



HIGHLIGHTS – 1er SEMESTRE

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

26/06/2026



ÍNDICE

1. MANITAS
2. COD
3. PERITAJES
4. DOCUMENTACIÓN
5. NUEVAS PÓLIZAS LDA
6. RECHAZOS SCXA
7. PARA ESTE VERANO...





1 MANITAS





LO MÁS IMPORTANTE DE LOS MANITAS

Revisar las especificaciones del manual

- *Características de los servicios*
- *Puntualizaciones de cada compañía*

Facturar correctamente

- *Facturar por el gremio correcto (y si no asignarlo antes de actuar)*
- *Reflejar en el parte de trabajo las horas de trabajo*

SCXA y LDA han actualizado sus servicios

- *Revisa las nuevas condiciones de estos dos contratos en el Manual*

Verifica bien el material

- *Especialmente en LDA y DKV donde es necesario dejar reflejada la verificación*



“ 2 COD ”



DIFERENCIA ENTRE ORIGEN Y DAÑOS

• Origen

Punto o **causa inicial** que da lugar a un evento dañino o accidente. Es decir, es aquello que desencadena el incidente, (por ejemplo, un fallo mecánico, un error humano, una condición climática adversa, etc.).

Identificar el origen es fundamental para entender las circunstancias que llevaron al daño y para determinar la responsabilidad o cobertura en el ámbito de seguros

• Daños

Los daños de un siniestro son las pérdidas, lesiones o **deterioros** que resultan del evento dañino o accidente. Pueden ser de diferentes tipos, como daños materiales en bienes, lesiones físicas a personas, o incluso perjuicios económicos derivados del incidente.

La evaluación de los daños es fundamental para determinar la magnitud del siniestro y la cuantía de la indemnización o reparación correspondiente.

- *Vemos que en muchos casos confundimos el origen con los daños*
- *Debemos ser claros y concisos, no por escribir más vamos a dar mejor información*
- *Evitemos incluir en la descripción frases que no aportan valor como: “tras visitar la vivienda vemos...” o “durante la inspección hemos comprobado que...”*



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



“3 PERITAJES”





Recuerda que puedes consultar el **Portal Formativo** de proveedores para conocerlos procedimientos a seguir en el caso de que haya discrepancias con el informe pericial o cualquier indicación recibida

Seguir los pasos correctos ayudará a acelerar el proceso de gestión con el perito y agilizará el expediente



DISCONFORMIDAD CON EL PERITAJE

1 INTRODUCCIÓN

Cuando trabajamos en un expediente donde ha sido asignado perito, debemos subir nuestra valoración para que se nos autorice. Deben coincidir nuestras partidas de trabajo con las que indica el perito. Existen dos posibilidades.

2 CONFORMIDAD CON EL PERITAJE

Si estamos de acuerdo con las partidas indicadas por perito, no enviamos ninguna comunicación adicional. Quedamos a la espera de autorización, ya que el propio envío de un presupuesto ya genera cara de trabajo al tramitador y deberá autorizar o rechazar la valoración.

3 DISCONFORMIDAD CON EL PERITAJE

Si no estamos de acuerdo con las partidas indicadas por perito, debemos enviar adicionalmente una **"información que requiere respuesta del agente"** identificando las partidas y motivos por el que no pueden ajustarse a la valoración pericial, con el siguiente criterio:

- Si se trata de medidas: detalle del número de paramentos, medidas de cada uno de ellos, tipo de acabado y estancia.
- Si se trata de partidas no recogidas por el perito: detalle de las fechas de intervención, justificación de los trabajos, visitas, etc.
- Si se trata de precio de los materiales: justificación de que dicho material está ajustado a los precios de mercado.
- Si se trata de horas de Mano de Obra: Detalle del nº de operarios, nº de horas de mano de obra y descripción de los trabajos.



