



0111100110110001001

# WEBINAR

## REFUERZO ITEMS

## ESENCIALES

Junio 2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste



# AGENDA

- 1 PROTOCOLO ILOCALIZABLE
- 2 QUEJAS/RECLAMACIONES
- 3 CIERRES
- 4 COBERTURAS
- 5 INCOMPARECENCIAS
- 6 PARTE DE TRABAJO
- 7 INFORMACIÓN 1º VISITA



# 1

## PROTOCOLLO ILOCALIZABLE





## PROTOCOLO ILOCALIZABLE

- **1º DÍA:** Configuramos espera de asegurado ilocalizable, informando de intentos y franjas horarias.
- **2º DÍA:** Realizamos de nuevo los intentos y si vuelve a ser ilocalizable, utilizamos ASISTENTE VIRTUAL, OTRAS CONSULTAS, TELEFONOS CONTACTO y solicitamos nuevos teléfonos
- **3º DÍA:** Seguimos intentado contacto, si no localizamos anulamos expediente como asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad

Anular Servicio

Motivo: Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad

Descripción:

Aceptar Cerrar



2

# QUEJAS RECLAMACIONES





# QUEJAS/RECLAMACIONES

Tramitación apertura queja/incidencia por diversos motivos, el origen puede ser o de compañía o del asegurado

Fecha: 28/09/2023 14:16:47    Tramitador: Pozuelo, Alejandro    es.home.back.case\_complaint\_add\_complai

Queja realizada por: Teléfono ⓘ

Origen: Asegurado    Origen CIA: [dropdown]

Tipo Incidencia: Retraso reparación    Tipo Incidencia CIA: Tramitación REPARABLES Demora en comienzo ejecucion de trabajos

Contacto: Ape1\_002300113102 Ape2\_002300113102, Nom\_002300113102 (Asegurado)

Descripción: Asegurado reclama demora en el montaje del mueble

EOD / Complaint: ☐ EOD ☐ Complaint

Reclamación formal: ☐

Fecha: 28/09/2023    Hora: 14:15

Imputable: Reparador    Servicio: Cristalero - 09/03/2023    Reparador: AU0321 - RAFAEL LEON PEREZ

[Anular Queja](#)    [Formalizar](#)    [Guardar](#)

Cierre

En la web se nos vuelca al contador morado quejas y reclamaciones, entramos y pinchamos en la reclamación para acceder al expediente

0 servicios nuevos    95 comunicaciones    80 exp. sin concluir    82 serv. no finalizados    0 quejas y reclamaciones

RAFAEL LEON PEREZ WEB    Chrome 117.0 ~ 10.11.0.1

Buscar...    + Búsqueda de servicios

Resumen Siniestralidad

- 0 Pendiente de alegación
- 0 Pendiente de transferencia

Quejas y Reclamaciones

Inicio > Servicios > Quejas y Reclamaciones

Buscar...    + Búsqueda de servicios

Criterios de búsqueda

Expediente: [input]    Gremio: Seleccione una opción...    Estado: Abierta    Reclamación Formal: Seleccione una opción...

Fecha Queja Desde: [input]    Fecha Queja Hasta: [input]

☐ Sólo con seguimientos pendientes de respuesta

[Buscar](#)

Expediente	Contrato	Gremio	Fecha apertura queja	Tipo de Incidencia	Estado	Descripción de la queja	Días	Seguimientos Activos	Reclamación Formal
23001131	00066	Cristalero	28/09/2023	Retraso reparación	Abierta	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	0	No

Elementos mostrados 1 - 1 de 1





# QUEJAS/RECLAMACIONES

Dentro del expediente, vamos al apartado de quejas y pinchamos en la línea de la queja

Para contestar la queja recomendamos, aunque se grabe la cita (en caso de incumplimiento cita) siempre se conteste dicha queja por nuevo informando de nuestra alegación

Ver historial del expediente

### Quejas gremio Cristalero

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Pendiente	28/09/2023 14:16

### Presupuestos

Fecha	Proveedor	Importe	Usuario	Estado	Fecha Estado	Motivo	Revisión	T/P
27/06/2023 11:51	RAFAEL LEON PEREZ	126.08	AU0321	Pendiente	27/06/2023 11:51		No	T

### Documentación Asignada

Tipo de Documento	Fecha Recepción	Título	Estado	Fecha Validación	Fecha Rechazo	Enviado por	Documento
-------------------	-----------------	--------	--------	------------------	---------------	-------------	-----------

Seguimientos quejas

Descripción	Usuario	Estado	Fecha Creación
-------------	---------	--------	----------------

Nuevo Cita

Motivo Información queja

Descripción

Guardar Cerrar



# QUEJAS/RECLAMACIONES

Aunque contestemos la queja, continua en estado pendiente hasta resolución de tramitador

En este punto tramitación debe indicar si la queja es procedente o no procedente, produciéndose en ambos casos el cierre de la misma

Una vez hay resolución la queja se queda en el siguiente estado en la web

## Quejas gremio Cristalero

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Pendiente	28/09/2023 14:16

Anular Queja

Formalizar

Guardar

Cierre

Fecha

Tramitador

Procede

☐ Sí  
☐ No

Descripción

Cerrar Queja

Guardar

Revisión

Seguimientos

Descripción

Fecha

Hora

Relativo a

## Quejas gremio Cristalero

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Finalizada - Procede	28/09/2023 14:39





# 3

# CIERRES

Back Proveedores



# 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

**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?

☒ 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

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

¿El siniestro tiene cobertura?

☒ No

☐ Sí

☐ 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

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

¿El siniestro tiene cobertura?

☒ Parcialmente

☐ No

☐ Sí

¿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





## ANALISIS TIPO DE CIERRE

Mención especial a los casos en los que **hay cobertura, pero no se puede reparar por algún motivo** (material obsoleto, sin stock, fecha de entrega material muy demorada, antieconómicos, etc...)

### ¿Cómo indemnizamos?

1. Enviamos ppto. Por autofacturación solo en Iberdrola.
2. Enviamos comunicación aclaración presupuesto/valoración indemnizar (resto de compañías)
3. Indicamos importe indemnizado en aparato eléctrico (precio de sustitución debe coincidir con importe enviado para indemnizar con impuestos incluidos)
4. Cerramos como asegurado solicita indemnización



# 4

# COBERTURAS

Back Proveedores





## COBERTURAS

### MM HOGAR

Límite autonomía total siniestro: 1600.00€

**Nota:** Tendrán cobertura los daños sobre cualquier elemento que sea susceptible de haberse visto afectado por alteración eléctrica, sobretensión y /o cortocircuito interno o externo, no siendo en ningún caso procedente el rechazo por uso y desgaste.

- Cubierta la reparación hasta el límite económico establecido.
- Si la reparación es antieconómica o no haya disponibilidad de material, cerrar para indemnizar.
- Si el aparato tiene entre 7 y 15 años , ambos inclusives, cerrar para indemnizar, salvo que el coste de la reparación con M.O + M.T con IVA, sea inferior o igual, a 200€ .
- Si tiene 16 años o más, cerrar sin cobertura.





## CUADRO COBERTURAS SEGURCAIXA

### DAÑO ELÉCTRICO / FENÓMENO ATMOSFERICOS

PÓLIZAS	DESCRIPCIÓN	IMPORTES LIMITES CUBIERTOS
18/20/68/70/72/19/22/67	Aparatos eléctricos: Si cubierto origen y daños. Si no hay daños ok origen. Excluidos elementos de iluminación y cortocircuitos internos (avería propia), roedores ....	Límite de autonomía del siniestro: Todos los gremios afectados (margen confianza) hasta 1800.00 + IVA. Los importes de causante + perjudicado no deben superar los 1000€ + IVA (dentro de los 1800+IVA del siniestro). No proceden limites cuando hay daños estéticos, sino informarnos y enviarnos el ppto
	Vitrocerámica: División de Servicios Técnicos .Si la vitro esta afectada por daño eléctrico puede aplicarse Vitrochange si no es antieconómica la reparación del elemento dañado.	Límite de autonomía del siniestro: Todos los gremios afectados (margen confianza) hasta 1800.00 + IVA. Los importes de causante + perjudicado no deben superar los 1000€ + IVA (dentro de los 1800+IVA del siniestro). No proceden limites cuando hay daños estéticos, sino informarnos y enviarnos el ppto
	Vitrocerámica+ horno integrado: División de Servicios Técnicos .si se rompe cristal vitrocerámica y se trata de un conjunto, si no hay recambios se cubre todo el equipo (integrado). Excluidos elementos de iluminación y cortocircuitos internos (avería propia) , roedores ....	Límite de autonomía del siniestro: Todos los gremios afectados (margen confianza) hasta 1800.00 + IVA. Los importes de causante + perjudicado no deben superar los 1000€ + IVA (dentro de los 1800+IVA del siniestro). No proceden limites cuando hay daños estéticos, sino informarnos y enviarnos el ppto.
21 / 69 (COMUNITARIA) 28/61 (COMERCIO)	Vitroceramica: Excluido NO se cubre ningún daño eléctrico	0
	Vitroceramica+ horno integrado: Excluido. NO se cubre ningún daño eléctrico. 0	0





