



# PRÓXIMOS GREMIOS Y REPERCUSIÓN DE CIERRES

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

ALBERTO YUSTE  
DANIEL CÁMARA



# ÍNDICE

1. NUESTRA INFLUENCIA EN EL NPS
2. GESTIÓN DE EXPECTATIVAS
3. ÁRBOL DE INFORMACIÓN DE 1ª VISITA
4. GESTIÓN DE CIERRES







1

# NUESTRA INFLUENCIA EN EL NPS





# ¿QUE ES EL NPS?



El Net Promoter® Score mide (y compara) la lealtad de los clientes hacia una empresa haciendo una sola pregunta "En relación al servicio de asistencia prestado ¿Con qué probabilidad recomendaría "X SEGURO" a un amigo, familiar o conocido? 0 Nada probable - 10 Muy probable

## ¿CÓMO SE MIDE?



"En una escala de 0 a 10, donde 0 es que Seguro que no recomendaría, y 10 es Seguro que sí recomendaría... ¿Con que probabilidad recomendaría (NOMBRE SEGURO) a un familiar, amigo?"

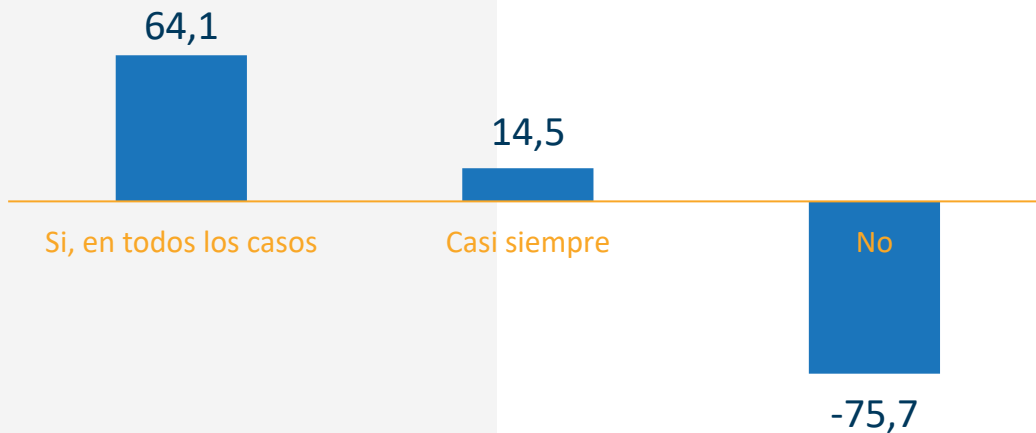


$$NPS = \%Promotores - \% Detractores$$

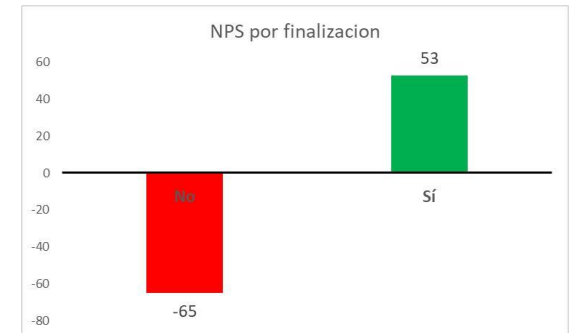


# REPERCUSIÓN EN EL NPS

## INFORMACIÓN AL ASEGURADO



## CIERRES







2

# GESTIÓN DE EXPECTATIVAS





# ¿Qué es la gestión de expectativas?



La gestión de expectativas es el proceso de establecer y comunicar metas claras y realistas para alinear la percepción de una persona con la realidad, con el fin de reducir la frustración y la decepción.



# ¿Qué estamos haciendo y en qué necesitamos vuestra ayuda?

Vamos a **informar previamente a nuestros clientes** de la duración estimada de su expediente, en base a la causa y los gremios intervinientes, gestionando sus expectativas de los tiempos de su siniestro

Para ello es imprescindible que nos **indiquéis los gremios que intervendrán** en el siniestro en base a los daños observados, ya que, en base a vuestra información, daremos una estimación de plazo al asegurado

The screenshot shows a web form titled "Información 1ª Visita" with a "Close" button in the top right corner. The form contains several fields and dropdown menus:

- A large text area for "Indicar posible origen y daños propios y/o a terceros".
- A dropdown menu for "¿Han iniciado trabajos?" with "Si" selected.
- A dropdown menu for "¿Está pendiente de confirmar la cobertura?" with "No" selected.
- A dropdown menu for "¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?" with "Si" selected.
- A dropdown menu for "¿Tiene que intervenir algún otro gremio?" with "Si" selected.
- A field labeled "Próximos Gremios" containing three sub-fields: "Albañil x", "Carpintero x", and "Pintor x". This entire section is circled in yellow.
- At the bottom right, there are two buttons: "Aceptar" (blue) and "Cerrar" (grey).





# DATOS ACTUALES



Necesitamos llegar al 35% de expedientes en los que se informa que deben acudir otros gremios

% Proximos gremios VS Asignaciones	Promedio proximos gremios
22,04 %	1,337037037
21,90 %	1,245522388
22,27 %	1,369136642
21,65 %	1,220713073
23,59 %	1,330210773
24,95 %	1,323802164
23,90 %	1,218299712
20,86 %	1,164229471
20,14 %	1,292543021
14,94 %	1,1613654
18,13 %	1,251944012
<b>21,24 %</b>	<b>1,26648225</b>



En el primer caso, los reparadores solo han informado que tienen que ir próximos gremios en el 22% de los expedientes, en el otro 78% indican que no tiene que asistir ningún gremio más.



3

# ÁRBOL DE INFORMACIÓN DE 1ª VISITA







## ÁRBOL DE CIERRE DE CITA



# INFORMACIÓN DE LA VISITA







## ÁRBOL DE CIERRE DE LA CITA

**Informe en vivienda**

**Información de visita**

Recuerda no indicar ni datos personales ni números de teléfono.

DESCRIBE EL ORIGEN Y DAÑOS PROPIOS Y/O A TERCEROS

Fuga en latiguillo grifo baño, con daños en mueble

**Siguiente**

**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**



# INFORMACIÓN DE LA VISITA





“

4

# REPERCUSIÓN DE CIERRES

”





# ÁRBOL DE CIERRE DEL EXPEDIENTE

**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

**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

**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?

☒ 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 [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

» 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





# ENCUESTA AL ASEGURADO

ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS SON:

Por favor, ¿puedes confirmar que todos los trabajos de reparación han terminado?

¿Cuál es tu satisfacción con la calidad de la reparación realizada?

¿Cuál es tu satisfacción general con la profesionalidad de los reparadores?

¿Cuál es tu satisfacción con el tiempo total de resolución de su caso?

¿Cuál es tu satisfacción con la información recibida durante el proceso?





# EJEMPLOS REALES

Pues pork no me solucionaron nada de la avería k tenía y cuando llamo me van pasando de unos a otros!!estoy muy insatisfecha con este seguro

**No sabemos motivo por el cuál se cierra parte sin reparar avería.**

No me cubre nada de los partes que he dado

**Se cierra parte cuando no se cubre siniestro**

Porque ni me han asistido,arreglado y atendido en nada!!! He tenido que arreglar por mi cuenta la avería!!!

**No se ha indicado que había que indemnizar**

Mucho tiempo han tardado en la reparación y nos la dieron por finalizada cuando todavía no estaba ni tapado el agujero que nos hicieron.

**Se finaliza sin trabajos totalmente finalizados**



# FAQ







# GRACIAS

31/10/2025