



Home

Services

Contact



CONSEJOS DE TRAMITACIÓN APP Y WEB

Presentado por
DPTO. FORMACIÓN

Fecha
10/06/2026



About

Services

Contact



ÍNDICE

- 1 ORDEN RECOMENDADO DE GESTIÓN
- 2 PROCEDIMIENTO POST-CITA
- 3 HOME MANAGER
- 4 OTROS ELEMENTOS
- 5 PÍLDORA FORMATIVA



1

ORDEN RECOMENDADO
DE GESTIÓN



Orden Recomendado de Gestión



SERVICIOS NUEVOS

Para que se habilite el botón de acciones debemos acceder por servicios nuevos

2ª CITAS

Retomar las primera citas ilocalizables de días anteriores, coordinar citas 2º gremios

INFORMACIÓN 1º VISITA

Trasladar la información de las visitas realizadas en caso de que no se haya informado desde las app de los operarios

COMUNICACIONES

Gestionar las comunicación es recibidas a la vez que actualizamos el expediente

EXPEDIENTES PUNTO ROJO

En servicios activos, actualizamos los servicios en rojo dando una cita, o creando una espera

GESTIÓN RECHAZOS

Gestionar rechazos de facturación recibidos

FACTURACIÓN

Facturar los expedientes finalizados pendientes de facturar

>>> Primero

16
servicios nuevos

>>> Segundo

Resumen de alarmas	
16	Aceptación
20	Primera cita
2	Información 1ra Visita
8	Segunda cita / Finalización
1	En espera
0	Comunicaciones incidencias pendientes
45	TOTAL

>>> Tercero

Resumen de alarmas	
16	Aceptación
20	Primera cita
2	Información 1ra Visita
8	Segunda cita / Finalización
1	En espera
0	Comunicaciones incidencias pendientes
45	TOTAL

>>> Cuarto

24
comunicaciones

>>> Quinto

Servicios Activos				
Expediente	Contrato	Gremio	Asignación	
24005188	00689	Fontanero	10/07/2024	
24006223	00689	Fontanero	26/09/2024	
24006245	01101	Electricista	27/09/2024	
24006244	01101	Fontanero	26/09/2024	
24006262	01108	Cerrajería-Apertura	30/09/2024	
24006458	00689	Albañil	22/10/2024	
24006568	00689	Cerrajería	28/10/2024	
24006604	01112	Cerrajería-Apertura	30/10/2024	
24006613	00689	Cerrajería	30/10/2024	
24006612	00689	Albañil	01/09/2025	

>>> Sexto

Auto Facturación	
28	Pendientes de Confirmar
37	Registrados
1	Rechazados
1	Anulados

>>> Séptimo

Expedientes Finalizados Pendientes de Facturar	
Expediente	Estado Albarán
24006802	Registrado
24006788	Confirmado pendiente
24006189	Pendiente confirmación
24006808	Registrado
24006802	Registrado
24006181	0

2

PROCEDIMIENTO
POST CITA

¿Qué hacer tras asistir a una cita con el asegurado?





3

HOME MANAGER

HOME MANAGER



Mi hogar Fácil: WebApp que permite a los clientes hacer seguimiento de expedientes en tiempo real y que mantiene al cliente informado de forma proactiva

Hemos creado tu caso 23001029, y asignado un reparador. Consulta toda la información en tiempo real, sube fotos y gestiona tus citas en: <https://www.mihogarfacil.es/r70bg>

Confirmamos tu cita con el Cristalero el 29 de mayo. Para más información: <https://www.mihogarfacil.es/r70bg>

Tu caso está pendiente de la recepción de material, te contactaremos cuando esté disponible: <https://www.mihogarfacil.es/r70bg>

Pantalla principal



Pantalla principal donde mostramos los gremios asignados y previstos en el caso, así como los trabajos finalizados

Fotografías



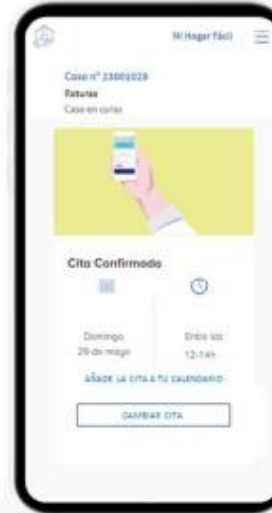
Posibilidad de adjuntar fotografías del incidente para que el reparador acuda a la visita con información adicional y anticipada del caso.

Contacto del reparador



Información actualizada sobre la cita. Acceso al teléfono del reparador asignado para contactar directamente

Información de cita



El cliente podrá ver el detalle de la visita agendada y realizar las siguientes acciones:

- Agregarla al calendario
- Enviar comentarios
- Cambiar la fecha de la cita, sin necesidad de llamar por teléfono.

Estado de las visitas



Mantenemos al cliente informado a tiempo real estado del caso de forma que si se pone en espera el cliente es informado de que estamos pendiente de material / secado y la previsión de la finalización

Historial del caso



El cliente podrá ver el historial de su caso con todas las acciones que se han realizado:

- Citas en curso
- Citas finalizadas
- Estados del caso

HOME MANAGER

Posibilidad de anular citas.

