

05/12/2025

# Comunicaciones y otros datos de interés

Dpto. Formación Hogar




# ÍNDICE

1. TIPOS DE COMUNICACIONES
2. CONSEJOS
3. CONFORMIDAD CON EL PERITAJE
4. USO VS ASIGNACIÓN
5. INFO ADICIONAL SCXA
6. OTROS DATOS DE INTERÉS





A large, glowing blue wireframe globe is positioned on the left side of the slide, showing a network of interconnected lines representing global communication.

# 1

## TIPOS DE COMUNICACIONES



# TIPOS DE COMUNICACIONES



Aclaración coberturas: Para preguntar sobre las coberturas del siniestro. Deja el expediente en espera de instrucciones.

Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar: Solo usamos la aclaración de ppto y en casos en los que tengamos que dar indicaciones adicionales a la valoración que adjuntamos tanto para autorizar como para indemnizar. Deja el expediente en espera y genera carga de trabajo a tramitación.

Cobro franquicia: Indicaremos cómo hemos realizado el cobro, a quién y el importe cobrado.

Información que NO requiere respuesta del agente: Es solo dejar una nota en el expediente, no genera carga de trabajo a tramitación.

Información que requiere respuesta del agente: Sirve para hacer consultas a tramitación que no se lleven por otro tipo de comunicación. Genera una carga de trabajo a tramitación y deja el expediente en espera de instrucciones.

Solicitud de perito: Sirve para solicitar perito en los casos que veamos que puede ser un siniestro problemático o que sea “imposible” localizar el origen.





# 2

**CONSEJOS**



# CONSEJOS

- No usar la aclaración de presupuesto / valoración para indemnizar para subir valoraciones para indemnizar. Hemos cambiado el procedimiento, debemos indemnizar por autofacturación sin incluir comunicación adicional.

Pintor	Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar	techo de wc inferior por motivos laborales no nos puede atender solicita indemnización minimonplastico liso 303 código baremo se visita y nos da planton	Se remite a su cía		25/11/2024...
--------	---	--	--------------------	--	---------------

- Si hacemos anulaciones, podemos indicar en la propia anulación el motivo, no hace falta enviar comunicación adicional, ya le salta a tramitación carga de trabajo para gestionar la anulación.

Anulación servicio	El servicio: Cerrajero, asignado al proveedor: ha sido anulado el: 03/12/2025 13:23. Motivo: Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad. Descripción: Asegurado indica que va a realizar los trabajos con su reparador particular			03/12/2025 13:23
--------------------	---	--	--	------------------

- Ocurre lo mismo con los cierres. Podemos mandar una "información que NO requiere respuesta" si es necesario para hacer alguna aclaración, pero al cerrarlo llegará notificación a tramitación.
- No es necesario indicar que nos mantenemos a la espera, para eso está la descripción de la espera

▼ Servic	▼ Evento	▼ Descripción	▼ Descripción del cierre	▼ Usuario	▼ Fecha Crea
Electricista	Información que requiere respuesta del agente	pte de localizar aseg	hemos tomado nota de su información pero por favor, use el canal correcto la próxima vez		22/11/2024...



# CONSEJOS



- Si hay envío de ppto no enviar comunicación para indicarlo.

Servicio	Evento	Descripción	Descripción del cierre	Usuario	Fecha Cre
Fontanero	Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar	enviamos valoración para su indemnización, cerramos expediente ate	Visto, pero entendemos que antes se debe hacer el sellado del contorno del plato de ducha, no?		08/11/2024...

- La “Información que NO requiere respuesta” no va a crear una alerta de trabajo en tramitación, hay que tenerlo en cuenta. Podemos usarla por ejemplo, para indicar que hemos quedado con el portero en vez de con el asegurado, por si hay problemas el día de la cita, poder argumentar lo que ha ocurrido.
- La “Información que NO requiere respuesta” también podemos usarla cuando la información de la cita no cabe en el casillero correspondiente. Podemos añadir de forma inmediata una comunicación de este tipo para dejar explicado todo correctamente.

# CONSEJOS

- No es necesario que indiquemos que estamos a espera de materiales, para ello está la información de materiales o podemos enviar una "información que NO requiera respuesta" para hacer algún comentario adicional.

Servi	Evento	Descripción	Descripción del cierre	Usuario	Fecha Crea
Albañil	Información que requiere respuesta del agente	pte de material	ok		28/11/2024...

- No usar la aclaración de coberturas para indicar si algo tiene cobertura o no. Debemos usarla para preguntar las coberturas

Servicio	Evento	Descripción	Descripción del cierre	Usuario	Fecha Crea
Fontanero	Aclaración Coberturas	Buenos días, comentando con el técnico que paso, no hay mancha de agua por ningún sitio. todo apunta que se haya movido por dilatación.	Finalización automática por TASKMANAGER		11/11/2024...

- Usar las comunicaciones con coherencia cuando no sepamos cuál usar. Podéis contactar con nosotros o con vuestros gestores de red si tenéis dudas

Servicio	Evento	Descripción	Descripción del cierre	Usuario	Fecha Crea
Carpintero	Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar	buenos días, por este siniestro no hemos acudido vamos por primera vez e inquilina no contesta a las llamadas			18/11/2024...



3



**CONFORMIDAD  
CON EL PERITAJE**

# CONFORMIDAD CON EL PERITAJE

## Conformidad

Cuando hay perito en el siniestro, debemos subir valoración y esperar a su autorización. Sí estamos de acuerdo con las partidas indicadas por perito, no enviamos ninguna comunicación adicional. Quedamos a la espera de autorización

## Disconformidad

Cuando hay perito en el siniestro debemos subir valoración y esperar a su autorización. Sí no estamos de acuerdo con las partidas indicadas por perito, debemos enviar adicionalmente una **“Información que requiere respuesta del agente”** identificando las partida y motivo por el que no pueden ajustarse a la valoración pericial, con el siguiente criterio:

- Si se trata de medidas: detalle del número de paramentos, medidas de cada uno de ellos, tipo de acabado y estancia.
- Si se trata de partidas no recogidas por el perito: detalle de las fechas de intervención, justificación de los trabajos, visitas, etc.
- Si se trata de precio de los materiales: justificación de que dicho material está ajustado a los precios de mercado.
- Si se trata de horas de Mano de Obra: Detalle del nº de operarios, nº de horas de mano de obra y descripción de los trabajos.





# 4

**USO VS  
ASIGNACIÓN**



# USO VS ASIGNACIÓN

Uso	Asignaciones	% Uso VS asig
79	31	254,84 %
68	32	212,50 %
64	36	177,78 %
91	52	175,00 %
317	196	161,73 %
97	60	161,67 %
93	58	160,34 %
76	48	158,33 %
113	80	141,25 %
47	34	138,24 %
100	77	129,87 %
117	91	128,57 %
165	133	124,06 %
96	79	121,52 %
89	74	120,27 %
86	75	114,67 %
137	120	114,17 %
96	86	111,63 %
48	43	111,63 %
39	35	111,43 %
97	89	108,99 %
50	46	108,70 %
90	84	107,14 %
55	53	103,77 %
33	32	103,13 %
38	37	102,70 %
159	156	101,92 %
107	107	100,00 %
90	90	100,00 %
53	53	100,00 %
52	52	100,00 %
415	417	99,52 %
67	69	97,10 %

Se considera un uso adecuado alrededor del 40% respecto a la asignación (de la comunicación **Información que requiere respuesta del agente** a la cantidad de asignaciones que tenemos, solo deberemos de enviar este tipo de comunicaciones en el 40% de los casos).

Con todas las herramientas que tenemos deberíamos cumplir este objetivo.

NOVIEMBRE 2025

Uso	Asignaciones	% Uso VS asig
204	213	95,77 %
148	156	94,87 %
32	34	94,12 %
238	253	94,07 %
104	113	92,04 %
167	183	91,26 %
110	121	90,91 %
50	55	90,91 %
81	91	89,01 %
220	248	88,71 %
38	43	88,37 %
30	34	88,24 %
245	284	86,27 %
159	187	85,03 %
67	79	84,81 %
26	31	83,87 %
169	202	83,66 %
224	269	83,27 %
171	207	82,61 %
79	97	81,44 %
26	32	81,25 %
61	76	80,26 %
101	126	80,16 %
130	163	79,75 %
170	216	78,70 %
47	60	78,33 %
25	32	78,13 %
25	32	78,13 %
35	46	76,09 %
35	46	76,09 %
38	50	76,00 %
340	449	75,72 %
138	184	75,00 %



# 5

**INFO  
ADICIONAL  
SCXA**





# INFO ADICIONAL SCXA

## NORMATIVA

- ▲ Sellado de las filtraciones por banda de bañera o plato de ducha con silicona
- En Casos cuyo origen sean filtraciones a través de juntas de sanitarios y las paredes o elementos donde encajan, cubrimos el repaso de dichas juntas.
- En caso de filtraciones por azulejos se cubre el sellado, estableciendo la consideración de falta de mantenimiento en la intervención por servicio mínimo (Lechada o borada en alicatado)
- En caso de filtraciones por florones (embellecedores) se cubre el sellado

No obstante, si la reparación se extiende a más que eso (es necesario recolocar azulejos, etc.) o hay falta de mantenimiento evidente y generalizada en el baño, no estará cubierto ni el sellado ni los daños generados

Por favor recordar que desde el 14 de marzo de 2025 se debe atender :

Cobertura de filtraciones interiores de todos los productos de hogar (excepto la póliza 21), es decir, queda cubierta la reparación de filtraciones interiores tanto derivadas de juntas de sanitarios, como las de banda de bañera y juntas de azulejos (hasta 3 m2, más se consideraría falta de mantenimiento) y florones

Datos de la póliza 186834123

Fecha efect

Identificamos el tipo de póliza en el propio número de póliza, viendo los dos primeros dígitos



6

OTROS DATOS  
DE INTERÉS





# ¿Qué compañías requieren Hoja de Encargo?

SI

 SegurCaixa Adeslas



NO







# ¿Qué compañías requieren de llamada si se verifica en vivienda la no cobertura?

SI

 SegurCaixa Adeslas



NO







# ¿Qué compañías requieren de llamada en caso de plantón?

SI

 **SegurCaixa Adeslas**

 **mutua de seguros mussap**

**DKV**

  
**mutuavenir**

**ERGO**

NO

**Direct.**  
**Seguros**

  
**linea directa**



  
**SEGUROS RGA**







# FAQ





**GRACIAS**