4

DOCUMENTACIÓN



PARTE DE TRABAJO

ERROR DETECTADO

- Respecto a la información facilitada en la nueva confirmación de origen y daños, queremos resaltar que recibimos muchos casos en los que se traslada más cantidad de información de la que permite el aplicativo.
- Debemos tener en cuenta que el aplicativo (tanto app como web) está diseñado para hacer un resumen de la que hemos visto/ hecho en la vivienda.
- En el caso de que necesitemos enviar más cantidad de información, debemos enviar una “información que NO requiere respuesta”

No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Verifico el piso del 63 hay bañeras mal selladas grietas por todos lados váter seco sin humedad lava ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. daños. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

Información que requiere respuesta del agente

Verifico el piso del 63 hay bañeras mal selladas grietas por todos lados váter seco sin humedad lavadero de mano seco por abajo los latiguillos bien tubo empotrado debajo más sellado pared abombado de mucho tiempos sin humedad bidet no se observa nada mal calentador tuberías paredes rotas sin terminar de alicatar escuadra anulada boquilla taponado de desagüe en pared debajo del termo fregadero y lavadora sin pérdida de agua.//pend d instrucciones

PLATAFORMA DOCUMENTAL CAE



- ¿Qué es la plataforma documental CAE?
- Es una plataforma digital externa a Interpartner que se dedica a la gestión de la documentación legal necesaria para poder realizar las reparaciones de los siniestros de hogar.
- Esta empresa gestiona directamente con los reparadores tanto su solicitud como la resolución de dudas sobre el tratamiento de la plataforma por parte del reparador o empresa reparadora.

CONTACTOS

¿TIENES DIFICULTADES?

La empresa META DATA tiene a su disposición videos TUTORIALES
<https://www.youtube.com/@MetacontratasEsCAE>

Para dudas, tanto en el primer acceso como en la gestión de los documentos, 952 02 02 22 en horario de 8 a 17 horas.

Tanto para dudas de la plataforma como de los propios documentos, debemos contactar con ellos, no es necesario contactar con nosotros para resolver dudas.

Si necesitáis más información, podéis encontrarla en el curso METACONTRATAS del Portal Formativo

CURSOS DISPONIBLES



METACONTRATAS





5 NUEVAS PÓLIZAS LDA



NUEVOS PRODUCTOS Y SU IDENTIFICACIÓN



línea directa

Pólizas antiguas:

Hogar Clásica

Hogar Seguro

VIP

BANKINTER

EXPATRIATES

Hogar Premium

Hogar Seguro

Póliza LDA ESENCIAL

Datos del expediente 26250953	
Siniestro de:	GESTIÓN
Contrato:	210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (ESENCIAL)
Coberturas:	Daños por agua Cte. Gastos de localización y/o reparación
Límites de autonomía:	
Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos
Daños por agua Cte.	950,00
Descripción:	Mujer de tomador, informa mi vecino tiene humedades en techo de salón
Notas al reparador:	
Datos de la póliza 48226664	

Póliza LDA COMPLETO PLUS

Datos del expediente 26263951	
Siniestro de:	GESTIÓN
Contrato:	210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (COMPLETO PLUS)
Coberturas:	Daños por agua Cte. Gastos de localización y/o reparación
Límites de autonomía:	
Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos
Daños por agua Cte.	950,00
Descripción:	Salidero de agua por el termo, inundando el garaje, esta encharcado, quitando el agua. Con daños en techo, paredes.
Notas al reparador:	Salidero de agua por el termo, inundando el garaje, esta encharcado, quitando el agua. Con daños en techo, paredes.
Datos de la póliza 05229566	

LDA ha cambiado los tipos de pólizas. Ahora los asegurados ya no podrán contratar los productos antiguos. Por otra parte, podrán continuar con sus pólizas antiguas, por lo que debemos tener en cuenta cualquier tipo de póliza a la hora de verificar coberturas, tanto las antiguas como las nuevas.

