

# POSITION DESCRIPTION / DESCRIPCIÓN DE PUESTO

## Service Order/Warranty Clerk / Auxiliar de Órdenes de Servicio y Garantías

| ENGLISH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ESPAÑOL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. JOB SUMMARY</b></p> <p>The Service Order/Warranty Clerk is responsible for receiving, documenting, entering, updating, tracking, routing, and closing service order and warranty-related work control actions in support of Base Operations services at Soto Cano Air Base, Honduras. This position supports the 24 hours per day, seven days per week DPW work reception and service call desk requirement and assists with Demand Maintenance Orders (DMOs), Preventive Maintenance Orders (PMOs), Project Work Orders (PWOs), Operational Work Orders (OWOs), ArMA requests, GFEBS entries, emergency service calls, customer requests, outage-related work orders, excavation permit records, utility pole permit records, warranty-related service calls, warranty documentation, vendor coordination records, and related administrative work management actions. The Service Order/Warranty Clerk ensures customer information, facility data, work/problem descriptions, priority information, labor/material/equipment documentation, warranty status, warranty expiration data, manuals, vendor contacts, call logs, and closure information are accurately captured, maintained, reconciled, and available for review. The position may be assigned to day, evening, night, weekend, holiday, rotating, split, standby, or adjusted shifts as necessary to maintain continuous work reception, emergency response support, mission support, warranty coordination, and contract compliance.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>1. RESUMEN DEL PUESTO</b></p> <p>El Auxiliar de Órdenes de Servicio y Garantías es responsable de recibir, documentar, ingresar, actualizar, rastrear, enrutar y cerrar acciones de control de trabajo relacionadas con órdenes de servicio y garantías en apoyo de los servicios de Operaciones de Base en la Base Aérea Soto Cano, Honduras. Este puesto apoya el requisito de recepción de trabajo y mesa de llamadas de servicio de DPW veinticuatro horas al día, siete días a la semana, y asiste con Demand Maintenance Orders (DMO), Preventive Maintenance Orders (PMO), Project Work Orders (PWO), Operational Work Orders (OWO), solicitudes ArMA, entradas GFEBS, llamadas de servicio de emergencia, solicitudes de clientes, órdenes de trabajo relacionadas con interrupciones de servicio, registros de permisos de excavación, registros de permisos de postes de utilidad, llamadas de servicio relacionadas con garantías, documentación de garantías, registros de coordinación con proveedores y acciones administrativas relacionadas de gestión de trabajo. El Auxiliar de Órdenes de Servicio y Garantías asegura que la información del cliente, datos de instalaciones, descripciones del trabajo/problema, información de prioridad, documentación de mano de obra/materiales/equipos, estado de garantía, datos de vencimiento de garantía, manuales, contactos de proveedores, bitácoras de llamadas e información de cierre sean capturados, mantenidos, reconciliados y disponibles para revisión con precisión. El puesto puede ser asignado a turnos diurnos, vespertinos, nocturnos, fines de semana, feriados, rotativos, divididos, en espera o ajustados según sea necesario para mantener recepción continua de trabajo, apoyo de respuesta de emergencia, apoyo a la misión, coordinación de garantías y cumplimiento contractual.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>2. CORE RESPONSIBILITIES</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Receive, document, enter, update, track, route, and close service calls, ArMA requests, telephone requests, email requests, in-person requests, Government-directed work, emergency calls, DMOs, PMOs, PWOs, OWOs, outage requests, excavation permit records, utility pole permit records, warranty-related service calls, and related work management actions accurately and in accordance with approved procedures.</li><li>2. Maintain continuous work reception support consistent with the requirement for a DPW Work Reception desk and service call desk capable of receiving calls 24 hours per day, seven days per week, including weekends, holidays, emergencies, installation closures, inclement weather events, DONSA, and other mission-driven conditions.</li><li>3. Support assigned day, evening, night, weekend, holiday, rotating, split, standby, or adjusted shifts to ensure uninterrupted service order reception, timely documentation, dispatch support, emergency call handling, customer communication, warranty coordination, and contract compliance.</li><li>4. Process Priority 1 emergency DMO information within required timelines by receiving the service call, capturing complete customer and facility information, immediately notifying the appropriate shop or supervisor, supporting GFEBS entry within thirty minutes, supporting COR notification requirements, and documenting emergency response status until properly updated or closed.</li><li>5. Enter, update, and track Priority 2 urgent and Priority 3 routine DMOs in ArMA and GFEBS, as applicable, ensuring priority, location, customer, work description, assigned shop, status, completion notes, and supporting documentation are accurate and current.</li><li>6. Monitor ArMA and service order communications; process unassigned requests as directed; identify duplicate orders; assist with reconciliation of duplicate service requests; and ensure ArMA and GFEBS information is consistent for applicable fields.</li><li>7. Support GFEBS work management data accuracy by entering and maintaining work/problem nature, location, facility number, requestor name, telephone number, priority, assigned shop, labor entries, equipment entries, material entries, completion notes, POC signature information, TECO/closure information, and supporting documentation in a complete, chronological, auditable manner.</li><li>8. Maintain service order files, call logs, warranty logs, customer contact records, outage records, permit records, dispatch notes, daily listings, reports, manual operations records, and supporting documentation so records remain complete, organized, current, and available for Government or management review.</li><li>9. Support excavation permit and utility pole permit documentation by receiving or filing AF IMT 103 and related records, verifying required information is present, tracking permit status, maintaining permit files, and supporting notification and closure documentation as directed by the Work</li></ol> | <p><b>2. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir, documentar, ingresar, actualizar, rastrear, enrutar y cerrar llamadas de servicio, solicitudes ArMA, solicitudes telefónicas, solicitudes por correo electrónico, solicitudes en persona, trabajo dirigido por el Gobierno, llamadas de emergencia, DMO, PMO, PWO, OWO, solicitudes de interrupción de servicio, registros de permisos de excavación, registros de permisos de postes de utilidad, llamadas de servicio relacionadas con garantías y acciones relacionadas de gestión de trabajo con precisión y de acuerdo con procedimientos aprobados.</li><li>2. Mantener apoyo continuo de recepción de trabajo consistente con el requisito de una recepción de trabajo DPW y mesa de llamadas de servicio capaz de recibir llamadas veinticuatro horas al día, siete días a la semana, incluyendo fines de semana, feriados, emergencias, cierres de instalación, eventos de clima severo, DONSA y otras condiciones impulsadas por la misión.</li><li>3. Apoyar turnos asignados diurnos, vespertinos, nocturnos, fines de semana, feriados, rotativos, divididos, en espera o ajustados para asegurar recepción ininterrumpida de órdenes de servicio, documentación oportuna, apoyo de despacho, manejo de llamadas de emergencia, comunicación con clientes, coordinación de garantías y cumplimiento contractual.</li><li>4. Procesar información de DMO de Prioridad 1 dentro de los plazos requeridos mediante la recepción de la llamada de servicio, captura completa de información del cliente e instalación, notificación inmediata al taller o supervisor correspondiente, apoyo al ingreso en GFEBS dentro de treinta minutos, apoyo a los requisitos de notificación al COR y documentación del estado de respuesta de emergencia hasta que sea actualizado o cerrado correctamente.</li><li>5. Ingresar, actualizar y rastrear DMO de Prioridad 2 urgente y Prioridad 3 rutinaria en ArMA y GFEBS, según aplique, asegurando que prioridad, ubicación, cliente, descripción de trabajo, taller asignado, estado, notas de finalización y documentación de apoyo sean precisos y actuales.</li><li>6. Monitorear ArMA y comunicaciones de órdenes de servicio; procesar solicitudes no asignadas según indicaciones; identificar órdenes duplicadas; asistir con la reconciliación de solicitudes de servicio duplicadas; y asegurar que la información de ArMA y GFEBS sea consistente para los campos aplicables.