



0111100110110001001

*WEBINAR*

**EFICACIA REPARACIÓN**

**1ª VISITA**

Mayo 2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste



# AGENDA

**01 DATOS**

**02 BUENAS PRÁCTICAS**

**03 BONUS MALUS**

**04 EJEMPLOS REALES**



0111100110110001001

1

**DATOS**





## DATOS



### COMPAÑÍA

SEGURCAIXA (TODOS LOS CONTRATOS)

### OBJETIVO

≥ 75% CON COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO PARA JULIO

### ¿EN QUE CONSISTE?

TENEMOS QUE REPARAR EN 1º VISITA EN EL 75% DE LOS CASOS

### PROVEEDORES A LOS QUE SE LES MIDE

TODA LA RED A NIVEL NACIONAL (GREMIO DE FONTANERO, MANTENIMIENTO FONTANERO Y ELECTRICIDAD)





## DATOS

0001 11 0111 110 01111101111  
1 10 0 1010 011100 0 10100



### MUESTRA DE 106 PROVEEDORES CON MAYOR ASIGNACIÓN SEGURCAIXA

OBJETIVO	SI ACUDEN A LOS WEBINAR	NO ACUDEN A LOS WEBINAR
>= 75%	26	18
75% - 70%	9	9
< 70%	19	25

### PROVEEDORES MAYOR ASIGNACIÓN SEGURCAIXA

>= 75%	44
75% - 70%	18
< 70%	44

0111100110110001001



0111100110110001001

2

**BUENAS PRÁCTICAS**

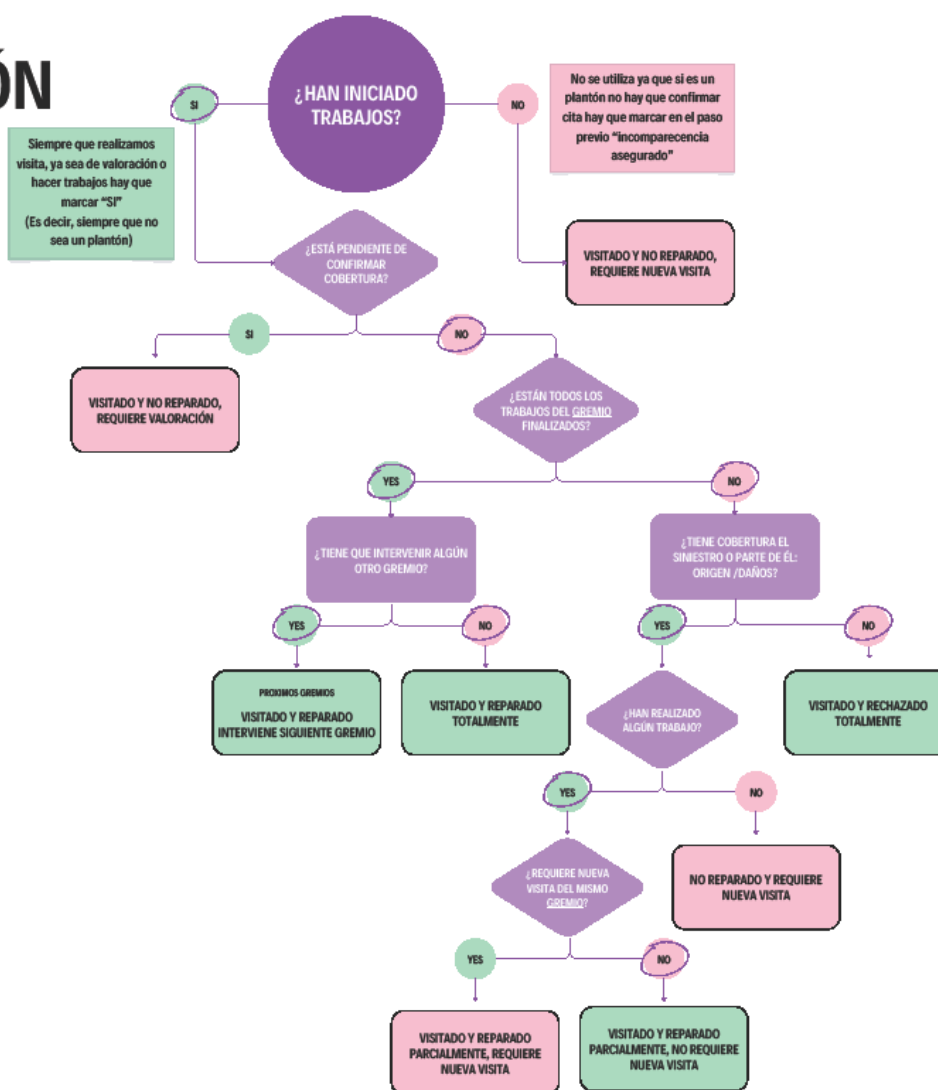




# BUENAS PRÁCTICAS



## INFORMACIÓN 1º VISITA







## BUENAS PRÁCTICAS







0111100110110001001

3

**BONUS MALUS**



## BONUS MALUS



- ✓ Se ha visto una mejora que el cliente ha valorado en la última reunión, pero que aun estamos lejos del objetivo del 75%
- ✗ Segurcaixa nos penaliza por el incumplimiento de este SLA, penalización que por el momento no está repercutiendo a la red





