



# 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

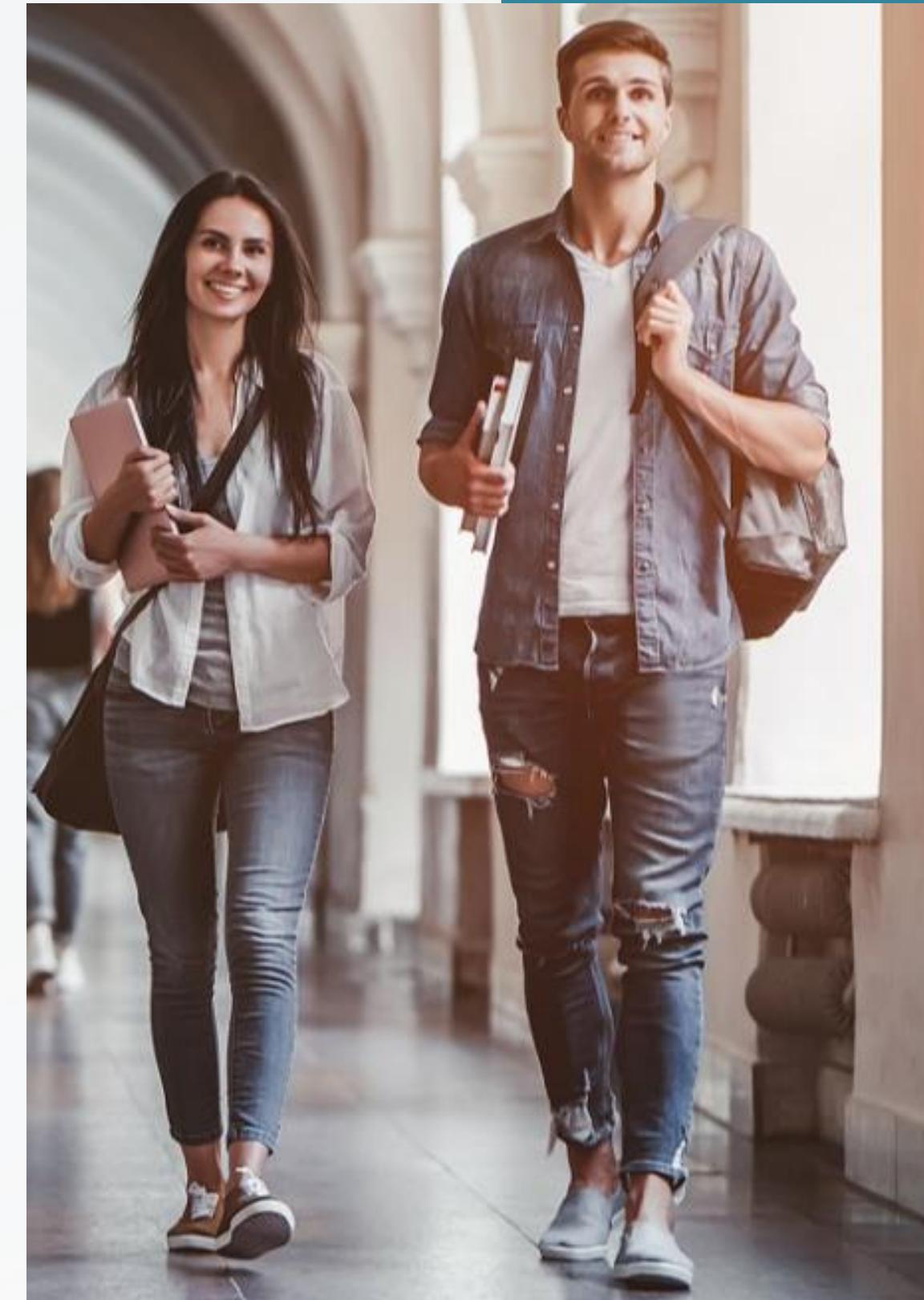
Información 1º visita

Gestión de comunicaciones

Actualización de expedientes con alerta  
(demorados)

Gestión de rechazos

Facturación





2

PLAZOS

# PLAZOS



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

# PLAZOS CIERRE

SUPUESTOS DE CIERRE RED	PLAZO	ACCIONES A REALIZAR
Asegurado tiene que reparar origen	7 Días	<p>A los 7 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro</p> <p>A los 7 días → Si hemos visitado: Finalizar siniestro con motivo: Cierre pendiente de asegurado/perjudicado</p>
Localizar asegurado/perjudicado	10 Días	<p>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)</p> <p>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)</p>
Asegurado de vacaciones / Segundas residencias	10 Días	<p>Si el asegurado estará de vacaciones o no estará en la 2ª residencia + 10 días → Si NO hemos visitado: Anular siniestro</p> <p>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)</p>
Pendiente de decisión de Aseg/Perj.: Indemnización, estética...	7 Días	<p>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</p> <p>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)</p>
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 Solicitud 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

PARTE DE TRABAJO	
DATOS PROVEEDOR	DATOS EXPEDIENTE
PROVEEDOR: CIF:	NOMBRE: APELLIDOS: DIRECCIÓN: LOCALIDAD: ASEGURODO <input type="checkbox"/> PERJUDICADO <input type="checkbox"/>
FECHA VISTAZO: ____ / ____ / ____	EXPEDIENTE N°:
HORA DE ENTRADA: ____ HORA SALIDA: ____	
GRIMÓ QUE INTERVENE:	
<input type="checkbox"/> FONTANERO <input type="checkbox"/> ALBAÑIL <input type="checkbox"/> PINTOR <input type="checkbox"/> CARPINTERO <input type="checkbox"/> PARGUITISTA <input type="checkbox"/> ELECTRICISTA <input type="checkbox"/> CERRAJERO <input type="checkbox"/> PERSIANERO <input type="checkbox"/> CRISTALERIA <input type="checkbox"/> ANTENISTA <input type="checkbox"/> SERVICIO TÉCNICO <input type="checkbox"/> OTROS	
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS	
<input type="checkbox"/> Trabajos realizados en asegurado <input type="checkbox"/> Trabajos realizados en perjudicado	
*Especificar peso y letra	
_____ _____ _____	
*Existen anomalías en la vivienda que afectan al trabajo del operario? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	
Descripción _____ _____ _____	
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS PENDIENTES	
<input type="checkbox"/> En vivienda asegurada <input type="checkbox"/> En vivienda perjudicada	
*Especificar peso y letra	
_____ _____ _____	
Relación que guarda con el asegurado o perjudicado: _____ Nombre y Apellidos: Observaciones: De conformidad al artículo 93.1.DP de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el Valor Añadido, incluye la renovación/reparación realizada en la vivienda cumpliendo con los siguientes requisitos: 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 las obras se han ejecutado en la vivienda para realizar las obras concluyendo al menos seis meses antes del inicio de las presentes obras: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SOLICITO que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura que detalla las obras y servicios que he respondido y de los que he sido destinatario, 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.	
FIRMA: DNI:	FIRMA DEL OPERARIO:

## HOJA DE ENCARGO

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

INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA S.A.	DATOS DEL CLIENTE
CALLE TARRAGONA, 161 08014, BARCELONA CIF: AS9825307	NOMBRE: DIRECCIÓN: NIF: EMAIL: TELÉFONO: Especificar peso y letra FECHA INTERVENCIÓN:
REF. SINIESTRO	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO
Resultando manifestado 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.	
El abajo firmante declara haber leído y estar conforme con el contenido de la información abajo descrita: • Que solicita la realización de los trabajos descritos, renunciando a la presentación de presupuesto previo. Esta renuncia se efectúa en el momento de la firma de este documento y las personas que lo firman quedan obligadas a cumplir con lo establecido en el mismo. Asimismo, que solicita que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura donde se detallen las obras y servicios ejecutados, así como la documentación que acredite la realización de las mismas. Con la firma del presente documento, acepto lo establecido en el aviso y reverso del presente documento.	
En _____ a los _____ días del mes de _____ Nombre y NIF del Cliente: _____ En ausencia del Cliente y en su representación: _____ Fdo: _____ Fdo: _____ Concuerdo la creación de mis datos en la compañía reaseguradora y a la entidad aseguradora con la finalidad de procesar el pliego de la reclamación en función del acuerdo suscrito.	
GARANTÍA: Período de garantía de los trabajos realizados al menos de 12 meses. Recomendamos que se mantenga la vivienda en buenas condiciones de uso y conservación, evitando cualquier tipo de daño que pueda ser causado por el uso incorrecto o negligente de la misma efectuado por _____ por cuenta del cliente (excluyendo la indemnización a que tiene derecho en virtud del contrato de seguro).	
Firma Requerida: _____ Dato Requerido: _____	

## PREGUNTAS FISCALES

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

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

» Que el asegurado como destinatario de la renovación y/o reparación de su vivienda, no actúa como empresario o profesional  
 Sí, 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  
 Sí, 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  
 Sí, 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 prejudicial que un exceso

Seleccione el archivo que desea adjuntar...

Fecha Alta: 13/01/2025 10:54

Archivo:

Remitente: Proveedor

Recepción: 13/01/2025 10:54

Tipo de documento:  
 Denuncia o copia de denuncia  
 Foto  
 Otros documentos  
 Parte de trabajo

Texto:

Close

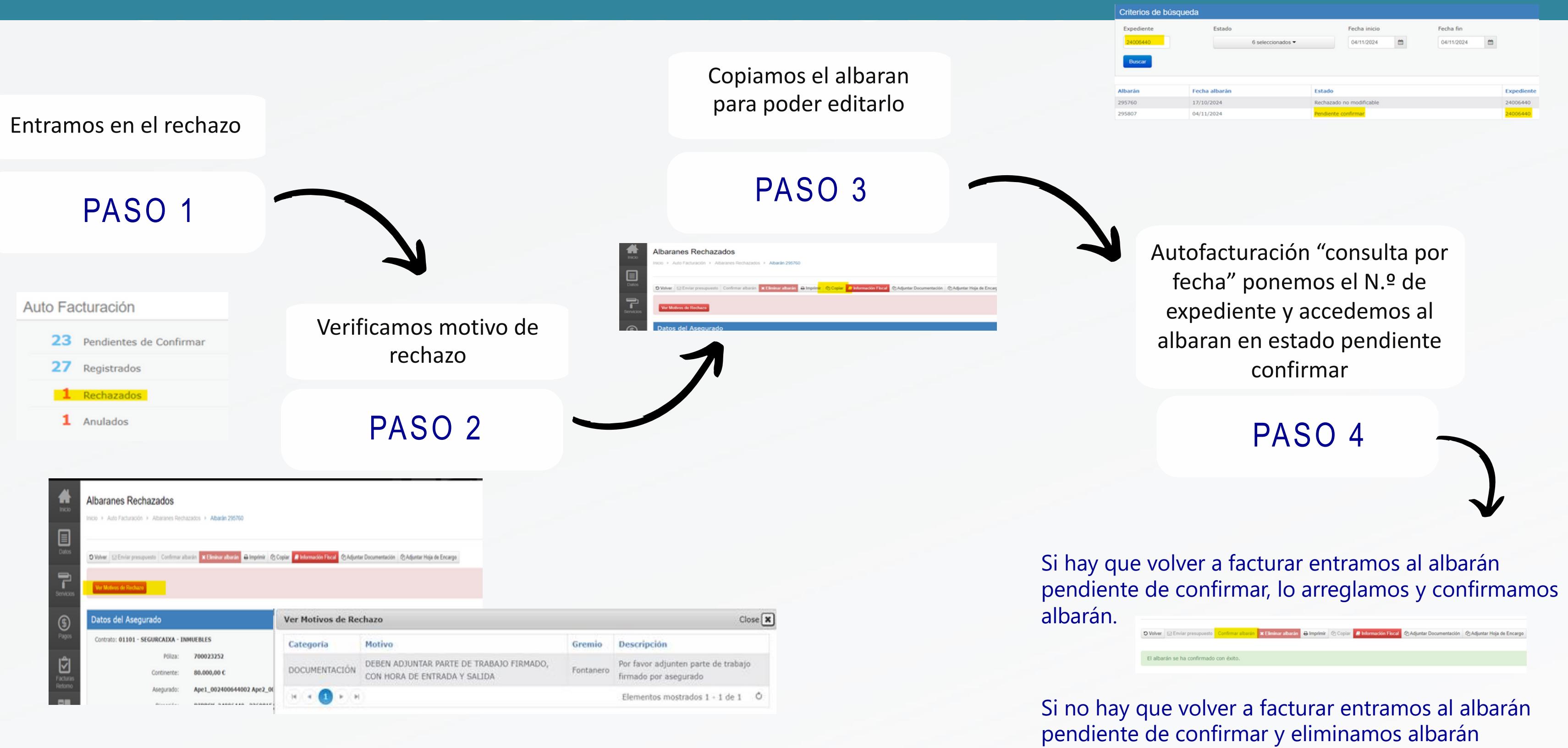
Asociar Cerrar



5

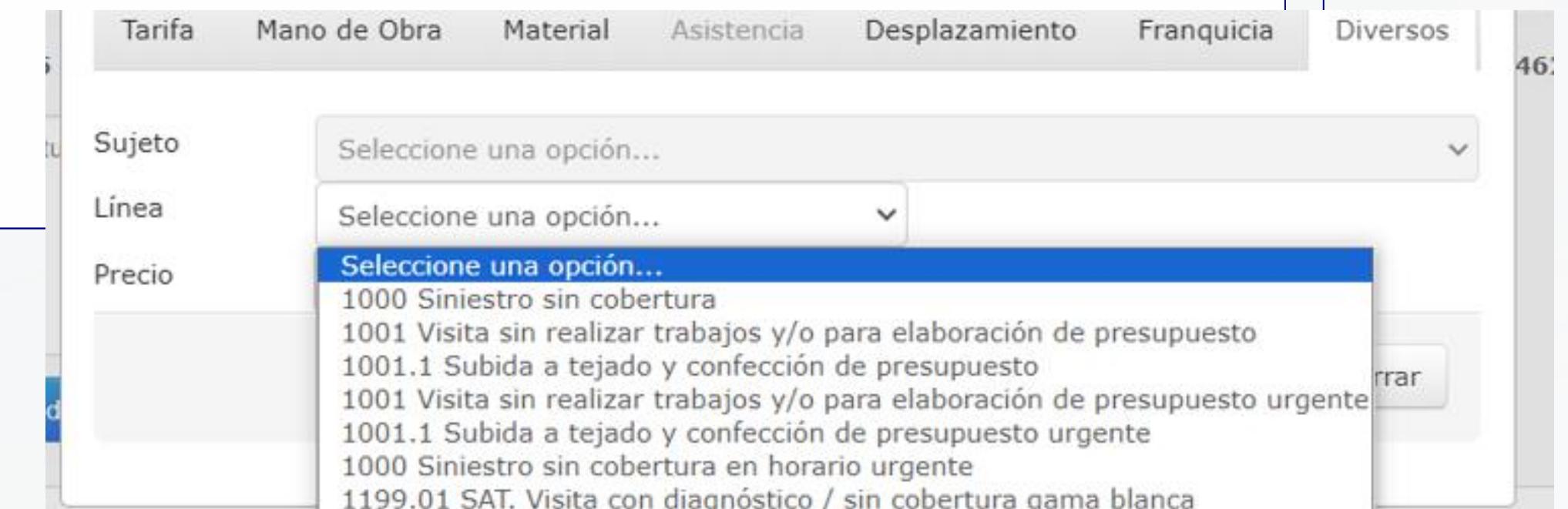
RECHAZOS

# PROCESO RECHAZO



# 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 llenar 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



**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