



011100110110001 001

WEBINAR

CIERRE SEGURCAIXA

Junio 2025
Back Proveedores

Presentado por:
Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste



AGENDA

- 1 ¿POR QUÉ OTRA VEZ CIERRES?**
- 2 PUNTOS DE MEJORA POR
GREMIO**
- 3 ANALISIS TIPO DE CIERRE**
- 4 CONSEJOS**



1

¿POR QUÉ?



¿POR QUÉ OTRA VEZ CIERRES?

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

PROVEEDORES NUEVOS

Deben conocer la información sobre los cierres incorrectos ya que es un tema muy importante para las compañías

NPS (MEDIDOR DE LEALTAD HACIA LA COMPAÑÍA)

El NPS da resultados muy negativos cuando realizamos una encuesta a asegurados sin haber finalizado los trabajos del expediente

A PETICIÓN DE SCXA

Sigue habiendo fallos en los cierres, SCXA nos indica que hay errores en los cierres y que requieren reforzar este tema

EFICACIA DE REPARACIÓN EN PRIMERA VISITA

- Compromiso de reparación en primera visita Julio 2025 $\geq 75\%$
- Mejorar el control del árbol de cierre de las citas para que no lleve a confusión en el cierre del expediente

DATOS NPS 1-25 MAYO	
CIERRE CORRECTO	NPS
NO	-89,5
SI	55,3



2

PUNTOS MEJORA POR
GREMIO



PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

GREMIO	MEDIA DE DÍAS
Albañil	19
Camión desatascos	4
Carpintero	34
Carpintero metal	23
Cerrajero	7
Cerrajero-Aperturas	2
Cristalero	14
Desatascador	12
Electricista	7
Fontanero	9
Limpieza	31
Localizador de Fugas	8
Loza Sanitaria	16
Marmolista	36
Parquetista	40
Persianista	17
Pintor	25
Reparador de tejados	19
Toldos	26



PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

GREMIO	MEDIA DÍAS
Mantenimiento Carpintero	7
Mantenimiento Carpintero Metálico	8
Mantenimiento Cerrajero	4
Mantenimiento Fontanero	5
Mantenimiento Persianista	6
Partner (Manitas Albañil)	12
Partner (Manitas Carpintero Metal)	11
Partner (Manitas Carpintero)	7
Partner (Manitas Electricista)	7
Partner (Manitas Fontanero)	5
Partner (Manitas Persianista)	8
Partner (Manitas)	7
MEDÍA GENERAL	7,25



PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011100 0 10100

FONTANERO

- Reparación en 1º visita
- Mantenimientos, los materiales lo más preparado posible
- Hacer todas las comprobaciones antes de solicitar localizador
- Mejorar la coordinación entre gremios (desmontaje + reparación)
- Desatascos efectivos en 1º visita
- Aplicar video-peritación y cliente alto valor

ALBAÑIL

- Búsqueda de materiales cerámicos
- Preparación de presupuesto con estéticas
- Guiar al asegurado a indemnización o material similar
- Agilizar tapado después de fontanero (es muy molesto tener una cala abierta con olores)

PINTOR

- Secados con tiempos excesivos
- Solucionar pequeñas imperfecciones del albañil para poder pintar en visita
- Agilizar indemnización
- No dar vueltas a la falta de mantenimiento, ni defectos previos a la avería



PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011100 0 10100

ELECTRICISTA

- Disponer de los materiales necesarios para acometer la mayoría de las reparaciones
- Presupuestos
- Búsqueda de materiales más complejos (elementos no compatibles con la placa anterior instalada)
- Coordinación conjunta con albañil y carpinteros

CARPINTERO/PARQUET

- Plazos Materiales
- Bien informado asegurado
- Guiar a indemnización en los casos complicados y de mucha demora del material
- No demorar presupuestos
- Aplicar correctamente estéticas
- Coordinación con el resto de los gremios
- Autorizar rodapié sin presupuesto

