



WEBINAR

# REVISIÓN COMUNICACIONES

FEBRERO2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# AGENDA

- 01 COMUNICACIONES
- 02 DATOS GENERALES Y CHATBOT
- 03 EJEMPLOS PRÁCTICOS
- 04 CASOS REALES





# 1 INFORMACIÓN SOBRE LAS COMUNICACIONES

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# INFORMACIÓN SOBRE LAS COMUNICACIONES

## Tipos de comunicaciones

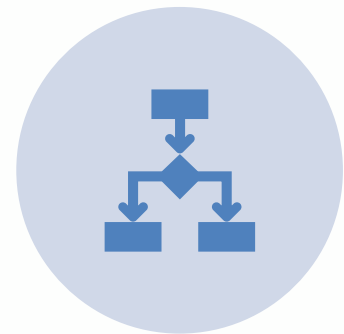
- Aclaración de presupuesto/ valoración para indemnizar: Se utiliza para mandar una aclaración sobre una valoración o para reflejar una indemnización
- Información que NO requiere respuesta: Deja reflejado un seguimiento en el expediente que aporta valor, pero no queremos generar ninguna tarea al tramitador de IPAS ni obtener una respuesta.
- Información que requiere respuesta del agente: Solicitar instrucciones a tramitación, lo cual genera una carga de trabajo al tramitador y una espera automática (2 meses) pte de contestación de IPAS.





# INFORMACIÓN SOBRE LAS COMUNICACIONES

Para el envío de un presupuesto (por la pestaña de autofacturación) para que lo autorice tramitación antes de realizar los trabajos se debe cumplir **MÍNIMO** una de estas condiciones:



Cuando se supera límite de autonomía



Cuando se asigna perito al expediente



Cuando hay daños estéticos



Cuando tramitación envía una solicitud de ppto (No para indemnizar)





# INFORMACIÓN SOBRE LAS COMUNICACIONES

¡¡Ten en cuenta esto al enviar comunicaciones que requieren respuesta!!

- **Valoración enviada:** al enviar valoración ya le salta a tramitación, no es necesario indicarlo, y en todo caso poner nota de que no requiere respuesta.
- **Petición de anulación:** Se debe anular directamente.
- **Pedir leer** los partes de trabajo: evitar comentarios que se puedan interpretar agresivos
- No enviar comentarios con todo en **mayúsculas**.
- **Solicitud de tlfs:** Se piden al asistente virtual y si éste no los facilita ya manda automáticamente una nota a tramitación para que faciliten tlfs.
- **Solicitud de autorización** en valoraciones altas que no superan autonomía no es necesario si está dentro de autonomía porque tramitación solo autoriza por importe de valoración, no examina si las partidas son correctas
- Indicación de que **nos mantenemos a la espera:** No es necesario mandarlo por “requiere respuesta”
- **No enviar información de las visitas** si no es algo que necesite saber tramitación si luego tenemos otra cita donde vamos a continuar trabajos.





# COMUNICACIONES

## ¡¡Ten en cuenta esto al enviar comunicaciones que requieren respuesta!!

- Si mandamos información a tramitación por este canal debemos **indicar si tenemos una pregunta como tal**, no solo a nivel informativo, ya que si no el tramitador no va a poder dar una contestación.
- Si necesitamos subir ppto, **pedir “solicitud de presupuesto”** claramente e indicar el por qué, no andar por las ramas.
- **No pedir los cierres** a tramitación ya que además ellos no pueden cerrarlo en nada más que haya habido una cita.
- Las **comunicaciones para indemnizar** se mandan por “aclaración de ppto/ valoración para indemnizar” al igual que cualquier aclaración sobre algún ppto como su propio nombre indica.
- **Ser claros en la cuestión planteada**, hacer buena redacción de la cuestión y evitar las abreviaturas.
- Si creemos que hay algún **problema para subir una valoración a nivel informático**, antes de pasar un ppto por un canal que no es correcto, llamar a proveedores para ver si se puede solucionar el problema.
- Cuando **no podemos atender un servicio** por saturación, por ejemplo, anulamos directamente el servicio, no mandamos nota para generar una tarea y que lo anule el tramitador.
- Si es una contestación a una **queja**, se debe responder por el canal de quejas.





# DATOS GENERALES Y CHATBOT

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste



# DATOS GENERALES DICIEMBRE/ENERO

Uso	Asignaciones	% Uso VS asig
215	67	320,90 %
103	43	239,53 %
110	62	177,42 %
120	74	162,16 %
70	44	159,09 %
107	71	150,70 %
229	152	150,66 %
96	64	150,00 %
104	71	146,48 %
415	296	140,20 %
56	42	133,33 %
293	236	124,15 %
146	122	119,67 %
78	67	116,42 %
64	55	116,36 %
163	147	110,88 %
63	57	110,53 %
197	182	108,24 %
130	121	107,44 %
55	52	105,77 %
124	118	105,08 %
57	55	103,64 %
66	64	103,13 %
38	38	100,00 %



Uso	Asignaciones	% Uso VS asig
113	114	99,12 %
62	63	98,41 %
356	362	98,34 %
138	141	97,87 %
440	452	97,35 %
376	388	96,91 %
599	624	95,99 %
370	398	92,96 %
111	120	92,50 %
81	88	92,05 %
83	94	88,30 %
130	150	86,67 %
87	101	86,14 %
53	62	85,48 %
77	93	82,80 %
184	224	82,14 %
206	252	81,75 %
126	155	81,29 %
113	141	80,14 %
211	268	78,73 %
395	512	77,15 %
129	169	76,33 %
302	400	75,50 %
384	511	75,15 %

## ¡¡DATO IMPORTANTE!!

El 75% de las empresas que superan el porcentaje de comunicaciones permitido no asistieron al último webinar de comunicaciones





# ASISTENTE VIRTUAL

Recordamos que el uso del **CHATBOT** permite **obtener respuestas inmediatas** en gran número de coberturas, además de la **solicitud de perito** y solicitud de **nuevos teléfonos**.

Cuando **no obtenemos cobertura del asistente virtual**, entonces sí debemos enviar **información que requiere respuesta**.

No todas las compañías disponen de asistente virtual





# ¿CÓMO REDUCIR USABILIDAD?

- ❑ CONOCIENDO PROCEDIMIENTO DE CIERRE
- ❑ EVITAR DUPLICAR CARGA DE TRABAJO (PPTO + COMUNICACIÓN, CIERRE + COMUNICACIÓN)
- ❑ PROCEDIMIENTO DE COBERTURAS (USO CHAT BOT, SI NO DA RESPUESTA LLAMAMOS DESDE VIVIENDA, SI NO DAN RESPUESTA ENTONCES SI ENVIAMOS COMUNICACIÓN)
- ❑ NO UTILIZARLO SINO ESPERAMOS QUE NOS CONTESTEN A ALGO O ES NECESARIO QUE SALTE EN COLA AL TRAMITADOR
- ❑ SER LO MÁS CLAROS Y COMPLETOS EN LA CONSULTA PARA EVITAR CHATEOS





# 3 EJEMPLOS PRÁCTICOS

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste



# EJEMPLOS COMUNICACIONES MAL ENVIADAS

En razon a su requerimiento. comunicaros que nosotros no hemos colocado el azulejo. fue asegurado de manera particular quien lo realizo por lo que no procederia dicha reclamacion. quedamos a la espera de sus indicaciones

**Debemos contestar a las quejas/reclamaciones por el canal correspondiente**

Buenos días. asegurado ya ha reparado el plato de fibra el cual filtraba por varias zonas? Un saludo

**Debemos llamar a asegurado para verificar estado de la vivienda y agilizar plazos**

queda pendiente la pintura pero hasta mediados de mayo no pueden estar por lo que cerramos el exp.hasta mayo y abrirlo sobre dia 15 segun la asegurada

**Indicar el motivo de cierre en el cierre, no duplicar carga de trabajo**

Desde hace meses no tenemos instrucciones de perito ¿que hacemos?

