



Conceptos Básicos

Definiciones básicas

Guía Esencial del Siniestro para Reparadores

El Proceso del Siniestro: De la Avería al Servicio



¿Qué es un Siniestro?

Una avería o daño accidental, súbito y casual que tiene cobertura.



El Servicio es tu Intervención

Cada reparador que interviene en un expediente tiene su propio servicio asignado.



Identifica la Aseguradora por el Expediente

V=Mapfre,
S=Santander,
B=Bankinter,
M=Verti.

El Expediente gestiona el Siniestro

Es el archivo que agrupa todas las intervenciones necesarias para una avería.

Conceptos Clave en tu Trabajo Diario

Continente vs. Contenido



Continente

Continente es la estructura fija (paredes, suelos)



Contenido

Contenido son los bienes móviles (muebles)

Tipos de Encargos: Bricolaje vs. Asistencia



Bricolaje

Bricolaje son pequeños trabajos cubiertos.



Asistencia

Asistencia son trabajos no cubiertos que paga el cliente.

Acciones y Resultados Clave



Descontar: cerrar el servicio en Infocol.



Exclusión: reparación no cubierta por la póliza.

Proceso básico y normas de actuación

Protocolo de Actuación en Siniestros: Guía para Reparadores

EL PROCESO CORRECTO



1. VERIFICAR EL SINIESTRO

Comprueba que el daño coincide con la descripción del expediente y tiene cobertura.



2. OPCIÓN A: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Repara o repone el bien para devolverlo a su estado original, sin añadir mejoras.



3. OPCIÓN B: INDEMNIZACIÓN

Si no se puede reparar, facilita la valoración del coste para compensar al asegurado.

LÍMITES CLAROS DEL SERVICIO



NO SOMOS UNA EMPRESA DE REFORMAS

Las mejoras o ampliaciones deben presupuestarse aparte como un servicio de "Asistencia".



NO SOMOS UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO

Los trabajos preventivos o revisiones no son siniestros y se ofrecen como "Asistencia".

★ EXCEPCIÓN: PÓLIZA "TÚ ELIGES"

Con esta póliza, la única opción posible es la reparación, nunca la indemnización.

Tipos de riesgo

Clasifica los riesgos asegurados y su cobertura según los primeros tres dígitos del número de póliza: instalaciones comunitarias, viviendas privadas o comercios.



Póliza 076:
**Comunidades
de Propietarios**

Cubre edificios de viviendas.

La cobertura varía según la modalidad (garantía) contratada.



Garantía RESTRINGIDA

Solo cubre las instalaciones comunitarias (continente comunitario).



Garantía AMPLIA

Cubre instalaciones comunitarias
Y el continente de las viviendas
(NO el contenido).



Póliza 073:
**Viviendas
Privativas**

Cubre una vivienda individual.

Incluye tanto el continente como el contenido de la vivienda asegurada.



Póliza 074 (o 078):
Comercios

Cubre un local comercial.

Incluye tanto el continente como el contenido del local asegurado.



Exclusiones

Exclusiones comunes para todas las coberturas



Defecto de los materiales



Defecto de instalación o montaje



Deterioro gradual o falta de mantenimiento



Condensaciones y/o filtraciones de agua que no provengan de instalaciones fijas



*ANTE UNA EXCLUSIÓN, cuando el daño sea reparabile y siempre que se pueda dar garantía de las reparaciones, SE HA DE OFRECER: **ASISTENCIA***

Equipos de Contacto para Reparadores



TSR de Soporte

Para dudas y gestiones operativas

Contacta con este equipo por teléfono o correo electrónico para resolver consultas técnicas o realizar gestiones del día a día.



TSR Revisión

Para la aprobación de trabajos y presupuestos

Este equipo se encarga de revisar y validar los presupuestos. Revisa las quejas de clientes y puede contactar contigo para solicitar información.



TSR Video Ayuda

Para dudas técnicas y autorizaciones

Inicia una videollamada desde el domicilio del cliente para recibir asistencia técnica en tiempo real u obtener autorizaciones.

