

1 INTRODUCCIÓN

La primera visita es la más importante del siniestro ya que a partir de ella vamos a verificar la cobertura del siniestro por completo. La información que enviemos de esta cita debe ser lo más completa posible.

2 PROCESO DE ACTUACIÓN

- Debemos establecer el primer contacto dentro de los plazos acordados por IPAS (Revisar dossier de "plazos")
- Es conveniente leer la descripción que da el asegurado cuando realiza la apertura del siniestro para saber a qué nos vamos a enfrentar en la vivienda además de verificar que no haya ningún error en la asignación
- Una vez dada la cita, el operario acudirá a la vivienda del asegurado, confirmará la cita y firmará la "hoja de encargo" si es necesaria
- En vivienda veremos cuál es la incidencia que debemos atender y lo primero que debemos hacer es verificar si tiene cobertura
- Para verificar la cobertura primero consultaremos el [Asistente Virtual](#) en el caso de que sea posible. Si éste no puede verificarnos la cobertura llamaremos a IPAS a los teléfonos de tramitación (revisar dossier de contactos) para indicar la situación al tramitador y nos diga cómo actuar. Si ninguna de estas opciones es viable, nos retiraremos del siniestro (siempre que no dejemos al asegurado en una situación crítica, ya sea sin luz, sin agua o con la vivienda desprotegida, donde haremos una reparación puntual) y mandaremos una "información que requiere respuesta" solicitando instrucciones.
- Una vez que sepamos cómo actuar en el siniestro, informaremos de lo realizado en la vivienda del asegurado por completo en la información de la visita. Evitando que haya información exclusiva en trabajos pendientes.

3 ORIGEN, DAÑOS Y TRABAJOS

En la información de la visita debemos indicar 3 elementos de forma detallada. Recuerda que a través de lo escrito en la información de la visita el tramitador debe conocer TODOS lo que ha ocurrido en el siniestro. Para ello necesitamos conocer:

- **Origen:** ¿Qué es lo que ha provocado el siniestro? el origen es la clave para decidir la cobertura del siniestro
- **Daños:** ¿Qué elementos han sido dañados a causa de este origen? Es necesario precisar todos los daños para que sepamos qué gremios deben actuar y en qué orden
- **Trabajos realizados:** ¿Qué labores se han realizado en la vivienda del asegurado? Con esta información podremos saber evitar confusiones tanto a la hora de informar a los asegurados como a la hora de facturar

