


Guía Rápida de Cumplimiento IB- IPAS

Convenio de Colaboración para Expedientes IBERDROLA de Servicios Técnicos y AA. MARZO 2026.

Recientemente, se ha actualizado sus normas de servicio. Es fundamental que implementéis estos cambios de forma **inmediata** para garantizar la calidad del servicio y evitar penalizaciones.

A continuación, se detallan los puntos clave del procedimiento, terminando cada sección con la **regla esencial** , que debéis aplicar.

Principales aspectos:

1. Concertación de cita (Primer contacto).
2. Tiempos de Visita (Capital / No Capital y tiempo máximo días cita)
3. Aportación de Información en Web/App.
4. Segundas y Sucesivas Citas.
5. Tiempos de cierre de partes.
6. No Coberturas, Presupuestos y Aceptación del Cliente.
7. Reparaciones incorrectas o incidencias.
8. Satisfacción del cliente / NPS.

1. Concertación de cita (Primer Contacto)

El cliente debe ser contactado para concertar la cita **antes de las 3 horas** siguientes a la asignación del parte.

- **Exclusiones horarias:** No aplican estas 3 horas si la asignación ocurre entre las 19:00 y las 09:00h, ni durante fines de semana o festivos nacionales.
- **Cliente ilocalizable:** Dejad evidencia de al menos 3 intentos de localización diarios en la web. Tras el primer intento fallido, debéis poner la espera como "**Illocalizable**" (vence en 24h y solo se anula con una cita o una anulación).
- **Incapacidad de Citar:** Si el cliente no se localiza (no responde en >3 días), o no puede dar cita (motivo que debéis verificar con él) en los **5 días naturales** desde la asignación, debéis anular el parte con el motivo indicado: *Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad.*
 - En estos casos, si el cliente os llama posteriormente, indicadle que llame a Iberdrola para dar de nuevo el parte cuando tenga disponibilidad inmediata.
 - Una vez anulado el parte, no se podrá atender por ese expediente. Si el cliente contacta con vosotros después, indicarle que debe generar un parte nuevo desde la Compañía para poder atenderle, (diferente referencia).

- **Auditoría:** **NO se pueden generar citas ficticias.** Esto es auditado por nuestro equipo.
 - **Anulaciones:** Las anulaciones de citas que no sean a petición del cliente afectarán negativamente a vuestro volumen de asignación.
- ✅ **RECUERDA:** Contacta al cliente en **< 3h** (en horario laborable) o gestiona la espera/anulación si **no responde en 3 días naturales** o **no os da cita en 5 días naturales.**

2. Tiempos de Visita (Capital / No Capital).

Los tiempos máximos de visita dependen de la ubicación:

- **Capital de Provincia:** **< 24 horas** desde la asignación. (Se definen por CP que contenga un cero en su tercer dígito: Ej.: 08**0**15).
- **No Capital de Provincia:** **< 48 horas** desde la asignación. (Resto de códigos postales ej: 08**1**21).
- **Si el cliente no puede atender en plazo:** Si el cliente puede atendernos después de las 24/48h, pero dentro de los **5 días siguientes** a la asignación, debéis reflejar en la web que la cita es "**por deseo de asegurado**":

Si el cliente no puede dar cita en 5 días desde la asignación, seguid el procedimiento de anulación descrito en el **Punto 1.**

- ✅ **RECUERDA:** Cumplir los plazos de **< 24h (Capital)** o **< 48h (No Capital)**, o anular el parte si no hay cita en **>5 días**. (1 día se considera de 09:00 a 19:00h o sea 10:00 horas, exceptuando fines de semana y festivos nacionales).

3. Aportación de Información en Web/App (Tiempos Reales)

Es tan importante reparar correctamente como aportar la información en tiempo real desde el móvil. Esta información debe viajar en las **4 horas posteriores al inicio de la franja horaria de la visita**, desde la App o desde los sistemas de gestión a nuestra web.

Debéis informar obligatoriamente de estos 5 hitos:

1. He llegado.
2. Fotos inicio de trabajos.
3. Fotos fin de trabajos.
4. Confirmación Origen y Daños.
5. Parte de Trabajo firmado/generado.

✓ **RECUERDA:** Toda información subida a la web **pasadas 24 horas** desde la visita (sin contar 19:00-09:00 ni fines de semana/festivos nacionales) se considera **penalizable** por Iberdrola.

Además, en la visita, debéis ser técnicamente exhaustivos y mostrar al cliente el origen del desperfecto, pues esto impacta directamente en la valoración del cliente y en nuestro prestigio.

4. Segundas y Sucesivas Citas

Si se requiere una segunda visita (ej. pendiente de material):

- **Si el material llegará previsiblemente en > 12 días naturales desde visita:** Proceder a la **indemnización**. Se aporta presupuesto a nuevo y se cierra el parte como indemnizable (Cobertura sí, trabajos no terminados/Cliente quiere indemnización).
- **Si tenemos el material localizable, pero el cliente no da cita antes de 12 días naturales desde visita:** Aplicar la misma regla anterior: **Indemnización**, presupuesto a nuevo y cierre indemnizable.

5. Tiempos de Cierre de Partes

En ningún caso los partes de Iberdrola pueden tardar más de **18 días naturales** en cerrarse desde la fecha de apertura. Las casuísticas anteriores deben garantizar este plazo. Cualquier excepción requiere autorización previa de Tramitación o Gestor de Red de IPAS.

✓ **RECUERDA:** Plazo máximo absoluto para el cierre del parte: **18 días**.

6. No Coberturas, Presupuestos y Aceptación del Cliente

Si el daño no está cubierto, el objetivo es ofrecer un presupuesto competitivo para el cliente, **cerrando el parte al enviar el presupuesto** y teniendo en cuenta:

- Ofrecer gamas de productos similares al existente.
- Realizar la retirada del equipo dañado.
- Hacer la puesta en marcha del equipo nuevo.
- Ofrecer garantía de instalación a través de los instaladores de Iberdrola.
- **Plazo de Presupuesto:** El presupuesto debe enviarse en las **24 horas laborables** posteriores a la visita.
- **Si el cliente acepta:** Se os abrirá un nuevo parte de contado.
- **Si el material es a cargo del cliente (ej. Asistente Smart o equipos >10a antiguos) y no se localiza el material:** Se aplica el mismo procedimiento que para un parte normal: se aporta presupuesto de sustitución y se cierra con el cierre específico de "Material a cargo del cliente no disponible".

✅ **RECUERDA:** Los presupuestos deben enviarse en **< 24h laborables**. Si el cliente acepta, se abre un nuevo parte de contado.

7. Reparaciones incorrectas o incidencias por mala calidad de la reparación.

Las reparaciones incorrectas se consideran un servicio incompleto y son motivo de penalización en la asignación de futuros partes.

- **Visita de Incidencia:** Tras la apertura de una incidencia por mala reparación, la visita debe realizarse en un máximo de **24/48 horas**.
- **Diagnóstico:** En esta visita, se debe determinar de forma concisa si fue una mala reparación o si se trata de un nuevo fallo. **Este detalle debe quedar reflejado en el Parte de Trabajo** para justificarnos si hay averías nuevas.
- **Objetivo de Calidad:** Se considera asumible un **0,5% de incidencias** (por vicios ocultos o defectos no detectables).
- **Si el cliente no está localizado:** El procedimiento es similar al de un parte normal (espera por ilocalizable o hasta que el cliente dé cita), pero **estos casos NO se pueden cerrar sin visita previa**.

✅ **RECUERDA:** Visita la incidencia en **< 24/48h**, determina la causa de forma exhaustiva y asegúrate de que el equipo queda reparado sin incidencias.

