



WEBINAR

# REVISIÓN COMUNICACIONES

FEBRERO2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# AGENDA

- 01 COMUNICACIONES
- 02 DATOS GENERALES
- 03 EJEMPLOS PRÁCTICOS





# 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

¡¡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

# 2

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





# ¿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**



# FAQ

## Frequently Asked Questions

