



# NUEVA CONFIRMACIÓN DE ORIGEN Y DAÑOS

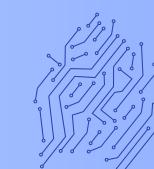
DPTO. FORMACIÓN HOGAR

Presentado por :

Alberto Yuste

Daniel Cámara

Patricia Vergara



21/11/2025

# ÍNDICE >

- 1 *INCOMPARACENCIA*
- 2 *FLUJO DE LA INFORMACIÓN*
- 3 *CONFIRMACIÓN PROVISIONAL VS DEFINITIVA*
- 4 *¿EN QUÉ SITUACIÓN QUEDAMOS TRAS LA VISITA?*
- 5 *PRÓXIMOS GREMIOS*
- 6 *SIN COBERTURA*
- 7 *INFORMACIÓN DE 2<sup>a</sup> VISITAS Y SUCESIVAS*
- 8 *SIRHO*



1>

*INCOMPARECENCIA*



# Incomparecencia

- Termina el flujo aquí y no se cumplimenta nada. En la información de la visita quedará reflejado: No Reparado requiere nueva visita.

- En caso de plantón por parte del asegurado no debemos confirmar la cita ya que el aplicativo nos pedirá toda la documentación
- Marcar incomparecencia nos permitirá adjuntar fotografías para indicar que hemos ido hasta la vivienda del asegurado

**Incomparecencia Asegurado** Close 

Cita 30/10/2025 10:30-12:00 (1) 

Tipo de incomparecencia Seleccione una opción... 

Motivo Seleccione una opción... 

**Ausente**

**Asegurado No puede Atendernos**

Campos Obligatorios (\*) Aceptar Cerrar

2>

## *FLUJO DE LA INFORMACIÓN*

# Flujo de la Información



## Información de 1<sup>a</sup> Visita

- **¿Ha podido confirmar origen?:**

SI

NO

Descripción origen: Campo editable

- **¿Ha podido confirmar daños?:**

SI

NO

Descripción daños: Campo editable

- **¿Hay un tercero causante/perjudicado?:**

(En caso de existir causante indicar compañía, datos de vivienda, nombre, póliza...)

Causante

Perjudicado/s

Ninguno

Indicar los datos causante/perjudicado: Campo editable

### Información Cita

Close

¿Ha podido confirmar origen?

Sí

Descripción origen:

Rotura de tubería de alimentación de agua de bidet en baño planta superior.

¿Ha podido confirmar daños?

Sí

Descripción daños:

Daños de pintura en pasillo piso inferior.

¿Hay un tercero causante/perjudicado?

Perjudicado/s

Datos causantes/perjudicado:

José Tomas  
Piso 2ºA y TLF 666666666

# Flujo de la Información



## ¿El siniestro cuenta con cobertura?:

- Sí, parcialmente (Genera de tarea a tramitación para informar a asegurado de coberturas)*
- Sí, totalmente (No genera tarea a tramitación)*
- No. (Genera de tarea a tramitación para informar a asegurado de la no cobertura)*
- No lo sé. (Genera de tarea a tramitación para verificar coberturas)*

## Indique el resultado de su visita (información solo de su gremio):

- Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio*
- No reparado, requiere nueva visita de su gremio*
- Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio*
- No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio*

## ¿Se precisa que intervengan otros gremios para la resolución total del siniestro?

Tras la primera visita debemos de indicar todos los gremios que deben actuar en el siniestro para la reparación total de daños

Aparecerá la opción de todos los gremios posibles y también la opción de indicar NINGUNO

¿El siniestro cuenta con cobertura?

- Sí, totalmente (origen y daños)*
- Sí, parcialmente*
- No*
- No lo sé*

Indique el resultado de su visita (información solo de su gremio)

- Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio*
- Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio*
- No reparado, requiere nueva visita de su gremio*
- No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio*

Informe los gremios ( adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro

Albañil , Carpintero

Search

- Ninguno
- Albañil
- Antenista
- Camión desatascos
- Carpintero
- Carpintero metal
- Cerrajero

# Flujo de la Información

**Información Cita** Close 

¿Ha podido confirmar origen?

Descripción origen:

¿Ha podido confirmar daños?

Descripción daños:

¿Hay un tercero causante/perjudicado?

Datos causantes/perjudicado:

¿El siniestro cuenta con cobertura?

Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio)

Informe los gremios ( adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro

Aceptar Cerrar



3>

# CONFIRMACIÓN PROVISIONAL VS DEFINITIVA



# Confirmación provisional vs Confirmación definitiva



- *Si se ha respondido a la pregunta 1 “SI”, se enviará como CONF. DEFINITIVA y si es “NO” se envía CONF. PROVISIONAL*
- *En los casos en los que la primera intervención tenga una confirmación provisional deberá volver a pasar por el flujo en la siguiente cita.*
- *Solo se pedirá una confirmación de origen y daños definitiva 1 vez por expediente, por lo que, en el resto de las visitas solo se pedirá la información de lo realizado en la vivienda (Información de 2ª visitas y sucesivas)*

## • Definitiva

Información Cita Close

¿Ha podido confirmar origen?

Descripción origen:

## • Provisional

Información Cita Close

¿Ha podido confirmar origen?

Descripción origen:



4>

*¿EN QUÉ SITUACIÓN  
QUEDAMOS TRAS LA VISITA?*

# ¿En qué situación nos encontramos tras a visita?

¿El siniestro cuenta con cobertura?

- Sí, totalmente (origen y daños)
- Sí, parcialmente
- No
- No lo sé

*Todas las opciones llevan al siguiente item excepto indicar “NO”, que finaliza la información*



Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio)

- Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio
- Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio
- No reparado, requiere nueva visita de su gremio
- No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio

*Para el resto de situaciones, indicaremos posteriormente el estado de finalización*

# ¿En qué situación nos encontramos tras a visita?

**Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio:** Hemos realizado el trabajo correspondiente a este gremio y el asegurado está totalmente atendido o simplemente necesita trabajos de otro gremio distinto.

**Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio:** Hemos reparado, pero no lo hemos finalizado. Debemos volver a visitar para acabar la reparación.

**No reparado, requiere nueva visita de su gremio:** Por alguna razón no hemos podido reparar y tenemos que volver para realizar reparación.

**No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio:** No hay nada que reparar de este gremio, debe actuar otro gremio para reparar el origen o simplemente es que el origen no tenía cobertura y cuando lo repare el asegurado, atenderá los daños otro gremio.



Indique el resultado de  
SU visita (información  
solo de su gremio)

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio
Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio
No reparado, requiere nueva visita de su gremio
No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio

5>

PRÓXIMOS GREMIOS



# Próximos gremios



## 1ª visitas

Informe los gremios ( adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro

Albañil , Carpintero ▾

Search

Ninguno

Albañil

Antenista

Camión desatascos

Carpintero

Carpintero metal

Cerrajero

En caso de que no sea necesaria intervención de más gremios indicaremos la opción “NINGUNO”

La opción de Ninguno solo sale en la 1ª visita

Tras la primera visita deberemos de indicar todos los gremios que deben actuar en el siniestro para la reparación total de daños (hay que recordar que con esta acción no estamos asignando gremios para realizar trabajos)

Informe los gremios ( adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro

Ninguno ▾

Search

Ninguno

Albañil

Antenista

Camión desatascos

## 2ª visitas y sucesivas

Información Cita

Cita 17/11/2025 17:00-18:30

Descripción Se realiza tapado de cala en zona de baño. Queda pendiente atender el rodapié

Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio) Finalizada reparación, no requiere nuev

Informe los gremios ( adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro

Carpintero , Fontanero ▾

Aceptar Cerrar

Veremos los gremios que ya han actuado, el gremio actual y los gremios futuros, pudiendo modificar la información futura o dejarla tal cual se encuentra

6>

*SIN COBERTURA*



# Sin cobertura

En el caso de indicar la opción NO, enviaríamos directamente la respuesta de visita: No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio.

Adjuntaremos la documentación correspondiente y cerraremos el expediente

Información Cita

Close 

¿Ha podido confirmar origen?

Descripción origen:

¿Ha podido confirmar daños?

Descripción daños:

¿Hay un tercero causante/perjudicado?

Datos causantes/perjudicado:

¿El siniestro cuenta con cobertura?



Finalizar Servicio

Close 

Debe responder el siguiente cuestionario para el cierre del servicio:

» ¿El siniestro tiene cobertura?

Sí

No

Parcialmente



7>

## *INFORMACIÓN DE 2<sup>a</sup> VISITAS Y SUCESIVAS*

# Información de 2ª visitas y sucesivas



- Si en la anterior intervención no se ha cumplimentado como “Sí”, en la siguiente visita, se tendrá que aplicar el flujo completo de las preguntas, hasta disponer de la confirmación definitiva.
- Si ya disponemos de la confirmación de origen y daños **definitiva**, rellenaremos simplemente la información de la actuación en vivienda.

## • Indique el resultado de su visita (información solo de su gremio):

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio

Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio

No reparado, requiere nueva visita de su gremio

No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio

## • ¿Se precisa que intervengan otros gremios para la resolución total del siniestro?

Esta cuestión se realizará en todas las citas, no solo en la primera por si tenemos que modificar esta información.

En caso de que sean los mismos que se han indicado en la primera visita, no es necesario tocar este campo

**Información Cita**

**Cita** 08/08/2025 09:00-10:30

**Descripción** Se realiza pintura en techo de perjudicado 4C. Se finalizan trabajos

**Indique el resultado de SU visita (información solo de su gremio)**

- Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio
- Reparado parcialmente, requiere nueva visita de su gremio
- No reparado, requiere nueva visita de su gremio
- No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio

8>

SIRHO



# SIRHO 1<sup>a</sup> Visita



1. **Informe en vivienda**  
Información de visita  
¿Ha podido confirmar origen?  
 Sí  
 No  
DESCRIPCIÓN ORIGEN:  
ATASCO FREGADERO  
17/1000

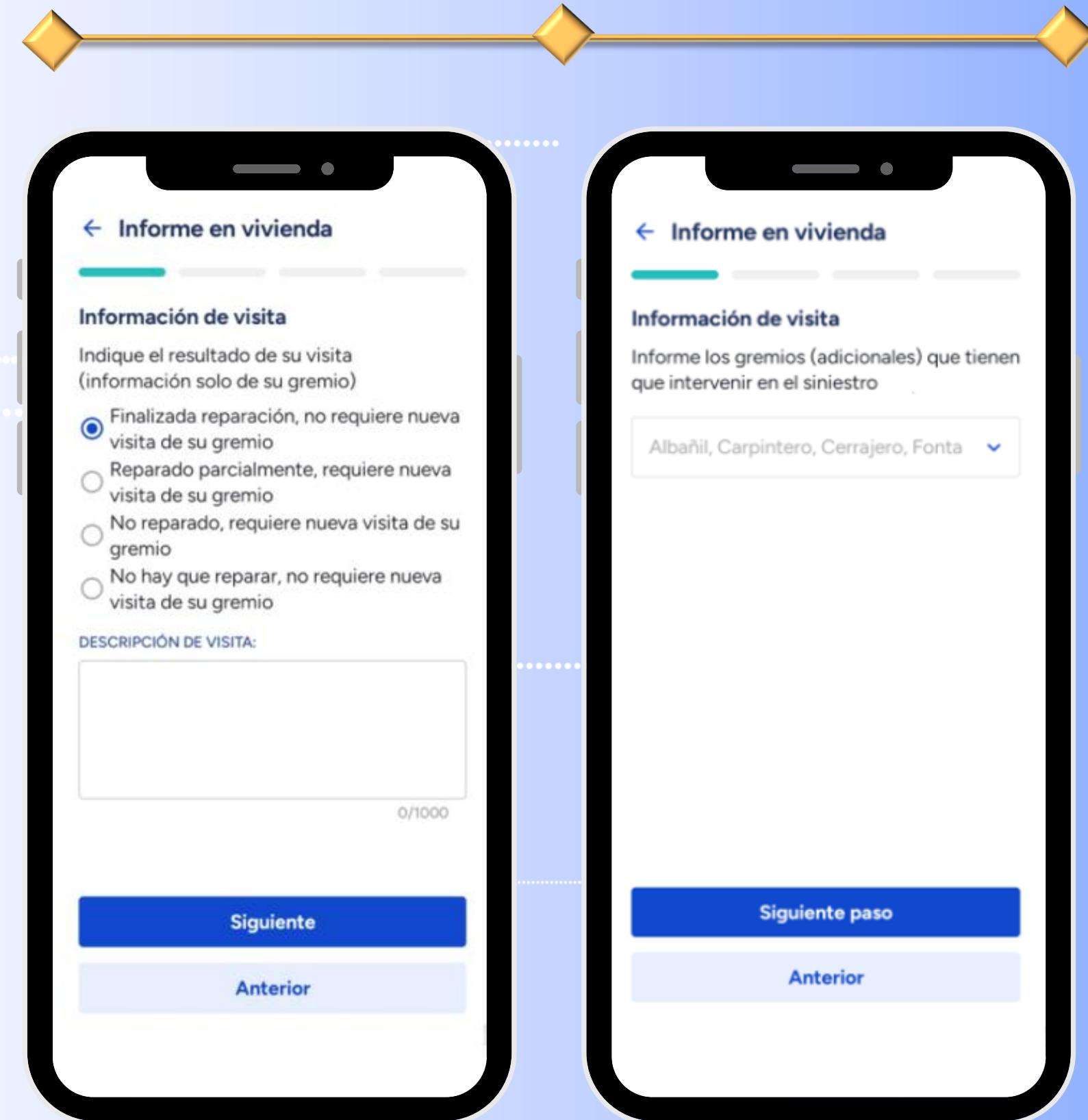
2. **Informe en vivienda**  
Información de visita  
¿Ha podido confirmar daños?  
 Sí  
 No  
DESCRIPCIÓN DAÑOS:  
DAÑOS PINTURA  
13/1000

3. **Informe en vivienda**  
Información de visita  
¿Hay un tercer causante/perjudicado?  
 Causante  
 Perjudicado/a  
 Ninguno  
DATOS CAUSANTES/PERJUDICADO:  
VECINO VIVENDA COLINDANTE  
26/1000

4. **Informe en vivienda**  
Información de visita  
¿El siniestro cuenta con cobertura?  
 No  
 Sí, parcialmente  
 No lo sé  
 Sí, totalmente (origen y daños)

5. **Informe los gremios ( adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro**  
 Parquetista  
 Partner (Manitas Tecnológico)  
 Partner (Manitas)  
 Persianista  
 Pintor  
 Piscinas  
 Reparador de tejados  
**Aplicar**

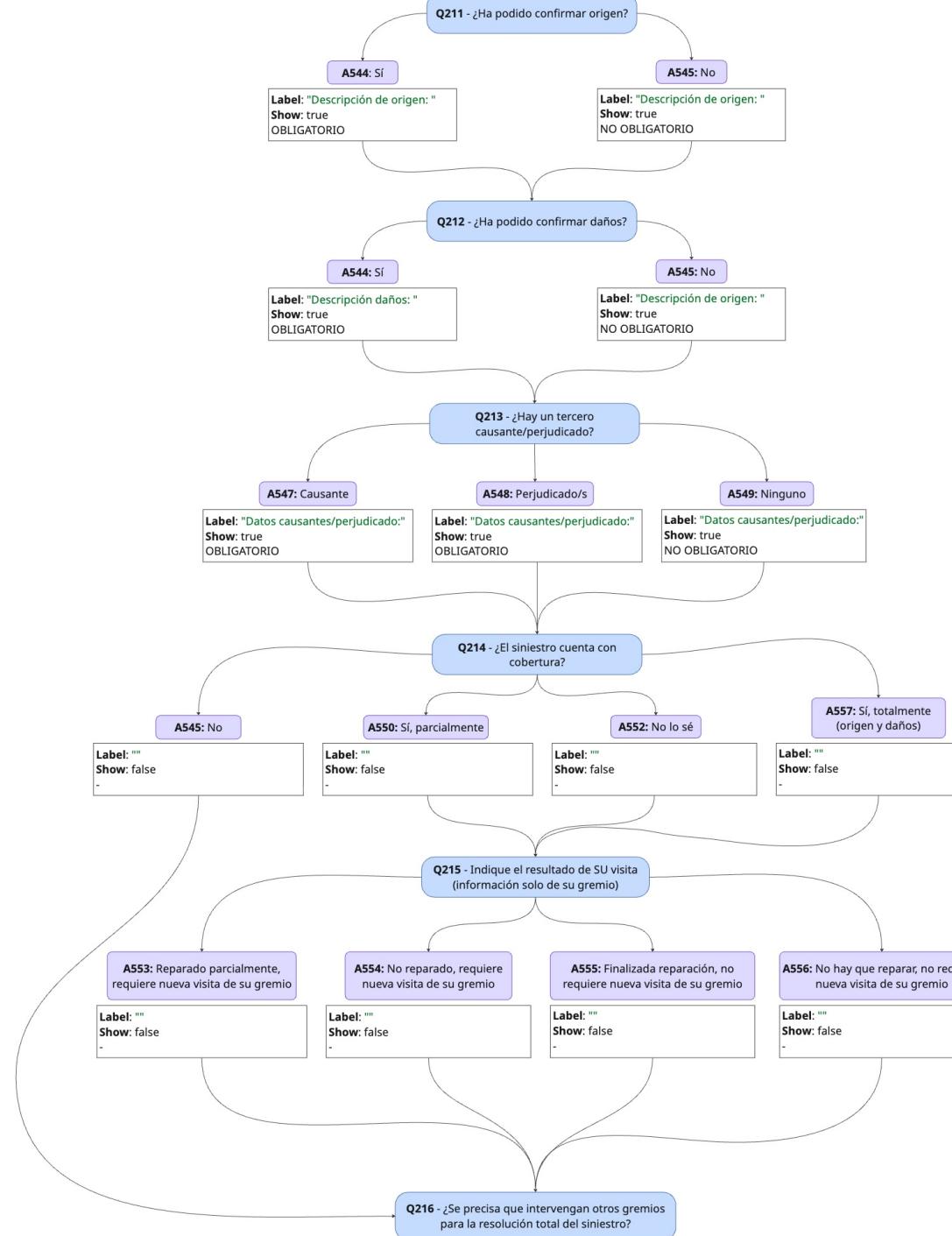
# SIRHO 2<sup>a</sup> Visita y sucesivas



