

DOSSIER
REPARA





MÁS QUE UNA EMPRESA

DE ASISTENCIA

En **Grupo Avanza** llevamos más de 10 años ofreciendo soluciones a nuestros clientes en el **Sector Asegurador** como empresa de **Asistencia Multi-gremio y Consultoría Técnica**.

Nuestra solvencia técnica y económica, unida a un modelo de gestión basado en la **flexibilidad y adaptabilidad**, nos permite ofrecer soluciones a medida y ajustadas a sus necesidades concretas, alcanzando unas altas cuotas de satisfacción de nuestros clientes.

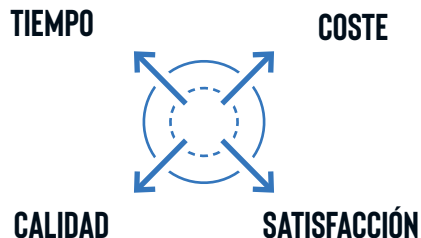
Desde una filosofía de trabajo basada en la mejora, **superación e innovación** continúa de nuestros procesos, pretendemos, contribuir a la especialización del sector, posicionándonos como una empresa de confianza.



SOLVENCIA Y GARANTÍA

Conocemos de primera mano las necesidades en la **gestión y reparación de siniestros** en el Sector Asegurador, desarrollando productos caracterizados por una **marcada especialización técnica**, que siempre han contribuido a la **mejora de unos estándares de calidad** cada vez más exigentes.

Control de SLA's



Ante ello, y ante el hecho de posicionarnos de una forma plenamente comprometida con la **calidad de nuestros procesos**, y con la **protección del medio ambiente**, nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Ambiental, se encuentran certificados por la entidad AENOR en base a las normas **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNE-EN ISO/IEC 27001:2017 e ISO 45001:2018**.



Gracias a la implantación de estos sistemas de gestión, y concretamente, con motivo de los procesos de monitorización, control y seguimiento que llevamos a cabo en nuestro trabajo, se generan continuamente acciones de mejora.

Estas tras su implantación, redundan en aspectos clave como son la **optimización de plazos, el cumplimiento de hitos y niveles de acuerdo de servicio (SLA's)**, y lo que es más importante, la emisión controlada y el **tratamiento responsable de los residuos** que, de forma inevitable, se derivan del desarrollo de nuestra actividad.

Nuestra filosofía de trabajo, bajo el soporte de avanzadas **herramientas tecnológicas** de gestión y seguimiento desarrolladas internamente a través de nuestro departamento de IT, nos llevan a considerarnos siempre en el punto de partida del siguiente cambio o evolución.

NUESTROS SERVICIOS

Nuestra estructura de Servicios en la **División de Asistencia al Sector Asegurador** está pensada para garantizar la **máxima especialización y eficacia** de nuestros procesos, así como para ofrecer un servicio integral que nos permita **satisfacer cualquier necesidad de externalización** que los clientes precisen.

Puesto que el impacto de la ocurrencia de un siniestro difiere en gran medida según el caso, desde **Grupo Avanza** siempre hemos considerado que nuestros **procesos de gestión** no pueden basarse en un modelo único de actuación, haciéndose necesario diferenciar el **tratamiento de los servicios según su tipología**.

Esta **diferenciación** nos ha permitido crear **estructuras adaptadas y diseñadas a medida** para cada tipo de servicio, al igual que nos ha llevado a desarrollar herramientas avanzadas en la **gestión eficiente de todo el proceso de resolución** de un siniestro.

Los servicios que ofrecemos son:

Gestión y reparación de Siniestros de especial repercusión (Solventa)

Gestión y reparación de Siniestros de frecuencia

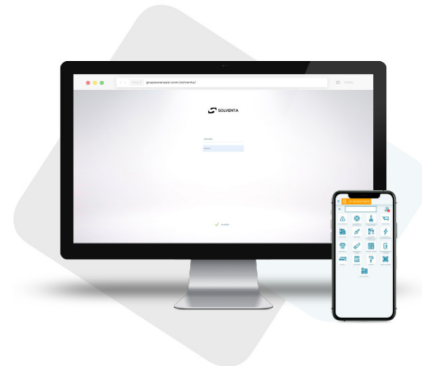
Tramitación y asistencia técnica especializada

GESTIÓN Y REPARACIÓN DE SINIESTROS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN (SOLVENTA)

Este servicio nace fruto de una continua adaptación de Grupo Avanza a las necesidades del Sector Asegurador.

Nuestra trayectoria en la gestión y reparación de este tipo de expedientes nos ha permitido detectar determinados factores que inciden directamente en el tiempo asociado a su resolución, y ante ello, en la calidad final percibida por el usuario final.

Los tiempos vinculados a las actuaciones iniciales de intervención de urgencia para asegurar el inmueble, los trámites administrativos previos a la reparación destinados a la obtención de permisos y licencias, la intercomunicación entre las diferentes figuras implicadas, entre otros, son factores clave a controlar en este tipo de servicios que conseguimos reducir con un **modelo de gestión especializado**.



