

**Input Servicios Generales S.L.** es una empresa Reparadora del Hogar Multigremio que comenzó su andadura en 2009 para dar servicio a Compañías de Seguros y Asistencia en A Coruña Capital y alrededores. En la actualidad I.S.G., con esfuerzo, dedicación y avalado por los buenos resultados, cubre toda la Comunidad Gallega adaptándose plenamente a las necesidades geográficas que solicitan cada uno de sus clientes.

*Seguros Pelayo, Asitur Asistencia, Generali, Caser, Nor-tehispana, Allianz y A.M.A*, son los clientes más relevantes a los que prestamos servicio de forma constante los 365 días al año, las 24 horas del día sin interrupciones ni periodos vacacionales. Adaptándonos a las exigencias, necesidades, aplicativos y baremos de cada compañía. Cubrimos los gremios u oficios de **ALBAÑILERIA, ELECTRICIDAD, FONTANERIA, PINTURA, CARPINTERIAS DE MADERA Y ALUMINIO, PARQUET, CERRAJERIA, PARQUET**, y en definitiva lo que se puede derivar de cualquier siniestro.

En total en la Comunidad Gallega gestionamos todos los expedientes que recibimos con un equipo de personal propio de 10 personas, dedicadas a la atención al cliente, tramitación de siniestros, emisión de informes, presupuestos, seguimientos y actualización de programas, facturación, coordinar autónomos y empresas colaboradoras. Además contamos con 90 empresas y autónomos especialistas divididos por gremio que hacen que nuestra cobertura y servicio siempre sea el requerido por parte de nuestros clientes.



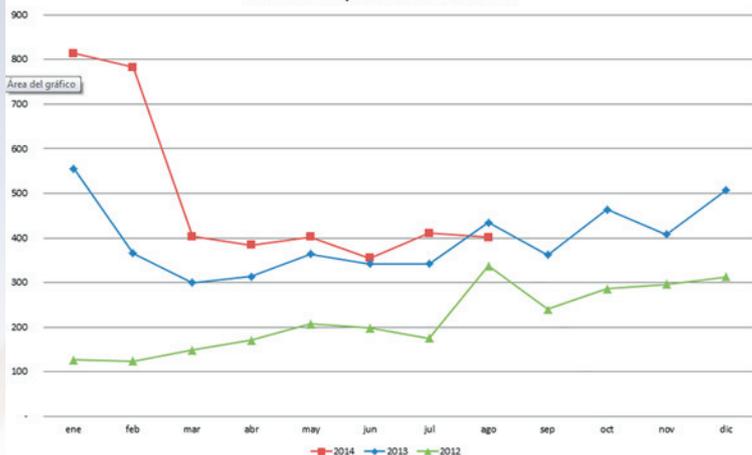
## AVISOS NO URGENTES

Realizamos contacto con asegurado en un máximo de 24 horas

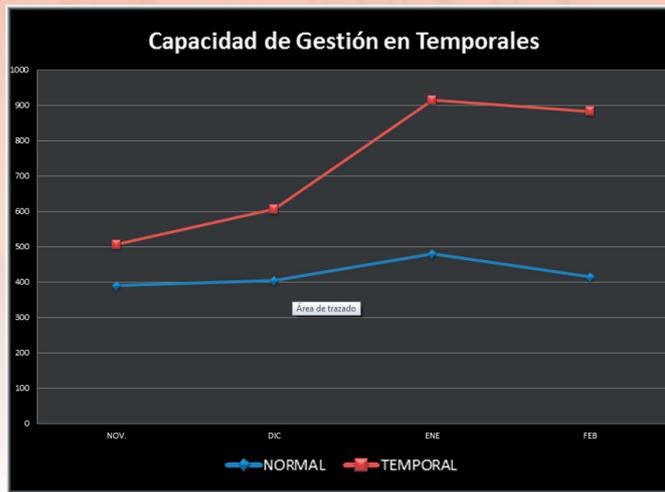
## AVISOS URGENTES

actuamos en un máximo de 3 horas

Evolución Expedientes 2012 a 2014



Input Servicios Generales S.L. ha tenido importantes crecimientos en volumen de siniestros recibidos y tramitados gracias a la confianza depositada por sus clientes. En el gráfico de la izquierda pueden comprobar la evolución de expedientes desde el año 2012 al 2014. Experiencia, gestión, rigor documental, estricto cumplimiento de cada una de las normativas, coberturas y baremos de sus clientes junto con el cumplimiento de los objetivos marcados por los mismos, hacen que esta evolución haya sido considerable.



Esta evolución de expedientes antes citada nos permite de forma demostrable garantizar nuestra capacidad de gestión de expedientes durante todo el año. Pero lo que quizás certifique mucho más la misma sea el volumen que hemos gestionado en los meses de temporal, tan frecuentes en la Comunidad Gallega, con reparaciones masivas de tejados, canalones, cierres etc.

En este gráfico de la izquierda pueden comprobar el número de siniestros gestionados en esos meses de temporal y nuestra capacidad, aumentable y adaptable en función de la llegada de nuevos clientes con el consiguiente incremento de carga de trabajo que pueda conllevar.

