



WEBINAR

# RECTIFICATIVAS, QUEJAS Y SINIESTRALIDAD

Abril 2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

# AGENDA

- 01 AUDITORÍAS Y FACTURA RECTIFICATIVA
- 02 QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 03 INDICADORES DE CALIDAD
- 04 SINIESTRALIDAD





# AUDITORÍAS Y RECTIFICATIVAS

JUNIO 2024  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste

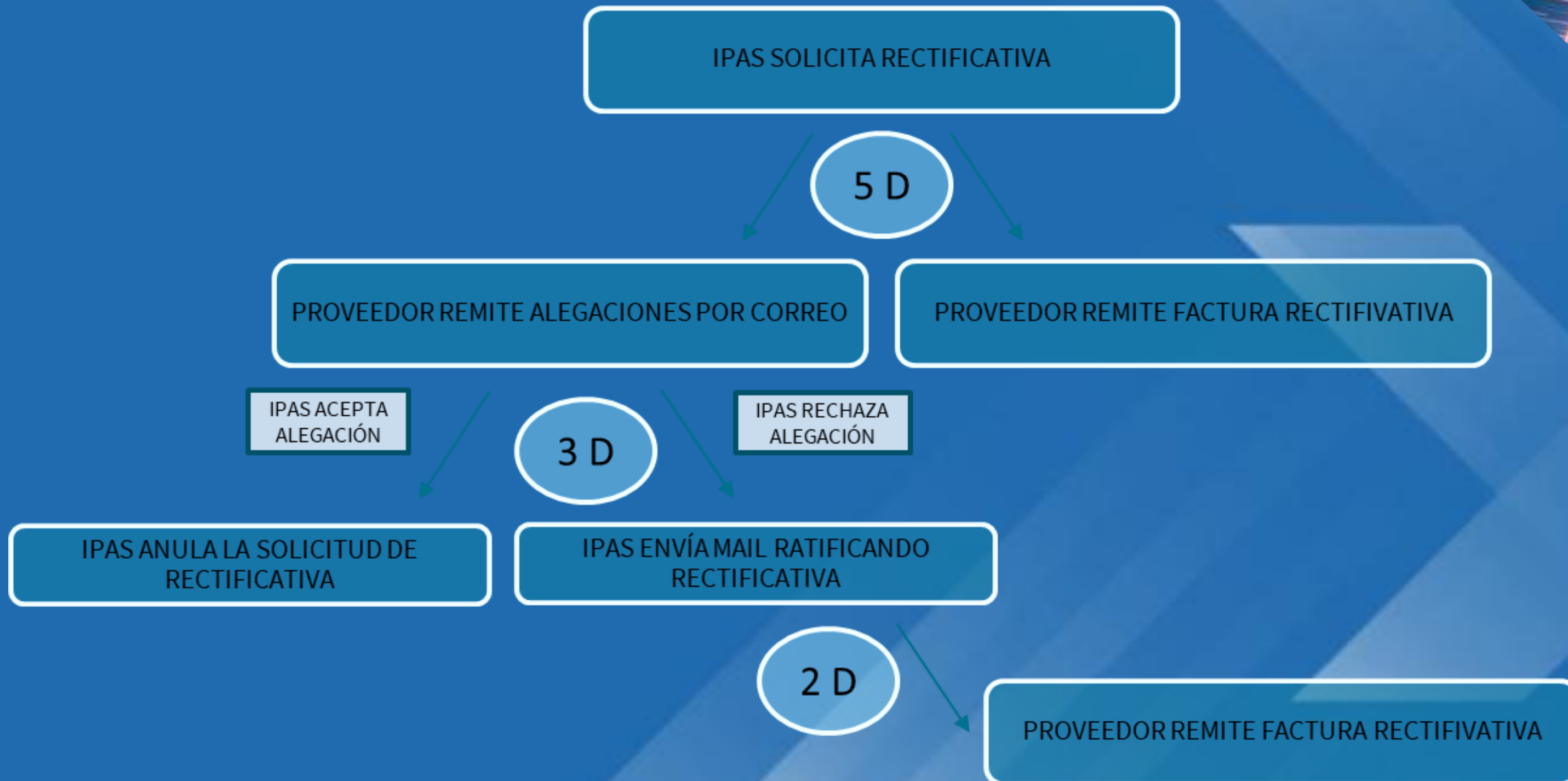
# AUDITORÍAS Y FACTURA RECTIFICATIVA



Alegamos con la info del expediente y si es necesario pedimos información al proveedor



# AUDITORÍAS Y FACTURA RECTIFICATIVA



# AUDITORÍAS Y FACTURA RECTIFICATIVA

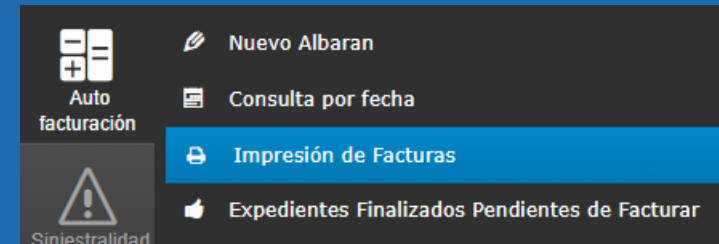
¿Cómo podemos hacer una factura rectificativa?

En la web de proveedores, en la pestaña de autofacturación encontramos la opción de "Impresión de facturas"

Filtraremos por expediente, factura o por fecha

Ya en el expediente en concreto marcaremos la opción de hacer factura rectificativa

Ingresaremos el importe en positivo y clicaremos aceptar



Criterios de búsqueda

Expediente	Factura	Fecha inicio	Fecha fin
<input type="text"/>	<input type="text"/>	03/12/2024	02/04/2025
<input type="button" value="Buscar"/>			

Expediente	Factura	Fecha Factura	Importe	Estado		
25165867	IP250000001	13/03/2025	48,79 €	Pagado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa

Rectificar factura

Factura a rectificar: 15IP0000045

Importe total: 479,87

Importe solicitado: 479,87

Importe a descontar:

**¡¡¡IMPORTANTE!!!**  
Después de realizar la rectificativa debemos acordarnos de pedir reasignación para facturar de nuevo el albarán con los importes correctos



# QUEJAS Y RECLAMACIONES

# 2

Back Proveedores

# QUEJAS Y RECLAMACIONES

Tramitación apertura queja/incidencia por diversos motivos, el origen puede ser o de compañía o del asegurado



En la web se nos vuelca al contador morado quejas y reclamaciones, entramos y pinchamos en la reclamación para acceder al expediente

Fecha 28/09/2023 14:16:47 Tramitador Pozuelo, Alejandro es.home.back.case\_complaint\_add\_comp

Queja realizada por: Teléfono

Origen Asegurado Origen CIA

Tipo Incidencia Retraso reparación Tipo Incidencia CIA Tramitación REPARABLES Demora en comienzo ejecución de trabajos

Contacto Ape1\_002300113102 Ape2\_002300113102, Nom\_002300113102 (Asegurado)

Descripción Asegurado reclama demora en el montaje del mueble

EOD / Complaint  EOD  Complaint

Fecha 28/09/2023 Hora 14:15  Reclamación formal

Imputable Reparador Servicio Cristalero - 09/03/2023 Reparador AU0321 - RAFAEL LEON PEREZ

Anular Queja Formalizar Guardar

Cierre

0 servicios nuevos 95 comunicaciones 80 exp. sin concluir 82 serv. no finalizados 0 quejas y reclamaciones

RAFAEL LEON PEREZ WEB Chrome 117.0 - 10.11.0.1

Resumen Siniestralidad

- 0 Pendiente de alegación
- 0 Pendiente de transferencia

### Quejas y Reclamaciones

Inicio > Servicios > Quejas y Reclamaciones

Buscar... + Búsqueda de servicios

Criterios de búsqueda

Expediente: | Gremio: Seleccione una opción... Estado: Abierta Reclamación Formal: Seleccione una opción...

Fecha Queja Desde: Fecha Queja Hasta:  Sólo con seguimientos pendientes de respuesta

Buscar

Expediente	Contrato	Gremio	Fecha apertura queja	Tipo de Incidencia	Estado	Descripción de la queja	Días	Seguimientos Activos	Reclamación F
23001131	00066	Cristalero	28/09/2023	Retraso reparación	Abierta	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	0	No

Elementos mostrados 1 - 1





# QUEJAS Y RECLAMACIONES

Dentro del expediente, vamos al apartado de quejas y pinchamos en la línea de la queja



Para contestar la queja recomendamos, aunque se grabe la cita (en caso de incumplimiento cita) siempre se conteste dicha queja por la pestaña "Nuevo" informando de nuestra alegación.

