



011100110110001001

# 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 MAYO	MEDIA RESTO AÑO
Antenista	8	6,4
Servicio técnico	6,1	5,3



## PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

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

### SERVICIO TECNICO

- Informar al asegurado de los plazos de recepción material**
- Indemnizar el mismo día de la visita siempre que sea posible**
- Búsqueda de material 2 días con la espera de observación para todas las compañías.**
- Presupuesto y cierre con indemnización**
- Iberdrola 7 – 8 días cierre total siniestro**
- Restos de cias 10 días cierre total siniestro**



3

# ANÁLISIS TIPO DE CIERRE

Back Proveedores



## EVITAR CIERRES INCORRECTOS

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

- **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 Sigue indemnización o Sigue intervención pericial

Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad

Ya interviene otra empresa



## DURANTE LA VISITA

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

### PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COBERTURA

1

#### CUADRO DE COBERTURAS

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

2

#### LLAMADA DESDE VIVIENDA

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

3

#### 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 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