



NPS Y CONSEJOS DE LA COD

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

22/05/2026



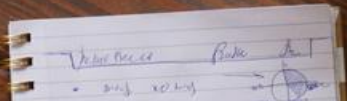
ÍNDICE

1. NPS
2. COD
3. EFICACIA EN PRIMERA VISITA
4. PÍLDORA FORMATIVA





A large, semi-transparent white rectangular graphic is centered over the background. It features a large, dark blue number '1' above the letters 'NPS' in a bold, dark blue, sans-serif font. The entire graphic is enclosed within a thick, orange, rounded rectangular border that also functions as a quote icon, with the top-left and bottom-right corners curving inward. The background of the image shows a top-down view of a meeting table with laptops, tablets, notebooks, and coffee cups. One laptop screen displays a 'Discussion Outline' with bullet points: 'Introduction', 'Financial Supplies', 'Habit on Saving Money', 'Practical Habits of Millennials', 'Saving Money to Regularly Planning for Retirement', and 'Final Words'. Another tablet shows a blue screen with '85.00%' and 'AXA'.





¿QUE ES EL NPS?



El Net Promoter® Score mide (y compara) la lealtad de los clientes hacia una empresa haciendo una sola pregunta "En relación al servicio de asistencia prestado ¿Con qué probabilidad recomendaría "X SEGURO" a un amigo, familiar o conocido? 0 Nada probable - 10 Muy probable

¿CÓMO SE MIDE?



"En una escala de 0 a 10, donde 0 es que Seguro que no recomendaría, y 10 es Seguro que sí recomendaría... ¿Con que probabilidad recomendaría (NOMBRE SEGURO) a un familiar, amigo?"



DETRACTORES

NEUTRALES

PROMOTORES

$$NPS = \%Promotores - \% Detractores$$



ENCUESTA AL ASEGURADO

ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS SON:

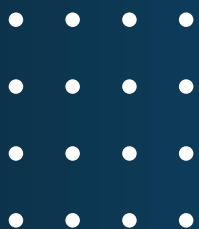
Por favor, ¿puedes confirmar que todos los trabajos de reparación han terminado?

¿Cuál es tu satisfacción con la calidad de la reparación realizada?

¿Cuál es tu satisfacción general con la profesionalidad de los reparadores?

¿Cuál es tu satisfacción con el tiempo total de resolución de su caso?

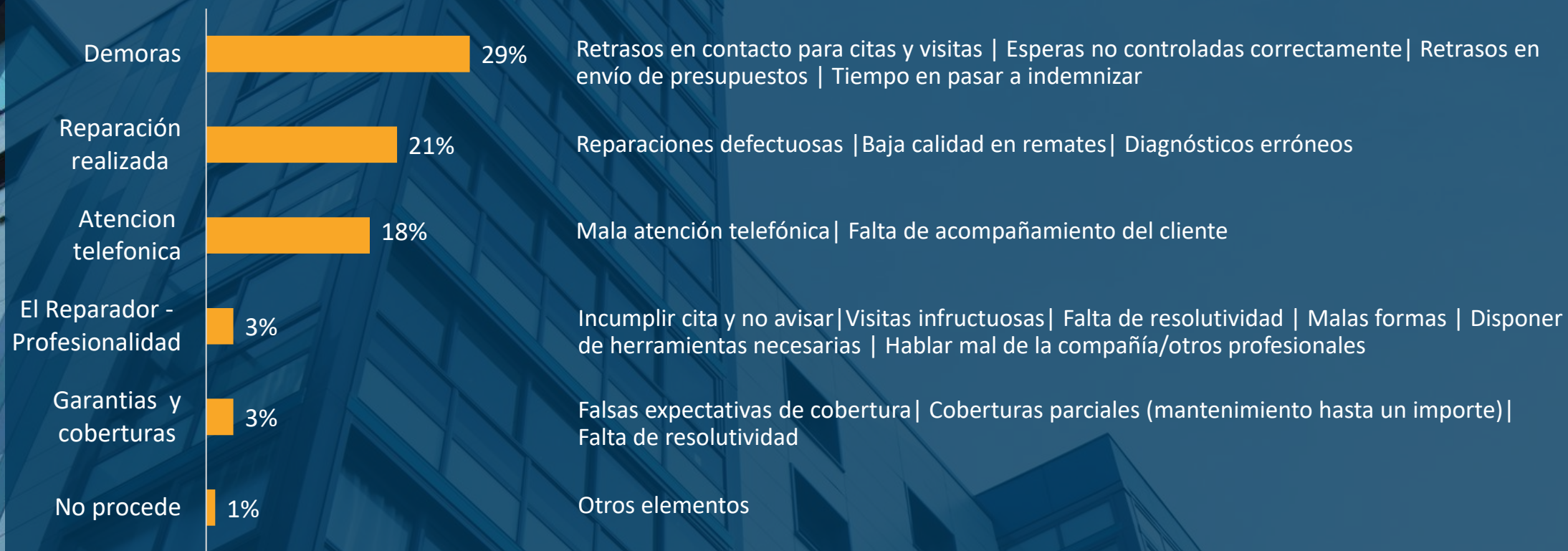
¿Cuál es tu satisfacción con la información recibida durante el proceso?



Adeslas
SegurCaixa



MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN





Grupo NPS	Puntuación NPS	Satisfacción con la asistencia	Comentario	Observaciones
Detractor	0	1	La asistencia nefasta 4 días para arreglar una cisterna El Técnico que me soluciono la avería , un buen profesional	El técnico actúa bien, pero la nota es mala
Detractor	0	1	Porque han tardado más de nueve días para realizar una reparación de media hora, dejándome sin agua en la cisterna durante parte de la Navidad y todo el fin de año	Cuidado con las fechas señaladas
Detractor	5	3	Deberían de estar más atentos para saber si el cliente ha recibido los servicios,	Cuidado con los cierres
Detractor	6	5	Profesionalidad y eficacia añadiendo formalidad en el tiempo establecido	Cliente no sabe que es detractor
Detractor	6	3	La pintura no ha sido correcta, viniendo el pintor sin la pintura adecuada y quedando por pintar una parte.	Reparador no lleva el material
Detractor	5	3	En la atención telefónica de los siniestros y la puntualidad de los técnicos. El operador, a parte de ser una borde y de no tener idea de cómo ayudarme, me dio una fecha. Luego me llamo el técnico (un tercero sin derecho a recibir mi número de teléfono) y cambio la fecha a una semana más tarde. Para llegar una hora tarde el día de la reparación.... Por no mencionar que mi problema era eléctrico y no dejaban de llamarme por qué había pedido "que me cambiasen una lámpara"....	Cliente problemático con mala gestión por nuestra parte
Detractor	0	1	5 meses esperando para la asistencia del siniestro. 11 llamadas realizadas y nadie sabia nada. Sin ningún tipo de información.	Cliente no contactado
Detractor	3	2	Ha sido una pesadilla, un año y cuatro meses para un simple cuarto de baño, dejación total, cada llamada a rga, a contar todo el proceso, desconocimiento total.	Importante llevar una buena gestión de la información del expediente
Detractor	0	2	Es un hotel y tardaron 5 meses en reparar los daños, tuve que cerrar una Habitación en pleno verano, ocasionando pérdidas, con lo cual no son un seguro de confianza y para nada recomendable	Ser más resolutivos con los negocios, tomar decisiones cuanto antes
Detractor	3	3	La reparacion no cubierta por ek seguro ha aido muy cara y tengo serias dudas de que haya solucionado el problema de forma definitiva, lo veremos con el tiempo	Se debería haber cerrado sin cobertura para evitar encuesta
Detractor	0	1	Porque mi esposo que está discapacitado le hicisteis quitar el sanitario de loza de la cocina cuando no puede hacer esfuerzos .y casi 1 mes para cambiar la pila lo vi excesivo	Cuidado cómo indicamos las instrucciones en los casos especiales

EJEMPLOS REALES





2 COD

TODAY'S HIGHLIGHTS

- Introduction
- Financial Supplies
- Benefits on Saving Money
- Practical Habits of Millennials
- Practical Steps to Millennials
- Planning for Retirement
- Final Words

Discussion Outline

Financial Preparation for Millennials | FIVOC



 BIENVENIDO A TU BIBLIOTECA

Editar

- 1. GESTIÓN DE SINIESTROS
- 2. FACTURACIÓN DE SINIESTROS
- 3. MANTENIMIENTOS Y MANITAS
- 4. MANUALES
 - App Smartphone SIRHO
 - Confirmación origen y daños Autónomos y Empresas.pdf
 - Confirmación origen y daños SAT.pdf
 - Manual asistente virtual E-VA.pdf
 - Protocolo Trato del Reparador 2022 AXA Partners v7.pdf
- 5. COMUNICADOS OFICIALES



