

WEBINAR

REVISIÓN ESPERAS/

INFO 1^a CITA

ENERO 2025

Back Proveedores

PRESENTADO POR

Alberto Yuste

AGENDA

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





1 ESPERAS

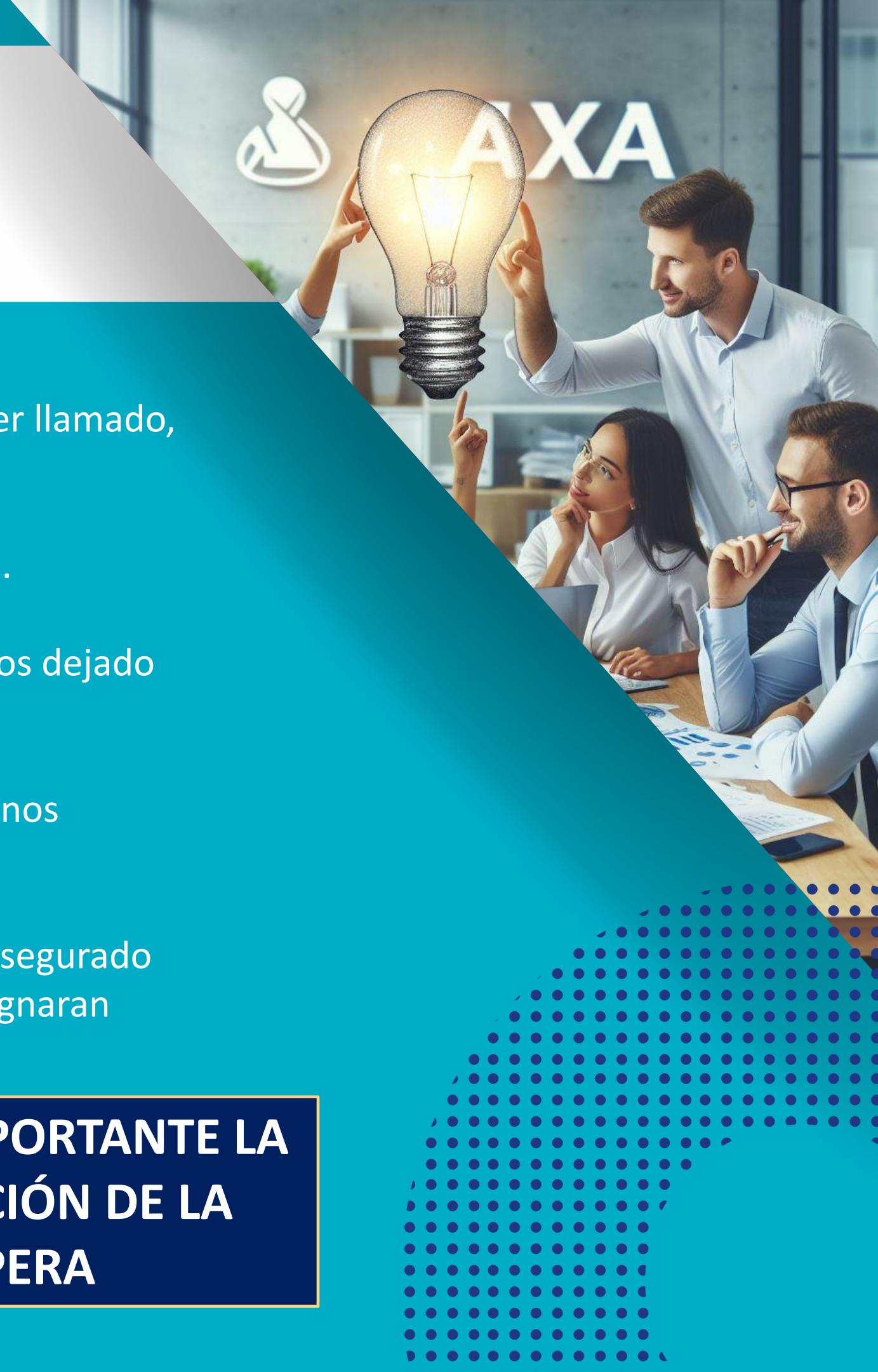
JUNIO 2024
Back Proveedores

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

**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:



Información de Materiales

¿Material localizable?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Fecha de recepción

Descripción y valoración:

Información de Materiales

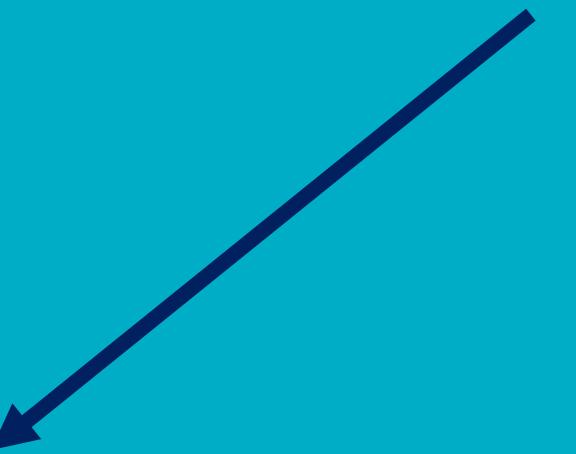
¿Material localizable?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Persona a la que se ha informado

Fecha de recepción

Descripción y valoración:



PROTOCOLO DE INFORMACIÓN DE MATERIALES

Información de Materiales

Close

¿Material localizable?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Persona a la que se ha informado

Fecha de recepción 12:00 - 14:00

Descripción y valoración:

03/03/2025 12:00 - 14:00

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						



Información de Materiales

Close

¿Material localizable?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Persona a la que se ha informado

Fecha de recepción 14:00 - 15:30

Descripción y valoración:

2 Puertas de paso de madera lacadas en blanco



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: _____".
- Mientras no tengas esta información, no actives la espera ni programes una cita. En estos casos, el parte se gestionará como pendiente de información y se reclamará diariamente de manera inevitable.

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

Sigue el mismo procedimiento que en el punto 2: activa la espera solo cuando tengas confirmación de la fecha estimada de llegada.



PROTOCOLO INFORMACIÓN DE MATERIALES

En caso de presupuestos:

Si necesitas preparar un presupuesto y el material aún está en proceso de localización, aplica las pautas del punto 2. Recuerda que, según normativa, el presupuesto debe subirse al sistema en un plazo máximo de 4 días laborables.

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 y los datos del material (marca/modelo/etc..).
- **Si el asegurado NO está de acuerdo con material similar:** Ponemos la Espera de material con: **Material ILOCALIZABLE** y nos mantenemos a la espera de tramitación IPAS pasando en el seguimiento la valoración para indemnizar

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





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

**No olvides enviar
valoración para
indemnizar en la
misma pestaña**

Información de Materiales

Close

¿Material localizable?

Fecha de recepción

Descripción y valoración:

Imposible de localizar el material. Pasamos valoración para indemnizar:
301.4 Temple liso o pintura aportada por asegurado 12m2
409.2 Suministro y colocación de pletina para puerta de paso (cualquier tipo de material) 3 m2



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

No olvides enviar valoración para indemnizar en la misma pestaña

Información de Materiales

Close

¿Material localizable?

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

Fecha de recepción

Descripción y valoración:

Asegurado no conforme con los plazos indicados. Pasamos valoración para indemnizar:
301.4 Temple liso o pintura aportada por asegurado 12m2
409.2 Suministro y colocación de pletina para puerta de paso (cualquier tipo de material) 3 m2





INFORMACIÓN DE PRIMERA

A large, stylized graphic element is positioned in the center of the slide. It features a light blue outline of the number '4' on top, which overlaps a teal-colored plus sign. Below the plus sign, the word 'CITA' is written in a dark blue, bold, sans-serif font.

CITA

JUNIO 2024
Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

DATOS DE LA PRIMERA VISITA

En la información de la visita debemos indicar 3 elementos de forma detallada. Recuerda que a través de lo escrito en la información de la visita el trámite debe conocer **TODO** lo que ha ocurrido en el siniestro. Para ello necesitamos indicar:

Origen: ¿Qué es lo que ha provocado el siniestro? el origen es la clave para decidir la cobertura del siniestro

Daños: ¿Qué elementos han sido dañados a causa de este origen? Es necesario precisar todos los daños para que sepamos qué gremios deben actuar y en qué orden

Trabajos realizados: ¿Qué labores se han realizado en la vivienda del asegurado? Con esta información podremos saber evitar confusiones tanto a la hora de informar a los asegurados como a la hora de facturar



ERRORES DE CASOS REALES



Confirmación de origen y daños

Mal mantenimiento en terraza en general causa daños , tienen que reparar origen .

¿Dónde causa daños? Esto lleva a no poder ver desde tramitación si eran propios o a terceros y si son propios tal vez podría haberse cerrado con rechazo al instante

Confirmación de origen y daños

SE LOCALIZA AVERIA DEL PISO DE ARRIBA 2-2 PRIVATIVA EN TUBERIA DE SUMINISTRO. AVISAN A SEGURO PRIVATIVO.

Asegurado acaba solicitando que nosotros le atendamos los daños. Al no estar indicados hay que solicitarlo al reparador

Confirmación de origen y daños

Lavadora

Hay muchos casos en los que se indica solo uno o pocas palabras

ERRORES DE CASOS REALES

Confirmación de origen y daños

Bricolaje realizado. Finalizamos.

En los mantenimientos o bricos es importante indicar todos los trabajos efectuados ya que cada parte de este tipo puede ser muy diferente y necesitamos la información para saber qué ha ocurrido si asegurado llama o reclama.

