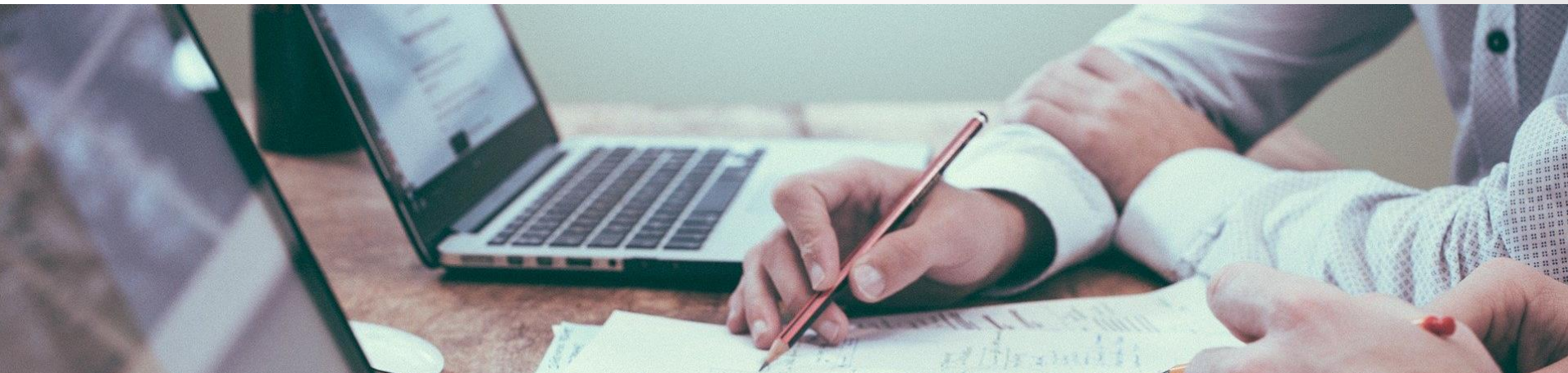




SEGUROS
RGA

*Estamos
contigo*

Click RGA Manual de usuario en CCRR



Versión 21/11/2022

Índice

- 01 - QUÉ ES CLICK RGA: presentación y objetivo .
- 02 - CÓMO FUNCIONA CLICK RGA: sustitución operativa actual.
- 03 - BENEFICIOS DE CLICK RGA PARA LA OFICINA.
- 04 - ACCESO A CLICK RGA: logado
- 05 - CUÁNDO USAR CLICK RGA: operativas y negocios disponibles.
- 06 - CONCEPTOS BÁSICOS: qué es un caso – estados - propietario.
- 07 - DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN:
 - Ventanas y navegación.
 - Alta de casos.
 - Gestión de la documentación.
 - Alta de caso para cliente potencial.
 - Acuses de recibo.
 - Mensajes de ayuda.
 - Consulta de casos.
 - Acciones sobre casos.
 - Seguimiento de casos: icono de revisión.
- 08 - INFORMACIÓN ADICIONAL, FAQS y RECOMENDACIONES DE USO.

01 QUÉ ES CLICK RGA:

Presentación y objetivo.

Qué es Click RGA

Presentación y objetivo.



Estamos contigo

PRESENTACIÓN

Click RGA es una solución basada en la herramienta de mercado Microsoft DYNAMICS, que ha sido adaptada a las **necesidades específicas de comunicación** de Seguros RGA y la red de Oficinas de las Cajas Rurales.



Click RGA se ha diseñado como una primera versión, con un conjunto de **funcionalidades básicas**, existiendo un plan de evolución y extensión para dotarla de **nuevas funcionalidades, mejoras e integración con otros operacionales de seguros** (proceso guiado de contratación, Pratus, etc.) e incluyendo nuevos negocios, que dará lugar a nuevas versiones.

OBJETIVO

Click RGA se ha planteado como el **“canal de recogida y seguimiento”** de aquellas gestiones que las oficinas solicitaban a Seguros RGA por email o teléfono **por no poderlas realizar de forma autónoma en sus terminales** (consultas y gestiones que no están disponibles en NTF, Gestor de Solicitudes, Agroplus, autorizaciones u otros, que requieren de una solicitud de un trabajo a Seguros RGA), con idea de dotar a estas operativas de **más agilidad, automatización, traza para seguimiento histórico, sistema de medición y eliminación de tiempos muertos.**

Click RGA no es un operacional sino un **canal de comunicación.**

02 CÓMO FUNCIONA CLICK RGA:

Sustitución de la operativa actual

Cómo funciona Click RGA

Sustitución de la operativa actual

Click RGA **sustituye la operativa actual de petición de gestiones a Seguros RGA por email**, en la que la oficina remite a distintos buzones de **Seguros RGA** la petición en función del tipo de producto y del tipo de gestión que desea, buzones que debía conocer y recordar para que sirven. Esta diversidad de buzones eran administrados por el CAT, que reasignaba, tras recibirlos, las tareas.

@ntes

cat@segurosrga.es
prestaciones_vida@segurosrga.es
AnulacionesCAT@segurosrga.es
Backoffice.RGA@mediacionuniglobal.es
Centroclientesnovida@segurosrga.es
AnulacionesCV@segurosrga.es
mediación-particulares@segurosrga.es
protecciondepagos@segurosrga.es
rgamed_siniestros@segurosrga.es
prestaciones_vida@segurosrga.es
partes@segurosrga.es
rgacambiosmededor@segurosrga.es
CentroClientesVida@segurosrga.es
rgamed_administracio.es
Colectivos_Convenios@segurosrga.es
financieroobv@segurosrga.es
Unidad_Colectivos@segurosrga.es
novida-particulares@segurosrga.es
mediacion-empresas@segurosrga.es
embargos_dpí@segurosrga.es
documentacionrga@segurosrga.es
ofertaVidaYPrevision@segurosrga.es
comunicacionescat@segurosrga.es
Unidad_Individual@segurosrga.es
novida-particulares.es@segurosrga.es
comunicacionessagrarios@segurosrga.es

Click RGA elimina la necesidad de enviar un correo y lo sustituye por la **grabación de la petición en web en un formulario en el que se indica la gestión deseada**, eliminando así la necesidad de enviar a buzones de correo y evitando que la oficina tenga que conocer la amplia casuística de buzones.

Indicando a Click RGA el NIF del cliente y la gestión que se desea, la aplicación **presenta la gestión solicitada de forma automática y en el mismo momento de la grabación a la persona de Seguros RGA que debe tramitarla**, eliminando de este modo los **tiempos intermedios de reasignación de emails por el CAT y ganando en agilidad del servicio**.



Información en formulario



Después

03 BENEFICIOS DE CLICK RGA PARA LA OFICINA

Beneficios de Click RGA para la oficina (1)

Operativa homogénea y ágil

Click RGA **sustituye** la diversidad de buzones y direcciones de email y teléfonos actuales de los distintos negocios por **una entrada única accesible desde NTF**, donde el usuario graba su petición en web.

Esta **petición se remite de forma directa** con una serie de automatismos y reglas internas parametrizadas al usuario de Seguros RGA que ha de atenderlo, **eliminando así el actual encadenamiento de correos para una misma gestión**, y evitando los trabajos administrativos de almacenamiento y clasificación de correos por temas.

Operativa guiada

Al solicitar una gestión en Click RGA, **la aplicación lee en función del producto y la gestión requerida, la necesidad de datos y documentación que ha de presentar el usuario**, indicándolo a modo de guía y facilitando así la gestión.

Facilita la gestión de la documentación puesto que **le indica al solicitante** cuáles aportar y si son o no obligatorios, evitando las llamadas y correos de aclaración sobre cada protocolo.

Ficha de cliente

A través del **NIF/CIF del cliente** es posible visualizar en Click RGA **su situación unificada**:

- **Todos los contratos del NIF/CIF**
- **Sus siniestros y prestaciones** (incluidos rescates y vencimientos).
- **Todas las gestiones (casos) solicitadas por la Caja** en relación a dicho cliente.
- Los **beneficiarios** de Planes de Pensiones y PPA con prestación y los **asegurados** de Decesos y Protección de Pagos (ver el detalle de cómo consultarlos más adelante).

Beneficios de Click RGA para la oficina (2)

Avisos y acuses de recibo

Click RGA permite establecer por cada producto, negocio y gestión la respuesta o acuse recibo a remitir al solicitante para cada suceso que se produzca (al abrir la petición, o en el cambio de estado, o al cerrarla, o si se incluye un comentario o documento, etc.).

Estos avisos se definen en los departamentos de negocio en función del protocolo de atención deseado para la operativa, por lo que es posible por ello, establecer homogeneidad de respuestas o bien tratamientos específicos en función de necesidades.

Traza histórica de la gestión

Para cada gestión solicitada por la oficina, se almacena en Click RGA la traza o secuencia de sucesos que va sufriendo, con la fecha, hora y persona que lo hizo (cambios de estado como apertura y finalización, acciones realizadas e interacciones como peticiones y entradas de documentación, mensajes intercambiados, realizadas tanto por la oficina como por el gestor de Seguros RGA).

Estos sucesos son consultables de forma unificada y conjunta, en una única ventana de consulta de la gestión, disponible no solo para el solicitante sino en la oficina y en sus Servicios Centrales. Esta traza además puede extraerse en pdf para imprimirla.

ANS y medición de tiempos

Las gestiones quedan grabadas con sus tiempos de atención comprometidos (ANS) y con los tiempos reales que transcurren en cada cambio de estado.

Esto permite disponer de información de medición de tiempos y volúmenes de gestiones y con ello, realizar cuadro de mando sobre la calidad del servicio, necesidades de atención y tiempos de gestión.

04 ACCESO A CLICK RGA

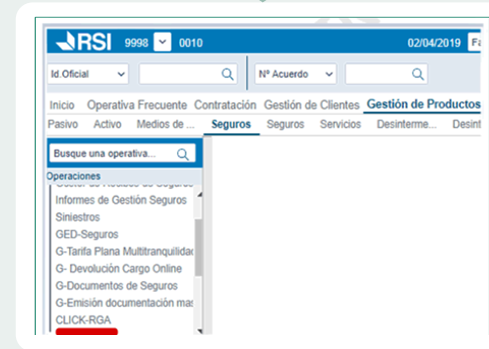
Acceso a Click RGA (NTF)

Se puede acceder a la aplicación a través de NTF, tanto en el escenario de **contratación** como en el de **gestión de productos**.

ESCENARIO: contratación
SUBESCENARIO: seguros



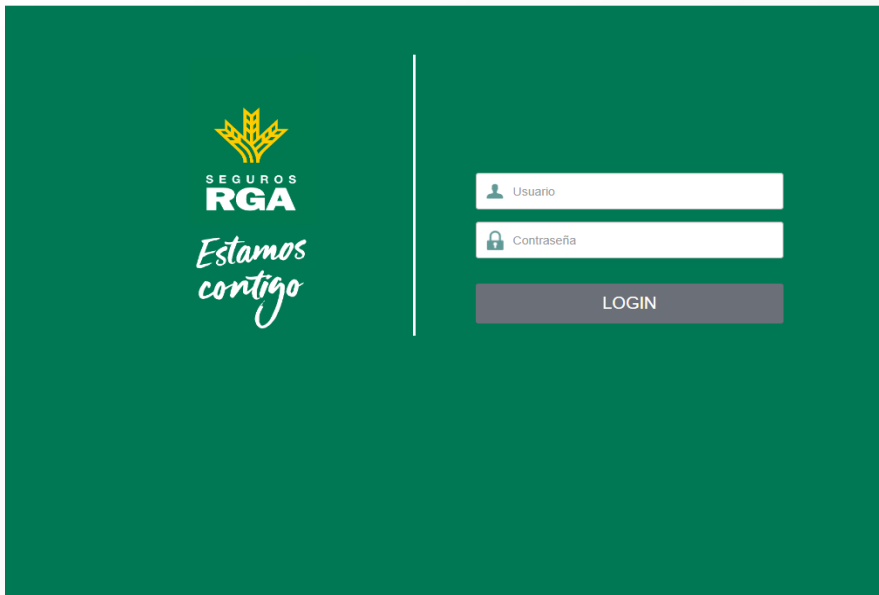
ESCENARIO: gestión de productos
SUBESCENARIO: seguros



(Se pretende poder acceder a futuro de forma automática desde el proceso guiado de contratación).

Acceso a Click RGA (login de acceso)

Una vez pulsada una de las opciones anteriores, se presenta una ventana para logado, se repetirán la clave y contraseña de citrix utilizadas para acceder a NTF:



SEGUROS
RGA
*Estamos
contigo*

Usuario

Contraseña

LOGIN

Usuario: Uxxxxxx
Contraseña: la de citrix

¡¡ NUEVO !!

Acceso a Click RGA (tras el login de acceso)

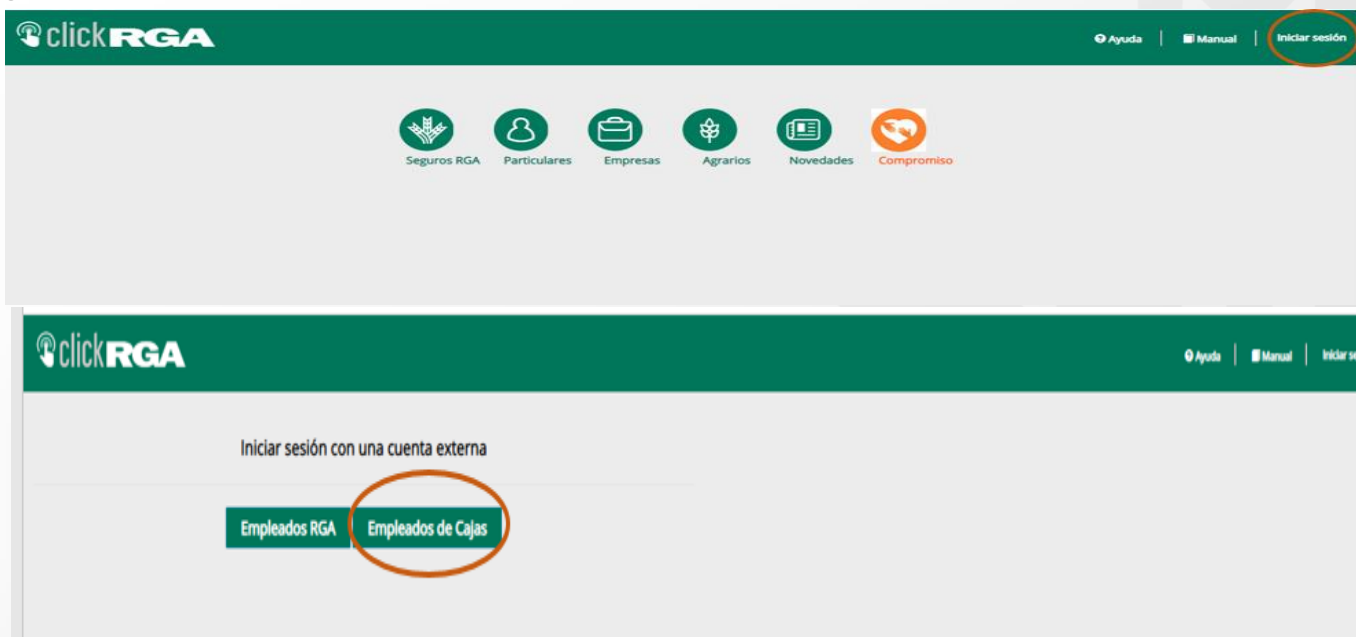
A continuación, tras logarse, aparecerá la ventana general de gestión y se continuará con el alta de caso o la consulta de caso, la operativa que se desee en cada caso:



¡¡ NUEVO !!

Acceso a Click RGA (caso de logout)

En los casos especiales en que se realice logout, se presentarán estas ventanas y se han de pulsar las opciones señaladas y realizar nuevo logado (si no se hace logout no aparecerán estas ventanas):



The image displays two screenshots of the Click RGA web application interface. The top screenshot shows the main navigation bar with the 'click RGA' logo on the left and 'Ayuda', 'Manual', and 'Iniciar sesión' on the right. Below the navigation bar, there are six icons representing different services: Seguros RGA, Particulares, Empresas, Agrarios, Novedades, and Compromiso. The 'Iniciar sesión' link in the top right corner is circled in orange. The bottom screenshot shows the login page with the 'click RGA' logo and 'Ayuda', 'Manual', and 'Iniciar sesión' links. Below the logo, there is a section titled 'Iniciar sesión con una cuenta externa' with two buttons: 'Empleados RGA' and 'Empleados de Cajas'. The 'Empleados de Cajas' button is circled in orange.

05 CUÁNDO USAR CLICK RGA:

Operativas y productos disponibles

Cuándo usar Click RGA

Operativas y productos disponibles

Click RGA se utilizará como **soporte de comunicación de solicitudes y de intercambio de documentación** para realizar aquellas gestiones del negocio asegurador que la oficina no puede realizar de manera autónoma en los aplicativos (NTF, Gestor Solicitudes...) y que solicitan a **Seguros RGA**, entre las siguientes:

PREVENTA-VENTA

- 01.01. COTIZACIÓN
- 01.02. EMISIÓN
- 01.03. CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA
- 01.04. CAMBIO DE MEDIADOR

POSVENTA

- 02.01. TRASPASOS
- 02.02. REHABILITACIONES
- 02.03. APORTACIONES
- 02.04. ANULACIONES
- 02.05. CONSULTAS/INCIDENCIAS POSVENTA
- 02.06. DUPLICADOS
- 02.07. MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS
- 02.08. ENVÍO DOCUMENTACIÓN FIRMADA

SINIESTRO-PRESTACIÓN

- 03.01. APERTURA SINIESTRO
- 03.02. GESTIÓN DE SINIESTROS
- 03.03. ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN
- 03.04. GESTIÓN DE VENCIMIENTOS
- 03.05. GESTIÓN DE RESCATES
- 03.06. GESTIÓN DE FE DE VIDA
- 03.07. GESTIÓN DE SINIESTROS JUDICIALES
- 03.08. GESTIÓN DE PRESTACIÓN
- 03.09. GESTIÓN DE EMBARGOS
- 03.10. CONSULTA PRESTACIONES/SINIESTROS
- 03.11. INCIDENCIAS

(No están incluidas aún las operativa relacionadas con recibos, que se incluirán más adelante).

Cuándo usar Click RGA

Operativas y productos disponibles

En la primera versión de Click RGA solo se han incluido las gestiones para **productos individuales** de Seguros RGA y terceras compañías (con excepción de las gestiones con Agrarios, aún no incluidas y que serán incluidas en nuevas versiones).

Productos de Seguros RGA y de 3^{as} Compañías

100% del Negocio Individual de:

- * PERSONALES: Vida, Accidentes, Decesos, ILT, Salud y Asistencia
- * AHORRO Y PREVISIÓN: Seguros Ahorro e Inversión, Planes de Pensiones, EPSV y PPA.
- * PATRIMONIALES.

06 CONCEPTOS BÁSICOS:

Qué es un caso
Estado del caso

Conceptos básicos

Qué es un “caso”

Un **caso** es el registro en Click RGA de una petición que se hace a través de esta herramienta.

Pueden generar casos en Click RGA:

- **Oficina:** será quién los generará en la mayor proporción, al solicitar a **Seguros RGA** una gestión.
- **Seguros RGA:** los puede generar **Seguros RGA**, en menor proporción, solicitando alguna cuestión a la oficina, o para gestiones entre departamentos de Seguros RGA.

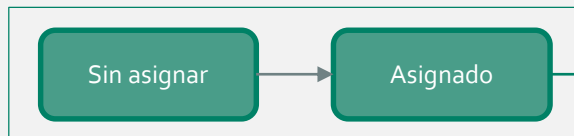
Los casos disponen de una **referencia** que le asigna el sistema del siguiente formato: **CAS-XXXXX-XXXXXX**.

El “**propietario**” del caso es la **persona de Seguros RGA** a la que se le asigna para que lo gestione y responda a la **Caja Rural**.

Conceptos básicos

Estados del caso

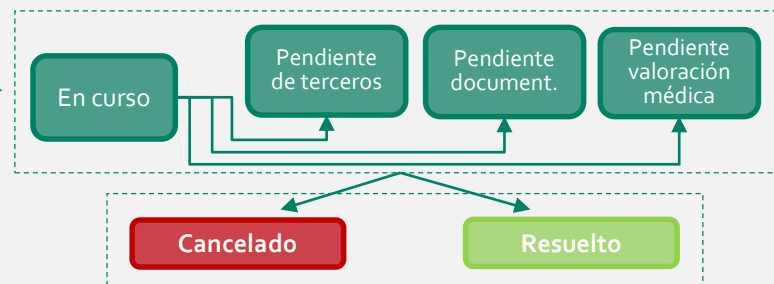
Cambios automáticos que hace Click RGA



Los casos entran en Click RGA desde las oficinas de las Cajas Rurales a Seguros RGA con el estado **"Sin asignar"** y, la aplicación, en función del producto y tipo de gestión, los **asigna de forma automática** al grupo de gestores que han de tratarlo.

Dentro de ese grupo, lo distribuye a cada persona en función de la carga de trabajo, detectando además si la persona está o no de baja y se ha de remitir a un suplente. Al distribuirlo a una persona, cambia el estado a **"Asignado"** y la oficina puede consultar a qué persona se le ha asignado este caso.

Cambios que realiza el Gestor de Seguros RGA



Cuando el gestor de Seguros RGA comienza a tramitar el caso que le han asignado, lo pone **"En curso"** y si puede, lo finaliza, cambiando a **"Resuelto"**.

En determinadas ocasiones, si hay que remitir la gestión a una compañía tercera, le cambia el estado a **"Pendiente de terceros"**, si ve que es necesario algún otro documento que le ha de remitir el solicitante, lo pone **"Pendiente de documentación"** o si requiere valoración médica lo pasa a **"Pendiente de valoración médica"**.

En determinados casos puede cancelarse un caso si ha habido error de grabación o no procede, por ejemplo (estado **"Cancelado"**).

07 DESCRIPCIÓN DE LA APLICACION

Ventanas y navegación.
Alta de casos.
Gestión de la documentación.
Alta de caso para cliente potencial.
Acuses de recibo.
Mensajes de ayuda.
Consulta de casos.
Acciones sobre casos.
Seguimiento de casos: icono de revisión.

Descripción de la aplicación

Ventanas y navegación



Estamos contigo

Una vez que el usuario accede, se mostrará en la parte superior, los **cuatro enlaces** a los que se puede navegar:



Alta de caso: se subdivide en 4 partes:

- **Cliente** (para buscar al cliente y presentar la ficha cliente).
- **Operativa** (para introducir los datos de alta del caso).
- **Datos Adicionales.**
- **Detalle.**

Consulta de caso: se subdivide en:

- Consulta de la **LISTA DE CASOS.**
- Consulta del **DETALLE DE UN CASO.**

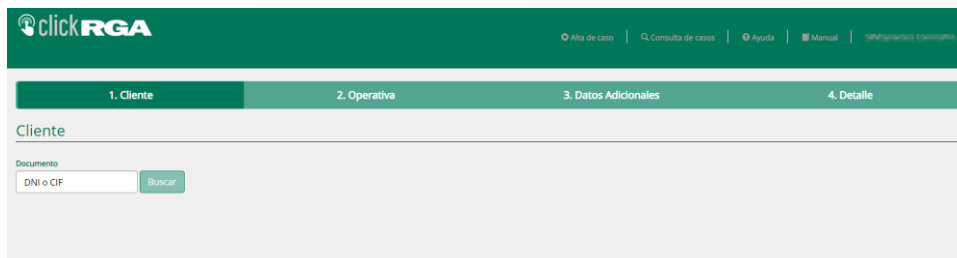
Ayuda: se accede a la píldora formativa, que describe de forma resumida en dos paginas las operaciones básicas de alta y consulta.

Manual de Usuario: se accede al manual que describe de manera extensa el funcionamiento de la aplicación.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso

1er paso: "Buscar al cliente"



The screenshot shows the Click RGA application interface. At the top, there is a green header with the 'click RGA' logo on the left and navigation links: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', 'Manual', and 'Información | Configuración'. Below the header is a horizontal menu with four tabs: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The '1. Cliente' tab is selected. Underneath, the word 'Cliente' is displayed. Below that, there is a 'Documento' section with a text input field labeled 'DNI o CIF' and a 'Buscar' button.

Para dar de alta un caso se accederá a la ventana "Alta de caso".

Para dar el alta del caso es necesario incluir el **NIF/CIF**, dado que toda la aplicación funciona en torno a la **información de cliente**, tras lo cual Click RGA inicia un proceso de búsqueda, accediendo al **alfabetico de la entidad** para ver si esa persona es cliente.

- Si la persona es **cliente de seguros** de la entidad, Click RGA presentará la posición global del mismo con sus pólizas y siniestros (ver siguiente diapositiva).
- Si la persona no es cliente de Seguros de la Entidad (**Cliente Potencial de Seguros**, se emitirá un mensaje y habrá que entregarle la Nota Informativa de Protección de datos, ver apartado correspondiente más adelante).

Descripción de la aplicación

Alta de un caso

2º paso: "Ficha del cliente"

La **"Ficha del cliente"** tiene 4 bloques de información:

- Información personal del cliente (NIF/CIF, nombre y apellidos, dirección, teléfonos y email).
- Todos sus **contratos** (Pólizas y planes de pensiones).
- Todos sus **siniestros/prestaciones**.
- Todos los Casos abiertos con anterioridad para ese cliente, con independencia de quién los haya abierto y cuándo.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso

2º paso: "Ficha del cliente"

A continuación se procede a abrir el caso, lo que puede hacerse de tres formas (ver siguientes diapositivas):

- Sobre una póliza (caso de **posventa**).
- Sobre un siniestro/ prestación (caso de **prestación**).
- Caso sin póliza ni siniestro (caso de **preventa**).

click RGA

[Alta de caso](#) | [Consulta de casos](#) | [Ayuda](#) | [Manual](#)

1. Cliente
2. Operativa
3. Datos Adicionales
4. Detalle

Cliente

Documento

Pólizas / Contratos

Nº Contrato Mostrar Anuladas

Selección	Of. Contrato	Producto	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	Tar. Plana	F.Renovación/Ato	Situación	Objeto Asegurado
<input type="checkbox"/>	-	14 TURISMGOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Masfite)	022112360718	LIBERTY	30/6/2021	ANUAL	-	7/1/2022	En vigor	---
<input type="checkbox"/>	-	HOGAR COMPACTO RGA	07004 0002158128	---	19/9/2021	ANUAL	-	20/9/2022	En vigor	---
<input type="checkbox"/>	-	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2973203	---	19/9/2019	ANUAL	-	19/9/2022	En vigor	---

Mostrando desde 1 hasta 3 - En total 3 resultados

Siniestros / Prestaciones / Rescates

Nº Siniestro

Selección	Siniestro	Causa Siniestro	F.Occurrencia	F.Apertura	Enlace a Siniestro
No se encontraron resultados					

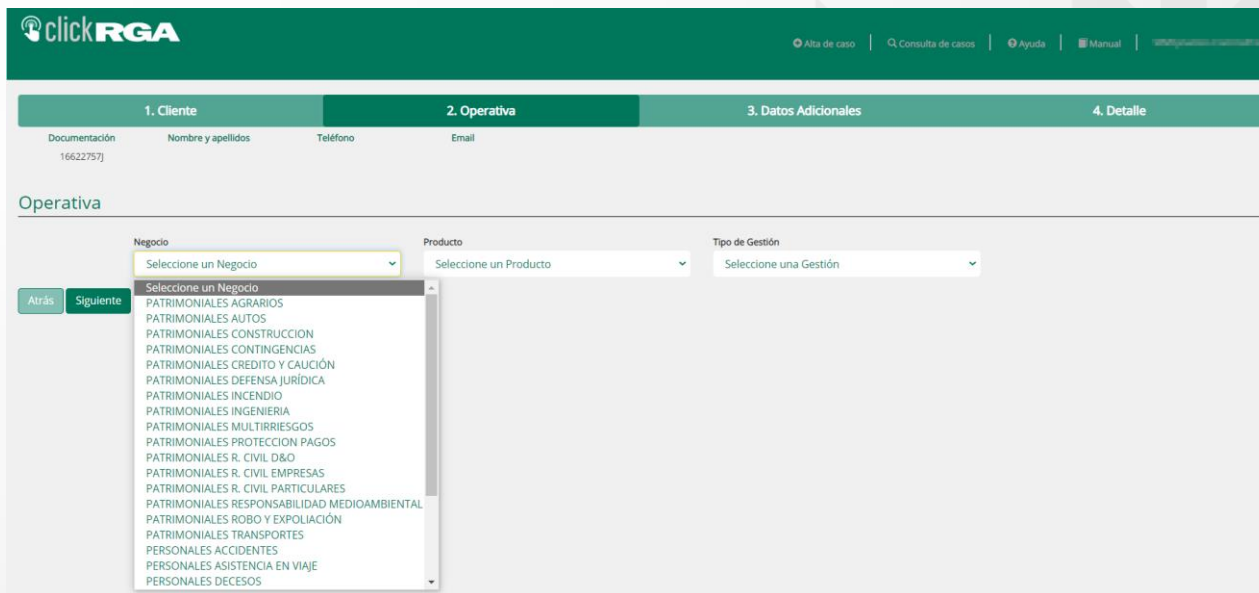
Casos

Número de caso	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Gestor	Estado	Razón de estado	Fecha de creación	Número de póliza	Número de Siniestro	Producto	Tipo de gestión
No se encontraron resultados											

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Para grabar un caso de preventa no es necesario seleccionar ninguna póliza ni ningún expediente en la posición global, sino que directamente se pulsa el botón de **"nuevo caso"** que aparece a pie de la pantalla, pasándose a una pantalla en la que se ha de indicar utilizando unos desplegables para que negocio, producto y tipo de gestión se requiere la gestión de preventa, tras lo cual se pulsará **"siguiente"**.



clickRGA

Alta de caso | Consulta de casos | Ayuda | Manual | [@RGAseguros.com/soporte](#)

1. Cliente | **2. Operativa** | 3. Datos Adicionales | 4. Detalle

Documentación: 16622757 | Nombre y apellidos: | Teléfono: | Email: |

Operativa

Negocio: Seleccione un Negocio
 Producto: Seleccione un Producto
 Tipo de Gestión: Seleccione una Gestión

Atrás | Siguiente

- Seleccione un Negocio
- PATRIMONIALES AGRARIOS
- PATRIMONIALES AUTOS
- PATRIMONIALES CONSTRUCCION
- PATRIMONIALES CONTINGENCIAS
- PATRIMONIALES CREDITO Y CAUCIÓN
- PATRIMONIALES DEFENSA JURÍDICA
- PATRIMONIALES INCENDIO
- PATRIMONIALES INGENIERÍA
- PATRIMONIALES MULTIRRIESGOS
- PATRIMONIALES PROTECCION PAGOS
- PATRIMONIALES R. CIVIL D&O
- PATRIMONIALES R. CIVIL EMPRESAS
- PATRIMONIALES R. CIVIL PARTICULARES
- PATRIMONIALES RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL
- PATRIMONIALES ROBO Y EXPOLIACIÓN
- PATRIMONIALES TRANSPORTES
- PERSONALES ACCIDENTES
- PERSONALES ASISTENCIA EN VIAJE
- PERSONALES DECESOS

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Aunque los posibles **tipos de gestión** de preventa son los que siguen,

01.01. COTIZACIÓN

01.02. EMISIÓN

01.03. CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA

01.04. CAMBIO DE MEDIADOR

no estarán permitidos todos ellos para todos los productos, sino solo aquellos que **las reglas de negocio y la lógica lo permiten** (por ejemplo, no se permite cambio de mediación en un producto de **Seguros RGA**, pero sí en terceras compañías), por lo que no aparecerán siempre en el desplegable.