Póliza LDA COMPLETO

Datos del expediente 26260512	
Siniestro de:	GESTIÓN
Contrato:	210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (COMPLETO)
Coberturas:	Daños por agua Cte. Gastos de localización y/o reparación Responsabilidad civil de propietario
Límites de autonomía:	
Garantía	Límite autonomía total siniestro sin impuestos
Daños por agua Cte.	950,00
Descripción:	Asegurada comunica que local comercial ha informado de gotera y humedad techo, desconocen su origen, para evitar mas daños han cerrado llave paso.
Notas al reparador:	
Datos de la póliza 08228660	



CAMBIOS EN LOS CUADROS DE COBERTURAS LDA



CUADRO DE COBERTURA	
COMPANIA	
AXA SEGUROS REPAIR	ERGO
LINEA DIRECTA	RGA
SUBTIPO COMPANIA	
LINEA DIRECTA HOGAR GIS	
PRODUCTO	
COMPLETO	COMPLETO PLUS
ESENCIAL	Hogar Premium - BANKINTER - EXPATRIATES
Hogar Seguro - Hogar Clásica	VIP



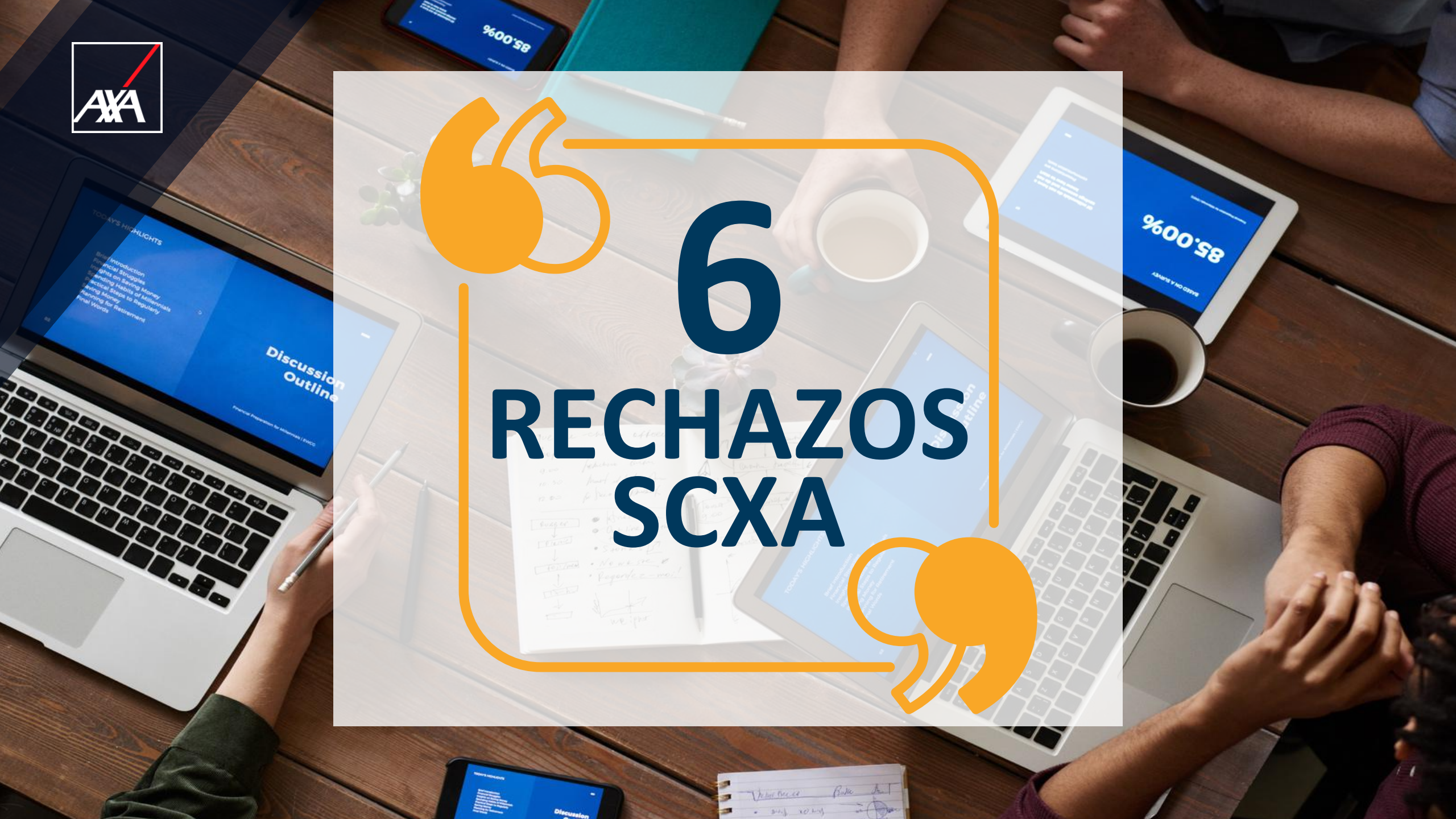
linea directa

CAUSA

Daños eléctricos	Daños por agua (sin daños no hay cobertura salvo indicación)
Fenómenos atmosféricos	Incendio, explosión, caída de rayo y adicionales
Riesgos extensivos	Robo y hurto dentro del hogar
Roturas	



6 RECHAZOS SCXA

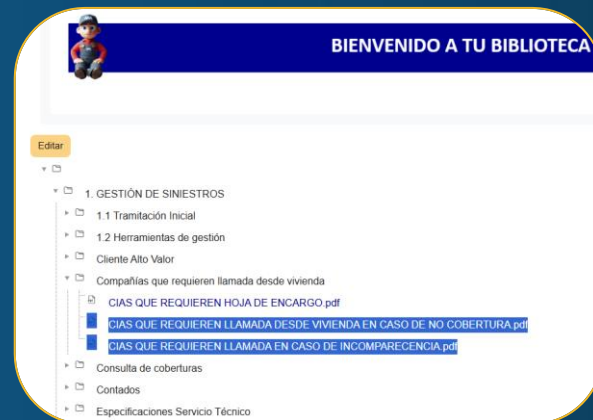




RECHAZOS SCXA

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y la percepción del servicio, ponemos en marcha un nuevo proceso de gestión cuando exista duda o exclusión de cobertura en los siniestros de SCXA

Este procedimiento busca dar una respuesta inmediata al cliente y ofrecer alternativas de solución en el momento, evitando desplazamientos innecesarios o demoras.



1 - COMUNICACIÓN DE RECHAZO

En todos los casos en los que detecte un caso claro de **NO COBERTURA** (falta de mantenimiento evidente, averías de un tercero causante, defecto constructivo, corrosión, condensaciones, avería de electrodomésticos por uso/desgaste, entre otras) o bien exista duda sobre la cobertura, el reparador **deberá contactar telefónicamente con la plataforma desde la vivienda:**

