

## Programa de proveedor de servicio autorizado de Apple (AASP)

La información siguiente está extraída del manual del programa de proveedor de servicio autorizado de Apple. Si crees que tu organización es capaz de cumplir estos requisitos y deseas pedir una solicitud, ponte en contacto con el equipo local de AppleCare.

Date cuenta de que esta lista no es exhaustiva: cada aplicación se evalúa individualmente para comprobar su idoneidad.

Locales y accesibilidad	
Ubicación	Localizados preferentemente en zonas comerciales, como, por ejemplo centros urbanos, aunque también se puede recurrir a parques industriales no muy grandes que presenten buenos accesos para vehículos particulares y transportes públicos. Las direcciones residenciales no son válidas.
Visibilidad	Localizados preferiblemente en una planta baja con fachada de cristal.
Área de recepción	El mostrador de recepción de clientes será un área espaciosa y bien iluminada. No debe haber estanterías con productos en reparación o piezas a la vista. Físicamente separada del área de trabajo.
Apariencia general	Consistente con la marca Apple: interiores brillantes y pulidos, decorados con tonos claros y con luz abundante. Correcta utilización de los identificadores de marca en la publicidad.
Horario laboral	Consistente con el horario laboral local, preferiblemente con disponibilidad los sábados.
Manejo del equipo y zona de trabajo	
Área restringida	Las zonas de trabajo y de almacenaje de piezas deben estar físicamente separadas del área de recepción. El acceso al taller sólo está autorizado al personal técnico.

Medidas de protección frente a ESD (descarga electrostática)	Todas las mesas de trabajo deben estar debidamente protegidas frente a las descargas electrostáticas y a los daños que puedan causar a los componentes electrónicos más sensibles. Esto incluye los recubrimientos de las mesas y los brazaletes ESD que deben llevar los técnicos siempre que manejen componentes electrónicos. Deberá estar disponible un aparato de comprobación para verificar que el equipo está correctamente conectado a tierra y que funciona adecuadamente. Además, deben conservarse informes sobre estos exámenes periódicos.
Almacenamiento	Durante la reparación, las piezas y unidades deberán colocarse en estanterías resistentes de las medidas adecuadas, divididas en áreas distintas según el tipo de producto. Las unidades estarán debidamente protegidas para evitar arañazos o manchas, se marcarán para ser localizadas con facilidad y no se apilarán ni colocarán de tal forma que unas se apoyen en otras.
Iluminación y ventilación	Buen nivel de iluminación en el taller, preferiblemente una combinación entre luz natural y luz artificial. La zona de trabajo también debe disponer de la ventilación adecuada para proporcionar aire fresco y control de temperatura.
Espacio	Cada técnico debe disponer de una zona de trabajo de al menos 6 metros cuadrados.
Mesas de trabajo	Las mesas de trabajo deben ser estables y fuertes, capaces de soportar peso y de la longitud adecuada para manejar los productos. Las mesas de trabajo deben estar barnizadas o recubiertas con un material protector adecuado.
<b>Rendimiento operacional</b>	
Personal dedicado	El AASP contará con un supervisor experimentado cuya función será asegurar que se cumplan los estándares de calidad de Apple así como que se preste el mejor servicio a los clientes. El supervisor será el contacto principal de Apple con el Proveedor de servicios.
Acceso a Internet	La localización donde se ubique el AASP debe disponer de una conexión a Internet fiable y con el suficiente ancho de banda para permitir a todos los miembros del personal acceder rápidamente a las herramientas y servicios en línea de Apple.

Entorno de pruebas	El taller deberá disponer de los medios suficientes para reproducir los síntomas mencionados por los clientes: dispositivos Bluetooth, conexiones de red Wifi y Ethernet, línea analógica para probar módems, discos Firewire y USB, etc.
Administración	La compañía tendrá disponible un sistema de control o una base de datos de reparaciones que permitirá recuperar información, hacer un seguimiento de todas las reparaciones en el taller y elaborar informes detallados cuando Apple se los solicite.
Personal certificado	La compañía contratará el suficiente personal certificado para atender correctamente el volumen de reparaciones y contará con al menos un técnico certificado para cada centro de reparaciones y con al menos un técnico certificado por cada treinta reparaciones realizadas por semana.
Estadísticas de rendimiento de los objetivos	La compañía se esforzará por mantener unos niveles óptimos de servicio y rendimiento basados en los requisitos de servicio de Apple, poniendo especial atención en el plazo de entrega de la reparación, la utilización de piezas y en asegurar que las unidades quedan correctamente reparadas en su primera visita al taller. Apple auditará y revisará estos objetivos con regularidad (más detalles a continuación).
Idioma	La documentación, las herramientas y los recursos de soporte proporcionados por Apple sólo están garantizados en inglés. Hasta donde sea posible, se realizarán traducciones y habrá personal disponible para ayudar con otros idiomas. No existe, sin embargo, garantía de disponibilidad. Por tanto es esencial que la persona responsable de trabajar con Apple pueda comunicarse en inglés por escrito y de forma oral.
<b>Seguridad y entorno laboral</b>	
Primeros auxilios	La zona de trabajo debe disponer de un kit de primeros auxilios debidamente equipado y de fácil acceso para todos los técnicos. También debe haber carteles claramente visibles que describan los procedimientos esenciales de primeros auxilios, incluyendo aquellos relacionados con las descargas eléctricas.
Interruptor general	El taller debe disponer de un interruptor general de fácil acceso que permita cortar la electricidad de toda la zona de trabajo en caso de emergencia.

