



# WEBINAR

# ITEMS GENERALES

ENERO 2025  
Back Proveedores

PRESENTADO POR  
Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste

# AGENDA

- 01 ORDEN RECOMENDADO GESTIÓN
- 02 PLAZOS
- 03 ANULACIONES
- 04 RECHAZOS Y ANULACIONES





1

# ORDEN RECOMENDADO DE GESTIÓN

# ORDEN RECOMENDADO DE GESTIÓN

Servicios nuevos

Retomar 1º citas y sucesivas

Información 1º visita

Gestión de comunicaciones

Actualización de expedientes con alerta  
(demorados)

Gestión de rechazos

Facturación





2

PLAZOS



# PLAZOS



<b>3H</b>	<b>PLAZO PRIMER CONTACTO (SINIESTRO CONVENCIONAL)</b>
<b>INMEDIATO</b>	<b>PLAZO PRIMER CONTACTO (SINIESTRO URGENTE)</b>
<b>1 HORA</b>	<b>PLAZO PRIMER CONTACTO (MY BOX)</b>
<b>15 MIN</b>	<b>PLAZO ACEPTACIÓN URGENCIAS</b>
<b>7 DÍAS</b>	<b>PLAZO MÁXIMO ASEGURADO ILOCALIZABLE</b>
<b>4 HORAS</b>	<b>PLAZO MÁXIMO INFORMACIÓN 1º VISITA</b>
<b>4 DÍAS</b>	<b>PLAZO PRESUPUESTO</b>
<b>30 DÍAS</b>	<b>PLAZO FACTURACIÓN</b>

# PLAZOS CIERRE

SUPUESTOS DE CIERRE RED	PLAZO	ACCIONES A REALIZAR
Asegurado tiene que reparar origen	7 Días	A los 7 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro
		A los 7 días → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado
Localizar asegurado/perjudicado	10 Días	A los 10 días SIN localizar al cliente → Si NO hemos visitado: Anular siniestro (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)
		A los 10 días SIN localizar al cliente → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado) (deben de figurar en el expte al menos 3 intentos de contacto en franjas diferentes)
Asegurado de vacaciones / Segundas residencias	10 Días	Si el asegurado estará de vacaciones o no estará en la 2ª residencia + 10 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro
		Si el asegurado estará de vacaciones o no estará en la 2ª residencia + 10 días → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)
Pendiente de decisión de Aseg/Perj.: Indemnización, estética...	7 Días	Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa → Si NO hemos visitado: Anular siniestro
		Si transcurre un plazo + 7 días desde que el aseg/perj indica llamará, repara origen, que se lo piensa → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)
Pendiente de Compañía / IPAS	No se puede cerrar	Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros.
Pendiente de Perito	No se puede cerrar	Con la finalidad de reducir las reaperturas, desde el día 13/02 queda deshabilitado el cierre por falta de instrucciones. De este modo, en adelante no se podrá finalizar expedientes de forma unilateral por ausencias de instrucciones de IPAS / Cía. / Perito, debiendo mantenernos a la espera de las mismas. Intentemos siempre consultar lo imprescindible y tratemos de avanzar y de ser autónomos en la resolución de los siniestros.
Pendiente de secado	45 Días	Cuando no se puede hacer nada hasta dentro de mes y medio → Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)
Pendiente de mejora de tiempo (Tejados tras reparación puntual)	45 Días	Cuando no se puede hacer nada hasta dentro de mes y medio → Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado)



3

ANULACIONES



# ANULACIONES

TIPO ANULACIÓN	CASOS APLICACIÓN
Saturación trabajos	Solo se debe usar en los casos que previamente se haya avisado a tu gestor de zona y tengas autorización, siempre hay que avisar ya que debemos paralizar la carga.
No es su zona de actuación	Solo se debe usar en los casos que previamente se haya avisado a tu gestor de zona y tengas autorización, siempre hay que avisar ya que debemos eliminar el código postal si está mal configurado, si no te seguirán entrando servicios en dicho código postal.
Asegurado no requiere servicio	Solo utilizar en el caso de que no tenga que intervenir ningún gremio en el siniestro, especial atención al utilizar ya que deja expediente cerrado sin asignación de otro profesional
Proveedor no dispone de gremio	Ya está configurado correctamente y aparece para asignar el gremio correcto para asignar otra empresa reparadora, a excepción de servicio técnico que es el único gremio que no aparece
Asegurado solicita indemnización o Solicita intervención pericial	En los casos que asegurado repara de forma particular y solicita indemnización, es importante la anulación correcta para abrir indemnizable por parte de Interpartner.
Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad	En los casos que repara de forma particular, pero no solicita indemnización, en los casos que ha transcurrido el tiempo de 10 días para intentar localizar asegurado y por último en los casos que asegurado no facilita disponibilidad para la visita
Ya interviene otra empresa	Utilizar en los casos que nos remite asegurado que ya hay otra empresa asignada y no requiere visita



4

FACTURACIÓN

# ITEMS FACTURACIÓN


## PARTE DE TRABAJO

**Las preguntas fiscales  
tienen que coincidir con la  
APP, prestar atención al  
firmante sino es el titular  
de la póliza, se tiene que  
indicar la relación con  
asegurado**

PARTES DEL EXPEDIENTE	
<b>DATOS PROVEEDOR</b>  PROVEEDOR: _____  C/1: _____  NOMBRE DEL OPERARIO: _____  FECHA VISTA: ____ / ____ / ____  HORA DE ENTREGA: _____ HORA SALIDA: _____	<b>DATOS EXPEDIENTE</b>  NOMBRE: _____  APELLIDOS: _____  DIRECCION: _____  LOCALIDAD: _____  ASIGURADO <input type="checkbox"/> PERJUDICADO <input type="checkbox"/>
<b>EXPEDIENTE N°</b>	
<b>GREMIO QUE INTERVIENE</b>  <input type="checkbox"/> FONTANERO <input type="checkbox"/> ALBAÑIL <input type="checkbox"/> PINTOR <input type="checkbox"/> CARPINTERO <input type="checkbox"/> CESTALERO <input type="checkbox"/> ANTENISTA <input type="checkbox"/> SERVICIO TÉCNICO	<input type="checkbox"/> PAQUETISTA <input type="checkbox"/> ELECTRICISTA <input type="checkbox"/> CERRAJERO <input type="checkbox"/> PERSIANERO <input type="checkbox"/> OTROS: _____
<b>DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS REALIZADOS</b>  <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span><input type="checkbox"/> Trabajos realizados en asegurado</span> <span><input type="checkbox"/> Trabajos realizados en perjudicado</span> </div>	
*Especificar tipo y fecha _____ _____ _____ _____	
¿Existen anomalías en la vivienda que afecten al trabajo del operario? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO Descripción _____ _____ _____	
<b>DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS PENDIENTES</b>  <input type="checkbox"/> En vivienda asegurada <input type="checkbox"/> En vivienda perjudicada *Especificar tipo y fecha _____ _____ _____	
Adicción que guarda con el asegurado o perjudicado: _____ Nombre y Apellidos: _____ Observaciones: _____ _____ _____	
De conformidad al artículo 96.2 SSP de la Ley 17/1980, de 28 de diciembre, del régimen social de trabajadores Afiliados, indique si la renovación/respuesta/realizada en su vivienda cumple con las siguientes reglas:	
1) Que como destinatario de la renovación y/o reparación de su vivienda, usted no actúa como empresario o profesional <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO 2) Que utiliza la vivienda para uso particular <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO 3) Que la construcción o rehabilitación de la vivienda donde se realizan los obras concluyó dos años antes del inicio de las presentes obras <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÓLO QUÉ se remita a una compañía aseguradora una copia de la factura que detalla las obras y servicios que he requerido y de los que he sido destinatario/a, para que se encargue de abonar su importe por mi cuenta. Observaciones: _____ _____	
Con la firma del presente documento, doy mi conformidad a la totalidad de los datos que en él se recogen:	
<b>FIRMA:</b>  <b>DNI:</b> _____	<b>FIRMA DEL OPERARIO:</b> _____

# HOJA DE ENCARGO

**No acceder a la vivienda  
sino se firma la hoja de  
encargo, en ese caso llamar  
a compañía e informar.**

 <p><b>INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICES S.A.</b>          CALLE TARRAGONA, 161          08014, BARCELONA          CIF: A50253037</p>	<p><b>DATOS DEL CLIENTE</b>          NOMBRE: _____          DIRECCIÓN: _____          NIF: _____          EMAIL: _____          TELEFONO: _____          Teléfono fijo y/o móvil _____</p>
<p>REF. SINISTRO: _____</p>	<p>FECHA INTERVENCIÓN: _____</p>
<p>DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO _____</p>	
<p>Resultando manifiesto el daño producido por _____, se procede a la localización del origen y a la realización, siempre y cuando esté cubierto por póliza, de los trabajos necesarios para su reparación que se detallarán en el parte de trabajo.</p>	
<p>El abajo firmante declara haber leído y estar conforme con el contenido de la información antes descrita.</p> <p>Que en el momento de la calidad de los accidentes ha informado de sus derechos de indemnización optando por el envío de un reportador a su domicilio, quien tramitará el cobro a cuenta del importe de la mencionada indemnización.</p> <p>Que valida la realización de los trabajos descritos, renunciando a la presentación de correspondencia previa. Esta renuncia es efectiva conociendo el derecho de la víctima a solicitar, y las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la misma.</p> <p>Asimismo, que valida que se remita a su compañía aseguradora una copia de la factura donde se validen los datos y servicios requeridos y de los que ha sido destinatario, para que se encargue de abonar la misma por su cuenta.</p> <p>Con la firma del presente documento, acepta lo establecido en el anverso y reverso del presente documento.</p>	
<p>En _____ a los _____ días del mes de _____ de _____</p> <p>Nombre y NIF del Cliente: _____ En su calidad de Cliente y en su representación:          Nombre y NIF: _____</p>	
<p>Fdo: _____ Fdo: _____</p>	
<p><input type="checkbox"/> Declaro ser titular de este dato a transferir responsable y a la entidad aseguradora con la finalidad de promover el abono de la indemnización en beneficio del asegurado.</p>	
<p>Gestoría: Periodo de gestión de los trabajos realizados al cliente de 12 meses.          Factura por los trabajos: será emitida a la finalización de la obra. El día de la entrega será efectuada por _____ por orden del cliente.</p>	<p>Forma Repetidor: _____ Fecha Repetidor: _____</p>
<p>Sección de la información a que tiene derecho en virtud del artículo 15 del RGPD</p>	

## PREGUNTAS FISCALES

**En caso de que sea el  
asegurado quien nos  
atienda, en caso contrario  
N/C**

Información Fiscal

Close

**Atención! Las respuestas han sido modificadas, por favor, presten atención a la hora de rellenar cada una de ellas**

**» Que el asegurado como destinatario de la renovación y/o reparación de su vivienda, no actúa como empresario o profesional**

☐ Si, actúa como empresario o profesional

☐ No, actúa como particular

☐ NS/NC - Asegurado no quiere contestar

☐ NS/NC - Asegurado no sabe contestar

☐ NS/NC - No se dispone de esta información

**» Que el asegurado utiliza la vivienda para uso particular**

☐ Si, utiliza la vivienda para uso particular

☐ No, utiliza la vivienda para uso profesional o empresarial

☐ NS/NC - Asegurado no quiere contestar

☐ NS/NC - Asegurado no sabe contestar

☐ NS/NC - No se dispone de esta información

**» Que la construcción o rehabilitación de la vivienda donde se realizan las obras concluyó dos años antes del inicio de las presentes obras**

☐ Si, la construcción o rehabilitación de la vivienda concluyó hace dos años o más

## FOTOS

**Tienen que aportar valor,  
fotos del antes y el  
después, una escasez de  
fotos es igual de perjudicial  
que un exceso**

Close

Seleccione el archivo que desea adjuntar...

Fecha Alta

Archivo

No hay datos.

Remitente

Proveedor

Recepción

13/01/2025

10:54

Texto

Tipo de documento:

☐ Denuncia o copia de denuncia

☐ Foto

☐ Otros documentos

☐ Parte de trabajo

Asociar

Cerrar



5

RECHAZOS

# PROCESO RECHAZO

Entramos en el rechazo

PASO 1

Auto Facturación

23 Pendientes de Confirmar

27 Registrados

1 Rechazados

1 Anulados

Verificamos motivo de rechazo

PASO 2

Copiamos el albaran para poder editarlo

PASO 3

Autofacturación “consulta por fecha” ponemos el N.º de expediente y accedemos al albaran en estado pendiente confirmar

PASO 4

Si hay que volver a facturar entramos al albarán pendiente de confirmar, lo arreglamos y confirmamos albarán.

Si no hay que volver a facturar entramos al albarán pendiente de confirmar y eliminamos albarán

Criterios de búsqueda

Expediente	Estado	Fecha inicio	Fecha fin
24006440	6 seleccionados	04/11/2024	04/11/2024
<input type="button" value="Buscar"/>			

Albarán	Fecha albarán	Estado	Expediente
295760	17/10/2024	Rechazado no modificable	24006440
295807	04/11/2024	Pendiente confirmar	24006440

Albaranes Rechazados

Inicio > Auto Facturación > Albaranes Rechazados > Albarán 295760

Datos del Asegurado

Albaranes Rechazados

Inicio > Auto Facturación > Albaranes Rechazados > Albarán 295760

Datos del Asegurado			
Contrato:	01101 - SEGUROCAIXA - INMUEBLES		
Póliza:	700023252		
Continente:	80.000,00 €		
Asegurado:	Ape1_002400644002 Ape2_002400644002		

Ver Motivos de Rechazo			
Categoría	Motivo	Gremio	Descripción
DOCUMENTACIÓN	DEBEN ADJUNTAR PARTE DE TRABAJO FIRMADO, CON HORA DE ENTRADA Y SALIDA	Fontanero	Por favor adjunten parte de trabajo firmado por asegurado

Elementos mostrados 1 - 1 de 1

El albarán se ha confirmado con éxito.



# RECHAZOS MÁS COMUNES

- ❑ Uno de los motivos de rechazo más comunes es que no coincide la información fiscal marcada en la web con la indicada en el parte de trabajo
- ❑ Los gremios de Cristalería y SAT facturan siempre al 21% de IVA por lo que podemos rellenar siempre con N/C
- ❑ Cuando nos atiende un inquilino o solo vamos a hacer trabajos en perjudicado debemos marcar N/C
- ❑ Atención al facturar visitas

The screenshot shows a software interface with a tabbed menu at the top: Tarifa, Mano de Obra, Material, Asistencia, Desplazamiento, Franquicia, and Diversos. Below the tabs, there are labels for 'Sujeto', 'Línea', and 'Precio'. A dropdown menu is open, displaying a list of options. The first option is highlighted in blue. The options listed are:

- Seleccione una opción...
- Seleccione una opción...
- Seleccione una opción...
- 1000 Siniestro sin cobertura
- 1001 Visita sin realizar trabajos y/o para elaboración de presupuesto
- 1001.1 Subida a tejado y confección de presupuesto
- 1001 Visita sin realizar trabajos y/o para elaboración de presupuesto urgente
- 1001.1 Subida a tejado y confección de presupuesto urgente
- 1000 Siniestro sin cobertura en horario urgente
- 1199.01 SAT. Visita con diagnóstico / sin cobertura gama blanca

**Epígrafe 1000:** No cubierto origen, NO cubierto daños

**Epígrafe 1001:** Origen no cubierto, si cubierto daños

**Epígrafe 200:** Visita plantón o visita (que no sea de valoración) que va a ir acompañado de una Segunda visita



**GRACIAS**