Información que NO requiere respuesta del agente

Pendiente de confirmar cobertura nosotros nos retiramos dado que no hacemos trabajos de altura.

Confirmación de origen y daños

Trabajos de altura nos retiramos.

Al menos debemos informar de lo que ha sido dañado y si hay falta de mantenimiento

Información visita

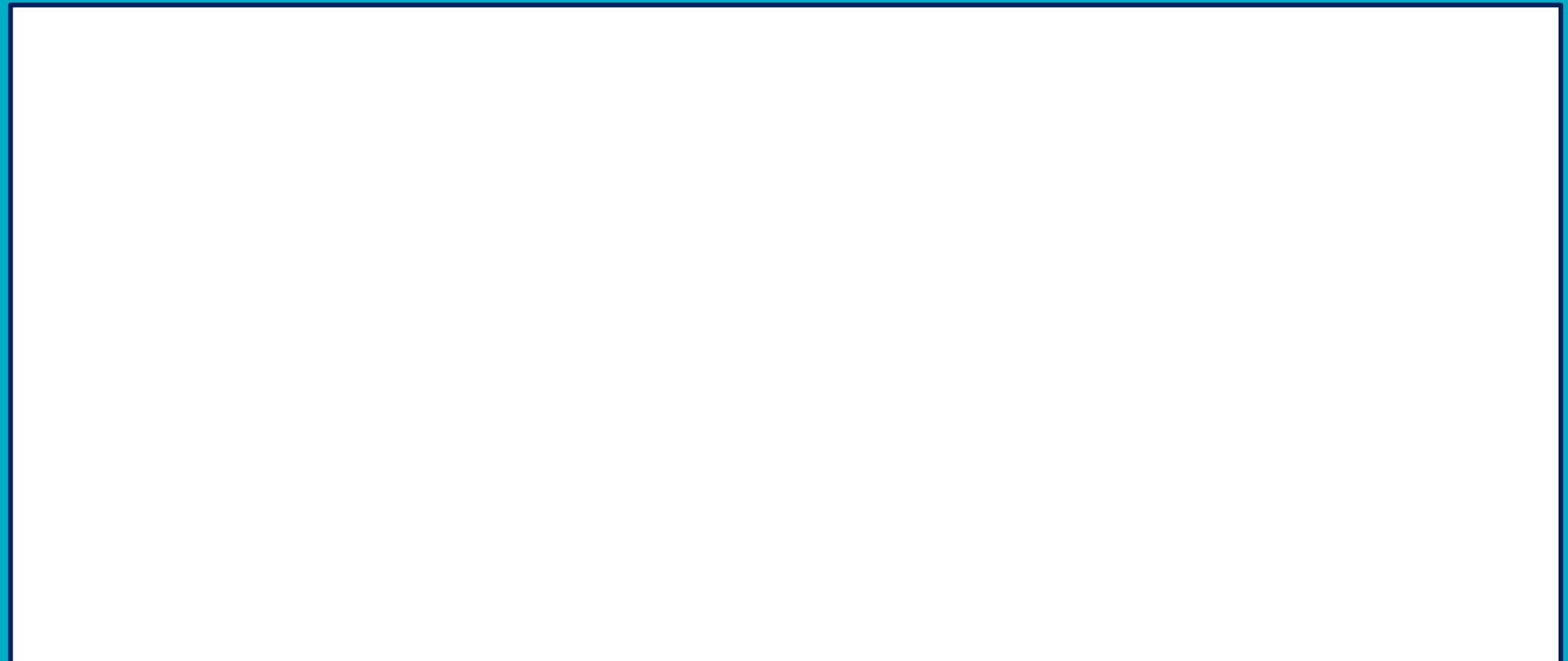
Resultado de la visita : (VISITADO Y NO REPARADO, REQUIERE NUEVA VISITA) Estamos en un chalet que hay una y que está rota en la pared y techo del salón no ha puesto fotos al expediente Daños ha puesto fotos al expediente que hay un agujero que han hecho en el techo y paredes del salón No

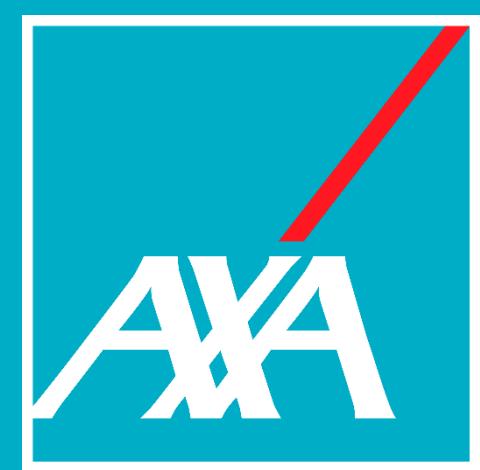
Nos ayuda a situarnos en el lugar del siniestro. Si hay dos pisos sabemos que no es una comunidad



FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS