



WEBINAR

PEQUEÑOS PROCEDIMIENTOS

ENERO 2025

Back Proveedores

PRESENTADO POR

Alejandro Pozuelo & Alberto Yuste

AGENDA

- 01 CONTADOS
- 02 GUARDIAS
- 03 PRECITAS
- 04 FRANQUICIAS





1

CONTADOS

CARACTERÍSTICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTADO



En los casos de que los expedientes de contado se aperturen como urgentes, el plazo máximo para visitar la vivienda será de 3 horas desde la fecha hora de la asignación.

Todos los trabajos realizados como consecuencia de este tipo de servicio serán por cuenta del asegurado, excepción hecha del coste del desplazamiento, que será asumido por el proveedor.

En caso de no aceptación del presupuesto por parte del asegurado, únicamente será por cuenta de éste, el coste de los trabajos realizados hasta el momento o el coste del diagnóstico de avería.

Diagnóstico de avería: podemos cobrar al asegurado un importe para la localización de la propia avería y después presupuestar la reparación de la misma. En tal caso descontaremos el precio del diagnóstico si asegurado acepta el presupuesto final.



CARACTERÍSTICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTADO

Todos los servicios de contados enviados a través de IPAS, deberán ajustarse a las **tarifas de precios vigentes** en cada momento, excepto aquellos trabajos no contemplados en las mismas, que deberán ser facturados por **mano de obra** (Tarifa de Contado IPAS) y **materiales** (PVP). Aconsejamos ajustarse a los precios de mercado.

En los **servicios de alto importe** se podrá solicitar un **30% del importe** al inicio de los trabajos, un **40 %** mediado los mismos y el **30% restante** a su finalización. El medio de cobro será a través de transferencia, efectivo o cualquier otro medio de cobro previamente informado y acordado con el cliente.

En cualquier caso, el **proveedor** deberá emitir **factura** a nombre del asegurado, haciendo constar en la misma que los trabajos tienen un periodo de garantía de doce meses.

Antes de iniciarse los trabajos, el **Asegurado/Cliente** tiene derecho a conocer de antemano las **condiciones de pago** por los trabajos presupuestados por el proveedor, debiendo dar su consentimiento por escrito.



VISULIZACIÓN DEL COBRO

Si vamos a nuestro listado de pagos encontramos que la línea dentro del recuadro rojo se corresponde a un expediente de contado, y tendría el siguiente detalle:

- La columna “**Base Contado**” refleja el importe cobrado por el proveedor en su intervención.
- La columna “**Retorno contado**” indica el importe que resulta de aplicar el % de comisión sobre la base de contado.
- La columna “**Líquido**” aparece ese mismo importe entre paréntesis, indicativo de ir en negativo, es decir, restando del resto de importes que aparecen en el listado y que se corresponden con los ingresos que va a recibir.

Relación de documentos pagados por transferencia/cheque									
Fecha: 31/05/2022		Cliente:							
		CIF/NIF:							
		Dirección:							
Expediente	Sifactura	Importe	Retorno	Comp. Calidad	Pago Diario	Base Contado	Retorno Contado	I.R.P.F	Líquido
0022003015	22IP0000129	62.27 €	9.96 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	52.31 €
0022003017	22IP0000130	124.53 €	19.93 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	104.60 €
0022003036	22IP0000131	467.00 €	74.72 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	392.28 €
0022003016		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	2000.00 €	363.00 €	0.00 €	(363.00 €)
Total		653.80 €	104.61 €	0.00 €	0.00 €	2000.00 €	363.00 €	0.00 €	186.19 €

Inter Partner Assistance Servicios Soluciones Inmediatas
c/ Tarragona, 161 08014 Barcelona, España - Tel.: +34 93 228 76 00
Reg. Mercantil de Barcelona, Hoja B-16413, Folio 166, Tomo 21067 - N.I.F. A-59825307. Capital Social enteramente suscrito y desembolsado: 1.111.870 Euros

INFORMACIÓN DEL IMPORTE COBRADO

El importe que se indica en la columna “Base Contado” es el mismo que se ha introducido previamente a través de la WEB/APP, en los apartados que se detallan en las siguientes imágenes:

Crear Comunicación de Asistencia

Tipo comunicación:
Aclaración Coberturas

Descripción comunicación:

- Aclaración Coberturas ☒
- Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar ☐
- Cobro Franquicia ☐
- Importe facturado sin impuestos** ☐
- Información que NO requiere respuesta del agente ☐
- Información que requiere respuesta del agente ☐
- Solicitud de perito ☐

Solicitud de Información

Motivo: [Dropdown arrow]

Descripción:

- Aclaración Coberturas
- Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar
- Cobro Franquicia
- Importe facturado sin impuestos**
- Información que NO requiere respuesta del agente
- Información que requiere respuesta del agente
- Solicitud de perito

Aceptar Cerrar

PLAZOS DE CONTADO

Tras contactar con un asegurado y ofrecer precio de reparación, tenemos un plazo máximo de espera de 7 días. Trascurrido ese periodo debemos intentar contactar con el asegurado para verificar si va a querer realizar los trabajos y en caso negativo debemos cerrar el servicio.

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)





2

GUARDIAS

GUARDIAS Y URGENCIAS

¿Cómo identificarlas?

Siempre nos tenemos que fijar en la hora de entrada del expediente, la diferencia entre urgencia y guardia es la hora de entrada, si es una urgencia fuera de horario será una guardia y si la entrada de la urgencia es en horario convencional, simplemente es una urgencia, no una guardia

**HORARIO
GUARDIA
AXA**

18:00 – 08:00

**HORARIO
GUARDIA
RESTO CIAS.**

19:00 – 09:00



GUARDIAS Y URGENCIAS

¿Cómo facturarlas?

GUARDIAS

Se marca el check urgente

Close

TarifaMano de ObraMaterialAsistenciaDesplazamientoFranquiciaDiversos

Gremio

Fontanero

☒ Urgente

Categoría

203 SUSTITUCIÓN EN VIVIENDAS

Línea

203.2 SUSTITUCIÓN DE INSTALACION INDIVIDUAL SIMPLE

Estado

Realizado

Descripción

Sujeto

Seleccione una opción...

Asegurado

1

Estéticos

Perjudicado

Cantidad

1,00

Aceptar

Cerrar

URGENCIAS

Se añade la línea del plus urgente

Close

TarifaMano de ObraMaterialAsistenciaDesplazamientoFranquiciaDiversos

Gremio

Fontanero

Categoría

207 VARIOS FONTANERIA

Línea

207.3 PLUS ATENCION URGENCIA FONTANERIA EN MENOS DE 3 HORAS

Estado

Realizado

Descripción

Sujeto

Seleccione una opción...

Asegurado

1

Estéticos

Perjudicado

Cantidad

1,00

Aceptar

Cerrar





3

PRECITAS

CONFIGURACIÓN Y ASIGNACIÓN

Las franjas horarias que se pueden configurar para la recepción de una precita son las siguientes:

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Activo
09:00	X	X	X	X	X	✓
10:30	X	X	X	X	X	✓
12:00	X	X	X	X	X	✓
14:00	X	X	X	X	X	✓
15:30	X	X	X	X	X	✓
17:00	X	X	X	X	X	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	

Carpintero metal	<input type="text" value="0"/>
Desatascador	<input type="text" value="0"/>
Electricista	<input type="text" value="2"/>
Fontanero	<input type="text" value="1"/>

En cada una de las franjas puede ser asignado cualquier gremio de forma independiente con la cantidad concreta de citas que queramos en esa franja.



CONFIGURACIÓN Y ASIGNACIÓN

Según la hora a la que llame el asegurado para declarar el siniestro, podrán asignarnos la primera cita según el cuadro

HORA DECLARACION		DIA CITA	HORA CITA
DESDE	HASTA		
0:01	1:00	N	17:00 a 18:30
1:01	2:00	N	17:00 a 18:30
2:01	3:00	N	17:00 a 18:30
3:01	4:00	N	17:00 a 18:30
4:01	5:00	N	17:00 a 18:30
5:01	6:00	N	17:00 a 18:30
6:01	7:00	N	17:00 a 18:30
7:01	8:00	N	17:00 a 18:30
8:01	9:00	N+1	9:00 a 10:30
9:01	10:00	N+1	9:00 a 10:30
10:01	11:00	N+1	9:00 a 10:30
11:01	12:00	N+1	9:00 a 10:30
12:01	13:00	N+1	9:00 a 10:30
13:01	14:00	N+1	10:30 a 12:00
14:01	15:00	N+1	10:30 a 12:00
15:01	16:00	N+1	12:00 a 13:30
16:01	17:00	N+1	12:00 a 13:30
17:01	18:00	N+1	14:00 a 15:30
18:01	19:00	N+1	17:00 a 18:30
19:01	20:00	N+1	17:00 a 18:30
20:01	21:00	N+1	17:00 a 18:30
21:01	22:00	N+1	17:00 a 18:30
22:01	23:00	N+1	17:00 a 18:30
23:01	0:00	N+1	17:00 a 18:30





4

FRANQUICIAS

COBRO DE FRANQUICIA

¿Cuándo cobro la franquicia?

Pasos: Se realiza apertura de cala - consultamos cobertura - verificamos avería y daños - cobramos franquicia.

Características:

- Cobraremos la franquicia íntegra en primera instancia. Posteriormente verificaremos si debemos ajustarla.
- Solo se cobra en comunidades
- Si no tiene cobertura no se cobra franquicia ya que se considera solo localización
- En el caso de que no quieran abonar franquicia nos retiramos del siniestro y no reparamos, si se puede hacer algo puntual se hace se deja servicio, y nos vamos.
- Los administradores tienen que abonarla, aunque en ese momento no haya factura, solo se emite al finalizar los trabajos, es operativa de seguro.



COBRO DE FRANQUICIA

¿Cómo facturar una franquicia?

Al añadir línea en nuestra pestaña de facturación, clicaremos en el apartado de franquicia, seleccionamos el gremio que haya visitado al cobrarla, indicaremos “1” en asegurado, y meteremos el importe cobrado en la franquicia con el símbolo menos “-” para añadirla en negativo. Presionaremos el botón aceptar.

Close

Tarifa

Mano de Obra

Material

Asistencia

Desplazamiento

Franquicia

Diversos

Gremio

Fontanero

Descripción

Franquicia

Sujeto

Seleccione una opción...

Asegurado

1

Estéticos

Perjudicado

Cantidad

1,00

Precio

-150

Aceptar

Cerrar



5

FAQ

FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS