

0111100110110001001



# 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?

## 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
<b>MEDÍA GENERAL</b>	<b>7,25</b>



## PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

### 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

### 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

### 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
- Límites 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

- **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

### 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 precitas  
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 Solicita indemnización o Solicita intervención pericial
- Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad
- Ya interviene otra empresa





# PLAZOS DE ANULACIÓN

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

### 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

## 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.



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

## DESPUÉS DE LA CITA



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

### 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

### 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





0111100110110001001

# GRACIAS

Back Proveedores