



WEBINAR

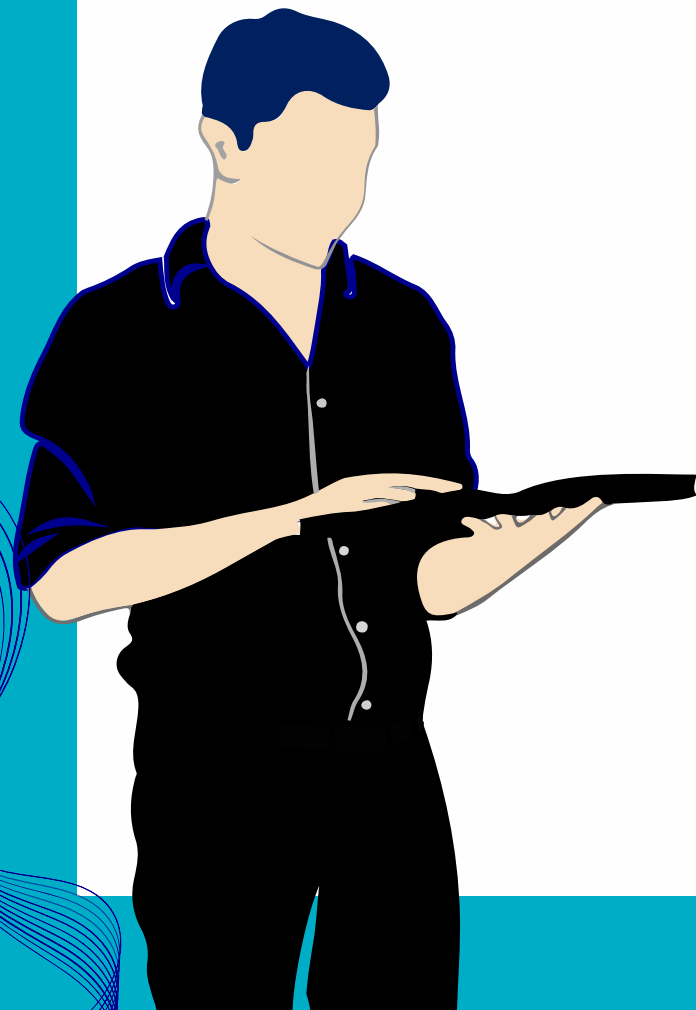
REVISIÓN ESPERAS SAT

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**





2 INFORMACIÓN DE MATERIALES

JUNIO 2024
Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

PROTOCOLO INFORMACIÓN DE MATERIALES



Información de Materiales

Close

¿Material localizable?

Fecha de recepción

Si

No

Descripción y valoración:

Material similar

Guardar

Cerrar

Información de Materiales

Close

¿Material localizable?

Si

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Fecha de recepción

Si

No

Descripción y valoración:

Guardar

Cerrar

Información de Materiales

Close

¿Material localizable?

Si

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Si

Persona a la que se ha informado

Fecha de recepción

Asegurado

Perjudicado

Descripción y valoración:

Guardar

Cerrar

PROTOCOLO 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 INFORMACIÓN DE MATERIALES

1. Evitar la espera innecesaria:

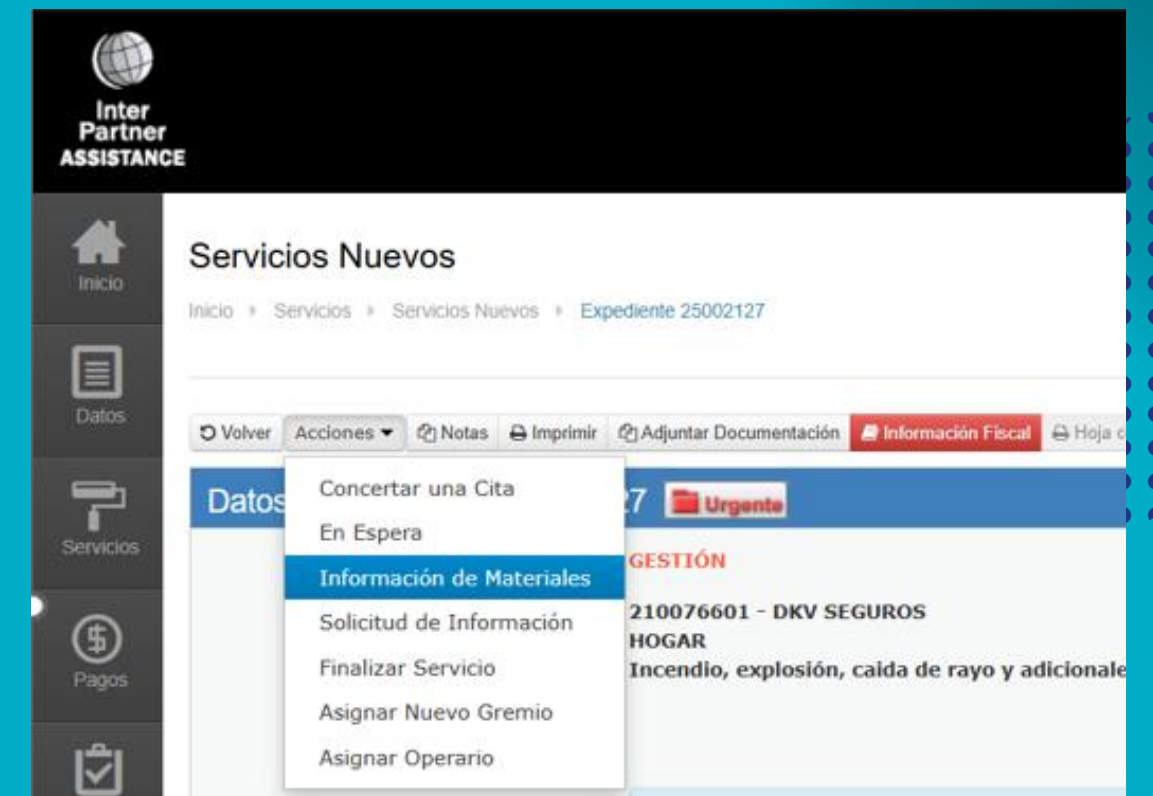
Si el material está disponible o ya localizado, coordina directamente una cita futura con el asegurado y evita crear esta espera.

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

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:


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?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Fecha de recepción

Descripción y valoración:

FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS