



Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Relaciones Externas
Descripción del Puesto de Trabajo

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Coordinador Servicio de Atención al Usuario

MISIÓN

Establecer los objetivos, procedimientos y gestiones necesarias para dar respuesta a las solicitudes de atención recibidas y dar soporte a la organización territorial en su gestión habitual de atención y recepción al usuario.

FUNCIONES

- Gestionar la recogida de las solicitudes de atención entrantes, asegurando su correcta atención, registro y documentación de las incidencias y sugerencias que corresponde responder al SAU.
- Realizar un seguimiento de los informes periódicos con estadísticas de la actividad realizada en el SAU, supervisando los sistemas de explotación de los datos, para reportar la actividad y propuestas de mejora.
- Gestionar las altas, bajas y las variaciones de las bases de datos de dependencias de la Mutua de acuerdo con los cambios establecidos (tanto humanos como de infraestructuras), para la optimización de la experiencia del cliente interno y externo.
- Supervisar la actualización de la base de datos de las preguntas frecuentes y redactar las respuestas estándar en coordinación con las direcciones funcionales afectadas.
- Supervisar y potenciar las encuestas de satisfacción a trabajadores, empresas y asesorías y su registro con el fin de medir el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios.
- Depurar y modificar la información postal y telefónica de la base de datos de mutualistas y colaboradores con la finalidad de actualizar la base de datos y agilizar los trámites y envíos correspondientes.
- Procurar el mantenimiento y evolución de los canales de comunicación con el usuario tanto en lo que respecta al centro de contacto (contact center) como a las aplicaciones informáticas de soporte.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Coordinador Servicio de Atención al Usuario

REQUERIMIENTOS

PERFIL ACADÉMICO

Ciclo formativo de grado medio en administración o formación equivalente.
Se valorará titulación superior relacionada con tecnologías de la información.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Gestión de equipos. Atención de quejas y reclamaciones. Atención telefónica.

NORMAS / PROCEDIMIENTOS

Conocimiento de MCSS y funcionamiento de Asepeyo. Áreas de conocimiento de administración, afiliación, cotización, contabilidad, contingencias profesionales, contingencias comunes, prevención de riesgos laborales, calidad y medioambiente, etc.

IDIOMAS

Castellano y nivel C de catalán.
Se valorará conocimientos de inglés.

EXPERIENCIA

Mínima de 2 años en puestos de coordinación o supervisión en Call Center, preferiblemente en servicios relacionados con las MCSS.

INFORMÁTICA

Conocimiento avanzado del paquete Office. Se valorará conocimientos de aplicaciones de Call Center.

MOVILIDAD

Puntualmente ámbito nacional.

Relaciones con otros departamentos:

Direcciones Funcionales. Organización Territorial.

Relaciones externas:

Organismos Oficiales (INSS, DGOSS, Departamentos de consumo de las CC.AA., etc.). Proveedores y profesionales externos.