En Grupo Avanza contamos con herramientas y software avanzados de gestión, especialmente diseñados para optimizar los anteriores procesos. También disponemos de protocolos de gestión específicos que permiten a nuestro personal técnico reducir significativamente los tiempos de transición entre las diferentes fases del proceso de resolución del siniestro.

Todo ello unido a un equipo altamente cualificado de profesionales, volcado de forma exclusiva para cada caso o situación, hacen que Grupo Avanza se disponga como una empresa altamente especializada en la resolución del Siniestro de Alto Importe.

GESTIÓN Y REPARACIÓN DE SINIESTROS DE FRECUENCIA

Llevamos a cabo la gestión y reparación de siniestros ofreciendo soluciones integrales al sector asegurador en las ramas **hogar, comunidad, comercio y PYME**.

Entendemos por siniestro de frecuencia aquel que:

- Se materializa con un mayor grado de probabilidad o incidencia.
- Su valor de reparación suele ser muy limitado.
- Las intervenciones de reparación que conlleva suelen ser poco duraderas y de escasa índole, con independencia de la secuencia de gremios que se precisen para la resolución definitiva del caso.

*Ofrecemos atención de siniestros de frecuencia, urgente y no urgente.

HORARIO DE URGENCIAS

LABORAL

L - V: 8:00h a 20:00h

FUERA

L - V: 20:00h a 8:00h
Fines de semana y festivos, 24h

*Asistencia 24 horas los 365 días del año

URGENTES

CONTACTO EN <1 h
VISITA REPARACIÓN <3h

NO URGENTES

CONTACTO EN <3 h
VISITA REPARACIÓN <24h

Disponemos de un servicio 365d x 24h especializado en la recepción de aquellos avisos que, por sus características concretas (interrupción de suministro básico, imposibilidad de uso normal del inmueble, etc, ...) precisen de una atención de urgencia.

TRAMITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Toda una trayectoria enfocada al servicio postventa del sector asegurador nos ha permitido especializarnos en diferentes áreas de su tratamiento, incluidas las fases de análisis y gestión técnica especializada:



- Procesos de verificación / Análisis de costes.
- Valoraciones / Tasaciones / Propuestas indemnizatorias.
- Control técnico de Intervenciones de Alta Repercusión.
- Gestión de Siniestros Indemnizables.
- Gestión de Siniestros Mixtos.

Nuestro equipo experto en las diferentes fases que intervienen durante todo el proceso de gestión técnica de un expediente, cuenta con amplia y dilatada experiencia en el ámbito del **backoffice operacional del sector pericial**.

Contamos con soluciones a medida para aquellos clientes que optan por **externalizar**, en un equipo técnico especializado, aquellas labores de **auditoría o análisis** que, en definitiva, condicionan los niveles de servicio de todo el proceso de resolución del siniestro.



UNA TRAYECTORIA

DE INNOVACIÓN Y CRECIMIENTO



Diseño identidad corporativa
y construcción Sede Central



SEVILLA / 2015



MÁLAGA / 2015



ALMERÍA / 2016

2017 / IROKO Arquitectura, interiorismo, diseño
Nexo Contact Center

2018 / O-KEY (Seguridad Gestión Activos)

2019 / Primera piedra Edificio Avanza

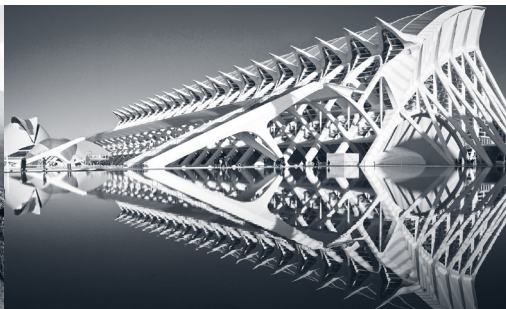
2020 / Obtención Cert. Ambiental ISO 14001:2015



A CORUÑA / 2021



JAÉN / 2010



VALENCIA / 2012



GRANADA / 2013



MADRID / 2016



BARCELONA / 2016

Certificado de Calidad
ISO 9001:2008 (AENOR)



CASTELLÓN / 2016



MURCIA / 2021



GEOLIT / 2022

Construcción e inauguración
de nueva Sede Central

2023 / Cert. de Seguridad
de la Información
ISO/IEC 27001:2017
(AENOR)

Cert. de Seguridad
y Salud en el trabajo
ISO/IEC 45001:2018
(AENOR)