 Teléfono: 933 263 905

 Seleccionar la opción correspondiente. **Opción 1:** Segurcaixa - **Opción 1:** Informar de un rechazo o consulta de cobertura

RECHAZOS SCXA

2 - REVISIÓN POR PARTE DE PLATAFORMA

El agente de plataforma atenderá la llamada y revisará la cobertura:

- Confirmará si el siniestro está cubierto o se trata de una exclusión
- Si se confirma la exclusión, consultará con el reparador la posibilidad de realizar la reparación in situ mediante pago directo del cliente (contado).



3 - COMUNICACIÓN AL ASEGURADO

Con el reparador en línea, el agente:

- Contactará con el asegurado y comunicará el rechazo de cobertura
- Ofrecerá la opción de realizar la reparación a su cargo (contado) con el profesional presente



RECHAZOS SCXA



- Si el asegurado acepta la reparación a contado, el agente abrirá un siniestro de contado y le asignará el servicio para la realización del trabajo. El nuevo expediente se abrirá directamente desde IPAS para realizar la asignación inmediata al mismo reparador

IMPORTANTE

- Es **obligatorio** facilitar un presupuesto previo a la realización del trabajo y recoger la conformidad del cliente a los trabajos y precios
- Los precios deberán ser como máximo los correspondientes a la tarifa de precios (baremo)
- No dar presupuesto en los siguientes casos:
 - Defectos de construcción / vicios ocultos
 - Reparaciones en viviendas que no sea la asegurada
 - Pólizas no vigentes
 - Otros casos indicados por tramitación
- Se medirán los casos que seamos capaces de comunicar el rechazo desde la vivienda y ofrecer contado, así como su tasa de conversión.