CERRAJERO/ CARP METAL

- Acometer el máximo de reparaciones en primera visita
- Consultar si dispone de denuncia en caso de ser necesario
- Cuando realicemos aseguramientos provisionales, agendar lo antes posible reparación definitiva
- Materiales que se van mucho de plazo mantener al asegurado informado



PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011100 0 10100

CAMIÓN DESATASCOS

- Acometer el máximo de reparaciones en primera visita
- Consulta coberturas desde vivienda en caso de duda con la cobertura de horas
- Rehusar los defectos de instalación lo más rápido posible
- Aportar la documentación foto o video en caso de ser necesario que demuestre el estado de la instalación
- Fotos del camión o de las maquinas utilizadas en el siniestro

LOZA SANITARIA

- Agilizar los platos de ducha
- Guiar a material similar en caso de descatalogado
- Llevar el máximo de material posible para acometer reparación en 1º visita
- Tener informado a asegurado de plazos de recepción material

REPARADOR TEJADOS

- Confirmación de umbrales
- Confirmar cobertura desde vivienda si podemos reparar



PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

CRISTALERO/MARMOLISTA

- Informar al asegurado de los plazos de recepción material
- Limites de autonomía
- Presupuestos en plazo

MANTENIMIENTOS

- Tener claras las coberturas
- Llevar los pequeños materiales que no podemos cobrar al asegurado
- Confirmar en los casos que asegurado deba disponer de material que lo tiene antes de la cita

PERSIANAS / TOLDOS

- Confirmación de umbrales
- Materiales



3

ANÁLISIS TIPO DE CIERRE

Back Proveedores



EVITAR CIERRES INCORRECTOS

0001 11 0111 110 0111101111
1 10 0 1010 011100 0 10100

0111100110110001001

- **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.
- **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.
- **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.



ANALISIS TIPO DE CIERRE

Hay que realizar el cierre asegurándonos que todos los trabajos están terminados, no solo los de nuestro gremio, TODOS los trabajos del expediente.

Un cierre incorrecto conlleva envío incorrecto de encuestas de satisfacción a dichos asegurados

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

Finalizar Servicio

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

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

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

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



4

CONSEJOS

Back Proveedores



ANTES DE LA VISITA

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

PROCESO DE CITACIÓN

Al final de la llamada repetir al asegurado el día y la hora para que quede claro
Hacer intentos de citación en franjas horarias diferentes
Dejar mensaje en buzón con nº de expediente para que nos llame asegurado y acelerar proceso

ACCIONES DEL OPERARIO

Planificar rutas óptimas para visita en menor plazo posible
En caso de que sea posible, el operario puede llamar al asegurado para recordarle que va a asistir a la vivienda excepto en las precipitadas
Atender las urgencias en plazo

CASOS DE ANULACIÓN

Debemos anular el expediente lo antes posible sin dar ninguna cita cuando su cumplan los siguientes casos. De esta manera evitaremos tener que realizar un cierre cuando no debemos acudir a la vivienda

Saturación de trabajos

No es su zona de actuación

Asegurado no requiere servicio

Proveedor no dispone de gremio

Asegurado Sigue indemnización o Sigue intervención pericial

Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad

Ya interviene otra empresa



PLAZOS DE ANULACIÓN

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

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)



DURANTE LA VISITA

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COBERTURA

1

ASISTENTE VIRTUAL

Para verificar la cobertura primero consultaremos el asistente virtual en el caso de que sea posible.

2

CUADRO DE COBERTURAS

Para verificar la cobertura primero consultaremos el asistente virtual en el caso de que sea posible.

3

LLAMADA DESDE VIVIENDA

Si éste no puede verificarnos la cobertura llamaremos a IPAS a los teléfonos de tramitación para indicar la situación al tramitador y nos diga cómo actuar.

4

ENVÍO DE COMUNICACIÓN

Si ninguna de estas opciones es viable, nos retiraremos del siniestro (siempre que no dejemos al asegurado en una situación crítica, ya sea sin luz, sin agua o con la vivienda desprotegida, donde haremos una reparación puntual) y mandaremos una “aclaración de coberturas” o “información que requiere respuesta” solicitando instrucciones.