CERRAMOS EXPEDIENTE?

podemos cerrar hasta que este finalmente seco? llevamos desde agosto 2023 intentando pintar. gracias

**Debemos realizar los cierres según nuestro cuadro de plazos recibido por gestor de red**





# EJEMPLOS COMUNICACIONES MAL ENVIADAS

Buenas tardes. tras contactar con perito ya que no conciden exactamente las partidas nos indica enviemos valoracion de lo realizado y lo pendiente por realizar en perj de albañileria y pintura y se lo hagamos llegar. Enviamos valoracion

**No debemos indicar que enviemos valoración ya que la valoración ya genera una carga de trabajo, no es necesaria una segunda carga**

Buenos días. 3º2º - Francisco Garcia Perjudicado 690261149  
Requiere intervención para arreglar los daños en perjudicada vivienda inferior. pero hay que dejar secar para poder reparar y pintar

**No debemos mandar comunicación que requiere respuesta si no necesitamos contestación**

solicito poder facturar mis trabajos

**No mezclar funciones de departamentos**

buenas tardes seguimos en espera

Buenos días. salvo error seguimos a la espera de instrucciones de perito. Un saludo.

**no pedir instrucciones si ya hay una comunicación anterior que genera alerta a tramitación**





# EJEMPLOS COMUNICACIONES MAL ENVIADAS

Llamamos a Rober y no contesta eo telefono le llamamos Daniel y Marina. Como procedemos hacemos visita nosotros mañana o no? Gracias

**Ser claro en la descripción de la comunicación**

No se visualiza bien lo autorizado por perito . existe otra manera de que me lo puedan mandar para poder proceder?  
Por mail si pueden

Por favor. indiquen si tenemos respuesta de perito en referencia a estos daños para poder rpoceder

Por favor. indiquen que es lo que autoriza perito para poder proceder. Gracias

**Tres comunicaciones el mismo día del mismo reparador por el mismo expediente**





# 4 EXPEDIENTES REALES

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste



# CASO 1



Confirmación de origen y daños

Se observa pérdida de agua en llave de paso de instalacion de fontaneria, esto causa pequeño goteo y filtraciones a fachada de vivienda, esta llave parece estar manipulada o mal montada dado que se observa que esta colocada de lado, nos retiramos con

Asignación el 20/07

Información que requiere respuesta del agente

Se observa pérdida de agua en llave de paso de instalacion de fontaneria, manchas en fachada. La llave esta manipulada y mal instalada está colocada de lado. Desconocemos coberturas si la manipulamos es probable que se pueda romper es por mala instalación de llave de paso. Solicitamos instrucciones de coberturas.

Buenso días,  
Aseg informa que tiene daños en pared interior de la vivienda y se tiene que atender trabajos de pintura. Verifiquen y nos informan.  
Sobre el origen de la avería la llave de paso carece de cobertura, aseg lo debe reparar de forma particular.  
Un saludo,

Información que NO requiere respuesta del agente

CUANDO REALIZAMOS VISITA COMPROBAMOS QUE SOLO TIENE DAÑOS EN PARED DE FACHADA, PERO NO VEMOS DAÑOS INTERIORES POR ESTA CAUSA. NOS RETIRAMOS SIN COBERTURA.

Primer cierre sin cobertura de origen el 20/08

Información que NO requiere respuesta de agente

LLAMA TOMADOR INDICA ORIGEN REPARADO SEGUN IT. A LA ESPERA QUE ASEG REPARE ORIGEN PARA ATENDER LOS DAÑOS EN PARED INTERIOR DE LA VIVIENDA.

Reapertura 25/10

Información que requiere respuesta del agente

No saben cuando van a venir, imposible que nos den una cita, lo anulamos pendiente de cliente.





# CASO 1

Información que NO requiere  
respuesta de proveedor

Buenos días,

Solicitamos nos remitan valoración de los trabajos de  
pintura debido a que aseg solicita indemnización.