7 PARA ESTE VERANO....

POR FAVOR REVISAR TU DOCUMENTACIÓN

- *Sigue habiendo muchos rechazos por documentación*
- *El uso de las APP por parte de los reparadores evita rechazos por documentación*
- *Revisa toda la información necesaria para enviar correctamente la documentación en la BIBLIOTECA*





ASPECTOS QUE DEBEMOS REFORZAR

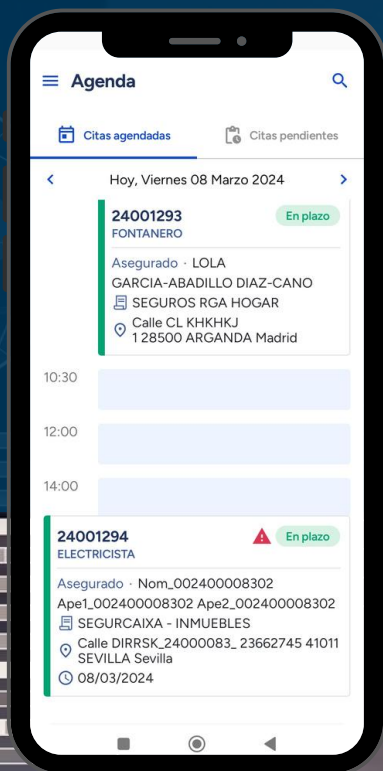


Cumplimiento de citas y puntualidad: Mejorar la gestión de visitas a las viviendas por parte del reparador. Sabemos que hay casos en los que la situación se complica y no podemos llegar a tiempo. La mejor solución es dejar información de lo ocurrido



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!!!



CÓMO ACTUAR EN CADA INCIDENCIA



Falta de Contacto Telefónico	Contactar con el asegurado cuanto antes ya sea para dar la cita correspondiente o para que el asegurado conozca el estado del siniestro
Retraso en la reparación	Contactar con el asegurado para informarle del estado del siniestro, indicarle la causa por la que el siniestro se ha retrasado e indicarle que vamos a proceder con la mayor celeridad
Incumplimiento de cita	Contactar con el asegurado, pedir disculpas y darle una cita lo más pronto posible
Mala Calidad en la reparación	Debemos visitar de nuevo la vivienda en menos de 48h y verificar si realmente no hemos hecho una buena reparación. En ese caso debemos realizar la reparación cuanto antes, si es posible en la misma visita e informar del resultado de la cita cuanto antes. En caso de no haber realizado una mala reparación, debemos informar del resultado de la visita cuanto antes. Si hemos encontrado una nueva avería podemos llamar desde vivienda para que el asegurado abra un nuevo expediente y repararla allí mismo
Urgencia no atendida	Contactar con el asegurado cuanto antes para pedir disculpas y verificar que el problema está resuelto. En caso contrario ofrecerle la cita más próxima
Presencia / Conducta Impropia	Debemos contactar con el asegurado cuanto antes para pedir disculpas. El asegurado mejorará su percepción de nosotros si además de ello le informamos del estado del expediente y le indicamos el siguiente paso a seguir

Procedimiento de actuación general:

- Realizar un contacto telefónico en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación de la incidencia.
- Visitar en un plazo máximo de 48 horas desde la comunicación de la incidencia.
- Después de la visita al siniestro, enviar la información en un plazo límite de 4 horas para resolver la incidencia o, en su defecto, informar a IPAS si no es procedente. Es fundamental adjuntar la documentación necesaria, como fotografías o partes de trabajo, que faciliten a nuestro tramitador la resolución de la incidencia con el cliente final.

Pide tu formación de nivel inicial

¿Tienes tramitadores nuevos?, ¿no te aclaras con la web? La mayoría de las realizamos formaciones a nivel inicial y puedes participar en ellas cuando quieras



Habla con tu Gestor de Red



Llama al tlf del back de proveedores

914688712



Contacta con el dpto. de formación

alberto.yustegines@ipartner.es

patricia.vergara@ipartner.es

daniel.camara@ipartner.es

lrinea.duque@ipartner.es



FAQ





GRACIAS

FELIZ VERANO