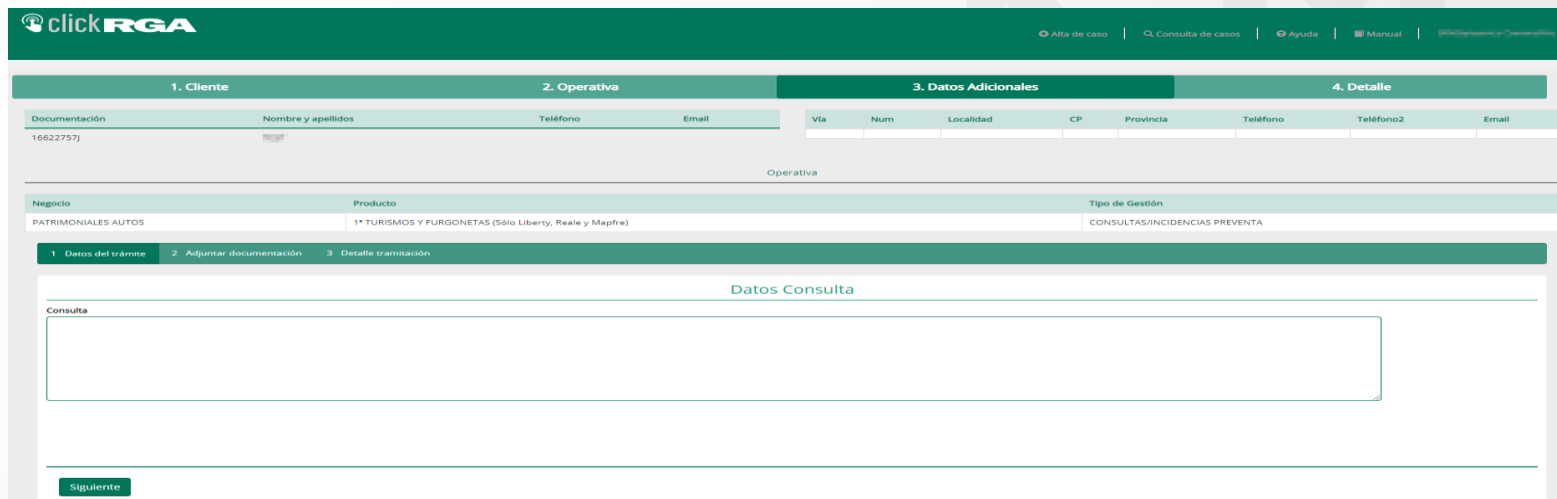
Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Desde la pantalla anterior, aparece esta nueva ventana, que es un **formulario**, que recoge siempre en cabecera el tipo de operación que se está realizando y para que negocio y producto.

En este formulario hay que grabar:

El texto de lo que se solicita (apartado denominado “**Datos del trámite**”):



The screenshot shows the 'clickRGA' application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', and 'Manual'. Below this is a header with four tabs: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The 'Operativa' tab is currently selected.

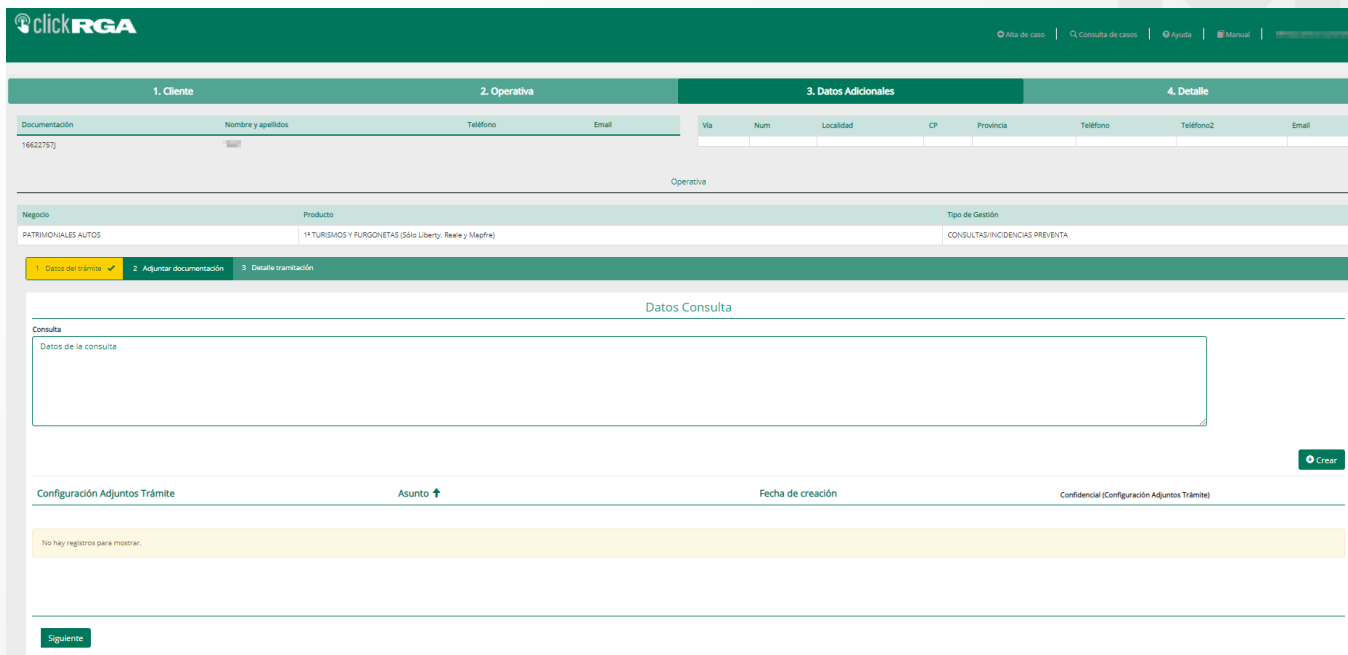
The form is divided into several sections:

- 1. Cliente:** Includes fields for 'Documentación' (with value '16622757'), 'Nombre y apellidos', 'Teléfono', and 'Email'.
- 3. Datos Adicionales:** Includes fields for 'Vía', 'Num', 'Localidad', 'CP', 'Provincia', 'Teléfono', 'Teléfono2', and 'Email'.
- Operativa:** A section with a sub-header 'Operativa'.
- Negocio:** A dropdown menu with the selected value 'PATRIMONIALES AUTOS'.
- Producto:** A dropdown menu with the selected value '1* TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty; Reale y Mapfre)'. Below this is a text input field containing 'Consultas preventa'.
- Tipo de Gestión:** A dropdown menu with the selected value 'CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA'.
- Progress Bar:** A horizontal bar with three steps: '1 Datos del trámite' (active), '2 Adjuntar documentación', and '3 Detalle tramitación'.
- Datos Consulta:** A section with a sub-header 'Datos Consulta' and a large text input field for entering the request details.
- Buttons:** A 'Siguiente' button is located at the bottom left of the form.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Pulsando **“siguiente”** se mostrará la siguiente pantalla para adjuntar la documentación necesaria (apartado denominado **“Adjuntar documentación”**). Ver más adelante el apartado de gestión de documentación.



click RGA Alta de caso | Consulta de casos | Ayuda | Manual | [Inicio de sesión](#)

1. Cliente | 2. Operativa | **3. Datos Adicionales** | 4. Detalle

Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Via	Num	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email
16922757											

Operativa

Negocio	Producto	Tipo de Gestión
PATRIMONIALES ALTOS	14 TURISIMOS Y FURSONETAS (Sólo Liberty, Realy y Mapfre)	CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA

1. Datos del trámite ✓ | **2. Adjuntar documentación** | 3. Detalle tramitación

Datos Consulta

Consulta

Datos de la consulta

[Crear](#)

Configuración Adjuntos Trámite | Asunto ↑ | Fecha de creación | Confidencial (Configuración Adjuntos Trámite)

No hay registros para mostrar.

[Siguiente](#)

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de preventa

Pulsando **“siguiente”** finalizará la grabación del caso y se mostrará el resumen de la gestión en el apartado denominado **“Detalle tramitación”** con la referencia asignada al caso:

click **RGA**

[Alta de caso](#) | [Consulta de casos](#) | [Ayuda](#) | [Manual](#)

1. Cliente
2. Operativa
3. Datos Adicionales
4. Detalle

Documentación				Operativa							
Nombre y apellidos	Teléfono	Email		Via	Num	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email
16622757]											

Negocio	Producto	Tipo de Gestión
PATRIMONIALES AUTOS	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)	CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA

1. Datos del trámite ✓
2. Adjuntar documentación ✓
3. Detalle tramitación

Datos Consulta

Consulta

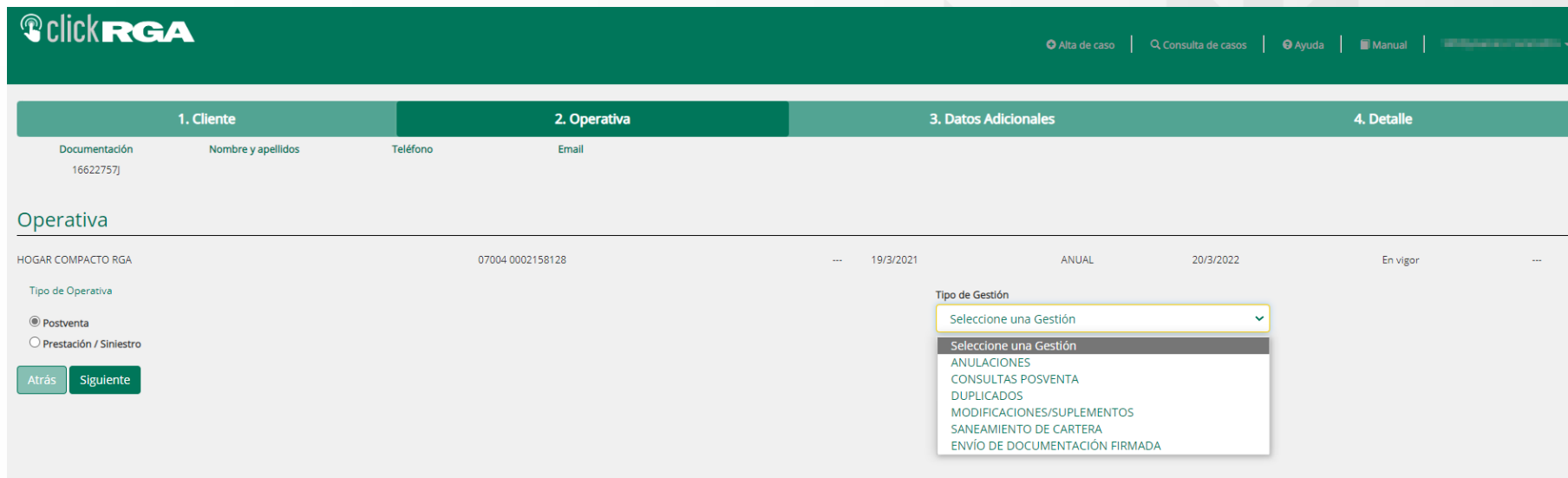
Detos de la consulta

Título de caso ↑	Número de caso	Tramitación	Prioridad	Origen	Cliente	Caja Entidad (Cliente)	Oficina (Cliente)	Propietario	Resolver por estado de SLA	Razón para el estado	Fecha de creación	Prestación especial
16622757] - PATRIMONIALES AUTOS - 1* TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)	CAS-01143-W82292	16622757] - PATRIMONIALES AUTOS - 1* TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)	Normal	Web				# RGA_DataVerse_Conn	En curso	En curso	12/04/2022 9:53	No

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa

Para **grabar un caso de posventa**, es necesario seleccionar una **póliza** en la **posición global** y pulsar **"nuevo caso"**, con lo que se pasa a una pantalla en la que se ha de seleccionar la opción de **"posventa"** y a continuación el **"tipo de gestión"** de posventa deseado, tras lo cual se pulsará **"siguiente"** y se pasará a otra pantalla.



The screenshot shows the 'clickRGA' application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'clickRGA' logo and several menu items: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', 'Manual', and a user profile icon. Below the navigation bar, there are four tabs: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The '2. Operativa' tab is currently selected. Under this tab, there are four columns: 'Documentación' (with value '16622757'), 'Nombre y apellidos', 'Teléfono', and 'Email'. Below the columns, the text 'Operativa' is displayed. The main content area shows a table with the following data: 'HOGAR COMPACTO RGA', '07004 0002158128', '19/3/2021', 'ANUAL', '20/3/2022', and 'En vigor'. Below the table, there are two radio buttons: 'Postventa' (selected) and 'Prestación / Siniestro'. There are also two buttons: 'Atrás' and 'Siguiente'. A dropdown menu for 'Tipo de Gestión' is open, showing the following options: 'ANULACIONES', 'CONSULTAS POSVENTA', 'DUPLICADOS', 'MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS', 'SANEAMIENTO DE CARTERA', and 'ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA'.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa

Aunque los posibles **tipos de gestión** de posventa son los que siguen,

02.01. TRASPASOS
02.02. REHABILITACIONES
02.03. APORTACIONES
02.04. ANULACIONES
02.05. CONSULTAS/INCIDENCIAS POSVENTA
02.06. DUPLICADOS
02.07. MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS
02.08. ENVÍO DOCUMENTACIÓN FIRMADA

no estarán permitidos todos siempre ni saldrán en los desplegables, sino que el programa **discrimina en función de dos cuestiones:**

- **Estado de la póliza** (no se permiten determinadas gestiones para pólizas anuladas).
- **Producto** (no todas las gestiones se permiten por negocio en todos los productos. Por ejemplo, no aparecerá una rehabilitación para una póliza de terceras compañías).

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa



Estamos contigo

Desde la pantalla anterior, aparece esta nueva ventana, que es un **formulario**, que recoge siempre en cabecera el **tipo de operación** que se está realizando y para que negocio y producto. Además aparecen los **datos de la póliza**.

click RGA Ata de caso Consulta de caso Ayuda Manual

1. Cliente		2. Operativa		3. Datos Adicionales				4. Detalle			
Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Via	Num	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email
18622737											

Operativa

Negocio	Producto	Tipo de Gestión
PATRIMONIALES MULTIRRIESGOS	HOGAR CONTRATO RGA	MODIFICACIONES SUPLEMENTOS

1 Datos del 9º Anho 2 Adjuntar documentación 3 Detalle tramitación

Identificación

Datos modificación

Tipo de modificación

Detalle

Siguiente

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa

En este **formulario** hay que grabar:

El texto de lo que se solicita (apartado denominado **“detalle”**).

