



# WEBINAR

# CIERRES SERGURCAIXA

MARZO 2025  
Back Proveedores

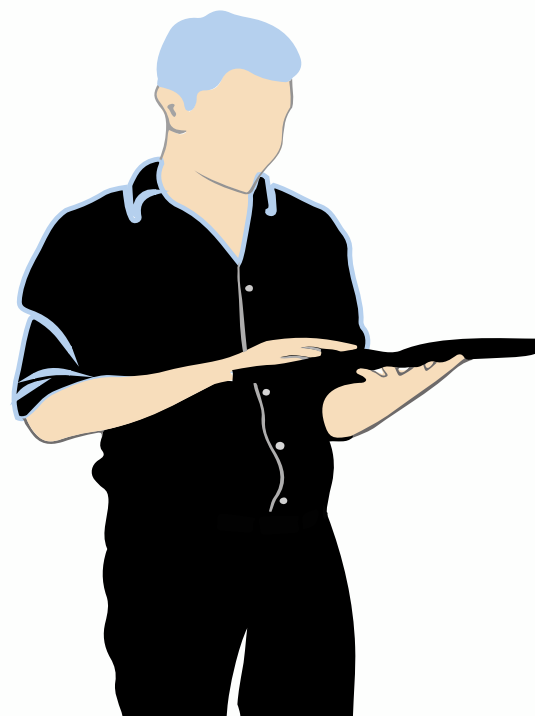


Presentado por:  
Alberto Yuste



# AGENDA

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





# 1

## ANULACIONES VS CIERRE



# ANULACIONES VS CIERRE

**Anular Servicio** [Close]

Motivo:

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



**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

**NO TIENE COBERTURA**

**Finalizar Servicio** [Close]

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí  
 No  
 Parcialmente

**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

**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

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

- » ¿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

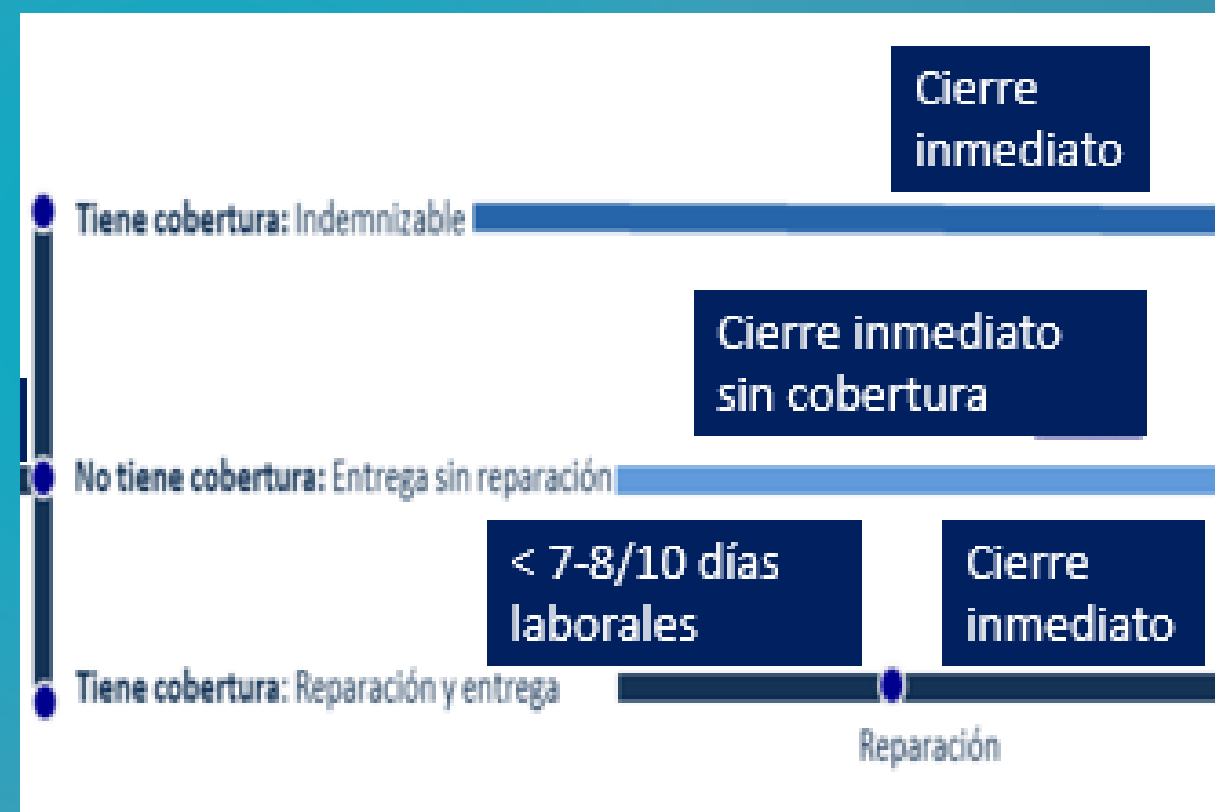


# 2

## PLAZOS DE CIERRE

# PLAZOS DE CIERRE

## KPI's DE CALIDAD EN PLAZOS DE CONTACTO, DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN





# 3

## PROCEDIMIENTO DE CIERRE

# PROCEDIMIENTO CIERRE

**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.



En los casos en los que, una vez solicitado el precio y plazo del repuesto, puedan darse las siguientes casuísticas, siempre que:

- Se haya superado el plazo de 48 h. sin recibir ninguna información al respecto.
- Se reciba información de la no disponibilidad de material en fecha concreta, rotura de stock o material no disponible, obsoleto o descatalogado.
- La fecha de recepción del material, en general para todas las compañías, sea superior a 10 días laborables a contar desde la primera visita y, en particular para los expedientes de Iberdrola, este plazo nunca excederá de 7-8 días.
- El importe de los repuestos recibidos, aplicando el margen de beneficio pactado con nosotros y sumando todos los costes de los conceptos necesarios para llevar a cabo la reparación, supera el 80% del valor a nuevo del producto, tratándose, por tanto, de una reparación antieconómica. Excepto en IB.
- Asegurado solicita indemnización.



AXA





# PROCEDIMIENTO CIERRE

## NO TIENE COBERTURA



- Todos los expedientes en los que tras efectuar un diagnóstico in situ, los daños localizados NO guarden relación con la garantía por la que se abre el siniestro, se procederá al cierre y facturando el importe correspondiente a una visita de diagnóstico/sin cobertura.
- En el caso de expedientes de Iberdrola, será de aplicación el mismo árbol de cierre, en los siguientes casos:
  - La antigüedad del aparato es superior a 10 años.
  - El importe total de la reparación supera el saldo que dispone el cliente. (Esta información es proporcionada por la compañía en la apertura del expediente).
  - Se trata de un microondas.
  - Se trata de Equipos de AEROTERMIA y/o Equipos de expansión indirecta.
  - Los daños diagnosticados no son compatibles con una avería mecánica, eléctrica, electrónica.
  - Sin daños durante la visita
  - Equipos de funcionamiento por gas

Hay que recordar que en todos los expedientes de Iberdrola que se finalicen sin cobertura, previamente debéis aportar un presupuesto por auto facturación de la valoración de un aparato de sustitución únicamente



