

# CIERRES

## 1 PLAZOS DE CIERRE

### Supuestos de cierre

### Plazo

### Acción a realizar

ASEGURADO  
TIENE QUE  
REPARAR  
ORIGEN

7 DÍAS

A LOS 7 DÍAS → SI NO HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO  
A LOS 7 DÍAS → SI HEMOS VISITADO: FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO

LOCALIZAR  
ASEGURADO/  
PERJUDICADO

10 DÍAS

A LOS 10 DÍAS SIN LOCALIZAR AL CLIENTE → SI NO HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO (DEBEN DE FIGURAR EN EL EXPTE AL MENOS 3 INTENTOS DE CONTACTO EN FRANJAS DIFERENTES)  
A LOS 10 DÍAS SIN LOCALIZAR AL CLIENTE → SI HEMOS VISITADO: FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO (DEBEN DE FIGURAR EN EL EXPTE AL MENOS 3 INTENTOS DE CONTACTO EN FRANJAS DIFERENTES)

ASEGURADO  
DE  
VACACIONES /  
SEGUNDAS  
RESIDENCIAS

10 DÍAS

SI EL ASEGURADO ESTARÁ DE VACACIONES O NO ESTARÁ EN LA 2ª RESIDENCIA + 10 DÍAS → SI NO HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO  
SI EL ASEGURADO ESTARÁ DE VACACIONES O NO ESTARÁ EN LA 2ª RESIDENCIA + 10 DÍAS → SI HEMOS VISITADO: FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO

PENDIENTE DE  
DECISIÓN DE  
ASEG/PERJ.:  
INDEMNIZA-  
CIÓN,  
ESTÉTICA...

7 DÍAS

SI TRANSCURRE UN PLAZO + 7 DÍAS DESDE QUE EL ASEG/PERJ INDICA LLAMARÁ, REPARA ORIGEN, QUE SE LO PIENSA SIN  
· O HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO  
· SI HEMOS VISITADO: FINALIZADO, NO ESTA TODO FINALIZADO, PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO

PENDIENTE DE  
COMPAÑÍA /  
IPAS  
PENDIENTE DE  
PERITO

NO  
CERRAR

EN LOS CASOS DONDE HEMOS PEDIDO INSTRUCCIONES A IPAS O ESTÁIS A LA ESPERA DE INSTRUCCIONES PERICIALES, NO SE PUEDE CERRAR EL EXPEDIENTE, NOS MANTENEMOS A LA ESPERA Y EVITAMOS DUPLICAR LAS SOLICITUDES DE INSTRUCCIONES

PENDIENTE DE  
SECADO

45 DÍAS

CUANDO NO SE PUEDE HACER NADA HASTA DENTRO DE MES Y MEDIO → FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO

PENDIENTE DE  
MEJORA DE  
TIEMPO  
(TEJADOS TRAS  
REPARACIÓN  
PUNTUAL)

45 DÍAS

CUANDO NO SE PUEDE HACER NADA HASTA DENTRO DE MES Y MEDIO → FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO

# PROCEDIMIENTO DE CIERRE

Previamente tenemos que ver si debe actuar algún otro operario ya que antes de dar por finalizado el servicio, tendremos que asignar al gremio siguiente. Un cierre correcto es importante para que no genere envío de encuestas de satisfacción a asegurados que no procedan

## PASO 1

Entra en el menú de acciones, clicamos la opción “finalizar servicio”



## PASO 2

Importante no terminar el cierre indicando SI/SI en los casos que queden trabajos por realizar (indemnizaciones, Pte. asegurado...) tenemos que haber realizado reparación y que todos los trabajos estén terminados para cerrar con la opción SI tiene cobertura y SI todos los trabajos están realizados

**SI TIENE COBERTURA/ SI TODOS LOS TRABAJOS DEL SINIESTRO ESTÁN REALIZADOS**

**NO TIENE COBERTURA**

**SI TIENE COBERTURA/ NO ESTAN FINALIZADOS TODOS LOS TRABAJOS/ LAS MÁS UTILIZADAS SON CUANDO SE INDEMNIZA Y CUANDO QUEDAN TRABAJOS DE UN GREMIO QUE NOSOTROS NO HACEMOS.**

**PARCIALMENTE, NO CUBIERTO ORIGEN, PERO SI DAÑOS. TENEMOS DOS OPCIONES:**

**SI TODO FINALIZADO (Hemos atendido daños y no queda nada pendiente)**

**NO QUEDAN TRABAJOS PENDIENTES**