Tipo de modificación (solo si se seleccionó modificación/ suplemento en pantalla anterior).

Pulsando **“siguiente”** se mostrará el apartado denominado **“Adjuntar documentación”** para adjuntar la documentación necesaria.

Por último, seleccionando **“siguiente”** finalizará la grabación del caso y se mostrará el resumen de la gestión en el apartado denominado **“Detalle tramitación”** con la referencia asignada al caso:

Negocio	Producto	Tipo de Gestión
PERSONALES ACCIDENTES	ACCIDENTES RGA	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS

1 Datos del cliente ✓	2 Adjuntar documentación ✓	3 Detalle tramitación
-----------------------	----------------------------	-----------------------

Identificación

Datos modificación

Tipo de modificación
Corrección de datos de tomador, propietario y conductor

Detalle
Detalle del caso...

Título de caso ↑	Número de caso	Tramitación	Prioridad	Origen	Cliente	Caja Entidad (Cliente)	Oficina (Cliente)	Propietario	Resolver por estado de SLA	Razón para el estado	Fecha de creación	Prestación especial
15826109Q - PERSONALES ACCIDENTES - ACCIDENTES RGA	CAS-01148-CTC739	15826109Q - PERSONALES ACCIDENTES - ACCIDENTES RGA	Normal	Web				# RGA_Datavizta_Cam	En curso	En curso	12/04/2022 10:26	no

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de posventa

Caso de modificación/suplemento

Si el tipo de gestión de posventa era una modificación/suplemento, hay que indicar además seleccionando del desplegable el “**tipo de modificación**”, de cual se trata:

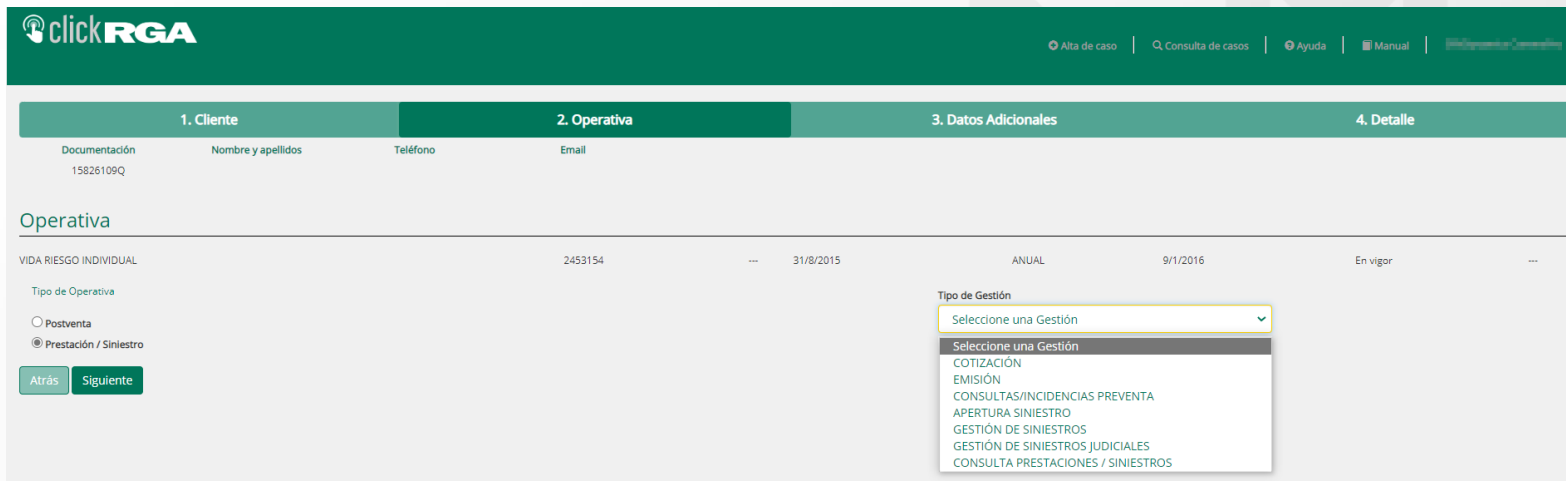
No estarán permitidos todos ni saldrán en el cuadro los mismos tipos de suplementos para todos los productos sino que aparecerán en el desplegable en función del tipo de producto (por ejemplo, no puede aparecer un cambio de conductor en una póliza de vida).

1. Cliente				2. Operativa		3. Datos Adicionales					4. Detalle				
Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email	Via	Num	Localidad	CP	Provincia	Teléfono	Teléfono2	Email				
15826109Q	JESUS ANGEL								630310838						
Operativa															
Negocio				Producto				Tipo de Gestión							
PATRIMONIALES R. CIVIL PARTICULARES				R.CIVIL CAZADOR RGA				MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS							
1 Datos del trámite 2 Adjuntar documentación 3 Detalle tramitación															
Identificación															
Datos modificación															
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> Tipo de modificación <div style="background-color: #ccc; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 2px;">Modificación de Capitales</div> </div>															

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Para grabar un caso de **siniestro /prestación**, es necesario seleccionar **una póliza** (si se va a abrir siniestro) o **un siniestro** (para el resto de casos) en la posición global y pulsar **"nuevo caso"**, con lo que se pasa a una pantalla en la que se ha de seleccionar la opción **"prestación"** y a continuación el **"tipo de gestión"** de prestación deseado, pulsando después **"siguiente"** para pasar a otra pantalla.



The screenshot shows the 'clickRGA' application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and several menu items: 'Alta de caso', 'Consulta de casos', 'Ayuda', 'Manual', and a dropdown arrow. Below this is a progress bar with four steps: '1. Cliente', '2. Operativa' (the current step), '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'.

The 'Operativa' section contains a table with the following data:

Documentación	Nombre y apellidos	Teléfono	Email
15826109Q			

Below the table, the 'Operativa' details are shown:

- VIDA RIESGO INDIVIDUAL
- 2453154
- 31/8/2015
- ANUAL
- 9/1/2016
- En vigor

On the left, there are radio buttons for 'Tipo de Operativa':

- Postventa
- Prestación / Siniestro

At the bottom left, there are two buttons: 'Atrás' and 'Siguiente'.

A dropdown menu titled 'Tipo de Gestión' is open, showing the following options:

- Seleccione una Gestión
- COTIZACIÓN
- EMISIÓN
- CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA
- APERTURA SINIESTRO
- GESTIÓN DE SINIESTROS
- GESTIÓN DE SINIESTROS JUDICIALES
- CONSULTA PRESTACIONES / SINIESTROS

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Aunque los posibles **tipos de gestión** de prestación son los que siguen,

03.01. APERTURA SINIESTRO
03.02. GESTIÓN DE SINIESTROS
03.03. ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN
03.04. GESTIÓN DE VENCIMIENTOS
03.05. GESTIÓN DE RESCATES
03.06. GESTIÓN DE FE DE VIDA
03.07. GESTIÓN DE SINIESTROS JUDICIALES
03.08. GESTIÓN DE PRESTACIÓN
03.09. GESTIÓN DE EMBARGOS
03.10. CONSULTA PRESTACIONES/SINIESTROS
03.11. INCIDENCIAS DE SINIESTROS/PRESTACIONES

no estarán permitidos todos ni saldrán siempre en los desplegados sino que **el programa discrimina** en función del producto, la póliza y en su caso, el expediente seleccionado **si es posible hacer o no la gestión**.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

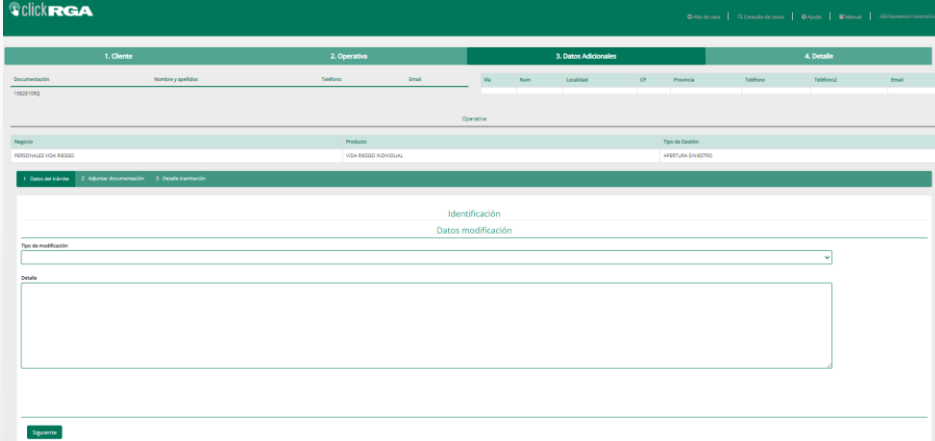
Desde la pantalla anterior aparece esta nueva ventana, que es un **formulario**, que recoge siempre en cabecera el tipo de operación que se está realizando y para que **negocio y producto**. Además, aparecen los **datos de la póliza y del expediente**. En este formulario hay que grabar:

El texto de lo que se solicita (apartado denominado **“Datos del trámite”**).

Campos adicionales del formulario (distintos según tipo de gestión, ver diapositiva siguiente).

Pulsando **“siguiente”** se mostrará el apartado denominado **“Adjuntar documentación”** para adjuntar la documentación necesaria.

Finalmente, seleccionando **“siguiente”** finalizará la grabación del caso y se mostrará el resumen de la gestión en el apartado denominado **“Detalle tramitación”** con la referencia asignada al caso.



The screenshot shows the 'clickRGA' application interface. The top navigation bar includes the RGA logo and user information. The main content area is divided into four tabs: '1. Cliente', '2. Operativa', '3. Datos Adicionales', and '4. Detalle'. The 'Operativa' tab is selected, displaying a form with the following fields:

- Documentación:** Nombre y pólizas, Teléfono, Email
- Operativa:** Vía, Num, Localidad, CP, Provincia, Teléfono, Teléfono2, Email
- Negocio:** VIDA RESGUARDO VIDA RESGUARDO
- Producto:** VIDA RESGUARDO INDIVIDUAL
- Tipo de Gestión:** ANEXOS SINIESTRO

Below the main form, there are sections for 'Identificación' and 'Datos modificación', followed by a 'Detalle' section with a large text area. A 'siguiente' button is located at the bottom left of the form.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Campos adicionales del formulario, caso de apertura de siniestro de Vida/Pensiones

Producto	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación/Vto	Situación	Objeto asegurado
PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	031 001 001 0000848921	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	10/11/2019	MENSUAL	--	Calendario Activo	NIF NACIONAL:02744111111 ANTC

Negocio	Producto	Tipo de Gestión
PERSONALES PREVISIÓN	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	GESTIÓN DE PRESTACIÓN

Caso

Contingencia / Causa del siniestro

Desempleo

Enfermedad Grave

Fallecimiento

Incapacidad Permanente

Jubilación

Rescate 10 años (EPSV)



En el caso de alta de prestaciones de previsión o de vida, hay que rellenar la causa, cobertura o contingencia del siniestro, lo que se realiza seleccionándola de un desplegable.

En la imagen vemos el ejemplo del campo de “coberturas” de una apertura de siniestro de vida, y que tener en cuenta:

Para cada producto salen las **coberturas** o **causa**, que le son propias (se parametrizan en la herramienta).

Nota: en productos de Vida riesgo no aparece la cobertura de Incapacidad Permanente Total y es porque nuestras pólizas a día de hoy no dan esa cobertura, de ahí que no se pueda crear tarea.

Descripción de la aplicación

Alta de un caso de prestación/siniestro

Campos adicionales del formulario

En las imágenes vemos el ejemplo de los campos **“motivo”** de la incidencia (Asistencia, Perito, Seguros RGA) y **“detalle de la incidencia”** que se exigen recoger cuando se está grabando una incidencia relacionada con un **siniestro de Seguros Generales**.

Datos del trámite

Motivos

Asistencia
Perito
RGA

Datos del trámite

Motivos

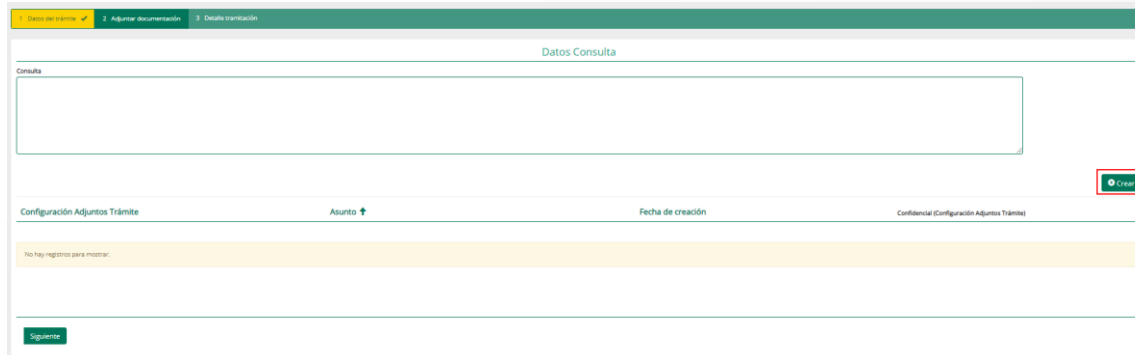
Asistencia

Detalle

Detalle..|

Descripción de la aplicación

Gestión de la documentación



Datos Consulta

Consulta

Crear

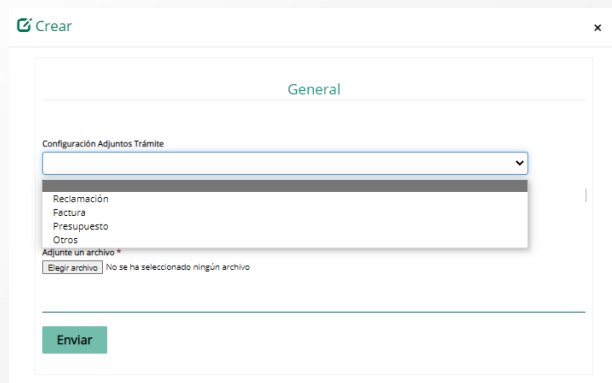
Configuración Adjuntos Trámite Asunto ↑ Fecha de creación Confidencial (Configuración Adjuntos Trámite)

No hay registros para mostrar.

Siguiente

Para cada gestión, los documentos serán adjuntados en el apartado de **“Adjuntar documentación”**

¡¡ NUEVO !!



Crear

General

Configuración Adjuntos Trámite

- Reclamación
- Factura
- Presupuesto
- Otros

Adjunte un archivo *

Elegir archivo No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar

Tras seleccionar **“Crear”** se muestra un nuevo formulario que contiene la lista de **documentos a adjuntar**, particularizada **en función de la gestión y el producto**.

Descripción de la aplicación

Gestión de la documentación

Crear
×

General

Configuración Adjuntos Trámite

Reclamación

Obligatorio

No Yes

Confidencial

No Yes

Adjunte un archivo *

Elegir archivo
No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar

Una vez seleccionado el tipo de documento a adjuntar:

Se indica si el documento es **confidencial** o no. Es **muy importante** matizar que **cuando se adjuntan los documentos confidenciales**, se ha incluido **controles LOPD** por lo cual **dejarán de ser consultables** (una vez incluidos **no se puede dar marcha atrás** y que **dejan de ser visibles por su confidencialidad**).

Se indica si el documento es **OBLIGATORIO** o no.

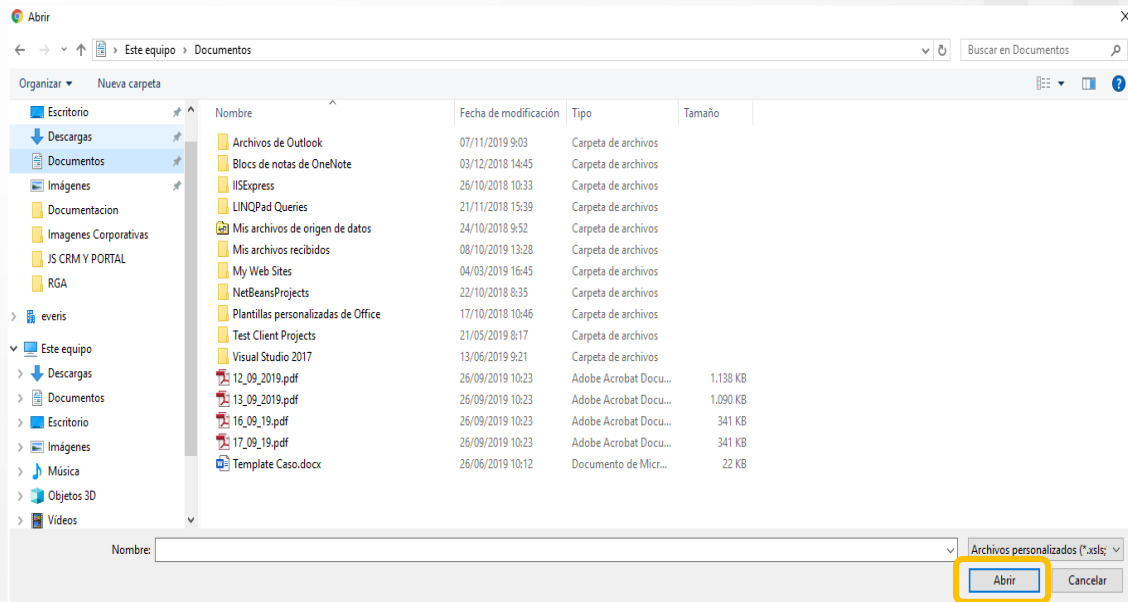
Se anexará cada uno pulsando el pulsar el botón **“Elegir archivo”** que accede al explorador del equipo, se adjunta pulsando **“abrir”**.

¡¡ NUEVO !!

Descripción de la aplicación

Gestión de la documentación

Se anexará cada uno pulsando el pulsar el botón **“Elegir archivo”** que accede al explorador del equipo, se adjunta pulsando **“abrir”**.



Descripción de la aplicación

Caso especial de alta de caso en cliente potencial

Si el cliente es **cliente financiero** y no de seguros/pensiones, se ha de facilitar a dicho cliente **la información de protección de datos**. Los casos que pueden abrirse con este tipo de clientes, al no tener pólizas ni siniestros, serán de **preventa** (petición de información de preventa, consulta, petición de cotización, etc.).

Al introducir el **NIF del cliente** para proceder a abrir el caso, Click RGA accede a **IRIS** comprobando que no dispone de acuerdos de seguros en esa Caja, por lo cual **emite el siguiente aviso: “el usuario debe entregar la información de esta nota al cliente, para firma”**, mensaje que dispone de un link de acceso a dicha nota.

1. Cliente 2. Operativa 3. Datos Adicionales

El usuario debe entregar la información de esta **NOTA AL CLIENTE**, recoigiendo su firma.

Cliente

Documento

Nº Identificativo Nombre Apellidos Teléfono Email

Pólizas

Seleccione	Producto	Contrato	Compañia	F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación/Vto	Situación
No se encontraron resultados							

Siniestros / Prestaciones

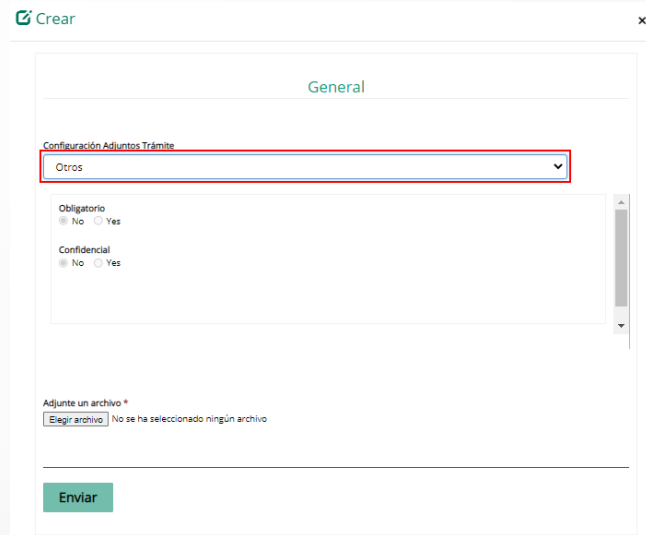
Seleccione	Siniestro	Causa Siniestro	F.Ocurrencia	F.Apertu
No se encontraron resultados				

Descripción de la aplicación

Caso especial de alta de caso en cliente potencial

Una vez se accede a la **Nota Informativa del cliente**, se **imprime** y da a **firmar** al cliente, se **escanea** y se **adjunta** junto con el resto de la información y documentos del caso que se va a abrir en Click RGA.

La primera imagen muestra la **Nota Informativa de Protección de Datos** y la segunda el punto en el que se debe incluir La Nota ya firmada y escaneada, que ha de ser en caso abierto con el cliente prospecto, en el apartado de **"Adjuntar documentación"**.



Crear

General

Configuración Adjuntos Trámite

Otros

Obligatorio
 No Yes

Confidencial
 No Yes

Adjunte un archivo *

No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar



SEGUROS RGA

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable	RGA Mediación, OBSV, S.A. NIF: A-70490264 Dirección: C/ Basauri 14, 28023 Madrid Delegado de Protección de Datos: dpo_rga@segurosrga.es
Finalidad	Los datos se van a tratar para contestación a las consultas en relación con seguros. Los datos no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines. Los datos se conservarán durante 15 días una vez contestada a la consulta, siempre que alguna de las partes no ejercite alguno de los derechos que legalmente le amparan.
Legitimación	La base legal para el tratamiento de los datos personales está basada en el consentimiento. Los datos sólo podrán ser utilizados para los fines expuestos en el anterior epígrafe, de acuerdo con los principios de transparencia y de limitación de la finalidad.
Destinatarios	Los datos no serán cedidos.
Derechos	El interesado puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, deberán comunicarlo por correo electrónico a la dirección de RSI dpo_rga@segurosrga.es .

Consiento en el tratamiento de mis datos con la finalidad de contestación a las consultas relacionadas con seguros.

Fdo. D. / Dña.

Descripción de la aplicación

Caso especial de alta de caso en cliente potencial

Al tratarse de un **cliente potencial**, se deben **recoger sus datos** por no encontrarse en IRIS, por lo que aparecen **tres campos para recoger**:

○ NIF - Nombre y apellidos – Teléfono – Email



Estos datos se guardarán **temporalmente** en Click RGA, de forma que:

Pasado un tiempo **si no se ha emitido acuerdo**, se han de **borrar estos datos** a los 40 días (se ofuscan con asteriscos), para lo que se ha incluido un **parámetro en Click RGA** que indique dicho plazo.

Es decir, pasado dicho plazo se borrarán los clientes potenciales.

Si por cualquier razón se hiciera **de nuevo otra gestión** con dicho **cliente potencial**, **no se grabaría duplicado** dicho cliente potencial en Click RGA, sino que se **recuperarían dichos datos** ya recogidos con anterioridad.

En caso de que tenga **varias gestiones abiertas**, se ofuscarán sus datos al finalizar el plazo mayor.

Descripción de la aplicación

Acuses de recibo



Estamos
contigo

Una vez **abierto un caso**, además de poderlo **consultar** en Click RGA, la persona que lo grabó recibirá un aviso de **confirmación de la apertura del caso**.

Además, recibirá un aviso similar cada vez que el gestor de Seguros RGA le cambie el estado (pasándolo a **pendiente de documentación**, **pendiente de valoración médica** o **pendiente de contestación de compañía tercera** o bien finalice el caso), con el texto adaptado a cada acontecimiento o bien cada vez que Seguros RGA incluya una publicación en el caso, tanto si el caso está activo como si ya se finalizó.

En estos avisos se incluye un archivo pdf que permite visualizar toda la información del caso, pulsando ese pdf se puede ver toda la historia del caso y un enlace que permite navegar hacia el caso, siempre y cuando se tenga abierta la aplicación Click desde NTF.



vi. 09/04/2021 15:36

ClickRGA-Pre

Asignación del caso CAS-03834-G4L1P4 07544966T - PATRIMONIALES AUTOS - 1ª TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre)

Para Elena Gomez Manzano



Buenos días

Le informamos que hemos recibido su solicitud 07544966T - PATRIMONIALES AUTOS - 1ª TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reale y Mapfre) y que está se encuentra pendiente de asignarse a un tramitador. En breve te informaremos del avance en la gestión de la solicitud

Fecha límite de resolución:

Por favor, pulse [aquí](#) para navegar al caso

Saludos cordiales

Seguros RGA
C/Basauri 14- 28023 Madrid
Tfno: 91.700.70.00
Fax: 91.700.05.00
CAT@seguosrga.es
www.seguosrga.es

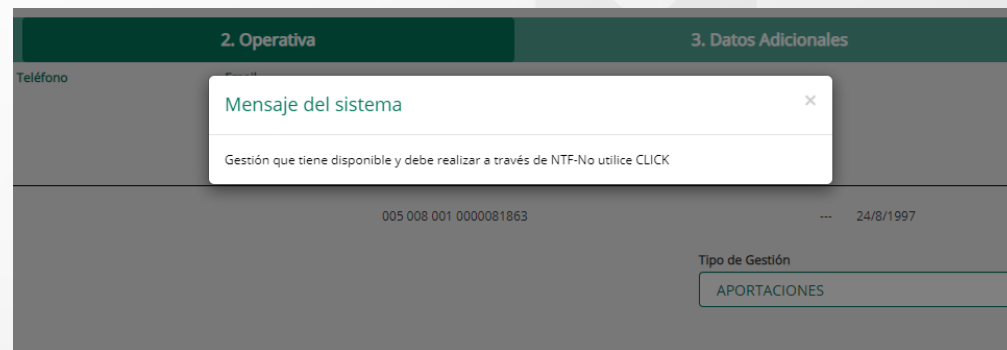
Por favor, no contestar a este email automático, seguid la gestión contestando sólo a través de las publicaciones, en el mismo caso.

Descripción de la aplicación

Mensajes de ayuda en el alta de caso

Se muestran mensajes de ayuda asociados para ayudar al **proceso de creación del caso** en portal de CCRR, una vez seleccionado el negocio, producto y tipo de gestión que ayuden al usuario indicándole **3 cuestiones**:

- Si no han de hacerse por Click RGA sino por **NTF** o por el **Gestor de Solicitudes**.
- Si no han de hacerse por Click RGA sino por el **call de compañías terceras** (Liberty, Reale, Mapfre, etc.).
- Si se trata de una **operativa no disponible** aún en Click RGA (agrarios, colectivos, financiero...).



De igual forma, en el **alta de un caso de posventa** en que se solicita una gestión de **modificación/suplemento**, al seleccionar el tipo deseado, aparecen mensajes en los casos de operativas no permitidas o no disponibles.

Estos mensajes pueden **eliminarse** o **modificarse** en la herramienta mediante **parametrización de los departamentos de Seguros RGA**.

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Lista de casos: consulta y extracción excel

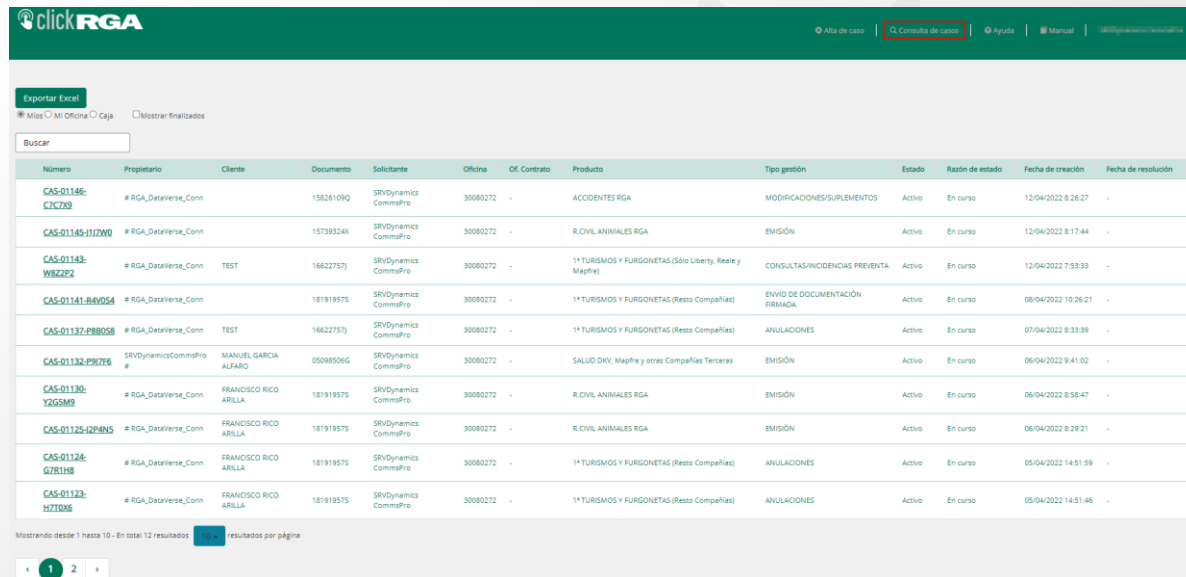
Click RGA permite consultar la lista de los casos grabados para realizar un seguimiento de los mismos.

Permite consultar los casos con los siguientes filtros (ver botones en la cabecera):

Míos: solo muestra los casos que ha solicitado el usuario logado.

Mi oficina: muestra los casos que han solicitado los usuarios de su oficina.

Mi Caja: muestra los casos que han solicitado su caja.



Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Producto	Tipo gestión	Estado	Razón de estado	Fecha de creación	Fecha de resolución
CAS-01146-CTC799	# RGA_Dataverse_Conn		15626109Q	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	ACCIDENTES RGA	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS	Activo	En curso	12/04/2022 8:26:27	-
CAS-01145-1170W0	# RGA_Dataverse_Conn		15739324K	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	R.CIVIL ANIMALES RGA	EMISIÓN	Activo	En curso	12/04/2022 8:17:44	-
CAS-01143-W822P2	# RGA_Dataverse_Conn	TEST	1662275T	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Sólo Liberty, Reefe y Mapfre)	CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA	Activo	En curso	12/04/2022 7:53:33	-
CAS-01141-B6V0S4	# RGA_Dataverse_Conn		1819195T5	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Resto Compañías)	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIBRADA	Activo	En curso	08/04/2022 10:26:21	-
CAS-01137-P88058	# RGA_Dataverse_Conn	TEST	1662275T	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Resto Compañías)	ANULACIONES	Activo	En curso	07/04/2022 8:33:39	-
CAS-01132-P97766	SRVDynamicsCommsPro #	MANUEL GARCIA ALFARO	05098506G	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	SALUD DIV. Mapfre y otras Compañías Terceras	EMISIÓN	Activo	En curso	06/04/2022 9:41:02	-
CAS-01130-Y2GGM9	# RGA_Dataverse_Conn	FRANCISCO RICO ARIELLA	1819195T5	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	R.CIVIL ANIMALES RGA	EMISIÓN	Activo	En curso	06/04/2022 8:58:47	-
CAS-01125-J2M4N5	# RGA_Dataverse_Conn	FRANCISCO RICO ARIELLA	1819195T5	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	R.CIVIL ANIMALES RGA	EMISIÓN	Activo	En curso	06/04/2022 8:29:21	-
CAS-01124-G781H8	# RGA_Dataverse_Conn	FRANCISCO RICO ARIELLA	1819195T5	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Resto Compañías)	ANULACIONES	Activo	En curso	05/04/2022 14:51:59	-
CAS-01123-H77D06	# RGA_Dataverse_Conn	FRANCISCO RICO ARIELLA	1819195T5	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	1* TURISMOS Y FURGONETAS (Resto Compañías)	ANULACIONES	Activo	En curso	05/04/2022 14:51:46	-

Permite también consultar los casos con los filtros de:

Activos: se muestran por defecto.

