KPI´S: ¿QUÉ SOLICITA TU GESTOR DE TI?

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

13/11/2026



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. KPI´S
3. ¿CÓMO CONSEGUIR CUMPLIR ESTOS KPI´S?
4. PÍLDORA FORMATIVA



1

INTRODUCCIÓN

- *Un KPI (Key Performance Indicator), o **indicador clave de rendimiento**, es una señal o una medida que nos dice **qué tan bien estamos haciendo una tarea concreta**. Es una forma sencilla de saber si estamos alcanzando nuestras metas o si hay cosas que se pueden mejorar.*

• Relación con las Cias

*Cuando una **compañía de seguros de hogar** pone en marcha unos KPIs con sus clientes, su objetivo es tener una forma sencilla de **medir cómo van las cosas** y si están haciendo bien su trabajo. Estos indicadores les ayudan a entender si los clientes están contentos, si sus procesos son eficientes y si están gestionando bien los riesgos. También sirven para **detectar qué se puede mejorar** para que la relación con los clientes sea más clara y de confianza..*

• Gestores de Red

*Los GESTORES DE RED hacen un trabajo de **revisión** muy importante con el objetivo de **cumplir todas las métricas** de rendimiento que nos solicitan las compañías cliente (SCXA, LDA, MM, RGA, AXA…)*


2
KPI´S

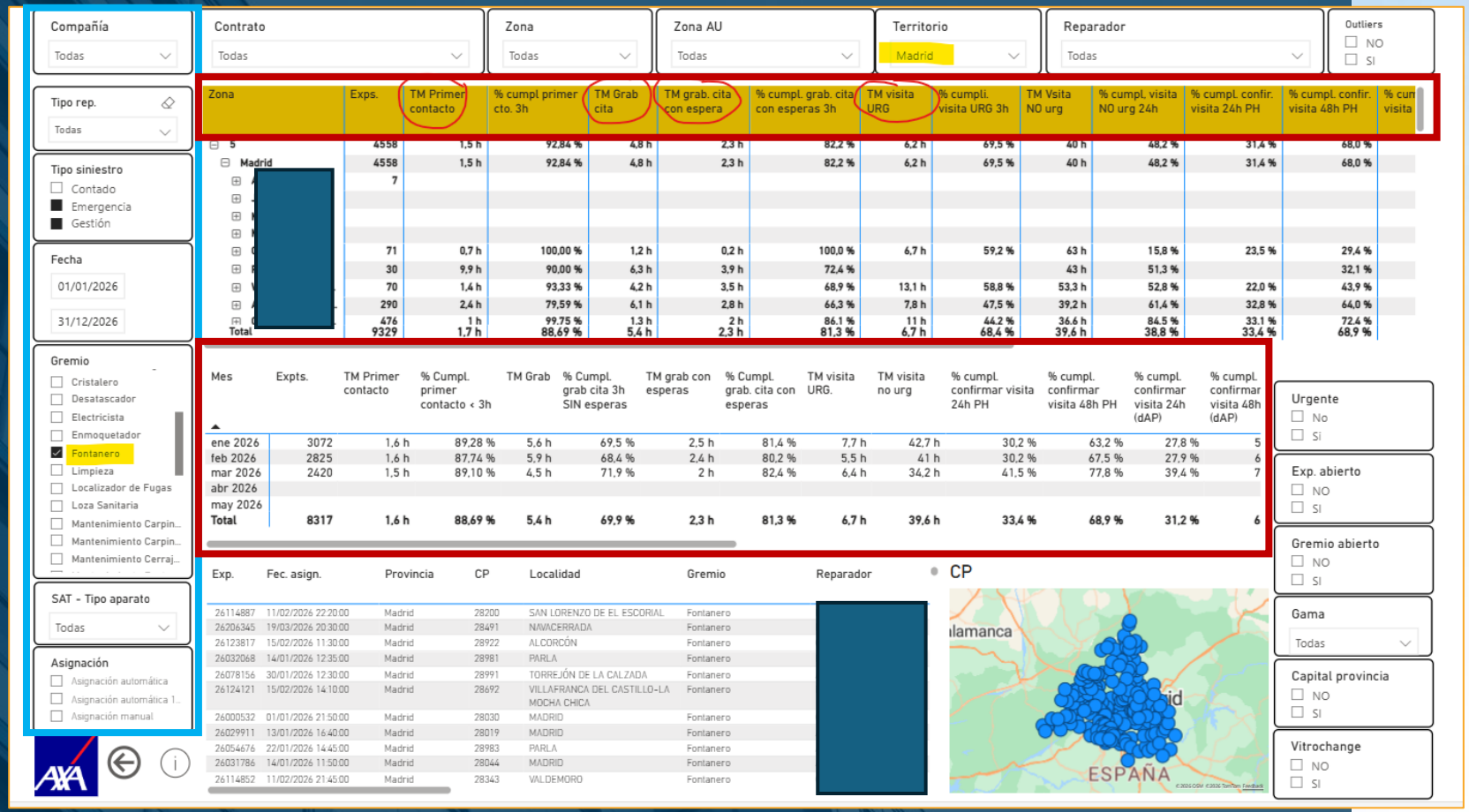
Los indicadores que más impactan sobre el buen desempeño del proveedor son:

- **TM Primer contacto**: tiempo medio desde que se asigna el servicio a dejar cita o espera tras no localizar asegurado.
- **TM grabación cita:** tiempo medio desde asignación del servicio a dejar citada la prestación.
- **TM grabación cita con espera**: tiempo medio desde la asignación del servicio descontado las esperas.
- **TM visita urgente**: tiempo medio de visitas en el plazo estipulado en prestaciones urgentes.
- **TM visita NO urgente**: tiempo medio de visitas en el plazo estipulado prestaciones no urgentes.
- **TM confirmación origen y daños**: tiempo medio desde la primera franja horaria de la cita hasta la recepción de la COD. Si la visita es de 15:30h a 17:00h cuenta desde las 15:30h.
- **Promedio próximos gremios**: estadística media de una buena gestión de expectativa y cumplimentación de la COD.
- **Eficacia en primera visita**: estadística media de siniestros en los que se ha reparado en primera visita.
- **Estado de citación de expediente**: estadística media de las citas que tenemos concertadas y pendientes.
- **Anulación de servicio**: revisión de los motivos por los que el proveedor queda anulado de un servicio.