Input Servicios Generales, viene obligado por sus clientes al cumplimiento de objetivos marcados a principios de cada año, algunos de los medidores más comunes para las compañías de seguros y asistencia y que venimos cumpliendo en medias son: **Incidencias, coste medio y promedios de días de cierre.**

**ACTOS VANDALICOS**  
**AGUA**  
**ALIMENTOS REFRIGERADOS**  
**HURTO**  
**DAÑO ELECTRICO**  
**EQUIPOS ELECTRICOS**  
**IMPACTO**  
**INCENDIO**  
**FENOMENOS METEOROLOGICOS**  
**LUNAS**  
**SERVICIO ASISTENCIA**  
**ROBO**  
**LOZA SANITARIA**  
**RESPONSABILIDAD CIVIL**

### ¿Cómo procedemos en los siniestros?

**I-** Uno de nuestros tramitadores, que se ocupara de principio a fin del mismo, da de alta en nuestro sistema el siniestro recibido, si el cliente tiene operativo un protocolo de comunicación este proceso ya se hace automáticamente entre la web del cliente y nuestro sistema al igual que las comunicaciones recibidas y enviadas entre las partes. Siempre se utiliza el número o codificación que el cliente asigna a cada expediente, más una numeración interna, ambas son válidas para el seguimiento posterior al mismo.

**II-** Contactamos con el asegurado en un tiempo máximo de 3 horas confirmando fecha y hora de primera visita, en caso de urgencia estaríamos en casa del asegurado en un plazo de tiempo inferior a las 3 horas. Si se tratase de un siniestro no urgente este se le asignaría un plazo máximo para la primera intervención de 24 horas.

En el mismo momento que contactamos con el asegurado para concertar la primera cita se informa a la Compañía por medio de su plataforma de comunicaciones de la fecha y hora asignadas para esta primera visita.

**III-** Primera visita, una vez en casa del asegurado procedemos a realizar los trabajos según los criterios y garantías de cada póliza indicados previamente por la compañía. En esta primera intervención se recoge una valoración de todos los daños derivados del siniestro y se toman las fotografías correspondientes que muestran el alcance de los daños indicados. De la información recogida se remite a la compañía una valoración de los daños junto con un informe de lo acontecido por el canal de comunicación habilitado a tal fin.

**IV-** Si la autonomía definida por la Compañía para la reparación nos lo permite ya se programan todos los trabajos pendientes respetando los plazos de tiempo marcados para cada oficio. En ese caso se van asignando fechas de intervención por oficio y se informan de forma diaria de los distintos trabajos ejecutados además de acompañar con las fotografías de evolución de los mismos. En el supuesto de que la autonomía se vea sobrepasada o si existen dudas en cuanto a que trabajos de deben cubrir, se informa de ello a la Compañía para posteriormente seguir las indicaciones facilitadas (asignación de perito, cierre por no cobertura...)

**V-** En todas las intervenciones que se realizan en casa de los asegurados se cumplimenta un albarán de trabajo donde se recoge todo lo realizado, este albarán se le facilita para firmar al asegurado y se le entrega una copia del mismo y otra es enviada a la Compañía con el resto de documental del expediente.

**VI-** Cierre del expediente, una vez terminados todos los trabajos y con la conformidad del asegurado y la Compañía procedemos al cierre y facturación del expediente que se viene realizando de forma telemática.

En I.S.G.,S.L., tenemos un aplicativo propio de gestión que manejamos con independencia de que cada compañía tenga su propia aplicación, este aplicativo es el PGA. Este aplicativo nos permite recopilar toda la documentación necesaria sobre cada expediente y las informaciones, correos etc. a la compañía. También nos brinda la posibilidad de obtener todos los datos relativos a costes, días de cierre, promedio de siniestros por franjas de facturación de los expedientes, etc. A la derecha les mostramos un pantallazo del aplicativo al que hacemos referencia y por el que ya trabajamos a través de él para alguno de nuestros clientes.



**Caminamos hacia el futuro del sector...** Aunque internamente y para alguna de las compañías para las que trabajamos estamos utilizando su APP, tenemos en marcha el proyecto de movilidad propio, que se prevé estará implantado en el primer trimestre del 2015. Este proyecto consta de la implantación de una APP que estará vinculada con nuestro programa de gestión.

**¿Qué mejoras nos aporta esta APP?** Permitirá que nuestros operarios puedan enviarnos de una forma sencilla y ágil desde el domicilio del asegurado información con el estado de los trabajos ejecutados en la primera visita, en este caso hablamos de poder disponer del origen de la avería, situación en la que ha quedado el siniestro,

estancias afectadas y fotografías de los daños. Esta información será recibida por nuestro personal de Call Center quien obrará en consecuencia dando instrucciones del expediente en caso necesario e informará a la Compañía de todo lo acontecido y cuál es la situación.

Esta herramienta nos permitirá tener un mayor control en el expediente además de agilizar el envío de información a la compañía y por consiguiente reducir los tiempos de cierre.

## CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA INPUT Servicios Generales, S.L.

I.S.G. cumple con toda la normativa legal aplicable al sector.

Contamos con una póliza de seguro de responsabilidad civil, para cubrir a nuestros clientes cualquier eventualidad producida por el desarrollo de nuestra actividad.

INPUT Servicios Generales, S.L. gestiona el mantenimiento actualizado de la información que garantice que sus colaboradores actúan de la misma forma, teniendo cada uno:

- Contrato de colaboración.
- Certificado de hallarse al corriente en obligaciones tributarias y de la seguridad social.
- Póliza de responsabilidad civil.
- Contrato del servicio de prevención.
- Relación de trabajadores.
- Certificados de entrega de EPI'S.
- Certificados de revisiones médicas.
- Certificados de formación.

## CONFIDENCIALIDAD INPUT Servicios Generales, S.L.

garantiza a todos sus clientes la confidencialidad derivada de cada una de sus actuaciones.



Parroquia de Cortián, parcela D-18/02  
Pol. Ind. de Bergondo • 15165 - Bergondo (A Coruña)  
Telf. 902 090 203 • Fax. 981 63 79 25  
www.inputsg.es • input@inputsg.es