



# WEBINAR

# REVISIÓN ANULACIONES

Febrero 2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste



# AGENDA

- 01 MOTIVOS DE ANULACIÓN
- 02 DATOS ACTUALES
- 03 ERRORES COMUNES
- 04 CASOS REALES DE ANULACIONES INCORRECTAS





# 1

## MOTIVOS DE ANULACIÓN



## ANULACIONES

- **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 nuestra 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
- **Gremio no disponible:** Anulamos y avisamos 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 de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad:** Solo usaremos esta opción cuando la situación sea la que se indica
- **Ya interviene otra empresa:** En los casos en los que se nos indique por parte de asegurado o IPAS que ya está actuando otra empresa



Anular Servicio

Close

Motivo

Descripción

Saturación de trabajos

No es su zona de actuación

Asegurado no requiere servicio

Proveedor no dispone de gremio

Asegurado Solicita indemnización o Solicita intervención pericial

Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad

Ya interviene otra empresa

Aceptar

Cerrar



# 2

## DATOS ACTUALES



Estamos detectando que se está usando de forma incorrecta el motivo de anulación de  
**ASEGURADO NO REQUIERE SERVICIO**

**IMPACTO  
EN NPS**

Cliente desatendido

Llamada con reclamación

Reapertura del expediente

Incumplimientos SLAS

Retraso en el cierre

Detractor en el NPS



## DATOS DICIEMBRE/ENERO

**ANULACIONES  
TOTALES  
11871**

Asegurado repara de forma particular,  
ilocalizable o no tiene disponibilidad

2135

Asegurado Solicita indemnización o  
Solicita intervención pericial

1297

No es su zona de actuación

625

Proveedor no dispone de gremio

1019

Saturación de trabajos

1096

Asegurado no requiere servicio

**4480**

Incumplimiento de primera cita

1219





# 3

## ERRORES COMUNES



Estamos detectando que se está usando de forma incorrecta el motivo de anulación de  
**ASEGURADO NO REQUIERE SERVICIO**

### Errores frecuentes identificados

- ☐ Casos en los que no se logra acordar una cita con el cliente
- ☐ Expedientes en los que se indemniza. Para eso hay un motivo específico "Asegurado solicita indemnización o Solicita intervención pericial"
- ☐ Expedientes anulados por dicho motivo y en la información un punto ".". Es decir, sin aportar un motivo justificable
- ☐ Asegurados ilocalizables. También existe un motivo para eso "Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad"
- ☐ Otros como "no es mi zona, no tengo ese gremio, saturaciones, etc.". Es decir, situaciones por las que no podéis anular servicios sino tratarlo previamente con vuestro gestor para aclarar zonas y gremios



# ANULACIÓN POR ASEGURADO ILOCALIZABLE

El servicio: Fontanero, asignado al proveedor [REDACTED], ha sido anulado el: 10/02/2025 15:36. Motivo: Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad. Descripción: Anulamos siniestro aseg ilocalizable, 7 días en llamadas en diferentes días y tramos horarios

Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad Motivo: Anulamos siniestro aseg ilocalizable, 7 días en llamadas en diferentes días y tramos horarios

Informo que concreten cita, pasan nota a la tramitadora

Asegurado ilocalizable - Sin motivo.

Asegurado ilocalizable - Sin motivo.

Asegurado ilocalizable - Sin motivo.

Consulta Franjas - No disponibilidad por preferencias del usuario  
El asegurado desea ser contactado de nuevo el día: 20250204  
No se han informado preferencias horarias

## PLAZO DE CIERRE CORRECTO

Localizar asegurado/perjudicado	10 Días	A los 10 días SIN localizar al cliente → Si NO hemos visitado: Anular siniestro (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)
		A los 10 días SIN localizar al cliente → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado) (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)

- ☐ 5 días después
- ☐ 4 días después
- ☐ 3 días después

☐ ASIGNACIÓN



# 4

## CASOS REALES DE ANULACIONES INCORRECTAS



## EJEMPLOS DE ANULACIONES POR “ASEGURADO NO REQUIERE SERVICIO”

### ANULAMOS, VA CARPINTERO

Buenos días, no podemos realizar este expediente. Gracias

Según vuestra última comunicación, cerramos. Atte.

recibimos reapertura del expediente, se llama al perjudicado del local, se confirma que pide ser indemnizado por los trabajos de albañilería y pintura, el pasado 24/09 se mando presupuesto valorando los trabajos a realizar, anulamos este gremio al n

No hay daños de carpintería

contactamos para realizar el tapado de la cata, no quiere que intervengamos si no se le sustituye el techo completo, no tenemos autorización, anulamos expediente ya que perito No autoriza la sustitución del techo completo, atte

siuen sin pasarnos referencia

### CERRAMOS SIGUIENDO INDICACIONES

Buenas tardes, como ya se informó anteriormente, asegurado quiere que se le pinte el gotelé con una máquina que no disponemos de ella, disculpe las molestias, un saludo.

cerramos expediente atte

Buenos días, nos ponemos en contacto con asegurado, indica que no es necesario que vayamos, indican que no han reclamado. Saludos

Se llama al asegurado para confirmar dirección y que nos indique que avería tiene, nos informa asegurado que esta avería la tubo en el pasado verano y que la avería fue reparada y atendido los daños, no nada que ver, tambien esta haciendo una reforma

.

no reclama pintura perjudicada sino daños de carpintería que han salido a posterior

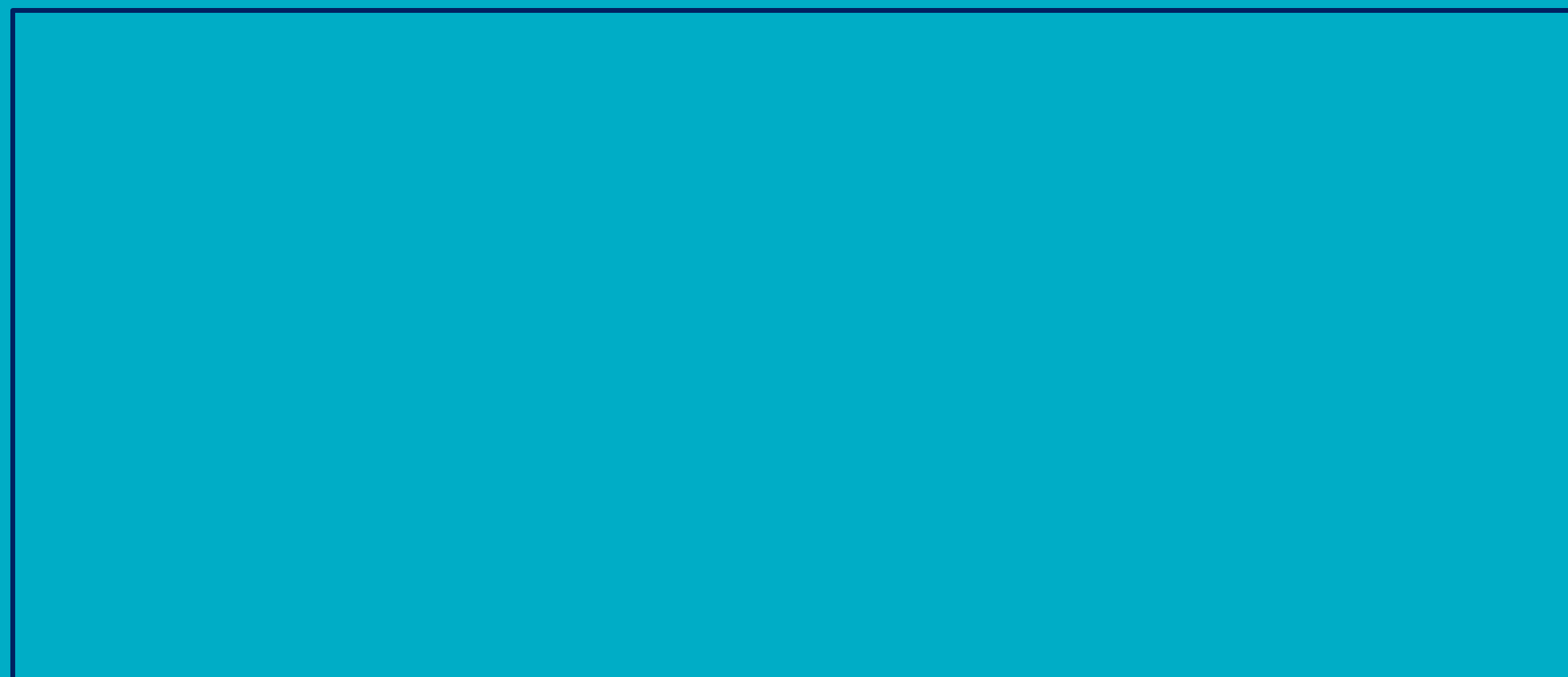
nos indica que no se puede realizar los trabajos de pintura, sigue habiendo perdidas piso superior, cerramos y aperturamos cuando se pueda atender los daños, atte

Servicio asignado 02/12/2024 10:48. recibido de perito: Buenos dias, en el informe pericial vienen recogidos los daños existentes en vivienda asegurada: 2 uds 1002.11 M.O. oficial montaje armario de aluminio, 68,28 € Luminaria de baño 40,00 € 102.2 A



# FAQ

## Frequently Asked Questions





**GRACIAS**