

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.
- 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 se 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.

