



# WEBINAR

# CIERRES SERGURCAIXA

MARZO 2025  
Back Proveedores

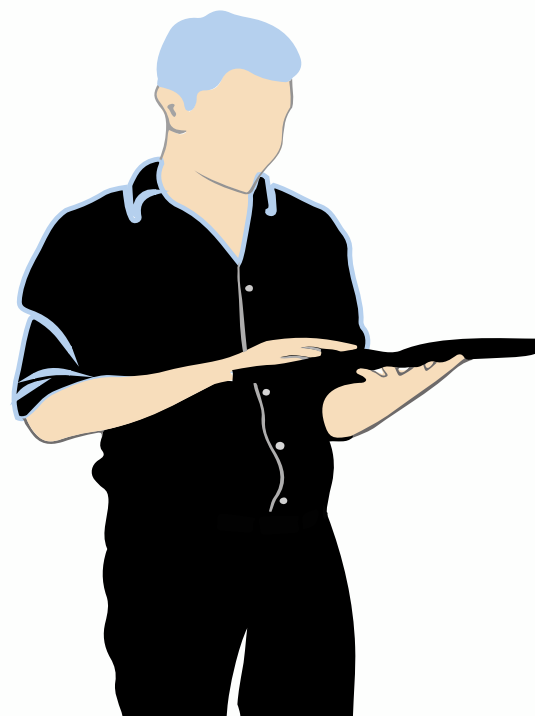


Presentado por:  
Alberto Yuste



# AGENDA

- 01 ANULACIONES VS CIERRE
- 02 PLAZOS DE CIERRE
- 03 CONSEJOS
- 04 EJEMPLO DE CIERRES INCORRECTOS





# 1

## ANULACIONES VS CIERRE



# ANULACIONES VS CIERRE

**Anular Servicio** [Close]

Motivo: [Dropdown]

Descripción:

- Saturación de trabajos
- No es su zona de actuación
- Asegurado no requiere servicio
- Proveedor no dispone de gremio
- Asegurado Solicita indemnización o Solicita intervención pericial
- Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad
- Ya interviene otra empresa

[Aceptar] [Cerrar]



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

**Finalizar Servicio** [Close]

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí

No

Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí

No

[Aceptar] [Cerrar]

**NO TIENE COBERTURA**

**Finalizar Servicio** [Close]

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí

No

Parcialmente

[Aceptar] [Cerrar]

**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.**

**Finalizar Servicio** [Close]

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí

No

Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí

No

» Seleccione una opción

No, asegurado/perjudicado solicita indemnización

No, trabajos pendientes de otro gremio

No, trabajos pendientes de asegurado/perjudicado

No, Asegurado no podrá atender en los próximos 21 días

[Aceptar] [Cerrar]

**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

**Finalizar Servicio** [Close]

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí

No

Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí

No

» Seleccione una opción

No, asegurado/perjudicado solicita indemnización

No, trabajos pendientes de otro gremio

No, trabajos pendientes de asegurado/perjudicado

No, Asegurado no podrá atender en los próximos 21 días

[Aceptar] [Cerrar]

**EL PASO DE UNO A OTRO LO MARCA LA CONFIRMACIÓN DE LA CITA**

**Finalizar servicio**

En caso de no haber más trabajos, seleccione motivo de cierre

MOTIVO

Selecciona una opción

- Reparación Finalizada
- Siniestro Sin Cobertura
- Asegurado/Perjudicado Solicita Indemnización
- Cierre pendiente de Asegurado/Perjudicado

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

Sí

No

» Seleccione una opción

- No, asegurado/perjudicado solicita indemnización
- No, trabajos pendientes de otro gremio
- No, trabajos pendientes de asegurado/perjudicado
- No, Asegurado no podrá atender en los próximos 21 días



2

PLAZOS DE CIERRE

# PLAZOS DE CIERRE

SUPUESTOS DE CIERRE RED	PLAZO	ACCIONES 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.: Indemnización, estética...	7 Días	Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa → Si NO hemos visitado: Anular siniestro Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)
Pendiente de Compañía / IPAS	No se puede cerrar	Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros.
Pendiente de Perito	No se puede cerrar	Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros.
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)



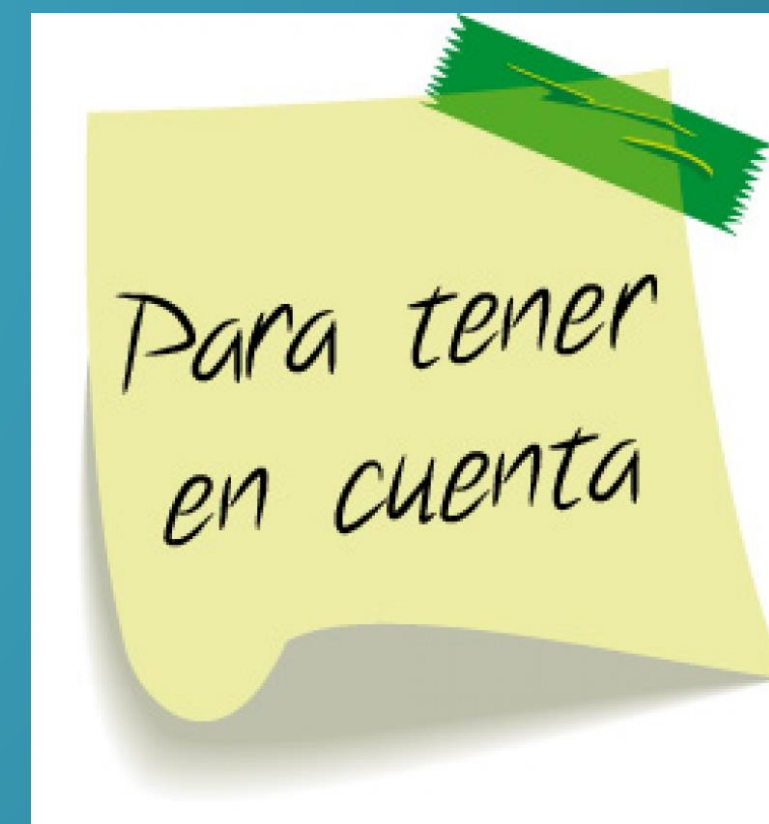


3

CONSEJOS

# CONSEJOS PARA EVITAR CIERRES INCORRECTOS

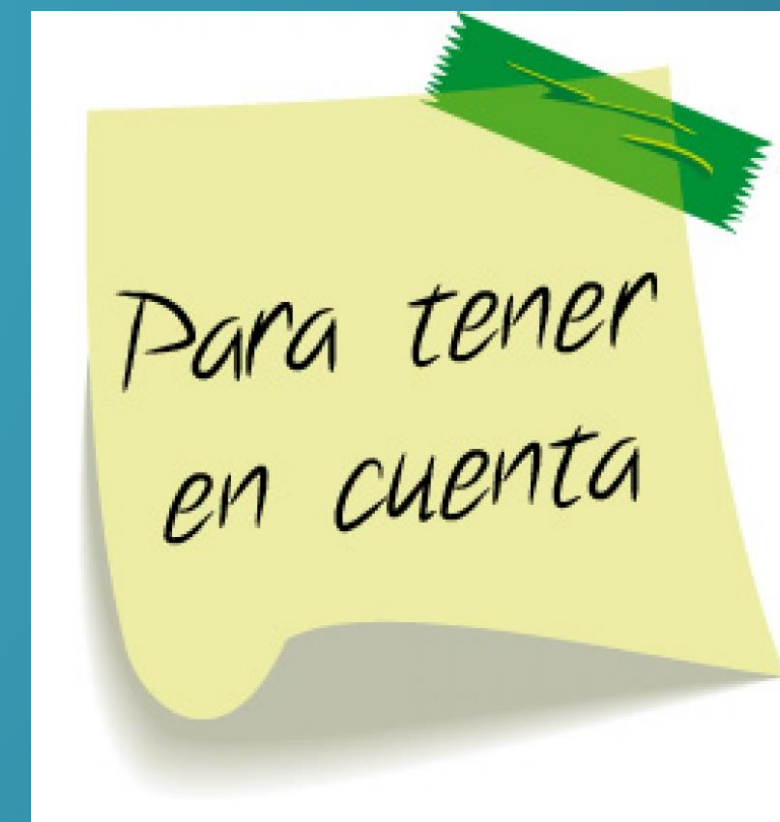
- **Cuando no sabemos si va a cubrir trabajos de otro gremio**, pero nosotros ya hemos terminado nuestros trabajos, debemos cerrar “pte de otro gremio” detallando en el informe de la visita o por información que no requiere respuesta los trabajos que quedan pendientes y cualquier aclaración necesaria sobre ellos.
- **Evitar cerrar sin cobertura**, aunque creamos que no tiene cobertura. Es mejor utilizar el asistente virtual para verificarlo ya que hay muchas excepciones según las diferentes pólizas. Otra opción es llamar desde vivienda. De esta manera podremos atender servicios que inicialmente no creíamos poder atender, ahorrando mucho tiempo y una segunda visita.
- **No cerrar expedientes si estamos pendiente de instrucciones** ya que no hay plazo de cierre establecido si estamos pendiente de que nos den alguna indicación, debemos esperar a la instrucción. En caso de larga espera podemos informar a gestor de red.
- Cuando tenemos que **asignar a un gremio especial** como camión cuba y localizador (en caso de que nosotros tengamos ese gremio) debemos informar a tramitación para que lo asignen sin realizar cierre por nuestra parte.