Un saludo,

Información que requiere  
respuesta del agente

No podemos cuadrar agendas con ellos son 5 hermanos  
esto es una segunda residencia y no conseguimos que  
nadie pueda ir. Solicitamos instrucciones.

**Solicitud de presupuesto**

REMITIR VALORACIÓN COMPLETA Y DESGLOSADA  
DE LOS TRABAJOS PDTES.

UN SALUDO.

Información que requiere  
respuesta del agente

ya os hemos pasado la valoración. Solicitamos anulen  
intervencion.

Información que NO requiere  
respuesta de agente

[REDACTED] Buenos días, le facilitamos la  
valoracion para indemnizar a perj: 303.2 Gotelé, arpillera,  
picado, pasta rayada acabado plástico, plastico liso hasta  
15 m2 ppintura en pared interior" 107.330 307.1 Saneado  
de superficies en mal estado (incluido raspar,  
emplastecer, lijar y aplicar quitamanchas) hasta 3 m²  
saneado en pared" 22.620 TOTAL **CON IVA: 129,95EUR**  
Saludos

Servicio anulado

Asegurado Solicita indemnización o Solicita intervención  
pericial Motivo: INDEMNIZAN AL PERJUDICADO

Cierre final el  
17/12





# CASO 2



Información que requiere respuesta del agente	Personado en el domicilio se aprecian daños en pared de sótano, donde habría que picar y enlucir 2.5m. También hay daños en la pared del porche de patio trasero, donde hay que picar y enlucir 3m Pared de sótano (3.5*2.5m) Pared de porche (1.7*3.5m) Hay que repasar también las vigas de cargadero. Estos son los daños que reclama Aseg. Quedamos a la espera de instrucciones sobre donde y que trabajos autoriza perito, ya que solo nos pasáis un picado y tendido de yeso hasta 3m y una pintura de hasta 8m	pasar valoración de los daños y subirlo por pestaña para que perito revise
---	---	--

Se sabía que hay perito

Información que requiere respuesta del agente	Pasamos valoración de los trabajos a realizar y quedamos a la espera de aceptación para proceder.	Mantenganse a la espera de instrucciones. Gracias
---	---	---

Información que requiere respuesta del agente	Buenos días, estamos a la espera de sus instrucciones desde el pasado día 04812/24. Saludos	Pasen de nuevo presupuesto para validarlo. Perito autoriza trabajos
---	---	---

Porque se había rechazado por otra razón

Información que requiere respuesta del agente	Se os vuelve a enviar de nuevo el presupuesto, quedamos a la espera de respuesta	Buenas tardes. Perito acepta ppto, por favor proceder con los trabajos.  Un saludo.
---	--	--

Información que requiere respuesta del agente	Llama Aseg indicando que no podrá atendernos en la cita concertada. Se concerta nueva cita para el 07/02 de 09-09:30 a petición de Aseg	ok
---	---	----

Información que requiere respuesta del agente	Personado en el domicilio para realizar los trabajos de pintura, nos india Aseg que no esta con forme con los trabajos indicados por perito y que quiere que se le apliquen estéticos en paredes de sótanos, con llevando esto una ampliación de 24m de pintura en dichos paramentos. Además sería necesario la pintura del techo del porche de (3.3*3.1m) y las vigas de carga (3m) que son a color  En paredes de porche también pide aplicación estética, siendo dicha ampliación de 10.5m mas aparte de lo autorizado.  Pasamos valoración de los trabajos que reclama y quedamos a la espera de instrucciones sobre forma de proceder.	Buenas tardes trasladamos su informacion y el ppto a perito para que estudie su autorizacion. Queden a la espera. Gracias  Saludos
---	---	---

De nuevo envían comunicación habiendo enviado ppto





# FAQ

## Frequently Asked Questions

**¿Cuánto tiempo tiene tramitación para cerrar una queja una vez está resuelta?** El tiempo puede variar según el tipo de queja ya que desde tramitación se debe contactar con el asegurado y esto puede llevar varios días dependiendo si lo localizan fácilmente. Tras ello, no hay plazo estipulado pero deben dar la mayor celeridad posible

