

MANUAL WEB REPARADORES 4.0

FEBRERO 2022



RESUMEN DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ACCESO A LA PÁGINA WEB	3
3.	WEB DE PROVEEDORES.....	4
3.1	INICIO	4
3.2	SERVICIOS.....	7
A.	SERVICIOS NUEVOS.....	7
B.	SERVICIOS ACTIVOS	9
C.	SERVICIOS CON ALARMA	16
D.	BÚSQUEDA.....	18
3.3	PAGOS.....	19
3.4	FACTURAS RETORNO.....	19
3.5	AUTOFACTURACIÓN.....	20
A.	NUEVO ALBARÁN	19
B.	CONSULTA POR FECHA	21
C.	IMPRESIÓN DE FACTURAS	23
D.	EXPEDIENTES FINALIZADOS PENDIENTES DE FACTURAR	24
3.6	MANTENIMIENTO DE OPERARIOS	26
3.7	MENÚ DE SINIESTRALIDAD.....	27
3.8	INCIDENCIAS WEB	30

1. INTRODUCCIÓN

La Web de Proveedores es el medio principal de comunicación entre la red de Proveedores e INTERPARTNER para la gestión de los expedientes.

Esta aplicación permite, de una manera rápida y funcional, gestionar eficazmente todos aquellos servicios que disponga el reparador y al mismo tiempo obtener información sobre ellos.

Los expedientes deberán estar informados de tal manera que reflejen la situación real en cada momento, conforme a lo dispuesto en el presente manual.

2. ACCESO A LA PÁGINA WEB

La dirección para acceder a la página Web es: <https://red.ipartner.es>

Una vez introducida la dirección de Internet, nos aparecerá la siguiente página de entrada:



Bienvenido! - Iniciar sesión

nombre de usuario

contraseña

acceder

Para acceder a la página, debemos seguir los siguientes pasos:

1. Introducir el usuario y contraseña que os habremos facilitado previamente.
2. Clickar en el botón **“acceder”**.

3. WEB DE PROVEEDORES

3.1 INICIO:



Una vez accedemos a la Web de Reparadores, en la página de inicio encontraremos un resumen de la situación actual de los expedientes donde aparecerá la siguiente información:

- RESUMEN DE ALARMAS (GESTIÓN DE EXPEDIENTES)

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

- RESUMEN DE ALARMAS APP (GESTIÓN DE EXPEDIENTES POR PARTE DE LOS OPERARIOS)

Resumen de alarmas APP	
37	Servicios Pendientes Aceptación Operario
0	Servicios Rechazados por Operario
44	Citas del Día (Total)
0	Citas Futuras (Total)
223	Revisión Operario Informa de Origen y Daños
6	Comunicaciones de Operarios
310	TOTAL

- RESUMEN SINIESTRALIDAD (GESTIÓN DE EXPEDIENTES CON SINIESTRALIDAD)

Resumen Siniestralidad	
0	Pendiente de alegación
13	Pendiente de transferencia

- WEB DE PROVEEDORES AUTOFACTURACIÓN (FACTURACIÓN DE EXPEDIENTES)

Auto Facturación	
12	Pendientes de Confirmar
0	Registrados
0	Rechazados
0	Anulados

En la parte izquierda de la pantalla se sitúan los diferentes menús u opciones que la herramienta nos ofrece:



En la parte superior de la pantalla principal, figura un contador con los servicios nuevos, las comunicaciones, expediente sin concluir, servicios no finalizados y quejas y reclamaciones. Este contador a diferencia de versiones anteriores muestra la situación real de los expedientes en el momento de la consulta, siendo totalmente on-line, basta con refrescar el navegador para que se actualice la información:



- EXPEDIENTES SIN CONCLUIR (verde), número total de expedientes que el proveedor tiene pendiente de finalizar.
- SERVICIOS NO FINALIZADOS (rojo), número total de servicios (por gremios) que el proveedor tiene pendiente de finalizar.

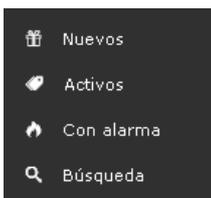
La diferencia entre expedientes sin concluir y servicios no finalizados es porque puede existir un expediente con varios servicios abiertos.

Ejemplo/ Solado de un baño. Actuarán un fontanero y un albañil (es un único expediente, pero dos servicios).

3.2 SERVICIOS:



Pinchando en este icono se desplegará un panel, donde se podrán visualizar todos los servicios enviados desde IPAS:

- Nuevos
 - Activos
 - Con alarma
 - Búsqueda
- 

- SERVICIOS NUEVOS

Son aquellos servicios nuevos pendientes de aceptar.

Para poder aceptar los servicios nuevos (**siendo el plazo de aceptación de 3 horas desde la fecha y hora de asignación**), tendremos que entrar en la bandeja llamada "NUEVOS" donde aparecerá una relación de expedientes asignados sin aceptar:

- Siniestro dentro del plazo de aceptación (<1,5 horas)

	01008	Albañil	09/06/2014
--	-------	---------	------------

- Siniestro a mitad de plazo de aceptación (>1,5 horas < 3 horas)

●	02043	Fontanero	10/06/2014
---	-------	-----------	------------

- Siniestro con plazo de aceptación excedido (>3 horas)

●	02043	Fontanero	04/06/2014
---	-------	-----------	------------

Una vez estamos dentro de la bandeja de “servicios nuevos”, visualizaremos todos los expedientes por aceptar.

The screenshot shows the 'Servicios nuevos' (New Services) section of the Inter Partner ASSISTANCE system. At the top, there are four colored boxes representing statistics: 94 (servicios nuevos), 35 (comunicaciones), 219 (exp. sin concluir), and 235 (serv. no finalizados). Below the dashboard is a search bar and a table of service records.

Expediente	Contrato	Gremio	Asignación
XXXXXX - 1	AAAA	Fontanero	01/08/2021
XXXXXX - 2	BBBB	Partner (Manitas)	01/08/2021
● XXXXXX - 3	CCCC	Cerrajero-Apertura	01/08/2021
● XXXXXX - 4	AAAA	Cristalero	31/07/2021
● XXXXXX - 5	AAAA	Cerrajero-Apertura	20/07/2021
● XXXXXX - 6	CCCC	Fontanero	19/07/2021
● XXXXXX - 7	CCCC	Fontanero	15/07/2021

Al hacer doble clic sobre los expedientes se abrirá una nueva ventana con los datos más importantes para gestionar el servicio, tales como:

DATOS DEL EXPEDIENTE:

- Siniestro de: **GESTIÓN, EMERGENCIA** o **CONTADO**.
- Nº de expediente, fecha de apertura, contrato, gremio asignado al servicio, descripción del siniestro, etc.
- Límite de autonomía de reparación
- Descripción de siniestro

DATOS DE LA PÓLIZA:

- Nº póliza, capitales, nombre y dirección del asegurado, teléfonos de contacto, NIF del asegurado, etc.

