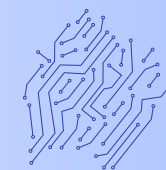


ESPECIFICACIONES EN LA CONFIRMACIÓN DE ORIGEN Y DAÑOS



Presentado por :

DPTO. FORMACIÓN HOGAR



06/02/2026

ÍNDICE



- 1 DESCRIPCIÓN DEL ORIGEN
- 2 EJEMPLOS CORRECTOS
- 3 EJEMPLOS INCORRECTOS
- 4 ERRORES
- 5 COBERTURA DEL CIERRE “NO LO SÉ”
- 6 PROBLEMA DE PRÓXIMOS GREMIOS
- 7 PARA TU INFORMACIÓN





DESCRIPCIÓN DEL ORIGEN

Diferencia entre origen y daños



- *Vemos que en muchos casos confundimos el origen con los daños*

- *Debemos ser claros y concisos, no por escribir más vamos a dar mejor información*

- *Evitemos incluir en la descripción frases que no aportan valor como: “tras visitar la vivienda vemos...” o “durante la inspección hemos comprobado que...”*

- ## Origen

*Punto o **causa inicial** que da lugar a un evento dañino o accidente. Es decir, es aquello que desencadena el incidente, (por ejemplo, un fallo mecánico, un error humano, una condición climática adversa, etc.).*

Identificar el origen es fundamental para entender las circunstancias que llevaron al daño y para determinar la responsabilidad o cobertura en el ámbito de seguros

- ## Daños

*Los daños de un siniestro son las pérdidas, lesiones o **deterioros** que resultan del evento dañino o accidente. Pueden ser de diferentes tipos, como daños materiales en bienes, lesiones físicas a personas, o incluso perjuicios económicos derivados del incidente.*

La evaluación de los daños es fundamental para determinar la magnitud del siniestro y la cuantía de la indemnización o reparación correspondiente.

Tipos de orígenes más comunes

Los orígenes más comunes los podemos encontrar en los propios cuadros de coberturas

En su gran mayoría, la descripción del siniestro debería empezar por:

- **Daños Agua**

Atasco en...
Filtraciones en zona de...
Rotura de tubería...
Rotura de grifo...
Rotura de llave de paso...
Escape de agua accidental...

- **Daños Eléctricos**

Cortocircuito causado por...
Sobretensión...

- **Fenómenos atmosféricos**

Lluvias en zona de...
Caída de nieve...
Caída del pedrisco en zona...
Por la fuerza del viento se ha dañado...

- **Adicionales**

Caída de rayo...
Explosión causada por...
Incendio provocado por...
Robo en...

- **Riesgos extensivos**

Por actos vandálicos...
Impacto de vehículo en...

- **Roturas**

Caída de objeto en la zona de...
Por choque del asegurado contra...



Datos adicionales

Mantenimientos y Manitas

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. vivienda ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. se monra y cuelga una lampara ventilador, tres lamparas y dos plafones en la vivienda. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. . ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. MANITAS 2H. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. MANITAS 2H. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, parcialmente.

En el caso de los mantenimientos y manitas podemos hacer simplemente una indicación del tipo de reparación:

"sustitución de grifo por mantenimiento", "cambio de mecanismo por mantenimiento"

Perjudicados

Debemos reforzar la información que trasladamos sobre terceros afectados en un siniestro. El operario cuando acude al domicilio tiene que tratar de hacerse con estos datos (piso, nombre y tlf) y en caso de que no lo consiga, porque no se lo quieran dar o porque no los tengan, como mínimo debe identificar correctamente el piso (poner vecino vivienda colindante puede llevar a confusión), también puede tomar los datos del buzón



EJEMPLOS CORRECTOS

No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. no hay ninguna avería ,el parque en dormitorio se ha bufado sin más por deterioro ,no pasa tubería n¿Ha podido confirmar daños?: Sí. parqué levantado en dormitorio . ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. .

No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Durante la inspección se comprobó que la lona del toldo está rota por acción del viento. La lona tie¿Ha podido confirmar daños?: Sí. Durante la inspección se comprobó que la lona del toldo está rota por acción del viento. La lona tie. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. Durante la inspección se comprobó que la lona del toldo está rota por acción del viento. La lona tie. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

Indica claramente que no hay avería y los motivos, al margen

Indica claramente cuál es la causa por la que se rompe el toldo.

Aun así, lo correcto hubiera sido:

Origen: fuerza del viento

Daños: lona del toldo.



EJEMPLOS INCORRECTOS

Ejemplos incorrectos

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Cristal roto. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. rotura de cristal de mesa de 120 x 70 luna de 6mm pulida con picos matados . ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. danos en techo de baño y techo de pasillo . ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. danos en techo de baño y techo de pasillo . ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. averia en toldo electrico. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. salta diferencia. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, parcialmente.

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. se pinta en parmento de aseo . ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. parmento de cb . ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no hay tercercos . ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).

Origen correcto

Rotura por golpe de asegurado, por caída de objeto...si se puede, en caso contrario rotura

Rotura de tubería empotrada, rotura de mecanismo de cisterna, omisión de cierre de grifo

Indica origen y daños inversamente, debe indicar en el origen el por qué salta el diferencial

El origen fue reparado por el asegurado, por ejemplo. Aún así debemos de indicar el origen correcto, no indicar que el propio daño



Ejemplos incorrectos

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Escape de agua reparado . ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. danos en techo de baño . ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. si. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Si, cambiada cerradura. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. si. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).

Origen correcto

¿Por qué se produce el escape de agua?

¿Por qué hay que cambiar la cerradura?



ERRORES

Errores

No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. ANULADO. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. NO. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. NO. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. incomperacencia se anula servicio. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. no. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. han podido entrar. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. no hay. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, parcialmente.

No hay que reparar, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. NO NOS ATIENDEN NI COGEN TLF. CITADO 16/12. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. NO. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. NO. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

Se debe anular el servicio y no confirmar la cita

No debemos confirmar la cita

No debemos confirmar la cita

Debemos anular la cita y no confirmarla

Errores

No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Atasc o . Hemos ido al domicilio y nos indican que ya ha ido otro reparados . nos retiramos con la v. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. no. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. .. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Asegurado no firma hoja de encargo. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. si. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. no. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No.

Finalizada reparación, no requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: Sí. Salta aleatoriamente el diferencial hemos revisado la instalación hemos comprobado fuga de corriente, No hay daños. ¿Ha podido confirmar daños?: Sí. no hay otros daños visibles. ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. ¿El siniestro cuenta con cobertura?: Sí, totalmente (origen y daños).

asegurada no tenia el material,nos indica que aun tenia que ir a comprarlo le decimos que solo le quedara una hora y nos dice que cancelara el servicio

Próximos gremios: Ninguno

No reparado, requiere nueva visita de su gremio. ¿Ha podido confirmar origen?: No. ¿Ha podido confirmar daños?: No. . ¿Hay un tercero causante/perjudicado?: Ninguno. . ¿El siniestro cuenta con cobertura?: No lo sé.

Debemos indicar el origen y los daños correctos, adicionalmente cerraremos informando que interviene otra empresa

Si no firma hoja de encargo no se debe indicar que si ha confirmado origen

Si ha confirmado daños pero indica que no hay daños

Se debe indicar si el problema es un grifo, una llave de paso, una persiana...no limitarse a contestar con un punto

5▶

COBERTURA DE CIERRE
“NO LO SÉ”

Repercusión de la cobertura de cierre “NO LO SÉ”

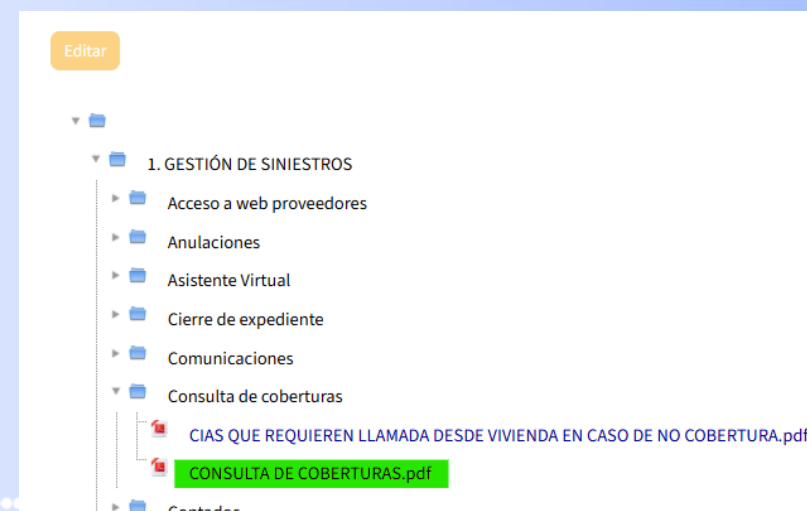
- Cada vez que realizamos una primera cita y marcamos, en la opción de coberturas, “no lo sé”, estamos creando una alerta en tramitación para que realicen una verificación de coberturas.

- No carguemos a tramitación de trabajo innecesario ya que no tiene sentido

- Estamos buscando un índice de menos de 10% y ahora estamos en 17% pero, aun así, hay empresas que actualmente superan el 30-40%

- Esta indicación, si es de forma errónea, evita cumplir el compromiso establecido con SCXA y con el cliente en el que en 48h debemos conocer si el siniestro cuenta con cobertura

- Recuerda que tienes diferentes metodologías para verificar las coberturas, sería raro acabar una visita sin conocer la cobertura de un siniestro. En la Biblioteca del Portal Formativo puedes encontrar las modalidades para pedir coberturas.



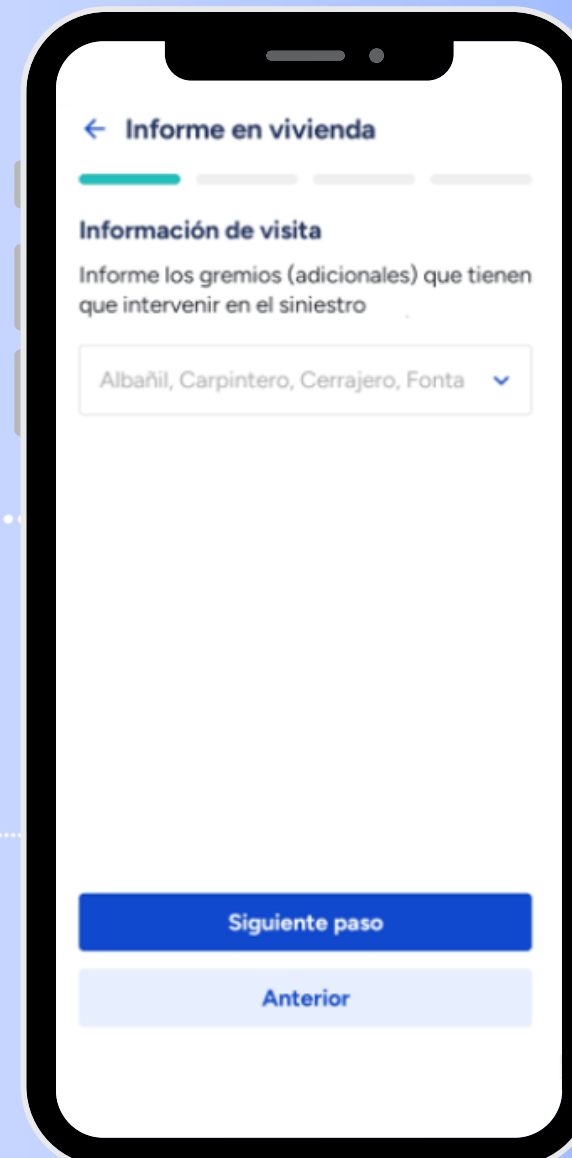


PROBLEMA DE PRÓXIMOS GREMIOS

Problema de Próximos Gremios

- Hemos detectado que hay problemas a la hora de indicar los próximos gremios que deben actuar en el expediente sobre todo en 2^{as} citas o sucesivas

- La idea es que en las segundas citas, si no hay que informar de gremios que tengan que actuar en el siniestro diferentes a los que están ya marcados no debemos tocar esa pestaña
- No hay opción de ninguno
- Hemos visto que muchos de vosotros marcáis, tras la visita, gremios adicionales predominando los gremios de antenista y albañil (que casualmente son los primeros en aparecer)



← Informe en vivienda

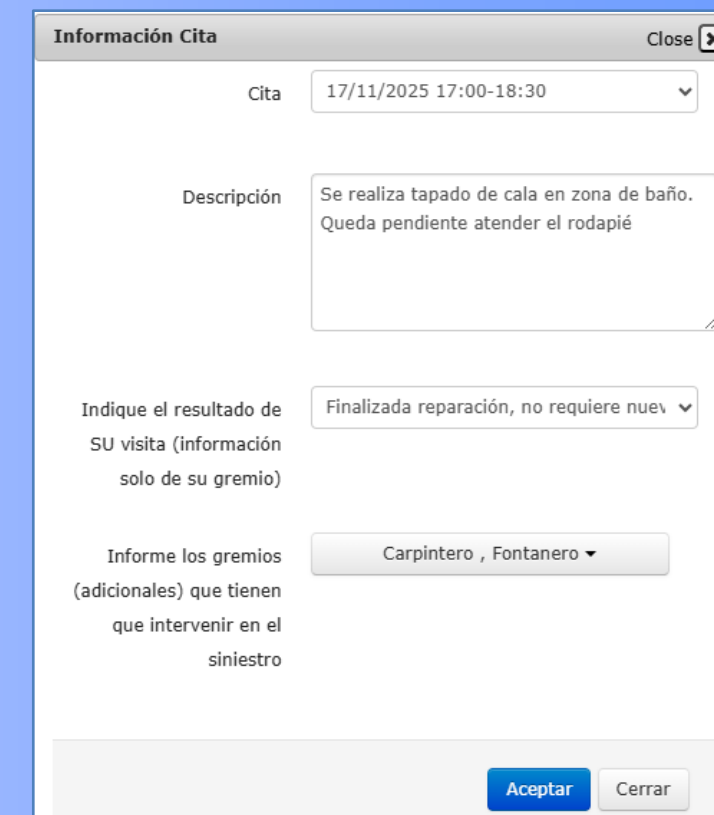
Información de visita

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

Albañil, Carpintero, Cerrajero, Fonta ▼

Siguiente paso

Anterior



Información Cita Close

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 ▼

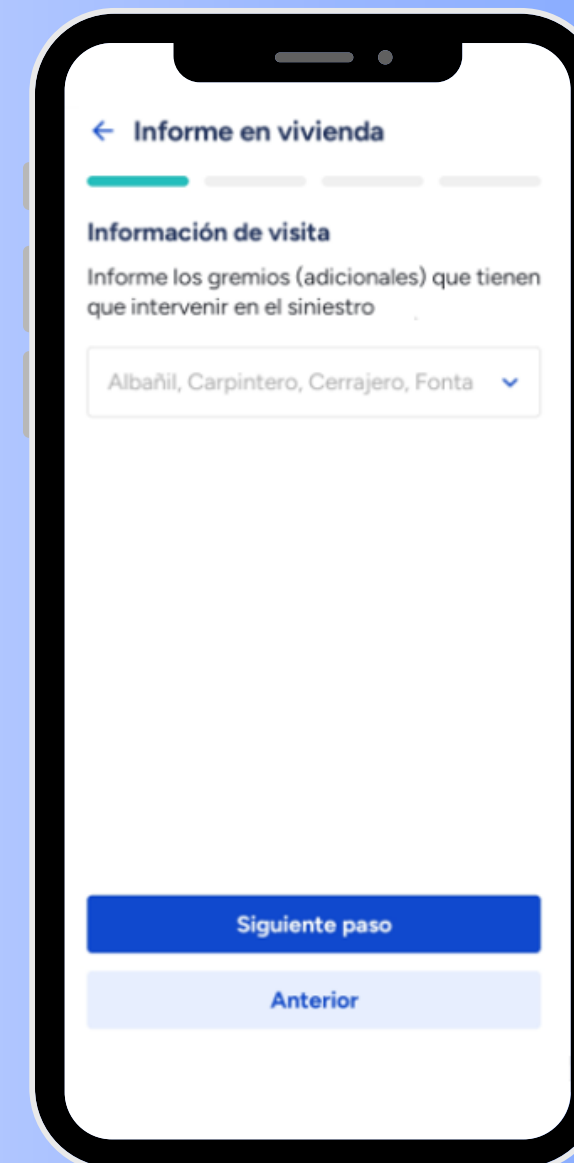
Informe los gremios (adicionales) que tienen que intervenir en el siniestro Carpintero, Fontanero ▼

Aceptar Cerrar

Problema de Próximos Gremios

¿Tienes problemas con la pestaña de próximos gremios?

- La app de SIRHO no abre su desplegable de próximos gremios, si no lo tocamos, Podemos avanzar al siguiente paso
- ¿Tienes problemas con la app de tu Sistema integrado con la pestaña de próximos gremios?





PARA TU INFORMACIÓN

Webinar “Gestión de expedientes con perito”



*Recuerda que necesitamos
tu ayuda para nuestro
webinar de peritación*

*Debes haber recibido un
correo para comunicarnos
tus ideas a través de un
FORMS*

PROXIMO WEBINAR "GESTION DE EXPEDIENTES CON PERITO"

 SANCHEZ PEINADO Raul
Para
CC ● YUSTE GINES Alberto; ● VERGARA MALDONADO Patricia; ● CAMARA BONILLA Daniel

mi. 04/02/2026 16:47

AXA_Partners_Internal

Tal y como comentamos en el webinar del pasado viernes, de cara al próximo mes de marzo queremos realizar un webinar centrándonos en la gestión de expedientes con perito. Para poder trabajar en su contenido y preparar una presentación de calidad, queremos que nos hagáis llegar vuestras consultas, dudas y/o comentarios a cerca de este tipo de expedientes y para ello hemos creado el siguiente formulario.

Para acceder podéis pinchar en el siguiente enlace o copiar el QR para responder desde el móvil.

[WEBINAR "GESTION DE EXPEDIENTES CON PERITO": Rellenar formulario](#)

WEBINAR "GESTION DE EXPEDIENTES CON PERITO"



Disponibilidad para tus Webinar

- Durante la presentación de hoy habrás recibido un correo electrónico con un cuestionario FORMS para cumplimentar.
- Queremos conocer tus preferencias de horario para la participación en los próximos webinar



FAQ



GRACIAS

