



WEBINAR

# DOCUMENTACIÓN

# SCXA

MARZO 2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# AGENDA

- 01 HOJA DE ENCARGO
- 02 PARTE DE TRABAJO
- 03 FOTOGRAFÍAS
- 04 SELLO Y FIRMAS
- 05 DATOS DE RECHAZOS REALES





1

# HOJA DE ENCARGO

# HOJA DE ENCARGO

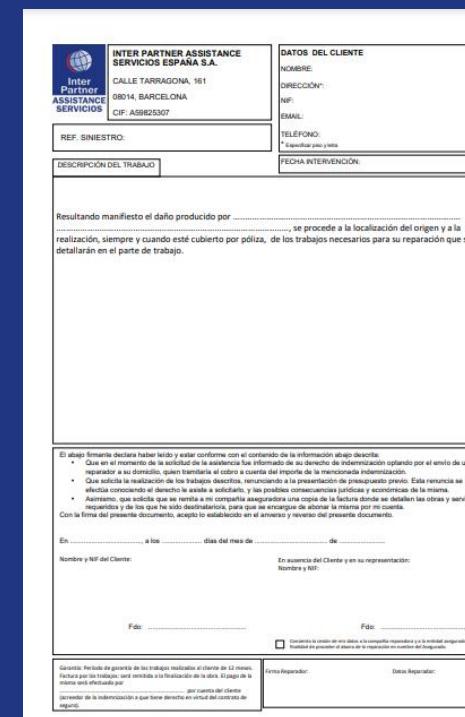
- La hoja de encargo se utiliza exclusivamente en aquellas compañías en las que se encuentra habilitado el apartado Hoja de Encargo. En las cías donde no se encuentre habilitado no es necesario presentarle el documento al cliente. (Tanto en web como en app)
- El documento que deben cumplimentar, lo pueden descargar de la Web de Reparadores y se encuentra implementada en nuestra APP SIRHO.





# HOJA DE ENCARGO

- Se debe llenar correctamente, recogiendo los datos del operario, del asegurado y de la persona que firma el documento, sea el asegurado o alguna otra persona en su representación y se deberá reflejar, en este caso, la relación que guarda con el asegurado (familiar, inquilino...).
  - En caso de cumplimentar a mano la hoja de encargo (formato físico) deben subir al sistema la parte delantera y trasera.
  - En los casos que este documento lo tengan integrado en su software de gestión deberán actualizar el documento para utilizar la versión correcta.



# HOJA DE ENCARGO



# HOJA DE ENCARGO

Descripción de los trabajos: debemos indicar en este apartado una breve descripción de lo que hemos visto en el siniestro si podemos, en caso contrario indicar la garantía (ej: daños agua)

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	FECHA INTERVENCIÓN:
<p>Resultando manifiesto el daño producido por <u>zofura de tubería de cobre</u> <u>empotrada perjudicada por taladro</u>, 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>	<u>12/12/2011</u>



# HOJA DE ENCARGO

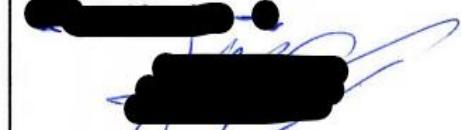
Hoja de encargo incorrecta: diferencia con el nuevo formato 01/01/2024

Categoría	Motivo	Gremio	Descripción
HOJA DE ENCARGO	ADJUNTEN HOJA DE ENCARGO	Fontanero	Deben adjuntar el nuevo formato de hoja de encargo de 2024, el que envian no es valido, desde el 01/01/2024, y ademas falta nombre, firma y dni de reparador o bien sello completo de la empresa

Elementos mostrados 1 - 1 de 1

El abajo firmante:  
Solicita la realización de los trabajos descritos, renunciando a la presentación de presupuesto previo. Esta renuncia se efectúa conociendo el derecho que le asiste a solicitarlo, y las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la misma.  
Asimismo, solicito que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura donde se detallen las obras y servicios requeridos y de los que he sido destinatario/a, para que se encargue de abonar la misma por mi cuenta.  
Con la firma del presente documento, acepto lo establecido en el anverso y reverso del presente documento.

En ..... a los ..... días del mes de ..... de .....

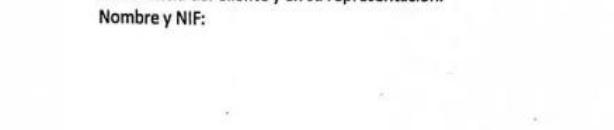
Nombre y NIF del Cliente: 

En ausencia del Cliente y en su representación:  
Nombre y NIF:

Fdo: .....  Consiento la cesión de mis datos a la compañía reparadora y a la entidad aseguradora con la finalidad de proceder al abono de la reparación en nombre del Asegurado.

Garantía: Período de garantía de los trabajos realizados al cliente de 6 meses.

Factura por los trabajos: será remitida a la finalización de la obra. El pago de la misma será efectuado por ..... por cuenta del cliente (acreedor de la indemnización a que tiene derecho en virtud del contrato de seguro).

Firma Reparador:   
Nombre y NIF:

El abajo firmante declara haber leído y estar conforme con el contenido de la información abajo descrita:

- Que en el momento de la solicitud de la asistencia fue informado de su derecho de indemnización optando por el envío de un reparador a su domicilio, quien tramitaría el cobro a cuenta del importe de la mencionada indemnización.
- Que solicita la realización de los trabajos descritos, renunciando a la presentación de presupuesto previo. Esta renuncia se efectúa conociendo el derecho que le asiste a solicitarlo, y las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la misma.
- Asimismo, que solicita que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura donde se detallen las obras y servicios requeridos y de los que he sido destinatario/a, para que se encargue de abonar la misma por mi cuenta.

Con la firma del presente documento, acepto lo establecido en el anverso y reverso del presente documento.

En ..... a los ..... días del mes de ..... de .....

Nombre y NIF del Cliente:

En ausencia del Cliente y en su representación:  
Nombre y NIF:

Fdo: .....  Consiento la cesión de mis datos a la compañía reparadora y a la entidad aseguradora con la finalidad de proceder al abono de la reparación en nombre del Asegurado.

Garantía: Período de garantía de los trabajos realizados al cliente de 12 meses.

Factura por los trabajos: será remitida a la finalización de la obra. El pago de la misma será efectuado por ..... por cuenta del cliente (acreedor de la indemnización a que tiene derecho en virtud del contrato de seguro).

Firma Reparador:   
Nombre y NIF:

Datos Reparador:

# HOJA DE ENCARGO

Es necesario llenar todos los campos que indica la hoja de encargo para evitar cualquier problema cuando se realiza la auditoría de facturas

 <b>INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA S.A.</b> CALLE TARRAGONA, 161 08014, BARCELONA CIF: A59825307	<b>DATOS DEL CLIENTE</b> NOMBRE: DIRECCIÓN*: NIF: EMAIL: TELÉFONO: * Especificar piso y letra
REF. SINIESTRO:	FECHA INTERVENCIÓN:
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	
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.	

El abajo firmante declara haber leído y estar conforme con el contenido de la información abajo descrita:

- Que en el momento de la solicitud de la asistencia fue informado de su derecho de indemnización optando por el envío de un reparador a su domicilio, quien tramitaría el cobro a cuenta del importe de la mencionada indemnización.
- Que solicita la realización de los trabajos descritos, renunciando a la presentación de presupuesto previo. Esta renuncia se efectúa knowing el derecho le asiste a solicitarlo, y las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la misma.
- Asimismo, que solicita que se remita a mi compañía aseguradora una copia de la factura donde se detallen las obras y servicios requeridos y de los que he sido destinatario/a, para que se encargue de abonar la misma por mi cuenta.

Con la firma del presente documento, acepto lo establecido en el anverso y reverso del presente documento.

En ..... a los ..... días del mes de ..... de .....

Nombre y NIF del Cliente:

En ausencia del Cliente y en su representación:  
Nombre y NIF:

Fdo: .....

Fdo: .....

Consiento la cesión de mis datos a la compañía reparadora y a la entidad aseguradora con la finalidad de proceder al abono de la reparación en nombre del Asegurado.

Garantía: Período de garantía de los trabajos realizados al cliente de 12 meses.  
Factura por los trabajos: será remitida a la finalización de la obra. El pago de la misma será efectuado por

..... por cuenta del cliente  
(acreedor de la indemnización a que tiene derecho en virtud del contrato de seguro).

Firma Reparador:

Datos Reparador:





# PARTE DE TRABAJO

A large, stylized blue question mark graphic is positioned behind the text 'PARTE DE TRABAJO'. The question mark is oriented vertically, with its curve pointing upwards and its stem extending downwards towards the bottom of the slide.

PARTE DE TRABAJO  
ESTRUCTURA Y CONTENIDOS

# PARTE DE TRABAJO

Es muy importante, para una correcta gestión, que en los partes de trabajos reflejen la relación que guarda la persona que firma con el titular de la póliza, en el apartado destinado a la firma, de la misma manera que hacen en las hojas de encargo, además de recoger el resto de información tal y como se detalla en la normativa de RED y que recordamos a continuación:

- Hora de entrada y salida de la vivienda.
- Detalle de los trabajos llevados a cabo en el domicilio, marca/modelo de sanitarios, componentes (en el caso de electrodomésticos) e incluyendo el desglose de medidas de los materiales (encimeras baño/cocinas) y de las superficies de localización, enlucido, saneado, pintura, parquet, etc
  - Ej. Desglose medidas parte trabajos de pintura.
    - Vivienda asegurada (2º B)
    - Cocina – 2 Paramentos. 2 paredes de 3,00m (ancho) x 2,60 m (alto)= 15.60 m<sup>2</sup>
    - Pasillo – 2 Paramentos. 2 paredes de 4,00m (ancho) x 2,60 m (alto)= 20.80 m<sup>2</sup>
    - Vivienda perjudicada (1º B)
    - Cocina – Techo. 3,00m (largo) x 2,00 m (ancho)= 6.00 m<sup>2</sup>



# PARTE DE TRABAJO

- Posibles anomalías detectadas por el operario.
- Firma de la persona que atiende al profesional, figurando la relación que guarda con el asegurado/perjudicado.
- NIF, nombre y apellidos de la persona que firma el parte.
- Identificación del operario y de la empresa de reparaciones.
- El proveedor deberá conservar los partes de trabajo por un periodo de 5 años, y ponerlo a disposición de IPAS en cualquier momento que le sea solicitado.

