



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





1 AUDITORÍAS Y RECTIFICATIVAS

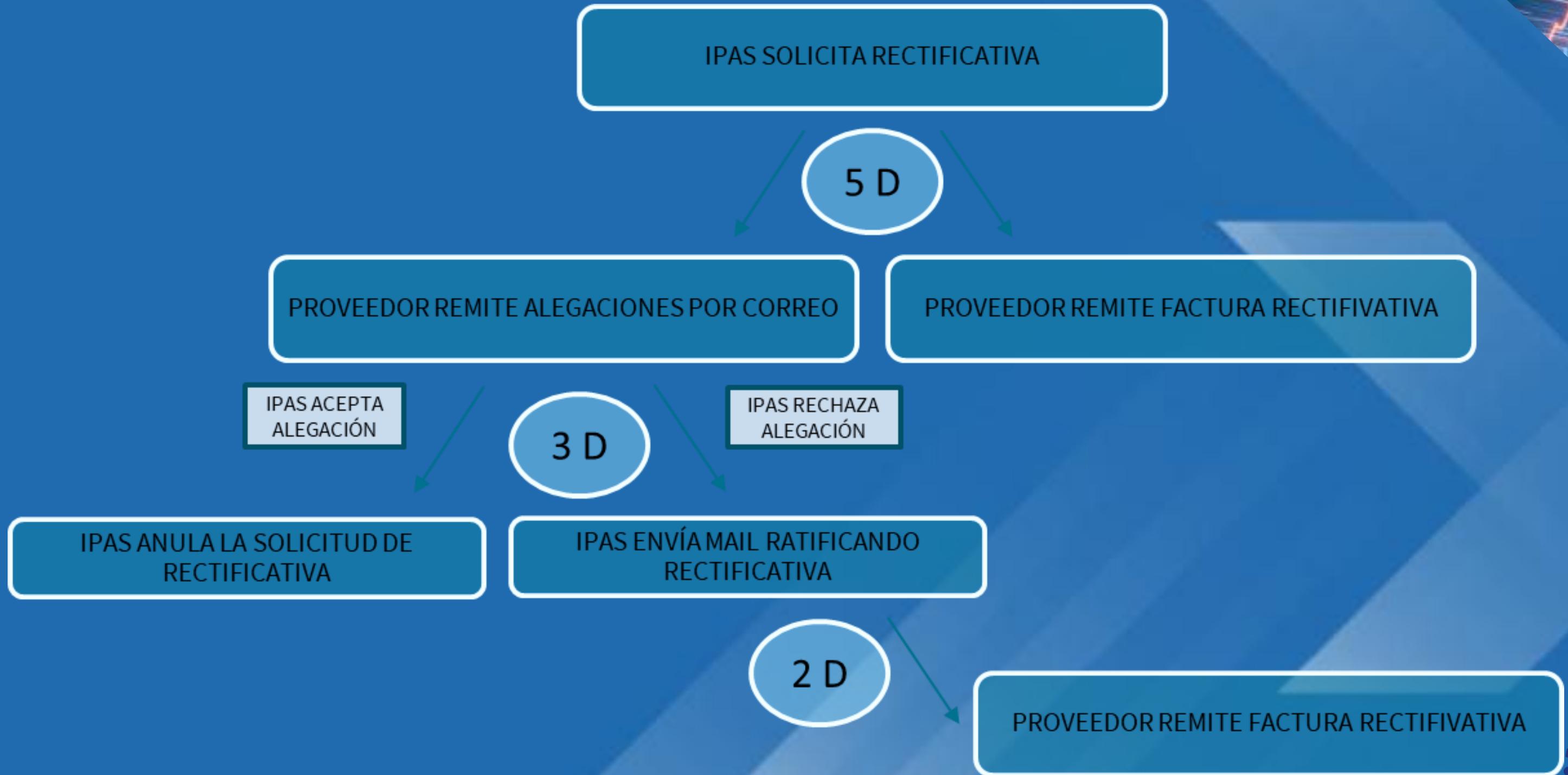
JUNIO 2024
Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

AUDITORÍAS Y FACTURA RECTIFICATIVA



AUDITORÍAS Y FACTURA RECTIFICATIVA



AUDITORÍAS Y FACTURA RECTIFICATIVA

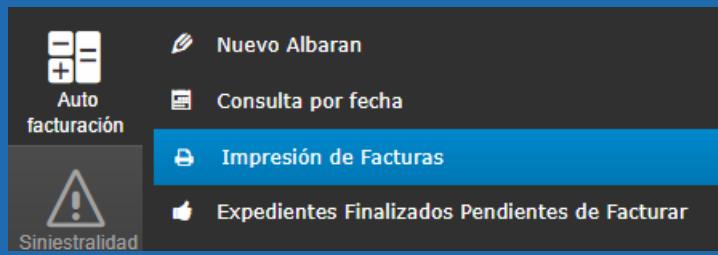
¿Cómo podemos hacer una factura rectificativa?

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 <input type="button" value=""/>	02/04/2025 <input type="button" value=""/>

Buscar

Expediente	Factura	Fecha Factura	Importe	Estado	imprimir	Hacer Factura Rectificativa
25165867	IP250000001	13/03/2025	48,79 €	Pagado	<input type="button" value=""/>	<input checked="" type="button" value=""/>

Rectificar factura

Factura a rectificar: 15IP0000045

Importe total: 479,87

Importe solicitado: 479,87

Importe a descontar:

¡¡¡IMPORTANTE!!!

Después de realizar la rectificación debemos acordarnos de pedir reasignación para facturar de nuevo el albarán con los importes correctos



QUEJAS Y RECLAMACIONES

Back Proveedores

QUEJAS Y RECLAMACIONES

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



es.home.back.case_complaint_add_complaint

Fecha	28/09/2023 14:16:47	Tramitador	Pozuelo, Alejandro
Queja realizada por:	Teléfono	<input type="button" value="i"/>	
Origen	Asegurado	<input type="button" value="Origen CIA"/>	
Tipo Incidencia	Retraso reparación	<input type="button" value="Tipo Incidencia CIA"/>	
Contacto	Ape1_002300113102 Ape2_002300113102, Nom_002300113102 (Asegurado)		
Descripción	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble		
Fecha	28/09/2023	Hora	14:15
Imputable	Reparador	<input type="button" value="Reparador"/>	
<input type="button" value="Anular Queja"/>		<input type="button" value="Formalizar"/>	
<input type="button" value="Guardar"/>			
<input type="button" value="Cierre"/>			

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

RAFAEL LEON PEREZ WEB
Chrome 117.0 ~ 10.11.0.1

Resumen Siniestralidad

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

+ Búsqueda de servicios

Quejas y Reclamaciones

Criterios de búsqueda

Expediente	Gremio	Estado	Reclamación Formal
<input type="text"/>	<input type="button" value="Selección una opción..."/>	<input type="button" value="Abierta"/>	<input type="button" value="Selección una opción..."/>
Fecha Queja Desde	Fecha Queja Hasta	<input type="checkbox"/> Sólo con seguimientos pendientes de respuesta	
<input type="button" value="Buscar"/>			

Expediente Contrato Gremio Fecha apertura queja Tipo de Incidencia Estado Descripción de la queja

23001131	00066	Cristalero	28/09/2023	Retraso reparación	Abierta	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	Días	Seguimientos Activos	Reclamación F
<input type="button" value=""/>	0	0	No						

Elementos mostrados 1 - 1 de 1

QUEJAS Y RECLAMACIONES

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



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

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.

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 trámítador

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

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	Pendiente	28/09/2023 14:16	

Anular Queja

Cierre

Fecha: Trámítador

Procede: Sí No

Descripción:

Formalizar Guardar

Cerrar Queja

Revisión Seguimientos

Descripción: Fecha: Hora: Relativo a:

Guardar

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 1^a visita expedientes no urgentes**
3. **Tiempo medio concertación 1^a 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 1^a visita)**



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	SEGURCAIXA MY BOX - HOME	Pendiente de alegación	08/04/2024	NO	2	Trabajos mal realizados		

Elementos mostrados 1 - 1 de 1



Detalle Siniestralidad

Descripción: test

Cantidad: 1500,00

Detalle: Alegaciones del proveedor: -

restan 3972 caracteres... máximo permitido: 4000.

Aceptar Cerrar

Resumen Siniestralidad

1 Pendiente de alegación Raúl Sánchez Reina

149 Pendiente de transferencia

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
21002455	SEGURCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	30/09/2021	SI		Por rectificación no realizada en tiempo		
21002145	SANTANDER GENERALES NUEVA PRODUC GSE	Pendiente de respuesta	09/09/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia		
21000952	SEGUROS RISKA HOGAR	Pendiente de respuesta	26/03/2021	NO		Incumplimiento SLA		
20005591	SEGUROS RISKA HOGAR	Pendiente de respuesta	10/02/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia		
21000467	SEGURCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	10/02/2021	NO		Trabajos mal realizados		
20005362	SEGURCAJA - 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.

Cargar justificante de transferencia

Seleccione el archivo

Asociar Cerrar

FAQ

Frequently Asked Questions



GRACIAS

