

## TUTORIAL DE USO DE URGENCIAS

### ANTE UN EVENTO:

- El titular se contactará con PROVIDENCIA dentro de las 24 horas de ocurrido el fallecimiento.
- Canales de Comunicación Teléfono o WhatsApp 0975 187 000 o 0985 905994 / Correos [info@sepelios.com.py](mailto:info@sepelios.com.py) o [ariel@sepelios.com.py](mailto:ariel@sepelios.com.py) / Web [www.sepelios.com.py](http://www.sepelios.com.py)
- El titular puede pedir asesoramiento o directamente elegir el prestador que desee
- El titular puede elegir destinar los fondos de su plan a sepelio, cementerio o cremación
- El colaborador de Providencia consensuara con el cliente el servicio, categoría, cementerio, requisitos, formalidades, etc.
- Una vez consensuado el prestador y el destino de los fondos, el colaborador de Providencia procederá a coordinar todo con la empresa elegida.
- Si la opción elegida supera el costo del Plan Contratado el colaborador informara al titular la situación a los efectos de verificar si continúa con la elección original y abona el saldo faltante, u opta por otro prestador o servicio.
- A partir de que todo este consensuado y las formalidades completas, el colaborador procederá a organizar todo el evento con el prestador.
- El colaborador de Providencia hará un constante seguimiento de los avances de los preparativos y de la prestación del servicio. Verificando el cumplimiento hasta la finalización.
- El colaborador de Providencia culminara las gestiones documentales y pagos con el prestador
- El colaborador de Providencia podrá acompañar a la familia en la comunicación del suceso a amigos y familiares. Si estos así lo requieren. Enviando un mensaje a todas las personas que la familia indique. O un flyer.
- El colaborador de providencia ofrecerá el servicio de homenaje online de nuestra página web
- Providencia enviara un Colaborador para verificar en forma presencial los servicios contratados. Verificara con la familia si están conformes, caso contrario oficiara de interlocutor válido para solucionar o mejorar lo que se requiera. Contactara a los asistentes asentando en la Tablet los comentarios de cada uno con sus correspondientes contactos telefónicos.
- El colaborador de Providencia comunicara las misas (si así la familia lo solicita) a los familiares, amigos y compañeros las veces que sea necesario.
- A los 30 días un colaborador de Providencia contactara a la familia para hacer una encuesta de satisfacción a los efectos de verificar la calidad de los servicios prestados. De paso realizara una actualización de datos del Plan Familiar
- El titular podrá optar por la prestación económica excepcional si así lo decide. El colaborador lo asesorara para cumplir los requerimientos y liberar los fondos lo antes posible.
- Aunque Providencia únicamente cumpla con el pago de la prestación económica excepcional de igual manera se pondrá a disposición para realizar comunicaciones y verificaciones (Comunicados a familiares, verificación de los servicios, recordatorio de misas, llamados de satisfacción, etc.). Siempre que la familia lo autorice.

### BENEFICIOS ADICIONALES:

**Apoyo Profesional:** Providencia pone al servicio de la familia un grupo de profesionales para brindar apoyo, acompañamiento y asesoramiento. Esto es optativo y está a disposición no solo ante un deceso sino ante cualquier requerimiento. Con Aranceles preferenciales

**Asesoramiento Legal:** Providencia pone a disposición de la familia un grupo de profesionales para que brinden asesoramiento para todos aquellos asuntos que pueden surgir ante la pérdida de un ser querido. Como así también ante cualquier otra necesidad fuera de la situación mencionada.

### ASESORAMIENTO INTEGRAL SOBRE PROVIDENCIA:

*Nuestros colaboradores siempre están a disposición para brindar asesoramiento sobre el sistema de servicio social que presta providencia. No deje de llamarnos o contactarnos para despejar todas las dudas que pueda tener.*

**¡¡¡ESTAMOS A DISPOSICION LAS 24 HORAS!!!**

**TEL: 0975 187 000**