FLUJO DE LA INFORMACIÓN

¿Ha podido confirmar origen?:

Indicaremos si hemos podido acceder al siniestro y verificar el origen. Por ejemplo, en un servicio en el que vamos como fontanero y necesitamos un localizador de fugas indicaremos que NO hemos podido confirmarlo ya que no sabemos cuál es el problema que ha causado el siniestro

-SI

-NO

Descripción origen: Campo editable: Debemos indicar cuál es el origen y si lo hemos reparado o no

¿Ha podido confirmar daños?:

Indicaremos si hemos podido acceder a la zona de daños para poder verificarlos. Por ejemplo, en un servicio en el que asegurado ha dañado al vecino, pero éste no se encuentra en la vivienda indicaremos que NO hemos podido verificar los daños.

-SI

-NO

Descripción daños: Campo editable: Debemos indicar TODOS los daños (de todos los gremios) que han sido causados por ese origen

¿Hay un tercero causante/perjudicado?:

Podemos haber sido daños por otra vivienda, haber dañado nosotros a una tercera vivienda o que no haya terceros ya que el siniestro ha sido solo en la vivienda del asegurado

Causante

Perjudicado/s

Ninguno

Datos causante/perjudicado: Campo editable: (En caso de existir causante indicar compañía, póliza, datos de vivienda, nombre...) (En caso de existir perjudicado indicar Nombre, piso y tlf)

La idea de esta información es indicar de forma resumida el origen y los daños del siniestro ya que esa información es clave para la gestión del expediente hasta su finalización. En caso de necesitar añadir más información podemos enviar una "información que NO requiere respuesta" de forma adicional



Información Cita Close

¿Ha podido confirmar origen?

Descripción origen:

¿Ha podido confirmar daños?

Descripción daños:

¿Hay un tercero causante/perjudicado?

Datos causantes/perjudicado:



FLUJO DE LA INFORMACIÓN

¿El siniestro cuenta con cobertura?:

- Sí, totalmente (Cobertura tanto para el origen como para los daños)
- Sí, parcialmente (Solo tiene cobertura o el origen o los daños)
- No. (Sin cobertura tanto origen como daños)
- No lo sé. (No hemos podido verificar la cobertura del siniestro)

Indique el resultado de su visita (información solo de su gremio):

Indicaremos tanto si hemos hecho una reparación en esa visita como si es necesaria nueva visita del mismo operario

- Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio
- No reparado, requiere nueva visita de su gremio
- Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio
- No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio

¿Se precisa que intervengan otros gremios para la resolución total del siniestro?

Tras la primera visita debemos de indicar todos los gremios que deben actuar en el siniestro para la reparación total de daños.

Aparecerá la opción de todos los gremios posibles y también la opción de indicar NINGUNO

Para los próximos gremios tenemos que incluir los gremios según todos los trabajos que haya que realizar.

Por ejemplo, una cata que se haya visto realizada por la comunidad. No sabemos si se va a cubrir, pero nosotros tenemos que indicar albañil en próximos gremios ya que esos trabajos se van a tener que realizar según la perspectiva del asegurado

¿El siniestro cuenta con cobertura?	<input type="text" value=""/>
	<ul style="list-style-type: none">Sí, totalmente (origen y daños)Sí, parcialmenteNoNo lo sé
Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio)	<input type="text" value=""/>
	<ul style="list-style-type: none">Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremioReparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremioNo reparado, requiere nueva visita de su gremioNo hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio
Informe los gremios (adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro	<input type="text" value="Albañil , Carpintero"/>
	<input type="text" value="Search"/>
	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ninguno<input checked="" type="checkbox"/> Albañil<input type="checkbox"/> Antenista<input type="checkbox"/> Camión desatascos<input checked="" type="checkbox"/> Carpintero<input type="checkbox"/> Carpintero metal<input type="checkbox"/> Cerrajero



Indique el resultado de su visita (información solo de su gremio):

1-Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio: Hemos realizado el trabajo correspondiente a este gremio y el asegurado está totalmente atendido o simplemente necesita trabajos de otro gremio distinto.

2-Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio: Hemos reparado, pero no lo hemos finalizado. Debemos volver con ese gremio a visitar para acabar la reparación.

3-No reparado, requiere nueva visita de su gremio: Por alguna razón no hemos podido reparar y tenemos que volver para realizar reparación.

4-No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio: No hay nada que reparar de este gremio, debe actuar otro gremio para reparar el origen o simplemente es que el origen no tenía cobertura y cuando lo repare el asegurado, atenderá los daños con otro gremio.

1. SE HA REPARADO

2. REPARACIÓN DEL A MEDIAS

3 Casos en los que la reparación tenga cobertura pero no podemos reparar ya que no tenemos el material correcto por ejemplo. Sobre todo para SAT, Cristaleros, Parquetistas...**NO SE HA REPARADO PERO VAMOS A VOLVER PARA REPARARLO**

4 **EL GREMIO ENVIADO NO ES EL CORRECTO PARA REPARAR O EL ORIGEN NO TIENE COBERTURA (LOS DAÑOS SÍ)**

Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio)	<input type="text"/>
	<ul style="list-style-type: none">Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremioReparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremioNo reparado, requiere nueva visita de su gremioNo hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio



¿Qué es la gestión de expectativas?




La gestión de expectativas es el proceso de establecer y comunicar metas claras y realistas para alinear la percepción de una persona con la realidad, con el fin de reducir la frustración y la decepción.



Confirmación Provisional VS Confirmación definitiva

- Si se ha respondido a la pregunta 1 "SI", se enviará como CONF. DEFINITIVA y si es "NO" se envía CONF. PROVISIONAL
- En los casos en los que la primera intervención tenga una **confirmación provisional** deberá volver a pasar por el flujo en la siguiente cita.
- Solo se pedirá una confirmación de origen y daños definitiva 1 vez por expediente, por lo que, en el resto de las visitas solo se pedirá la información de lo realizado en la vivienda (Información de 2ª visitas y sucesivas)

• Definitiva

Información Cita
Close 


¿Ha podido confirmar origen? ▼

Descripción origen: ✎

Sí

Rotura de tubería de alimentación de agua de bidet en baño planta superior.