**NOTA IMPORTANTE:** *en ningún caso el parte de trabajo que se entregue a asegurado y/o perjudicado deberá reflejar los datos que no se correspondan con el destinatario del mencionado parte (D.N.I., Nº TELÉFONO, NOMBRE Y APELLIDOS, ETC.)*





PARTE DE TRABAJO

ORIGEN

DAÑOS

TRABAJOS





# PARTE DE TRABAJO

Al modificar un parte de trabajo, estamos trasladando un documento que lleva la firma del asegurado dando indicaciones que él no ha firmado.

En caso de adjuntar un parte de trabajo modificado y ser auditado posteriormente puede conllevar a penalización

Existe gran cantidad de rechazos a causa de que no corresponden las horas de trabajo indicadas en el parte con las horas facturadas.

En esos casos debemos ajustarnos a facturar las horas que ha firmado el asegurado.





# 3 FOTOGRAFÍAS

3 fotografías

# FOTOGRAFÍAS

Es imprescindible que se adjunten fotos del origen y los daños (antes y después de la reparación), de cada una de las intervenciones realizadas en todas las compañías clientes, registrándola a través de la opción “Adjuntar Documentación” ubicada en la Web de reparadores o desde la APP y/o los sistemas integrados.

Dicha documentación es utilizada en la revisión y auditoría de siniestros por lo que, en caso de que alguno de los servicios auditados no dispusiese de la documentación requerida, podría conllevar las siguientes acciones:

- No autorización del pago del albarán registrado con los trabajos realizados en el servicio
- Devolución de los importes abonados por los trabajos realizados en el servicio, mediante la correspondiente solicitud de factura rectificativa

## Anotación

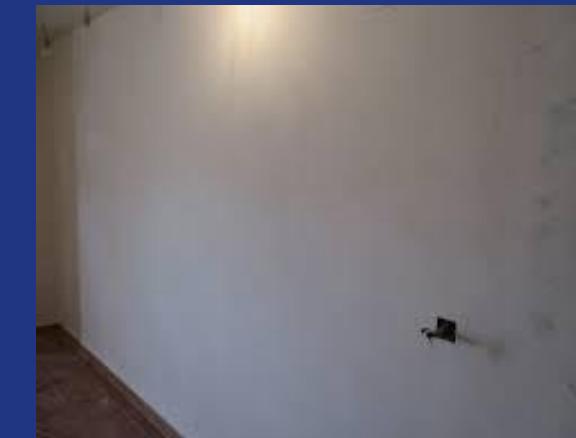
Es importante hacer fotografías de los paramentos enteros cuando son reparaciones grandes como por ejemplo paredes o catas para ver las dimensiones



# FOTOGRAFÍAS

Paramentos

INCORRECTO



CORRECTO



Catas



Suelos



# RECURSOS FOTOGRÁFICOS



**Modificación de fotos:** Podemos usar las herramientas de nuestro tlf para mostrar indicaciones que ayuden al entendimiento del funcionamiento de los elementos



**Panorámica:** nuestro tlf tiene diferentes estilos de fotografía para poder mostrar más elementos de los que se ven comúnmente





# SELLO Y FIRMAS

A large, stylized blue plus sign graphic is positioned behind the text "SELLO Y FIRMAS". The plus sign is oriented vertically, with its horizontal bar extending downwards and its vertical bar extending to the right.

SEGURO DE VIDA  
ESTÁNDAR

# FIRMA DEL ASEGUrado

## ¡NOTA IMPORTANTE!

**Falsificar la firma de un asegurado mediante un garabato en cualquier tipo de documento (Parte de trabajo u Hoja de encargo) podrá conllevar un procedimiento judicial y ser constitutivo de delito. Añadido a esto, el veto del operario que haya incurrido en esta situación, así como la posibilidad que su empresa pueda causar baja de la Red de Proveedores de AXA Partners.**

**Tenga en cuenta que le llegará al asegurado una copia telemática de estos documentos, por lo que el cliente podrá identificar que han usurpado su identidad mediante la falsificación de su firma.**

**Cualquier duda o aclaración que necesiten pueden tratarlo con su gestor de red o dirigiéndose al teléfono habitual del departamento de proveedores.**



# SELLO DE EMPRESA

Elementos necesarios en un sello de empresa

LOGO



NOMBRE FISCAL

DIRECCIÓN FISCAL

CIF





# DATOS DE RECHAZOS REALES

ANALISIS  
DE DATOS

# DATOS DE RECHAZOS REALES

ENERO 2025

Rechazos totales: **7239**

Expedientes rechazados: **4617**

Expedientes con más de un rechazo: **2622**

Rechazados de SCXA: **4257**

Rechazos por documentación: **2095**

**28,9%**



# FAQ

## Frequently Asked Questions





# GRACIAS

MARZO 2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste