



**OBJETIVO  
DEL SERVICIO**



**Resolver cualquier incidencia de forma rápida, ordenada y con un único canal.**

Para agilizar la solución, necesitamos recibir la información completa antes de iniciar la gestión.

**Menos llamadas. Más claridad. Mejor seguimiento.**



**1 canal**



**Respuesta  
rápida**



**Seguimiento**



**Solución**

**1- DEPARTAMENTO DE INCIDENCIAS**



**Email:**

incidencias@centrocibic.es



**WhatsApp/teléfono:**

667905058

Responsable:  
Mary Masegosa

**2- CLASIFICACIÓN**

**URGENTE**



Impide terminar el trabajo o deja una obra parada.

**Ejemplos:**

- Falta una pieza
- Falta una maneta
- Falta un tapajuntas
- Error sencillo
- Cliente parado en obra

**NO URGENTE**



Necesita fabricación, estudio o revisión técnica.

**Ejemplos:**

- Cambio de color
- Cambio de vidrio
- Sustitución completa
- Daños complejos
- Error de fabricación

**3- INFORMACIÓN MÍNIMA**



Sin información completa no podemos abrir gestión.

Datos obligatorios:

- ✓ Nº de pedido
- ✓ Posición
- ✓ Explicación clara
- ✓ Fotografías
- ✓ Vídeo, si procede



**CÓMO DEBE ENVIARSE UNA INCIDENCIA**

**INCIDENCIA URGENTE**

**1 Comercial o cliente comunica la incidencia a un Encargado**

**Óscar, Jaime o Atencia**

Aportar pedido, posición y si es necesario, fotos o vídeo

**2 Evaluación rápida**

centrocibic revisa el caso y acuerda con el cliente qué se entrega y cómo se entrega.

**3 Entrega según acuerdo**

Se registra la solución y se entrega según lo pactado.

**INCIDENCIA NO URGENTE**

**1 Enviar plantilla completa**

Explicación detallada, nº de pedido, posición, fotografías/vídeos

incidencias@centrocibic.es

**2 Revisión y registro**

El equipo valida la información y, si procede, pasa el caso a pedidos o planificación.

**3 Plazo de solución**

Se informa del plazo estimado de entrega mediante notificador