

Organigrama funcional

Dirección de Relaciones Externas



Análisis continuado de procesos vigentes

- Análisis del viaje y la experiencia del usuario
- Métricas y monitorización de sistemas



Ingeniería y re-ingeniería de los procesos vigentes

- Procesos de impacto INTERNO
- Procesos de impacto EXTERNO



Desarrollo de nuevos procesos

- Comunicación
- Empresas
- Asesores laborales
- Trabajadores protegidos



Centro de **contacto** corporativo

- SAU
- Oficina Coordinación Servicios
- PROAS
- Web corporativa



- ÁREA Mutualistas
- ÁREA Usuarios
- ÁREA Comunicación
- DRE en equipo



Análisis continuado de procesos vigentes

Análisis del **viaje** y la **experiencia** del usuario

Acciones de escucha activa

- Empresas
- Asesorías
- Autónomos
- Trabajadores protegidos

Análisis *Buyer persona*

- Director de RRHH
- Director de Prevención
- Asesor laboral

Métricas y monitorización de sistemas

Encuestas de satisfacción

- Empresas
- Asesores
- Trabajadores protegidos

Encuestas de navegación

- Empresas
- Asesores
- Trabajadores protegidos

Explotación de indicadores y objetivos

- Empresas
- Asesores
- Trabajadores protegidos
- Público externo general



- ÁREA Mutualistas
- ÁREA Usuarios
- ÁREA Comunicación
- DRE en equipo



Ingeniería y re-ingeniería de los procesos vigentes

Procesos **INTERNOS**

EDICIÓN

- Documentos sanitarios
- Documentos de Prevención
- Documentos de TIC

DISEÑO y MULTIMEDIA

- Producto impreso
- Producto digital
- Imagen de infraestructura

LICITACIONES PARA CAMBIO DE MUTUA

-

ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES

-

PROGRAMAS FORMATIVOS

- Gestor Asepeyo
- PROAS
- Redes sociales y publicaciones

GADA

-

SEA

-

PETITORIOS MATERIAL CORPORATIVO

-



- ÁREA Mutualistas
- ÁREA Usuarios
- ÁREA Comunicación
- DRE en equipo

Procesos **EXTERNOS**

EMPRESAS MUTUALISTAS

- AOV Empresas
- APP Asepeyo Empresas
- ADD
- IEM
- Dossier Bienvenida
- Oferta de Servicios

ASESORES LABORALES

- AOV Asepeyo Asesorías
- APP Asepeyo Asesorías

TRABAJADOR PROTEGIDO

- AOV mi Asepeyo
- APP mi Asepeyo
- Firma biométrica
- Mi dossier

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Blog
- Redes sociales
- Newsletter
- Eventos



- ÁREA Mutualistas
- ÁREA Usuarios
- ÁREA Comunicación
- DRE en equipo



Desarrollo de nuevos procesos

Comunicación

- Revisión imagen corporativa
- Mejora de la imagen de INSTMAN
- Unificación de la imagen de los CENTROS
- Mejora de la eficacia del BLOG

Empresas

- Nuevas funciones AOV Asepeyo empresas
- Versionado APP Asepeyo empresas
- Migración ADD a QS
- Asepeyo Conecta

Asesor Laboral

- Nuevas funciones AOV Asepeyo asesorías
- Versionado APP Asepeyo asesorías
- Asepeyo Conecta
- Alta on line de Asesores
- Oferta de Servicios Asesores
- Dossier de Bienvenida Asesores

Trabajador protegido

- Nuevas funciones AOV mi Asepeyo
- Versionado APP mi Asepeyo
- Mejora cuestionario Adm
- Gestión de turnos
- Ampliación firma biométrica



- ÁREA Mutualistas
- ÁREA Usuarios
- ÁREA Comunicación
- DRE en equipo



Centro de **contacto** corporativo

Web

- Revisión y actualización contenidos
- Gestión de LEADS

OCS

- Gestión de grupos de empresa
- Atención centralizada a grandes empresas

SAU

- Atención centralizada a distancia a cualquier usuario
- Chat
- Gestión solicitudes de asistencia
- Gestión de quejas y reclamaciones

PROAS

- Atención presencial al usuario en el centro
- Revisión continua de procesos de admisión