Finalizados: solo se muestran pulsando el check.

- Y por último, permite la extracción a Excel de los casos consultados -

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en Oficina – Extracción a Excel

Lista de casos: extracción excel

La extracción a Excel permite disponer de un listado en el que aparecen los siguientes datos:

- Número de caso
- Propietario
- Cliente
- Doc. cliente (NIF)
- Solicitante
- Oficina (solicitante)
- Oficina (del contrato)
- Producto
- Tipo Gestión
- Estado
- Razón de estado
- Fecha creación
- Fecha de resolución

NOTA: este listado no se ve afectado en las fechas por la migración, se mantiene igual.

D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Documento	Solicitante	Oficina	Of. Contratación	Producto	Tipo gestión	Estado	Razón de estado	Fecha de creación	Fecha de resolución
75438846L	Virginia Vara Carreno	99963163		DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	20/10/2022 7:58	29/10/2022 20:07
05155921B	Virginia Vara Carreno	99963163		DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	18/10/2022 13:05	29/10/2022 20:07
09307336H	Virginia Vara Carreno	99963163	13	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	18/10/2022 13:03	29/10/2022 20:07
11431336Z	Virginia Vara Carreno	99963163	24	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	17/10/2022 7:32	29/10/2022 20:07
09389704T	Virginia Vara Carreno	99963163	37	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	10/10/2022 14:58	29/10/2022 20:04
X5499098M	Raquel Gallego Leon	99963163	13	COMERCIO RGA	SINIESTROS	Resuelto	Op. correcta	30/09/2022 10:05	29/10/2022 20:00
75392372M	Virginia Vara Carreno	99963163	605	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	29/09/2022 11:48	29/10/2022 20:01
28492763H	Virginia Vara Carreno	99963163	313	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	28/09/2022 7:24	29/10/2022 19:47
72630009B	Raquel Gallego Leon	99963163	27	RGA	SINIESTROS	Resuelto	Op. correcta	27/09/2022 10:45	29/10/2022 20:00
52449822R	Sergio Bartolome Rodrigo	99963163		Plan Disfruta Seguro	Aceptación adhesión al PDS	Resuelto	Op. correcta	23/09/2022 10:49	29/10/2022 19:45
75441752G	Sonia Baena Vacas	99963163	606	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	21/09/2022 13:06	29/10/2022 19:59
75431892B	Sonia Baena Vacas	99963163	306	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	20/09/2022 7:27	29/10/2022 19:58
75783835P	Sonia Baena Vacas	99963163	82	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	15/09/2022 8:08	29/10/2022 19:58
52233962L	Sonia Baena Vacas	99963163	331	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	14/09/2022 13:02	29/10/2022 19:42
07559494S	Sonia Baena Vacas	99963163	1	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	14/09/2022 12:15	29/10/2022 19:42
44379921H	Sonia Baena Vacas	99963163	90	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	13/09/2022 14:06	29/10/2022 19:41
75440883D	Sonia Baena Vacas	99963163	120	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	13/09/2022 13:51	29/10/2022 19:41
10076176Z	Loreto Cuadrado Jimenez	99963163	91	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	06/09/2022 12:43	13/10/2022 0:49
09808617Z	Loreto Cuadrado Jimenez	99963163	74	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	05/09/2022 11:07	13/10/2022 0:47
05166509L	Raquel Gallego Leon	99963163	15	RGA	SINIESTROS	Resuelto	Op. correcta	02/09/2022 14:13	30/09/2022 1:28
05140124S	Loreto Cuadrado Jimenez	99963163	70	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	31/08/2022 19:02	12/10/2022 12:58
05140124S	Loreto Cuadrado Jimenez	99963163	70	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	31/08/2022 19:02	12/10/2022 12:59
15376955Y	Loreto Cuadrado Jimenez	99963163	1059	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	31/08/2022 12:15	12/10/2022 12:57
52255069N	Loreto Cuadrado Jimenez	99963163	303	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	30/08/2022 11:01	13/10/2022 0:39
00817241M	Loreto Cuadrado Jimenez	99963163	96	DECESOS RGA	ANULACIONES TELEMARKETING	Resuelto	Op. correcta	26/08/2022 11:29	13/10/2022 0:36

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Más información sobre la Lista de casos

La lista de casos tiene, además, las siguientes funcionalidades:

- Dispone de un **campo de búsqueda** en la parte superior que permite filtrar por otros criterios (al incluir en el campo búsqueda un **valor, por oficina, por usuario, por Caja, por cliente, por tipo de gestión, por fecha, por producto, etc.**). Así puedo saber cuántos casos hay de un producto, de un cliente, de un tipo de gestión, de un estado, etc.

- Se han incluido **contadores de casos** a pie de lista, de manera que indique cuántos hay en la pantalla al aplicar un filtro para no tener que contarlos, por ejemplo, al seleccionar **Míos/Oficina/Caja**, y, también, una vez **dentro de cada una de estas opciones**, si se aplica un **filtro** en el campo de buscar, los habilitados como **"Solicitante", "Fecha"** etc., que ponga cuántos han aparecido en la visualización en el pie para hacerse una idea de volumen.

- Se ha incluido **ordenación de los casos por cualquiera de los campos de la lista** (pulsando en la **cabecera del campo**, ordena por dicho campos por ejemplo, **por fecha de efecto, fecha de resolución, cliente, solicitante, etc.**).

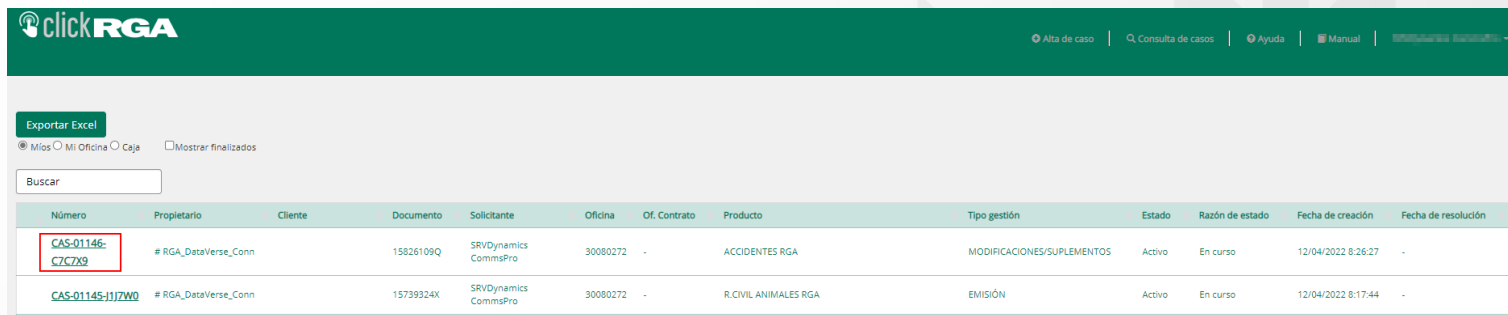
Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Producto	Tipo gestión	Estado	Razón de estado	Fecha de creación	Fecha de resolución
CAS-01146-C7C7X9	# RGA_DataVerse_Conn		15826109Q	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	ACCIDENTES RGA	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS	Activo	En curso	12/04/2022 8:26:27	-

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Consulta de detalle de un caso y otras acciones

Accediendo a la lista de casos, se puede seleccionar un caso pulsando sobre su **número de referencia**:



Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Of. Contrato	Producto	Tipo gestión	Estado	Razón de estado	Fecha de creación	Fecha de resolución
CAS-01146-C7C7X9	# RGA_DataVerse_Conn		15826109Q	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	ACCIDENTES RGA	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS	Activo	En curso	12/04/2022 8:26:27	-
CAS-01145:1J7W0	# RGA_DataVerse_Conn		15739924X	SRVDynamics CommsPro	30080272	-	R.CIVIL ANIMALES RGA	EMISIÓN	Activo	En curso	12/04/2022 8:17:44	-

Una vez **seleccionado** un caso, se puede:

- Consultar **la información y datos del caso** (detalle del caso).
- Descargar la **consulta del caso en pdf**.

- **Adjuntar documentos** al caso.
- **Incluir publicaciones** en el caso.

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

¡¡ NUEVO !!



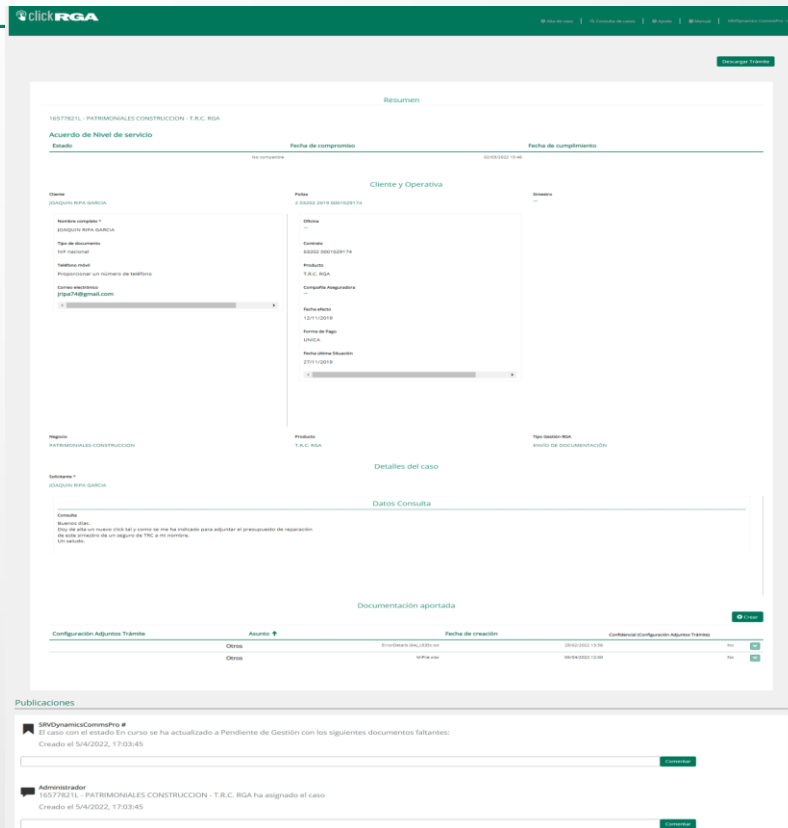
Estamos contigo

Consulta de detalle de un caso

Desde la **lista de casos**, se puede seleccionar un caso pulsando sobre su **número de referencia** y aparece el detalle del caso. También es posible acceder al mismo **incluyendo su número** en el campo de búsqueda.

Se distinguen varios bloques de información:

- Cabecera:** con datos de la gestión, el ANS, el cliente, la póliza y el expediente y un botón que permite descargarlo en pdf.
- Cuerpo:** con los datos recogidos en el formularios (descripción y campos adicionales).
- Documentos:** los que se han anexado.
- Publicaciones:** realizadas.



Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Consulta de un caso: cabecera

La cabecera del caso recoge:

- Ref del caso, NIF cliente, tipo de gestión.
- Fecha de compromiso (ANS) en que estará la gestión.
- Fecha de cumplimiento.
- Datos del cliente.
- Datos de la póliza y el siniestro.
- Datos de negocio y producto.

[Descargar Tarjetas](#)

Resumen

16577821L - PATRIMONIALES CONSTRUCCION - T.R.C. RGA

Acuerdo de Nivel de servicio

Estado	Fecha de compromiso	Fecha de cumplimiento
No comprometido		00/00/2022 15:46

Cliente

Joaquín RGA GARCIA

Nombre completo *

Joaquín RGA GARCIA

Tipo de documento

NIF Pasaporte

Teléfono móvil

Proporcionar un número de teléfono

Correo electrónico

jrga74@gmail.com

Póliza

2 02202 2019 0001029174

Oficina

Control

03022 0001029174

Producto

T.R.C. RGA

Compañía Aseguradora

...

Fecha efecto

12/11/2019

Forma de Pago

UNICA

Fecha última Situación

27/11/2019

Siniestro

...

Negocio

PATRIMONIALES CONSTRUCCION

Producto

T.R.C. RGA

Tipo Gestión RGA

ENVIO DE DOCUMENTACIÓN

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Consulta de un caso: datos del formulario

Solicitante *
JOAQUIN RIPA GARCIA

Detalles del caso

Datos Consulta

Consulta
Buenos días,
Doy de alta un nuevo click tal y como se me ha indicado para adjuntar el presupuesto de reparación de este siniestro de un seguro de TRC a mi nombre.
Un saludo.

Documentación aportada

[Crear](#)

Configuración Adjuntos Trámite	Asunto	Fecha de creación	Confidencial (Configuración Adjuntos Trámite)
Otros	Enfermedad (64L4336loc)	28/02/2022 13:56	No <input type="checkbox"/>
Otros	MPlanar	08/04/2022 12:00	No <input type="checkbox"/>

El cuerpo del caso recoge:

- **Descripción de la petición** realizada por la oficina (si se trata de una gestión relacionada con un expediente pueden incluirse comentarios que hace el tramitador al expediente y la referencia del expediente).
- **Apartado de documentación aportada:** se pueden ver los que se han adjuntado y **descargarlos**, salvo que sean **confidenciales**, en cuyo caso ni se visualizan ni se pueden descargar.

NOTA: en la primera versión de Click RGA, el refresco del número de expediente **Pratus** en **Seguros Generales** se realiza con decalaje de **1 día**. En versiones posteriores se prevé disponer del mismo online.

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Consulta de un caso: publicaciones y traza del caso

Desde **consulta de un caso**, el último apartado es el de **publicaciones**, que recoge toda la traza de lo acontecido con el caso con lo que se podrá realizar un **seguimiento constante del estado** en el que se encuentra el caso. En este apartado se incluyen:

- Cambios de estado (apertura del caso, asignación a un gestor, finalización, etc.).
- Publicaciones realizadas (sea por Seguros RGA o por la Caja, es decir, comentarios incluidos).
- Correos públicos enviados por Seguros RGA a la Caja.
- Correos enviados por la Caja a Seguros RGA.
- Gestiones realizadas con sus comentarios (si se ha remitido a compañía tercera, etc.).
- Documentos que faltan por entregar.
- Cambios de propietario del caso.

Publicaciones

SRVDynamicsCommsPro #
 El caso con el estado En curso se ha actualizado a Pendiente de Gestión con los siguientes documentos faltantes:
 Creado el 5/4/2022, 17:03:45

[Comentar](#)

Administrador
 16577821L - PATRIMONIALES CONSTRUCCION - T.R.C. RGA ha asignado el caso
 Creado el 5/4/2022, 17:03:45

[Comentar](#)

Administrador
 Se ha adjuntado el documento
 Creado el 5/4/2022, 12:00:32

[Comentar](#)

¡¡ NUEVO !!



