



Aplicaciones

¿Qué es APPCOL?

Gestiona tus Servicios en Tiempo Real con APPCOL

Gestión Esencial del Servicio



Acepta o Rechaza Trabajos al Instante

Recibe y gestiona nuevas órdenes de servicio directamente desde tu móvil. Aplaza trabajos para otro momento.



Documenta y Cierra Partes Digitalmente

Adjunta fotografías al expediente como prueba del trabajo realizado.



Crea Presupuestos y Gestiona Cobros

Agiliza la facturación y el cobro de asistencias en el momento.



Funciones Avanzadas y Soporte

Localiza los Servicios en el Mapa

Visualiza la ubicación de tus trabajos para optimizar tus rutas.



Obtén Soporte por Videoayuda

Realiza videollamadas con el soporte técnico (TSR) para resolver dudas. O envía correo con alguna consulta a los TSR de Soporte mediante @



Disponible en iOS y Android

Accede a videotutoriales para dominar todas las funciones de la app.

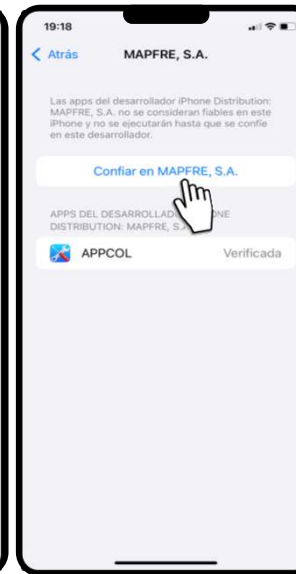
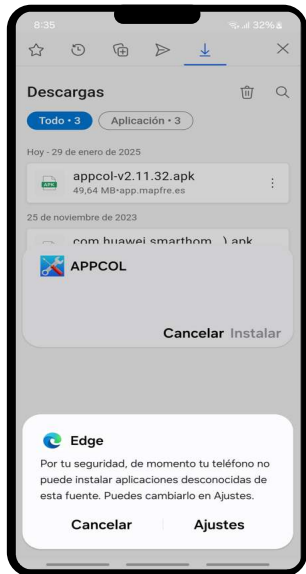


APPCOL es una herramienta de movilidad que MAPFRE pone a disposición de los proveedores

Dispones de vídeos tutoriales entrando en la dirección: <https://app.mapfre.es/portal/movilidad/appcol>

Descarga de APPCOL

La descarga se bloquea por seguridad



Ajustes ► Instalar App desconocidas
► Concede permiso al navegador



Ajustes ► General ► VPN y Gestión de dispositivos ► Confiar
en "MAPFRE, S.A." ► Requiere reiniciar el dispositivo

Gestión de Servicios: Aceptar o Rechazar

Es fundamental actuar rápidamente y nunca ignorar un servicio:
siempre se debe aceptar o rechazar

ACEPTAR (La Opción Correcta por Defecto)



La aceptación te asigna el servicio

El trabajo no es oficialmente tuyo hasta que pulsas "ACEPTAR".



Hazlo a la mayor brevedad

Acepta los servicios lo antes posible para evitar retrasos.



Si requiere acción de otros, ¡ACÉPTALO!

Luego, abre una IPS a quien corresponda. No lo rechaces.

RECHAZAR



Únicamente por una causa justificada

Rechaza solo si te es imposible atender el servicio asignado.



¡CUIDADO! No se reasigna a otro técnico

El servicio vuelve a un operador para que lo gestione manualmente.



El servicio rechazado desaparecerá

Una vez que confirmes el aviso, ya no lo verás en tu lista.

¿Aceptar o Rechazar un Servicio?

Consejos para aceptar un servicio o si necesitas rechazarlo

✓ ACEPTAR



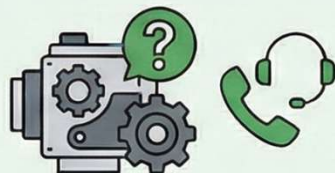
El trabajo no es para mí

Pásalo a otro profesional abriendo IPS y seleccionando un proveedor.



No lo cubre la garantía

Informa en "trabajo realizado" y responde Sí a la pregunta de exclusión.



No puedo resolverlo o hay un error

Llama a TSR para confirmar quién lo hace o a Batería por error en el código postal.

✗ RECHAZAR



Por motivos puntuales

Rechaza el servicio indicando el motivo de forma breve.



Antes de rechazar de forma reiterada

Informa a tu TSR Territorial o a Soporte para que te den alternativas.

APPCOL, documentación en siniestros

Guía Rápida para Cumplimentar el Parte de Trabajo

DATOS GENERALES DEL PARTE

HERRAMIENTA PRINCIPAL: APPCOL

Utiliza la aplicación APPCOL para documentar todos los siniestros y generar los partes de trabajo digitales.

INTERFAZ DE LA APLICACIÓN

La pantalla "Generar parte" te guiará a través de los campos necesarios para registrar la información de la reparación.



DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO



1. DÓNDE ESTÁS INTERVIENIENDO

Especifica la ubicación exacta de la reparación (ej. vivienda del asegurado, baño, cocina).



2. QUÉ ES LO QUE SUCEDE

Describe claramente la avería o el problema encontrado (ej. rotura de válvula de bañera).



3. QUÉ ES LO QUE HACES

Detalla las acciones que realizaste para solucionar el problema (ej. se sustituye la válvula).



4. INDICA SI HAY DAÑOS

Anota si existen daños adicionales como consecuencia de la avería (indica también si no hay daños).

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

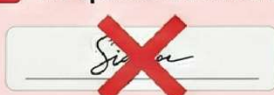


¿QUIÉN FIRMA EL PARTE?

Anota el nombre, apellidos y la relación que tiene la persona que firma con el asegurado (ej. Asegurada, inquilino, familiar).



¿Y si no hay nadie o no quieren firmar?



Nunca inventes una firma. Anota en el espacio de la firma "Ausente" o "No quiere firmar", como último recurso déjalo en blanco.

ENVÍO DE COPIA AL CLIENTE



INTRODUCE EL EMAIL DEL CLIENTE

En la sección "ENVIAR COPIA A", escribe la dirección de correo electrónico para que el cliente reciba una copia del parte.



¿Y SI NO TIENE CORREO ELECTRÓNICO?

Si el cliente no tiene email, deja esa casilla en blanco. Es importante que lo anotes en la sección "TRABAJO REALIZADO*" (ej. "No tiene correo electrónico").

APPCOL, documentación en siniestros

FOTOGRAFÍAS

Haremos las mínimas imprescindibles para documentar la intervención

Defectos o daños previos al siniestro



daños causados por el siniestro o por la localización

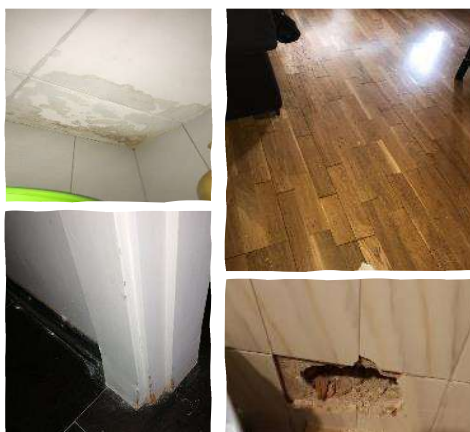
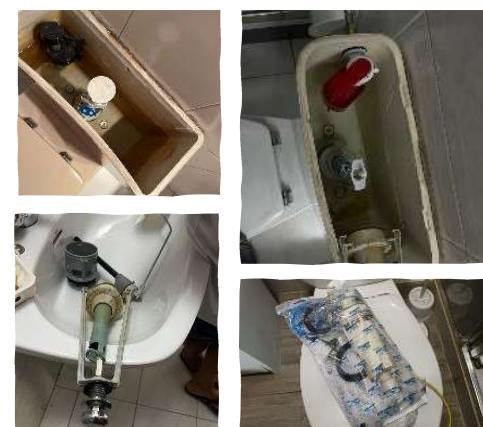


Foto de antes de la rotura y del trabajo terminado



Si suministramos el material, hacemos foto por el expediente de Asistencia

Fotos de la causa en exclusiones



¿Qué es INFOCOL?



INFOCOL

¿Qué es INFOCOL?

Es la herramienta informática para gestionar, documentar y facturar los servicios de reparación o Asistencia.

Gestión Operativa de Servicios



Consulta de Expedientes

Accede fácilmente a toda la información y los datos relevantes de cualquier servicio o expediente en curso o finalizado.



Apertura de Servicios para Otros Gremios

Permite crear y asignar nuevas órdenes de trabajo para otros especialistas o gremios cuando una reparación lo requiere.



Reprogramación de Trabajos

Ofrece la flexibilidad de retrasar los trabajos para otro día o dejarlos como pendientes de cliente si es necesario.

Gestión Financiera y Administrativa



Facturación de Trabajos

Genera y consulta las facturas correspondientes a todos los trabajos que han sido terminados.



Solicitud de Autorizaciones

Facilita el proceso de solicitar aprobación para llevar a cabo reparaciones que superan un determinado coste.



Creación de Presupuestos

Permite realizar y adjuntar presupuestos detallados directamente en la plataforma. (Asistencias)



Valoraciones para Indemnización

Sirve como herramienta para realizar valoraciones técnicas que serán utilizadas para indemnizar al cliente.

Gestión Documental



Visualización y Carga de Archivos

Permite visualizar fotos del siniestro o la reparación y adjuntar todo tipo de documentos necesarios al expediente.

Guía descuentos siniestros

Guía rápida para descontar siniestros por INFOCOL

¿Quieres dejar Pendiente de Cliente?



Situación: Sin Visita por Solicitud del Cliente

Selecciona "APLAZAMIENTO"

PENDIENTE CLIENTE

Por solicitud cliente



Situación: Sin Visita por Cliente No Localizado

Selecciona "APLAZAMIENTO"

PENDIENTE CLIENTE

No se localiza cliente



Situación: Con Visita, Pendiente de que el Cliente repare la causa.

Descuenta como "TRABAJO REALIZADO"



Responde **SÍ** a "¿Existe otra información relevante?" e indica el motivo.



Señala que debe permanecer "Pendiente de Cliente" hasta que se repare.

¿Quieres retrasar tu servicio?



Situación: Sin Visita Se retrasa para otra fecha.

Selecciona "APLAZAMIENTO"

RETRASO DEL SERVICIO

Retrasado por cliente

Materiales

Otros



Situación: Con Visita, pero se Requiere Otro Profesional



Descuenta como "TRABAJO REALIZADO"



Si se necesita otro profesional, responde **SÍ** a "¿Existe intervención posterior...?" y marca la opción "Nuevo servicio para otro proveedor" con tu código.

¿Quieres solicitar autorización o indemnizar?



Situación: Se Necesita Valorar para Indemnizar al Cliente

Selecciona "PRESUPUESTO/AUTORIZACIÓN"

Valoración para indemnizar al cliente



Situación: Se Necesita Solicitar Autorización para Realizar el Trabajo

Selecciona "PRESUPUESTO/AUTORIZACIÓN"

Autorización para realizar trabajo

Finalización del Trabajo



REPARO: El trabajo se ha completado.

Si no queda nada más por hacer, responde **NO** a todo. Si hay que reparar daños posteriores o se necesita un perito/TSR, responde **SÍ** a la pregunta correspondiente.



EXCLUYO: El siniestro no está cubierto.

Descuenta como "TRABAJO REALIZADO". Indica si el siniestro está excluido total o parcialmente. Si no hay daños, indicalo espesadamente. Si hay daños por corrosión (fontanería), activa el descuento correspondiente.



NO SE PUEDE REPARAR:

1. Si la causa es ajena a ti, responde **SÍ** a la pregunta: "Información relevante para la compañía"
2. Si el trabajo es para otro gremio distinto, abre IPS con prioridad "Normal" y descuenta tu servicio.



Si necesitas coordinarte con otro gremio, abre IPS

Desde Appcol, selecciona "APPCOL" para abrir IPS con prioridad "Inmediato No Urgente". Si ya lo habías abierto desde la App, no es necesario volver a hacerlo en Infocol.



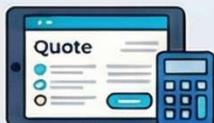
Nota Importante: ¿Cuándo responder "SÍ" a "Información Relevante"?

Solo responde **SÍ** si necesitas continuar una gestión que no se pudo registrar con las otras preguntas (Intervención de otro profesional, Perito, Exclusión, etc.).

Guía descuentos Asistencias

Guía rápida para descontar Asistencias

Pasos Previos



Presupuesto / Autorización

Si el cliente no acepta, se lo piensa o supera 3.000€ y requiere autorización, se factura ZB9 con importe 0.



Aplazamiento

Si el cliente acepta pero aplaza, registrar "Retraso del Servicio" por aplazamiento, indicando motivo (cliente, materiales, etc.).

Finalización de Trabajo

Informar y facturar el trabajo

1. Importe a facturar al Cliente

Cuando el trabajo se ha completado y debe facturarse al cliente final.

1. Detalla los trabajos
Describe los trabajos presupuestados y realizados.



3. Registra materiales (si aplica)
Añade importe de materiales sin impuestos, determinando si aplica IVA reducido.



5. Selecciona la forma de cobro
Especifica método: domiciliación, electivo, etc.



2. Indica el importe total
Introduce el importe a facturar, incluyendo impuestos.



4. Elige el impuesto
Selecciona el tipo de IVA/IGIC/IPSI (7%, 10%, 21%).



6. Elige la cuenta
Selecciona si el cobro se realiza contra la cuenta de la póliza u otra.

2. Importe a facturar por el profesional

Indicamos el importe a cobrar por profesional.



1. Añade los códigos de tarifa
Introduce códigos de tarifa. Usar ZB9 (o ZZZZZT para fontanería) si no es posible aplicar otros.

¡Atención a los Avisos de Canon!

! Si el importe del profesional más el canon no coincide con el del cliente, saltará un aviso. Si no es un error, selecciona "existe acuerdo con Multimap". Si no aparece, habilita ventanas emergentes.

¿Tiene que pasar otro profesional o gremio?



1. Abre un nuevo servicio
Registra el servicio con prioridad "inmediato no urgente".



2. Marca la opción:
 Nuevo servicio para otro proveedor



3. Indica el motivo
Anota el código del proveedor si lo conoces, o indica el motivo de la derivación.



Nota sobre Appcol

Si el servicio se abre a través de Appcol, no es necesario volver a abrirlo por Infocol.