## CUADRO COBERTURAS SEGURCAIXA

### ROTURA CRISTALES

PÓLIZAS	DESCRIPCIÓN	IMPORTES LIMITES CUBIERTOS
18/20/68/70/72/19/22/67	Cristales de electrodomésticos: Se da cobertura a cristales planos, el cristal de horno... en caso de que no sea posible su sustitución... se cubre el cambio del horno. Excluidos cajones de nevera	Límite de autonomía del siniestro: Todos los gremios afectados (margen confianza) hasta 1800.00 + IVA. Los importes de causante + perjudicado no deben superar los 1000€ + IVA (dentro de los 1800+IVA del siniestro). No proceden limites cuando hay daños estéticos, sino informarnos y enviarnos el ppto.
	Vitrocerámica: en caso de rotura y ser posible Vitrochange se aplicará. En caso de rotura de pack (horno+ vitroceramica) se cambiará el conjunto completo en caso de no ser posible.... el cambio de la vitrocerámica sólo	
21/67	Cristales de electrodomésticos: Se da cobertura a cristales planos, el cristal de horno... en caso de que no sea posible su sustitución... se cubre el cambio del horno. Excluidos cajones de nevera	Límite de autonomía del siniestro: Todos los gremios afectados (margen confianza) hasta 1800.00 + IVA. Los importes de causante + perjudicado no deben superar los 1000€ + IVA (dentro de los 1800+IVA del siniestro). No proceden limites cuando hay daños estéticos, sino informarnos y enviarnos el ppto.
	Vitrocerámica: en caso de rotura y ser posible Vitrochange se aplicará. En caso de rotura de pack (horno+ vitroceramica) se cambiará el conjunto completo en caso de no ser posible el cambio de la vitrocerámica sólo.	



