



011100110110001001

# 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 INCOMPARTECENCIAS**
- 6 PARTE DE TRABAJO**
- 7 INFORMACIÓN 1º VISITA**



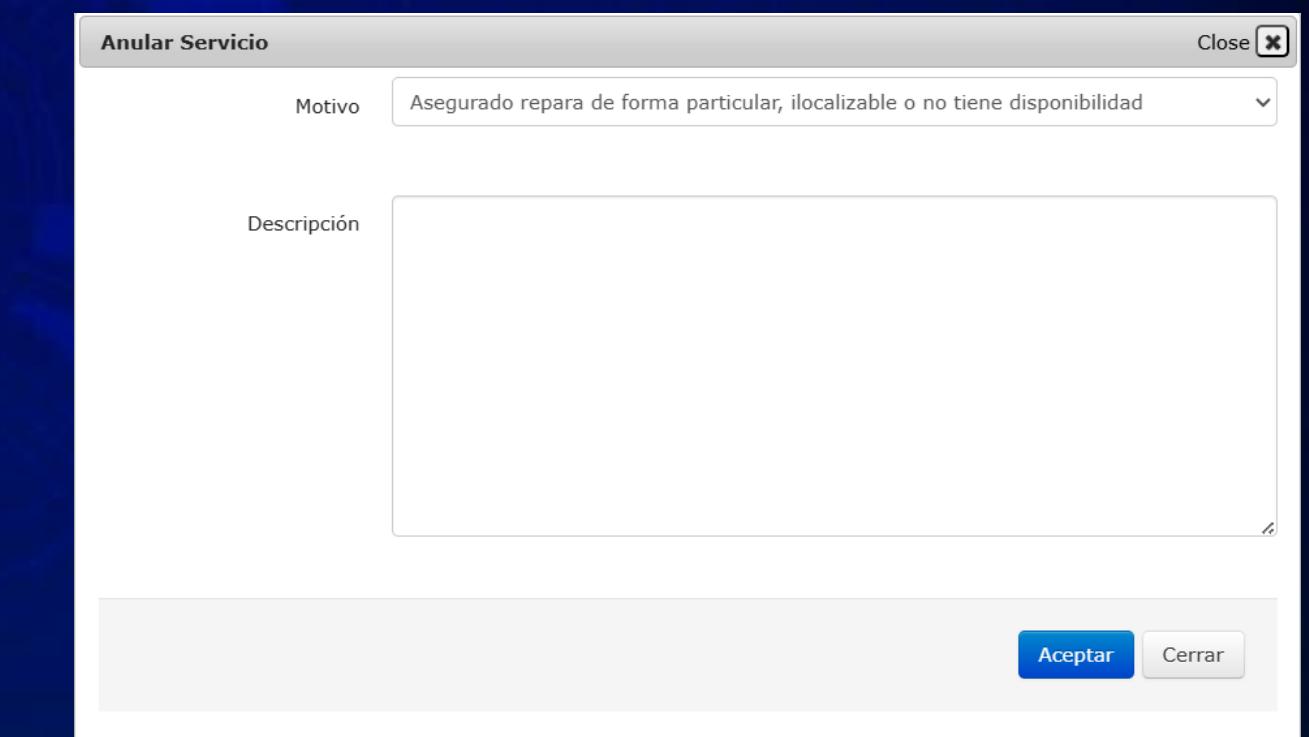
1

# PROTOCOLO 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





# 2 QUEJAS RECLAMACIONES



# QUEJAS/RECLAMACIONES

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

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

Queja realizada por: Teléfono

Origen: Asegurado

Tipo Incidencia: Retraso reparación

Origen CIA:

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

Tipo Incidencia CIA: Tramitación REPARABLES Demora en comienzo ejecución de trabajos

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 Cierre Formalizar Guardar

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

0 95 80 82 0

servicios nuevos comunicaciones exp. sin concluir serv. no finalizados quejas y reclamaciones

RAFAEL LEON PEREZ WEB Chrome 117.0.5938.102 10.11.0.1

Resumen Siniestralidad

0 Pendiente de alegación 0 Pendiente de transferencia

+ Búsqueda de servicios

Quejas y Reclamaciones

Inicio > Servicios > Quejas y Reclamaciones

Criterios de búsqueda

Expediente:  Gremio: Selecione una opción... Estado: Abierta Reclamación Formal: Selecione una opción...

Fecha Queja Desde:  Fecha Queja Hasta:  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

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

Cierre

Fecha Tramitador

Procede  Sí  No

Descripción

Formalizar Guardar

Cerrar Queja

Revisión Seguimientos

Guardar

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

**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



## 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...)

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

0111100110110001001

### ¿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

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

### 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

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

### DAÑO ELÉCTRICO / FENÓMENO ATMOSFERICOS

PÓLIZAS	DESCRIPCIÓN	IMPORTE LIMITES CUBIERTOS
18/20/68/70/72/19/22/6 7	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
	Vitrocámera: División de Servicios Técnicos .Si la vitrocámera 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
	Vitrocámera+ horno integrado: División de Servicios Técnicos .si se rompe cristal vitrocámera 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)	Vitrocámera: Excluido NO se cubre ningún daño eléctrico	0
	Vitrocámera+ horno integrado: Excluido. NO se cubre ningún daño eléctrico. 0	0



## CUADRO COBERTURAS SEGURCAIXA

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

### ROTURA CRISTALES

PÓLIZAS	DESCRIPCIÓN	IMPORTE LIMITES CUBIERTOS
18/20/68/70/72/19/22/6 7	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  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	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 límites cuando hay daños estéticos, sino informarnos y enviarnos el ppto.
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  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.	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 límites cuando hay daños estéticos, sino informarnos y enviarnos el ppto.



5

# FACTURACIÓN INCOMPARECENCIAS

Back Proveedores



## INCOMPARECENCIA

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

011100110110001001

IBERDROLA: DE MOMENTO NO SE PUEDEN FACTURAR PLANTONES

RESTO DE CIAS: 1199.03 Visita con incomparecencia + VISITA DIVERSOS



# 6

# PARTE TRABAJO

Back Proveedores



# PARTE DE TRABAJO

PARTE DE TRABAJO	
DATOS PROVEEDOR	DATOS EXPEDIENTE
PROVEEDOR: CIF: NOMBRE DEL OPERARIO: FECHA VISITA: ____ / ____ / ____ HORA DE ENTRADA: ____ HORA SALIDA: ____	NOMBRE: APELLIDOS: DIRECCIÓN: LOCALIDAD: ASEGURADO <input type="checkbox"/> PERJUDICADO <input type="checkbox"/>
GREMIO QUE INTERVIENE	EXPEDIENTE N°
<input type="checkbox"/> FONTANERO <input type="checkbox"/> ALBAÑIL <input type="checkbox"/> PINTOR <input type="checkbox"/> CARPINTERO <input type="checkbox"/> PARQUETISTA <input type="checkbox"/> ELECTRICISTA <input type="checkbox"/> CERRAJERO <input type="checkbox"/> PERSIANERO <input type="checkbox"/> CRISTALERO <input type="checkbox"/> ANTENISTA <input type="checkbox"/> SERVICIO TÉCNICO <input type="checkbox"/> OTROS _____	
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS	
<input type="checkbox"/> Trabajos realizados en asegurado <input type="checkbox"/> Trabajos realizados en perjudicado	
*Especificar piso y letra    	
¿Existen anomalías en la vivienda que afecten al trabajo del operario? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO	
Descripción    	
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS PENDIENTES	
<input type="checkbox"/> En vivienda asegurada <input type="checkbox"/> En vivienda perjudicada	
*Especificar piso y letra    	
Relación que guarda con el asegurado o perjudicado: _____ Nombre y Apellidos: _____	
Observaciones:	
De conformidad al artículo 91.2.10º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el Valor Añadido, indique si la renovación/reparación realizada en su vivienda cumple con los siguientes requisitos:	
1) Que como destinatario de la renovación y/o reparación de su vivienda, usted no actúa como empresario o profesional <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO 2) Que utiliza la vivienda para uso particular <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO 3) Que la construcción o rehabilitación de la vivienda donde se realizan las obras concluyó dos años antes del inicio de las presentes obras <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	
SOLICITO que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura que detalla las obras y servicios que he requerido y de los que he sido destinatario/a, para que se encargue de abonar su importe por mi cuenta.	
Observaciones:	
Con la firma del presente documento, doy mi conformidad a la totalidad de los datos que en él se recogen:	
FIRMA: DNI:	FIRMA DEL OPERARIO:

0001 11 0111 110 01111101111  
1 10 0 1010 011100 0 10100  
011100110110001001

¿QUÉ OCURRE CON LA DOCUMENTACIÓN DEL PARTE DE TRABAJO?

¿QUIÉN SE LO FACILITA AL ASEGURADO?



7

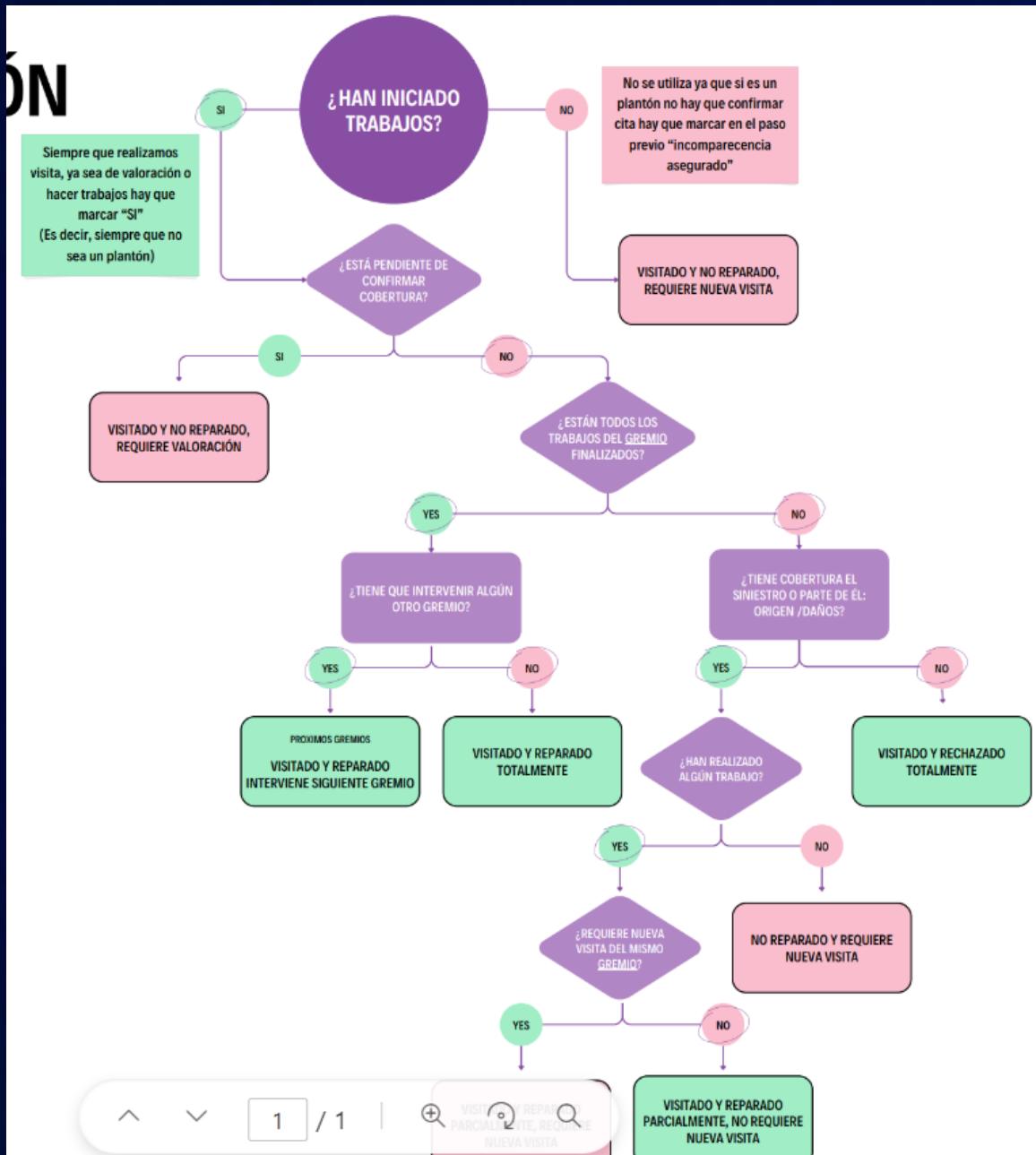
# INFORMACIÓN 1º VISITA

Back Proveedores



# INFORMACIÓN 1º VISITA

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



← 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?

Sí

No

← Informe en vivienda

Información de visita

¿Está pendiente de confirmar cobertura?

Sí

No

← Informe en vivienda

Información de visita

¿Tiene que intervenir algún otro gremio?

Sí

No

← Informe en vivienda

Información de visita

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?

Sí

No

← Informe en vivienda

Información adicional

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

Sí

No

DESCRIPCIÓN DE LAS ANOMALÍAS

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS PENDIENTES

Siguiente

Paso anterior

# FAQ

## Frequently Asked Questions





# GRACIAS

Back Proveedores