



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



PUNTOS MEJORA POR GREMIOS

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 cías 10 días cierre total siniestro



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 [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

[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 [Close]

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

☒ No

☐ Sí

☐ Parcialmente

» ¿Están todos los trabajos del siniestro finalizados?

☒ No

☐ Sí

» 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]

NO TIENE COBERTURA

Finalizar Servicio [Close]

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

☐ Sí

☒ No

☐ Parcialmente

[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 [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?

☒ No

☐ Sí

» 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



DURANTE LA VISITA

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 verificarnos 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

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