



# WEBINAR

## REVISIÓN ESPERAS/

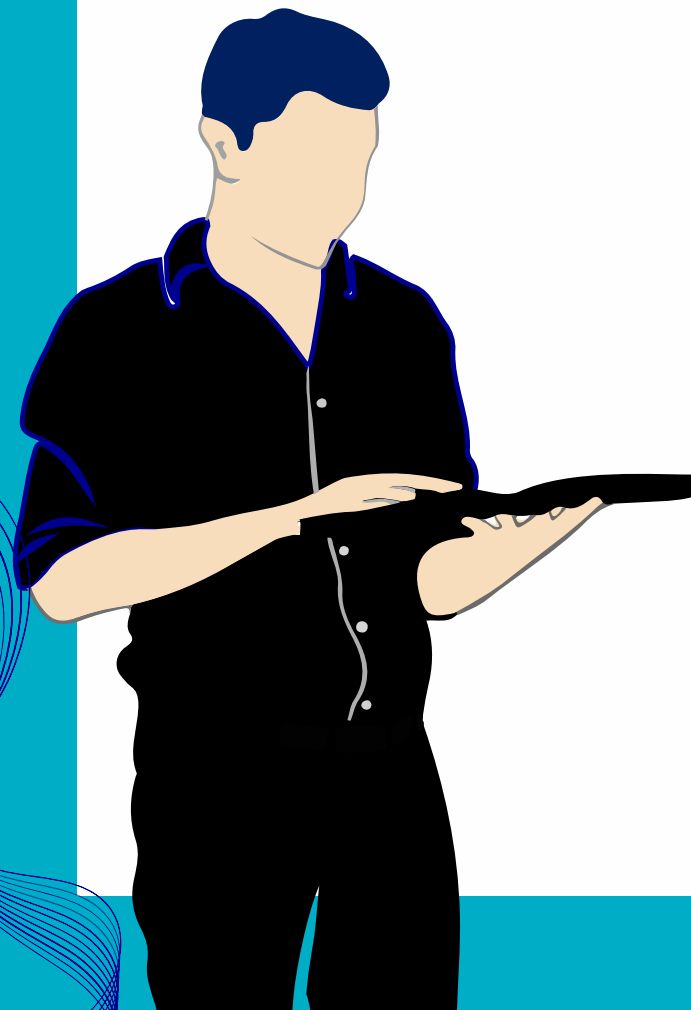
## INFO 1ª CITA

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 2 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

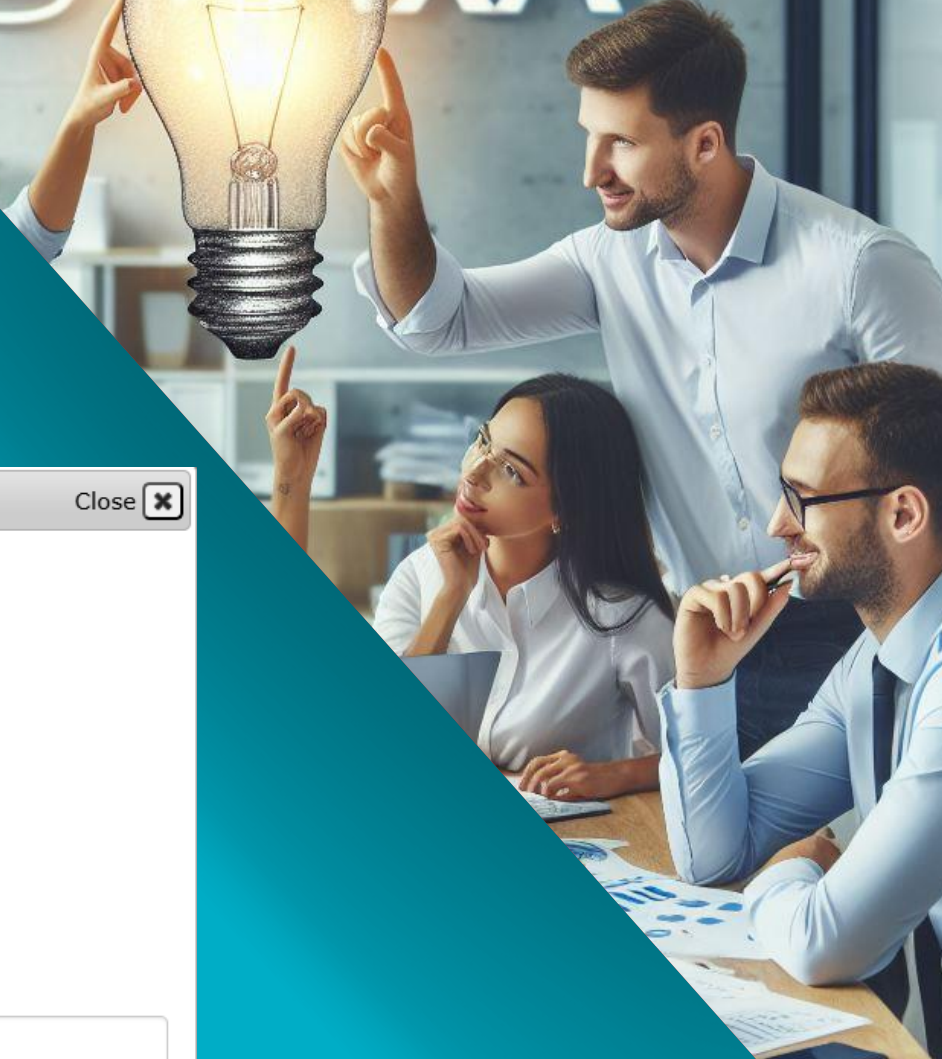
Descripción y valoración:

