

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Director Funcional de Relaciones Externas

MISIÓN

Establecer los objetivos y políticas de imagen y comunicación de la Mutua, así como dirigir y supervisar su implantación. Diseñar y mantener, en colaboración y coordinación con las diferentes direcciones afectadas, y con la organización territorial, la gestión de nuevas formas en la prestación de servicios orientados a toda la organización, mutualistas, colaboradores y usuarios a partir de las necesidades detectadas.

FUNCIONES

- Definir los objetivos y políticas de comunicación de la Mutua.
- Dirigir y supervisar el desarrollo de la comunicación externa, la web corporativa y la producción de contenidos.
- Dirigir y supervisar el Servicio de Atención al Usuario.
- Gestionar la coordinación de servicios, asegurando que se da respuesta a las solicitudes de los usuarios, mutualistas, asesorías y despachos y que se resuelve al nivel que proceda cada petición.
- Diseñar e impulsar el desarrollo de nuevos servicios o procedimientos orientados a mutualistas, colaboradores y usuarios.
- Dirigir y coordinar las herramientas digitales de relación con mutualistas, colaboradores y usuarios.
- Reportar y facilitar información periódica respecto al estado y evolución de la comunicación y prestación de servicios.
- Liderar, en coordinación con todas las áreas implicadas, la transformación digital del servicio a mutualistas, usuarios y asesorías, diseñando y desarrollando productos digitales.
- Revisar la oferta de servicios a empresas, autónomos y asesorías valorando la situación actual, mediante contactos y escucha activa del cliente así como con personal de la mutua.
- Asumir la coordinación funcional y técnica de la unidad de absentismo y siniestralidad para el desarrollo de las funciones establecidas en el manual 1349, en coordinación con las direcciones territoriales y funcionales. Así mismo, la organización territorial gestionará jerárquicamente la operativa de la unidad con las empresas.
- 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.



REQUERIMIENTOS

<u>PERFIL ACADÉMICO</u> Titulado Universitario de Grado Superior. Estudios específicos en Comunicación. <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 Preferentemente idiomas oficiales en cada comunidad autónoma Valorable otros idiomas <u>EXPERIENCIA</u> Experiencia mínima de 5 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:

En general, Organización Territorial y Funcional.

Relaciones externas:

Relaciones con Mutualistas, Asesorías y despachos, Colegios profesionales, Medios de comunicación, y proveedores de servicios.

Comités / Comisiones a los que pertenece:

Comité de Coordinación territorial
Participará a cuantos comités le corresponda, en función de los cometidos en cada momento.