



WEBINAR

REVISIÓN COMUNICACIONES

FEBRERO2025
Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

AGENDA

- 01 COMUNICACIONES
- 02 DATOS GENERALES
- 03 EJEMPLOS PRÁCTICOS





1 INFORMACIÓN SOBRE LAS COMUNICACIONES

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 trimitador 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 trimitador.
- Si es una contestación a una **queja**, se debe responder por el canal de quejas.





DATOS GENERALES

A large, stylized blue question mark graphic is positioned behind the text "DATOS GENERALES". The question mark is oriented vertically and has a thick, rounded blue outline. The background of the slide features vertical color bars on the left and right sides, transitioning from dark blue at the bottom to light blue and then white at the top.

ANEXO
DATOS GENERALES

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





EJEMPLOS PRÁCTICOS



ANALIZAR
ESTRATEGIAS

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

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

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

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 contestar a las quejas/reclamaciones por el canal correspondiente

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

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

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 envíemos valoracion de lo realizado y lo pendiente por realizar en perj de albañileria y pintura y se lo hagamos llegar. Enviamos valoracion

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

solicito poder facturar mis trabajos

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

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

No debemos mandar comunicación que requiere respuesta si no necesitamos contestación

No mezclar funciones de departamentos

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

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

Ser claro en la descripción de la comunicación

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



FAQ

Frequently Asked Questions