# CONSEJOS PARA EVITAR CIERRES INCORRECTOS

- Importante recordar que **si nos quitan la espera de pte de instrucciones** no debemos cerrar. Debemos enviar el caso a gestor de red y seguir su indicación, aunque permanezca con el “punto rojo”.
- **Para hacer un cierre SI/SI** nos debemos preguntar si los trabajos tienen cobertura y si NO queda ningún trabajo por realizar, sea del gremio que sea. Eso nos orientará para hacer el cierre.
- **Las reparaciones puntuales o reparaciones por deferencia** se suelen realizar porque el siniestro no tiene cobertura por lo que cuidado con cerrarlos con cerrar SI/SI. Si la garantía como tal no tiene cobertura, el siniestro debemos cerrarlo como “sin cobertura”
- Cuidado con cerrar a causa de que el asegurado no nos puede atender y cerramos como SI/SI. Esto es incorrecto ya que le va a llegar encuesta al asegurado preguntando por los trabajos realizados. Debemos cerrar como asegurado no nos puede atender.





# 4

## EJEMPLOS DE CIERRES INCORRECTOS

# EJEMPLOS CIERRES

## Cierre

Flexo roto del agua caliente de grifería cocina No se reportan. Se ha mojado mueble de cocina, pero no se aprecian daños Compañía da cobertura. Desmontamos grifo, cambiamos flexo, comprobamos y ok.

Resultado de la visita :) Acudimos a domicilio y verificamos que el asiento está correcto la rotura es por las bisagras. Tramitación indica: Por el servicio de mantenimiento tiene cobertura el ajuste de las bisagras de la tapa del inodoro únicamente, por la garantía de roturas tiene cubierta la sustitución de la tapa. No terminamos de entender qué es lo que se necesita, rogamos nos lo aclaren Gracias.

Proveedor sin decir nada finaliza expediente y ese mismo día llama a tramitación e indica: Nos indica que tiene las bisagras rotas, pero dichas bisagras no se encuentran están descatalogadas y habría que cambiar la tapa entera, se le indica que manden valoración para solicitar indemnización

Persianista: Llegamos a domicilio y vemos que una ventana del baño tiene la cuerda rota pero para cambiar la cuerda necesito abrir el cajón y resulta de que la ventana está más baja que el cajón no puedo acceder al cajón

» ¿El siniestro tiene cobertura?  
\* Sí  
» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?  
\* Sí

» ¿El siniestro tiene cobertura?  
\* Sí  
» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?  
\* Sí

» ¿El siniestro tiene cobertura?  
\* Sí  
» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?  
\* Sí

## Error

Se hace control de calidad y nos indican que hay daños en puertas, muebles.. Obligando a reapertura y asignación carpintero

Se cierra sin confirmar la cobertura con todo finalizado

Asegurado localizado, informo de la no cobertura ya que no sería una pequeña reparación, explico que se tendría que desmontar el premarco para poder reparar, conforme.

# EJEMPLOS CIERRES

## Cierre

Resultado de la visita : (VISITADO Y NO REPARADO, REQUIERE VALORACIÓN)cambio de motor de pulsador.

» ¿El siniestro tiene cobertura?  
\* Sí  
» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?  
\* Sí

Resultado de la visita : (VISITADO Y REPARADO TOTALMENTE)se compr

» ¿El siniestro tiene cobertura?  
\* Sí  
» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?  
\* Sí

Trabajos realizados: Hay daños en dos juegos de galces completos

» ¿El siniestro tiene cobertura?  
\* Sí  
» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?  
\* Sí

## Error

Llama Sandra mujer de asegurado e indica que no han arreglado la persiana, me dice que no han cambiado el motor.

Expediente que nos llega por informe de calidad de SCXA, revisado no se detecta motivo de insatisfacción , se contacta con asegurado para indagación, Sr Pablo indica que no se reparó nada, el operario le indico que el cortocircuito era provocado por el propio aire acondicionado, se desconectó y cesó el problema, tiene pendiente ir al SAT del aire. Indico dejo registro, agradece llamada.

Adjuntamos PTO de los trabajos pendientes en vivienda asegurada para que se le indemnice a la asegurada por dichos trabajos. Atte Trabajos realizados: Hay daños en dos juegos de galces completos

# FAQ

## Frequently Asked Questions





**GRACIAS**