

Dirección de Relaciones Externas

Normas funcionales

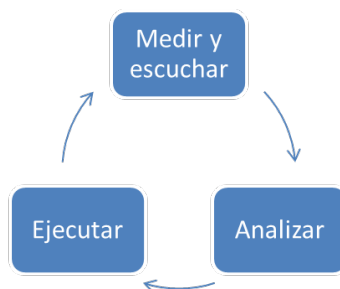
1. Introducción

Las presentes normas funcionales nacen con la voluntad de centrar los esfuerzos de la Dirección de Relaciones Externas en nuestros grupos de interés, y que todas nuestras acciones tengan como denominador común proporcionar la mejor experiencia de usuario posible, a la vez que una gestión eficiente y ajustada al marco normativo que nos afecta.

2. Misión de la Dirección de Relaciones Externas

Gestionar los procesos que rigen la relación con nuestros grupos de interés externos y sus herramientas asociadas.

En síntesis, y en relación a los grupos de interés que nos afectan, los procesos que se desarrollan en la Dirección de Relaciones Externas dan cumplimiento al siguiente esquema:



3. Funciones de la Dirección de Relaciones Externas

Las funciones desarrolladas se agrupan en cuatro bloques, en función de la finalidad que cumplen:

1. Análisis continuado de los procesos vigentes:

Establecimiento de indicadores y objetivos, realización de métricas y análisis, y garantizar la escucha continuada de los grupos de interés

2. Ingeniería y reingeniería de los procesos vigentes:

Identificación de todos los procedimientos ya existentes, y los procesos necesarios para implementar mejoras y adaptaciones

3. Desarrollo de nuevos procesos (I+D+i)

Procedimientos establecidos para el desarrollo de nuevos procesos y herramientas.

4. Centros de Contacto Corporativos

Centros corporativos de atención directa al usuario externo

3.1 Análisis continuado de los procesos vigentes

Análisis del viaje del usuario en cada proceso de relación con la Mutua

- Identificación y mantenimiento de los **puntos de contacto** que definen el viaje del usuario en cada proceso¹.
- Identificación de los **puntos críticos** del viaje del usuario diseñado.

Análisis de la experiencia de usuario de cada grupo de interés

- **Revisión continuada de la respuesta**, en cada punto de interacción del usuario con las herramientas y procesos.
- Inserción de **encuestas automatizadas**, para la **valoración** del uso y **experiencia** percibidas por el usuario de las herramientas y procesos.

Métricas y monitorización

- Identificación de **indicadores**, establecimiento de los **valores objetivo** y su explotación, para el **seguimiento** de los procesos, tanto los ya implantados como los nuevos desarrollos.
- Aplicación de **encuestas de satisfacción**, generalistas y específicas, y a través de diferentes canales, dirigidas a los usuarios de cada grupo de interés.

Los **resultados y conclusiones** de los análisis, monitorizaciones y seguimientos realizados son la base para **la toma las decisiones** y aplicación de las **medidas necesarias** para nuevos desarrollos, ajustes de los procesos, e incluso la desestimación de aquellos que hayan quedado obsoletos.

3.2 Ingeniería y reingeniería de procesos existentes

Procesos de impacto interno:

- Definir los criterios de **imagen de la marca e identidad corporativas** para su uso en elementos de comunicación y en equipamientos de la mutua.

¹ Situaciones de relación directa del usuario con la Mutua, como por ejemplo, un visitante de la web corporativa, contacto del mutualista con su Gestor Asepeyo, proceso de alta en la Mutua de un nuevo mutualista, relación de un paciente con su centro asistencial u hospital, gestión de trámites por parte de un mutualista, etc., y que representan una oportunidad de fidelización y de posicionamiento de la marca Asepeyo

- Establecer las pautas para la creación y actualización de los **documentos informativos y promocionales**, tanto propios como bajo demanda del resto de direcciones.
- Diseñar de los **planes anuales de comunicación** para la **promoción interna** de acontecimientos periódicos, noticias, eventos, lanzamiento de mejoras de herramientas y procesos y nuevos desarrollos, cuyo usuario final sea algún perfil de los grupos de interés externos.
- Establecimiento de **criterios y pautas** de actuación para la **asociación** de nuevas empresas y **adhesión** de nuevos autónomos (procesos abiertos de licitación y cambios sin licitaciones).
- Diseño de los **programas formativos** de los perfiles **Gestor Asepeyo y Proas**, (ambos con relación e interacción directa con los grupos de interés externos).
- Mantenimiento de la **información interna** puesta a disposición, sobre los **acuerdos de colaboración** con otras mutuas, para la prestación de asistencia sanitaria.
- Establecer criterios para el **desarrollo de las herramientas de uso interno** con afectación directa a los procesos con los grupos de interés externos.

Procesos de impacto externo

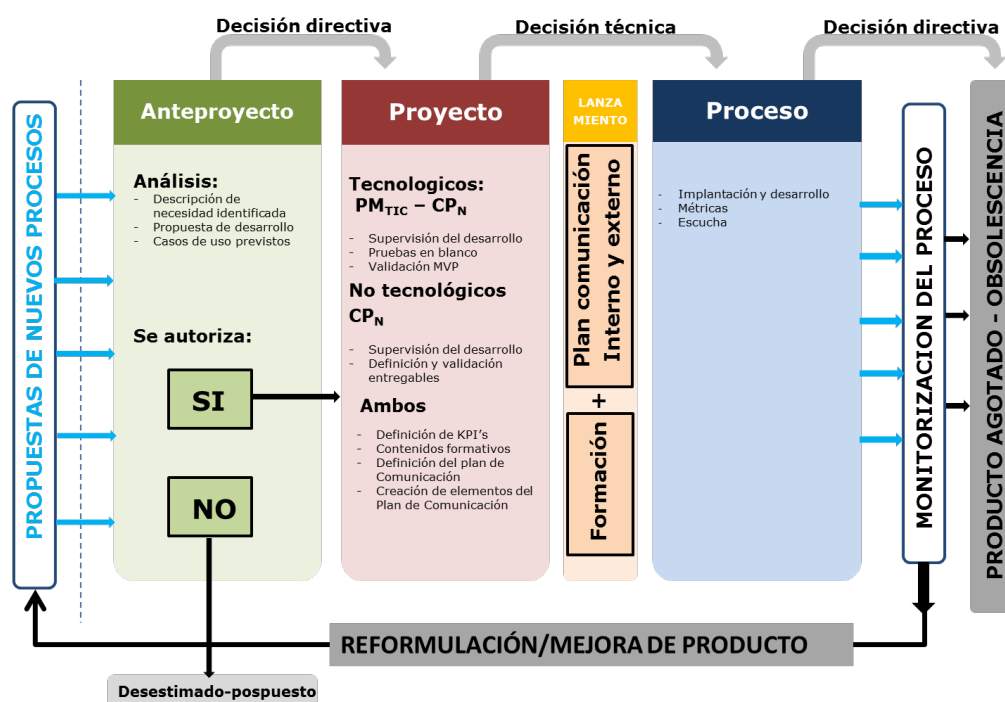
- Diseño del plan operativo anual para la **difusión de información al exterior**, y su gestión en redes sociales, mailings masivos periódicos y medios escritos y digitales (según el tipo de contenido).
- Identificación de **nuevos canales y vías de comunicación emergentes** en la sociedad y su implantación en la mutua.
- Establecimiento de criterios para la creación del contenido y difusión de **información relativa a eventos y datos propios de la Mutua**, de interés para los grupos de interés externos y para la sociedad en general.
- Diseño y coordinación del procedimiento de **Comunicación corporativa ante una situación de crisis**.
- Organización de **eventos corporativos de interés**, en el marco de actuación de la Mutua.
- Registro y mantenimiento de los **acuerdos corporativos con asociaciones e instituciones**.
- Definir los criterios para la firma de los **acuerdos de colaboración** con las **asesorías laborales** y la asignación de las claves de acceso a la plataforma AOV.
- Definición de los **criterios** para el desarrollo y evolución de las siguientes **herramientas** a disposición de **usuarios externos**:
 - **Asepeyo Oficina Virtual y la app asociada Asepeyo empresas**
 - **Asepeyo Oficina Virtual y la app asociada Asepeyo asesorías**

- Asepeyo Oficina Virtual y la app asociada Mi Asepeyo
- Análisis Dinámico de Datos
- Informe de Empresa
- Comunicación automatizada específica a mutualistas: e-AT, e-CC
- Entrega centralizada de los documentos de afiliación y dossier de bienvenida a nuevos mutualistas
- Suscripción al canal mailing informativo de la Mutua

El análisis de situación y decisiones sobre la evolución de estas herramientas se llevan a cabo en el **Comité Técnico de Cliente Digital**, presidido por la Dirección de Relaciones Externas.

3.3 Nuevos procesos (I+D+i)

Como resultado del **análisis continuo** identificado en el apartado **3.1 Análisis continuo de procesos** y de la **planificación estratégica** de la Mutua, se hacen las propuestas de nuevos procesos y mejoras sustanciales de los existentes. El esquema que se sigue es el desarrollado a continuación:



Anualmente se diseñará un **plan operativo** en el que queden registrados los nuevos desarrollos autorizados y sobre los que se trabajará durante el ejercicio que se inicie en cada momento.

Este plan operativo se publicará mediante circular, con periodicidad anual y caducidad bianual.

3.4 Centros de contacto corporativos

Web pública corporativa

La web pública corporativa se gestiona desde el **Comité Técnico de Desarrollo Web**, presidido por la Dirección de Relaciones Externas, donde se analizan las **métricas de impacto**, se plantea la **inclusión y modificación de contenidos**, y se coordinan las siguientes tareas:

- Creación integral del **mensaje adecuado para cada grupo de interés**, coordinando el diseño del continente y el mensaje del contenido entre las diferentes áreas implicadas.
- Creación de **información y eventos específicos de interés**, para su publicación mediante este canal.
- Elaboración de **artículos de interés** y su publicación en los diferentes **blogs temáticos** de acceso desde la web.
- Elaboración de **noticias de interés** y su publicación en la entrada “sala de prensa” contenida en la web.
- Creación de **llamadas a la acción**, acordes con la gestión de la Mutua, que permiten al usuario externo establecer **interacción con la Mutua**, y la gestión y el mantenimiento de los registros generados de esa interacción.

Oficina de Coordinación de Servicios

- **Asesorar** a los usuarios de las empresas específicamente asignadas sobre el **funcionamiento de las herramientas** a su disposición.
- **Dar respuesta a las incidencias operativas** relacionadas con la gestión en el Territorio, en relación con las empresas mutualistas, autónomos y asesorías específicamente asignadas.
- Atender la **gestión administrativa** relativa a las empresas mutualistas específicamente asignadas, de forma **centralizada**, como apoyo directo a la estructura territorial de la Mutua.
- **Coordinar** con agilidad la **información** entre las empresas, los centros asistenciales y las direcciones funcionales de la Mutua implicadas para aclarar dudas o consultas.
- Asignación de codificación para la **creación de grupos de empresa** y su mantenimiento.

Toda la **actividad** realizada por la **Oficina de Coordinación de Servicios** queda **registrada** en la aplicación de uso interno (Pin Fase) para su explotación y análisis, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, tal como se explica en el punto **3.1 Análisis continuo de procesos**

Servicio de Atención al Usuario

- Gestionar la recogida de las **solicitudes de atención** entrantes, asegurando su correcta resolución, registro y documentación, así como derivación a otras áreas cuando proceda.
- Proporcionar, con periodicidad mensual, **estadísticas de las solicitudes de atención recibidas** en el servicio, supervisando los sistemas de explotación de los datos.
- Proporcionar estadísticas sobre las **consultas realizadas** en las solicitudes de atención para su **inclusión** en la batería de “**preguntas frecuentes**”, ubicada en la web pública corporativa. Elaborar la propuesta de **respuesta adecuada**, recabando la información de las direcciones implicadas.
- Preparar los listados semanales con la **población de usuarios pacientes a encuestar**, así como su envío al encuestador, para la medición del nivel de satisfacción usuarios. Recepción y preparación de la publicación de los resultados obtenidos.
- Mantenimiento de la **información postal y telefónica** de las **bases de datos de mutualistas y colaboradores**, con la información proporcionada por los usuarios atendidos en la diferentes solicitudes de atención.
- Mantenimiento y **evolución de los canales de comunicación con el usuario**, tanto en lo que respecta al propio centro de contacto, como a las herramientas de soporte.

Toda la **actividad** realizada por el **Servicio de Atención al Usuario** queda **registrada** en la aplicación de uso interno (Pin Fase) y en la aplicación de acceso a toda la organización (SAU) para su explotación y análisis, con el objetivo de identificar, tanto **acciones de mejora** para la subsanación de **incidencias recurrentes** o potencialmente recurrentes, como oportunidades de mejora de la propia **experiencia de usuario y de sus expectativas**, tal como se explica en el punto **3.1 Análisis continuo de procesos**.

Coordinación PROAS

- Diseñar y mantener todos los **procedimientos y herramientas** necesarias para la actividad habitual del **área de recepción** de los centros asistenciales y hospitales de la Mutua actividad habitual: protocolos de atención telefónica, tratamiento de las llamadas recibidas, recepción, documentación de paquetería, etc.
- Revisión continuada de los **protocolos de admisión** para verificar, tanto su **validez** como su **correcta aplicación** para garantizar, al máximo posible, la correcta **determinación de la contingencia** en el puesto de admisión.
- Supervisar, junto con los coordinadores de la función PROAS a nivel autonómico, la **uniformidad en los procesos de admisión y recepción** de las delegaciones de la Mutua.
- Convocar el Comité de Coordinación Proas y realizar el seguimiento de los acuerdos pactados.

- Mantenimiento y evolución del **contenido** accesible desde el **Portal Proas**
- Coordinar la implantación de las **herramientas de soporte** a la gestión de los **gestores PROAS**.

4. Organización

Para el correcto desarrollo de los procesos identificados, la Dirección de Relaciones Externas se estructura en **tres áreas diferenciadas**, en función del grupo de interés al que se dirigen preferentemente sus acciones:



4.1 Área de Comunicación Corporativa

Misión

Potenciar la **imagen de marca** que se quiere proyectar, proporcionando una **comunicación ágil, eficaz y transparente**, mediante los elementos y canales de comunicación adecuados.

Funciones

- Explotación y análisis de los indicadores de impactos en los públicos y canales definidos.
- Monitorización de los públicos de interés en los diferentes canales abiertos y redes sociales, así como identificación de nuevos canales emergentes de interés.
- Diseño y ejecución del calendario editorial y del plan operativo anual de comunicación para los canales establecidos (medios escritos, medios digitales y redes sociales) así como acciones de difusión no planificadas, fruto de la situación y acontecimientos de cada momento.
- Adaptación de los artículos y contenidos creados por las direcciones técnicas para su publicación en los blogs, optimizando el posicionamiento.

- Diseño de la imagen y adaptación del estilo comunicativo a la web corporativa, de los contenidos definidos por las áreas de negocio responsables de los grupos de interés correspondientes a cada perfil, y del menú de necesidades identificadas.
- Creación y ejecución de los planes y campañas de comunicación para lanzamientos específicos, tanto internos como externos, cumpliendo los objetivos definidos por el área de negocio para cada campaña.
- Elaboración de elementos y documentos escritos, así como material multimedia, cumpliendo el objetivo y mensaje definido por las direcciones demandantes.
- Creación y mantenimiento de los elementos de identidad e imagen corporativos, bajo los criterios establecidos, para su uso en documentos y equipamientos.
- Elaboración de la memoria anual de sostenibilidad: ideación y creación de la línea gráfica, corrección y adaptación de los contenidos, garantizando el cumplimiento de los estándares GRI, proporcionados por la Dirección de calidad
- Coordinación de todos los aspectos que afecten a la imagen en la organización de eventos corporativos, especialmente en la Junta General de mutualistas.
- Dar el apoyo y asesoramiento necesarios, en temas relacionados con la comunicación e imagen corporativa, a las direcciones que lo precisen.
- Mantenimiento y evolución de la herramienta de **envío masivo de email** (con autorización explícita del suscriptor) de suscripción libre para **usuarios externos**.

4.2 Área de Mutualistas

Misión

Implantar y **desarrollar** eficientemente las **herramientas y procesos** que afectan a empresas asociadas, autónomos adheridos y asesores laborales, procurando **la mejor experiencia de usuario** posible.

Funciones

- Organización de **acciones periódicas de escucha activa** directa, con participación del usuario externo y en colaboración con la Organización Territorial, para la **verificación** del viaje del usuario y detección de puntos críticos
- **Monitorización** del funcionamiento de las herramientas y procesos dirigidos a sus grupos de interés
- Explotación y análisis de los **indicadores** definidos para la verificación del grado de **implantación y contribución a resultados** de las herramientas y procesos.
- Realización y análisis de **encuestas**, a sus grupos de interés, de satisfacción, de motivos de baja de empresas, y encuestas automatizadas sobre las funciones de las herramientas para su valoración, así como **explotación de los registros** de actividad generados con usuarios externos de sus grupos de interés. Todo ello para proponer **mejoras, adaptaciones y nuevos procesos**.

- Dirección del centro de comunicación corporativo “**Oficina de Coordinación de Servicios**”.
- Coordinación del procedimiento interno para la **participación en licitaciones** públicas y privadas para el **cambio de mutua**.
- Revisión continuada para la **actualización de contenidos** del manual de servicios y elementos relacionados **para su difusión**, de los dossiers de bienvenida específicos para cada grupo de interés y de la información y elementos contenidos en la web corporativa, dirigidos a sus grupos de interés.
- Seguimiento de los indicadores de conversión y coordinación de las acciones necesarias por parte del Organización Territorial, para dar respuesta a las solicitudes de acción de usuarios de la web corporativa.
- Ejecución del **programa formativo del perfil Gestor Asepeyo**, para garantizar la correcta implantación de las herramientas y servicios en los mutualistas.
- Mantenimiento y evolución de la **aplicación de gestión de acreditación de usuarios externos** SEA, en colaboración con el Área usuarios, para el acceso a la plataforma Asepeyo Oficina Virtual.
- Gestión de la documentación relativa a los **acuerdos de colaboración** firmados con las **asesorías laborales** y su mantenimiento, hasta la efectiva asignación de las claves de acceso a la plataforma AOV.
- Mantenimiento y evolución de las siguientes **herramientas** a disposición de **usuarios externos**:
 - **Asepeyo Oficina Virtual y la app asociada Asepeyo empresas**
 - **Asepeyo Oficina Virtual y la app asociada Asepeyo asesorías**
 - **Análisis Dinámico de Datos**
 - **Informe de Empresa**
 - **Comunicación automatizada específica a mutualistas: e-AT, e-CC**
 - **Entrega centralizada de los documentos de afiliación y dossier de bienvenida a nuevos mutualistas**
- Ejercer la secretaría del **Comité Técnico de Cliente Digital**, presidido por la Dirección de Relaciones Externas

4.3 Área de Usuarios

Misión

Implantar y desarrollar eficientemente las herramientas y procesos que afectan al trabajador protegido, procurando la mejor experiencia de usuario posible.

Funciones

- Organización de **acciones periódicas de escucha activa** directa, con participación del trabajador protegido y en colaboración con la Organización Territorial, para la **verificación** del viaje del usuario y detección de puntos críticos

- **Monitorización** del funcionamiento de las **herramientas y procesos** dirigidos al trabajador protegido
- Explotación y análisis de los **indicadores** definidos para la verificación del grado de **implantación y contribución a resultados** de las herramientas y procesos dirigidos al trabajador protegido.
- Realización y análisis de **encuestas** de satisfacción y encuestas automatizadas sobre las funciones de las herramientas para su valoración, así como **explotación de los registros** de actividad generados con usuarios externos de su grupo de interés. Todo ello para proponer **mejoras, adaptaciones y nuevos procesos**.
- Dirección del centro de comunicación corporativo “**Servicio de Atención al usuario**”.
- Preside el Comité de Coordinación **PROAS**, que coordina este perfil a nivel nacional, para el mantenimiento y optimización de los procesos que le son propios.
- Revisión continuada, para su **actualización**, del documento dirigido a trabajadores protegido del dossier de bienvenida, de la carpeta “**Mi dossier**” y su contenido, y de la información y elementos de la web corporativa, dirigidos al trabajador protegido, incluida la batería de “preguntas frecuentes” .
- Diseño y ejecución del **programa formativo del perfil Proas**, para garantizar la correcto uso y aplicación de los procesos que le son propios.
- Mantenimiento y evolución de la **aplicación de gestión de acreditación de usuarios externos** SEA, en colaboración con Área Mutualistas, para el acceso a la plataforma Asepeyo Oficina Virtual.
- Mantenimiento y evolución de las aplicaciones internas (Pin Fase, GADA) para el correcto registro e información de la organización Territorial.
- Mantenimiento y evolución de las siguientes **herramientas** a disposición de **usuarios externos**:
 - **Asepeyo Oficina Virtual y la app asociada MI Asepeyo**
 - **Chat On Line (de acceso desde la Web y desde cualquier perfil de AOV)**
 - **Firma biométrica del trabajador protegido.**