

Home

Services

Contact



Rectificativas, Quejas, Siniestralidad, y Urgencias

Presentado por
DPTO. FORMACIÓN

Fecha
30/01/2026



About

Services

Contact



ÍNDICE

- 1 AUDITORÍAS Y RECTIFICATIVAS
- 2 QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 3 INDICADORES DE CALIDAD
- 4 SINIESTRALIDAD
- 5 GESTIÓN DE URGENCIAS
- 6 REPASO DEL CUADRO DE COBERTURAS



1

AUDITORÍAS Y RECTIFICATIVAS

Auditorías y Rectificativas



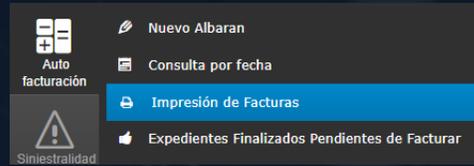
Auditorías y Rectificativas



Auditorías y Rectificativas



¿Cómo podemos hacer una factura rectificativa?



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

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"/>			

Filtraremos por expediente, factura o por fecha

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

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

Rectificar factura

Factura a rectificar: 15IP0000045

Importe total: 479,87

Importe solicitado: 479,87

Importe a descontar:

Ingresaremos el importe en positivo y clicaremos aceptar

¡¡¡IMPORTANTE!!!

Después de realizar la rectificativa debemos acordarnos de pedir reasignación para facturar de nuevo el albarán con los importes correctos, podemos pedirlo directamente por mail

2

QUEJAS Y RECLAMACIONES



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_compl

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 - 18.11.6.1

Resumen Siniestralidad

- Pendiente de alegación
- 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 Formal
23001131	00066	Cristalero	28/09/2023	Retraso reparación	Abierta	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble	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



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](#)

Formulario de Seguimiento de Quejas

Motivo:

Descripción:

[Guardar](#) [Cerrar](#)



Quejas y Reclamaciones



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

En este punto tramitación 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 Formalizar Guardar

Cierre

Fecha Tramitador

Procede Sí No

Descripción

Cerrar Queja Guardar

Revisión Seguimientos

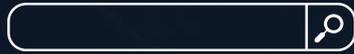
Descripción Fecha Hora

Relativo a

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



Indicadores de Calidad del Proveedor

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

»» Mala calidad de 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.



Indicadores de Calidad del Proveedor

- 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



Siniestralidad



Para conocer el motivo e importe de la reclamación, pinchad en el apartado “Detalle 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)

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: -|

visitan 3972 caracteres... máximo permitido: 4000.

Aceptar Cerrar

Resumen Siniestralidad

1	Pendiente de alegación	Raul Sánchez Pineda
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



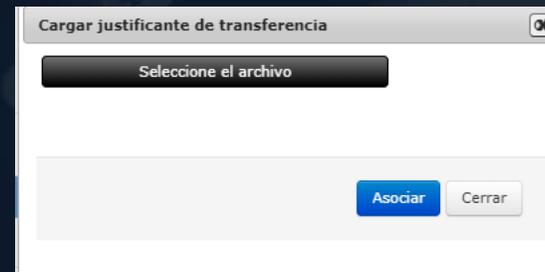
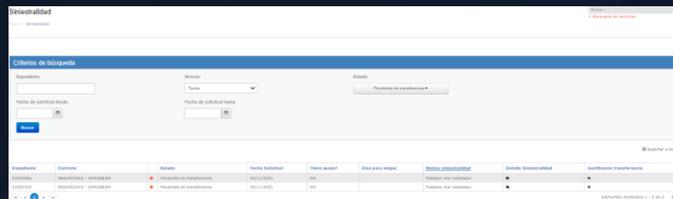
Una vez grabadas las alegaciones, el estado de la siniestralidad para el proveedor pasará a **“Pendiente de respuesta”**

Expediente	Contrato	Estado	Fecha Solicitud	Tiene queja?	Días para alegar	Motivo siniestralidad	Detalle Siniestralidad	Justificante transferencia
21002455	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	00/09/2021	SI		Por rectificativo no realizado en tiempo.		
21002145	SANTANDER GENERALES NUEVA PRODUCTOS	Pendiente de respuesta	09/09/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia.		
21000952	SEGUROS RGA HOGAR	Pendiente de respuesta	26/03/2021	NO		Incumplimiento SLA		
20005591	SEGUROS RGA HOGAR	Pendiente de respuesta	10/02/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia.		
21000467	SEGUROCAJA - INMUEBLES	Pendiente de respuesta	10/02/2021	NO		Trabajos mal realizados		
20005362	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.