</li><li>7. Apoyar la precisión de datos de gestión de trabajo en GFEBS ingresando y manteniendo la naturaleza del trabajo/problema, ubicación, número de instalación, nombre del solicitante, número telefónico, prioridad, taller asignado, entradas de mano de obra, entradas de equipo, entradas de materiales, notas de finalización, información de firma del POC, información de TECO/cierre y documentación de apoyo de manera completa, cronológica y auditable.</li><li>8. Mantener archivos de órdenes de servicio, bitácoras de llamadas, bitácoras de garantía, registros de contacto de clientes, registros de interrupciones de servicio, registros de permisos, notas de despacho, listados diarios, reportes,</li></ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Control Lead or management.</p> <p>10. Support the warranty program by reviewing daily DMO listings and service order activity for potential warranty items, identifying facilities, equipment, parts, or components that may be covered by warranty, notifying or coordinating with the designated Warranty Manager, warranty Point of Contact, or supervisor, routing valid warranty-related DMOs as directed, tracking warranty call status until completion, and maintaining warranty actions, records, manuals, vendor contact information, expiration dates, and related documentation in GFEBS and associated warranty files.</p> <p>11. Comply with the obligations, duties, standards of conduct, and prohibitions applicable to employees under the labor laws and regulations of the Republic of Honduras, including any amendments, insofar as applicable to the employment relationship and performance of assigned duties.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>registros de operaciones manuales y documentación de apoyo para que los registros permanezcan completos, organizados, actuales y disponibles para revisión del Gobierno o de la gerencia.</p> <p>9. Apoyar la documentación de permisos de excavación y permisos de postes de utilidad recibiendo o archivando AF IMT 103 y registros relacionados, verificando que la información requerida esté presente, rastreando el estado del permiso, manteniendo archivos de permisos y apoyando notificación y documentación de cierre según indicaciones del Líder de Control de Trabajo o gerencia.</p> <p>10. Apoyar el programa de garantías revisando listados diarios de DMO y actividad de órdenes de servicio para identificar posibles artículos bajo garantía; identificar instalaciones, equipos, partes o componentes que puedan estar cubiertos por garantía; notificar o coordinar con el Gerente de Garantías designado, Punto de Contacto de garantías o supervisor; enrutar DMO válidas relacionadas con garantías según indicaciones; rastrear el estado de llamadas de garantía hasta su finalización; y mantener acciones de garantía, registros, manuales, información de contacto de proveedores, fechas de vencimiento y documentación relacionada en GFEBS y archivos de garantía asociados.</p> <p>11. Cumplir con las obligaciones, deberes, normas de conducta y prohibiciones aplicables a los trabajadores establecidas en la legislación laboral y demás normativa vigente de la República de Honduras, incluyendo sus reformas, en cuanto resulten aplicables a la relación de trabajo y al desempeño de sus funciones.</p> |
| <p><b>3. EQUIPMENT, SYSTEM ACCESS, GOVERNMENT PROPERTY, AND PERSONAL USE RESTRICTIONS</b></p> <p>Operation of vehicles, tools, material-handling equipment, construction equipment, utility equipment, specialized systems, or Government-furnished equipment is prohibited unless explicitly authorized, trained, licensed, and certified as required. Company equipment, Government-furnished property, ArMA access, GFEBS access, CAC/NIPR credentials, service order records, work control records, service call logs, customer information, permit records, outage data, emergency call records, dispatch notes, maintenance records, labor entries, material records, equipment records, warranty records, warranty manuals, reports, computers, radios, keys, access badges, software access, or other assigned property shall not be used for personal purposes. Unauthorized use, falsification of records, misuse of Government systems, improper entry of service order or warranty data, release of system information, or use of contract resources for personal benefit is grounds for immediate disciplinary action under company policy and applicable Honduras labor requirements.</p> | <p><b>3. RESTRICCIONES SOBRE EQUIPOS, ACCESO A SISTEMAS, PROPIEDAD GUBERNAMENTAL Y USO PERSONAL</b></p> <p>La operación de vehículos, herramientas, equipo de manejo de materiales, equipo de construcción, equipo de utilidades, sistemas especializados o equipo proporcionado por el Gobierno está prohibida a menos que esté expresamente autorizada y que el empleado cuente con la capacitación, licencia y certificación requeridas. El equipo de la empresa, propiedad proporcionada por el Gobierno, acceso ArMA, acceso GFEBS, credenciales CAC/NIPR, registros de órdenes de servicio, registros de control de trabajo, bitácoras de llamadas de servicio, información de clientes, registros de permisos, datos de interrupciones de servicio, registros de llamadas de emergencia, notas de despacho, registros de mantenimiento, entradas de mano de obra, registros de materiales, registros de equipos, registros de garantía, manuales de garantía, reportes, computadoras, radios, llaves, credenciales de acceso, acceso a software u otra propiedad asignada no deberán utilizarse para fines personales. El uso no autorizado, falsificación de registros, mal uso de sistemas del Gobierno, ingreso inadecuado de datos de órdenes de servicio o garantías, divulgación de información de sistemas o uso de recursos contractuales para beneficio personal es motivo de acción disciplinaria inmediata bajo la política de la empresa y los requisitos laborales aplicables de Honduras.</p>                                                                                                                                      |
| <p><b>4. EMERGENCY, SAFETY, AND HAZARDOUS SPILL RESPONSE SUPPORT</b></p> <p>If directed, the employee will support emergency, hazardous materials, spill response, safety, environmental, outage, inclement weather, utility failure, warranty-related emergency coordination, and mission-critical response processes in a service order, work reception, and documentation capacity. Participation may include immediate call receipt, emergency work order creation or update, ArMA/GFEBS documentation support, dispatch coordination, status reporting, labor/material/equipment entry support, warranty status review, coordination with the Work Control Lead, Project Manager, maintenance shops, Safety Office, Environmental Office, Fire Department, Operations Control Center, COR/ACOR, DPW, warranty providers, and Government representatives, and documentation needed to support corrective action, emergency repair, cost tracking, warranty enforcement, or required notifications. The employee shall not perform hazardous response activities unless properly trained, authorized, and equipped.</p>                                                                              | <p><b>4. APOYO A EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y RESPUESTA A DERRAMES PELIGROSOS</b></p> <p>Si se le indica, el empleado apoyará procesos de emergencia, materiales peligrosos, respuesta a derrames, seguridad, ambiente, interrupciones de servicio, clima severo, fallas de utilidades, coordinación de emergencias relacionadas con garantías y respuesta crítica de misión en una capacidad de órdenes de servicio, recepción de trabajo y documentación. La participación puede incluir recepción inmediata de llamadas, creación o actualización de órdenes de trabajo de emergencia, apoyo de documentación en ArMA/GFEBS, coordinación de despacho, reportes de estado, apoyo de entradas de mano de obra/materiales/equipos, revisión de estado de garantía, coordinación con el Líder de Control de Trabajo, Gerente de Proyecto, talleres de mantenimiento, Oficina de Seguridad, Oficina Ambiental, Departamento de Bomberos, Operations Control Center, COR/ACOR, DPW, proveedores de garantía y representantes del Gobierno, y documentación necesaria para apoyar acciones correctivas, reparación de emergencia, seguimiento de costos, cumplimiento de garantías o notificaciones requeridas. El empleado no deberá realizar actividades de respuesta peligrosa a menos que esté debidamente capacitado, autorizado y equipado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>5. ADDITIONAL DUTIES, CROSS-UTILIZATION, AND SHIFT FLEXIBILITY</b></p> <p>Under the principle of polyvalence, the employee may be required to support work reception, service call desk operations, dispatch support, ArMA processing, GFEBS data entry, DMO entry and tracking, PMO documentation support, PWO/OWO documentation support, excavation permit record support, utility pole permit record support, outage coordination records, warranty program support, warranty DMO routing, warranty record updates, emergency call support, customer notifications, report preparation, manual operations contingency support, and related Base Operations administrative or work management functions when workload, mission, emergency, system outage, audit, reporting, warranty enforcement, or compliance requirements demand additional support. The employee may be scheduled or reassigned to different shifts, including day, evening, night, weekend, holiday, rotating, split, standby, or adjusted shifts, based on operational requirements and contract needs. Shift assignment and cross-utilization shall remain consistent with the employee's training, system</p>           | <p><b>5. FUNCIONES ADICIONALES, POLIVALENCIA Y FLEXIBILIDAD DE TURNOS</b></p> <p>Bajo el principio de polivalencia, se le puede requerir al empleado que apoye recepción de trabajo, operaciones de mesa de llamadas de servicio, apoyo de despacho, procesamiento ArMA, ingreso de datos GFEBS, ingreso y seguimiento de DMO, apoyo de documentación PMO, apoyo de documentación PWO/OWO, apoyo de registros de permisos de excavación, apoyo de registros de permisos de postes de utilidad, registros de coordinación de interrupciones de servicio, apoyo al programa de garantías, enrutamiento de DMO relacionadas con garantías, actualización de registros de garantía, apoyo de llamadas de emergencia, notificaciones a clientes, preparación de reportes, apoyo al plan de contingencia de operaciones manuales y funciones administrativas o de gestión de trabajo relacionadas con Operaciones de Base cuando la carga de trabajo, misión, emergencia, caída del sistema, auditoría, reportes, cumplimiento de garantías o requisitos de cumplimiento demanden apoyo adicional. El empleado</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>permissions, access requirements, company policy, contract requirements, data integrity requirements, security requirements, safety requirements, applicable labor law, and Government direction.</p> <p>The functions, duties, obligations, and responsibilities described in this Position Description are illustrative and not exhaustive and shall not be construed as limiting the Employer's authority to assign additional duties. The employee shall perform any other related, complementary, incidental, administrative, work-reception, service-order, warranty, dispatch-support, customer-service, records-management, data-entry, reporting, permit-record, outage-coordination, emergency-support, facility-support, work-control, or other Base Operations duties reasonably assigned or required by the Employer, whether temporarily or permanently, provided that such duties are compatible with the nature of the position and with the employee's skills, knowledge, experience, training, qualifications, system permissions, access requirements, authorizations, shift requirements, and applicable legal, contractual, data-integrity, confidentiality, security, environmental, and occupational-safety requirements.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>puede ser programado o reasignado a diferentes turnos, incluyendo diurno, vespertino, nocturno, fines de semana, feriados, rotativo, dividido, en espera o ajustado, según requisitos operacionales y necesidades contractuales. La asignación de turnos y utilización cruzada deberá permanecer consistente con la capacitación del empleado, permisos de sistemas, requisitos de acceso, política de la empresa, requisitos contractuales, requisitos de integridad de datos, requisitos de seguridad, requisitos de seguridad industrial, legislación laboral aplicable y dirección del Gobierno.</p> <p>Las funciones, deberes, obligaciones y responsabilidades descritas en el presente Descriptor de Puesto son enunciativas y no limitativas y no deberán interpretarse como una limitación a la facultad de EL PATRONO de asignar funciones adicionales. El empleado deberá realizar cualesquiera otras funciones relacionadas, complementarias, incidentales, administrativas, de recepción de trabajo, órdenes de servicio, garantías, apoyo de despacho, servicio al cliente, gestión documental, ingreso de datos, reportes, registros de permisos, coordinación de interrupciones, apoyo a emergencias, apoyo a instalaciones, control de trabajo u otras funciones de Operaciones de Base que razonablemente le sean asignadas o requeridas por EL PATRONO, ya sea de manera temporal o permanente, siempre que sean compatibles con la naturaleza de su puesto, sus habilidades, conocimientos, experiencia, capacitación, calificaciones, permisos de sistemas, requisitos de acceso, autorizaciones, requisitos de turnos y los requisitos legales, contractuales, de integridad de datos, confidencialidad, seguridad, ambientales y seguridad ocupacional aplicables.</p>                                                                        |
| <p><b>6. EDUCATION, SYSTEM ACCESS, TRAINING, AND EXPERIENCE</b></p> <p>High school diploma or equivalent is required; coursework or experience in office administration, customer service, maintenance administration, logistics, facility maintenance support, information systems, records management, or a related field is preferred. Minimum of one (1) year of experience in service order processing, work reception, dispatch support, customer service, data entry, maintenance administration, warranty tracking, records management, or related administrative work is preferred. Experience supporting a military installation, DPW, base operations, facilities maintenance, ArMA, GFEBS, DMO/PMO/PWO/OWO processing, emergency call reception, customer notifications, permit record support, outage documentation, warranty tracking, warranty documentation, warranty DMO routing, report preparation, TECO/closure support, labor/material/equipment entry support, and COR/ACOR coordination is desirable. The employee must possess working knowledge of service order documentation, customer communication, priority classification, dispatch support procedures, warranty review and routing processes, records control, and applicable safety/security requirements. CAC/NIPR access may be required when assigned to Government systems and requires favorable background adjudication as applicable. Must be able to communicate effectively with Government and contractor personnel in English; bilingual English/Spanish capability is highly desirable.</p> | <p><b>6. EDUCACIÓN, ACCESO A SISTEMAS, CAPACITACIÓN Y EXPERIENCIA</b></p> <p>Se requiere diploma de educación secundaria o equivalente; se prefiere formación o experiencia en administración de oficina, servicio al cliente, administración de mantenimiento, logística, apoyo de mantenimiento de instalaciones, sistemas de información, gestión de registros o un campo relacionado. Se prefiere un mínimo de un (1) año de experiencia en procesamiento de órdenes de servicio, recepción de trabajo, apoyo de despacho, servicio al cliente, ingreso de datos, administración de mantenimiento, seguimiento de garantías, gestión de registros o trabajo administrativo relacionado. Se valora experiencia apoyando una instalación militar, DPW, operaciones de base, mantenimiento de instalaciones, ArMA, GFEBS, procesamiento DMO/PMO/PWO/OWO, recepción de llamadas de emergencia, notificaciones a clientes, apoyo de registros de permisos, documentación de interrupciones de servicio, seguimiento de garantías, documentación de garantías, enrutamiento de DMO relacionadas con garantías, preparación de reportes, apoyo de TECO/cierre, apoyo de entradas de mano de obra/materiales/equipos y coordinación con COR/ACOR. El empleado debe poseer conocimiento práctico de documentación de órdenes de servicio, comunicación con clientes, clasificación de prioridades, procedimientos de apoyo de despacho, procesos de revisión y enrutamiento de garantías, control de registros y requisitos aplicables de seguridad y protección. Acceso CAC/NIPR puede ser requerido cuando sea asignado a sistemas del Gobierno y requiere adjudicación favorable de antecedentes según aplique. Debe poder comunicarse eficazmente con personal del Gobierno y del contratista en inglés; la capacidad bilingüe inglés/español es altamente deseable.</p> |
| <p><b>7. INDUSTRIAL, OCCUPATIONAL, OFFICE, FIELD, AND EMERGENCY SAFETY REQUIREMENTS</b></p> <p>The employee shall strictly comply with all applicable occupational health and safety, industrial safety, office and ergonomic safety, field-verification, warehouse, maintenance-area, construction-site, utility-area, excavation-area, outage-area, traffic-control, electrical, mechanical, hazardous-material, spill-response, environmental, fire-prevention, emergency-response, after-hours work, PPE, housekeeping, and workplace safety policies, procedures, protocols, and instructions established by the Employer, approved SOPs, the worksite, the Government, and applicable authorities. When entering operational, maintenance, construction, utility, solid-waste, project, emergency-response, excavation, outage, restricted, or other field locations in connection with assigned duties, the employee shall wear the designated uniform or professional attire and all required Personal Protective Equipment (PPE), including task- and location-specific protection. Vehicles, heavy machinery, material-handling equipment, construction or utility equipment, powered tools, or specialized equipment shall not be operated unless the employee is properly trained, qualified, licensed or certified when required, assigned, and expressly authorized.</p>                                                                                                                                                                                                   | <p><b>7. REQUISITOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, LABORAL, DE OFICINA, CAMPO Y EMERGENCIAS</b></p> <p>El empleado deberá cumplir estrictamente con todas las políticas, procedimientos, protocolos e instrucciones aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, seguridad industrial, seguridad de oficina y ergonomía, verificación en campo, almacenes, áreas de mantenimiento, sitios de construcción, áreas de utilidades, áreas de excavación, áreas de interrupción de servicio, control de tráfico, electricidad, mecánica, materiales peligrosos, respuesta a derrames, medio ambiente, prevención de incendios, respuesta a emergencias, trabajo fuera de horario, EPP, orden y limpieza y seguridad ocupacional establecidos por EL PATRONO, los SOP aprobados, el lugar de trabajo, el Gobierno y las autoridades competentes. Cuando ingrese a ubicaciones operativas, de mantenimiento, construcción, utilidades, residuos sólidos, proyectos, respuesta a emergencias, excavaciones, interrupciones, áreas restringidas u otras ubicaciones de campo con motivo de sus funciones, deberá usar el uniforme designado o vestimenta profesional y todo el Equipo de Protección Personal (EPP) requerido, incluyendo protección específica según la tarea y ubicación. No deberá operar vehículos, maquinaria pesada, equipos de manejo de materiales, equipos de construcción o utilidades, herramientas motorizadas o equipos especializados sin contar con la capacitación, calificación, licencia o certificación cuando sea requerida, asignación y autorización expresa correspondientes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>8. MILITARY BASE, SYSTEM ACCESS, PHYSICAL SECURITY, AND OPSEC REQUIREMENTS</b></p> <p>Strict compliance with military base access rules, identification and badge requirements, CAC/NIPR credential requirements, escort procedures, restricted and controlled-area limitations, photography and communications restrictions, ArMA and GFEBS access controls, physical-security requirements, information-handling controls, and operational security (OPSEC) guidelines is mandatory.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>8. REQUISITOS DE SEGURIDAD DE BASE MILITAR, ACCESO A SISTEMAS, SEGURIDAD FÍSICA Y OPSEC</b></p> <p>Es obligatorio cumplir estrictamente con las normas de acceso a la base militar, los requisitos de identificación y credenciales, requisitos de credenciales CAC/NIPR, procedimientos de escolta, limitaciones de áreas restringidas y controladas, restricciones de fotografía y comunicaciones, controles de acceso a ArMA y GFEBS, requisitos de seguridad física, controles de manejo de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>The employee shall comply with all additional access and security requirements applicable to work reception, service call records, emergency calls, outage information, facility data, utility information, permit records, warranty files, vendor information, Government systems, system credentials, dispatch information, restricted locations, and other controlled or security-sensitive information. Failure to comply may result in disciplinary action, revocation of system or base access, removal from the worksite, and termination of employment.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>información y directrices de seguridad operativa (OPSEC). El empleado deberá cumplir además con todos los requisitos de acceso y seguridad aplicables a recepción de trabajo, registros de llamadas de servicio, llamadas de emergencia, información de interrupciones, datos de instalaciones, información de utilidades, registros de permisos, archivos de garantías, información de proveedores, sistemas gubernamentales, credenciales de sistemas, información de despacho, ubicaciones restringidas y demás información controlada o sensible de seguridad. El incumplimiento puede resultar en acción disciplinaria, revocación del acceso a sistemas o a la base, retiro del lugar de trabajo y terminación del empleo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>9. CONFIDENTIALITY, DATA AND RECORD INTEGRITY, AND INFORMATION PROTECTION</b></p> <p>The employee shall maintain strict confidentiality regarding all proprietary, confidential, classified, controlled, system-sensitive, procurement-sensitive, pricing-sensitive, operational, security-sensitive, personally identifiable, financial, regulatory, contractual, Government, customer, facility, utility, warranty, vendor, work-control, and company information accessed or learned by reason of the position. This includes ArMA and GFEBS data, CAC/NIPR and system credentials, service order and work-control records, call logs, customer information, emergency-call information, outage data, permit and excavation records, utility information, PM schedules, labor/material/equipment entries, cost data, warranty records, manuals, vendor contacts, expiration data, reports, source-selection information, dispatch notes, facility information, and Government correspondence. Such information shall be used only for legitimate authorized purposes and shall not be disclosed, reproduced, copied, transferred, photographed, recorded, altered, falsified, destroyed, concealed, discussed with unauthorized persons, used for personal benefit, or otherwise made available to unauthorized persons during or after the employment relationship, except as specifically authorized or required by applicable law. All service-order, warranty, permit, dispatch, emergency, outage, labor, material, equipment, closure, and system records shall be complete, accurate, chronological, current, auditable, objective, and truthful. The employee shall comply with all Company, Government, contract, facility, privacy, information-security, records-management, physical-security, data-integrity, OPSEC, and confidentiality requirements applicable to the position.</p> | <p><b>9. CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD DE DATOS Y REGISTROS Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>El empleado deberá mantener estricta confidencialidad respecto de toda información propietaria, confidencial, clasificada, controlada, sensible de sistemas, sensible de adquisiciones, sensible de precios, operativa, sensible de seguridad, de identificación personal, financiera, regulatoria, contractual, gubernamental, de clientes, instalaciones, utilidades, garantías, proveedores, control de trabajo o de la empresa a la que tenga acceso o conozca con ocasión de su puesto. Esto incluye datos de ArMA y GFEBS, credenciales CAC/NIPR y de sistemas, registros de órdenes de servicio y control de trabajo, bitácoras de llamadas, información de clientes, información de llamadas de emergencia, datos de interrupciones, registros de permisos y excavaciones, información de utilidades, cronogramas PM, entradas de mano de obra/materiales/equipos, datos de costos, registros de garantía, manuales, contactos de proveedores, datos de vencimiento, reportes, información de selección de fuentes, notas de despacho, información de instalaciones y correspondencia gubernamental. Dicha información deberá utilizarse únicamente para fines legítimos y autorizados y no podrá ser divulgada, reproducida, copiada, transferida, fotografiada, grabada, alterada, falsificada, destruida, ocultada, comentada con personas no autorizadas, utilizada para beneficio personal ni puesta de cualquier otra forma a disposición de personas no autorizadas durante o después de la relación laboral, salvo autorización específica o disposición legal aplicable. Todos los registros de órdenes de servicio, garantías, permisos, despacho, emergencias, interrupciones, mano de obra, materiales, equipos, cierres y sistemas deberán ser completos, exactos, cronológicos, actualizados, auditables, objetivos y veraces. El empleado deberá cumplir con todos los requisitos de la Empresa, el Gobierno, el contrato, las instalaciones, privacidad, seguridad de la información, gestión documental, seguridad física, integridad de datos, OPSEC y confidencialidad aplicables a su puesto.</p> |