



**Operativa ante fenómenos  
meteorológicos**



# PLAN DE CONTINGENCIAS

## ¿CÓMO ACTUAMOS?

El plan de actuación consiste en reforzar la zona afectada por incidencias de origen climatológico, con recursos procedentes de otras zonas (incluso otras provincias si fuera necesario), así como de una dotación extraordinaria para el refuerzo administrativo.



# 1. ANÁLISIS

Esta fase por ser la primera toma de contacto con el cliente es de vital importancia, en ella se evalúa el análisis de impacto del siniestro.

En primer lugar, se visita la zona afectada por parte de personal especializado compuesto por dos arquitectos y dos técnicos para determinar el alcance y evaluar tipos de daños. De este modo nos permite ser conocedores del tipo de material que se precisa, medios auxiliares, herramientas etc.



**Operativa ante fenómenos  
meteorológicos**

[www.cuidacasa.com](http://www.cuidacasa.com)



# 1. ANÁLISIS

Nuestros técnicos, no son PERITOS de las compañías aseguradoras, pero deben tomar nota de los daños y hacer fotografías causados para poder dar la respuesta más eficaz.

En algunos casos, la compañía enviará un perito para valorar daños no reparables por nosotros en enseres, muebles, electrodomésticos, etc.



**Operativa ante fenómenos  
meteorológicos**

[www.cuidacasa.com](http://www.cuidacasa.com)





## 2. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

**Una vez identificado el agente, en esta fase procedemos a identificar las soluciones de recuperación más efectivas en cada caso con el fin de actuar de forma rápida y eficaz en la subsanación de desperfectos para evitar la demora y minimizar el impacto en el asegurado.**

**Operativa ante fenómenos meteorológicos**

[www.cuidacasa.com](http://www.cuidacasa.com)



# 3. PLAZOS

Se establecerá un orden de prioridad según la gravedad de cada siniestro, dado el volumen generado se atenderán primero aquellos servicios que afecten a la habitabilidad o que presenten peligro para los clientes.

De manera gradual se irán atendiendo los expedientes de mayor a menor gravedad, intentando agilizar los tiempos de espera lo máximo posible.



Operativa ante fenómenos  
meteorológicos

[www.cuidacasa.com](http://www.cuidacasa.com)





# 4. EJECUCIÓN

**Es sencillamente la puesta en marcha de los trabajos necesarios para la reparación y/o subsanación de los desperfectos identificados en la fase de diseño.**

**Para ellos asignamos grupo de tramitación exclusivo para la gestión del temporal con dedicación exclusiva a la gestión de los expedientes y a la organización de los equipos de trabajo.**



# PREGUNTAS FRECUENTES

## ¿ME VISITARÁ UN PERITO?

Desde la compañía de seguros te enviarán perito en caso que lo requieras, existan daños de contenido o sea precisado por el equipo reparador, en ningún caso nuestros técnicos son peritos, en nuestra visita se realizará una evaluación de daños, un informe fotográfico y tu compañía estará informada en el mismo momento de nuestra intervención.

## ¿PUEDO LLAMAR A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS?

Si, puedes contactar con tu compañía de seguros. Cuidacasa es el equipo reparador enviado por la compañía de seguros.

## HE SUFRIDO DAÑOS IMPORTANTES DEBIDO A LA LLUVIA Y VIENTO ¿QUEDAN CUBIERTOS?

Tu seguro ampara los daños ocasionados por lluvia, viento, pedrisco y nieve, siempre y cuando la cantidad de lluvia caída sea superior a los 40 l/m<sup>2</sup> hora.

## ¿QUE HACER EN CASO DE DAÑOS POR LLUVIA?

¿Si son daños por fachada, cubierta, causados por fuertes lluvias, más de 40l/m<sup>2</sup>h o viento tendrás que contactar con tu compañía de seguros para la tramitación? Si los daños son inundación, agua que invade la edificación, por el suelo será el consorcio quien se ocupe.

**Operativa ante fenómenos meteorológicos**

[www.cuidacasa.com](http://www.cuidacasa.com)



# PREGUNTAS FRECUENTES

## HE SUFRIDO DAÑOS POR RIADA ¿LO CUBRE EL SEGURO?

El consorcio de compensación de seguros da cobertura a los daños ocasionados por fenómenos extraordinarios. El teléfono de contacto es 902 222 665. Puedes asesorarte a través de tu compañía de seguros.

## ¿TENGO QUE GUARDAR LOS BIENES DAÑADOS?

Para recibir la indemnización correcta, deberás guardar los objetos, realizar fotografías y vídeos; nuestros técnicos también realizaran reportaje fotográfico e informarán a la compañía.

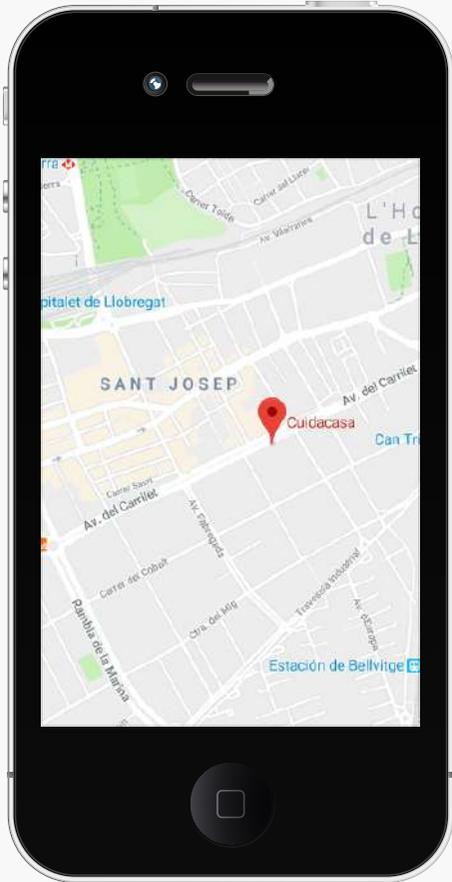
## ¿TENGO QUE CONTACTAR CON EL CONSORCIO?

No es necesario si ya has comunicado el siniestro a la compañía de seguros. La compañía aseguradora, es esta quien se ocupa de atenderte e informa al consorcio.

**Operativa ante fenómenos meteorológicos**

[www.cuidacasa.com](http://www.cuidacasa.com)





## Nuestra APP Móvil "Sigue tu expediente"

Recibe por sms el link para acceder, a través de ella puedes mandar fotos, enviar tus comentarios y trasladarnos tus dudas así como poder ver tus citas pendientes y el estado de las intervenciones.

**O contacta con  
nosotros  
llamando al:  
935 500 500**

Cuidacasa ha puesto en marcha un dispositivo especial para atender a los clientes afectados por el temporal en las provincias de Barcelona y Tarragona con el objetivo de estar lo más cerca posible de nuestros clientes en las situaciones más complicadas.

El dispositivo consta de un equipo de trabajo expresamente desplazado a la zona así como del refuerzo de los equipos de atención al cliente y de comunicación directa con los técnicos.

Cuidacasa pone a disposición de sus clientes las nuevas tecnologías para facilitar al mismo el acceso a la información, para ello el dispositivo especial permite distintos medios de contacto

# Gracias.