

SERVICIO POSTVENTA

1. OBJETO

1.1. Describir la Organización y responsabilidades de Garantía de Calidad en el servicio de Postventa.

2. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

2.1. El Area de Garantía de Calidad en Postventa está bajo la autoridad del Director Comercial de bct.

2.2. Además de las responsabilidades generales, tiene como responsabilidades específicas:

- Definir la Política de Calidad en este área dentro de las líneas generales de la Dirección de Garantía.
- Asegurar que se establecen, cuando sea preciso, los planes de calidad de los productos, proyectos o contratos de Postventa.
- Analizar los incidentes, fallos o defectos más significativos detectados en servicio, realizando el seguimiento de las acciones correctoras que se determinen.
- Recoger, analizar y distribuir dentro de bct toda la información relevante relativa a Calidad, obtenida a través de Postventa. Esto incluye la información sobre costes de Calidad.
- Realizar un seguimiento continuo de los niveles de Calidad de los productos o servicios de Postventa para evitar posibles desviaciones y promover mejoras.
- Proponer el plan de auditorías internas en Postventa y realizar o controlar su cumplimentación, así como el de las acciones correctoras que se deriven, informando al Comité de Calidad del seguimiento de dicho plan.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL AREA DE CALIDAD EN POSTVENTA

- Realizar todas las acciones necesarias en coordinación con los responsables de los Departamentos de Postventa para la implantación de los procedimientos requeridos para alcanzar y mantener los niveles de Calidad exigidos.

- Asistir al resto de Departamentos de la Dirección Comercial en la venta en los requisitos contractuales de Calidad, así como en las cláusulas de Organismos Oficiales aplicables.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa general de Calidad, en cuanto a aprovisionamiento, almacenamiento, manipulación y expediciones.
- Asegurar que el control y distribución de la documentación en todos los Departamentos de Postventa es el apropiado para el producto.
- Asegurar que los equipos empleados en los trabajos del área de Postventa están debidamente calibrados y su trazabilidad asegurada.

4. SISTEMA DE CALIDAD EN POSTVENTA

El Sistema de Calidad en Postventa, además de cumplir con todas las directrices de este Manual que le sean aplicables, garantizará lo siguiente:

- Asegurar que los trabajos en el área de Postventa (tanto los incluidos en contratos de venta de producto como los contratados fuera del mismo), se realizan con los requisitos oficiales requeridos.
- Comprobar que cualquier producto o servicio suministrado por Postventa cumple las normas y procedimientos aplicables, así como los requisitos contractuales.
- Analizar los fallos y problemas técnicos reportados en servicio, con el fin de determinar el origen de los mismos y tomar las oportunas medidas correctoras.
- Asegurar que la elaboración de la documentación técnica del área de Postventa se realiza de acuerdo a las normas existentes para mantener la calidad del producto en servicio.

6. PROCEDIMIENTOS

6.1. Cuando el servicio postventa sea un requisito especificado, bct establece y mantiene al día procedimientos escritos para realizar el servicio postventa, y verificar e informar que dicho servicio cumple los requisitos especificados.

Estos procedimientos contendrán al menos:

- el método de recogida y análisis de datos en servicio
- las acciones a tomar cuando se identifican problemas después de la entrega, incluyendo actividades de investigación e informe, incluyendo acciones de información en servicio consistentes con los requerimientos contractuales y/o legales.
- el control y actualización de la documentación técnica
- la aprobación, control y utilización de esquemas de reparación
- los controles requeridos para trabajos fuera de las instalaciones de bct (p.e. trabajos en las instalaciones del cliente).

6. CORRESPONDENCIA.

6.1. ISO-9001/ UNE-EN-ISO-9001, Pár. 4.19.