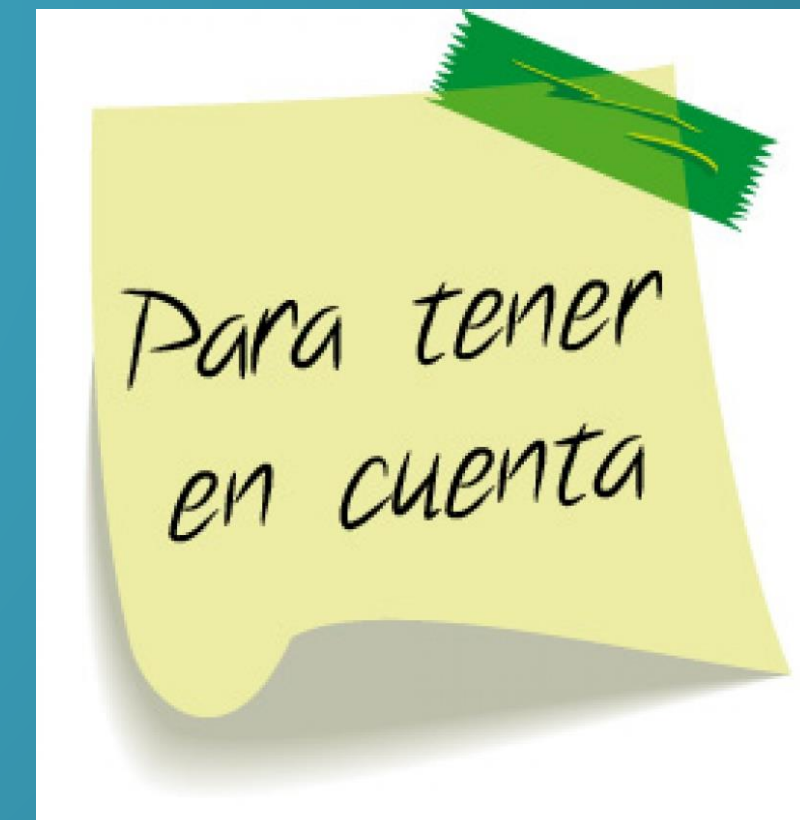


4

CONSEJOS

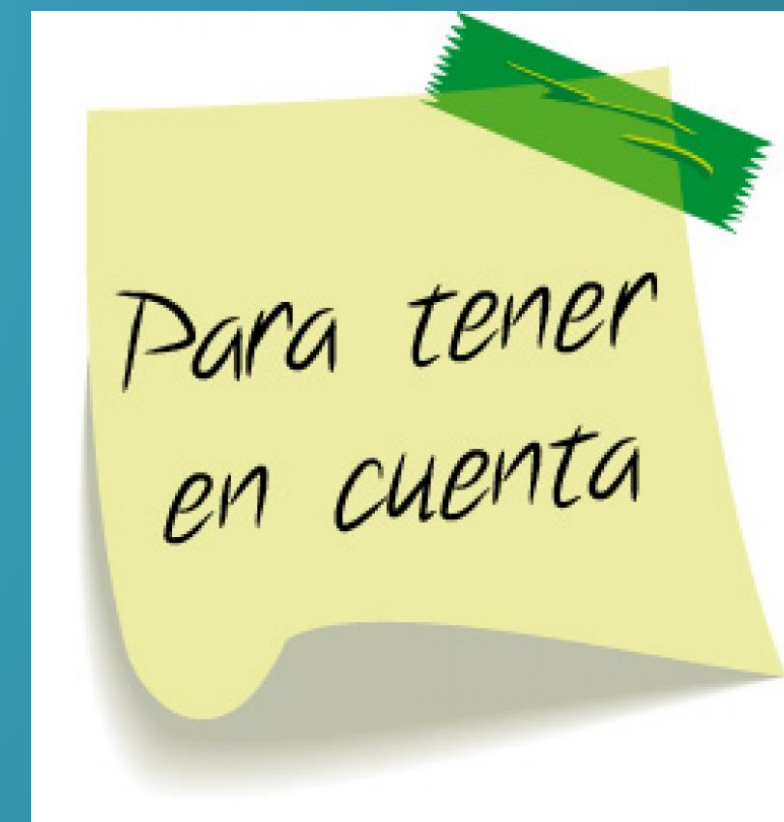
# CONSEJOS PARA EVITAR CIERRES INCORRECTOS

- **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.



# 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.





# 5

## EJEMPLOS DE CIERRES INCORRECTOS

# EJEMPLOS CIERRES

## Cierre

Se verifica cristal roto  
Pendiente de material -  
falta material -

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

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

Buenas tardes personado el  
operario realizamos prueba de  
vitrocerámica y funciona  
correctamente

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

## Error

En caso de no tener material  
disponible seguimos el  
procedimiento correcto

Llama Sandra mujer de asegurado e indica que no lo han  
arreglado, me dice que no han cambiado nada

Debemos realizar el cierre sin cobertura cuando no hay  
realmente un siniestro como tal

# FAQ

## Frequently Asked Questions





**GRACIAS**