VISIÓN GENERAL DE LA HERRAMIENTA

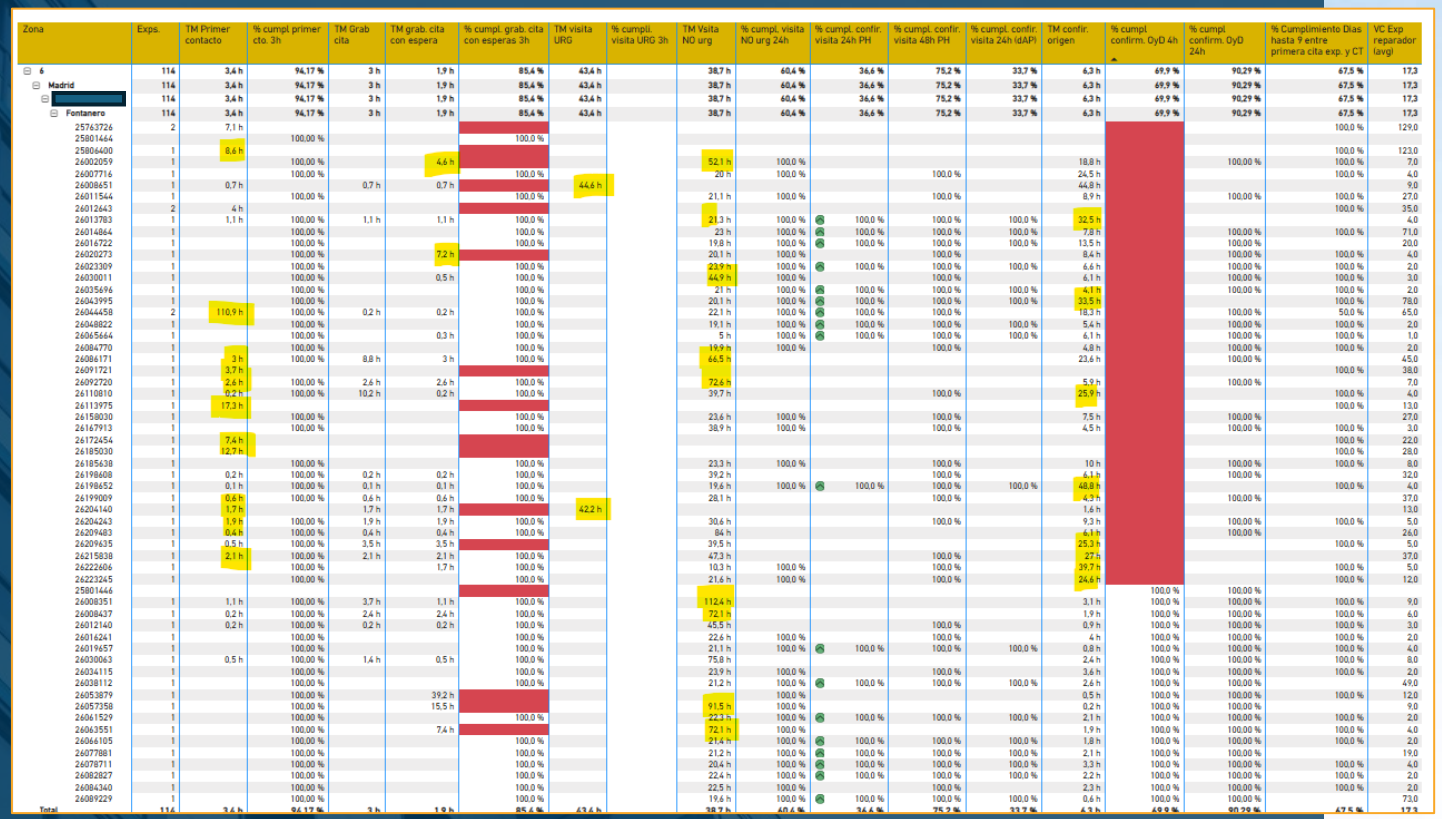
La herramienta usada puede filtrar por **proveedor, gremio, tipo de expediente**, etc., para poder ver la información que interesa en el momento.

- Tener en cuenta que es en horario laboral excepto las urgencias
- Horario laboral: 09:00 – 19:00 de lunes a viernes
- En la primera tabla podemos ver los datos de todos los proveedores
- En la segunda tabla vemos los datos concretos de un solo reparador



VISIÓN GENERAL DE LA HERRAMIENTA

- los podemos ver por media de reparador, de gremio y por expediente
- Para los que hacen urgencias ver Tm de visita de expedientes urgentes
- Al medir los tiempos de información de la cita y de la COD se muestra la diferencia entre los reparadores que van con la app y los que no.



Zona	Exps.	TM Primer contacto	% cumpl. primer cto. 3h	TM Grab cita	TM grab. cita con espera	% cumpl. grab. cita con esperas 3h	TM visita URG	% cumpl. visita URG 3h	TM Visita NO urg	% cumpl. visita NO urg 24h	% cumpl. confir. visita 24h PH	% cumpl. confir. visita 48h PH	% cumpl. confir. visita 24h (dAP)	TM confir. origen	% cumpl. confirm. DyD 4h	% cumpl. confirm. DyD 24h	% Cumplimiento Dias hasta 9 entre primera cita exp. y CT	VC Exp reparador (avg)
6	114	3,4 h	94,17 %	3 h	1,9 h	85,4 %	43,4 h		38,7 h	60,4 %	36,6 %	75,2 %	33,7 %	6,3 h	69,9 %	90,29 %	67,5 %	17,3
Madrid	114	3,4 h	94,17 %	3 h	1,9 h	85,4 %	43,4 h		38,7 h	60,4 %	36,6 %	75,2 %	33,7 %	6,3 h	69,9 %	90,29 %	67,5 %	17,3
[redacted]	114	3,4 h	94,17 %	3 h	1,9 h	85,4 %	43,4 h		38,7 h	60,4 %	36,6 %	75,2 %	33,7 %	6,3 h	69,9 %	90,29 %	67,5 %	17,3
Fontanero	114	3,4 h	94,17 %	3 h	1,9 h	85,4 %	43,4 h		38,7 h	60,4 %	36,6 %	75,2 %	33,7 %	6,3 h	69,9 %	90,29 %	67,5 %	17,3
25763726	2	7,1 h				100,0 %											100,0 %	129,0
25801464	1		100,00 %															
25806400	1	8,6 h															100,0 %	123,0
26002059	1		100,00 %		4,6 h				52,1 h	100,0 %				18,8 h		100,00 %	100,0 %	7,0
26007716	1		100,00 %			100,0 %			20 h	100,0 %		100,0 %		24,5 h			100,0 %	4,0
26008651	1	0,7 h		0,7 h	0,7 h		44,6 h							44,8 h				9,0
26011544	1		100,00 %			100,0 %			21,1 h	100,0 %		100,0 %		8,9 h		100,00 %	100,0 %	27,0
26012643	2	4 h															100,0 %	35,0
26013783	1	1,1 h	100,00 %	1,1 h	1,1 h	100,0 %			21,3 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	32,5 h				4,0
26014864	1		100,00 %			100,0 %			23 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	7,8 h		100,00 %	100,0 %	71,0
26016722	1		100,00 %			100,0 %			19,8 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	13,5 h		100,00 %		20,0
26020273	1		100,00 %		7,2 h				20,1 h	100,0 %		100,0 %		8,4 h		100,00 %	100,0 %	4,0
26023309	1		100,00 %			100,0 %			23,9 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	6,6 h		100,00 %	100,0 %	2,0
26030011	1		100,00 %		0,5 h	100,0 %			44,9 h	100,0 %		100,0 %		6,1 h		100,00 %	100,0 %	3,0
26035696	1		100,00 %			100,0 %			21 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	4,1 h		100,00 %	100,0 %	2,0
26043995	1		100,00 %			100,0 %			20,1 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	33,5 h			100,0 %	78,0
26044458	2	110,9 h	100,00 %	0,2 h	0,2 h	100,0 %			22,1 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %		18,3 h		100,00 %	50,0 %	65,0
26048822	1		100,00 %			100,0 %			19,1 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	5,4 h		100,00 %	100,0 %	2,0
26065644	1		100,00 %		0,3 h	100,0 %			5 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	6,1 h		100,00 %	100,0 %	1,0
26084770	1		100,00 %			100,0 %			19,9 h	100,0 %		100,0 %		4,8 h		100,00 %	100,0 %	2,0
26086171	1	3 h	100,00 %	8,8 h	3 h	100,0 %			66,5 h					23,6 h		100,00 %		45,0
26091721	1	3,7 h															100,0 %	38,0
26092720	1	2,6 h	100,00 %	2,6 h	2,6 h	100,0 %			72,6 h					5,9 h		100,00 %		7,0
26110810	1	0,2 h	100,00 %	10,2 h	0,2 h	100,0 %			39,7 h			100,0 %		25,9 h			100,0 %	4,0
26113975	1	17,3 h															100,0 %	13,0
26158030	1		100,00 %			100,0 %			23,6 h	100,0 %		100,0 %		7,5 h		100,00 %		27,0
26167913	1		100,00 %			100,0 %			38,9 h	100,0 %		100,0 %		4,5 h		100,00 %	100,0 %	3,0
26172454	1	7,4 h															100,0 %	22,0
26185030	1	12,7 h															100,0 %	28,0
26185638	1		100,00 %			100,0 %			23,3 h	100,0 %		100,0 %		10 h		100,00 %	100,0 %	8,0
26198608	1	0,2 h	100,00 %	0,2 h	0,2 h	100,0 %			39,2 h			100,0 %		4,1 h		100,00 %		32,0
26198652	1	0,1 h	100,00 %	0,1 h	0,1 h	100,0 %			19,6 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	48,8 h			100,0 %	4,0
26199069	1	0,6 h	100,00 %	0,6 h	0,6 h	100,0 %			28,1 h			100,0 %		4,3 h		100,00 %		37,0
26204140	1	1,7 h		1,7 h	1,7 h		42,2 h							1,6 h				13,0
26204243	1	1,9 h	100,00 %	1,9 h	1,9 h	100,0 %			30,6 h			100,0 %		9,3 h		100,00 %	100,0 %	5,0
26209483	1	0,4 h	100,00 %	0,4 h	0,4 h	100,0 %			84 h					4,1 h		100,00 %		26,0
26209635	1	0,5 h	100,00 %	3,5 h	3,5 h				39,5 h					25,3 h			100,0 %	5,0
26215838	1	2,1 h	100,00 %	2,1 h	2,1 h	100,0 %			47,3 h			100,0 %		27 h				37,0
26222606	1		100,00 %		1,7 h	100,0 %			10,3 h	100,0 %		100,0 %		39,7 h			100,0 %	5,0
26223245	1		100,00 %			100,0 %			21,6 h	100,0 %		100,0 %		24,6 h			100,0 %	12,0
25801464															100,0 %	100,00 %		
26008351	1	1,1 h	100,00 %	3,7 h	1,1 h	100,0 %			112,4 h					3,1 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	9,0
26008437	1	0,2 h	100,00 %	2,4 h	2,4 h	100,0 %			72,1 h					1,9 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	6,0
26012140	1	0,2 h	100,00 %	0,2 h	0,2 h	100,0 %			45,5 h			100,0 %		0,9 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	3,0
26016241	1		100,00 %			100,0 %			22,6 h	100,0 %		100,0 %		4 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	2,0
26019657	1		100,00 %			100,0 %			21,1 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	0,8 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	4,0
26030063	1	0,5 h	100,00 %	1,4 h	0,5 h	100,0 %			75,8 h					2,4 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	8,0
26034115	1		100,00 %			100,0 %			23,9 h	100,0 %		100,0 %		3,6 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	2,0
26038112	1		100,00 %			100,0 %			21,2 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	2,6 h	100,0 %	100,00 %		49,0
26053879	1		100,00 %		39,2 h					100,0 %				0,5 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	12,0
26057358	1		100,00 %		15,5 h				91,5 h	100,0 %				0,2 h	100,0 %	100,00 %		9,0
26061529	1		100,00 %			100,0 %			22,3 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	2,1 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	2,0
26063551	1		100,00 %		7,4 h				72,1 h	100,0 %				1,9 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	4,0
26066105	1		100,00 %			100,0 %			21,4 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	1,8 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	2,0
26077881	1		100,00 %			100,0 %			21,2 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	2,1 h	100,0 %	100,00 %		19,0
26078711	1		100,00 %			100,0 %			20,4 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	3,3 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	4,0
26082827	1		100,00 %			100,0 %			22,4 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	2,2 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	2,0
26084340	1		100,00 %			100,0 %			22,5 h	100,0 %		100,0 %		2,3 h	100,0 %	100,00 %	100,0 %	2,0
26089229	1		100,00 %			100,0 %			19,6 h	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	0,6 h	100,0 %	100,00 %		73,0
Total	114	3,4 h	94,17 %	3 h	1,9 h	85,4 %	43,4 h		38,7 h	60,4 %	36,6 %	75,2 %	33,7 %	6,3 h	69,9 %	90,29 %	67,5 %	17,3

GESTIÓN DE EXPECTATIVAS (PRÓXIMOS GREMIOS)

- Ten cuidado si estás indicando siempre que solo debe **ir un gremio detrás** de ti
- No se trata de indicar cuál es el siguiente gremio, si no de **indicar todos los gremios** que deben actuar en el siniestro
- Los reparadores que hacen **solo manitas** tienen menos porcentaje ya que en la mayoría de los expedientes no asignan a nadie más

Zona	% Primer gremio visita unica cumplido REAL	% Cumpl. SLA SCA 1ª visita mot. cierre	% Proximos gremios VS Asignaciones	Promedio proximos gremios	Prom. horas en visitar
8	95,1 %	95,1 %	50,00 %	1,0	
Madrid	95,1 %	95,1 %	50,00 %	1,0	
6	92,5 %	90,5 %	77,42 %	1,7	
Madrid	92,5 %	90,5 %	77,42 %	1,7	
[redacted]	100,0 %	100,0 %			
	100,0 %	100,0 %			
	100,0 %	100,0 %			
	100,0 %	98,6 %	100,00 %	1,0	
	100,0 %	98,2 %			
	98,4 %	96,7 %	50,00 %	1,0	
	97,0 %	96,0 %	100,00 %	1,0	
	95,8 %	93,1 %	60,00 %	1,7	
	94,3 %	92,5 %	100,00 %	2,0	
	81,7 %	90,0 %	66,67 %	1,5	
	85,5 %	88,6 %	68,42 %	1,6	
	90,5 %	87,8 %	66,67 %	1,2	
	91,7 %	87,5 %	100,00 %	1,7	
	91,1 %	87,1 %	92,31 %	2,9	
	93,2 %	84,7 %	100,00 %	1,2	
	80,0 %	80,0 %			
	90,0 %	70,0 %	80,00 %	1,7	
Fontan...	90,0 %	70,0 %	80,00 %	1,7	
5	88,2 %	73,9 %	76,95 %	1,7	
Total	90,4 %	82,5 %	76,92 %	1,7	

EFICACIA EN 1ª VISITA

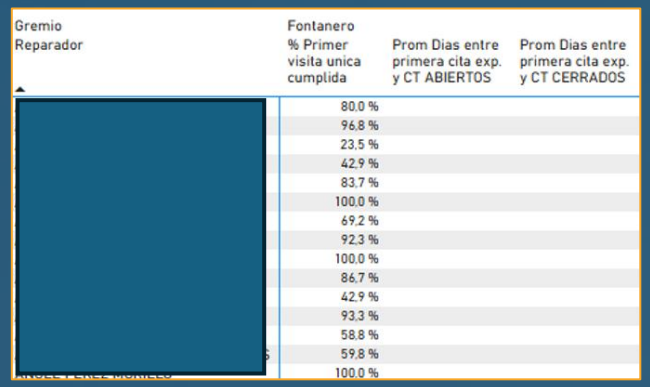
- Exp. Que solo han tenido una visita y que se ha indicado por parte del reparador que no se ha reparado
- Algunos no están abiertos (el 2º) y llevan muchos días y no hay nueva visita
- Otros están cerrados porque se han hecho los trabajos en la 1ª intervención, pero no se ha indicado reparación finalizada (el 4º)

El primero, en el 80% de los expedientes, repara o es un sin cobertura

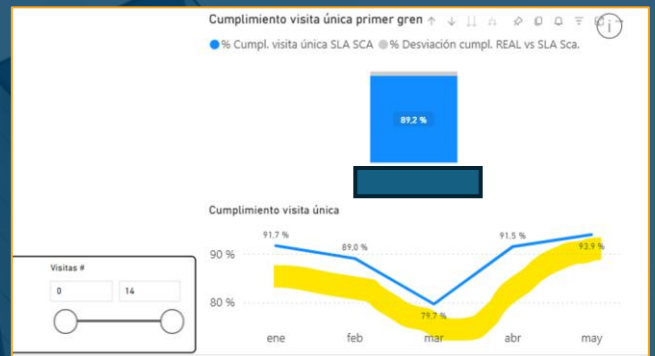
Podemos ver el progreso a lo largo del tiempo



Expediente	Partner Group	Exp. abierto	Prom Dias entre primera cita exp. y CT	Reparador	Gremio	Visitas #	Dias desde 1ª cita	Reparado en 1ª Visita	Motivo cierre primera visita
26220801	MUTUA MADRILEÑA	SI	7.0	[redacted]	Fontanero	1	7	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26234512	MUTUA MADRILEÑA	SI	47.0		Fontanero	1	47	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26234648	RGA	NO	33.0		Fontanero	1	33	NO	Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio
26235843	MUTUA MADRILEÑA	NO	1.0		Fontanero	1	1	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26235878	SEGURCAIXA	NO	7.0		Fontanero	1	7	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26236042	MUTUA MADRILEÑA	SI	45.0		Fontanero	1	45	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26236365	MUTUA MADRILEÑA	NO	39.0		Fontanero	1	39	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26236716	SEGURCAIXA	NO	5.0		Fontanero	1	5	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26236881	SEGURCAIXA	NO	2.0		Fontanero	1	2	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio
26236896	SEGURCAIXA	SI	44.0		Fontanero	1	44	NO	No reparado, requiere nueva visita de su gremio



Gremio Reparador	Fontanero % Primer visita unica cumplida	Prom Dias entre primera cita exp. y CT ABIERTOS	Prom Dias entre primera cita exp. y CT CERRADOS
[redacted]	80,0 %		
	96,8 %		
	23,5 %		
	42,9 %		
	83,7 %		
	100,0 %		
	69,2 %		
	92,3 %		
	100,0 %		
	86,7 %		
	42,9 %		
	93,3 %		
	58,8 %		
	59,8 %		
	100,0 %		



ESTADO DE CITACIÓN DEL EXPEDIENTE

Zona	Exps. // prest. abiertas	% Pte. IPAS	% Citados	Cita hoy y futura #	Cita pasada o sin cita	Promedio dias en espera material	Promedio núm. esperas	Activas	En espera	<30 días	>=30 días	% 30 días o más	60 días o más	% 60 días o más
6	**577**	**3,29 %**	**53,42%**	**320**	**279**	**7,96**	**2,88**	**429**	**170**	**395**	**182**	**31,5 %**	**20**	**3,5 %**
Ávila	**1**				**1**	**15,00**	**1,00**		**1**	**1**				
Madrid	**548**	**3,10 %**	**55,01%**	**313**	**256**	**8,29**	**2,88**	**415**	**154**	**372**	**176**	**32,1 %**	**18**	**3,3 %**
[redacted]	1		100,00%	1				1		1				
	7		85,71%	6	1		1,00	6	1	7				
	9		66,67%	6	3		1,00	9		9				
	1				1		1,00		1		1	100,0 %		
	4		75,00%	3	1			4		4				
	62	1,61 %	50,00%	31	31	5,25	1,92	53	9	34	28	45,2 %	1	1,6 %
	15		33,33%	5	10		2,38	12	3	14	1	6,7 %	1	6,7 %
	12		83,33%	10	2		1,00	10	2	12				
	7		57,14%	4	3		1,33	6	1	7				
	18		52,63%	10	9		3,14	16	3	12	6	33,3 %		
	9		44,44%	4	5	6,00	2,57	4	5	5	4	44,4 %	1	11,1 %
	2	50,00 %			2		6,00	1	1	1	1	50,0 %	1	50,0 %
	1	100,00 %			1		8,00		1		1	100,0 %	1	100,0 %
Total	**577**	**3,29 %**	**53,42%**	**320**	**279**	**7,96**	**2,88**	**429**	**170**	**395**	**182**	**31,5 %**	**20**	**3,5 %**

Vemos cuántos expedientes tienen cita y cuántos no

SI hay muchos expedientes sin citar el gestor puede tenerlo en cuenta para contactar con el proveedor

ANULACIONES

Exp.	Urg.	Proveedor	Provincia	CP	Localidad	Motivo anulación	Usuario	Descripción anulación	Gremio	F. asig.	Anulación	Tipo	Compañía
26757115	Si	[redacted]	Madrid	28053	MADRID	Rechazo/Anulación automático	[redacted]	Proveedor ilocalizable	Cerrajero-Aperturas	09/11/26	09/11/2026	Emergencia	MUTUA MADRILEÑA
26757062	Si		Madrid	28005	MADRID	Rechazo/Anulación automático			Fontanero	09/11/26	09/11/2026	Gestión	MUTUA MADRILEÑA
26756663	Si		Madrid	28660	BOADILLA DEL MONTE	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Electricista	09/11/26	09/11/2026	Gestión	SEGURCAIXA
26756443	No		Madrid	28033	MADRID	Proveedor no dispone de gremio		ES UNA VITROCERAMICA TIENE QUE IR UN TECNICO DE GAMA BLANCA	Electricista	09/11/26	09/11/2026	Gestión	MUTUA MADRILEÑA
26755727	Si		Madrid	28341	VALDEMORO	Rechazo/Anulación automático			Fontanero	09/11/26	09/11/2026	Gestión	SEGURCAIXA
26755361	Si		Madrid	28822	COSLADA	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Fontanero	09/11/26	09/11/2026	Gestión	MUTUA MADRILEÑA
26754967	Si		Madrid	28100	ALCOBENDAS	Proveedor ilocalizable		ilocalizable	Electricista	09/11/26	09/11/2026	Gestión	SEGURCAIXA
26754482	No		Toledo	45001	TOLEDO	No es su zona de actuación		no puedo entrar a esta zona de Toledo es casco historico	Fontanero	09/11/26	09/11/2026	Gestión	LINEA DIRECTA
26754265	No		Madrid	28943	FUENLABRADA	Saturación de trabajos		no puedo atender asta el miercoles y asegurado quiere que se atienda antes	Partner (Manitas Fontanero)	09/11/26	09/11/2026	Emergencia	LINEA DIRECTA
26754110	No		Madrid	28942	LORANCA	Saturación de trabajos		no tengo disponibilidad hasta el miércoles hay que atenderlo antes	Partner (Manitas Fontanero)	09/11/26	09/11/2026	Emergencia	LINEA DIRECTA
26753781	No		Madrid	28915	LEGANÉS	Saturación de trabajos		llama al cliente para darle cita para mañana a las 2 y me dice que no puede aguantar hasta mañana que lo necesita ya o mañana como muy tardar ya que solo puede por las mañanas hasta la 1	Partner (Manitas Fontanero)	09/11/26	09/11/2026	Emergencia	LINEA DIRECTA
26752770	Si		Madrid	28026	MADRID	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Electricista	08/11/26	08/11/2026	Gestión	SEGURCAIXA
26752415	No		Madrid	28412	CERCEDA	No es su zona de actuación		error de asignación, fuera de mi zona	Fontanero	08/11/26	08/11/2026	Gestión	LINEA DIRECTA
26752377	Si		Madrid	28025	MADRID	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Fontanero	07/11/26	07/11/2026	Gestión	LINEA DIRECTA
26752348	Si		Madrid	28341	VALDEMORO	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Electricista	07/11/26	07/11/2026	Gestión	LINEA DIRECTA
26752309	Si		Madrid	28890	LOECHES	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Electricista	07/11/26	07/11/2026	Emergencia	SEGURCAIXA
26751670	Si		Madrid	28522	RIVAS-VACIAMADRID	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Electricista	07/11/26	07/11/2026	Gestión	MUTUA MADRILEÑA
26751612	Si		Madrid	28047	MADRID	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Electricista	07/11/26	07/11/2026	Gestión	RGA
26751392	Si		Madrid	28223	ARROYO MEAQUES	Rechazo/Anulación automático		Proveedor ilocalizable	Electricista	06/11/26	06/11/2026	Gestión	LINEA DIRECTA
26751327	No		Madrid	28350	CIEMPOZUELOS	Proveedor no dispone de gremio		Error de asignación en gremio	Albañil	08/11/26	09/11/2026	Gestión	SEGURCAIXA

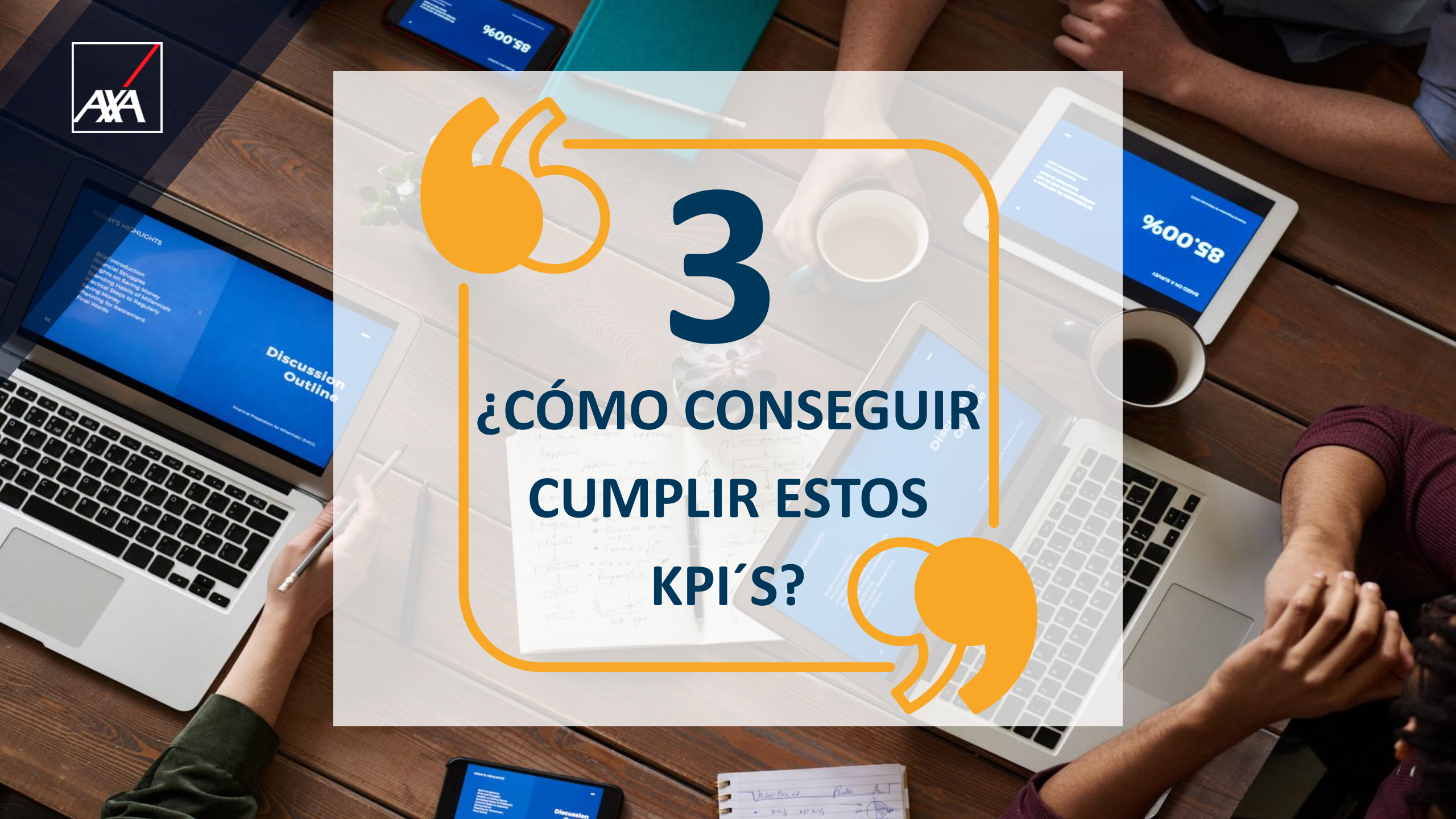
Zona	% Anulaciones
1	5,38 %
2	5,44 %
2A	5,97 %
3	3,97 % ✓
4	3,63 % ✓
5	2,54 % ✓
6	3,14 % ✓
7	3,11 % ✓
8	3,19 % ✓
9	11,95 %
10	4,97 % ✓
11	2,12 % ✓
12	3,62 % ✓
SAT	4,70 % ✓
Total	**4,64 %**



- Podemos ver todos los motivos de anulación. Es muy importante explicar en la descripción el por qué se anula un expediente
- También se ven las anulaciones de urgencias
- No nos preocupemos por los motivos de anulaciones cuando lo anula tramitación, el gestor ve quién hace la anulación
- Objetivo de menos del 5%

VISIÓN GENERAL




3
¿CÓMO CONSEGUIR CUMPLIR ESTOS KPI´S?

