

# ACTUACIÓN EN INCIDENCIAS

## TIPOS DE INCIDENCIAS

**Falta de Contacto Telefónico**

Se entiende por falta de contacto telefónico aquellos casos donde el cliente (\*) reclama que el reparador no se ha puesto en contacto con él en el plazo establecido

**Retraso en la reparación**

Se entiende por Retraso en la reparación aquellos casos donde el cliente reclama un retraso injustificado de alguno de los trabajos a realizar en su vivienda

**Incumplimiento de cita**

Se entiende por incumplimiento de cita, aquellos casos donde el cliente reclama que el profesional no se ha personado en su vivienda a la hora acordada

**Mala Calidad en la reparación**

Se entiende por mala calidad en la reparación, aquellos casos donde el cliente reclama que el profesional no ha realizado correctamente alguno de los trabajos llevados a cabo en su vivienda y/o le ha ocasionado algún tipo de daño o desperfecto

**Urgencia no atendida**

Se entiende por urgencia no atendida aquellos casos donde el cliente reclama que no se ha atendido la urgencia en el plazo establecido de 3 horas

**Presencia / Conducta Impropia**

Se entiende por presencia / conducta impropia, aquellos casos donde el cliente reclama que el profesional no ha dado un trato correcto al cliente o ha polemizado con él.

# ACTUACIÓN EN INCIDENCIAS

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

**Falta de Contacto Telefónico**

Contactar con el asegurado cuanto antes ya sea para dar la cita correspondiente o para que el asegurado conozca el estado del siniestro

**Retraso en la reparación**

Contactar con el asegurado para informarle del estado del siniestro, indicarle la causa por la que el siniestro se ha retrasado e indicarle que vamos a proceder con la mayor celeridad

**Incumplimiento de cita**

Contactar con e asegurado, pedir disculpas y darle una cita lo más pronto posible

**Mala Calidad en la reparación**

Debemos visitar de nuevo la vivienda en menos de 48h y verificar si realmente no hemos hecho una buena reparación. En ese caso debemos realizar la reparación cuanto antes, si es posible en la misma visita e informar del resultado de la cita cuanto antes. En caso de no haber realizado una mala reparación, debemos informar del resultado de la visita cuanto antes. Si hemos encontrado una nueva avería podemos llamar desde vivienda para que el asegurado abra un nuevo expediente y repararla allí mismo

**Urgencia no atendida**

Contactar con el asegurado cuanto antes para pedir disculpas y verificar que el problema está resuelto. En caso contrario ofrecerle la cita más próxima

**Presencia / Conducta Impropia**

Debemos contactar con el asegurado cuanto antes para pedir disculpas. El asegurado mejorará su percepción de nosotros si además de ello le informamos del estado del expediente y le indicamos el siguiente paso a seguir

### Procedimiento de actuación general:

- Realizar un contacto telefónico en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación de la incidencia.
- Visitar en un plazo máximo de 48 horas desde la comunicación de la incidencia.
- Después de la visita al siniestro, enviar la información en un plazo límite de 4 horas para resolver la incidencia o, en su defecto, informar a IPAS si no es procedente. Es fundamental adjuntar la documentación necesaria, como fotografías o partes de trabajo, que faciliten a nuestro tramitador la resolución de la incidencia con el cliente final.