

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Administrativo Dirección de Relaciones Externas

MISIÓN

Desempeñar las funciones administrativas asociadas a las distintas áreas de servicios que componen la Dirección de Relaciones Externas.

FUNCIONES

Las funciones descritas tiene carácter enunciativo, pero no limitativo, pudiendo colaborar con una o más áreas en caso de ser necesario.

En el área de Mutualistas:

- Explotar las bases de datos para efectuar los informes que determine la Dirección de Área de Mutualistas (informe empresa, informe actividades, informe actuaciones, listado pendientes de alta, informe gestión ITCC), para facilitar información sobre la evolución de la Mutua y el mercado a la organización territorial.
- Atender las solicitudes del usuario interno (organización territorial) y resolver las posibles dudas con respecto a las bases de datos y herramientas creadas en el área de desarrollo de nuevos servicios, así como dar traslado de las posibles incidencias que surjan en las herramientas creadas.
- Colaborar en el diseño de nuevos servicios y herramientas orientados al mutualista (e-AT, aplicaciones de gestión, etc.), de acuerdo con las directrices de la dirección de desarrollo de nuevos servicios.
- Dar soporte en todas las tareas administrativas del área de desarrollo de nuevos servicios, de acuerdo con las solicitudes del personal técnico y del responsable de área.

En el área del Servicio de Atención al Usuario (SAU):

- Atender las solicitudes, quejas y reclamaciones de los usuarios que se reciben a través de teléfono, la web, la intranet, correo postal, mensajería instantánea (Chat) y todos aquellos canales que en un futuro se puedan establecer (multicanalidad) a fin de dar respuesta y ofrecer un mejor servicio al usuario.
- Registrar la actividad realizada así como la información que se recibe de la organización territorial para su posterior explotación estadística.
- Depurar y modificar la información postal y telefónica de la base de datos de mutualistas, asesorías y despachos con la finalidad de actualizar la base de datos y agilizar los trámites y envíos correspondientes.
- Detección a través de la gestión de atención al usuario de incidencias que conlleven posibles acciones de mejora a desarrollar, dando traslado al Director del SAU para su valoración, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención al usuario.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Administrativo Dirección de Relaciones Externas

- Recoger las dudas más frecuentes de los usuarios, dando traslado de las mismas a su responsable jerárquico, a fin de dar una respuesta homogénea ante las solicitudes, quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Efectuar las encuestas telefónicas de satisfacción y su registro de acuerdo con las directrices de la dirección del Servicio de Atención al Usuario con el fin de medir el nivel de satisfacción de los mutualistas y usuarios.

En el área de la Oficina de Coordinación de Servicios (OCS):

- Asesorar sobre el funcionamiento de las aplicaciones relacionadas con empresas, autónomos y asesorías.
- Realizar el seguimiento de la gestión de la documentación contractual de las asesorías y su mantenimiento, así como analizar la situación en que se encuentran.
- Dar respuesta a las incidencias operativas relacionadas con la gestión en el Territorio en relación a empresas, autónomos y asesorías.
- Participar en la actualización y comunicación tanto de novedades normativas como propias de la mutua, con la finalidad de mantener al día a empresas y asesorías realizando el envío de mailings personalizados. Todo ello en relación con la DAJ y Dirección de Prestaciones.
- Recabar información respecto de las causas de baja/alta de las empresas de más de 10 trabajadores.
- Elaborar la denuncia del convenio de asociación con mutua y su asociación con una nueva mutua, y enviar éste cese al centro que lo solicitó, con el fin que sea presentado en lugar y forma.
- Dar respuesta adecuada a los requerimientos de las empresas asignadas, colaborando estrechamente con las direcciones funcionales implicadas y con la estructura territorial de la Mutua.
- Coordinar con agilidad la información entre las empresas y los centros asistenciales y otros departamentos de la Mutua afectados para aclarar dudas o consultas.
- Contactar y mantener una relación fluida con la empresa, de acuerdo con los niveles de interlocución acordados entre la empresa y el empleado responsable. Asimismo, remitir informes y listados periódicos.
- Detectar las necesidades de la empresa en todo lo relacionado con los objetivos y procedimientos, facilitándoles las pautas y protocolos de actuación con la finalidad de dar un mejor servicio tanto interno como externo. Insertar los protocolos de empresa en el correspondiente aplicativo, y realizar seguimiento y mantenimiento de los mismos.
- Mantener y actualizar las bases de datos de mutualistas, de modo que sea posible una mayor agilidad al facilitar la información del contacto al cliente interno.
- Gestión de altas de grupos de empresa en las bases de datos corporativas de acuerdo con lo establecido en el manual M-1177.
- Realizar una prospección diaria a través de Gesboes.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Administrativo Dirección de Relaciones Externas

En el área de Diseño Gráfico:

- Diseñar y maquetar los elementos de comunicación corporativa en soporte papel en cualquier formato (folletos, memorias, carteles, invitaciones jornadas, programas jornadas, monografías,...), siguiendo las pautas establecidas en el Manual de Identidad Visual Corporativa y de acuerdo con las demandas de Imagen Corporativa.
- Diseñar y maquetar los elementos de comunicación corporativa en soporte electrónico (oferta de servicios, presentación de la Junta General, presentaciones del 28 de abril, otras presentaciones...), siguiendo las pautas establecidas en el Manual de Identidad Visual Corporativa y de acuerdo con las demandas de Imagen Corporativa.
- Diseñar y maquetar elementos de comunicación corporativa de Internet, siguiendo las pautas establecidas en el Manual de Identidad Visual Corporativa y de acuerdo con las demandas de Imagen Corporativa, para dar difusión a la actividad de la Mutua.
- Coordinar la producción de videos sobre servicios y jornadas de la Mutua en base a los criterios establecidos por la Dirección de Comunicación, a fin de dar difusión a la actividad de la Mutua.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Administrativo Dirección de Relaciones Externas

REQUERIMIENTOS

PERFIL ACADÉMICO

Licenciatura/ Grado o Ciclo formativo de grado medio en administración o formación equivalente

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Se valorará formación relacionada y especializada del área.

NORMAS / PROCEDIMIENTOS

Cumplimiento de instrucciones, circulares y manuales publicados por la entidad.

IDIOMAS

Castellano
Oficiales de la Comunidad Autónoma.

EXPERIENCIA

Experiencia mínima de 1 año en función de similares responsabilidades
Conocimiento del funcionamiento de la Mutua

INFORMÁTICA

Conocimiento/ Dominio de las aplicaciones Office y herramientas informáticas corporativas

MOVILIDAD

No se requiere

Relaciones con otros departamentos:

Direcciones Funcionales y Organización Territorial

Relaciones externas:

Proveedores, Tesorería General de la Seguridad Social