



Home

Services

Contact



# Revisión Mensual Enero SAT

Presentado por

**DPTO. FORMACIÓN**

Fecha

**30/01/2026**



About

Services

Contact



# ÍNDICE

- 1 PORTAL FORMATIVO
- 2 AUDITORÍAS Y RECTIFICATIVAS
- 3 QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 4 INDICADORES DE CALIDAD
- 5 SINIESTRALIDAD
- 6 PARA TU INFORMACIÓN





# PORTAL FORMATIVO



# Portal Formativo

## Portal formativo Red Proveedores

YUSTE GINES Alberto  
Para YUSTE GINES Alberto  
AXA\_Partners\_Internal

Mensaje reenviado el 20/01/2026 17:23.

[Guía de acceso al portal formativo.pdf](#) 460 KB [Guía de acceso APP Portal formativo.pdf](#) 538 KB

Página Principal Área personal Mis cursos

Página Principal Configuración Participantes Informes Banco de preguntas Más

Buscar

2026 AXA Actualización de la Biblioteca

CURSOS DISPONIBLES

metacontratas CURSO TU PRIMER DÍA AXA PARTNER

CURSO TU PRIMER DÍA AXA PARTNER

14:30 98% Conectar a Moodle

moodle

Su sitio https://campus.example.edu

Escanear código QR

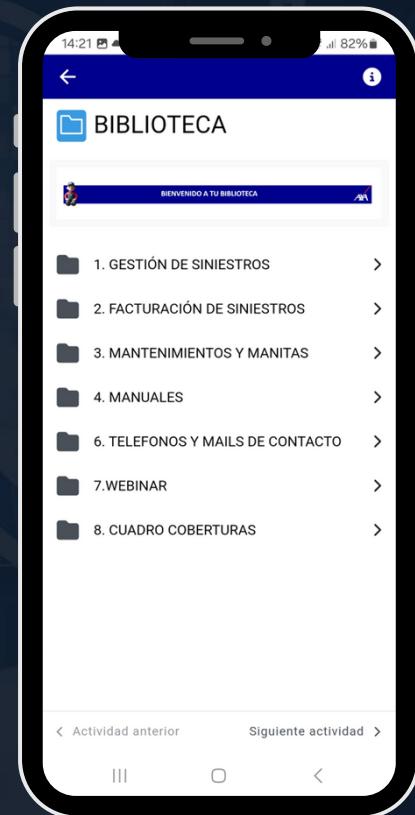
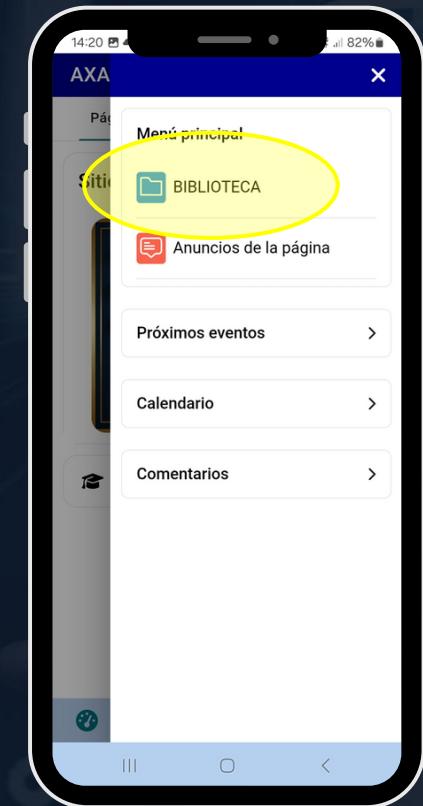
¿Necesita ayuda?

BIENVENIDO  
Portal Formativo

BIENVENIDO AL PORTAL FORMATIVO



# Portal Formativo APP





# Biblioteca

Arriba a la derecha podemos encontrar un desplegable que si clicamos podremos entrar en la "Biblioteca".

Dentro de ésta podremos ver una gran cantidad de archivos que podremos consultar para que nos guíen en nuestras dudas sobre la tramitación, gestión y facturación de expedientes además de poder realizar otras consultas.



# ¿Cómo usar los cuadros de coberturas?

The screenshot shows the 'BIENVENIDO A TU BIBLIOTECA' (Welcome to your library) interface. At the top, there is a 'Menú principal' (Main menu) with a 'BIBLIOTECA' option highlighted by a yellow oval. Below the menu, there is a 'Modo de edición' (Edit mode) toggle switch. The main content area displays a list of categories: 1. CONOCIMIENTOS INICIALES GESTIÓN, 2. CONOCIMIENTOS INICIALES FACTURACIÓN, 3. COMPAÑÍAS, 4. FACTURACIÓN, 5. MANUALES, 6. TELEFONOS Y MAILS DE CONTACTO, 7. COMUNICADOS, and 8. CUADRO COBERTURAS. The 'CUADRO COBERTURAS' section is also highlighted by a yellow oval. Under this section, two files are listed: 'Coberturas RGA\_ERGO\_LDA\_AXA. (Actualizado 17\_09).xlsx' and 'CUADRO COBERTURAS SEGURCAIXA - v1 \_ JULIO 2025.xlsx'. There is also a 'SINERINAR' option at the bottom.

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**

**AXA:** Solo existe una posibilidad: AXA SEGUROS REPAIR

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

16 servicios en

Inter Partner Assistance

Servicios Activos

Inicio > Servicios > Servicios Activos > Expediente 25003261

Volver | Acciones | Notas | Asistente Virtual | Imprimir | Adjuntar Documentación | Información Fiscal | Hoja de Encargo | Contactos Expediente | Adjuntar Hoja de Encargo

Datos del expediente 25003261

Siniestro de: GESTIÓN

Contrato: 3 estrellas - Valor medio - 000110101 - SEGURCAIXA - INMUEBLES (18-S.C. HOGAR IV)

Coberturas: Danos por agua - Atasco

Límites de autonomía:

Cubre desastre manual y con conexión cuba con daños y sin daños hasta 300€ (Iva incluido) + urgencia y kilometraje y los daños propios y a terceros. Excluido los o

Garantía: Danos por agua - Atasco

Límite autonomía total siniestro sin impuestos: 1487,60

Atasco en ducha y lavabo CallOrigin: 05

Descripción: Notas al reparador:

Datos de la póliza 186835286

Fecha efecto: 07/02/2025

Contenido: 123.912,00 €

Contenido: 123.912,00 €



# ¿Cómo usar los cuadros de coberturas?

**RGA:** 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

# 2

AUDITORÍAS Y  
RECTIFICATIVAS



# Auditorías y Rectificativas



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



# 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"

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

The screenshot shows a series of interface steps:

- Header:** Includes icons for Auto facturación, Nuevo Albarán, Consulta por fecha, Impresión de Facturas (highlighted in blue), and Expedientes Finalizados Pendientes de Facturar.
- Search Criteria:** A modal titled "Criterios de búsqueda" with fields for Expediente, Factura, Fecha inicio (03/12/2024), and Fecha fin (02/04/2025). A "Buscar" button is present.
- Table:** A table showing a single row of data: Expediente 25165867, Factura IP250000001, Fecha Factura 13/03/2025, Importe 48,79 €, Estado Pagado, and buttons for Imprimir and Hacer Factura Rectificativa (highlighted in green).
- Rectify Invoice Dialog:** A modal titled "Rectificar factura" with fields: Factura a rectificar: 15IP0000045, Importe total: 479,87, Importe solicitado: 479,87, and Importe a descontar: 479,87. A red circle highlights the "Importe a descontar" field, and a red arrow points from it to the "Aceptar" button.

**¡¡¡IMPORTANTE!!!**

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

# 3

## QUEJAS Y RECLAMACIONES



# Quejas y Reclamaciones

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



Formulario para la apertura de una reclamación:

Fecha	28/09/2023 14:16:47	Tramitador	Pozuelo, Alejandro
Queja realizada por:	Teléfono	Origen	Asegurado
Tipo Incidencia	Retraso reparación	Origen CIA	Tramitación REPARABLES Demora en comienzo ejecución de trabajos
Contacto	Ape1_002300113102 Ape2_002300113102, Nom_002300113102 (Asegurado)	EOD / Complaint	
Descripción	Asegurado reclama demora en el montaje del mueble		
Fecha	28/09/2023	Hora	14:15
Imputable	Reparador	Servicio	Cristalero - 09/03/2023
Reparador		AU0321 - RAFAEL LEON PEREZ	
<input type="button" value="Anular Queja"/>		<input type="button" value="Formalizar"/> <input type="button" value="Guardar"/>	
Cierre			

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

Dashboard de reclamaciones:

Resumen Siniestralidad:

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

RAFAEL LEON PEREZ WEB  
Cierre 17.9 - 18.10.23

Quejas y Reclamaciones:

Criterios de búsqueda:

Expediente: <input type="text" value="1"/>	Gremio: <input type="button" value="Selección una opción..."/>	Estado: <input type="button" value="Abierta"/>	Reclamación Formal: <input type="button" value="Selección una opción..."/>
Fecha Queja Desde: <input type="button" value=""/>	Fecha Queja Hasta: <input type="button" value=""/>	<input type="checkbox" value="Sólo con seguimientos pendientes de respuesta"/>	
<input type="button" value="Buscar"/>			

Expediente:

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.**

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**

**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	

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	

# 4

## INDICADORES DE CALIDAD



# 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**

»»» **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

2. Tiempo medio grabación 1<sup>a</sup> visita expedientes no urgentes
3. Tiempo medio concertación 1<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> visita)



# 5

## SINIESTRALIDAD



# 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)

Resumen Siniestralidad

1	Pendiente de alegación	Raúl Sánchez Peinado
149	Pendiente de transferencia	



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

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	Sí		Por rectificación no realizada en tiempo		
21002145	SANTANDER GENERALES INSUR. PRODUC. GS	Pendiente de respuesta	09/09/2021	NO		Daños colaterales a la reparación objeto de asistencia		
21000952	SEGURDIA RGA HOGAR	Pendiente de respuesta	26/03/2021	NO		Incumplimiento SLA		
20005391	SEGURDIA RGA 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		
20005342	SEGURCAJA + INMUEBLES	Pendiente de respuesta	17/12/2020	NO		Trabajos mal realizados		

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

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



6

PARA TU INFORMACIÓN

## »»» Webinar con Nuestro Equipo de Peritación

- Próximamente, queremos realizar un webinar con nuestro propio perito de Interpartner. Queremos ofreceros 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](mailto:alberto.yustegines@ipartner.es)  
[patricia.vergara@ipartner.es](mailto:patricia.vergara@ipartner.es)  
[daniel.camara@ipartner.es](mailto:daniel.camara@ipartner.es)





# Pide tu formación de nivel inicial

¿Tienes tramitadores nuevos?, ¿no te aclaras con la web? La mayoría de los jueves realizamos formaciones a nivel inicial y puedes participar en ellas cuando quieras



**Habla con tu Gestor  
de Red**

**Llama al tlf del back de  
proveedores**  
914688712

**Contacta con el dpto. de  
formación**

Envía un mail a los compañeros de formación:  
[alberto.yustegines@ipartner.es](mailto:alberto.yustegines@ipartner.es)  
[patricia.vergara@ipartner.es](mailto:patricia.vergara@ipartner.es)  
[daniel.camara@ipartner.es](mailto:daniel.camara@ipartner.es)



About

Services

Contact



# FAQ





About

Services

Contact



# GRACIAS

