiente:

<https://claroquetequeremos.claropr.com/job/Roosevelt-1513-ESPEC-PREVENICIONCTL-FRAUDE-PR/1182815700/>

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

**P.O. Box 360998, San Juan, PR 00936-0998**

<https://claroquetequeremos.claropr.com/>

Correo electrónico: [recursoshumanosclaro@claropr.com](mailto:recursoshumanosclaro@claropr.com)

Fax: (787)792-4146

**SOMOS UN PATRONO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO Y TOMAMOS ACCION AFIRMATIVA PARA RECLUTAR A MUJERES, VETERANOS PROTEGIDOS Y PERSONAS CON IMPEDIMENTOS. PATRONO LIBRE DE DROGAS.**