

NUEVO PROTOCOLO DE ACTUACIÓN 2026

VELOCIDAD, DIGITALIZACIÓN Y CIERRE DE EXPEDIENTES



Resumen Ejecutivo: Tiempos Críticos

	Acción	Tiempos desde apertura de parte : días laborables
	Contacto Inicial	< 3 Horas
	Visita Capital	< 24 Horas
	Visita Provincia	< 48 Horas
	Informar visita en App	< 4 Horas (desde inicio visita)
	Anulación (Sin Cita)	5 Días laborables.
	Límite Materiales	hasta 12 días (laborables desde visita, sino indemnizar)
	Cierre Total	18 Días (Fecha Límite)

Velocidad

Contacto inmediato tras asignación (<3h).

Digitalización

Reporte en tiempo real activa ciclo de calidad.

Cierre

Política estricta de 18 días laborables.

Fases 1-3: Activación, Logística de Visita y Reporte Digital



Fases 4-5: Gestión de Materiales, Presupuestos e Indemnización



Si material tarda > 12 días laborables.
O cliente no da cita:
ACTIVAR INDEMNIZACIÓN.



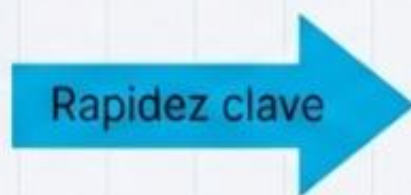
ACCIÓN: INDEMNIZACIÓN

1. Aportar presupuesto a nuevo.
2. Cerrar parte como asg/perj desea indemnización.

EN CASO DE NO COBERTURA



Presupuesto
Enviar en < 24h laborables.



Aceptación
Cliente acepta



Nuevo Parte
Apertura automática de contado.

Calidad, Incidencias y Cierre Total del Expediente

Calidad y Gestión de Incidencias



Protocolo de Mala Reparación

-  **Reacción:** Visita obligatoria en máx 24/48h.
-  **Diagnóstico:** ¿Mala reparación o nuevo fallo?
-  **Requisito:** NUNCA cerrar incidencia sin visita previa.

Día 18 - FECHA LÍMITE ABSOLUTA

Ningún expediente abierto > 18 días.



laborables.

Gestión de materiales y citas deben ajustarse a este hito.

El cumplimiento del día 18 garantiza la rentabilidad y la satisfacción del cliente.