SEGUIMIENTOS:

Es un histórico del expediente. Los seguimientos que figuran en este historial, serán aquellos referidos al gremio que tenga asignado el proveedor, indistintamente que se hayan realizado por el propio proveedor o bien por parte de IPAS.

Una vez se entre la primera vez en el expediente a través de este menú, el servicio pasará a aceptarse y aparecerá desde entonces en *SERVICIOS – ACTIVOS*.

- SERVICIOS ACTIVOS

Un servicio activo es cualquier servicio asociado a un gremio, que este pendiente de finalizar los trabajos.

IPAS asignará el primer gremio que debe intervenir en un siniestro. El resto de gremios que vayan a intervenir, será el proveedor el que tenga que asignárselos, teniendo en cuenta que solo podrá facturar aquellos que tenga asignados.

La pantalla que vamos a visualizar cuando entramos en la bandeja de Servicios Activos será:

Servicios activos

Inicio > Servicios > Activos

Exportar a Excel

	Expediente	Contrato	Gremio	Asignación	Cita	Días servicio	Días expediente
●	xxxxxx - 1	AAAAAA	Pintor	08/08/2014		3	553
●	xxxxxx - 2	BBBBBB	Pintor	16/07/2014		26	364
●	xxxxxx - 3	CCCCCC	Carpintero	08/08/2014		3	347
	xxxxxx - 4	AAAAAA	Pintor	01/08/2014	11/08/2014 09:00	10	336
●	xxxxxx - 5	DDDDDD	Pintor	18/07/2014	29/07/2014 14:00	24	307
●	xxxxxx - 6	CCCCCC	Pintor	08/07/2014	18/07/2014 09:30	34	292
	xxxxxx - 7	AAAAAA	Pintor	30/07/2014	11/08/2014 10:00	12	273

- ✓ Expediente: referencia que IPAS da al servicio (Ej./ XXXXXX-1)
- ✓ Contrato: número que tiene la compañía (Ej./ AAAAAA)
- ✓ Gremio: gremio que tiene asociado el expediente (Ej./ Pintor)
- ✓ Asignación: fecha en la cual se ha asignado a ese expediente el gremio.
- ✓ Cita: fecha en la que el proveedor ha quedado con el asegurado en visitar la vivienda para el gremio asociado al servicio. Si no figura fecha, el proveedor todavía no se ha comunicado con el asegurado.
- ✓ Días servicio: días que lleva abierto ese servicio.
- ✓ Días expediente: días que lleva el expediente abierto.

Ejemplo/ podemos ver como el primer expediente que figura en la parte superior, lleva 553 días abierto, pero el servicio abierto asignado actualmente a ese expediente (pintor) lleva 3 días abierto.

NOTA:

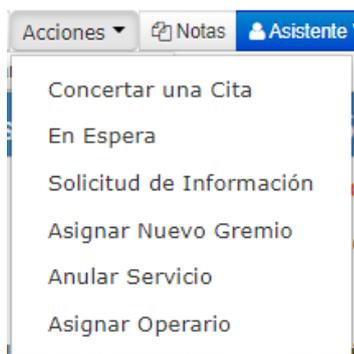
El código de colores identifica la situación en la que se encuentra el expediente:

- **Azul:** está en espera.
- **Rojo:** el servicio ha superado los tiempos de concertación de cita.
- **Amarillo:** está próximo a cumplir los plazos.
- **Sin color:** el expediente se encuentra dentro de los plazos y sin espera.

Los servicios activos se pueden ordenar por cada una de las columnas, es decir, por días de expediente, o por contrato, por expediente, etc. Para ello, tendremos que situarnos con el ratón encima de la columna que queremos ordenar y hacer un Clic sobre ella.

Para acceder a un servicio activo, tenemos que realizar la misma acción que un servicio nuevo, un doble clic encima del expediente al cual queremos acceder.

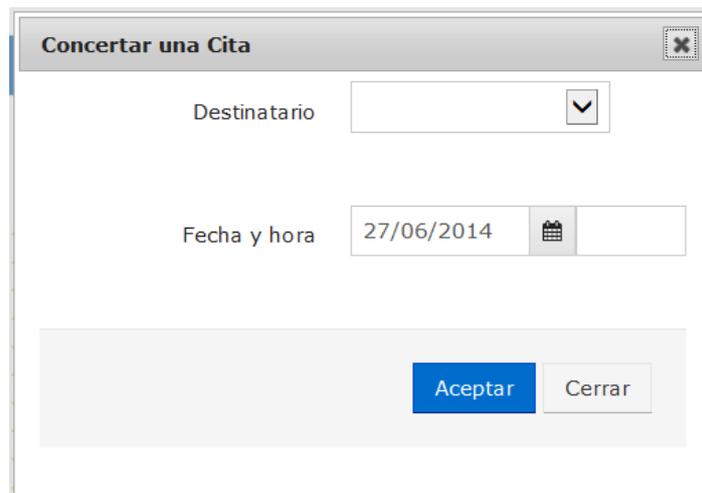
Una vez dentro del expediente, si queremos realizar una acción sobre el mismo, tendremos que pulsar encima de Acciones, siendo el menú que nos va a figurar distinto al que vimos en un servicio sin aceptar. Sería la siguiente imagen:



Es importante destacar que, dependiendo del estado del expediente, las acciones del servicio van cambiando.

1. **Concertar una Cita:** El plazo para dar una 1ª cita será, de 3 horas desde la fecha de asignación del servicio (no contará desde las 19 horas a las 8 horas del día siguiente).

Para informar de la cita con asegurado/perjudicado, tendremos que clicar encima de concertar una cita, y saldrá el siguiente menú:



The image shows a dialog box titled "Concertar una Cita". It has a close button in the top right corner. Below the title bar, there are two input fields: "Destinatario" with a dropdown arrow, and "Fecha y hora" with a calendar icon and the date "27/06/2014". At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" (blue) and "Cerrar" (grey).

Se tendrá que rellenar el día de la cita y la hora a la que se ha quedado con el cliente.

En caso de no hacerlo en los plazos antes señalados, el sistema marcará el servicio en color **rojo**, recordando que el mismo está en alarma.