USO DEL ASISTENTE VIRTUAL

Indicar solo el origen

No indicar los daños causados

Utilizar solo las palabras clave necesarias

No repetir los mismo al siguiente intento



DESPUÉS DE LA VISITA

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

Ilocalizable
Causa de asegurado
Pte mejora climatológica
Pte de trabajos de asegurado
Pte de perito
Pte de secado
Pte de otro gremio



EN ESPERA



PTE DE MATERIAL

En búsqueda de material
Pte del material localizado
Material ilocalizable
Aseg. no conforme con los plazos

DESPUÉS
DE
LA CITA



CIERRE



OTROS

Trabajos finalizados
Sin cobertura
Indemnizable
Pte de otro gremio
Aseg. debe reparar origen
Aseg. no puede atender ahora

Nueva cita
Enviamos valoración para
autorización
Consultamos coberturas



DESPUÉS DE LA VISITA

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

ESPERAS

- Podemos atender los trabajos pero asegurado no lo coge: Acciones/ espera/ ilocalizable
- Podemos atender los trabajos pero asegurado nos indica que ahora no puede: Acciones/ espera/ causa de asegurado
- Podemos atender los trabajos pero la climatología no lo permite: Acciones/ espera/ pendiente de mejora climatológica
- Asegurado debe realizar trabajos fuera de cobertura para que podamos intervenir: Acciones/ espera/ cliente repara parte de los trabajos
- Estamos pendientes de perito y se ha quitado la espera de pte de autorización de presupuesto: Acciones/ espera/ por causa de perito
- Podemos realizar trabajos pero la zona no está seca: Acciones/ espera/ pendiente de secado
- No podemos realizar trabajos porque debe atender primero otro gremio: Acciones/ espera/ pendiente de otro gremio

MATERIAL

- Estoy buscando el material: No realizamos acción hasta encontrarlo (vemos que algunos proveedores indican que el asegurado no está conforme con el plazo para que se les quede pte de instrucciones)
- Podemos atender el servicio pero necesitamos pedir material: Acciones/información de materiales/ localizable SI/cliente conforme con plazo SI/ Indicar el material pedido
- Podemos atender el servicio pero no encontramos material: Acciones/información de materiales/ localizable NO/ Indicar valoración de material para indemnizar/ Finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ asegurado solicita indemnización
- Podemos atender el servicio pero Asegurado no está conforme con plazo de material: Acciones/información de materiales/ localizable SI/ cliente conforme con plazo NO/ Indicar valoración de material para indemnizar/ Finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ asegurado solicita indemnización



DESPUÉS DE LA VISITA

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

OTROS

- Podemos atender los trabajos: Acciones/ concertar cita
- Superamos límite de autonomía, hay daños estéticos o asignan perito: Enviamos ppto por autofacturación y quedamos a espera de autorización
- No hemos podido verificar la cobertura del servicio en vivienda: Acciones/ solicitud de información/ información que requiere respuesta del agente/ queda el expediente en espera de respuesta

CIERRE

- Verificamos servicio sin cobertura: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: NO
- Los trabajos del siniestro están correctamente realizados: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados: SI
- El asegurado debe reparar el origen para que se le atiendan los daños pero no tenemos el gremio de reparación de daños: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados: NO/ trabajos pendientes de otro gremio
- Asegurado quiere indemnización o la reparación no es posible: Acciones/ solicitud de información/ aclaración ppto – valoración para indemnizar/enviamos valoración de reparación/ acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ asegurado solicita indemnización
- Podemos atender el siniestro pero asegurado no puede recibirnos en un largo periodo de tiempo: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados: NO/ asegurado no podrá atender en los próximos 21 días
- No tenemos el gremio para poder atender los daños: Finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ trabajos pendientes de otro gremio

FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS

Back Proveedores