

ANULACIONES

1 INTRODUCCIÓN

Realizaremos una anulación cuando recibamos por primera vez un expediente y no podamos/debamos atenderlo. ANTES de confirmar la primera cita (ya que si no estaríamos ante un cierre de expediente y no ante una anulación), si no vamos a atender el expediente lo anularemos según las siguientes circunstancias

2 TIPOS DE ANULACIÓN

- **Saturación de trabajos:** Anulamos por saturación. Antes de llegar a esta circunstancia debemos avisar a nuestro gestor de red de nuestra situación para que corte nuestra asignación de expedientes
- **No es su zona de actuación:** Anularemos si no trabajamos en la zona del siniestro pero debemos avisar a nuestro gestor inmediatamente para que revise nuestra configuración.
- **Asegurado no requiere servicio:** Solo debemos usar esta opción cuando el asegurado no requiera atención por parte de ningún gremio ya que, si no es así, cerraremos el expediente de forma errónea y el asegurado no será atendido, lo que puede llevar a una reclamación por su parte
- **Proveedor no dispone de gremio:** Ante esta situación, avisaremos a nuestro gestor de red para que revise nuestra configuración cuanto antes. Además, asignaremos al gremio correcto.
- **Asegurado solicita indemnización:** En tal caso anularemos y enviaremos, si es posible, una nota por solicitud de información indicando la indemnización
- **Asegurado repara particularmente, ilocalizable o sin disponibilidad:** Anulamos por cualquiera de estas razones. Hay que tener en cuenta los plazos de cierre en el caso de ilocalizable.
- **Ya interviene otra empresa:** En el caso de que intervenga otra empresa ya sea de IPAS o no. Esto lo indicaremos en la anulación.

3 PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN

Para anular un expediente debemos ir a la pestaña de acciones y clicar en anular servicio. Seleccionaremos el motivo indicado y dejaremos una descripción de por qué se ha anulado por ese motivo. Esta descripción es muy importante para que tramitación sepa qué acción realizar tras nuestra anulación.



Anular Servicio Close X

Motivo

Descripción

Saturación de trabajos
 No es su zona de actuación
 Asegurado no requiere servicio
 Proveedor no dispone de gremio
 Asegurado Solicita indemnización o Solicita intervención pericial
 Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad
 Ya interviene otra empresa

Aceptar Cerrar

4

ANULACIÓN POR GREMIO INCORRECTO

En este caso, además de anular el siniestro, indicaremos el gremio correcto que debe actuar. De esta manera quedará asignado directamente un reparador distinto a nosotros que tenga asignado el gremio que nosotros indiquemos que debe actuar.

Es importante que describamos el por qué se necesita este gremio nuevo para que tramitación pueda informar al asegurado si es necesario.

The screenshot shows a web form titled "Anular Servicio" with a "Close" button in the top right corner. The form contains three main sections:

- Motivo:** A dropdown menu with the selected option "Proveedor no dispone de gremio".
- Servicio correcto:** A dropdown menu with the selected option "Antenista".
- Descripción:** A text area containing the text: "El problema eléctrico viene de la propia antena de TV. Debe visitar un antenista."

At the bottom right of the form are two buttons: "Aceptar" (highlighted in blue) and "Cerrar".

In the background, a sidebar menu is visible with the option "Electricista" highlighted by a red rectangular box.