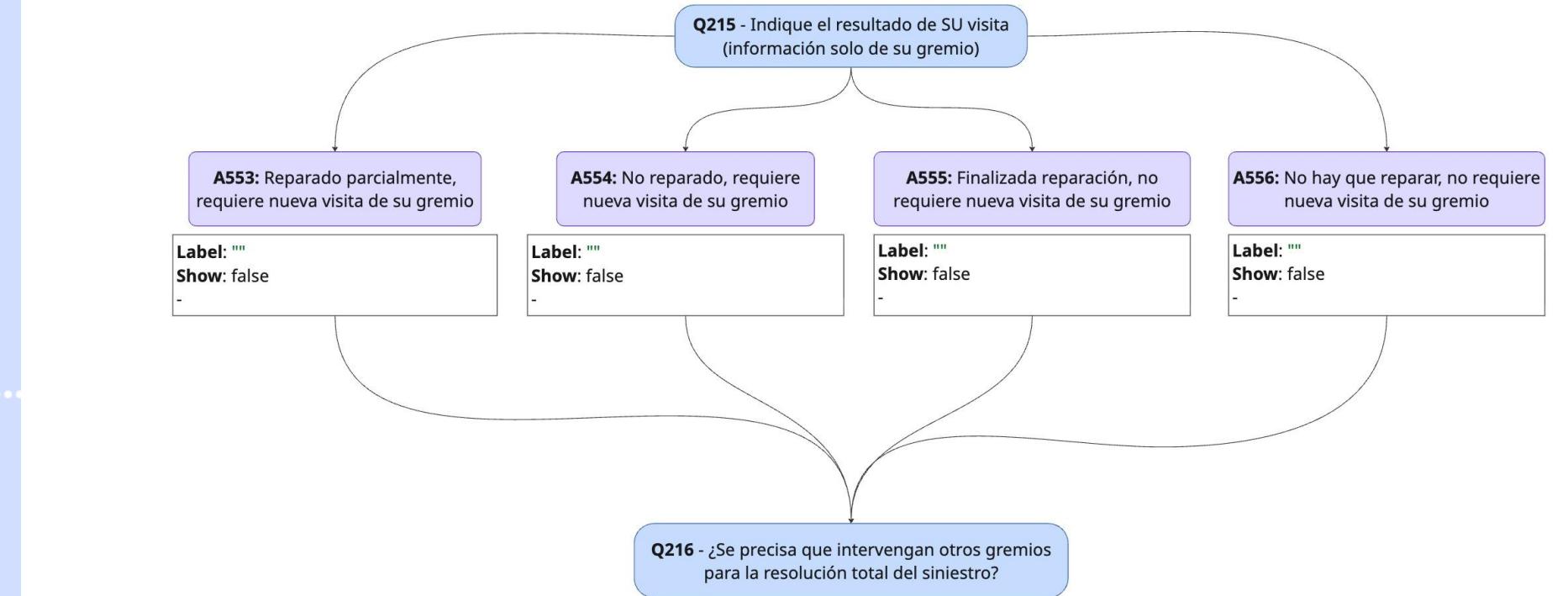
# Flujo de SIRHO



## Árbol 1 - Flujo primera cita



## Árbol 2 - Flujo segunda visita



# FAQ



# FAQ



*Hemos recopilado vuestras dudas comentadas en el chat del webinar. Vamos a dar respuesta a todas las que estaban enfocadas en la nueva confirmación de origen y daños. Muchas gracias por vuestra participación*

- *¿Tenemos que contactar con nuestros sistemas integrados (SICI, APUYEN, REPARANET, ITRAMIT...) para indicarles el cambio?*

*No, los sistemas integrados serán actualizados en el momento que se active la nueva confirmación de origen y daños.*

- *En los casos en los que no se atiendan los daños de RC porque se deriva al seguro del perjudicado, ¿qué tipo de cobertura indicamos?*

*Quién atienda los daños no es relevante para indicar el tipo de cobertura del siniestro. Debemos centrarnos en si hay cobertura para los daños o no simplemente.*

- *Nosotros como carpinteros (aplicable a cualquier gremio que tenga que tomar medidas) y tenemos que visitar primero para tomar las medidas de los muebles o los cercos y coordinar otra cita para la instalación, por lo que siempre tendré que marcar reparación parcial*

*No tiene que ver que hagamos varias visitas para realizar tus trabajos con la cobertura que tenga el siniestro. Una vez que identifiquemos el origen en la primera visita, comprobaremos si tiene cobertura, y en caso de que sí, podrá ser parcial o total*

