



## Unidad de Siniestros Graves

Área Técnica  
Mayo 2022



## Unidad de Siniestros Graves

1. Preámbulo.
2. ¿Por qué Cuidacasa?
3. Fases de la reparación.
  1. Identificación del Siniestro Grave.
  2. Inspección del Siniestro.
  3. Coordinación y Supervisión General.
  4. Reparación de daños.
  5. Control del calidad y Final de Obra
4. Tratamiento de la Incidencia.
5. Comunicación personas clave.
6. Servicio Cuidacasa.
7. Contacto Servicio Cuidacasa.





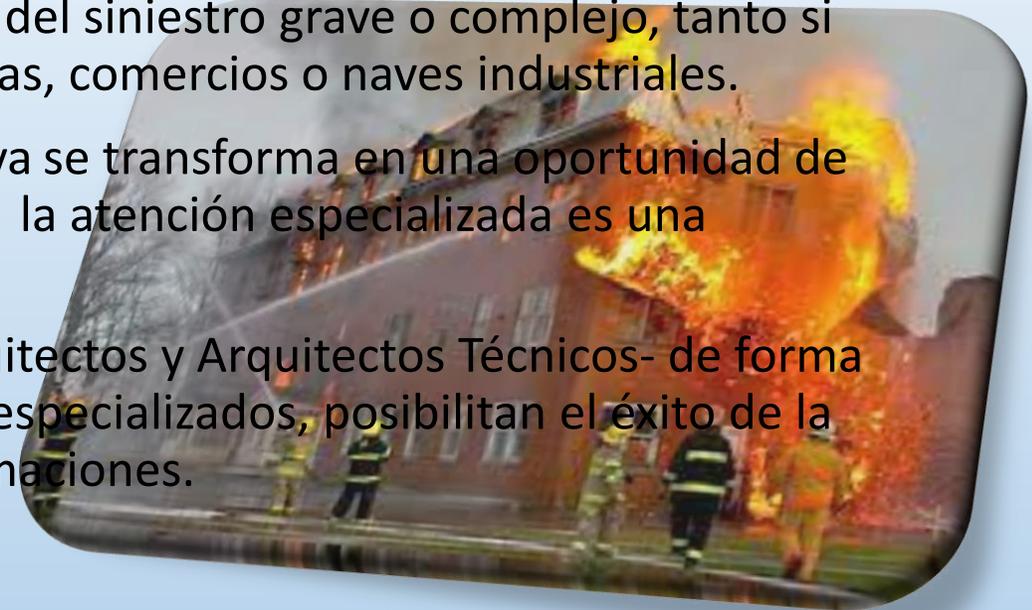
## 1.- Preámbulo

En Cuidacasa, entendemos que los siniestros graves deben tratarse de forma especializada, extralimitando el seguimiento de obra, la calidad de la reparación, el control de costes y la información a cliente, a fin de ofrecer el mejor servicio y minimizar la gestión entre los diferentes actores del siniestro.

Porque cualquier reparador no puede actuar en siniestros de cierta envergadura, en Cuidacasa, disponemos de equipos especializados para el tratamiento del siniestro grave o complejo, tanto si se produce en una edificación de viviendas, como en oficinas, comercios o naves industriales.

Tras la producción del siniestro grave, una situación negativa se transforma en una oportunidad de servicio y fidelización para el cliente asegurador. Como tal, la atención especializada es una obligación.

La participación del equipo de técnicos de Cuidacasa –Arquitectos y Arquitectos Técnicos- de forma conjunta con los equipos de reparación y los tramitadores especializados, posibilitan el éxito de la intervención en siniestros complejos y minimizan las reclamaciones.





