

ÁREA ADMINISTRATIVA (Organización Territorial)

DENOMINACIÓN PUESTO DE TRABAJO

Gestor Asepeyo

MISIÓN

Ofrecer, desde el propio centro asistencial, atención personalizada, ágil y profesional al asesor, gestionando y tramitando adecuadamente cualquier petición, consulta, queja o demanda recibida, con la finalidad de facilitar al asesor una solución eficaz a las cuestiones planteadas, en tiempo y forma, dando soporte a la gestión de los trámites administrativos relativos a su cartera de mutualistas y apoyo a la dirección del centro en las cuestiones que puedan surgir en la prestación del servicio.

FUNCIONES PRINCIPALES

Con carácter enunciativo, pero no limitativo, las siguientes:

• Asesoramiento e información de servicios:

Asesorar, de forma cualificada y personalizada, sobre temas relativos a la actividad de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social que afecten a los asesores y sus clientes mutualistas, así como sobre trámites administrativos y servicios de la Mutua.

Dar soporte en los procesos informáticos: e-at, e-colaborador, accesos Web, etc. y coordinar las respuestas sobre consultas legales y técnicas relacionadas con nuestra actividad.

Facilitar información personalizada sobre los productos y servicios de la Mutua y trámites administrativos e informar sobre los servicios, novedades legislativas y actividades de la mutua (prevención, prestaciones especiales, web, herramientas on line, etc.).

Informar a los asesores sobre el programa de Ayudas Sociales de la Mutua, asesorándoles sobre los tipos de ayuda a solicitar para trabajadores de su cartera susceptibles de recibirla.

Informar telefónicamente a los nuevos mutualistas aportados por el asesor, sobre los servicios generales que ofrece la mutua, los centros asistenciales de referencia para atención a sus trabajadores y procedimientos en caso de accidente laboral.

• Gestión de la comunicación:

Identificar y conocer aquellos temas o cuestiones de interés especial para el asesor respecto a su actividad y la gestión de las Mutuas y la Seguridad Social.

Mantener actualizadas las BB.DD. de asesores y sus empresas.

Potenciar el uso por parte de los asesores de nuestros canales de comunicación corporativos y herramientas virtuales: página web, blog, petitorios on-line, e-at, e-colaborador, etc.

Verificar la correcta asignación de la cartera de mutualistas y autónomos.

Valorar la percepción del nivel de satisfacción del asesor, mediante entrevistas y encuestas personalizadas, con el fin de ofrecer una respuesta adecuada a las expectativas y necesidades de nuestra cartera de asesores.

Recoger y tramitar las posibles sugerencias de mejora recibidas de los asesores.

Ofrecer una respuesta ágil a las peticiones que se reciban, comprobando en todo momento la corrección y actualización de la información remitida.

• **Resolución de incidencias:**

Colaborar con eficiencia en la resolución de incidencias relativas a las distintas áreas de gestión de la Mutua: pago delegado, prestaciones (extinciones y suspensiones) y cualquier otra que les surja a sus empresas y autónomos, así como atender quejas, sugerencias, reclamaciones, etc., siempre en coordinación con el director del centro asistencial y el SAU.

• **Soporte en los trámites administrativos:**

Dar soporte en la gestión de las prestaciones sanitarias y económicas con el fin de facilitar los trámites al asesor.

Facilitar aquellos documentos y formularios más habituales, relativos a la gestión de las prestaciones y servicios de la Mutua.

Gestionar las consultas y solicitudes referidas al Sistema de Incentivos por baja siniestralidad según R.D. 404/2010, en colaboración con la Dirección de Prevención y cualquier otra actividad orientada a dar servicio al canal asesor.

• **Soporte a la formalización de nuevos acuerdos con asesorías:**

Gestionar el alta de nuevos asesores, facilitando al director del centro asistencial la documentación necesaria para la formalización del acuerdo de colaboración.

• **Coordinación interna con otros departamentos, áreas técnicas y funcionales:**

Favorecer la coordinación entre las distintas áreas funcionales de la Mutua y la dirección del centro asistencial, con el fin de que se notifiquen mutuamente las informaciones trasladadas al asesor a través de los distintos canales de comunicación.

Colaborar con el director del centro asistencial con el fin de coordinar la información procedente de las distintas direcciones técnicas y funcionales, para dar una respuesta personalizada al asesor en las cuestiones que nos pueda plantear.

Garantizar la idoneidad de la información trasladada, apoyándose en los conocimientos especializados de las distintas áreas.

Coordinar las distintas solicitudes con los departamentos correspondientes.

• **Difusión de las actividades del sector:**

Tener al corriente a los asesores sobre las jornadas, charlas y eventos en relación a temas que se hayan identificado como de su interés.

Facilitar al asesor su participación en los distintos eventos que puedan ser de interés, tanto los promovidos por la Mutua, Administración y otras organizaciones.