• Provisional

Información Cita
Close 

¿Ha podido confirmar origen? ▼

Descripción origen: ✎

No

No hemos podido acceder al tejado para verificar las filtraciones



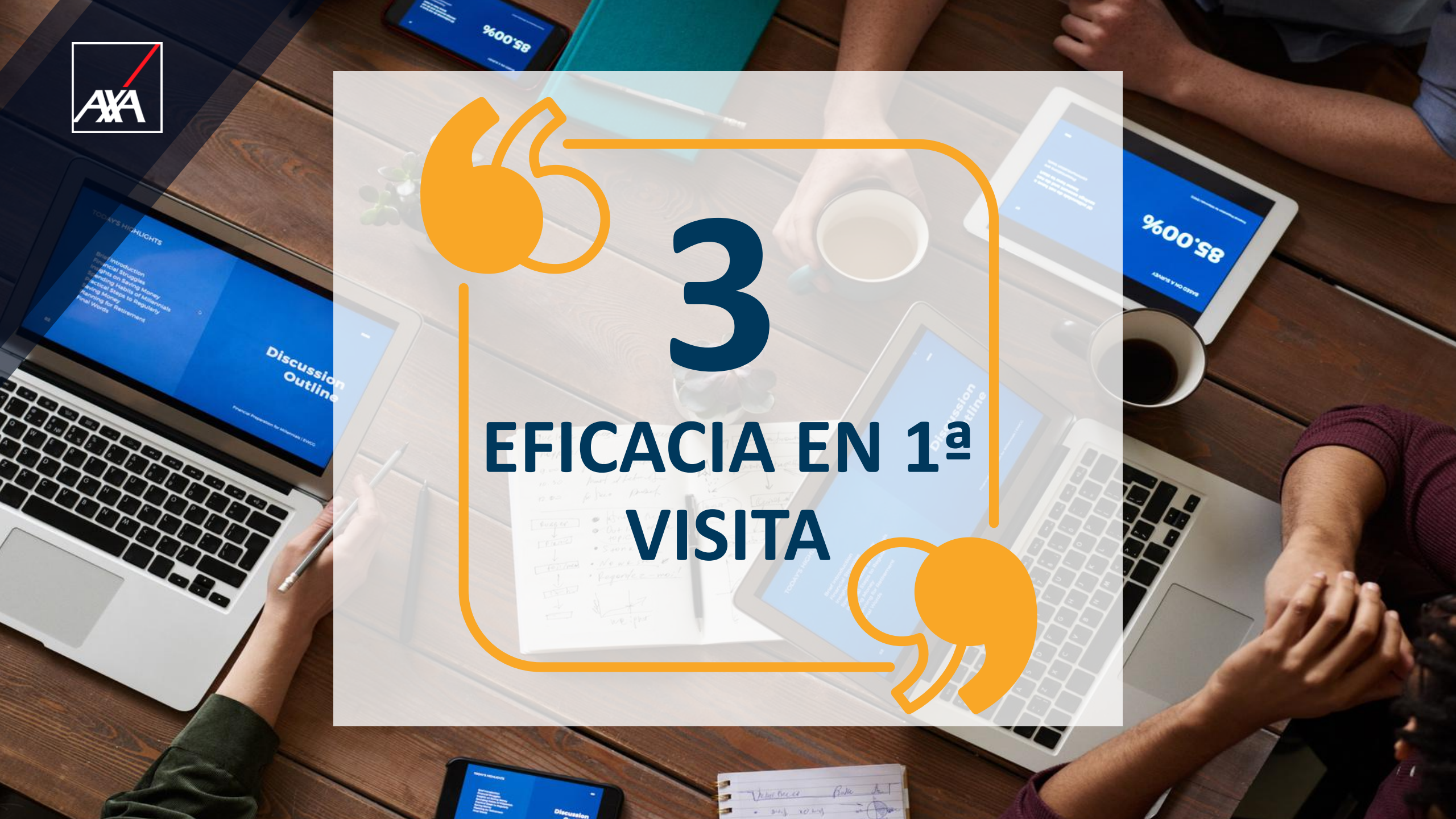


AXA
CURSO
CONFIRMACIÓN DE ORIGEN Y DAÑOS
AXA PARTNERS

The central graphic is a red, rounded rectangle with a white border. It features the AXA logo at the top, followed by the word 'CURSO' in large white letters, the subtitle 'CONFIRMACIÓN DE ORIGEN Y DAÑOS' in smaller white letters, and 'AXA PARTNERS' in a small white box at the bottom. The background of the graphic is a dark red color.



“
3
EFICACIA EN 1ª
VISITA
”





EFICACIA EN 1ª VISITA

COMPAÑÍA

SEGURCAIXA (PERO BENEFICIA APLICARLO A TODAS LAS CIAS)



OBJETIVO

≥ 80% PARA EVITAR PENALIZACIÓN ECONÓMICA (SOLO A IPAS, NO REPERCUTE AL REPARADOR)

¿EN QUE CONSISTE?

TENEMOS QUE REPARAR EN 1º VISITA EN EL 80% DE LOS CASOS



PROVEEDORES A LOS QUE SE LES MIDE

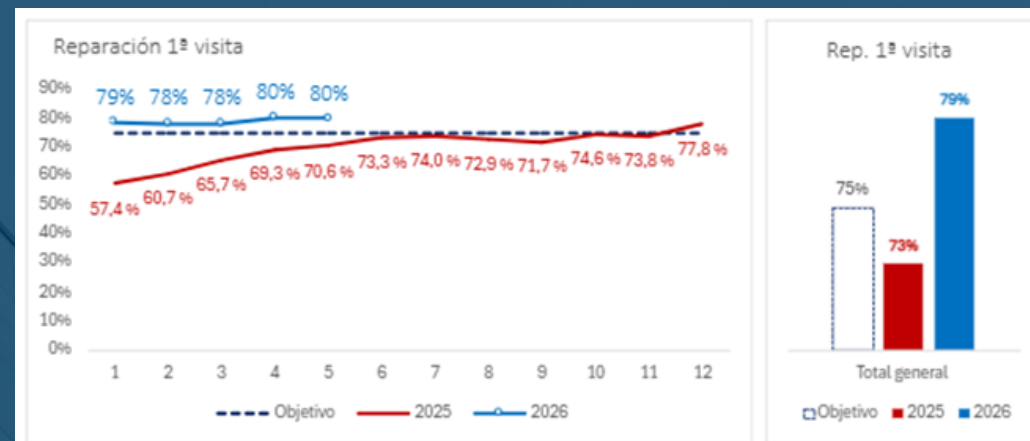
TODA LA RED A NIVEL NACIONAL (GREMIO DE FONTANERO Y TODOS LOS MANTENIMIENTOS)



MUESTRA DE 106 PROVEEDORES CON MAYOR ASIGNACIÓN SEGURCAIXA 2025

OBJETIVO	SI ACUDEN A LOS WEBINAR	NO ACUDEN A LOS WEBINAR
>= 75%	26	18
75% - 70%	9	9
< 70%	19	25

DATOS ACTUALES



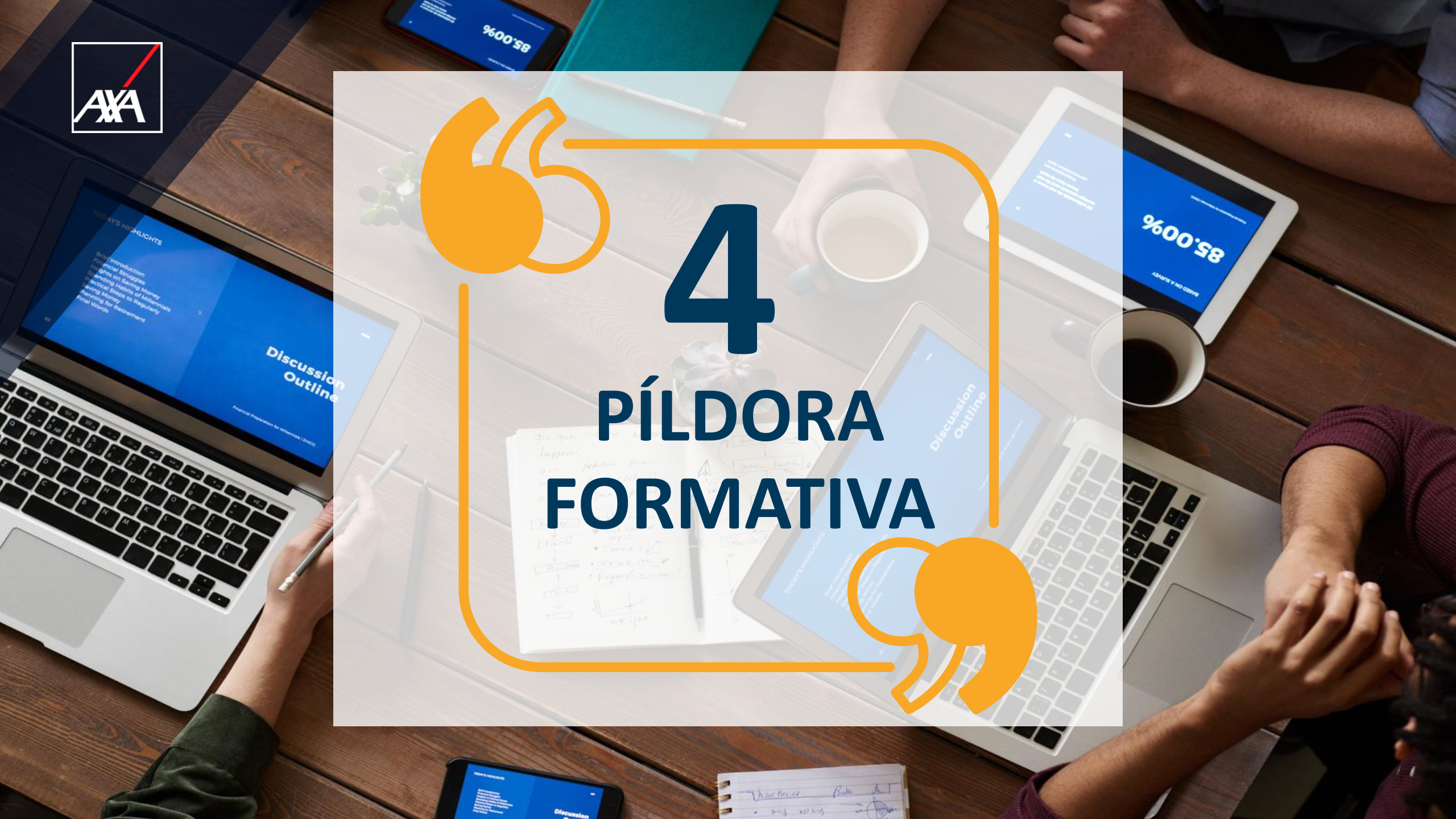


ELEMENTOS DE AYUDA





“ 4 PÍLDORA FORMATIVA ”