2023

A CORUÑA

Avenida de Linares Rivas, 30, Plta. 11
15005 - A Coruña

MADRID

Centro Industrial del Sur nº 16
Calle Trabajo, 7 y 9
28906 - Getafe

SEVILLA

Edificio Vega 1 - Calle Almutamid, 6
Plta. 1, Mod. 206A
41910 - Camas

MÁLAGA

Calle Marie Curie, 22, Plta. Baja, Ofi. 6
P.T.A. 29590 - Campanillas

GRANADA

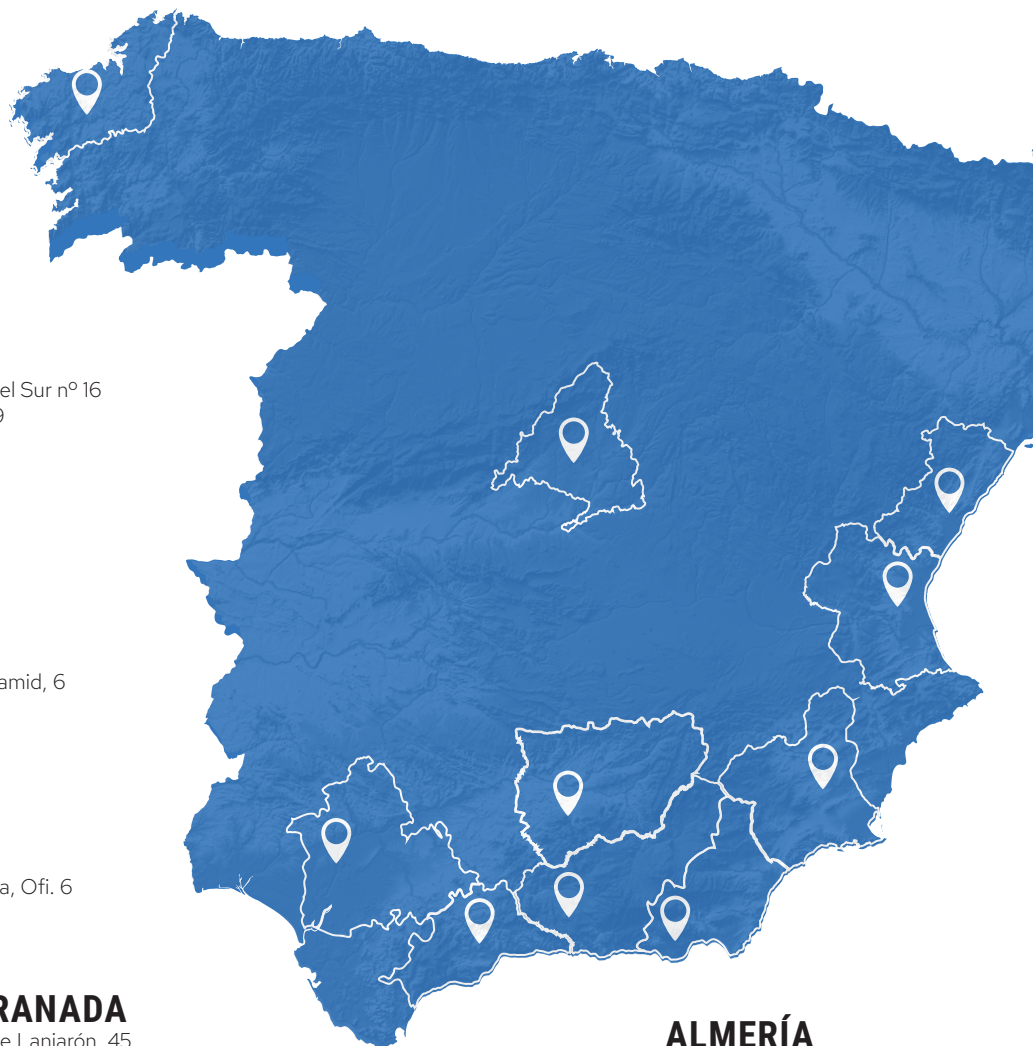
Calle Lanjarón, 45
18210 - Peligros

JAÉN (SEDE CENTRAL)

Parque Científico y Tecnológico, Geolit,
Av. de la Innovación, Edificio Avanza
23620, Mengíbar, Jaén

ALMERÍA

Calle Cerezo, 3
04230 - Huércal de Almería



NUESTRA ESTRUCTURA



BARCELONA

Edificio Ceneco 1 - Avenida dels Alps, 48, Ofi. 22
08940 - Cornellà de Llobregat

CASTELLÓN

Calle Poeta Verdaguer, 1 ENTLO, Ofi. 2
12002 - Castellón de la Plana

VALENCIA

Calle Campos Crespo, 57, Plta. 1
46017 - Valencia

MURCIA

Avda. Doctor Pedro Guillén, nº5.
Esq. Miguel de Cervantes
30100 - Murcia

SEDE CENTRAL

Parque Científico y Tecnológico Geolit Av. de la
Innovación, Edificio Avanza
23620, Mengibar, Jaén

SEDE CENTRAL

Parque Científico y Tecnológico Geolit
Av. de la Innovación, Edificio Avanza
23620, Mengíbar, Jaén

www.avanzasi.es

