



DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Coordinador Autonómico de Relaciones Externas

MISIÓN

Desarrollar, impulsar y liderar iniciativas en la Comunidad Autónoma, que supongan un incremento de valor al cliente externo / interno. Asegurar el cumplimiento de los objetivos y políticas de imagen y comunicación de la Entidad en línea con su filosofía corporativa y dirigir y supervisar su implantación en el territorio.

FUNCIONES

Relaciones Externas

- Colaborar en la elaboración de ofertas de servicios en concursos públicos y grandes empresas multisectoriales.
- Asegurar que se da cumplida respuesta a las quejas y reclamaciones, junto con el Servicio de Atención al Usuario, a fin de conseguir un alto nivel de satisfacción de mutualistas, colaboradores y usuarios.
- Liderar el comité de orientación al usuario de la Comunidad.
- Promocionar el desarrollo de procedimientos orientados a mutualistas, colaboradores y usuarios, dando traslado a las direcciones funcionales autonómicas implicadas, a fin de dar el servicio requerido y satisfacer las necesidades de estos.
- Elaborar y coordinar el plan de mejora de la calidad del servicio del territorio en base a los objetivos establecidos por la Mutua.
- Promover la participación activa del personal en la mejora de la prestación de los servicios..
- Gestionar las relaciones externas con instituciones (Colegios profesionales, Asociaciones empresariales, Universidades,..)

Comunicación

- Coordinar la realización de los elementos de comunicación corporativa en la comunidad autónoma de su competencia (folletos, carteles, invitaciones a actos, programas jornadas, monografías,...), de acuerdo con las necesidades de la organización territorial para dar difusión a la actividad que hace la Mutua.
- Coordinar los eventos en la comunidad autónoma de su competencia (organización de jornadas, convenciones internas, inauguraciones de centros,...), de acuerdo con las necesidades de la organización territorial, para dar difusión a la actividad de la Mutua asegurando que se sigue la pauta de identidad corporativa de Asepeyo.
- Coordinar acciones de prensa con los medios locales para dar difusión a la actividad de la Mutua en su ámbito de competencia.
- Asesorar a los directores de centro asistencial en el diseño e implantación de acciones de comunicación locales con mutualistas (mailings, jornadas,...), procurando que dichas acciones respondan a la pauta corporativa establecida y que se optimizan los costes sin renunciar a la eficacia y eficiencia comunicativa.
- Negociar con proveedores locales de servicios de comunicación y optimizar los costes.



DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Coordinador Autonómico de Relaciones Externas

Respecto al Proyecto PROAS:

MISIÓN

Coordinar funcionalmente el diseño, implantación y seguimiento de los procedimientos asociados a los procesos de admisión y recepción que se realizan en las delegaciones de la Mutua, con el objetivo de mantener un servicio profesional y de alta calidad en la atención a usuarios y mutualistas.

FUNCIONES

- Impulsar y desarrollar el proyecto PROAS en la Comunidad.
- Respecto al área de recepción, velar por la creación y mantenimiento de todos los procedimientos y herramientas necesarias para su actividad habitual (protocolos de atención telefónica, tratamiento de las llamadas recibidas, recepción, documentación de paquetería, etc.).
- Respecto al área de admisión: garantizar la validez y la correcta aplicación de los protocolos de atención a los usuarios que puedan presentarse en nuestras delegaciones para una más correcta determinación de la contingencia.
- Realizar el seguimiento de los objetivos relacionados con el puesto de admisión, atención al usuario y desbordamiento de llamadas, estableciendo medidas correctoras para las desviaciones existentes.
- Coordinar con las coordinaciones autonómicas PROAS la homogeneización y correcta realización del proceso de admisión y recepción en las delegaciones de la Mutua, así como la imagen de los centros de forma que respondan a los estándares acordes con las expectativas de la calidad del servicio. Para ello, se convocará el Comité de Coordinación Proyecto Proas y se realizará el seguimiento de los acuerdos que allí se tomen.
- Definir el material corporativo que debe de haber en disponibilidad en las delegaciones necesarios para facilitar una correcta información al paciente.
- Diseñar el programa formativo para las personas que realicen actividades asociadas al proyecto PROAS para el correcto desarrollo de los trabajos de recepción y admisión y sus competencias.
- Coordinar funcionalmente la implantación de las herramientas de soporte a la gestión de los gestores PROAS.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Coordinador Autonómico de Relaciones Externas

REQUERIMIENTOS

<u>PERFIL ACADÉMICO</u> Licenciatura (preferiblemente ADE o Comunicación) <u>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</u> <u>NORMAS / PROCEDIMIENTOS</u> Reglamento de Colaboración de las Mutuas <u>IDIOMAS</u> Castellano Preferentemente idiomas oficiales en cada comunidad autónoma	<u>EXPERIENCIA</u> Experiencia de 2 años en Administración de Empresas o Departamento de Comunicación. <u>INFORMÁTICA</u> Conocimiento / Dominio de las aplicaciones Office y herramientas informáticas corporativas. <u>MOVILIDAD</u> En su ámbito territorial.
--	--

Relaciones con otros departamentos:

Direcciones Funcionales y Organización Territorial de su ámbito de competencia.

Relaciones externas:

Proveedores de servicios, Colegios profesionales, Asociaciones empresariales

Comités / Comisiones a los que pertenece:

Comité Autonómico Territorial, Comité de orientación al usuario, Comité autonómico de calidad