

INFORMACIÓN DE MATERIALES

Cuando visitamos una vivienda y verificamos que necesitamos algún material concreto para realizar la reparación (un mueble, un cristal, una vitrocerámica...) deberemos seguir los pasos de la información de materiales.

Es importante tener en cuenta que solo podremos utilizar la información de materiales una vez por cada gremio por el que seamos asignados. Úsala correctamente.

BÚSQUEDA DE MATERIAL

Evita una espera innecesaria

Si el material ya está disponible o localizado, debemos coordinar una cita con el asegurado.

En caso de no localizar material, trataremos de buscar material sin tocar el expediente. Podemos dejar una comunicación que NO requiere respuesta con dicha información hasta localizarlo.

Durante la búsqueda de material

Mientras no sepamos si vamos a poder conseguir el material, debemos configurar una espera de “en observación de 48h. (acciones - en espera - en observación)

Hay tres posibles casos para utilizar esta información de materiales:

- Que localicemos el material
- Que no localicemos el material
- Que el asegurado no quiera esperar el plazo de recepción del material

1

MATERIAL LOCALIZADO Y PEDIDO

Si ya hemos verificado que podemos conseguir el material necesario (ya sea el mismo material o material similar), debemos cumplimentar la información de materiales:

PASO 1

¿Material localizable?

Indicaremos que SI o indicaremos Material similar dependiendo del servicio que vayamos a dar al asegurado

The screenshot shows a web form titled 'Información de Materiales' with a 'Close' button in the top right corner. The form contains the following fields: '¿Material localizable?' with a dropdown menu showing 'Si' selected; 'Fecha de recepción' with a date picker; and 'Descripción y valoración:' with a large text area. At the bottom right, there are 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

PASO 2

¿Cliente informado y conforme con el plazos?

Si el asegurado está conforme indicaremos que SI. Solo indicaremos que NO cuando el asegurado no quiera reparar con nosotros por la demora. En caso de que simplemente se queje de la demora seguiremos con el procedimiento

The screenshot shows the same 'Información de Materiales' form, now with two additional dropdown menus: '¿Cliente informado y conforme con el plazo?' with 'Si' selected, and 'Fecha de recepción' with a date picker. The 'Descripción y valoración:' text area and the 'Guardar'/'Cerrar' buttons remain at the bottom.

PASO 3

Persona a la que se ha informado

Indicaremos si la persona con la que estamos trabajando es el asegurado o el perjudicado

The screenshot shows the 'Información de Materiales' form with three dropdown menus: '¿Material localizable?' (Si), '¿Cliente informado y conforme con el plazo?' (Si), and 'Persona a la que se ha informado' with 'Asegurado' selected. The 'Fecha de recepción' date picker and the 'Descripción y valoración:' text area are also visible, along with the 'Guardar' and 'Cerrar' buttons at the bottom.

PASO 4

Fecha de recepción

Marcaremos el día que esperamos recibir el material en nuestro almacén

The screenshot shows the 'Información de Materiales' form. The fields are: '¿Material localizable?' (Si), '¿Cliente informado y conforme con el plazo?' (Si), 'Persona a la que se ha informado' (Asegurado), and 'Fecha de recepción' (03/03/2025, 12:00 - 14:00). A calendar for March 2025 is open, showing the date 03/03/2025 selected. The 'Guardar' button is visible at the bottom right.

PASO 5

Descripción del material

Escribiremos simplemente el material que esperamos recibir. No es necesaria una descripción técnica.

The screenshot shows the 'Información de Materiales' form. The fields are: '¿Material localizable?' (Si), '¿Cliente informado y conforme con el plazo?' (Si), 'Persona a la que se ha informado' (Asegurado), and 'Fecha de recepción' (19/03/2025, 14:00 - 15:30). The 'Descripción y valoración' field contains the text '2 Puertas de paso de madera lacadas en blanco'. The 'Guardar' button is visible at the bottom right.

PASO 6

Recepción del material

Cuando recibamos el material, directamente podemos dar ya la cita con el cliente.

The screenshot shows the 'Acciones' dropdown menu. The options are: 'Concertar una Cita', 'En Espera', 'Solicitud de Información', 'Asignar Nuevo Gremio', 'Anular Servicio', and 'Asignar Operario'. The 'Concertar una Cita' option is highlighted. The 'Volver' button is visible at the top left.

2 MATERIAL NO LOCALIZADO

En el caso de que, tras la búsqueda del material no podamos localizarlo, debemos cumplimentar la información de materiales de la siguiente forma;

¿Material localizable?

Indicaremos que NO. Ahora debemos indicar los trabajos necesarios para la valoración de indemnización, incluyendo los epígrafes de nuestra tarifa de precios, o, por el contrario, mano de obra y material. Solo el material debe ir acompañado de su correspondiente precio + impuestos. Procedemos a cerrar el expediente

The screenshot shows a web form titled 'Información de Materiales' with a 'Close' button in the top right corner. The form contains the following fields and content:

- ¿Material localizable?**: A dropdown menu with 'No' selected.
- Fecha de recepción**: A date field showing '25/04/2025' and a time field showing '12:00 - 14:00'.
- Descripción y valoración:**: A text area containing the following text:
Imposible de localizar el material. Pasamos valoración para indemnizar:
301.4 Temple liso o pintura aportada por asegurado 12m2
409.2 Suministro y colocación de pletina para puerta de paso (cualquier tipo de material) 3 m2
- At the bottom right, there are two buttons: 'Guardar' (blue) and 'Cerrar' (grey).

3 ASEGURADO NO CONFORME CON LOS PLAZOS

En el caso de que el asegurado se niegue a esperar el tiempo de recepción indicado por el proveedor debemos cumplimentar la información de materiales de la siguiente forma;

¿Cliente informado y conforme con el plazos?

Indicaremos que NO. Ahora debemos indicar los trabajos necesarios para la valoración de indemnización, incluyendo los epígrafes de nuestra tarifa de precios, o, por el contrario, mano de obra y material. Solo el material debe ir acompañado de su correspondiente precio + impuestos. Procedemos a cerrar el expediente

The screenshot shows a web form titled 'Información de Materiales' with a 'Close' button in the top right corner. The form contains the following fields and content:

- ¿Material localizable?**: A dropdown menu with 'Si' selected.
- ¿Cliente informado y conforme con el plazo?**: A dropdown menu with 'No' selected.
- Fecha de recepción**: A date field showing '25/04/2025' and a time field showing '12:00 - 14:00'.
- Descripción y valoración:**: A text area containing the following text:
Asegurado no conforme con los plazos indicados. Pasamos valoración para indemnizar:
301.4 Temple liso o pintura aportada por asegurado 12m2
409.2 Suministro y colocación de pletina para puerta de paso (cualquier tipo de material) 3 m2
- At the bottom right, there are two buttons: 'Guardar' (blue) and 'Cerrar' (grey).