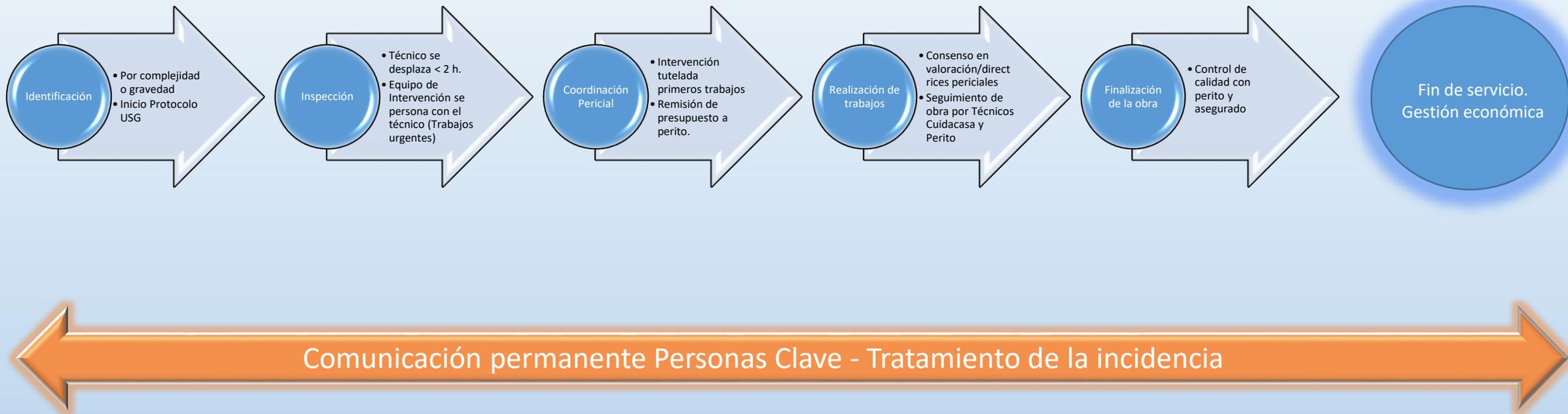
## 2.- ¿Por qué Cuidacasa?

- ✓ La diversificación de nuestras líneas de negocio, nos permiten disponer de una red de profesionales especializados con capacidad para acometer cualquier trabajo.
  - ✓ Reparación de Siniestros.
  - ✓ Rehabilitación.
  - ✓ Obra Nueva.
  - ✓ Mantenimiento de inmuebles.
  - ✓ Gestión y Recuperación de activos.
- ✓ Los equipos de reparación actúan bajo la coordinación y supervisión del técnico de Cuidacasa (Arquitecto Técnico)
- ✓ La gestión del siniestro se realiza desde Cuidacasa a través del tramitador especializado en siniestros graves.
- ✓ La transparencia del proceso de reparación y la comunicación hacia el asegurado, perito y tramitador de compañía es la constante en el proceso.
- ✓ El tratamiento de la incidencia es inmediato y efectivo.
- ✓ En definitiva, contamos con la experiencia y el “know-how” para la correcta gestión del siniestro y el éxito en la reparación, transformando el siniestro en una oportunidad de fidelización de cliente.





## 3.- Fases de la reparación





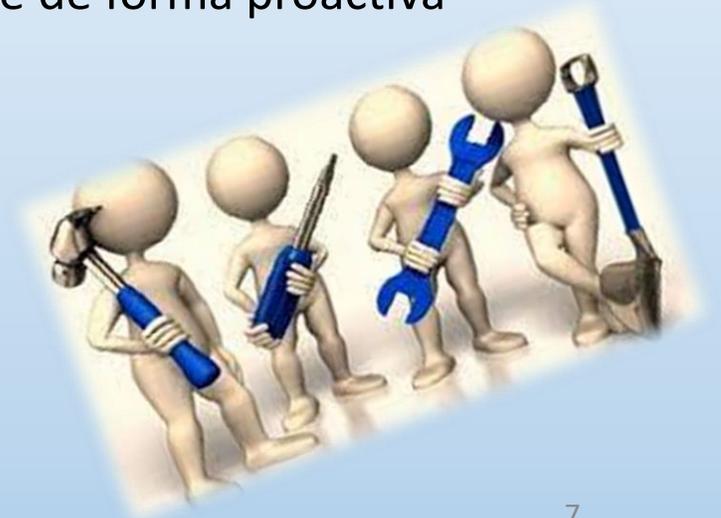
## 3.1- Fase Identificación del siniestro

- Tras la recepción del siniestro en Cuidacasa, el tramitador verifica la gravedad o complejidad del siniestro y obtiene los datos necesarios para la realización de la inspección.
- Se inicia el protocolo de Siniestros Graves, se asigna al tramitador especializado, que continua recabando información mediante internet, notas de prensa y catastro. En paralelo se asigna al técnico que realizará la intervención.
- Este proceso se realiza en menos de 30' desde la recepción del encargo. Si se recibe aviso de compañía el tiempo se reduce a minutos.



