



# WEBINAR

# REVISIÓN ESPERAS SAT

ENERO 2025  
Back Proveedores

PRESENTADO POR  
Alberto Yuste

# AGENDA

- 01 ESPERAS
- 02 INFORMACIÓN DE MATERIALES
- 03 POSIBLES DIFICULTADES CON EL MATERIAL





# 1 ESPERAS

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# TIPOS DE ESPERAS

- A petición aseg./perj. desea ser llamado:** Indicar el día que el cliente desea ser llamado, así como la persona de contacto.
- A petición aseg./perj. llamará:** Indicar quién y que día nos llamará para la cita.
- Ilocalizable:** Indicamos a que teléfono hemos llamado, nº de intentos y si hemos dejado mensaje, el plazo es de 24 horas.
- Perito:** Se configura cuando estamos a la espera de resolución pericial, lo que nos imposibilita continuar con los trabajos.
- Asegurado repara parte de los trabajos:** Se configura cuando vaya a reparar asegurado un origen en un periodo de 7 días, de lo contrario se cierra expedientes y nos asignaran cuando repare origen.

**ES MUY IMPORTANTE LA  
DESCRIPCIÓN DE LA  
ESPERA**



# TIPOS DE ESPERAS

- Mejora climatológica**: Intentamos dejar cita cerrada a no ser que la previsión sea complicada para toda la semana.
- Pendiente otro gremio**: El plazo es de 1 día, si compañía al cabo de varios días no nos indica qué empresa ha asignado y necesitamos cita conjunta, enviamos nota que requiera respuesta solicitando información.
- Secado**: Solo en casos de inundaciones o sitios con poca ventilación, siempre que se pueda hay que dejar grabada una cita.
- Pendiente de IPAS**: Se genera sola cuando enviamos una comunicación que requiere respuesta o enviamos un presupuesto, el plazo es de 60 días
- En observación**: para búsqueda de material o para retirada a taller

SIEMPRE DEBEMOS  
TENER ACTIVA UNA CITA  
O UNA ESPERA





# INFORMACIÓN DE MATERIALES

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# PROTOCOLO DE INFORMACIÓN DE MATERIALES

Información de Materiales

¿Material localizable?

Fecha de recepción

Descripción y valoración:

Guarda Cerrar

Si  
No  
Material similar

Información de Materiales

¿Material localizable?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Fecha de recepción

Descripción y valoración:

Guarda Cerrar

Si  
No

Información de Materiales

¿Material localizable?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Persona a la que se ha informado

Fecha de recepción

Descripción y valoración:

Guarda Cerrar

Asegurado  
Perjudicado



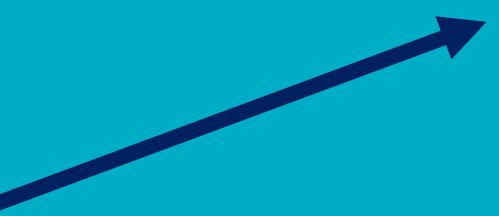
# PROTOCOLO DE INFORMACIÓN DE MATERIALES

Información de Materiales

Close 

¿Material localizable?	Si
¿Cliente informado y conforme con el plazo?	Si
Persona a la que se ha informado	Asegurado
Fecha de recepción	03/03/2025  12:00 - 14:00
Descripción y valoración:	 Marzo 2025 Lu Ma Mi Ju Vi Sá Do 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