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:

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:

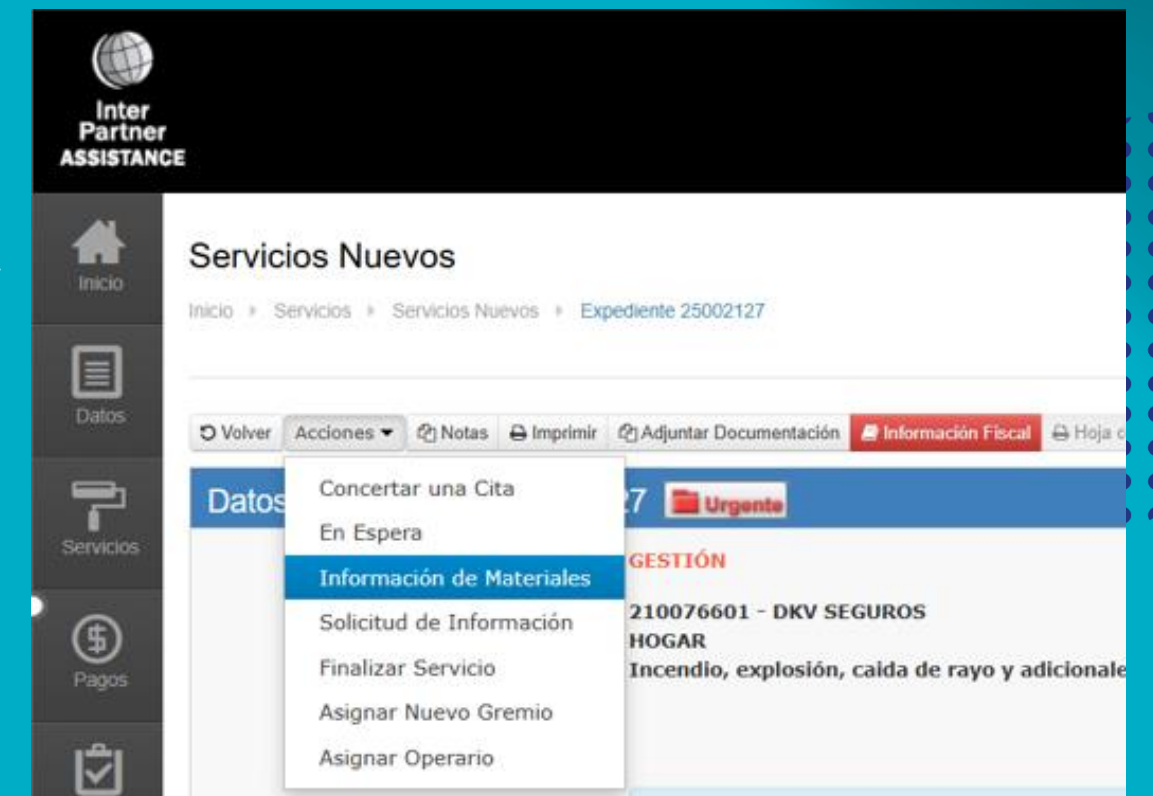
Si el material está disponible o ya localizado, coordina directamente una cita futura con el asegurado y evita crear esta espera.

## 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: \_\_\_\_"*.
- 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?

Si

¿Cliente informado y conforme con el plazo?

No

Fecha de recepción

25/04/2025

12:00 - 14:00

**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

Guardar

Cerrar



# INFORMACIÓN DE PRIMERA 4 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 tramitador 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 AVERÍA DEL PISO DE ARRIBA 2-2 PRIVATIVA EN TUBERÍA 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