## 3.2.- Fase de Inspección del Siniestro

- La intervención inicial es clave para la buena gestión del siniestro. Si es ágil y adecuada, se gana la confianza del asegurado. Es completamente necesaria para la continuidad y el buen fin de la reparación. Si se demora la intervención en el siniestro, cuya responsabilidad puede ser del asegurado o de un tercero, el disgusto inicial del asegurado por el siniestro se transforma en descontento hacia la aseguradora por su percepción de mala gestión.
- Desde el primer momento, se coordinaran los trabajos para realizar las reparaciones necesarias para evitar o paliar las inhabilitaciones o pérdida de beneficios (restablecimiento de suministros provisionales o definitivos, desescombros, protección del riesgo...) siempre de forma proactiva bajo la supervisión pericial y de la compañía. La reparación no se para.

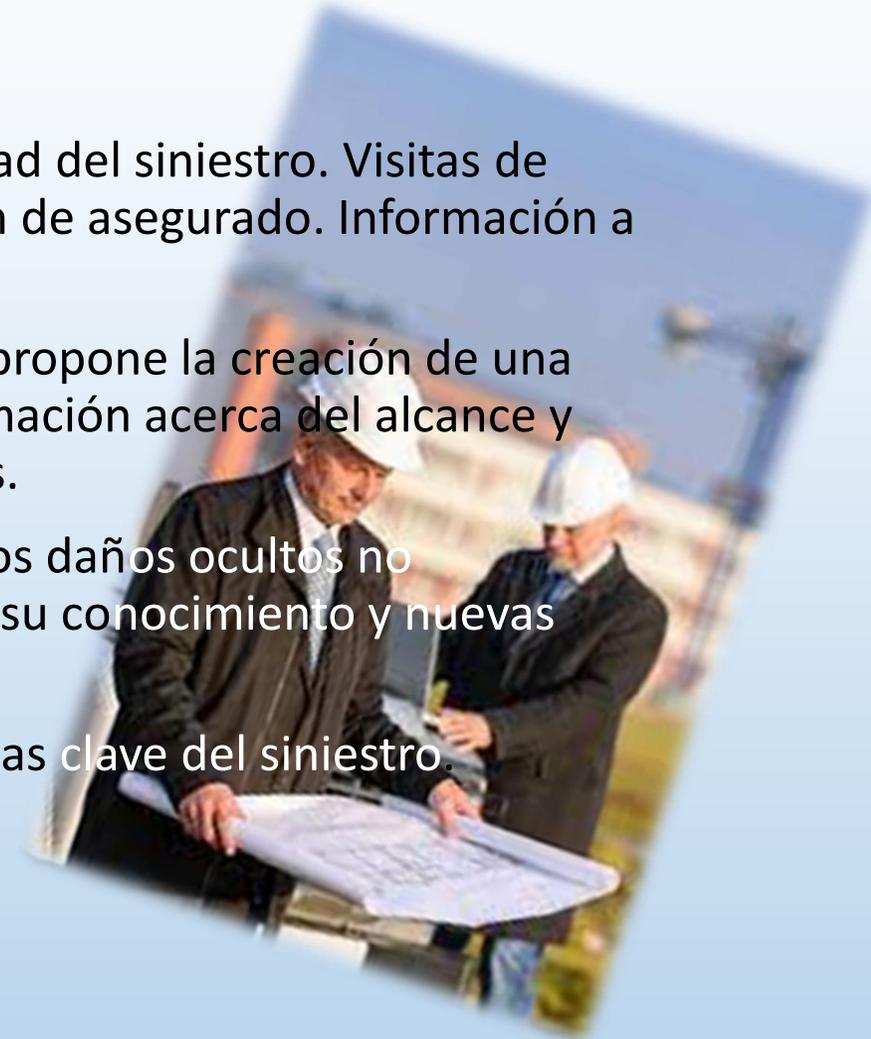


## 3.3.- Fase de Coordinación y Supervisión Pericial

- Tras la visita al riesgo, se remite de forma urgente la propuesta de intervención al perito, así como el perceptivo presupuesto debidamente desglosado para su mejor comprensión, con expresión de mediciones, unidades de obra, ubicación y precios unitarios, así como remisión de un croquis o plano para su fácil verificación gráfica.
- Si es precisa la participación de Dirección Facultativa, Cuidacasa se encarga.
- Tras la revisión por el perito, se asumen las directrices periciales que efectúe, y se da traslado al presupuesto si procede.
- La reparación no se paraliza, se realiza en paralelo al proceso de consenso de la valoración, recepción de directrices técnicas y autorización de compañía.

## 3.4.- Fase de Reparación

- Se realiza el seguimiento de obra en función del alcance e intensidad del siniestro. Visitas de control semanales coordinadas con perito a voluntad. Participación de asegurado. Información a la aseguradora.
- Si se trata de un siniestro grave de Comunidad de Propietarios, se propone la creación de una Comisión de Obras por parte de los vecinos para mejorar su información acerca del alcance y desarrollo de los trabajos. A mayor información, menos incidencias.
- Si durante el desarrollo de la obra se produce la aparición de nuevos daños ocultos no contemplados en el inicio o sobrevenidos, se notifica a perito para su conocimiento y nuevas directrices si procede.
- Cualquier desviación en plazos o desarrollo se informa a las personas clave del siniestro.





## 3.5.- Control de Calidad y Final de Obra

- Se realiza visita conjunta con asegurado y perito para verificar los acabados y la correcta finalización de los trabajos. Se informa a compañía.
- En el caso de comunidades, se realiza visita con la Comisión de Obras.
- Corrección si se detecta cualquier incidencia en el servicio realizado.
- Atención de reclamaciones tras cierre se servicio. Información a perito y aseguradora.





## 4.- Tratamiento de la Incidencia

- El técnico de Cuidacasa, vela durante el desarrollo de la obra de la buena coordinación, gestión e información de los trabajos, minimizando las posibles incidencias.
- Durante la realización de la obra, cualquier incidencia detectada inherente a los trabajos o reclamación del asegurado se informa al perito para su seguimiento y control:
  - Si se trata de una incidencia propia de la reparación, Cuidacasa la gestiona directamente, descargando así la gestión pericial y de tramitación de compañía, informando a las partes de su resolución.
- Se mantiene la información a perito y a compañía de cualquier desviación en plazos o desarrollo de trabajos.



## 5.- Comunicaciones Personas Clave

- Desde el inicio del siniestro se identifica a las personas clave del siniestro y se mantiene una comunicación fluida con ellas. La información proactiva de la programación de trabajos, plazos, avisos, etc. y su conocimiento por las personas clave, descargan la gestión de tramitación de compañía, así como la pericial al reducir las consultas y minimizar las quejas o incidencias.
- Una buena gestión de comunicaciones minimiza el riesgo de incidencias así como la gestión de tramitación de compañía y pericial.

+ Comunicación = - Incidencias y Gestión





## 6.- Servicio Cuidacasa

1. Intervención Urgente (<2 horas)
2. Selección de equipo de profesionales para la reconstrucción e inicio de los trabajos (Restablecimiento de servicios de agua, gas, electricidad, saneamiento, desescombro, limpieza, cerramientos...)
3. Coordinación con perito y afectado/s.
4. Remisión de presupuesto a perito.( < 24/48 h.)
  1. Envío de propuesta de intervención y presupuesto detallado.
  2. Envío de plano.
  3. Interlocutor único para el perito en Cuidacasa (técnico).
5. Validación de propuesta de intervención o corrección según directrices periciales y presupuesto emitido autorizado o valoración pericial.
6. Continuidad de trabajos autorizados por compañía.
7. Seguimiento de obra por técnico y tramitador de Cuidacasa.
8. Visitas de obra semanales y/o a discreción pericial.
9. Tratamiento de la incidencia e información a aseguradora.
10. Fluidez de las comunicaciones con personas clave. Información a Cía.
11. Control de calidad con asegurado/perito y final de obra.





## 7.- Contacto Servicio:

Unidad de Siniestros Graves:

Dirección: Jordi Núñez

Tel.: 615789812

E-mail: [jordi.ng@cuidacasa.com](mailto:jordi.ng@cuidacasa.com)

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

Ámbito Geográfico de Intervención:

- Barcelona
- Cádiz
- Madrid
- Málaga
- Sevilla
- Tarragona
- Toledo