A la mitad del tiempo, es decir a la hora y media, el mismo se pondrá en color **amarillo**.

Si no se cumplimenta esta casilla, la página web no permite continuar con el resto de gestiones posibles (Información 1ª visita, Finalizar un Servicio, etc).

2. **En Espera:** esta casilla se deberá de utilizar en el caso de no poder continuar con la gestión del servicio por distintos motivos, tales como imposibilidad de contactar con asegurado / perjudicado, estar pendiente de recibir un material, pendiente de secado, etc.

Al clicar en esta opción, la pantalla será la siguiente, que habrá que rellenar con el motivo de la espera:

En Espera Close

Por causa del asegurado

A petición de asegurado, asegurado desea ser llamado

A petición de asegurado, asegurado llamará

Asegurado Ilocalizable

Otros

Otros. Cliente repara la totalidad de los trabajos

Otros. Cliente repara parte de los trabajos

Otros. Pendiente de Mejora climatológica

Por causa del perito

Por causa del perito

Por causa del perjudicado

A petición de perjudicado, perjudicado desea ser llamado

A petición de perjudicado, perjudicado llamará

Perjudicado Ilocalizable

Por causa del reparador

Pendiente de material

Pendiente de Otro Gremio

Pendiente de secado

Fin de espera

Descripción

Todas estas esperas, tendrán una duración dependiendo del tipo de espera y del gremio que tenga el servicio asignado, y el servicio se pondrá en color azul recordando que el mismo tiene una espera.

Por tanto, pasado estos plazos, el servicio se pondrá en alarma (pasará de azul a color rojo) por lo que, si continúan en la misma situación, tendrán que volver a poner una espera.

3. **Solicitud de Información:** Esta opción sirve para solicitar instrucciones a IPAS o bien para facilitar información a tramitación. Al seleccionar esta opción, el desplegable inferior se activará para elegir la opción que necesite, siendo las siguientes:

- ACLARACIÓN PRESUPUESTO / VALORACIÓN PARA INDEMNIZAR: Se utilizará en los casos en los que se tenga que aclarar con tramitación algún presupuesto ya remitido. En caso de que se traten de trabajos a indemnizar, se utilizará para enviar la valoración para indemnizar.

- INFORMACIÓN QUE NO REQUIERE RESPUESTA DEL AGENTE: Actúa como una nota, no genera carga de trabajo para el tramitador, por lo que no se visualiza a no ser que expresamente se acceda al siniestro.

- INFORMACIÓN QUE REQUIERE RESPUESTA DEL AGENTE: Se cumplimentara en aquellos casos donde el proveedor necesite confirmar la dirección o dar respuesta a la información solicitada a través de comunicaciones web, discrepancias con I.P. detallando las diferencias, franquicias pendientes de pago por parte del cliente final, etc.

4. Asistente Virtual (E-VA Chatbot Hogar)

A través de este chat virtual, podréis realizar las siguientes gestiones/consultas:

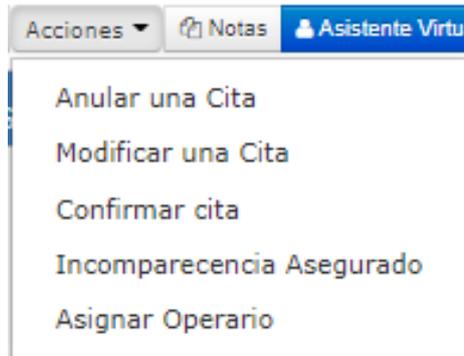
- Aclaración de coberturas
 - A través de esta opción realizarán las consultas para la aclaración de coberturas.
 - Deberá siempre incluir el origen de la avería, de una forma breve y clara.
 - Ejemplo Consulta: “Filtraciones por falta de sellado”.

- Solicitud de Perito:
 - Mediante esta opción podrá solicitar perito por los motivos que correspondan. Se deshabilitará esta opción en el caso de que ya intervenga perito en el expediente.

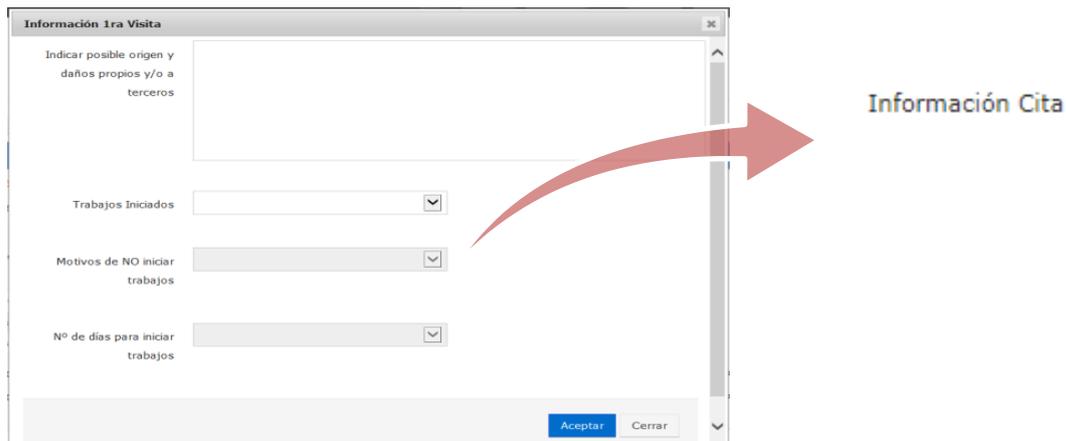
- Otras consultas:
 - Teléfonos de contacto: A través de esta opción esta opción se podrá solicitar más teléfonos de contacto en caso de que los que haya en el expediente no funcionen, sean erróneos o no se localice en ellos al asegurado.
 - Asignar gremio: Mediante esta opción podrá solicitar asignar nuevos servicios cuando las prestaciones del expediente se encuentren en estado finalizado, ya sea para facturar trabajos o para realizarlos en caso de no estar todos los trabajos finalizados.

Vamos a ver a continuación una vez que se ha comunicado la cita con asegurado, como la pantalla de **Acciones** ha sufrido modificaciones, mostrando otras opciones que no salían antes de dar esa cita.

- Cuando la cita aún no ha tenido lugar la cinta de opciones de la pestaña Acciones es la siguiente:



- Cuando la cita ya ha sido realizada, se muestran las siguientes opciones:



Las opciones nuevas que aparecen en el desplegable de **Acciones** son:

- Información 1ra visita (Previo Finalización):

Una vez realizada la 1ª visita, y en el plazo máximo de 24 horas, excluido fines de semana y festivos, el reparador deberá comunicar a IPAS, a través de la Web de reparadores opción Información 1ª visita, lo acontecido en ella referente a:

- Origen y daños propios y/o a terceros: Deberán facilitar un breve detalle de lo observado en la 1ª visita, independientemente de conocer o no el origen de la avería.
- Trabajos iniciados: Deberán informar si en la primera visita se han iniciado los trabajos (SI/NO)
- Gremios pendientes: Simplemente a modo informativo, indicar qué gremios faltan por intervenir en el expediente.

b. Anular una Cita:

Se utiliza en aquellos casos que se ha comunicado una cita, pero por distintas causas se ha anulado la misma (previamente tendrá conocimiento el asegurado/perjudicado).

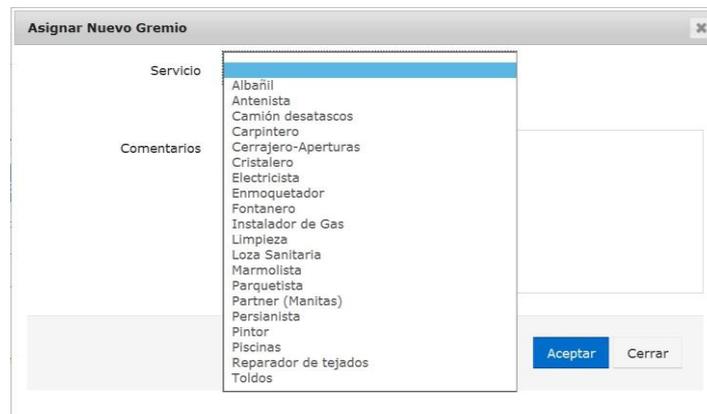
c. Concertar segunda cita:

En aquellas situaciones donde se tenga que visitar una segunda vez, pero por el mismo gremio que ha intervenido en la primera intervención.

Tal y como se ha indicado anteriormente, para poder dar por finalizado un servicio, previamente se debe informar de la primera cita.

Vamos a ver a continuación la pantalla de nuevas acciones una vez que se ha dado estas dos informaciones:

- a. Asignar nuevo gremio: Si el siniestro requiere de trabajos pertenecientes a otros gremios, está acción debe llevarse a cabo antes de finalizar el servicio. Para ello tendremos que seleccionar el nuevo gremio según se muestra en la siguiente imagen:



- b. Finalizar servicio: Se tendrá que utilizar esta casilla cuando queramos dar por finalizado la intervención de un gremio. Previamente tenemos que ver si debe actuar algún otro operario ya que antes de dar por finalizado el servicio, tendremos que asignar al gremio siguiente.



- **SERVICIOS CON ALARMA**

Podemos encontrar un resumen de los servicios con alarma en la pantalla de inicio con el siguiente detalle:

- **Aceptación:** Cuantos servicios nuevos tiene pendiente de gestionar.
- **1ª cita:** Cuantos servicios tiene pendiente de dar una primera cita y ha superado el plazo de 3 horas desde la fecha y hora de asignación.
- **2ª cita/Finalización:** Cuantos servicios tiene pendiente de dar una segunda cita o en su defecto dar el servicio como finalizado en el plazo de 24 horas desde la intervención del gremio.
- **En Espera:** En este caso, no son alarmas, señala cuantos servicios tiene el proveedor en Espera.
- **Total:** Es la suma de todos los expedientes que se encuentran en alarma.

Inicio - WEB DE PROVEEDORES

[Inicio](#) > [Página principal](#)

Resumen de alarmas	
0	Aceptación
9	Primera cita
17	Segunda cita / Finalización
156	En espera
26	TOTAL

En esta bandeja figuran todos aquellos servicios que tienen una alarma (en color rojo y amarillo). A continuación, vamos a ver los tipos de alarma y que debemos hacer para actualizar el expediente:

Ejemplo: Fecha Actual: 15/02/2022

	Expediente	Contrato	Gremio	Asignación	Cita	Días servicio	Días expediente
●	XXXXXXX-1	AAAAA	Albañil	01/02/2022	02/02/2022 18:00	15	30
●	XXXXXXX-2	BBBBB	Electricista	10/02/2022		5	5

- SERVICIO SIN 1ª CITA: El servicio estará en alarma trascurridas 3 horas desde la asignación del servicio, sin tener en cuenta el tiempo transcurrido desde las 19 horas a las 9 horas del día siguiente.

La forma de quitar esta alarma es comunicando a través de “concertar una cita” el día la hora en la que se ha quedado con el cliente o informar del motivo por el que no se ha podido concertar la cita mediante una espera.

- SERVICIO SIN SEGUNDA CITA O FINALIZACIÓN: Transcurridos 24 horas desde la cita anterior, se deberá de comunicar la siguiente información, para evitar que el servicio este en alarma:
 - 2ª cita si fuera necesario o en su defecto en Espera si debe dejarse en observación.
 - Asignar el siguiente gremio que deba intervenir (facilitando la cita correspondiente o en su defecto el motivo de no poder hacerlo a través de una Espera) y dar por finalizado el servicio anterior.

Los expedientes que se encuentran con alarmas, son los que requieren una actualización, siendo recomendable hacerlo a través de la pestaña de servicios con alarma

Dentro de esta opción, se puede comprobar de una manera rápida la situación actual de los expedientes en cuanto a información se refiere (citas, esperas, alarmas, etc).

- **BÚSQUEDA**

A través de esta bandeja podemos buscar un expediente, independientemente del estado en el que se encuentren.

Existe la posibilidad de buscar por gremios, por contrato, etc. Podemos introducir un expediente y la página localizará dicho servicio con todos los gremios que hayan intervenido por la empresa de reparación.

También podemos localizar expedientes dentro de una fecha concreta (fecha inicio-fecha fin). La pantalla es la siguiente:



The screenshot shows a search criteria form with the following fields:

- Expediente:** A text input field containing the character 'I'.
- Contrato:** An empty text input field.
- Tipo de alarma:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Gremio:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Fecha inicio:** A date input field showing '28/07/2014' with a calendar icon.
- Fecha fin:** A date input field showing '28/07/2014' with a calendar icon.
- Buscar:** A blue button with the text 'Buscar'.

3.3 PAGOS:



Ponemos a disposición del proveedor los listados de pagos que le han sido realizados por parte de IPAS.

Criterios de búsqueda

Fecha inicio: 01/06/2014

Fecha fin: 06/08/2014

Buscar

Exportar a Excel

Fecha	Proveedor	CIF	Dirección	
Fecha 1	Nombre Proveedor	CIF Proveedor	Dirección Proveedor	imprimir
Fecha 2	Nombre Proveedor	CIF Proveedor	Dirección Proveedor	imprimir
Fecha 3	Nombre Proveedor	CIF Proveedor	Dirección Proveedor	imprimir

En esta pestaña tenemos la opción de visualizar el listado de los expedientes pagados en cada transferencia. Se realizan dos pagos a la semana que, salvo festivos, suelen ser martes y jueves.

3.4 FACTURAS RETORNO:



Ponemos a disposición del proveedor una herramienta que le ayude a conocer el estado de las facturas de retorno emitidas por IPAS y que puedan disponer de ellas.

La pantalla que podemos visualizar al entrar dentro de esta bandeja es la siguiente:

Criterios de búsqueda

Factura:

Fecha inicio: 01/06/2014

Fecha fin: 06/08/2014

Buscar

Podemos buscar una factura en concreto o bien filtrando por las fechas que nos interesen. La información que vamos a poder visualizar es:

- REFERENCIA DE FACTURA
- FECHA FACTURA
- IMPORTE DE LA FACTURA
- ESTADO, estas facturas siempre estarán en situación de pagadas.

3.5 AUTOFACTURACIÓN:



a. NUEVO ALBARÁN

Una vez finalizado el último gremio del expediente, se tienen 30 días para poder facturarlos (se realizará una factura por expediente, no por cada gremio). Lo primero que debemos hacer para poder facturar un expediente, es crear su albarán. Para ello realizaremos una búsqueda en función del expediente (*recomendado*) o por fechas, una vez definida la búsqueda pulsamos en Buscar y en la parte inferior se mostrarán el expediente o expedientes deseados:

Nuevo albarán

Inicio > Auto facturación > Nuevo albarán

Criterios de búsqueda

Expediente	Fecha inicio	Fecha fin
<input type="text"/>	05/08/2014	07/08/2014
<input type="button" value="Buscar"/>		

Expediente	Fecha apertura	Asegurado
XXXXXX - 1	DD/MM/AAAA	Apellido, Nombre 1
XXXXXX - 2	DD/MM/AAAA	Apellido, Nombre 2

Para crear el albarán, debemos pulsar en la línea del expediente que nos figura en la imagen anterior mostrando la siguiente pantalla:

Inicio > Auto facturación > Nuevo albarán > Expediente 13719419

No se puede realizar la acción, no hay líneas

Datos del Asegurado

Contrato:	Código Contrato - Nombre Compañía	Fecha efecto:	DD/MM/AAA
Póliza:	AAAAAAAAA	Contenido:	XXXXXXX €
Continente:	XXXXXXX €	DNI/NIF:	XXXXXXX - L
Asegurado:	Apellidos, Nombre	Ciudad:	Ciudad
Dirección:	Dirección	Provincia:	Provincia
C.P.:	XXXXX		

Datos del Sinistro

Fecha apertura:	DD/MM/AAA	Siniestro de:	Gestión
Referencia:	Nº Expediente	Albarán Nº:	Nº Albarán
Descripción:	<input type="text"/>		
<input type="button" value="Guardar descripción siniestro"/>			

Para cumplimentar el albarán debemos seguir los siguientes pasos:

1. Rellenar la descripción del siniestro (detalle del origen y los daños).
2. Guardar Descripción del siniestro.
3. Introducir las líneas de los trabajos a través de la casilla “Añadir línea”.

Dependiendo de si el expediente es un siniestro de Gestión o un expediente de Asistencia (Emergencia), estarán habilitadas unas casillas u otras.

Para introducir las partidas a facturar se deberá seleccionar el gremio, mostrando las siguientes opciones:

Tarifa	Mano de Obra	Material	Asistencia	Desplazamiento	Franquicia	Diversos
--------	--------------	----------	------------	----------------	------------	----------

- Tarifa: se seleccionará cuando los trabajos estén recogidos en Tarifa.
- Mano de obra: se seleccionará para introducir trabajos que no estén recogidos en la Tarifa.
- Material: se seleccionará cuando existan materiales fuera de Tarifa.
- Desplazamiento: se seleccionará cuando proceda facturar desplazamiento.
- Asistencia: se seleccionará cuando el expediente sea de Asistencia (Emergencia).
- Franquicias: sirve para descontar la franquicia directamente de la factura.
- Diversos: se incluyen los epígrafes siguientes (solo compatibles con líneas de desplazamiento):
 - o Visita sin realizar trabajos y/o presupuesto.
 - o Siniestro sin cobertura.
 - o Subida a tejado y confección de presupuesto.

NOTA 1:

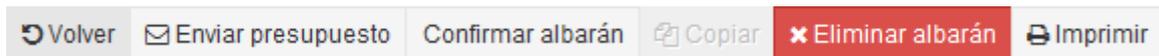
Para introducir las cantidades, debemos utilizar las casillas habilitadas a tal efecto:

- ☛ Asegurado (daños directos)
- ☛ Estética (daños estéticos)
- ☛ Perjudicado (trabajos realizados en viviendas distintas a la del asegurado) Y en todos los casos con sus cantidades reales.

NOTA 2:

En aquellos casos en los que el servicio haya sido asignado en horario urgente deberán marcar la casilla habilitada para ello “URGENTE” (excepto en materiales).

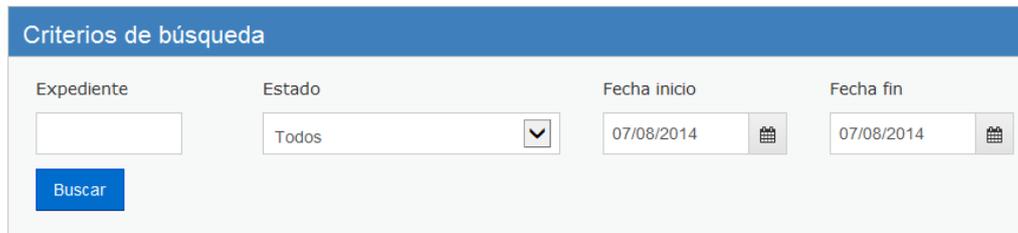
En la siguiente imagen, vamos a ver cómo quedaría grabado este trabajo:



- ENVIAR PRESUPUESTO: Esta casilla se deberá utilizar para el envío de presupuestos que superan la autonomía.
- CONFIRMAR ALBARÁN (Para poder confirmar un albarán, previamente tendrá que estar el siniestro finalizado por la Web).
- ELIMINAR ALBARÁN
- IMPRIMIR

b. CONSULTA POR FECHA

Seleccionando esta opción podemos efectuar consultas sobre la situación de los albaranes creados.



Criterios de búsqueda

Expediente	Estado	Fecha inicio	Fecha fin
<input type="text"/>	Todos <input type="button" value="v"/>	07/08/2014 <input type="button" value="c"/>	07/08/2014 <input type="button" value="c"/>
<input type="button" value="Buscar"/>			

Si queremos localizar un albarán ya creado, debemos utilizar la casilla de búsqueda de expediente. Existen distintos criterios de búsqueda:

- Por número de expediente
- Por fecha
- Por estado:
 - o Pendiente de Confirmar: albaranes no enviados a la compañía.
 - o Registrado: albaranes enviados a la compañía por lo que no se pueden modificar.
 - o Autorizado: albaranes revisados y autorizados por IPAS.
 - o Pagado.
 - o Rechazado: albaranes rechazados para su corrección.
 - o Anulado: albaranes que no corresponden por distintos motivos.
 - o Rechazado no modificable, albaranes que han sido rechazados, pero ya han sido copiados para su rectificación.

¿CÓMO MODIFICAR UN ALBARÁN RECHAZADO?

Vamos a realizar una búsqueda de albaranes rechazados. Para ello accedemos a Consulta por Fecha, y en la casilla estado seleccionamos RECHAZADO en la lista desplegable. A continuación, seleccionamos la fecha y pulsamos buscar:

Albarán	Fecha albarán	Estado	Referencia	Fecha de registro
3232	14/02/2014	Rechazado	XXXXX - 1	
3304	18/03/2014	Rechazado	XXXXX - 2	18/03/2014
3308	18/03/2014	Rechazado	XXXXX - 3	18/03/2014
3311	18/03/2014	Rechazado	XXXXX - 4	18/03/2014

La búsqueda nos ha mostrado cuatro expedientes. Para poder visualizar el motivo del rechazo, tendremos que pulsar encima del mismo. Y saldrá la siguiente pantalla:

Albaranes rechazados

Inicio > Resumen auto facturación > Albaranes rechazados > Albarán

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



Motivo de rechazo: Remitan los partes de trabajo para justificar las horas facturadas.

Para modificar un albarán rechazado, debemos hacer una copia previamente del mismo. Para ello tenemos que pulsar encima del símbolo que detallamos a continuación:



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

Una vez realizada la copia tendremos dos albaranes del expediente, uno llamado RECHAZADO NO MODIFICABLE, donde podemos ver el motivo del rechazo y un segundo albarán cuyo estado será PENDIENTE DE CONFIRMAR, y en el que ya se podrán realizar las modificaciones necesarias según el motivo del rechazo, para su posterior envío a IPAS.

c. IMPRESIÓN DE FACTURAS

A través de esta opción se podrán imprimir o generar archivos en PDF de todos aquellos albaranes que se han pasado a factura, ES DECIR, se podrán imprimir desde el momento que un albarán está en estado autorizado. Si seleccionamos esta opción se verá la siguiente imagen:

Formulario de búsqueda con el título "Criterios de búsqueda". Incluye los siguientes campos:

- Expediente: un campo de texto con un cursor.
- Factura: un campo de texto vacío.
- Fecha inicio: un campo de fecha con el valor "07/08/2014" y un icono de calendario.
- Fecha fin: un campo de fecha con el valor "07/08/2014" y un icono de calendario.

Debajo de los campos hay un botón azul que dice "Buscar".

Tenemos distintas opciones para localizar las facturas creadas:

- Por número de expediente.
- Por fecha.
- Por número de factura.

Vamos a realizar una búsqueda por fecha. Como vemos en la siguiente imagen, estamos localizando facturas creadas en el año 2014:

Formulario de búsqueda con el título "Criterios de búsqueda". Incluye los siguientes campos:

- Expediente: un campo de texto con un cursor.
- Factura: un campo de texto vacío.
- Fecha inicio: un campo de fecha con el valor "01/01/2014" y un icono de calendario.
- Fecha fin: un campo de fecha con el valor "07/08/2014" y un icono de calendario.

Debajo de los campos hay un botón azul que dice "Buscar".

Imprimir todas las facturas

Referencia	Factura	Fecha Factura	Importe	Estado		
XXXXX - 1	3670R	01/07/2014	-22.51	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
XXXXX - 2	3932	13/01/2014	143.42	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
XXXXX - 3	3934	13/01/2014	116.52	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
XXXXX - 4	3939	17/01/2014	74.05	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
XXXXX - 5	3972	06/02/2014	286.92	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
XXXXX - 6	3984	11/02/2014	134.21	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
XXXXX - 7	3986	11/02/2014	88.12	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
XXXXX - 8	3988	11/02/2014	100.71	Autorizado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa

Como se observa en la imagen se han encontrado 8 facturas. La columna ESTADO nos muestra la situación de la factura, que puede ser:

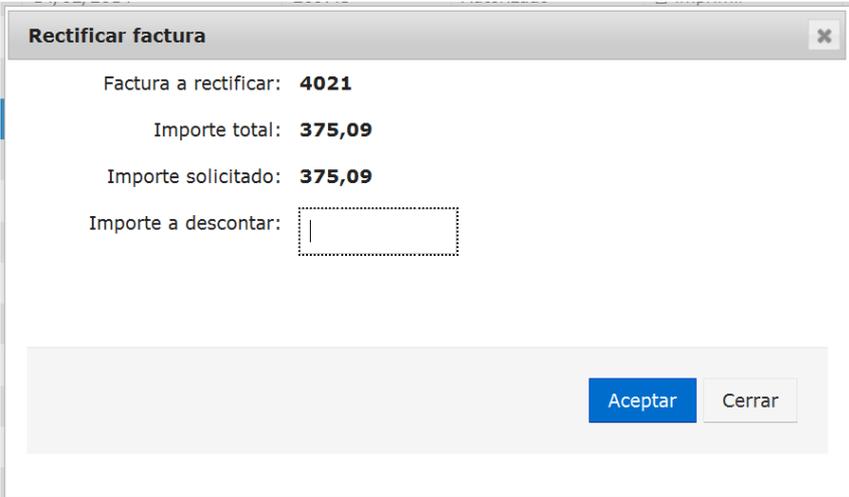
- Pagado: la misma está abonada al profesional
- Autorizado: la factura se ha creado posterior al cierre del pago, y se procederá a su abono en la siguiente transferencia.