**Guardar** **Cerrar**

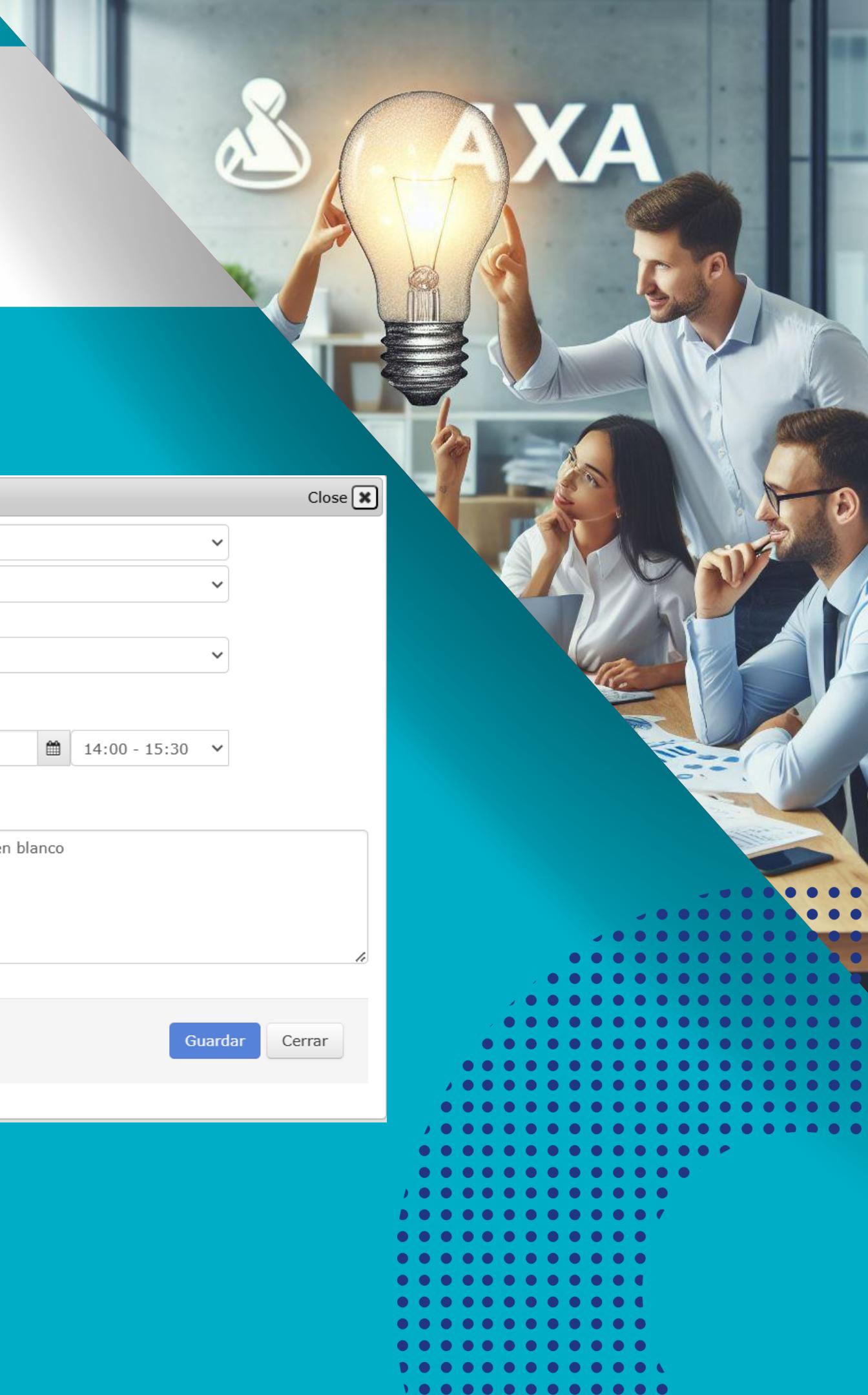


Información de Materiales

Close 

¿Material localizable?	Si
¿Cliente informado y conforme con el plazo?	Si
Persona a la que se ha informado	Asegurado
Fecha de recepción	19/03/2025  14:00 - 15:30
Descripción y valoración:	2 Puertas de paso de madera lacadas en blanco

**Guardar** **Cerrar**



# PROTOCOLO DE INFORMACIÓN DE MATERIALES

## 1. Evitar la espera innecesaria:

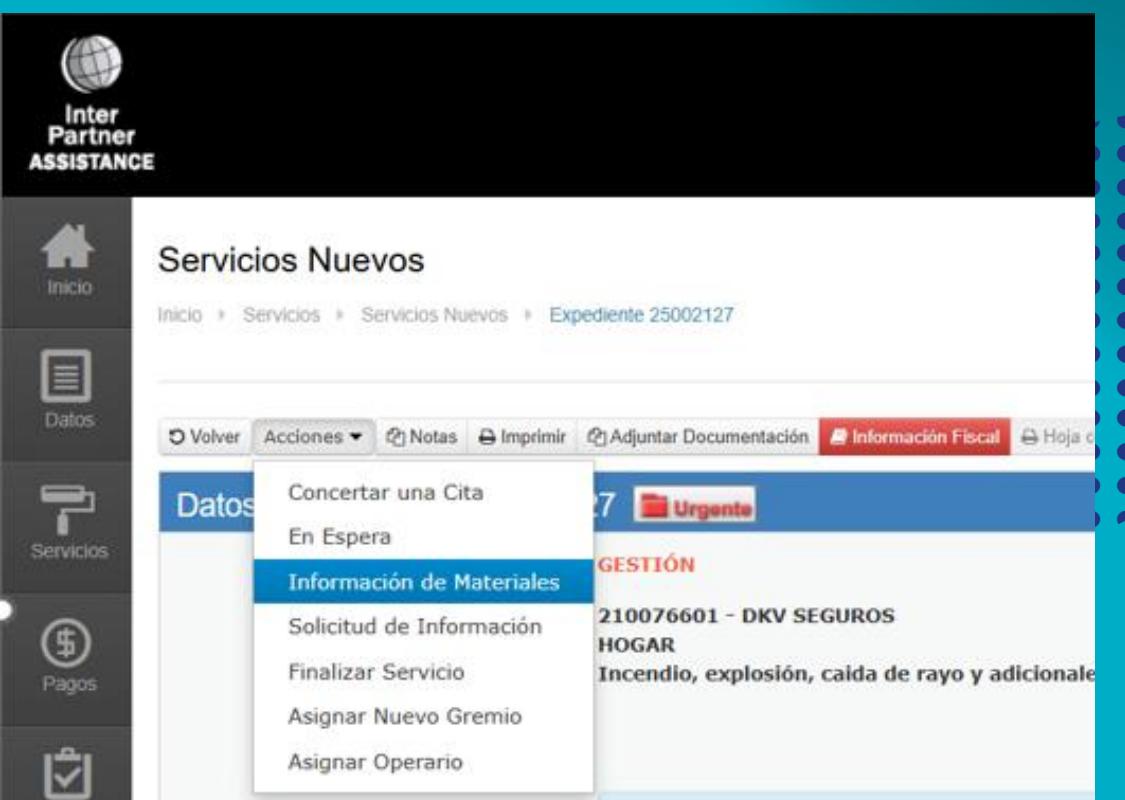
Si el material está disponible o ya localizado, coordina directamente una cita futura con el asegurado y evita crear esta espera.

## 2. Cuando el material está localizado, pero falta confirmar su fecha de llegada:

- Sólo activa la espera cuando tengas una fecha de entrega de material confirmada y si no puedes en su defecto fijar la cita directamente.
- Si no puedes fijar la cita, informa al asegurado y registra en el sistema:  
*"Material localizado. Asegurado informado y conforme. Fecha estimada: \_\_\_\_\_".*

## 3. Si no se sabe si el material está disponible:

Usaremos la espera “en observación” para indicar que estamos buscando el material y tenemos 48 horas.



# PROTOCOLO INFORMACIÓN DE MATERIALES

## En caso de presupuestos:

utilizaremos la espera “en observación” de forma normal y después subiremos nuestra valoración por autofacturación dentro de las condiciones establecidas hasta ahora. No es necesario la información de materiales

## En caso de material ILOCALIZABLE:

- **Si el asegurado SI está de acuerdo con un material SIMILAR a existente.**  
Ponemos la espera de material con: “*Material localizado, asegurado informado/conforme y fecha estimada de llegada: \_\_\_\_\_* o en su defecto grabamos **la cita directamente** con la **comunicación que NO requiere respuesta**: asegurado conforme con material similar a existe.
- **Si el asegurado NO está de acuerdo con material similar:** Habiendo dejado constancia en el expediente de la valoración para indemnizar, cerramos expediente indicando que asegurado no está conforme con material similar.

**SOLO SE ESTABLECE UNA  
INFO DE MATERIALES POR  
GREMIO**





# POSIBLES DIFICULTADES CON EL MATERIAL

A large, abstract graphic element is positioned in the center of the slide. It features two overlapping circles: a smaller, solid light blue circle at the top and a larger, semi-transparent light blue circle below it. The circles overlap in the center, creating a sense of depth.

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# MATERIAL ILOCALIZABLE

**¿Cuándo debemos dar esta indicación?**

Solo cuando realmente sea imposible localizar el material

**¿Cuándo NO debemos usar esta indicación?**

Cuando estemos en proceso de localizar el material

Información de Materiales

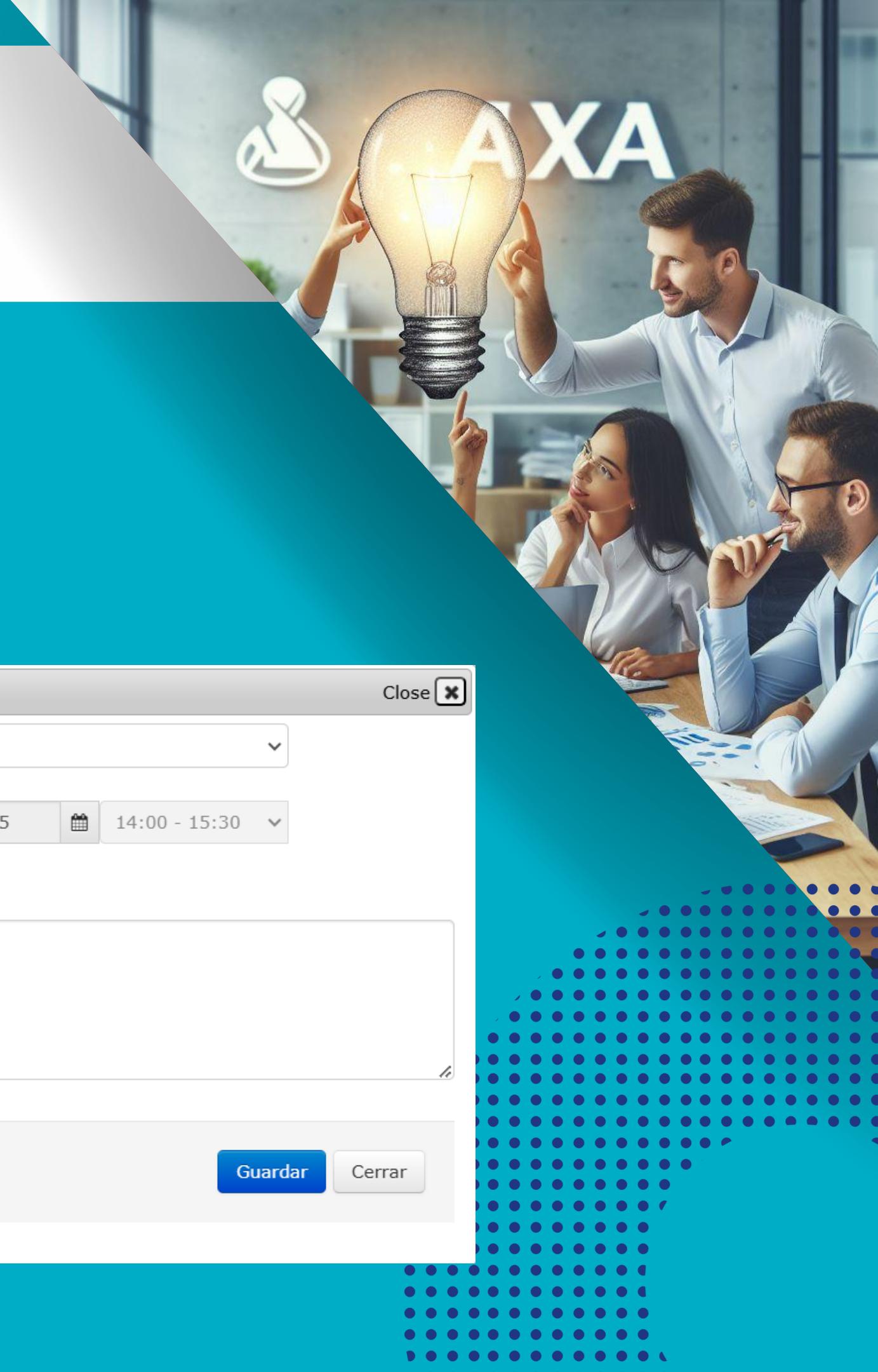
Close 

¿Material localizable?

Fecha de recepción  

Descripción y valoración:

**Guardar** **Cerrar**



# ASEGURADO NO CONFORME CON LOS PLAZOS

## ¿Cuándo debemos dar esta indicación?

Solo cuando realmente el asegurado se niegue a esperar el plazo indicado

## ¿Cuándo NO debemos usar esta indicación?

Cuando el asegurado simplemente se queje de que no quiere esperar ese tiempo

Información de Materiales Close 

¿Material localizable? Si

¿Cliente informado y conforme con el plazo? No

Fecha de recepción 28/04/2025 14:00 - 15:30

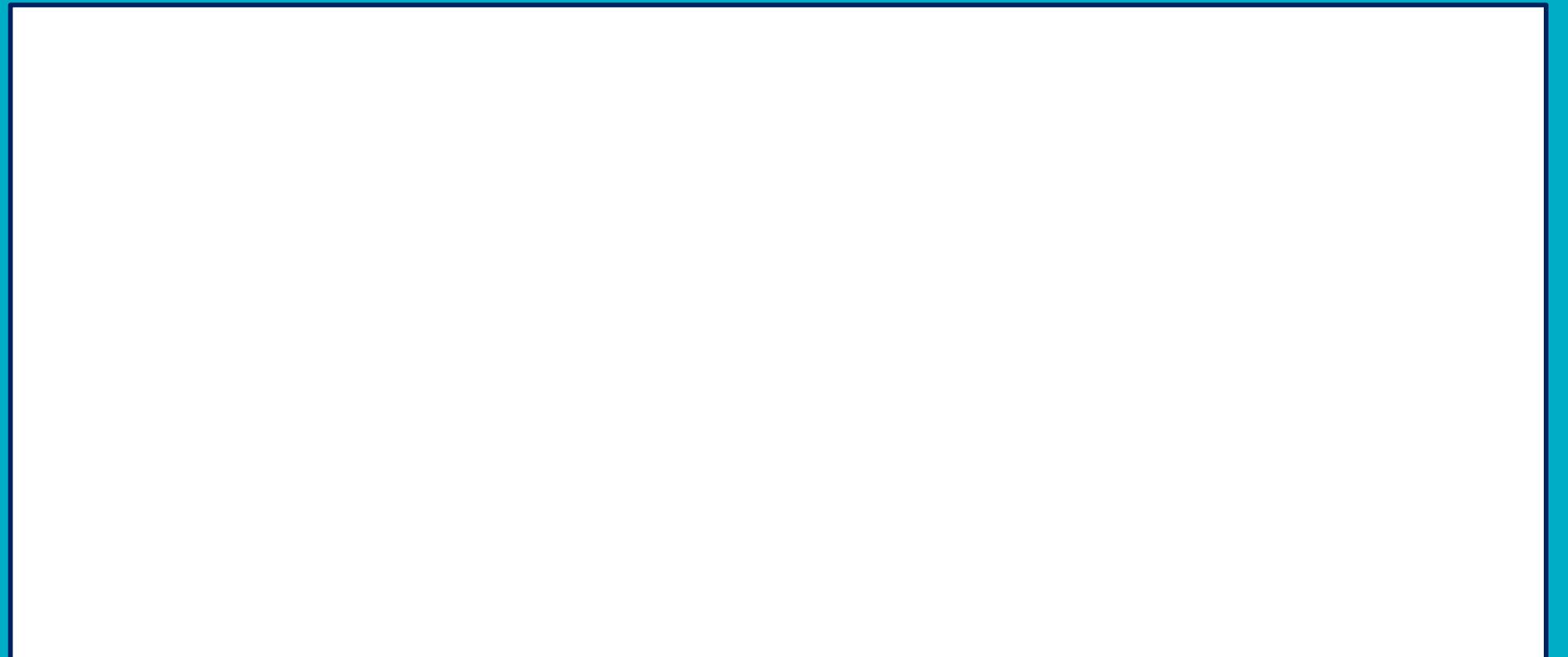
Descripción y valoración:

Guardar Cerrar



# FAQ

## Frequently Asked Questions





# GRACIAS