



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

IBERDROLA

IBEDROLA	CAPITAL PROVINCIA	RESTO PROVINCIA
1º CONTACTO Y GRABACIÓN DE CITA	3 HORAS	3 HORAS
1º VISITA	24 HORAS	48 HORAS
INFORMACIÓN 1º VISITA	4 HORAS MÁXIMO	4 HORAS MÁXIMO
MATERIAL	2 -3 DÍAS DE BÚSQUEDA	2 – 3 DÍAS DE BÚSQUEDA
CIERRE	8 DÍAS	8 DÍAS

RESTO DE CIAS

RESTO DE CIAS	CAPITAL PROVINCIA	RESTO PROVINCIA
1º CONTACTO Y GRABACIÓN DE CITA	3 HORAS	3 HORAS
1º CONTACTO Y GRABACIÓN DE CITA MY BOX	1 HORA	1 HORA
1º VISITA	24 HORAS	48 HORAS
INFORMACIÓN 1º VISITA	4 HORAS MÁXIMO	4 HORAS MÁXIMO
MATERIAL	4 - 5 DÍAS DE BÚSQUEDA	4 – 5 DÍAS DE BÚSQUEDA
CIERRE	8 DÍAS	8 DÍAS

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
SAT electrodoméstico o marca incorrectos	Para asignar otro sat que haga una gama que nosotros no hacemos



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 DEL OPERARIO: FECHA VISTA: ____ / ____ / ____ HORA DE ENTRADA: ____ HORA SALIDA: ____	NOMBRE: APELLIDOS: DIRECCIÓN: LOCALIDAD: ASEGURADO ☐ PERJUDICADO ☐
GREMIO QUE INTERVIENE EXPEDIENTE Nº	
☐ FONTANERO ☐ ALBAÑIL ☐ PINTOR ☐ CARPINTERO ☐ PARQUETISTA ☐ ELECTRICISTA ☐ CERRAJERO ☐ PERSIANERO ☐ CRISTALERO ☐ ANTENISTA ☐ SERVICIO TÉCNICO ☐ OTROS _____	
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS	
☐ Trabajos realizados en asegurado ☐ Trabajos realizados en perjudicado	
*Especificar plaza y letra	
Existen anomalías en la vivienda que afecten al trabajo del operario? ☐ SÍ ☐ NO	
Descripción:	
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS PENDIENTES	
☐ En vivienda asegurada ☐ En vivienda perjudicada	
*Especificar plaza y letra	
Relación que guarda con el asegurado o perjudicado: _____ nombre y apellidos: _____	
Observaciones:	
De conformidad al artículo 91.2 LOP de la Ley 17/1980, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el Valor Añadido, indique si la renovación/repelación realizada en su vivienda cumple con los siguientes requisitos:	
1) Que como destinatario de la renovación y/o reparación de su vivienda, usted no actúa como empresario o profesional ☐ SÍ ☐ NO	
2) Que utiliza la vivienda para uso particular ☐ SÍ ☐ NO	
3) Que la construcción o rehabilitación de la vivienda donde se realizan las obras concluyó dos años antes del inicio de las presentes obras ☐ SÍ ☐ NO	
SOLICITO que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura que detalla las obras y servicios que he requerido 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: A59825307		NOMBRE: DIRECCIÓN: NIF: EMAIL: TELÉFONO: * Especificar plaza y letra	
REF. SINISTRO:		FECHA INTERVENCIÓN:	
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 allegada descrita:			
- Que en el momento de la solicitud de la asistencia he informado de su derecho de indemnización optando por el envío de un reparador a su domicilio, quien tramitará el cobro a cuenta del importe de la mencionada indemnización. - Que solicito la realización de los trabajos descritos, renunciando a la presentación de presupuesto previo. Esta renuncia se efectúa conociendo el derecho de la asistia a solicitarlo, y las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la misma. - Además, que solicito que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura donde se detallan las obras y servicios requeridos y de los que he sido destinatario, para que se encargue de abonar la misma por mi cuenta.			
Con la firma del presente documento, acepto la asistencia en el domicilio y revoco del presente documento.			
En: _____ a los _____ días del mes de _____ de _____		En asistencia del Cliente y en su representación: Nombre y NIF:	
Nombre y NIF del Cliente:		Firma Reparador:	
Fdo: _____		Fdo: _____	
☐ Declaro que desde mi domicilio no comparto, repeleno o la vivienda regada por la totalidad de proveer el abono de la reparación en nombre del asegurado.		Fecha Reparador:	
Garantía: Periodo de garantía de los trabajos realizados al cliente de 12 meses. Actúan por los trabajos: una vez recibida a la finalización de los días 10 días de la misma será efectuado por _____ por cuenta del cliente. Declaro de la indemnización a que tiene derecho en virtud del contrato de seguro.			

