



Comunicado Red de reparadores



AXA Partners España

Estimado colaborador,

Como parte de nuestro plan IPAS para mejorar la atención al asegurado, incrementar ingresos y optimizar la asignación basada en KPIs, comunicamos un **cambio en los tiempos de atención para los expedientes de Iberdrola en Servicios Técnicos y Acondicionamiento de Aire.**

Añadimos en la parte de comunicados los siguientes documentos:

1. Documento PDF con el resumen de estos cambios en la presentación
2. Documento WORD con el texto detallado de cada fase de atención del expediente

Estos cambios se implementarán de inmediato, sin afectar la valoración final del asegurado en el NPS.

Qué cambia:

Tiempos de atención: ajuste de plazos para expedientes reparables; criterios de prioridad y flujo de trabajo clarificados.

Alcance: Iberdrola – Servicios Técnicos y Acondicionamiento de Aire; piloto inicial seguido de escalado.

Métricas: el cambio estará asociado a KPIs como porcentaje de expedientes reparados vs indemnizables, tiempo de atención y satisfacción del asegurado, con seguimiento para asegurar que no se degrade el NPS.

Razonamiento y beneficios:

- Beneficio para la empresa y para el cliente: mayor tasa de expedientes reparados, mayor eficiencia operativa y mayor facturación sin comprometer la experiencia del asegurado.
- Alineación con IPAS: mejora de atención, ingresos y asignación basada en desempeño.
- Control de calidad: el NPS se monitorizará de forma continua para evitar impactos negativos.

Cualquier duda o consulta dirigirse al gestor de red correspondiente.

Agradecemos su compromiso para mejorar la atención al asegurado y la eficiencia operativa.



RED SAT Tiempos. Presentacion Nuevos
Indicaciones Marzo 2026 Tiempos IB 2026.pdf

Un saludo

Copyright © 2026 AXA Partners Spain, All rights reserved.