# 5

# FACTURACIÓN INCOMPARECENCIAS

Back Proveedores





## INCOMPERECENCIA

IBERDROLA: DE MOMENTO NO SE PUEDEN FACTURAR PLANTONES

RESTO DE CIAS: 1199.03 Visita con incomparencia + VISITA DIVERSOS



# 6

## PARTE TRABAJO

Back Proveedores





# ¿QUÉ OCURRE CON LA DOCUMENTACIÓN DEL PARTE DE TRABAJO?

## ¿QUIÉN SE LO FACILITA AL ASEGURADO?



# 7

# INFORMACIÓN

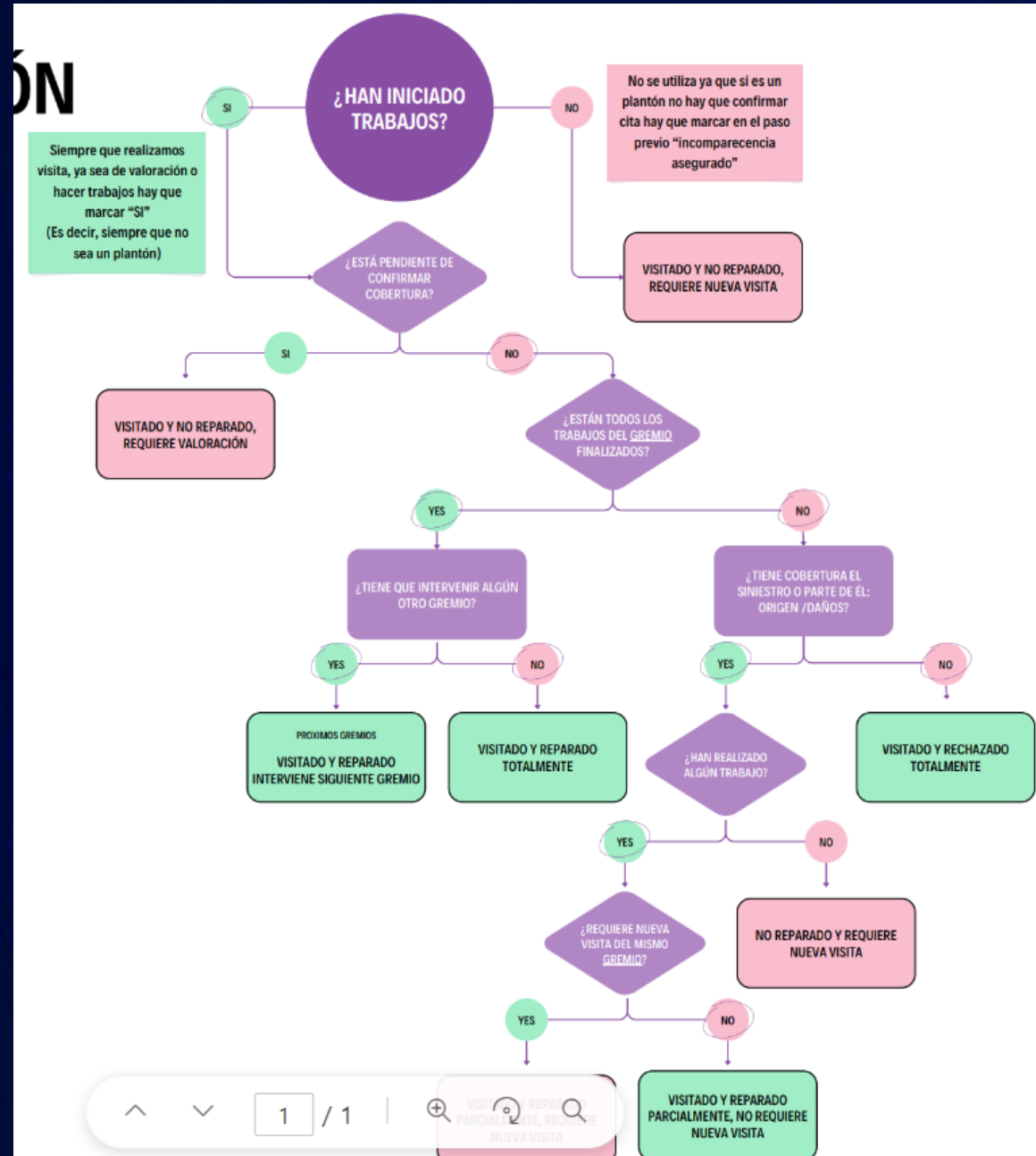
## 1º VISITA

Back Proveedores





# INFORMACIÓN 1º VISITA



## ← Información visita

☐ Lavadoras

MARCA

AMANA

MODELO

DIAGNÓSTICO

ORIGEN

IMPORTE REPARACIÓN

0,00€

IMPORTE SUSTITUCIÓN

0,00€

ANTIGÜEDAD

0

DESCRIPCIÓN

Lavadoras

Aceptar

## ← Informe en vivienda

### Información de visita

¿Han iniciado trabajos?

- ☐ Si
- ☐ No

## ← Informe en vivienda

### Información de visita

¿Está pendiente de confirmar cobertura?

- ☐ Si
- ☐ No

## ← Informe en vivienda

### Información de visita

¿Tiene que intervenir algún otro gremio?

- ☐ Si
- ☐ No

## ← Informe en vivienda

### Información de visita

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?

- ☐ Si
- ☐ No

## ← Informe en vivienda

### Información adicional

¿Existe alguna anomalía o cualquier otra circunstancia que quiera reflejar en el parte de trabajo?

- ☐ Si
- ☐ No

DESCRIPCIÓN DE LAS ANOMALÍAS

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS PENDIENTES

Siguiente

Paso anterior



# FAQ

## Frequently Asked Questions







0111100110110001001

# GRACIAS

Back Proveedores