Marca la nueva cita si coincide con las opciones indicadas por el asegurado

Detalle

Acción: **Anulación cita (cliente) y propuesta nuevos horarios**

Descripción: **Cita anulada por el cliente. Las propuestas de nuevos horarios del cliente son las siguientes: Día 8/6: de 14:00 a 18:00 Día 9/6: de 14:00 a 18:00 Por favor, si tiene disponibilidad en cualquiera de estos horarios puede programar una nueva cita sin necesidad de llamar al cliente. En caso contrario, por favor contacte con el cliente para acordar la nueva cita.**

Fecha inicio: **05/06/2026**

Fecha fin: **null**

Cerrar

¿Qué compañías tienen HM?

Todas menos LDA e IB

4

OTROS ELEMENTOS



INCIDENCIA MM HOGAR

[Volver](#) [Enviar presupuesto](#) [Confirmar albarán](#) [Eliminar albarán](#) [Imprimir](#) [Copiar](#) [Información Fis](#)

No es posible confirmar el albarán, asigne gremio/s de Parquetista, Albañil, Carpintero.

Datos del Asegurado

Contrato: **00066 - MM HOGAR**

Póliza:	0004090001833878
Continente:	67.947,00 €
Asegurado:	S.I. Delfinver
Dirección:	ATALAYA 0016, P:BJ A
C.P.:	33790

Datos del Siniestro

¿Por qué ocurre? Ocurre cuando se produce una desconexión entre la web de IPAS y la web de Mutua (cliente)

¿Cuándo ocurre? Cuando el gremio que hemos creado no viaja a Mutua Madrileña (Ocurre más a menudo en reaperturas)

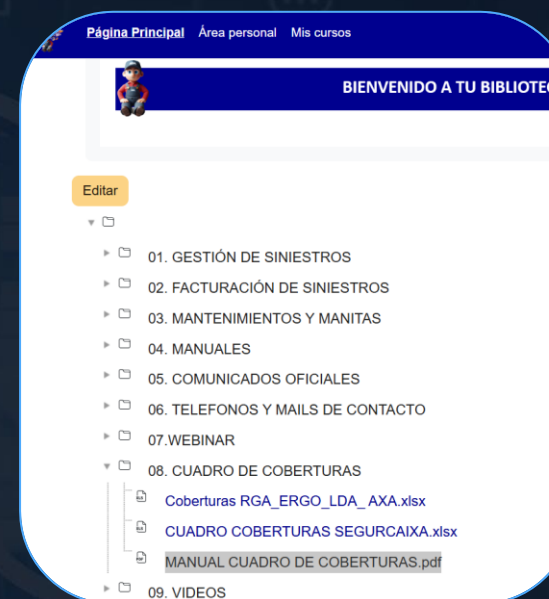
¿Cómo solucionarlo? Crear a través del asistente virtual el gremio que indica el error para facturar y esperar 24 horas para confirmar albarán

¿En caso de no funcionar? Trasladar incidencia al back de proveedores 914688712



MANUAL CUADRO DE COBERTURAS

- Estamos encontrando proveedores que usan los cuadros de coberturas pero que no usan el manual.
- Si usamos los cuadros sin usar el manual corremos riesgo de no identificar bien la póliza del asegurado y no verificar la cobertura correcta.



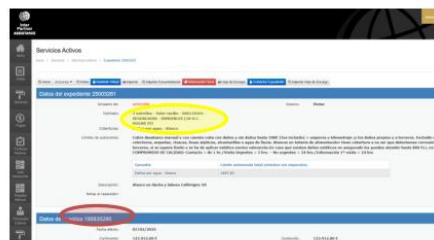
¿CÓMO USAR LOS CUADROS DE COBERTURAS?

Lo primero que necesitamos es saber diferenciar el tipo de contrato y tipo de póliza para buscar las coberturas en función de ello

¿Cómo podemos ver el

CONTRATO y PÓLIZA de un

expediente?



ANOTACIÓN: Para usar la Biblioteca no es necesario descargarla

5

PÍLDORA FORMATIVA: FRANQUICIAS



¿CUÁNDO COBRO UNA FRANQUICIA?

Características:

Pasos:

1. Se realiza apertura de cala
2. consultamos cobertura
3. verificamos avería y daños
4. cobramos franquicia.

- Cobraremos la franquicia íntegra en primera instancia. Posteriormente verificaremos si debemos ajustarla.
- Solo se cobra en comunidades
- Si no tiene cobertura no se cobra franquicia ya que se considera solo localización
- En el caso de que no quieran abonar franquicia nos retiramos del siniestro y no reparamos, si se puede hacer algo puntual se hace se deja servicio, y nos vamos.
- Los administradores tienen que abonarla, aunque en ese momento no haya factura, solo se emite al finalizar los trabajos, es operativa de seguro.



¿CÓMO FACTURAR UNA FRANQUICIA?

1. Al añadir línea en nuestra pestaña de facturación, clicaremos en el apartado de franquicia
2. seleccionamos el gremio que haya visitado al cobrarla
3. indicaremos "1" en asegurado, y meteremos el importe cobrado en la franquicia con el símbolo menos "-" para añadirla en negativo.
4. Presionaremos el botón aceptar.

Close

Tarifa	Mano de Obra	Material	Asistencia	Desplazamiento	Franquicia	Diversos
Gremio	Fontanero					
Descripción	Franquicia					
Sujeto	Seleccione una opción...					
Asegurado	1	Estéticos		Perjudicado		
Cantidad	1,00	Precio	-150			

Aceptar Cerrar



[About](#)

[Services](#)

[Contact](#)



FAQ





About

Services

Contact



GRACIAS