Ver historial del expediente

Quejas gremio Cristalero

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Pendiente	28/09/2023 14:16

Presupuestos

Fecha	Proveedor	Importe	Usuario	Estado	Fecha Estado	Motivo	Revisión	T/P
27/06/2023 11:51	RAFAEL LEON PEREZ	126.08	AU0321	Pendiente	27/06/2023 11:51		No	T

Documentación Asignada

Tipo de Documento	Fecha Recepción	Título	Estado	Fecha Validación	Fecha Rechazo	Enviado por	Documento
-------------------	-----------------	--------	--------	------------------	---------------	-------------	-----------

Seguimientos quejas

Descripción	Usuario	Estado	Fecha Creación
-------------	---------	--------	----------------

Nuevo Cita

Motivo: Información queja

Descripción:

Guardar Cerrar

# QUEJAS Y RECLAMACIONES

Aunque contestemos la queja, continua en estado pendiente hasta resolución de tramitador

Quejas gremio Cristalero

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Pendiente	28/09/2023 14:16

En este punto tramitación debe indicar si la queja es procedente o no procedente, produciéndose en ambos casos el cierre de la misma

Anular Queja Formalizar Guardar

Cierre

Fecha Tramitador

Procede  Sí  No

Descripción

Cerrar Queja Guardar

Revisión Seguimientos

Descripción  Fecha  Hora

Relativo a

Una vez hay resolución la queja se queda en el siguiente estado en la web

Quejas gremio Cristalero

Tipo	Fecha	Descripción	Días	Estado	Fecha Estado
Retraso reparación	28/09/2023 14:15	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	0	Finalizada - Procede	28/09/2023 14:39



# 3 INDICADORES DE CALIDAD

Back Proveedores

# INDICADORES DE CALIDAD

## 1. Incidencias:

Se entiende por incidencia cualquier disconformidad con la calidad del servicio, referida a hechos concretos, presentada por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio y formulada tanto por el cliente como por Ipas.

Los tipos de incidencias son:

- Falta de Contacto Telefónico
- Retraso en la reparación
- Incumplimiento de cita
- Urgencia no atendida
- Presencia / Conducta Impropia
- **Mala calidad en la reparación**

# INDICADORES DE CALIDAD

**Mala calidad en la reparación:** Ante este tipo de queja debemos contactar telefónicamente en el plazo de 24 horas desde la comunicación de la incidencia. Visitar la vivienda en un plazo de 48 horas desde la comunicación de la incidencia. Una vez visitado el siniestro, tendremos 24 horas para la resolver la misma.

2. Tiempo medio grabación 1ª visita expedientes no urgentes
3. Tiempo medio concertación 1ª visita
4. Velocidad Media de Cierre Técnico.
5. Encuestas Calidad (NPS).
6. Tiempo medio envío de Presupuesto
7. Tiempo medio Confirmación Origen y Daños (Información 1ª visita)



# 4 SINIESTRALIDAD

Back Proveedores

# SINIESTRALIDAD

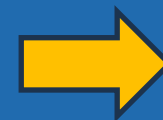
Son las solicitudes de transferencia por importes derivados de trabajos mal realizados, RC del proveedor, negligencias etc.

Además de aquellos incumplimientos de compromisos de calidad de las compañías clientes (SCXA MY BOX Y PÓLIZAS ORO RGA)

Para conocer el motivo e importe de la reclamación, pinchad en el apartado **“Detalle Siniestralidad”**

Expediente	Contrato	Estado	Fecha Solicitud	Tiene queja?	Días para alegar	Motivo siniestralidad	Detalle Siniestralidad	Justificante transferencia
23411760	SEGUROCAIXA MY BOX - HOME	<span style="color: orange;">●</span> Pendiente de alegación	08/04/2024	NO	2	Trabajos mal realizados		

Elementos mostrados 1 - 1 de 1



### Resumen Siniestralidad

- 1 Pendiente de alegación Raúl Sánchez Penado
- 149 Pendiente de transferencia Chrome 123.0 x 11

#### Detalle Siniestralidad

Descripción

test

Cantidad **1500,00**

Detalle

Alegaciones del proveedor -|

restan 3972 caracteres... máximo permitido: 4000.

Una vez se acceda a este apartado, se visualizarán los motivos de la reclamación, el importe y, a su vez, se habilitará la opción **“Detalle”** destinada a emitir las alegaciones que correspondan por parte del proveedor. En este apartado el proveedor deberá indicar, en un plazo máximo de 5 días laborables, si acepta la reclamación realizada o, por el contrario, reflejar los motivos por los que no acepta la reclamación, quedando grabada la información al pinchar en el botón **“Aceptar”**.

# SINIESTRALIDAD

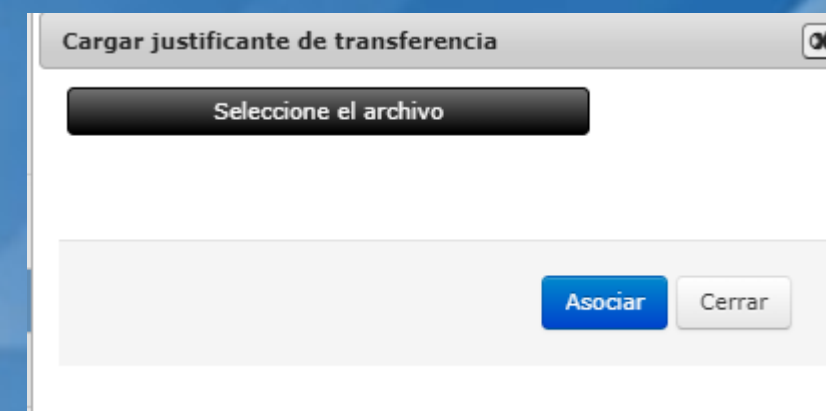
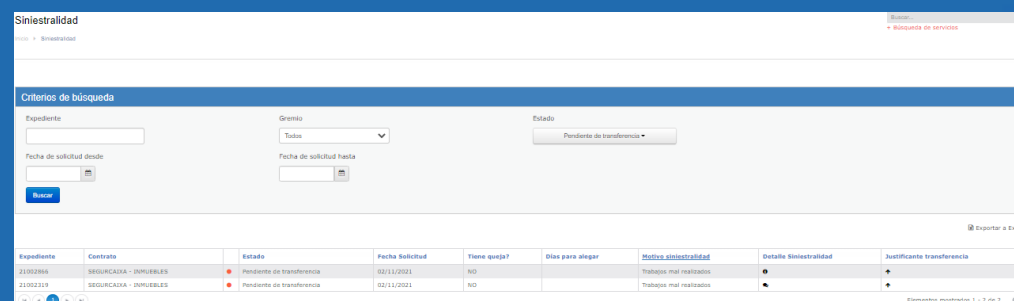
Una vez grabadas las alegaciones, el estado de la siniestralidad para el proveedor pasará a **“Pendiente de respuesta”**

Expediente	Contrato	Estado	Fecha Solicitud	Tiene queja?	Días para alegar	Motivo siniestralidad	Detalle Siniestralidad	Justificante transferencia
Z1002455	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	30/09/2021	SI		Por rectificativo no realizada en tiempo		
Z1002145	SANTANDER GENERALES NUEVA PRODUCTOS	Pendiente de respuesta	09/09/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia		
Z1000932	SEGUROS RGA HOGAR	Pendiente de respuesta	26/03/2021	NO		Incumplimiento SLA		
Z0003391	SEGUROS RGA HOGAR	Pendiente de respuesta	10/02/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia		
Z1000467	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	10/03/2021	NO		Trabajos mal realizados		
Z0003342	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	17/12/2020	NO		Trabajos mal realizados		

**NOTA IMPORTANTE:**  
Este desarrollo solo estará operativo en la WEB DE PROVEEDORES

Estas alegaciones serán revisadas por el equipo de operaciones, visualizándose la respuesta por parte del proveedor, en el mismo apartado anterior **“Detalle Siniestralidad”**.