PREGUNTAS FISCALES

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

Información Fiscal
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
☐ 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 perjudicial que un exceso

Seleccione el archivo que desea adjuntar...	
Fecha Alta	Archivo
No hay datos.	
Remite	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

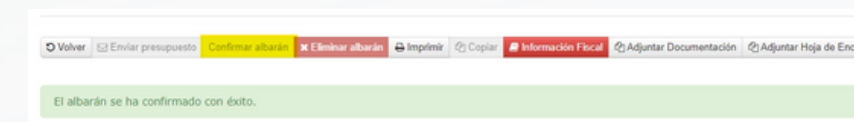
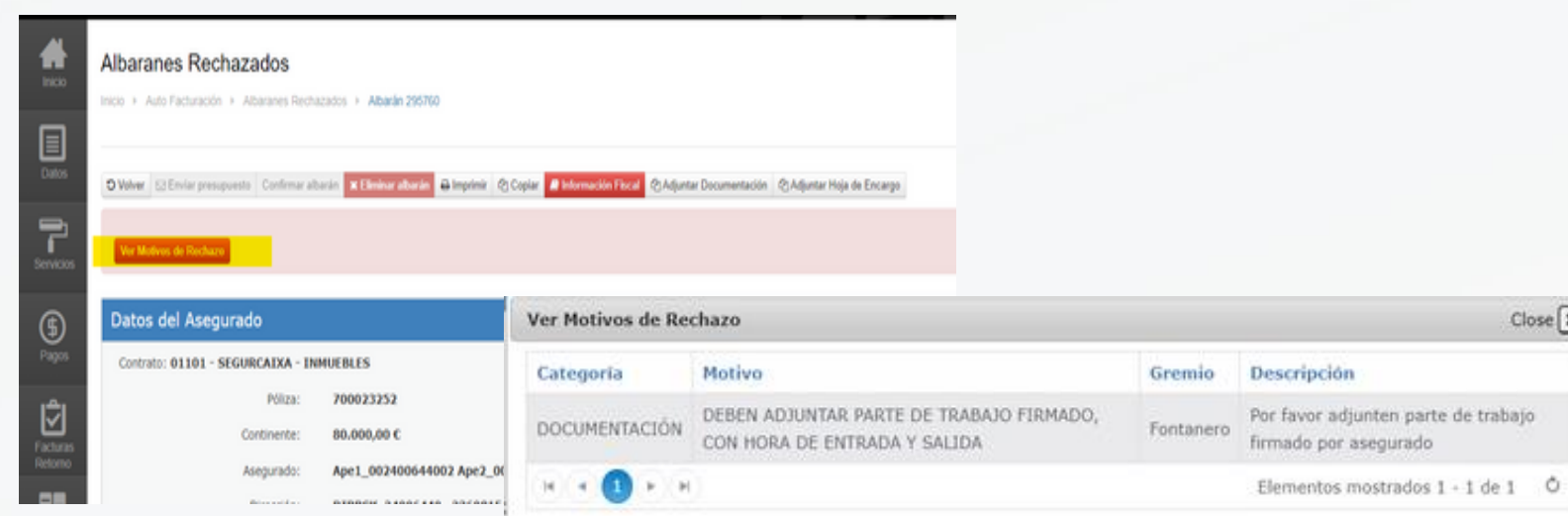
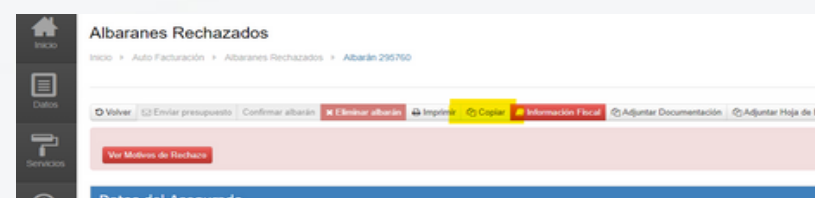
Autofacturación “consulta por fecha” ponemos el N.º de expediente y accedemos al albaran en estado pendiente confirmar

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



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 horizontal menu at the top containing the following items: Tarifa, Mano de Obra, Material, Asistencia, Desplazamiento, Franquicia, and Diversos. Below this menu, there are three labels: Sujeto, Línea, and Precio. To the right of these labels is a dropdown menu that is currently open, displaying a list of options. The options are: 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, and 1199.01 SAT. Visita con diagnóstico / sin cobertura gama blanca. The first option, 1000 Siniestro sin cobertura, is highlighted in blue. To the right of the dropdown menu, there is a button labeled 'Cerrar'.

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