



0111100110110001001

WEBINAR

SEGURCAIXA

INDEMNIZACIÓN Y SOLICITUD PERITO

Junio 2025
Back Proveedores

Presentado por:
Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste



AGENDA

- 1 OBJETIVO DEL WEBINAR**
- 2 PROXIMOS GREMIOS**
- 3 PASE A MIXTO (INDEMNIZACIÓN)**
- 4 SITUACIÓN ACTUAL**



1

OBJETIVO WEBINAR



OBJETIVO WEBINAR

- **OBJETIVO:** Reducir plazos de indemnización (pase a mixto) o solicitud de perito
- **COMPAÑÍA:** Todas las compañías con especial atención a SEGURCAIXA ya que es un objetivo dentro del plan de acción presentado a la compañía



OBJETIVO WEBINAR

○ ¿CÓMO REDUCIMOS PLAZOS?

1. Toda la información que vamos a indicar hay que facilitársela a los técnicos, tenemos que conseguir hacerla llegar al operario que la rellena.
2. La información de 1ª visita debe de ser lo más completa posible, en los casos con daños de carpintería y Parquet hay que tener en cuenta desde la primera visita si nos vamos a pasar de autonomía.
3. Hay que informar de todos los gremios que tienen que intervenir en el árbol de primera visita (para la gestión de expectativas y posible superación de autonomía)
4. En los casos de complejidad en la reparación o dificultad, así como, en los casos de material inexistente o con dificultad de localización, guiar desde el primer día a la indemnización
5. Intentar evitar empezar trabajos de fontanero, albañil, pintor y al mes del siniestro darnos cuenta de que con el Parquet por ejemplo nos vamos de autonomía
6. Es fundamente que los primeros gremios intenten dar una estimación o valorar dentro de sus posibilidades el coste de todo el siniestro tanto para guiar a indemnización como para guiar a la intervención pericial
7. Cuando tenemos constancia de que sobrepasamos autonomía solicitar intervención pericial inmediata indicando el motivo aunque no tengamos el presupuesto todavía preparado, es decir solicitar perito si ya sabemos que sobrepasamos autonomía, aunque no dispongamos todavía de presupuesto



2

PRÓXIMOS GREMIOS



PROXIMOS GREMIOS

- **IMPORTANCIA:** De la información de primera visita extraemos los siguientes datos de vital importancia para la gestión del siniestro y para trasladar tanto al asegurado como a compañía la información

DESCRIPCIÓN

Información 1º Visita Close

Indicar posible origen y daños propios y/o a terceros

Tiene que aportar valor: De forma breve se indica en origen y todos los daños (indicando si son en asegurado o perjudicado)

SI ESTAN TODOS LOS TRABAJOS DEL GREMIO FINALIZADO Y TIENE QUE INTERVENIR OTRO GREMIO, TENEMOS QUE INDICAR TODOS LOS GREMIOS A INTERVENIR

ARBOL INFO VISITA

¿Han iniciado trabajos?	Sí
¿Está pendiente de confirmar la cobertura?	No
¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?	Sí
¿Tiene que intervenir algún otro gremio?	Sí
Próximos Gremios	Albañil Antenista Camión desatascos Carpintero metal Cerrajero Cristalero Electricista Enmoquetador



PROXIMOS GREMIOS

SICI

BIENVENIDO: A OPERARIO 1

TRABAJO | DESCANSO

VOLVER

Informe de Visita

¿Han iniciado trabajos? Si

¿Está pendiente de confirmar la cobertura? No

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados? Si

¿Tiene que intervenir algún otro gremio? Si

Siguiente gremio:

- ☒ Albañil
- ☐ Antenista
- ☒ Camión desatascos
- ☐ Carnintero

Observaciones:

GRABAR Y CONTINUAR



APUYEN

	☐
Albañil	☐
Antenista	☐
Camión desatascos	☐
Carpintero	☐
Carpintero metal	☐
Cerrajero	☐
Cerrajero-Apertura	☐
Certificador Energético	☐
Control de plagas	☐
Cristalero	☐

CANCELAR
ACEPTAR

Envío de mensajes

Intervención:

2 - Pintor

Tipo:

Informar Cita

Visita:

18/06/2025 12:00 Pintor (Confirmad

Cuestiones:

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?

Sí

¿Tiene que intervenir algún otro gremio?

Sí

Servicios:

Albañil

Antenista

Camión desatascos

Carpintero

Enviar



3

PASE A MIXTO (INDEMNIZACIÓN)



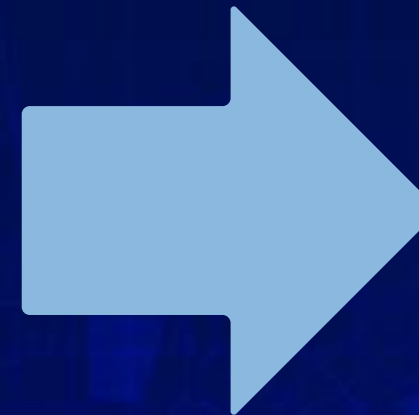
SITUACIONES PARA INDEMNIZAR

ENCONTRAMOS UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

ASEGURADO SOLICITA REPARAR MÁS DE LO AUTORIZADO

ASEGURADO PIDE MEJORA EN LA INSTALACIÓN

ASEGURADO REPARA PARTICULARMENTE

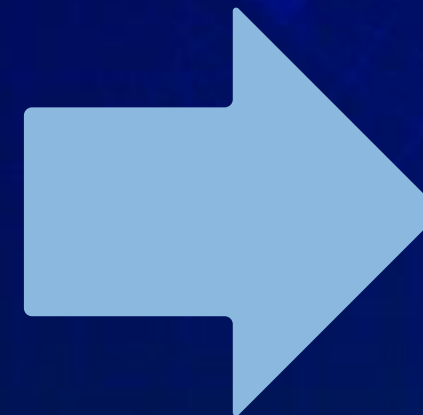


Acciones/Solicitud de información/ Valoración para indemnizar/Finalizar servicio con trabajos no finalizados

Indicar el motivo por el que indemnizamos ya sea en la información de la visita o por nota

NO ENCONTRAMOS MATERIAL DE REPARACIÓN

ASEGURADO SE NIEGA A ESPERAR POR MATERIAL



Información de materiales/ Material localizado NO o Cliente conforme con los plazos NO/ Enviar valoración en la Misma pestaña/ quedamos a espera de instrucciones



4

SITUACIÓN ACTUAL



SITUACIÓN ACTUAL

% Proximos gremios VS Asignaciones	Promedio proximos gremios
0,76 %	1,0
1,06 %	1,0
1,87 %	1,0
3,45 %	1,0
3,45 %	1,0
4,07 %	1,0
4,13 %	1,2
4,26 %	1,0
4,26 %	1,5
4,29 %	1,0
5,08 %	1,3
5,56 %	1,0
5,75 %	1,0
6,25 %	1,0

**PROVEEDORES CON
% MÁS BAJO DE
INFORMACIÓN**

Columna 1: porcentaje de los expedientes que está informando de que hay que asignar otros gremios

Columna 2: Cantidad de gremios que se informa que deben actuar



SITUACIÓN ACTUAL

% Proximos gremios VS Asignaciones	Promedio proximos gremios
100,00 %	1,0
100,00 %	1,0
100,00 %	3,0
75,00 %	1,3
71,43 %	1,2
57,14 %	1,2
56,00 %	1,0
52,63 %	1,2
51,28 %	1,0
50,00 %	1,0
50,00 %	1,0
50,00 %	1,0
50,00 %	1,0
50,00 %	1,8

PROVEEDORES CON % MÁS ALTO DE INFORMACIÓN

Entendemos que hay un gran porcentaje de expedientes que son solo de una visita o son rechazos y no es necesario informar de futuros gremios.

Por eso se ha calculado que se debería de informar de futuros gremios en el 35% aprox de los expedientes

Actualmente estamos en una media del 20%



0111100110110001001

GRACIAS

Back Proveedores