# FAQ



- *Al indicar si el siniestro tiene cobertura con el resultado “No lo sé” ¿generamos algún tipo de espera para que nos informen de la cobertura por parte de tramitación?*  
*Actualmente no. Debemos mandar comunicación a tramitación para que se quede el expediente en espera. Estamos viendo la posibilidad de actualizar esta circunstancia*
- *¿Y si el origen no lo hemos reparado nosotros, si no que se ha reparado de forma particular?*  
*Si se ha reparado de forma particular indicaremos que tiene cobertura total ya que el seguro se lo indemnizará*
- *¿Existe un documento con todas las coberturas por gremio para verificar la cobertura en la propia visita?*  
*Sí, tenéis los cuadros de coberturas en la “BIBLIOTECA” DEL PORTAL FORMATIVO (Cualquier duda sobre cómo entrar en el portal formativo por favor escribidme por mail: alberto.yustegines@ipartner.es)*
- *Y si vamos de camino y nos indica el asegurado que finalmente no puede atendernos, ¿qué fotos subimos para marcar la incomparecencia y cobrar la visita?*  
*Si nos llama el asegurado para cancelar la cita según estamos de camino, debemos informar al asegurado de que estábamos yendo y dejar una nota en el expediente indicando que asegurado cancela la cita (Debe coincidir aproximadamente con la hora de la cita). Aplicaremos protocolo de plantón, llamando a cia si fuera necesario. Posteriormente facturaremos una visita.*

# GRACIAS