¿CÓMO REALIZAR UNA FACTURA RECTIFICATIVA?

En esta pestaña en la última columna aparece la opción HACER FACTURA RECTIFICATIVA, una vez se ha identificado el expediente sobre el que se tiene que

realizar la factura rectificativa pulsaremos el siguiente botón: 

Y a continuación nos saldrá el siguiente cuadro:



Rectificar factura

Factura a rectificar: **4021**

Importe total: **375,09**

Importe solicitado: **375,09**

Importe a descontar:

Tendremos que rellenar el cuadro de Importe a descontar con la misma cantidad de Importe solicitado y pulsar ACEPTAR, y saldrá un cuadro de texto anunciándole que ha sido realizada con éxito.

NOTA:

Existe un manual específico para la realización de facturas rectificativas, consultar para ampliar la información.

d. EXPEDIENTES FINALIZADOS PENDIENTES DE FACTURAR

Con esta opción podemos visualizar de una manera rápida todos los expedientes finalizados en web pendientes de facturar.

Desaparecerán de esta bandeja una vez sean autorizados por Auditoría de Facturas.

3.6 MANTENIMIENTO OPERARIOS



Pinchando en este icono, y en  entraréis a la siguiente pantalla:

Búsqueda de Operarios

Inicio > Operario > Búsqueda de Operarios

Buscar...
+ Búsqueda de

Nombre Alias

[Buscar](#) [Nuevo](#)

a. CREAR UN NUEVO OPERARIO

Para crear un nuevo operario, hay que clicar en  y rellenar los datos dentro de la nueva ventana que se abra:

Nuevo Operario Close 

Código Activo

Nombre/Apellidos Alias

NIF/CIF/Doc. Email

Teléfono

Gremio

 No hay datos. 

Campos Obligatorios (*) [Guardar](#) [Nuevo Gremio](#) [Cerrar](#)

Una vez se guarden los datos, se va a mandar al email el código de usuario y por SMS al móvil configurado la contraseña, ambos necesarios para acceder a la aplicación SIRHO, y a partir de ahí permitirá configurar los gremios que vaya a atender ese operario, clicando sobre 

Editar Operario Close 

Asignar Nuevos Gremios Close 

Camión desatascos	<input type="checkbox"/>
Carpintero metal	<input type="checkbox"/>
Cerrajero	<input type="checkbox"/>
Cerrajero-Apertura	<input type="checkbox"/>
Certificador Energético	<input type="checkbox"/>

b. MODIFICAR UN OPERARIO

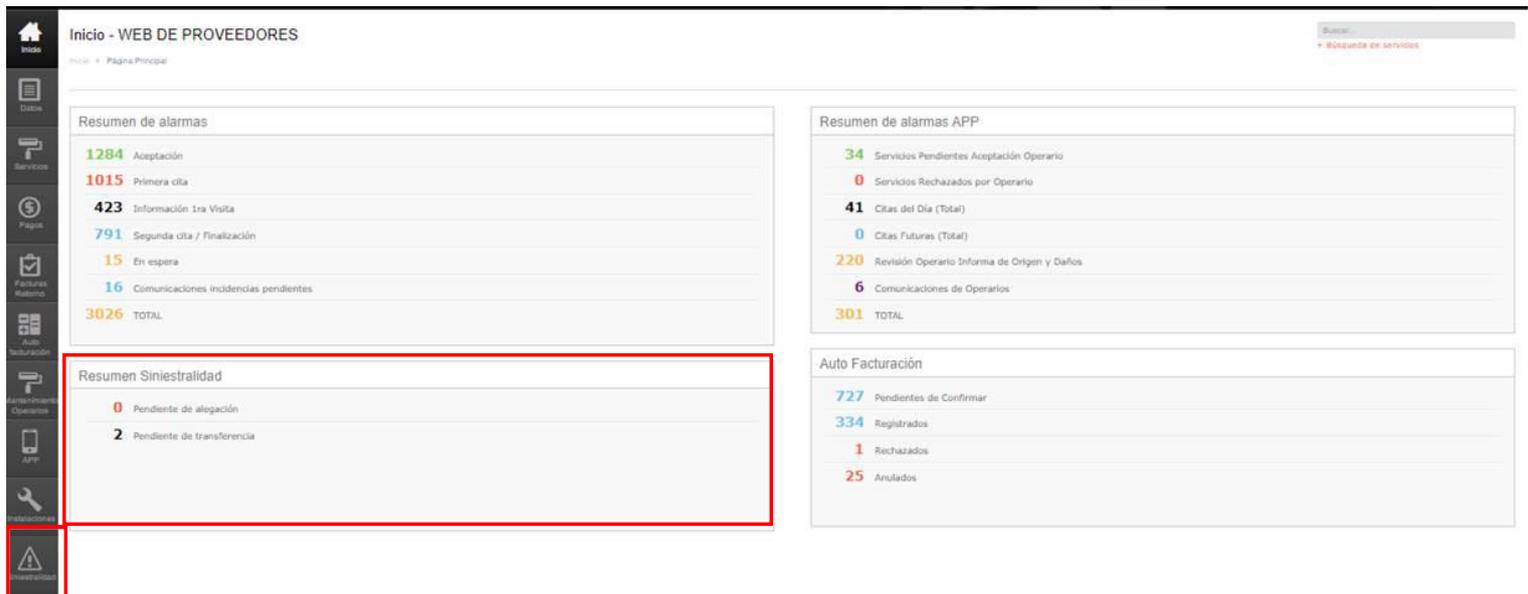
Para modificar un operario ya creado, hay que buscarle dentro de mantenimiento de operarios, escribiendo el nombre del operario y clicando en  (si se le da a buscar directamente, aparecerán todos los operarios creados):

Código	Nombre	Alias	Teléfono	Email	Activo	
OP00782	Alberto lopez	Alberto	5089789	<i>ejemplo</i> @ipartner.es	Sí	  
OP00779	Antonio Fernandez	Antonio	5029379	<i>ejemplo</i> @ipartner.es	Sí	  
OP00090	CAMILO CASTRO	CAMILO	0870714	<i>ejemplo</i> @axa-assistance.es	No	  
OP00751	Carlos Hernandez	Carlitos	5083997	<i>ejemplo</i> @ipartner.es	Sí	  

-  Clicando sobre este icono, se reenviarán las claves al operario.
-  Clicando en el icono del lápiz, se abrirá una ventana para modificar los datos del operario.
-  El icono de la papelera se usará para eliminar al operario, en caso de que ya no trabajara con vosotros.

3.7 MENÚ DE SINIESTRALIDAD:

Este menú se visualizará en el menú "INICIO", dentro de "SINIESTRALIDAD", así como la opción "RESUMEN SINIESTRALIDAD".



Inicio - WEB DE PROVEEDORES

Inicio > Página Principal

Resumen de alarmas

- 1284 Aceptación
- 1015 Primera cita
- 423 Información 1ra Visita
- 791 Segunda cita / Finalización
- 15 En espera
- 16 Comunicaciones incidencias pendientes
- 3026 TOTAL

Resumen Siniestralidad

- 0 Pendiente de alegación
- 2 Pendiente de transferencia

Resumen de alarmas APP

- 34 Servicios Pendientes Aceptación Operario
- 0 Servicios Rechazados por Operario
- 41 Citas del Día (Total)
- 0 Citas Futuras (Total)
- 220 Revisión Operario Informa de Origen y Daños
- 6 Comunicaciones de Operarios
- 301 TOTAL

Auto Facturación

- 727 Pendientes de Confirmar
- 334 Registrados
- 1 Rechazados
- 25 Anulados

La funcionalidad de este menú es dejar reflejado en el sistema la gestión de las solicitudes de transferencia por importes derivados de trabajos mal realizados, RC del proveedor, etc., que, hasta día de hoy, se realizaban vía mail.

Dentro de este menú las solicitudes se visualizarán de la siguiente forma, siendo necesario para conocer el motivo e importe de la misma pinchar en el apartado “Detalle Siniestralidad”.

The image shows a search criteria form at the top with fields for 'Expediente', 'Gremio', 'Estado', 'Fecha de solicitud desde', and 'Fecha de solicitud hasta'. Below the form is a table with the following data:

Expediente	Contrato	Estado	Fecha Solicitud	Tiene queja?	Días para alegar	Motivo siniestralidad	Detalle Siniestralidad	Justificante transferencia
21002455	SEGUROCADIA - INMUEBLES	Pendiente de alegación	30/09/2021	SI	3	Por notificación no realizada en tiempo	[Redacted]	
21002179	SANTANDER GENERALES NUEVA PRODUCCIONES	Pendiente de alegación	27/09/2021	NO	2	Incumplimiento SLA	[Redacted]	

Una vez se acceda a este apartado, se visualizarán los motivos de la reclamación, el importe y, a su vez, se habilitará la opción “Detalle” destinada a emitir las alegaciones que correspondan por parte del proveedor. En este apartado el proveedor deberá indicar, **en un plazo máximo de 5 días laborables**, si acepta la reclamación realizada o, por el contrario, reflejar los motivos por los que no acepta la reclamación, quedando grabada la información al pinchar en el botón “Aceptar”.

The image shows a form titled 'Detalle Siniestralidad' with the following fields and elements:

- Descripción:** A text area containing the word 'test'.
- Cantidad:** 1500,00
- Detalle:** A text area with the placeholder text 'Alegaciones del proveedor -|'.
- Footer:** A message that reads 'restan 3972 caracteres... máximo permitido: 4000.'
- Buttons:** 'Aceptar' and 'Cerrar'.

Una vez grabadas las alegaciones, el estado de la siniestralidad para el proveedor pasará a **“Pendiente de respuesta”**.

Criterios de búsqueda

Expediente:

Gremio:

Estado:

Fecha de solicitud desde:

Fecha de solicitud hasta:

Expediente	Contrato	Estado	Fecha Solicitud	Tiene queja?	Días para alegar	Motivo siniestralidad	Detalle Siniestralidad	Justificante transferencia
21002455	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	30/09/2021	SI		Por rectificativo no realizada en tiempo		
21002145	SANTANDER GENERALES NUEVA PRODUCTOS	Pendiente de respuesta	09/09/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia		
21000932	SEGUROS RGA HOGAR	Pendiente de respuesta	26/03/2021	NO		Incumplimiento SLA		
20005591	SEGUROS RGA HOGAR	Pendiente de respuesta	10/02/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia		
21000467	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	10/02/2021	NO		Trabajos mal realizados		
20005362	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	17/12/2020	NO		Trabajos mal realizados		

Elementos mostrados 1 - 6 de 6

Tanto las alegaciones enviadas por el proveedor como las respuestas a las mismas quedarán reflejadas en los seguimientos del expediente.

Seguimientos gremio Fontanero

Acción	Fecha/Hora acción	Observación	Usuario	Pendiente respuesta
Confirmación alegación	10/11/2021 15:07	Confirmación alegación 10/11/2021 15:07, se aceptan alegaciones	raquel.martinez	
Alegación de proveedor	10/11/2021 15:05	Alegación de proveedor 10/11/2021 15:05, test	PH5724AF	

Estas alegaciones serán revisadas y contestadas por el equipo de operaciones, visualizándose la respuesta por parte del proveedor, en el mismo apartado anterior **“Detalle Siniestralidad”**.

- En aquellos expedientes en los que las alegaciones sean aceptadas, el registro del expediente desaparecerá de la pantalla del menú **“Siniestralidad”**.
- En aquellos expedientes en los que las alegaciones no sean aceptadas, el estado de la siniestralidad pasará a ser **“Pendiente de transferencia”**, debiendo el proveedor realizar la misma a la cuenta de IPAS, ES84 2100 0857 3402 0031 8525, y adjuntando el justificante en el apartado **“Justificante de transferencia”**, teniendo en cuenta que el formato del mismo debe ser pdf, jpg, gif, png o bmp.

Criterios de búsqueda

Expediente:

Gremio:

Estado:

Fecha de solicitud desde:

Fecha de solicitud hasta:

Exportar a Excel

Expediente	Contrato	Estado	Fecha Solicitud	Tiene queja?	Días para alegar	Motivo siniestralidad	Detalle Siniestralidad	Justificante transferencia
21002866	SEGUROCAIXA - INMUEBLES	Pendiente de transferencia	02/11/2021	NO		Trabajos mal realizados		
21002319	SEGUROCAIXA - INMUEBLES	Pendiente de transferencia	02/11/2021	NO		Trabajos mal realizados		

Elementos mostrados 1 - 2 de 2

Cargar justificante de transferencia

3.8 INCIDENCIAS WEB



Es una opción que se pone a disposición del proveedor para comunicar cualquier problema que pueda surgir y que imposibilite el buen funcionamiento de la web.

Este botón es un acceso directo al correo electrónico, para poner en conocimiento de IPAS dicha incidencia (incidenciasweb@ipartner.es).