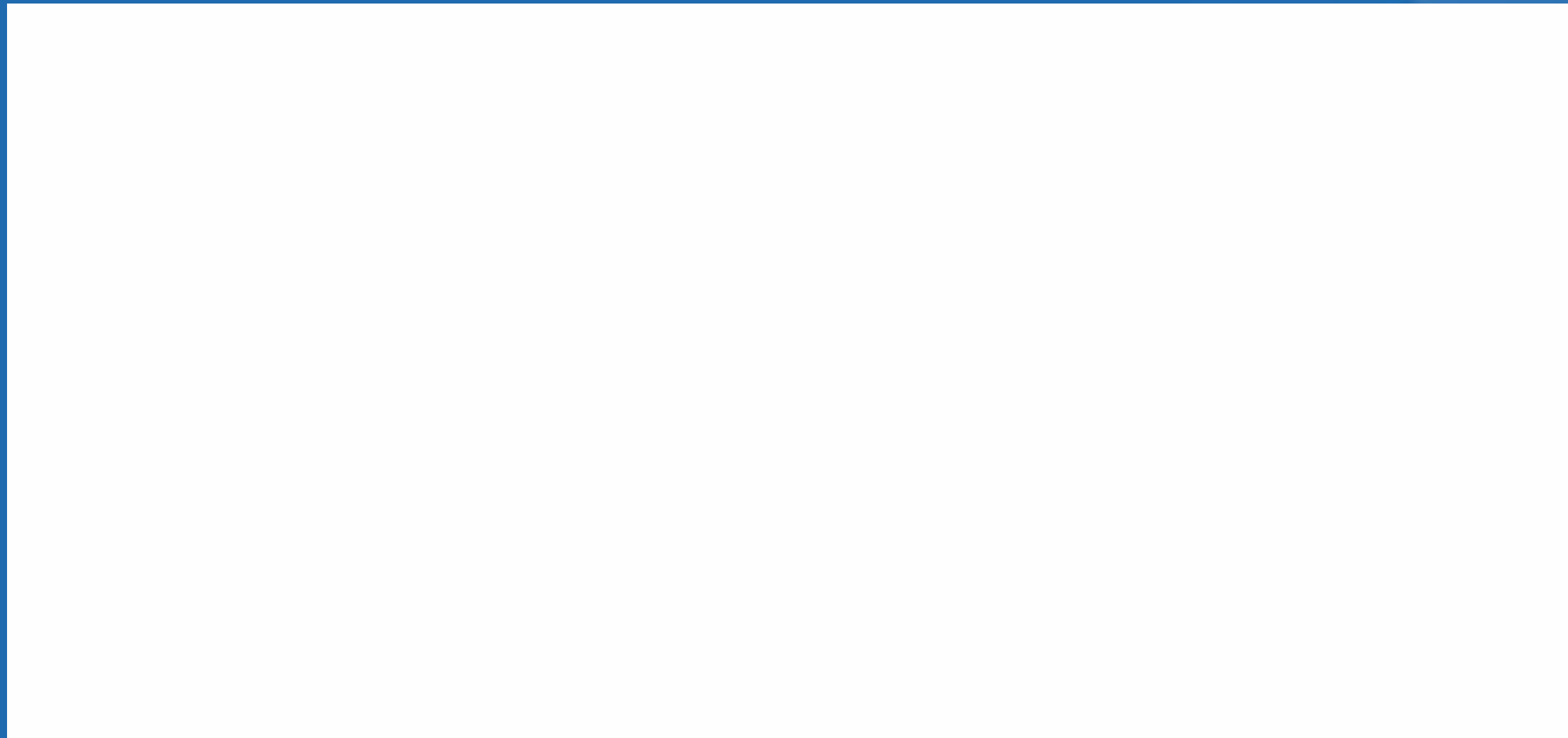
- En aquellos expedientes en los que las alegaciones sean aceptadas, el registro del expediente desaparecerá de la pantalla del menú **“Siniestralidad”**.
- En aquellos expedientes en los que las alegaciones no sean aceptadas, el estado de la siniestralidad pasará a ser **“Pendiente de transferencia”**, debiendo el proveedor realizar la misma a la cuenta de IPAS, ES84 2100 0857 3402 0031 8525, y adjuntando el justificante en el apartado **“Justificante de transferencia”**, teniendo en cuenta que el formato del mismo debe ser pdf, jpg, gif, png o bmp.





# FAQ

## Frequently Asked Questions



# GRACIAS

