



PUESTO EXTERNO

ADMINISTRADOR(A) DE CANALES TÉCNICOS

BARRIO PALMAS, CATAÑO

Preparación Académica: Bachillerato o el equivalente evaluado en preparación académica y/o experiencia en cualesquiera o una combinación de las funciones descritas en el renglón de experiencia.

Experiencia: Tres (3) años de experiencia en cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones:

- recopilación, verificación, clasificación y entrada de datos; o en la operación de sistemas mecanizados para la tramitación y procesamiento de órdenes de servicio.
- emisión y/o procesamiento de órdenes de servicio; recibo de reportes de avería; instalación, reparación y/ prueba de equipos; servicio al cliente; o apoyo administrativo con exposición a la utilización de sistemas mecanizados de información.
- Preparación y control de informes y documentos estadísticos.
- Desarrollo de prácticas y procedimientos.
- Evaluación de operaciones para la detección y corrección de desviaciones.
- Diseño y desarrollo de programas de calidad de procesos.
- Ejecución de pruebas de funcionamiento de las aplicaciones de programación diseñadas para las unidades de negocio antes de la puesta en servicio.
- Auditoria y documentación de procesos.

Conocimientos y Habilidades:

- Conocimiento sobre productos y servicios de telecomunicaciones.
- Habilidad para desarrollar estudios e investigaciones.
- Conocimiento de las aplicaciones Word, PowerPoint y Excel Intermedio.
- Habilidad para implantación de estrategias, desarrollar equipos de trabajo y coordinar proyectos.
- Habilidad para conducir presentaciones.
- Habilidad analítica y para los cómputos matemáticos y estadísticos.
- Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales.
- Amplio dominio del idioma español. Dominio razonable del idioma inglés.
- Aprobar los exámenes administrados por el División de Adquisición y Selección 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: : Sirve de enlace entre Claro y los Canales Técnicos (Aliados que proveen servicios de instalaciones y mantenimiento de servicios fijos) en el manejo de asuntos administrativos, canalización y solución de situaciones presentadas para su evaluación y corrección. Establece planes de crecimiento y continuidad para los canales técnicos. Visita, monitorea, da seguimiento, encamina a los canales técnicos y es responsable por cumplimiento de los objetivos establecidos. Establece, implanta y monitorea estrategias de servicio de instalación para los canales técnicos. Asegura el cumplimiento de los procesos y mantiene informado las áreas sobre el avance de lo implantado. Vela por el correcto cumplimiento de las labores del equipo de instalaciones brindando asesoría y apoyo en todas las actividades relacionadas con el buen funcionamiento del servicio de instalación. Trabaja en equipo junto al área de Aprovisionamiento Residencial y Negocios, Mesa de Control Técnica y Reingeniería de Procesos en la administración y coordinación de los asuntos relacionados a los canales técnicos. Planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales. Así como información asociada desde el punto de origen hasta el consumo. Asegura los canales cuenten con los recursos de capacitación efectiva. Capacita sobre nuevos productos y servicios, métodos y procedimientos y operación de sistemas. Provee mecanismos de auto capacitación o programas “Train the trainer” a los canales técnicos. Prepara análisis de pronósticos y resultados. Crea presentaciones e informes requeridos. Desarrolla mecanismos para la recopilación de datos estadísticos, tabulación de tiempos y medición de productividad. Monitorea flujos de tareas para la solución de situaciones y utilización de recursos para asegurar lo convenido en cuanto a los tiempos de instalación, con el fin de lograr los objetivos trazados y velar por la provisión de un servicio de excelencia y evita penalidades impuestas por las disposiciones en los acuerdos de servicio. Elabora reportes a sus superiores sobre las actividades de instalaciones y atención de garantías, el tipo de producto y servicio instalado, el consumo de materiales y fallas en los sistemas de la operación. Asiste a reuniones para tratar asuntos relacionados a su trabajo. Sustituye al supervisor en ausencia de este. Lidera grupos de trabajo compuesto de personal de diferentes áreas incluyendo los canales técnicos.



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 RECURSOS HUMANOS

P.O. Box 360998

San Juan, PR 00936-0998

recursoshumanosclaro@claropr.com

Fax: (787)792-4146

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

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.