PLAZOS DE ACTUACIÓN

3 HORAS	PLAZO PRIMER CONTACTO (SINIESTRO CONVENCIONAL)
1 HORA	PLAZO PRIMER CONTACTO (SEGURCAIXA MY BOX)
INMEDIATO	PLAZO PRIMER CONTACTO (SINIESTRO URGENTE)
3 HORAS	PLAZO DE VISITA SINIESTRO URGENTE
15 MIN	PLAZO ACEPTACIÓN URGENCIAS
4 HORAS	PLAZO MÁXIMO INFORMACIÓN 1º VISITA
4 DÍAS	PLAZO ENVÍO PRESUPUESTO PARA AUTORIZACIÓN
30 DÍAS	PLAZO FACTURACIÓN

Si el asegurado no coge el tlf y no podemos citar debemos marcar espera de ilocalizable.

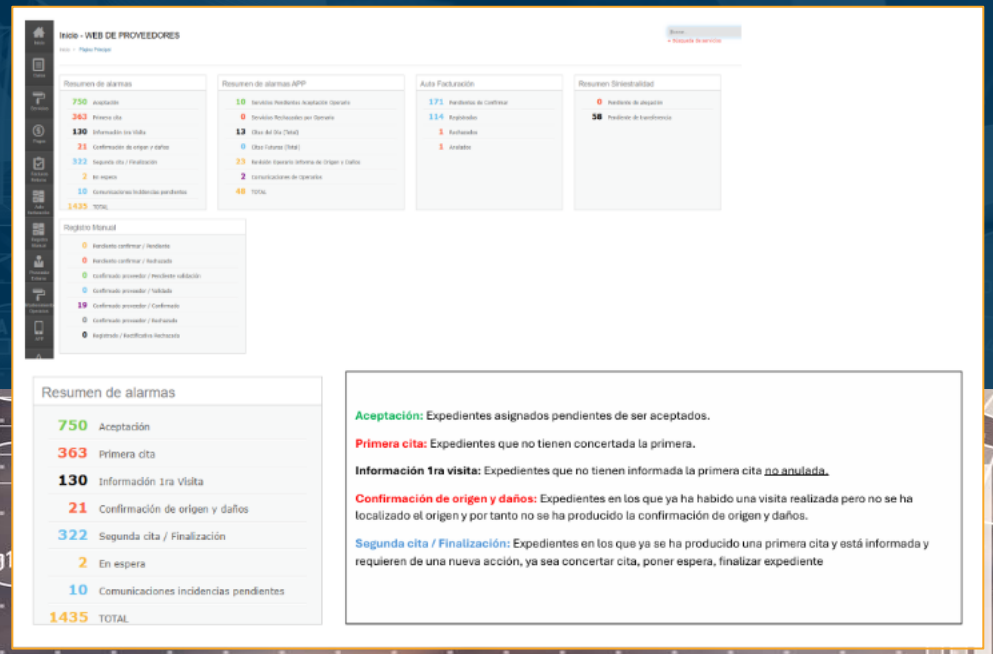
Esta espera es de 24h

Si durante esas 24h intentamos contactar de nuevo:

- Si lo coge, ponemos la cita correspondiente
- Si no lo coge, dejamos reflejado que hemos llamado en una “info que NO requiere respuesta”

¿CÓMO CONSEGUIR CUMPLIR ESTOS KPI´S?

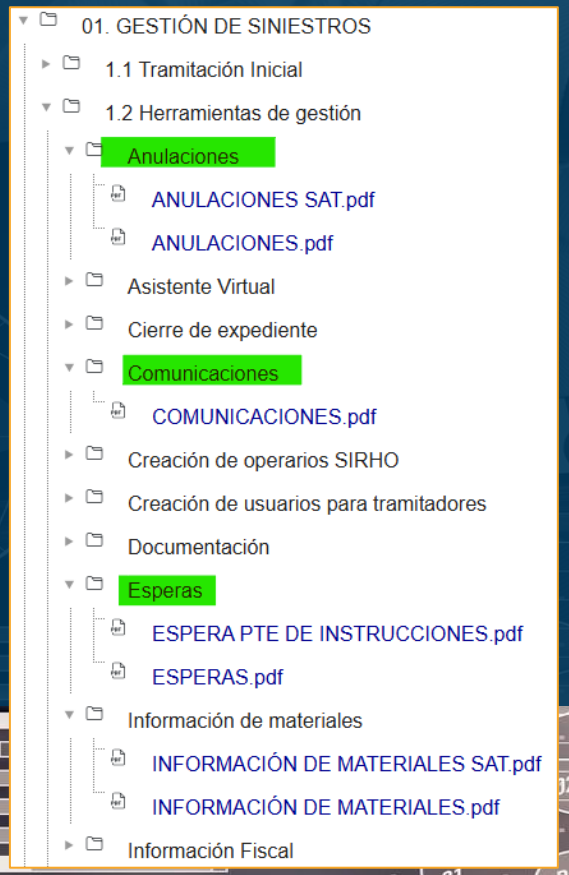
- 01. GESTIÓN DE SINIESTROS
- 02. FACTURACIÓN DE SINIESTROS
- 03. MANTENIMIENTOS Y MANITAS
- 04. MANUALES
  - App Smartphone SIRHO
    - Confirmación origen y daños Autónomos y Empresas.pdf
    - Confirmación origen y daños SAT.pdf
    - Manual asistente virtual E-VA.pdf
    - Protocolo Trato del Reparador 2022 AXA Partners v7.pdf
- 05. COMUNICADOS OFICIALES