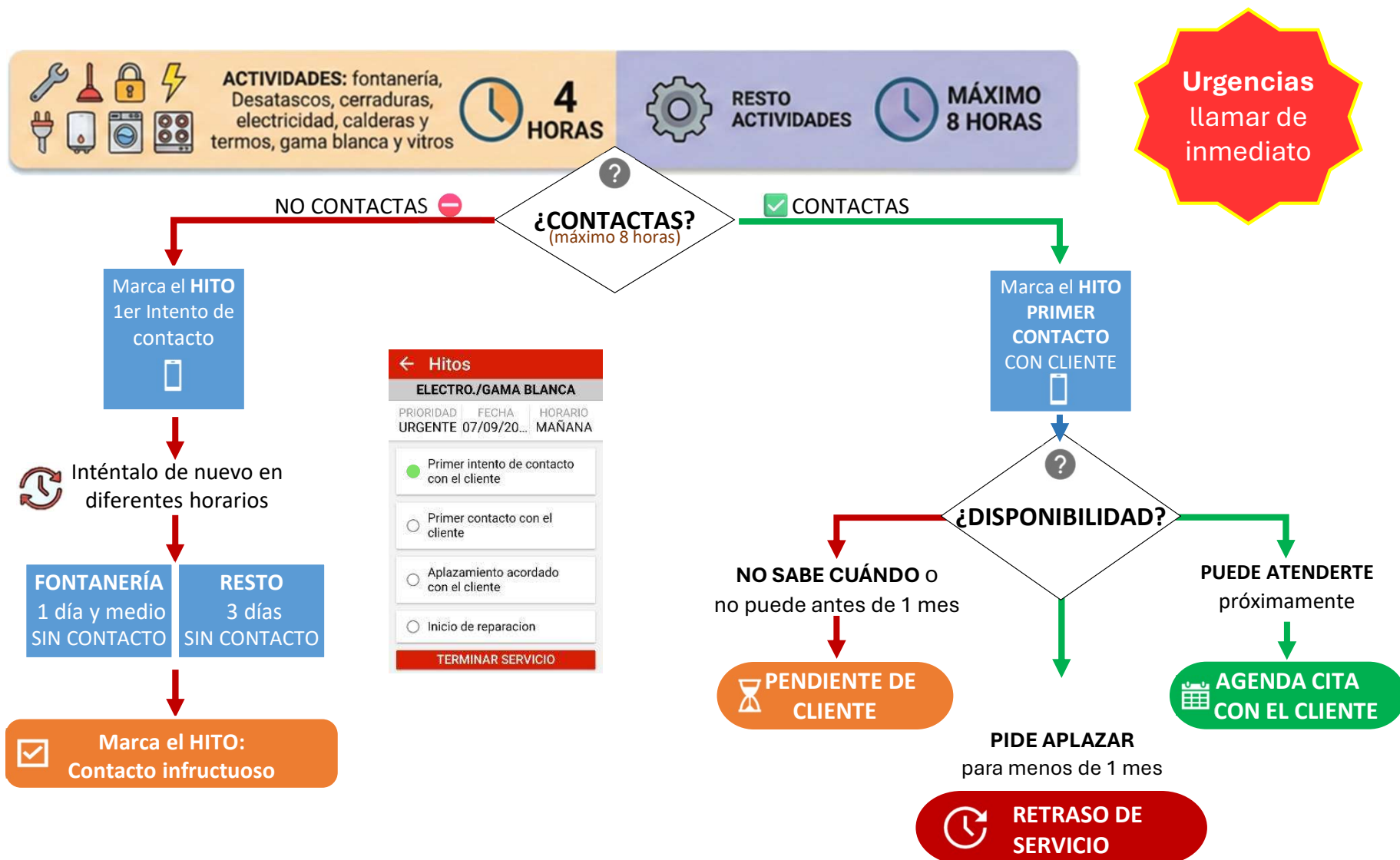


Batería de Proveedores

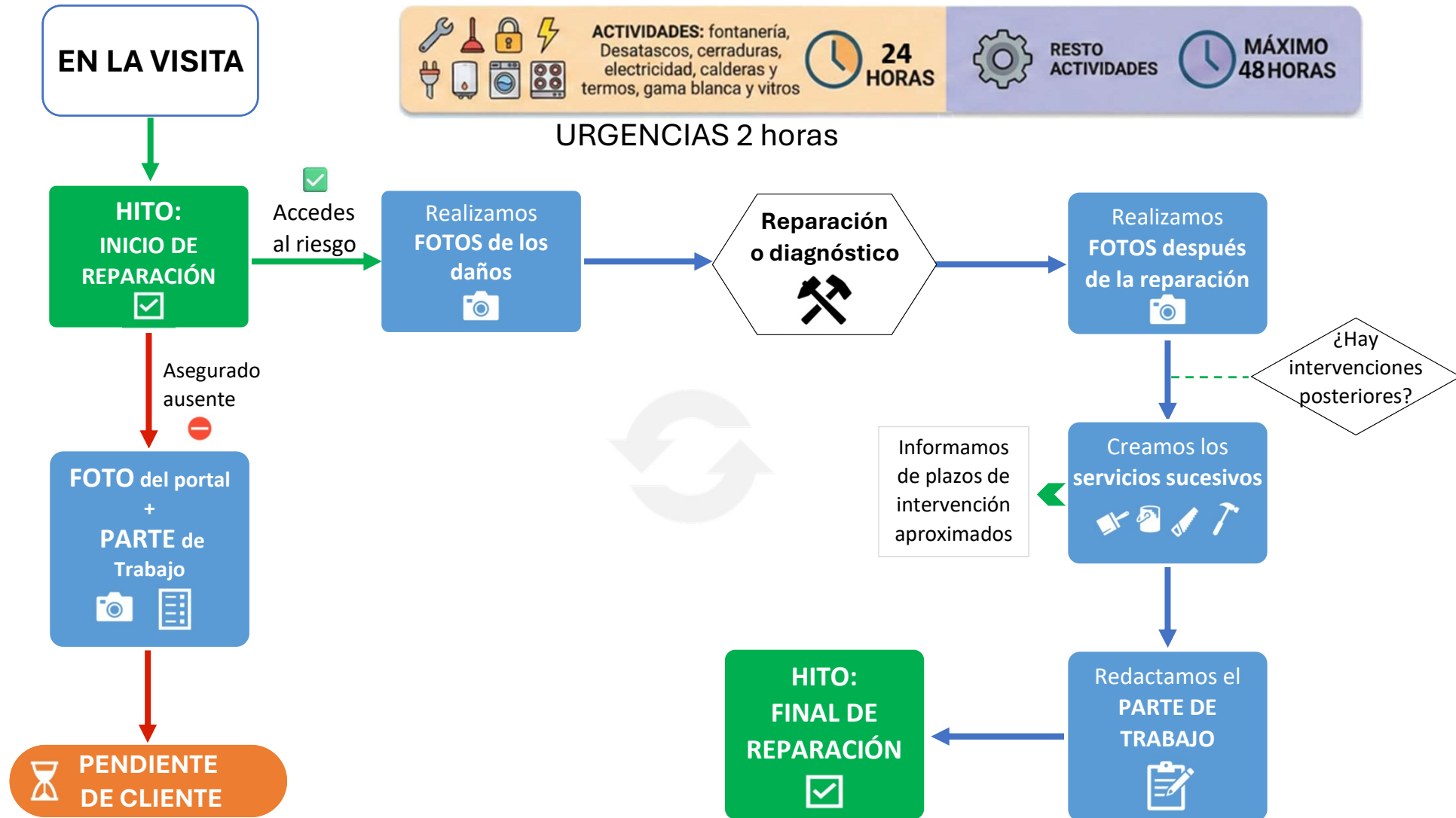
Para consultas no técnicas sobre expedientes

Ofrece soporte telefónico para resolver cualquier duda administrativa o de gestión relacionada con los expedientes.

Contacto telefónico



Intervención en el riesgo asegurado



Recomendaciones

RECOMENDACIONES CLAVE PARA EL SERVICIO A DOMICILIO

CITA FLEXIBLE Y COMUNICACIÓN



Al dar la cita, indica un rango de hora. Si te retrasas, ¡LLAMA! Un cliente informado no se molesta.

SEGURIDAD Y PROTOCOLO



Nunca entres si solo hay menores. No te quedes solo en el domicilio.

IMAGEN Y CONFIANZA



Cuida tu imagen y lleva identificación visible. La primera impresión influye en la confianza.

RESPECTO Y ESCUCHA



Escucha al cliente y revisa lo que pide, aunque sepas que no está cubierto. Evita utilizar palabras despectivas al hablar de trabajos anteriores.

LIMPIEZA Y CUIDADO




Protege el área antes y déjala impecable al salir. La zona quedará recogida y limpia.


Horarios y prioridades

Horarios y prioridades de los servicios:

 **HORARIO LABORAL**

 **L-V no festivos** de 8:00h a 19:00h

 **NORMAL**  **URGENTE**

 Los servicios **NORMALES** solo se asignan en esta franja

 **HORARIO DE GUARDIA**

 **Laborables: 19:00h a 8:00h**

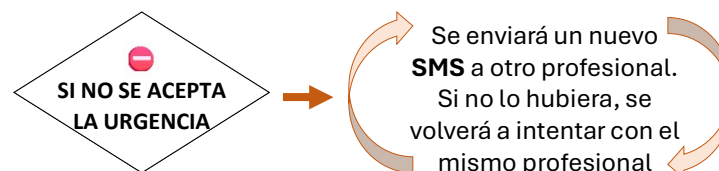
 **Sábados, domingos y festivos: Todo el día**

 **URGENTE**

 En esta franja **SOLO** se gestionan servicios **URGENTES**
(No se asignan servicios normales)

Flujo de asignación de URGENCIAS

PRIMERA FASE: Asignación individual por SMS



Si no se acepta la urgencia tras este ciclo:



Prioridades de Intervenciones posteriores

¿Con qué prioridad se abren los servicios sucesivos?

NORMAL



Hay DAÑOS OCASIONADOS que NO CORREN PRISA
NO ESTOY SEGURO si el daño está cubierto

PRIORIDAD A ELEGIR:
NORMAL



¿QUÉ PASA DESPUÉS?
Es revisado por MAPFRE
Se abre al descontar tu servicio

INMEDIATO NO URGENTE



Necesito COORDINARME con otro gremio AHORA (ej. carpintero, fontanero) y sé que procede
O el servicio SIN SER DE COORDINACIÓN hay que atenderlo con RAPIDEZ

PRIORIDAD A ELEGIR:
INMEDIATO NO URGENTE



¿QUÉ PASA DESPUÉS?
Se abre AL MOMENTO.
Nadie lo revisa.
¡ESTAR SEGURO!

URGENTE



Hay una EMERGENCIA REAL que debe atenderse en MENOS DE 2 HORAS

PRIORIDAD A ELEGIR:
URGENTE



¿QUÉ PASA DESPUÉS?
Se abre un servicio URGENTE (Atención <2h)
¡SOLO SI ES URGENTE!

Coordinación entre gremios

INTERVENCIONES CONJUNTAS

Cuando para localizar una avería o hacer una reparación, necesites de la ayuda de otro gremio procederás de la siguiente manera:



NOS QUEDAREMOS CON EL SERVICIO
A través de **APPCOL** abrimos un servicio del gremio con la función **IPS** escogiendo la opción:

“Otros servicios en este expediente de siniestro”



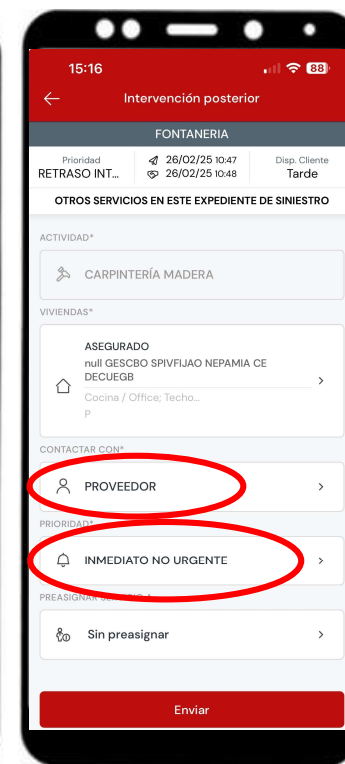
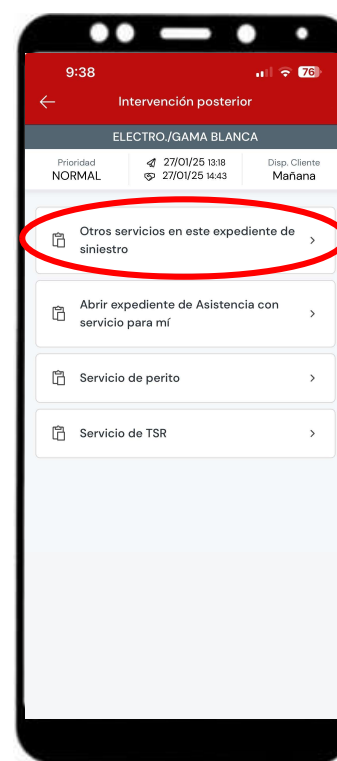
Como **“PRIORIDAD”** escogeremos entre:

URGENTE: si hay que atender de inmediato (menos de 2h).

INMEDIATO NO URGENTE: para el resto de las ocasiones.



En la casilla: **“CONTACTAR CON”**
Indicaremos: **PROVEEDOR** para que el otro reparador no llame al cliente, sino que se coordina para ir **JUNTOS**.



Devolución de servicios




DEVOLUCIÓN DE SERVICIOS



PARA DEVOLVER O CERRAR UN SERVICIO DEBE ESTAR TERMINADO:
Trabajo realizado o excluido, presupuesto.



NO SE DEVUELVE EL SERVICIO

-  Para crear servicios a otros gremios **Hazlo desde Appcol**
-  Para intervención de **TSR** si se puede seguir con una video llamada
-  Para pedir autorización de trabajos por debajo de autonomía



⌚ APLAZAREMOS EL SERVICIO ⌚



PENDIENTE DE MATERIAL



General: Si tarda más de **5 días laborables**.

Excepción: Parqué, tarima, carpintería de madera, sanitarios y aluminio, aplazar si supera **2 SEMANAS**.



SECADO



Pintura: más de **1 SEMANA**.



Parqué, tarima: más de **2 SEMANAS**.