Descripción de la aplicación

Caso especial de consulta de detalle de los casos migrados

Consulta de detalle de un caso- Apartado de publicaciones

Con la migración a la nube Microsoft a finales de 2022, hay un cambio en el apartado de consulta del detalle de la lista de las publicaciones de un caso. El cambio es el siguiente:

- No se puede informar del autor y de la fecha de publicación en los campos destinados a ello, ya que los programas de migración lo rellenan con la fecha del usuario informático administrador y la fecha de carga del programa de migración, por lo que para que no se pierda dicha información se ha incluido la información del autor y la fecha de la publicación como un texto concatenado dentro del propio texto de la publicación, para no perderlo.
- Las fechas y autores se incluyen en el texto de la publicación, ya que las de cabecera y pie son las del proceso informático de migración.
- Con el fin de no perder la traza, las publicaciones aparecen concatenadas y en el mismo orden cronológico en que se hicieron, pero el autor y fecha aparecen dentro del texto explicativo de cada una de ellas.
- IMPORTANTE:** Se conservan las fechas de creación y cierre del caso, esas no se pierden y no queda afectadas las fechas que parece en el Excel de descarga de casos.

Se presenta en pantalla, ha de recordarse **que sólo afecta a los casos migrados**, no a los nuevos casos que se graben, que funcionarán correctamente como antes de la migración y no se verán afectados por este cambio.

FECHAS Y AUTORES REALES DE LAS PUBLICACIONES

FECHAS DEL PROCESO INFORMÁTICO DE MIGRACION DEL CASO A LA NUBE

Publicaciones

Crear Publicación

Administrador
Eva Maria Caballero Perez ha creado la publicación en **Oct 25 2022 9:15AM** Buenos días; Hemos efectuado la cancelación de la póliza, a todos los efectos, sin que haya sido posible contactar con el cliente. Muchas gracias, un saludo.
Creado el 4/11/2022, 3:48:35

Comentar

Administrador
SrvIntegracionGicPro . ha creado la publicación en **Oct 25 2022 9:15AM** El caso con el estado En curso se ha actualizado a Resuelto : PÓLIZA CANCELADA
Creado el 4/11/2022, 3:48:35

Comentar

Administrador
SrvIntegracionGicPro . ha creado la publicación en **Oct 21 2022 1:07PM** El caso con el estado Pendiente de Gestión se ha actualizado a En curso
Creado el 4/11/2022, 3:35:04

Comentar

Administrador
SrvIntegracionGicPro . ha creado la publicación en **Oct 20 2022 8:03AM** El caso con el estado Sin Asignar se ha actualizado a Pendiente de Gestión
Creado el 4/11/2022, 3:19:41

Comentar

Altas

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Consulta de un caso: descarga en pdf

Pulsando el botón “**Descargar trámite**” es posible obtener en pdf el detalle del caso con toda su información.

Descargar Trámite

CAS-35195-K3W8J7

44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL

Negocio	Producto	Gestión
PERSONALES VIDA AHORRO	VIDA AHORRO INDIVIDUAL	MODIFICACIONES/SUPLEMENTOS

Datos del Solicitante

Solicitante: JOSE PATRICIO SANCHEZ SUTERREZ
Entidad: CAJA RURAL DE NAVARRA
Oficina: 35089636

Datos del Cliente

Cliente: MIRIAM MARCO NOAIN
Documento: 44631320G
Poliza: 2.11772.2020.3815657
Sinistro: ---

Detalles del caso

Presionante	Estado	Di. Consulta
Gloria Algar Olmedo	Dirigen	Web

44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL

Datos de la gestión

Tipo de modificación: Paralización calendario de aportaciones (reducción poliza)
Adjuntamos doc. para la suspensión del calendario de aportaciones de la póliza de referencia.
Caso: 44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL

Publicaciones

Fecha	Autor	Publicación
10/04/2020 12:06	Gloria Algar Olmedo	Gloria Algar Olmedo ha cerrado el caso
10/04/2020 12:06	Administrador	El caso con el estado En curso se ha actualizado a Resuelto : calendario suspendido
10/04/2020 12:06	Administrador	El caso con el estado Pendiente de Gestión se ha actualizado a En curso
10/04/2020 09:15	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL ha asignado el caso
10/04/2020 09:13	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL	44631320G - PERSONALES VIDA AHORRO - VIDA AHORRO INDIVIDUAL ha asignado el caso
10/04/2020 09:11	Administrador	El caso con el estado Sin Asignar se ha actualizado a Pendiente de Gestión
10/06/2020 09:12	Administrador	Se ha adjuntado el documento 3815657.pdf
10/06/2020 09:12	Administrador	Administrador ha creado el caso

Descripción de la aplicación

Caso especial de consulta del pdf de los casos migrados

¡¡ NUEVO !!



Estamos contigo

Consulta del pdf de un caso- Apartado de publicaciones

Con la migración a la nube Microsoft a finales de 2022, hay un cambio en el apartado de consulta del detalle de la lista de las publicaciones en el pdf de un caso. El cambio es el siguiente:

- No se puede informar del autor y de la fecha de publicación en los campos destinados a ello, ya que los programas de migración lo rellenan con la fecha del usuario informático administrador y la fecha de carga del programa de migración, por lo que para que no se pierda dicha información se ha incluido la información del autor y la fecha de la publicación como un texto concatenado dentro del propio texto de la publicación, para no perderlo.
- Las fechas y autores se incluyen en el texto de la publicación, ya que las de las columnas "Fecha" y "Autor" son las del proceso informático de migración.
- Con el fin de no perder la traza, las publicaciones aparecen concatenadas y en el mismo orden cronológico en que se hicieron, pero el autor y fecha aparecen dentro del texto explicativo de cada una de ellas.

Se presenta en pantalla, ha de recordarse **que sólo afecta a los casos migrados**, no a los nuevos casos que se graben, que funcionarán correctamente como antes de la migración y no se verán afectados por este cambio.

75438846L - PERSONALES DECESOS - DECESOS RGA

Negocio PERSONALES DECESOS	Producto DECESOS RGA	Gestión ANULACIONES TELEMARKETING
--------------------------------------	--------------------------------	---

Datos del Solicitante Solicitante: Virginia Vara Carreno Entidad: RURAL GRUPO ASEGURADOR, A.I.E. Oficina: 99963163	Datos del Cliente Cliente: JOSE GARCIA RUEDA Documento: 75438846L Póliza: 2 09021 2023 0001112905 Siniestro: ---
--	---

Detalles del caso Propietario: Eva Maria Caballero Perez Descripción: Se recibe correo de la oficina porque el cliente no tiene correo informando que el cliente finalmente ha cambiado de opinión y no quiere la póliza: El cliente no está interesado.	Estado: Op. Correcta Origen: Web
---	---

Datos de la gestión

Publicaciones

Fecha	Autor	Publicación
04/11/2022 03:48:35	# RGA_DataVerse_Conn	Eva Maria Caballero Perez ha creado la publicación en Oct 25 2022 9:15AM Buenos días; Hemos efectuado la cancelación de la póliza, a todos los efectos, sin que haya sido posible contactar con el cliente. Muchas gracias, un saludo.
04/11/2022 03:48:35	# RGA_DataVerse_Conn	SrvIntegracionGicPro . ha creado la publicación en Oct 25 2022 9:15AM El caso con el estado En curso se ha actualizado a Resuelto : PÓLIZA CANCELADA
04/11/2022 03:35:04	# RGA_DataVerse_Conn	SrvIntegracionGicPro . ha creado la publicación en Oct 21 2022 1:07PM El caso con el estado Pendiente de Gestión se ha actualizado a En curso
04/11/2022 03:19:41	# RGA_DataVerse_Conn	SrvIntegracionGicPro . ha creado la publicación en Oct 20 2022 8:03AM El caso con el estado Sin Asignar se ha actualizado a Pendiente de Gestión

FECHAS Y AUTORES DEL PROCESO DE MIGRACION INFORMATICA A LA NUBE

FECHAS Y AUTORES REALES DE LAS PUBLICACIONES

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Adjuntar un documento a un caso

Desde la consulta de un caso, en el apartado de **“Documentación aportada”**, se puede adjuntar un documento al caso, así como descargarlo.

Documentación aportada			
Configuración Adjuntos Trámite	Asunto ↑	Fecha de creación	Confidencial (Configuración Adjuntos Trámite)
Otros	ErrorDetails (64)_c836c.txt	28/02/2022 13:56	no

Crear

General

Configuración Adjuntos Trámite

Otros

Obligatorio

No Yes

Confidencial

No Yes

Adjunte un archivo *

[Elegir archivo](#) | No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar

Ver detalles

General

Configuración Adjuntos Trámite

Otros

Obligatorio

No Yes

Confidencial

No Yes

Texto de la nota

hace 7 días

SRVDynamics CommsPro

[MIFile.xlsx \(25,34 KB\)](#)

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

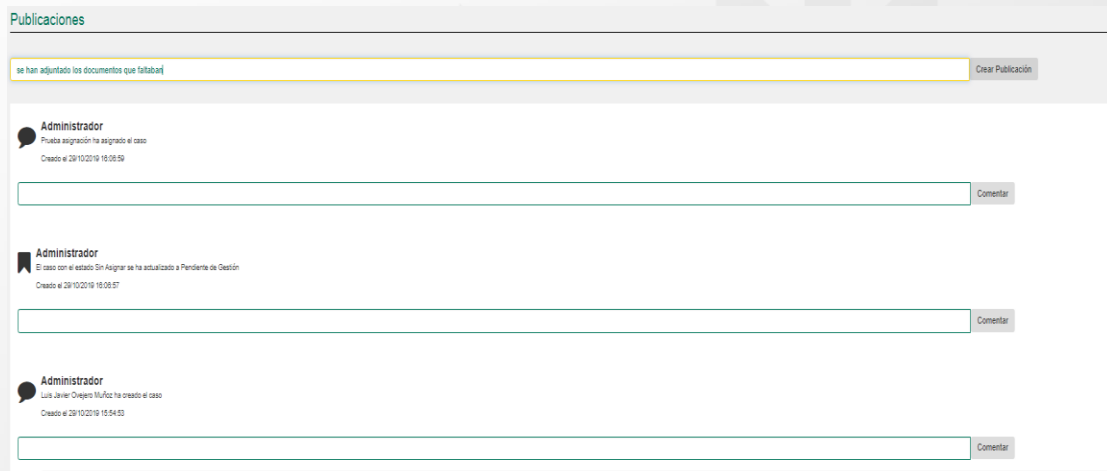
Incluir una publicación a un caso

Desde consulta de un caso, en el apartado de **“Publicaciones”**. además de consultar estas, se puede:

- Incluir una publicación a un caso.
- Comentar otra publicación.

Para realizar un **comentario** sobre una publicación, introducimos el texto en el campo que aparece debajo de la publicación y se hace click en el botón **“Comentar”**.

Aparecerá el comentario debajo de la publicación y mensaje de tipo **“El usuario XXXXX ha comentado: de acuerdo. Muchas gracias”**.



Publicaciones

se han adjuntado los documentos que faltaban Clear Publicación

Administrador
Puesta asignación ha asignado el caso
Creado el 20/10/2019 16:08:59
 Comentar

Administrador
El caso con el estado Sin Asignar se ha actualizado a Pendiente de Gestión
Creado el 20/10/2019 16:05:57
 Comentar

Administrador
Luis Javier Ovejero Muñoz ha creado el caso
Creado el 20/10/2019 15:54:33
 Comentar


Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Icono de revisión

En la lista de casos se marca con un **ICONO DE CAMPANILLA** aquellos casos en los que **Seguros RGA** ha realizado una gestión para **indicarla a la oficina de que en esos casos hay alguna novedad** y, por lo tanto, **están pendientes de su revisión**. Los casos que no tengan nada pendiente de revisión no tendrán icono. Este aviso se ha incluido en dos puntos:

- En la lista general de casos.
- También se ha puesto la campanilla en el área de casos de un cliente (Posición global).

Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Producto	Tipo gestión	Estado
CAS-35245-P7K3H7	Nuria Gil Prieto	JAIONE NUBLA BORDA	72681357T	KAREN VIVIANA PINTADO AGILA	30089810	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	GESTIÓN DE PRESTACIÓN	Activo
 CAS-35227-Q1H385	Alberto Horcajada de la Fuente	JOSE ESTEBAN TELLECHEA IRAZABAL	72657635Z	KAREN VIVIANA PINTADO AGILA	30089810	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	GESTIÓN DE PRESTACIÓN	Activo
 CAS-5198-F953C3	Jesus Rodriguez Sancho	MARIA MILAGROS LOPEZ DE GUERÑO MENDIOROZ	15799839N	ROBERTO LORCA MORENO	30080001	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	CONSULTAS/INCIDENCIAS PREVENTA	Activo

Descripción de la aplicación

Consulta de casos en oficina

Icono de revisión

Los **casos pendientes de revisión** serán los que:

- Se incluya una **publicación manual en Seguros RGA** de tipo texto.
- Se incluya una **publicación automática en la traza por cambio de estado** (pase por ejemplo de en curso a pendiente de documentación, etc.).
- Se incluya una **publicación automática en la traza por envío de email**.
- Se incluya una publicación automática por adjuntar un documento desde **Seguros RGA**.

Una vez revisado el caso con el **ícono de pendiente de revisión**, esta campanilla desaparecerá. Ahora bien, solo desaparece si lo revisa el solicitante, si lo revisa otro usuario no desaparece.

08 ANEXOS:

Información adicional, FAQs y recomendaciones de uso

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Corte temporal de presentación de pólizas

En las imágenes vemos el ejemplo de los campos “**Motivo**” de la incidencia (Asistencia, Perito, Seguros RGA) y “**Detalle de la Incidencia**” (demora en concertar cita, demora en visitar riesgo, etc.) que **se exigen recoger cuando se está grabando una incidencia relacionada con un siniestro de Seguros Generales.**

- **RGA Rural Pensiones:** se presentan todos los **planes de pensiones del cliente** (y entidad del usuario del portal), independientemente del estado ya que **no se anulan**, sino que quedan **en suspenso**.
- **Resto de empresas** (Vida, Seguros Generales y Terceras Compañías): se muestran las **pólizas en vigor del cliente** (y entidad del usuario del portal) y las anuladas dentro de los últimos 6 años, así como todas las **pólizas con siniestros abiertos**. En la versión anterior solo salían las anuladas hasta un año atrás.

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Criterios de ordenación de pólizas y expedientes

Las pólizas del cliente en la Posición global no aparecen mezcladas, sino que por defecto hay un criterio de ordenación, aunque luego se pueden ordenar a voluntad por cualquier campo:

- **La ordenación por defecto de las pólizas**, tanto del bloque vigor/anulados será por nombre de producto alfabético ascendente y después por fecha de efecto inicial descendente.
- Aparte de la ordenación por defecto, **se pueden ordenar a voluntad por cualquiera de los campos**, pulsando encima de ellos, como muestra la figura puedo **ordenar las pólizas por fecha de efecto, por producto, por objeto asegurado**, etc. etc.)