0111100110110001001

4

**EJEMPLOS REALES**



## EJEMPLOS REALES DE ERRORES



### MUESTRA DE 7700 EXPEDIENTES

VISITADO Y NO REPARADO, REQUIERE NUEVA VISITA (Un 10% con este cierre que no debería de hacerse nunca)

- ☒ Hay una humedad en habitación de asegurado, no tienen información de su vecino que es el número 73 NO PODEMOS CONTACTAR CON PISO CAUSANTE

VISITADO Y NO REPARADO, REQUIERE VALORACIÓN

- ☒ Atasco en desagüe de baños. Ninguno Atasco en desagüe del cuarto de baño (Se hace luego uso del asistente que le da cobertura y se auto asignan camión cuba)
- ✓ Vemos contador de asegurado correr de la tubería de entrada a vivienda en la casa por fuera .no vemos fuga visible se precisa localizador de fugas gas traza





## EJEMPLOS REALES



### VISITADO Y REPARADO INTERVIENE SIGUIENTE GREMIO

- ❌ Se observa tubería de ventilación en estado deplorable corroído colindante con pared sala tiene una mancha seca
- ✓ Rotura de tubería empotrada ya reparada que causa daños en de techo y pared de salón de piso primero segunda y de hecho de baño y habitación de piso entre suelo segunda por humedad

### VISITADO Y REPARADO TOTALMENTE

- ❌ Sustitución de manguito de inodoro desmontaje y montaje de inodoro. Daños en techo de baño de vecino inferior 1B
- ❌ Es el propio radiador el que se ha perforado por una zona de metal alrededor de la llave a causado daños en suelo pulido de cemento manchas de óxido, llamamos a cia y no lo cubre nos retiramos





## EJEMPLOS REALES



- ✓ Atasco en fregadero sin daños, se quita atasco con maquina a presión

### VISITADO Y RECHAZADO TOTALMENTE

- ☒ visita técnica, visto cerrojo, hay que buscarlo, el cliente lo ha lubricado y ahora mismo va bien, lo observara si sigue así abra que cambiar
- ✓ Filtraciones por una rejilla de transpiración d...
- ✓ sin daños. atasco generalizado entre arquetas. ...
- ✓ 1 origen salidero por pantalla hormigón de gara...





## EJEMPLOS REALES



### NO REPARADO Y REQUIERE NUEVA VISITA

- ✗ Se realiza mantenimiento de aceite en bisagras en puerta principal, más se le recomienda a cliente contactar a carpintero ya que la madera de la puerta sigue expandida la cual no deja cerrarla con facilidad
- ✓ PERSONADOS EL 31/03 VERIFICAMOS atasco en desagüe de fregadero, PERO PARA DESATASCAR HAY QUE INTERVENIR CON MEDIOS MECANICOS. EN CUANTO TENGAMOS CITA LES INFORMAMOS. UN SALUDO

### VISITA Y REPARADO PARCIALMENTE REQUIERE NUEVA VISITA

- ✗ Observamos por calas abiertas reparación de tubería de desagüe, ya estaba reparado correctamente por asegurado, daños en placas desmontables de pladur, tapados de dos calas en zonas diferentes y pintura
- ✓ Avería eléctrica por fuga de agua del vecino superior. Dejo desconectado el magnetotérmico que alimenta la cocina para poder dejar luz en toda la vivienda a excepción de esa zona hasta que el vecino repare su fuga de agua informó que pueden coloca





## EJEMPLOS REALES



### VISITA Y REPARADO PARCIALMENTE NO REQUIERE NUEVA VISITA

- ❑ sustitución grifo fregadero aportado por asegurado , no dispone factura , daños en mueble cocina y salidero por válvula de fregadero la cual, precisa apertura de nuevo exp
- ✓ Se coloca gebo en tubería para dar servicio de agua, el resto de las tuberías están en mal estado con corrosión.



# FAQ

## Frequently Asked Questions





0111100110110001001

# GRACIAS

Back Proveedores