5

GESTIÓN DE URGENCIAS

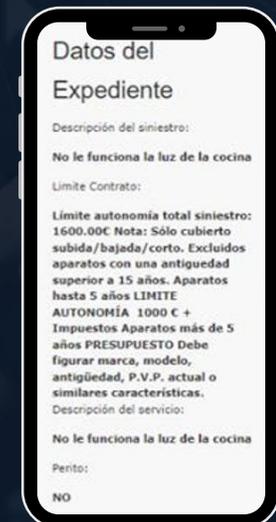
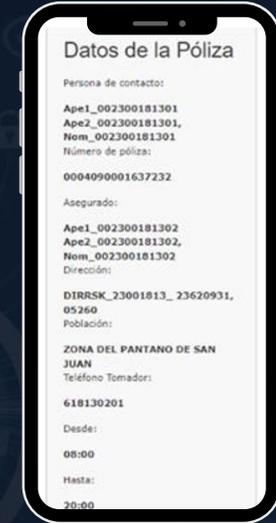


Gestión de Urgencias Autónomas

- El proceso para la recepción de urgencias comienza al recibir en vuestro tlf de urgencias una locución que activa el voicebot en la que recibiremos los datos del siniestro en cuestión. El voicebot nos preguntará si necesitamos escuchar de nuevo los datos del siniestro.
- En caso de decir que NO, nos asignará directamente el expediente.
- En caso de decir que SÍ, repetirá de nuevo los datos y nos volverá a preguntar si estamos de acuerdo. Si indicamos que NO, buscará otro operario al que asignar. Si indicamos que SÍ, nos asignará el expediente
- Al asignarnos el expediente nos llegará un nuevo siniestro a nuestra app SIRHO

En MODO CONTINGENCIA (El Voicebot no puede actuar):

- En horario laboral (de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes no festivos) nos llegará un sms directamente a nuestro móvil de urgencias. Debemos aceptar el sms en los siguientes 15 minutos o lo pasará a otro operario. En el sms podremos encontrar toda la información del expediente.
- En caso de no estar en el horario anteriormente indicado (de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes no festivos), se comunicará con nosotros directamente por tlf. el equipo encargado de gestionar las urgencias (SAS). Nos indicará por voz los datos del asegurado para poder atender el siniestro.



6

REPASO DEL CUADRO DE COBERTURAS



¿Cómo usar los cuadros de coberturas?

The screenshot shows the AXA library interface. At the top, there is a navigation bar with a bell icon, a chat icon, the AXA logo, and a toggle for 'Modo de edición'. Below this is a 'Menú principal' section with a 'BIBLIOTECA' icon highlighted in yellow. The main content area displays a welcome message 'BIENVENIDO A TU BIBLIOTECA' and a list of files. The file '8. CUADRO COBERTURAS' is highlighted in yellow, and its sub-items, 'Coberturas RGA_ERGO_LDA_AXA, (Actualizado 17_09).xlsx' and 'CUADRO COBERTURAS SEGURCAIXA - v1 _ JULIO 2025.xlsx', are also highlighted in yellow.

Dentro de la biblioteca, en el punto 8 encontraremos los cuadros de coberturas de algunas de las compañías con las que trabajamos.

A través del cuadro de coberturas podemos verificar la cobertura de un siniestro de forma rápida y sin depender de IPAS

Para ello accede al Excel de la compañía correspondiente a la póliza del asegurado y consulta la cobertura según el origen identificado en el siniestro.



¿Cómo usar los cuadros de coberturas?

Para toda compañía o contrato que no esté en el cuadro de coberturas deberemos usar el asistente virtual, llamar desde vivienda o enviar una comunicación para conocer las coberturas.

SEGURCAIXA: Solo debemos identificar la póliza con la que estamos trabajando. Para ello debemos mirar el número de póliza del asegurado y fijarnos en los dos primeros dígitos de la misma. En los datos del siniestro encontramos fácilmente el nº. Después podremos centrarnos en el tipo de daño del siniestro.

Póliza
21
25
67
69
18-20-68-70-72
19-22
28-61

Datos de la póliza 186834123

¿Cómo podemos ver el
CONTRATO y **PÓLIZA** de un
expediente?

AXA: Solo existe una posibilidad: AXA SEGUROS REPAIR

The screenshot displays the 'Servicios Activos' section of the AXA Partner Assistance portal. The main content area shows 'Datos del expediente 25003261'. Key details include:

- Siniestro de:** GESTION
- Contrato:** 3 estrellas - Valor medio - 000110101 - SEGURCAIXA - INMUEBLES (18-S.C. - Hogar (V))
- Coberturas:** Danos por agua - Atasco
- Garantía:** Daños por agua - Atasco
- Límite autonomía total siniestro sin impuestos:** 1487,60
- Descripción:** Atasco en ducha y lavabo CallOrigin: 05
- Fecha efecto:** 07/02/2025
- Contenido:** 123.912,00 €

Red circles highlight the policy number '186834123' in the contract details and the policy number '186835286' in the bottom right corner of the interface.



¿Cómo usar los cuadros de coberturas?

RGGA: Por una parte, están los expedientes de Hogar, donde todos se verifican por la misma casilla: *Multirriesgo del Hogar – Hogar Hipoteca abierta – RGA Hogar – Hogar Rural Compacto, hogar Rural Flexible.*

Y por otra parte los expedientes de Comercio, donde podremos diferenciar en el contrato las dos opciones posibles; póliza 7302 o Multirriesgos del comercio.

ERGO: Solo hay dos posibilidades: ERGO o CAM-VICTORIA INCENDIO que podremos diferenciar fácilmente en el contrato indicado (la gran mayoría serán ERGO).



¿Cómo usar los cuadros de coberturas?

LDA: Solo hay cuadros de coberturas de hogar / ante la duda usar coberturas de hogar clásica ya que llevan los servicios mínimos de LDA

VIP: puedes ser solo VIP o VIP + Bankinter pero es la misma cobertura. Siempre hay que llamar, si no contactamos por tlf, saber que las pólizas VIP tienen 300€ para la primera reparación

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS**

Datos de la póliza 08181890 **VIP**

Datos de la póliza 23088618 **VIP + BANKINTER**

Hogar Clásica:

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Hogar Clásica)**

Datos de la póliza 05182056

Bankinter:

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Premium)**

Datos de la póliza 11094493 **BANKINTER**

Expatriates- siempre premium-suele ser de personas extranjeros- en caso de no diferenciar con póliza hogar premium no hay problema porque tienen las mismas coberturas

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Premium)**

Datos de la póliza 55181824

Hogar premium- en caso de no diferenciar con Expatriates no hay problema porque tienen las mismas coberturas

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Premium)**

Hogar seguro

Contrato: **210068901 - LINEA DIRECTA HOGAR GIS (Hogar Seguro)**

Datos de la póliza 33339420



»» Webinar con Nuestro Equipo de Peritación

- Próximamente, queremos realizar un webinar con nuestro propio perito de Interpartner. Queremos ofrecer la posibilidad de que nos planteéis vuestras dudas con anterioridad por escrito y luego podamos resolverlas en un webinar con la participación de nuestro equipo pericial.
- Para ello por favor, enviadnos vuestras consultas por mail. Necesitamos de vuestra colaboración para poder realizar esta propuesta
- Adicionalmente a ello enviaremos un FORMS para recibir vuestras propuestas.
- Podéis enviarnos un mail al equipo de formación:
alberto.yustegines@ipartner.es
patricia.vergara@ipartner.es
daniel.camara@ipartner.es





About

Services

Contact



FAQ





About

Services

Contact



GRACIAS