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Criterios de ordenación de pólizas y expedientes

Al igual que con las pólizas, los expedientes aparecen ordenados por su referencia, pero pueden ordenar por cualquier campo de los presentados, pulsando encima del mismo.

campos de ordenación

1. Cliente				2. Operativa		3. Datos Adicionales		4. Detalle																																																																																											
<p>Cliente</p> <p>Documento: 17856400M <input type="button" value="Buscar"/> Direcciones: Seleccione una dirección <input type="button" value="Nombré y apellidos: JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO"/></p>																																																																																																			
<p>Pólizas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Selección</th> <th>Producto</th> <th>Contrato</th> <th>Compañía</th> <th>F.Efecto Inicial</th> <th>Forma de pago</th> <th>F.Renovación/Vig</th> <th>Situación</th> <th>Objeto Asegurado</th> <th>Mostr</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV</td> <td>001 001 001 0000093767</td> <td>RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP</td> <td>28/12/1998</td> <td>NO APLICA</td> <td>---</td> <td>Traspaso Total</td> <td>NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV</td> <td>000 001 001 0000094272</td> <td>RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP</td> <td>28/12/1998</td> <td>NO APLICA</td> <td>---</td> <td>Traspaso Total</td> <td>NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV</td> <td>003 001 001 0000093199</td> <td>RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP</td> <td>28/12/1998</td> <td>NO APLICA</td> <td>---</td> <td>Calendario Suspenso</td> <td>NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>VIDA RIESGO INDIVIDUAL</td> <td>2444372</td> <td>RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros</td> <td>23/09/2015</td> <td>ANUAL</td> <td>01/01/9999</td> <td>En vigor</td> <td>NIF:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>VIDA RIESGO INDIVIDUAL</td> <td>2444871</td> <td>RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros</td> <td>21/01/2019</td> <td>ANUAL</td> <td>21/01/2031</td> <td>En vigor</td> <td>NIF:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>VIDA RIESGO INDIVIDUAL</td> <td>2444875</td> <td>RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros</td> <td>21/01/2019</td> <td>ANUAL</td> <td>21/01/2033</td> <td>En vigor</td> <td>NIF:18004291V-ANA CARMEN JOSEFINA COAFLIRON</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>ACCIDENTES RGA</td> <td>01009 0001191523</td> <td>RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros</td> <td>02/09/2019</td> <td>ANUAL</td> <td>31/12/9999</td> <td>En vigor</td> <td>51:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>ACCIDENTES RGA</td> <td>01009 0001198487</td> <td>RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros</td> <td>20/09/2019</td> <td>ANUAL</td> <td>31/12/9999</td> <td>En vigor</td> <td>51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>										Selección	Producto	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación/Vig	Situación	Objeto Asegurado	Mostr	<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	001 001 001 0000093767	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO		<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	000 001 001 0000094272	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO		<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	003 001 001 0000093199	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Calendario Suspenso	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO		<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2444372	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	23/09/2015	ANUAL	01/01/9999	En vigor	NIF:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO		<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2444871	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	21/01/2019	ANUAL	21/01/2031	En vigor	NIF:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO		<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2444875	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	21/01/2019	ANUAL	21/01/2033	En vigor	NIF:18004291V-ANA CARMEN JOSEFINA COAFLIRON		<input type="checkbox"/>	ACCIDENTES RGA	01009 0001191523	RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros	02/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO		<input type="checkbox"/>	ACCIDENTES RGA	01009 0001198487	RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros	20/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO	
Selección	Producto	Contrato	Compañía	F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación/Vig	Situación	Objeto Asegurado	Mostr																																																																																										
<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	001 001 001 0000093767	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO																																																																																											
<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	000 001 001 0000094272	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO																																																																																											
<input type="checkbox"/>	PLANES PENSIONES INDIVIDUALES / EPSV INDIV	003 001 001 0000093199	RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP	28/12/1998	NO APLICA	---	Calendario Suspenso	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO																																																																																											
<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2444372	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	23/09/2015	ANUAL	01/01/9999	En vigor	NIF:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO																																																																																											
<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2444871	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	21/01/2019	ANUAL	21/01/2031	En vigor	NIF:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO																																																																																											
<input type="checkbox"/>	VIDA RIESGO INDIVIDUAL	2444875	RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	21/01/2019	ANUAL	21/01/2033	En vigor	NIF:18004291V-ANA CARMEN JOSEFINA COAFLIRON																																																																																											
<input type="checkbox"/>	ACCIDENTES RGA	01009 0001191523	RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros	02/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M-JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO																																																																																											
<input type="checkbox"/>	ACCIDENTES RGA	01009 0001198487	RGA Seguros Generales Rural, S. A. de Seguros y Reaseguros	20/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO																																																																																											

Anexos

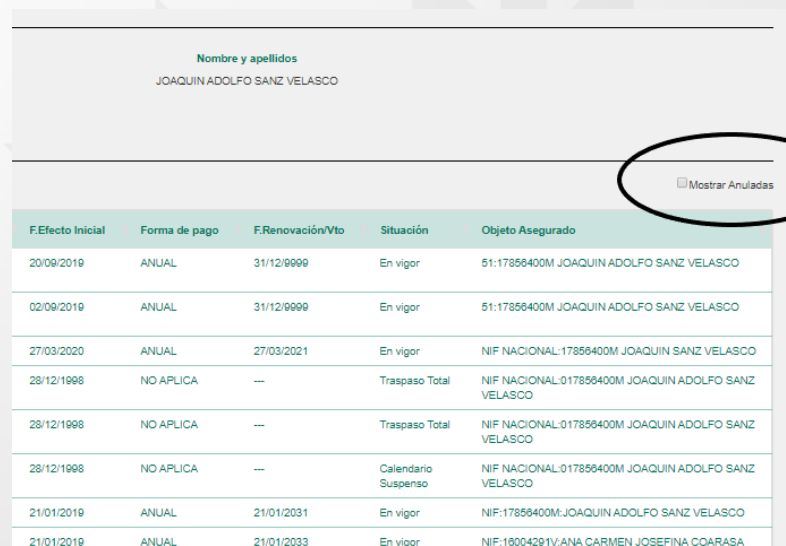
Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Separación de pólizas anuladas y en vigor

Con el fin de que no se mezclen las pólizas anuladas del cliente con las pólizas en vigor se ha dispuesto lo siguiente:

Se ocultan por defecto en la pantalla de posición global del cliente las pólizas anuladas y se ha dispuesto un check o botón que permita visualizarlas si se desea (ver la imagen). El selector de mostrar pólizas anuladas, cuando se marque, ocultará las pólizas en vigor y mostrará las anuladas. Al desmarcar (opción por defecto), se mostrarán las pólizas en vigor y ocultará las anuladas.

Este check funciona de modo similar al ckeck que hay en la consulta de los casos, en el que por defecto se presentan los casos activos y se ocultan por defecto los finalizados.



F.Efecto Inicial	Forma de pago	F.Renovación/Vto	Situación	Objeto Asegurado
20/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
02/09/2019	ANUAL	31/12/9999	En vigor	51:17856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
27/03/2020	ANUAL	27/03/2021	En vigor	NIF NACIONAL:17856400M JOAQUIN SANZ VELASCO
28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
28/12/1998	NO APLICA	---	Traspaso Total	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
28/12/1998	NO APLICA	---	Calendario Suspensio	NIF NACIONAL:017856400M JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
21/01/2019	ANUAL	21/01/2031	En vigor	NIF:17856400M:JOAQUIN ADOLFO SANZ VELASCO
21/01/2019	ANUAL	21/01/2033	En vigor	NIF:16004291V:ANA CARMEN JOSEFINA COARASA

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Reasignación de casos a otra persona de la oficina

Es posible llevar a cabo la **reasignación de un caso abierto** por un empleado de la oficina a otro empleado, acción que puede ser **necesaria en casos como vacaciones, baja laboral, ausencia de la oficina por formación, etc.**, con el fin de que la **persona sustituta** lo pueda **atender y gestionar durante la ausencia** de su compañero y recibir los mensajes y acuses de recibo.

La **reasignación en la actualidad solo puede hacerse en Seguros RGA, no en oficina**, por lo cual debe solicitarse. La reasignación se hará de dos posibles formas:

- **REASIGNACIÓN PUNTUAL DE UN CASO:** si solo se desea reasignar un caso, la persona de oficina que lo ha abierto (“**Solicitante**”), deberá en el mismo Click RGA, abrir el caso y en el apartado “**Publicaciones**” pedir a **Seguros RGA** que se **reasigne el caso al compañero que lo va a tramitar**. La **persona gestora de Seguros RGA** que está atendiendo ese caso y tramitando la gestión que le ha solicitado la oficina (“**Propietario**”), debe proceder a reasignarlo a otro solicitante y confirmar que se ha hecho.
- **REASIGNACIÓN MASIVA DE CASOS:** si hay que **reasignar muchos casos**, por ejemplo, porque una persona cambia de una oficina a otra, por ejemplo, **hay que reasignar todos sus casos a otro de sus compañeros**. Esto debe solicitarlo la **oficina a los servicios centrales** de la entidad para que lo tramiten con **Seguros RGA**, ya que hay que hacer un **cambio masivo en informática**.

Anexos

Información adicional sobre la “Ficha del cliente”

Automatización de envío de anulaciones a compañías terceras

Click RGA dispone de un **automatismo de envío automático de la anulación** a la compañía tercera que ha de realizarlo, esto permite **reducir los tiempos de la gestión**, que, aunque queda registrada en Click RGA y a conocimiento de la Caja y de **Seguros RGA**, sin embargo, **se evita la gestión de tenerlo que remitir desde Seguros RGA a la compañía tercera**, quién lo recibe **directamente**.

(Se está preparando el envío de otras gestiones en automático a compañías terceras, aunque aún no están disponibles, como petición de modificaciones/suplementos, envíos de welcome pack, petición de duplicados, etc.)

Anexos

FAQS: preguntas frecuentes

¿Puede un usuario de la oficina realizar modificaciones en el caso abierto por otro usuario de la oficina?

No, en la oficina se podrán consultar todos los casos grabados en la misma, pero solo se permite actuar sobre un caso al usuario que lo abrió. Para poderlo hacer debe reasignarse el caso.

¿Puedo seguir usando el correo electrónico a la vez que Click RGA?

Click RGA será la aplicación de comunicación única entre las oficinas con los departamentos de **Seguros RGA** en aquellas operativas de seguros no soportadas en NTF y/o GS, lo que implica dos consecuencias desde el momento de su apertura en oficina:

- Se usará **SIEMPRE** para canalizar la petición de gestiones y envío de documentación necesaria cuando la oficina deba solicitarla a **Seguros RGA**.
- Supondrá el cierre de buzones @ alternativos actuales (email y teléfonos).

En la versión actual, una vez abierta en la oficina, aplicará a todas las operativas de preventa, posventa y siniestros no realizables para la oficina, para todos los productos, exceptuando Agrarios y Colectivos, que seguirán conviviendo temporalmente con los canales tradicionales.

¿Puede reabrirse un caso?

No puede reabrirse en la oficina, aunque sí en **Seguros RGA**. La oficina puede en un caso cerrado poner publicaciones y comentarios, que le llegarán a Seguros RGA y se continuará con las gestiones. Otra vía es, si se quiere retomar un caso, **abrir un caso nuevo y poner la referencia del antiguo**.

Anexos

FAQS: preguntas frecuentes



Estamos contigo

¿Qué significan los diferentes correos de aviso relacionados con un caso? ¿Debo responder a los mismos?

Son los acuses de recibo que van llegando en cada cambio de estado o cuando los gestores de **Seguros RGA** hacen un comentario a la Caja. Son correos automáticos y no se debe responder a los mismos. Cuando se quiera comunicar algo relacionado con el caso, hacerlo a través del apartado "Publicaciones" del caso.

¿Puedo incluir documentación de siniestros de Diversos y por dónde lo hago, por la opción de Pratus o por Click RGA?

Sí, es posible adjuntar documentación de un siniestro, seleccionado dicho siniestro y abriendo un caso en el apartado de Prestaciones/Siniestros de "Envío de documentación". La documentación de un siniestro debe incluirse por Click RGA aunque el siniestro no se haya abierto por Click, ya que este dispone de un automatismo por lo cual lo sube a Pratus de forma automática.

¿Puedo incluir documentación firmada de las pólizas y por dónde?

Sí, es posible adjuntar documentación firmada de dicha póliza, seleccionado dicha póliza y abriendo un caso en el apartado de Posventa de "Envío de documentación firmada". La documentación de la póliza puede enviarse con firma manuscrita y escaneada o bien el archivo firmado por Logalty.

¿Pueden reasignarse los casos de un solicitante a otro y de un propietario a otro?

El propietario de un caso puede reasignarlo a otro propietario, acciones necesarias por bajas laborales, ausencias, vacaciones, etc. Estos cambios están disponible en **Seguros RGA**, donde deben solicitarse. Ver diapositiva de "Reasignación de casos". Se encuentra en curso un desarrollo para que las Cajas puedan reasignar el solicitante, de momento no es posible que lo hagan.

Si no puedo grabar el caso, porque no me aparece el cliente, o no se encuentra su póliza o su expediente o porque se me bloquea, ¿dónde remito la incidencia y qué hago con la gestión?

Se trata de una incidencia, se remitirá al teléfono de soporte específico del *Helpdesk* de Click RGA (teléfono **91 702 89 03**) en horario de 8 a 17 h, o al email

SoporteClickRGA@segurosrga.es.

Anexos

Recomendaciones de uso

Un asunto por caso

Abrir un caso por asunto, no mezclar en un mismo caso peticiones relacionadas con varios cliente, o con varios pólizas o con varios siniestros, seleccionar de uno en uno los clientes. Un caso por asunto y cliente.

Seleccionar correctamente los desplegables, conocer la diferencia entre preventa, posventa y prestaciones/siniestros

Seleccionar adecuadamente el tipo de gestión deseada, por ejemplo, debe conocerse la diferencia entre preventa, posventa y prestaciones/siniestros.

Preventa: peticiones previas a tener contratos (no incluir en preventa peticiones de anulación, por ejemplo o de apertura de siniestro).

Posventa: peticiones relacionadas con la póliza ya existente como modificaciones/suplementos, traspasos, etc. (no confundir con prestaciones/siniestros)

Prestaciones/siniestros: peticiones relacionadas con la apertura o gestión del siniestro o de la prestación (apertura, envío de documentación, etc.). No enviar cosas relacionadas con un expediente en los apartados de la póliza, sino que deben

El seleccionar inadecuadamente la opción hace que el automatismo de asignación lo reenvíe a un gestor de **Seguros RGA** equivocado, quien tendrá que perder tiempo en derivarlo, averiguar de que se trata, reasignarlo, en definitiva, se demorará la gestión al no llegar a su destino.

Envío y anexo de documentos

Los documentos anexados deben enviarse escaneados o digitalizados de uno en uno, no mezclar varios documentos diferentes en un mismo archivo.

El tamaño máximo de un archivo que puede anexarse es de 30 Mb.

No enviar documentos en casillas que no son suyas (por ejemplo, no enviar el DNI en la casilla de mandato SEPA).

No duplicar peticiones

Si se ha solicitado algo a Seguros RGA por ClickRGA, no utilizar el correo por fuera. ClickRGA ha de ser la única vía de solicitud de gestiones a **Seguros RGA**.

ClickRGA se abre en un entorno web, a través del navegador Chrome, por lo que es conveniente de vez en cuando, al abrir Click, pulsar las teclas de limpieza de la caché, se hace con **CONTROL + F5**.

Esto es recomendable para que se muestren correctamente las últimas actualizaciones y evitar que se sobrecargue con cookies y archivos temporales que hagan que funcione más lento de lo normal.