ASPECTOS QUE DEBEMOS REFORZAR

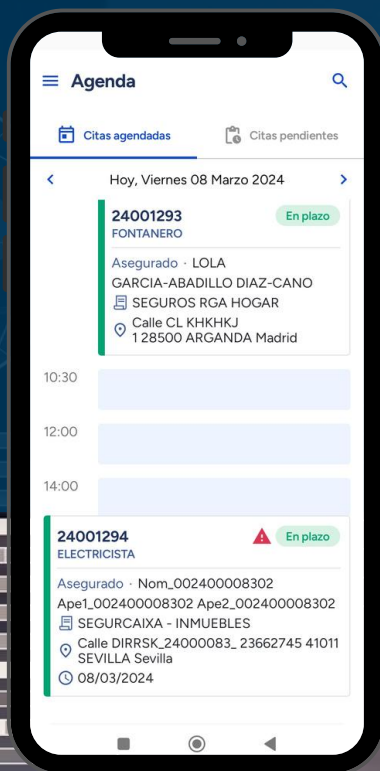


Cumplimiento de citas y puntualidad: Mejorar la gestión de visitas a las viviendas por parte del reparador. Sabemos que hay casos en los que la situación se complica y no podemos llegar a tiempo. La mejor solución es dejar información de lo ocurrido



Información en tiempo real: Recomendamos usar las APP, tanto la nuestra como la de sistemas integrados. Muchas empresas tardan porque tienen que recibir la información del operario a oficina y luego subirla y a veces se pasa de plazo

¡¡¡SI NO TE ATREVES, PRUEBA CON UN SOLO REPARADOR Y NOTARÁS LA DIFERENCIA!!!





ASPECTOS QUE DEBEMOS REFORZAR



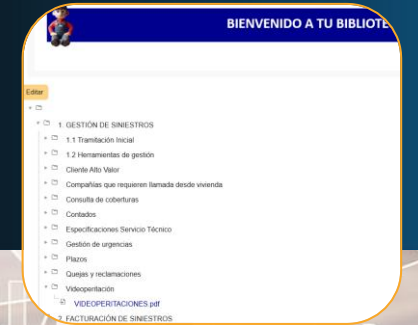
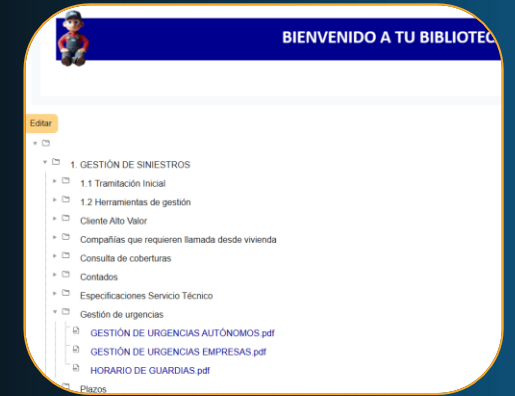
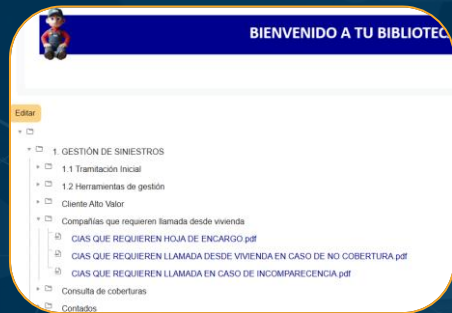
Cumplimiento de Urgencias: Debemos intentar cumplir con los plazos establecidos y sobre todo informar en aquellos casos en los que se modifica el horario de atención de urgencia por causa del asegurado



Llamada desde la vivienda en rechazos y ofrecimiento de contados (Segurcaixa). Bajo ratio de llamada de la red hasta la fecha



Importancia del uso de la videoperitación. Hay alguna compañía que nos ha indicado que no se están realizando correctamente



AIU	1.822	
EJK	3.680	
HPL	1.062	85.678.000
KEE	485	8.369.000
NAH	8.569	189.381.000
QCF	2.402	102.228.000
THK	890	24.697.000
WIG	6.280	76.002.000
AHD	2.436	57.610.000





FAQ



A decorative graphic of 16 orange dots arranged in a 4x4 grid is positioned on the left side of the dark blue overlay.

GRACIAS

22/05/2025