Seguridad frente al fuego	En el taller habrá extintores para fuegos de origen eléctrico (CO2) colocados de forma que se acceda a ellos fácilmente.
Seguro	El AASP contará con un seguro que cubra daños personales y materiales respecto a los locales del negocio, las unidades de los clientes y los servicios prestados de valor suficiente para satisfacer cualquier responsabilidad hasta al menos 1.000.000 de euros o dólares.

### **Almacenamiento de registros y requisitos de revisión**

Apple requiere que los Proveedores de servicio autorizados de Apple conserven todos los informes de servicio por escrito y/o en formato electrónico durante un período no inferior a cinco años a partir de la fecha en que se completó el servicio o el reembolso, lo que ocurriera más tarde. Asimismo, estos informes deben estar disponibles siempre que Apple lo solicite.

Apple se reserva el derecho a revisar los registros del servicio de reparación del proveedor de servicios durante el horario laboral habitual de cualquier reparación cubierta. En caso de una visita al sitio cuya finalidad sea la revisión de cuentas, Apple proporcionará el pertinente aviso comercial.

### **Requisitos de la información al cliente**

Como parte del proceso de reparación, Apple realiza encuestas a sus clientes acerca de su experiencia con las reparaciones. Esta encuesta se genera en base a determinados criterios establecidos; por tanto, es importante destacar que no se encuesta a todos los clientes cada vez que se ven en una situación relacionada con el soporte. Además, en Apple respetamos la privacidad de nuestros clientes y seguimos nuestra Política de privacidad disponible en el sitio web de Apple, además de todas las políticas específicas de cada país a la hora de encuestar clientes.

Únicamente deben introducirse las direcciones de los clientes en el campo adecuado en GSX. No deben introducirse las direcciones de correo electrónico de los proveedores de servicio, ni las de sus empleados, entre otros. Como parte del proceso de revisión de cuentas, Apple puede comprobar la validez de las direcciones de correo electrónico de forma periódica.

## Estadísticas de rendimiento de los objetivos

La declaración de la misión de AppleCare busca una satisfacción absoluta del cliente y excelencia operativa. Para apoyar estas directrices, Apple mide el rendimiento tanto del proveedor de servicio como de Apple en cuatro criterios para los objetivos:

### **Reparación por primera vez (FTF)**

La estadística FTF indica cuántas de tus reparaciones se lleva a cabo por primera vez. Esta estadística representa el promedio de unidades que se han reparado con éxito la primera vez.

### **Plazo de entrega de la reparación (REPTAT)**

La estadística REPTAT indica la velocidad con que se devuelven las reparaciones al servicio. Esta estadística representa el número medio de días desde el momento en el que el cliente solicita la reparación hasta que el proveedor de servicio marca la transacción como finalizada.

**Nota:** No todos los tipos de reparación se aplican a todas las regiones.

### **Piezas por reparación (PPR)**

Esta estadística representa el número medio de piezas utilizadas por reparación en un mes fiscal dado. Permite visualizar la efectividad en las prácticas de reparación y diagnóstico del proveedor de servicio. Si se dispone de técnicos correctamente formados y de piezas de repuesto adicionales para efectuar un diagnóstico adecuado, las reparaciones reducirán la solicitud de piezas innecesarias.

### **Plazo de entrega de placa diagnosticada como defectuosa (KBBTAT)**

KBBTAT mide el número medio de días desde el momento en el que se envía una pieza de sustitución desde Apple hasta que se devuelve la pieza defectuosa. La rápida devolución de las piezas de repuesto a Apple tiene como consecuencia una excelencia operativa, ya que, de este modo, Apple puede reponer rápidamente las piezas de inventario de mantenimiento para futuros pedidos.