



DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Director de Área Funcional Dirección de Relaciones Externas

En el Área de Mutualistas:

MISIÓN

Diseñar nuevos servicios y desarrollar los procesos internos orientados a gestionar el soporte de todas las áreas de la Mutua relacionadas con la coordinación de servicios para un incremento de la calidad percibida de mutualistas y asesorías.

FUNCIONES

- Proponer, desarrollar e implementar nuevos servicios orientados al cliente externo (mutualistas y asesorías) y mejorar los existentes, para facilitar el trabajo interno y poder ofrecer el mejor servicio.
- Revisar y analizar periódicamente el 'customer journey' con la finalidad de mejorar la experiencia de cliente, y a la eficiencia en los servicios prestados.
- Documentar y realizar los informes de seguimiento periódico sobre los movimientos en materia de afiliación, así como comparativas con el benchmark, estableciendo y realizando un seguimiento de los correspondientes indicadores de medición.
- Dar servicio, asesoramiento técnico y apoyo logístico a las distintas áreas responsables de cometidos relacionados con mutualistas y asesorías.
- Coordinar las acciones de contacto de terceros con la mutua a través de la web corporativa, velando porque tengan una respuesta rápida y coordinada con la organización territorial acompañando el asesoramiento técnico correspondiente.
- Recepción y valoración de las propuestas de participación en licitaciones de mutua, que acordará con la Subdirección General de Territorios y la Dirección Territorial de la delegación responsable.
- Coordinación de acuerdos marco de colaboración con asociaciones e instituciones y centralización de la información para remisión a la Dirección de Asesoría Jurídica para su validación.
- Gestionar los sistemas corporativos de planificación, interlocución y, en su caso, registro de la gestión con empresas.
- Diseñar e impartir las acciones formativas y de acompañamiento para las personas que realicen actividades asociadas a la presentación de ofertas de servicio para el correcto desarrollo de su función y el aseguramiento de los cumplimientos normativos.
- Dirigir y supervisar al equipo de la oficina de coordinación de servicios, potenciando la satisfacción de las empresas asignadas y velando por la máxima coordinación e información con la organización territorial de la mutua.
- Colaborar con la Dirección de la empresa garantizando entornos seguros y saludables para empleados, usuarios, asesorías y despachos en coherencia con la Política de Seguridad y Salud, así como con lo establecido en el Plan de Prevención de Asepeyo.



DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Director de Área Funcional Dirección de Relaciones Externas

En el Área de Comunicación Corporativa:

MISIÓN

Establecer los objetivos y políticas de imagen y comunicación de la Mutua, así como dirigir y supervisar su implantación. Diseñar, planificar y desarrollar contenidos y canales dirigidos a difundir la actividad de la Mutua, priorizando la innovación y la acción social de la Mutua.

FUNCIONES

- Gestionar y supervisar la comunicación con los diferentes públicos con los que la Mutua se relaciona: empleados, medios de comunicación, medios sociales, clientes, usuarios y colaboradores.
- Definir y potenciar la imagen corporativa, su identidad y potenciar la reputación de la mutua
- Generar contenidos que permitan incrementar el conocimiento y reputación de la Mutua con el objetivo de incrementar su visibilidad en la sociedad y con nuestros grupos de interés.
- Organizar los actos institucionales y de representación de la Mutua (Junta General de Mutualistas y Premios a las mejores prácticas preventivas) de acuerdo con las pautas de identidad corporativa establecidas.
- Coordinar y redactar el informe anual y la memoria de sostenibilidad de la Mutua, de los hospitales propios y de la Comisión de Prestaciones Especiales de la Mutua.
- Supervisar y generar contenidos multimedia que se adapten a las necesidades de los grupos de interés de la mutua.
- Promover y potenciar la presencia de la mutua en canales digitales, actividad y contenidos web, uso de las redes sociales profesionales y presencia en los medios on-line.
- Mantener actualizado el código de comunicación y los canales con sus grupos de interés, así como liderar los proyectos de mejora en la comunicación con los mismos.
- Supervisar y coordinar al equipo del área de comunicación, y fomentar la gestión del conocimiento y la implicación y satisfacción del equipo.
- Realizar el análisis periódico de indicadores de seguimiento y actividad de los canales de comunicación de la mutua con sus grupos de interés
- Colaborar con la Dirección de la empresa garantizando entornos seguros y saludables para empleados, usuarios, asesorías y despachos en coherencia con la Política de Seguridad y Salud, así como con lo establecido en el Plan de Prevención de Asepeyo.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Director de Área Funcional Dirección de Relaciones Externas

REQUERIMIENTOS

<u>PERFIL ACADÉMICO</u> Titulado Universitario Superior / Grado <u>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</u> Se valorará: Formación Especializada y Directiva M. B. A. Master en Comunicación Técnicas de negociación <u>NORMAS / PROCEDIMIENTOS</u> Cumplimiento de instrucciones, circulares y manuales publicados.	<u>IDIOMAS</u> Castellano Oficiales de la comunidad autónoma Se valorarán conocimientos de inglés <u>EXPERIENCIA</u> Experiencia mínima de 3 años en función de Dirección <u>INFORMÁTICA</u> Conocimiento/ Dominio de las aplicaciones Office y herramientas informáticas corporativas. <u>MOVILIDAD</u> Ámbito nacional.
---	---

Relaciones con otros departamentos:

Organización Funcional, Organización Territorial y Hospitales.

Relaciones externas:

Proveedores, mutualistas, Asesorías y despachos, Administraciones Públicas, colegios y colectivos profesionales, asociaciones empresariales y sindicales, organismos universitarios y culturales.

Comités / Comisiones a los que pertenece:

Participarán en cuantos comités les corresponda, en función de los cometidos en cada momento.