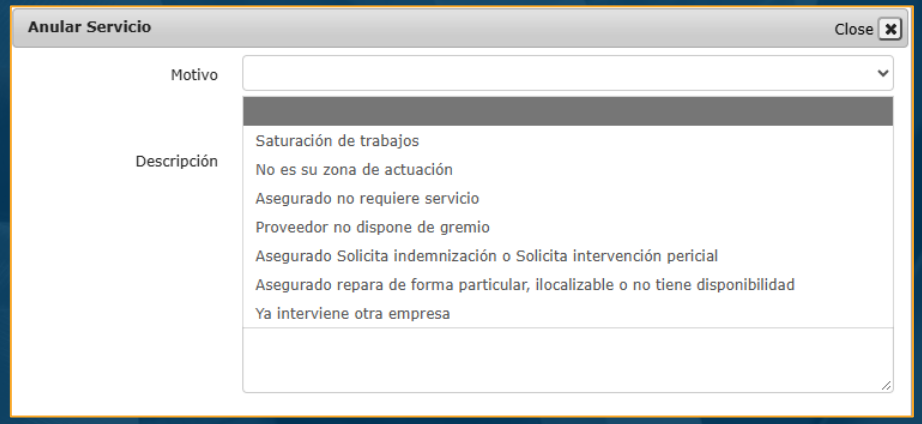


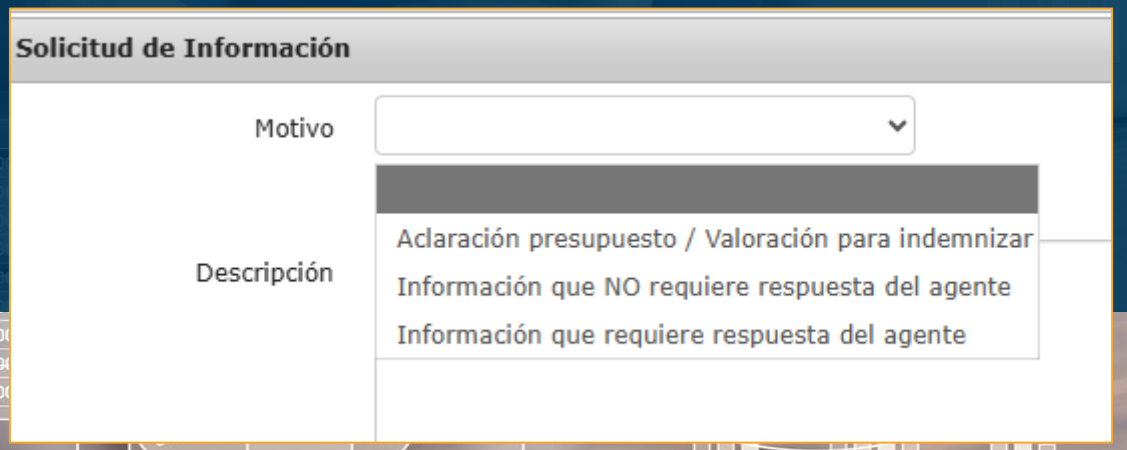
Editar

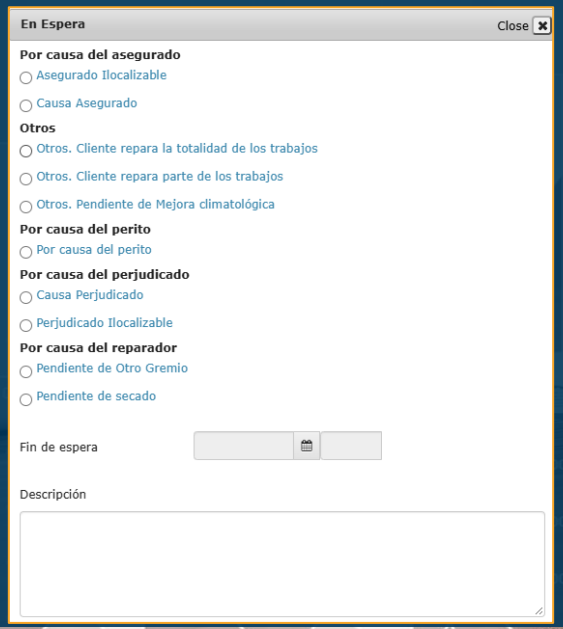
- 01. GESTIÓN DE SINIESTROS
  - 1.1 Tramitación Inicial
    - Acceso a web proveedores
    - Identificar el origen de un siniestro
    - Orden recomendado de gestión
      - ORDEN RECOMENDADO DE GESTIÓN.pdf
    - Primera visita
    - Procedimiento tras una visita
  - 1.2 Herramientas de gestión

¿CÓMO CONSEGUIR CUMPLIR ESTOS KPI´S?







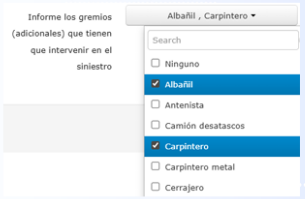


¿CÓMO CONSEGUIR CUMPLIR ESTOS KPI´S?

- 01. GESTIÓN DE SINIESTROS
- 02. FACTURACIÓN DE SINIESTROS
- 03. MANTENIMIENTOS Y MANITAS
- 04. 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
- 05. COMUNICADOS OFICIALES

Próximos gremios

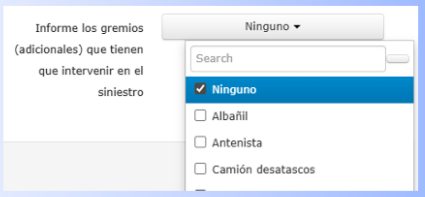
1ª visitas



En caso de que no sea necesaria intervención de más gremios indicaremos la opción “NINGUNO”

La opción de Ninguno solo sale en la 1ª visita

Tras la primera visita deberemos de indicar todos los gremios que deben actuar en el siniestro para la reparación total de daños (hay que recordar que con esta acción no estamos asignando gremios para realizar trabajos)



2ª visitas y sucesivas



Veremos los gremios que ya han actuado, el gremio actual y los gremios futuros, pudiendo modificar la información futura o dejarla tal cual se encuentra

¿CÓMO CONSEGUIR CUMPLIR ESTOS KPI´S?

SegurCaixa Adeslas

EFICACIA EN 1ª VISITA

COMPAÑÍA

SEGURCAIXA (PERO BENEFICIA APLICARLO A TODAS LAS CIAS)

OBJETIVO

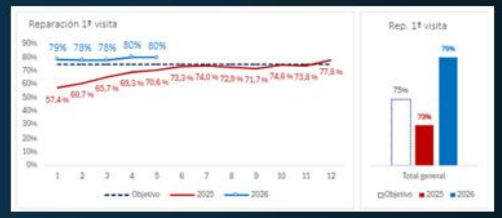
≥ 80% PARA EVITAR PENALIZACIÓN ECONÓMICA (SOLO A IPAS, NO REPERCUTE AL REPARADOR)

¿EN QUE CONSISTE?

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

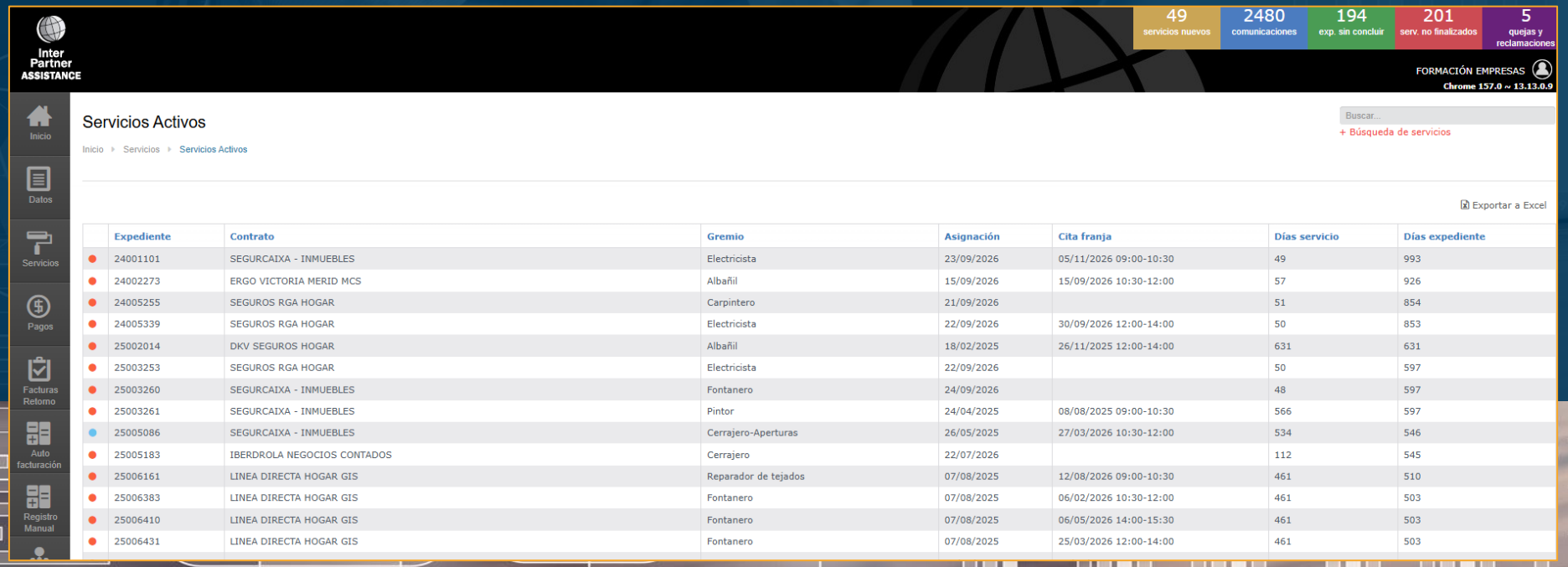
PROVEEDORES A LOS QUE SE LES MIDE

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

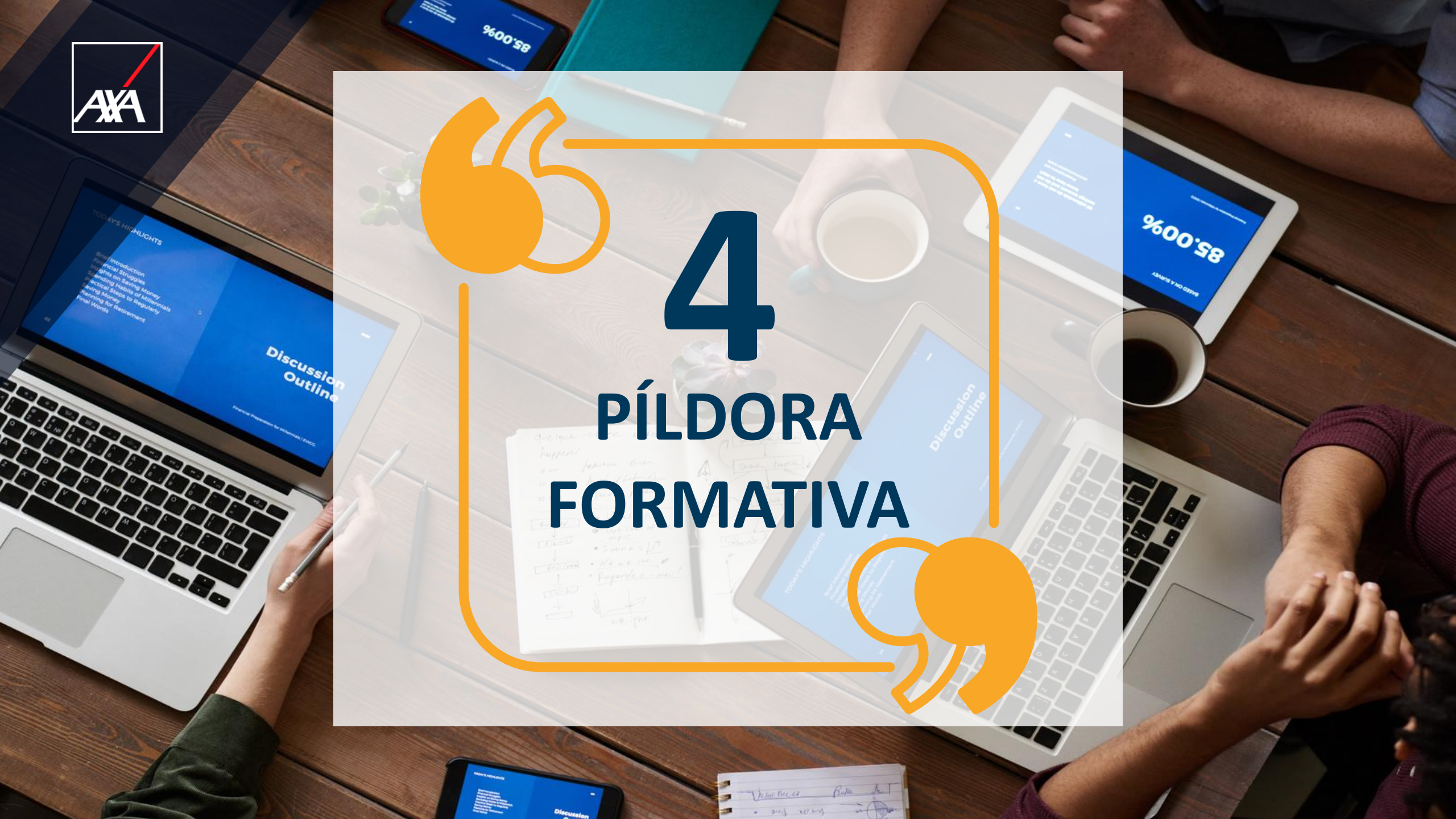


¿CÓMO CONSEGUIR CUMPLIR ESTOS KPI´S?

CONTROL DE CITAS



Expediente	Contrato	Gremio	Asignación	Cita franja	Días servicio	Días expediente
24001101	SEGURCAIXA - INMUEBLES	Electricista	23/09/2026	05/11/2026 09:00-10:30	49	993
24002273	ERGO VICTORIA MERID MCS	Albañil	15/09/2026	15/09/2026 10:30-12:00	57	926
24005255	SEGUROS RGA HOGAR	Carpintero	21/09/2026		51	854
24005339	SEGUROS RGA HOGAR	Electricista	22/09/2026	30/09/2026 12:00-14:00	50	853
25002014	DKV SEGUROS HOGAR	Albañil	18/02/2025	26/11/2025 12:00-14:00	631	631
25003253	SEGUROS RGA HOGAR	Electricista	22/09/2026		50	597
25003260	SEGURCAIXA - INMUEBLES	Fontanero	24/09/2026		48	597
25003261	SEGURCAIXA - INMUEBLES	Pintor	24/04/2025	08/08/2025 09:00-10:30	566	597
25005086	SEGURCAIXA - INMUEBLES	Cerrajero-Aperturas	26/05/2025	27/03/2026 10:30-12:00	534	546
25005183	IBERDROLA NEGOCIOS CONTADOS	Cerrajero	22/07/2026		112	545
25006161	LINEA DIRECTA HOGAR GIS	Reparador de tejados	07/08/2025	12/08/2026 09:00-10:30	461	510
25006383	LINEA DIRECTA HOGAR GIS	Fontanero	07/08/2025	06/02/2026 10:30-12:00	461	503
25006410	LINEA DIRECTA HOGAR GIS	Fontanero	07/08/2025	06/05/2026 14:00-15:30	461	503
25006431	LINEA DIRECTA HOGAR GIS	Fontanero	07/08/2025	25/03/2026 12:00-14:00	461	503



4

PÍLDORA FORMATIVA

Acción:	**Confirmación de orígen y daños**
Descripción:	**No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Verificación de fuga de agua x válvula de plato de ducha está rota causando daños en el techo inferior del baño de asegurada. Sustituido plato de ducha de 80x80 acrílico, montar y desmontar mampara (que está rota), pintar techo de baño de 2,60x1,70.¿Ha podido confirmar daños?: Sí. Verificación de fuga de agua x válvula de plato de ducha está rota causando daños en el techo inferior del baño de asegurada. Sustituido plato de ducha de 80x80 acrílico, montar y desmontar mampara (que está rota), pintar techo de baño de 2,60x1,70.. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. .. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).**
Fecha inicio:	**05/11/2026**

Se ha ampliado la cantidad de caracteres que podemos escribir en la COD

La idea es que en este espacio indiquemos de forma clara el origen y daños

Si tenemos que hacer alcaraciones podemos hacerlo enviando una comunicación adicional



FAQ


GRACIAS