

# Soporte al cliente, Servicio Técnico y Calibraciones ENAC



# SERVICIO TÉCNICO

El soporte y el servicio técnico son un tema clave en la gestión de las relaciones con los clientes de **BACSA**.

En **BACSA** contamos con un Servicio Técnico propio tanto de básculas como de balanzas con delegaciones en Barcelona, Lleida, Sevilla, Granada, Burgos y Madrid. **BACSA** dispone de un Sistema de Calidad certificado bajo norma ISO-9001:2015 con el Servicio Técnico incluido dentro del alcance.

Somos conscientes de la responsabilidad que representa cuidar que sus básculas y balanzas estén en perfecto estado para que su sistema de producción no se resienta. Atendemos las necesidades en sus equipos de pesaje en cualquier punto del territorio nacional y de forma inmediata.

## REPARACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PESAJE

**BACSA** está inscrita como Empresa Reparadora en el Registro de Control Metrológico con el nº 02-M-0070-R.

El Servicio Técnico de **BACSA** cuenta con una extensa red nacional de técnicos altamente cualificados con más de 35 años de experiencia en el sector, lo que nos permite abordar cualquier tipo de reparación de instrumentos de pesaje mecánicos y electrónicos.

También ofrecemos servicios de desmontaje y montaje de básculas que requieran desplazar su emplazamiento aportando todos los recursos mecánicos, técnicos y humanos necesarios.

Así mismo ofrecemos transformaciones de básculas mecánicas a electrónicas sustituyendo las palancas por uno o varios sensores electrónicos (células de carga) y añadiendo el correspondiente indicador electrónico de peso.

En cumplimiento del artículo 12.4 de la Ley 32/2014 de Metrología, **BACSA** está en condiciones de reparar sus propios equipos de pesaje y ponerlos de nuevo en servicio sin la necesidad de una verificación después de reparación por parte de una Entidad Verificadora. Esto supone un importante ahorro de tiempo y dinero para nuestro cliente.



## VERIFICACIÓN PARA LA PUESTA EN SERVICIO Y COORDINACIÓN DE VERIFICACIONES PERIÓDICAS

**BACSA** dispone de un sistema de calidad certificado de acuerdo con el Anexo II.2 de la Directiva 2014/31/UE, lo que permite la puesta en servicio de los instrumentos de pesaje sin intervención de terceras partes. Esta puesta en servicio se puede llevar a cabo tanto en nuestras instalaciones, como en el lugar de destino.

Ofrecemos un servicio integral de coordinación para la verificación periódica reglamentaria de instrumentos de pesaje. Nuestros clientes pueden depositar su confianza en nuestro servicio, donde nos haremos cargo de contratar, prestar y coordinar todas las actividades y servicios necesarios para la realización de la verificación periódica con éxito garantizado.



## CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PESAJE Y PATRONES DE MASA

Tanto en el domicilio del cliente como en nuestro laboratorio, el Servicio Técnico de **BACSA** puede realizar calibraciones de todo tipo de básculas electrónicas, mecánicas e híbridas.

**BACSA** ofrece trazabilidad a los patrones nacionales y certificado de calibración.

**BACSA** fue acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025 en el año 2018.

Los certificados y documentos emitidos por **BACSA** al realizar las actividades de CALIBRACIÓN cumplen con todos los requisitos necesarios y representan una documentación esencial en las Auditorías de Sistemas de Calidad ISO 9000.

**ENAC** es el representante español de la European co-operation for Accreditation (EA) y firmante de los Acuerdos Multilaterales de Reconocimiento (MLA- en inglés), suscritos entre más de 60 países. El objetivo de estos acuerdos es reducir los obstáculos técnicos al comercio de productos y servicios al favorecer la aceptación de los certificados emitidos por entidades acreditadas eliminando, así, la necesidad de repetir controles y ensayos en el país de destino.

Los certificados y documentos que no dispongan de la marca **ENAC** no podrán beneficiarse de estas ventajas y no evitarán la repetición de ensayos en los lugares de destino.

La marca **ENAC** es fácilmente reconocible y su presencia en los certificados emitidos los cataloga como resultado de actividades acreditadas (informes de ensayo, certificados, etc.). La presencia de la marca **ENAC** es la garantía que se necesita para disfrutar de las ventajas aportadas por la acreditación, incluida su aceptación internacional a través de acuerdos a nivel mundial.

**BACSA** dispone de acreditación **ENAC** para la realización de los siguientes servicios:

- Calibración de Masas de Clase M1 o inferior calidad desde 1 g a 20 kg según OIML-R111:2004
- Calibración de Masas de clase M2 o inferior calidad de 500 kg y 1000 kg según OIML-R111:2004
- Calibración de Instrumentos de Pesaje Electrónicos de Funcionamiento no Automático desde 0,5 g hasta 60000 kg de capacidad máxima
- Calibración de Instrumentos de Pesaje Electrónicos de Funcionamiento no Automático con receptores de carga especiales (tolvas, depósitos, etc) desde 0,5 g hasta 3000 kg de capacidad máxima
- Calibración de Instrumentos de Pesaje Electrónicos de Funcionamiento Automático (Seleccionadoras ponderales) desde 0,5 g hasta 30 kg de capacidad máxima



## SOPORTE REMOTO/TELEFÓNICO BAJO CONTRATO DE MANTENIMIENTO.

La asistencia remota o soporte remoto es un servicio que permite entre otras cosas evaluar, diagnosticar y reparar sistemas; desde una conexión a distancia y a través de internet. Complemente el mantenimiento de su sistema mediante el uso de soportes remotos.

En caso de una avería, el equipo de soporte técnico telefónico de **BACSA** está disponible para diagnosticar cualquier problema, resolverlo de forma remota o bien enviar un técnico para realizar una intervención in situ.

Son muchas las ventajas que ofrece el soporte remoto y podemos destacar las siguientes:

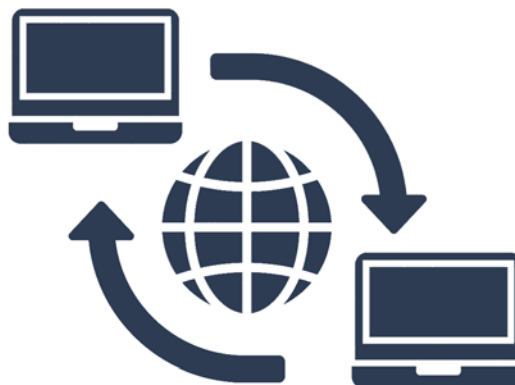
**Velocidad:** La dinámica actual de los negocios exige respuestas veloces a cualquier posible situación anormal que pueda surgir. Es aquí donde reside una de las ventajas indiscutibles del soporte remoto, pues permite al cliente contactar al servicio de asistencia de forma rápida para solicitar soluciones inmediatas, a menudo en tiempo real.

**Disponibilidad:** El soporte remoto permite que los clientes tengan acceso a una asistencia rápida desde cualquier punto geográfico donde haya una conexión a internet. De este modo, las empresas pueden confiar en recibir un servicio capaz de responder de forma eficiente.

**Rentabilidad:** Normalmente, la presencia física de un técnico implica unos cargos extra relacionados con los gastos de transporte. Estos cargos pueden hacer que el precio final del servicio aumente de forma considerable. En la asistencia remota, por el contrario, la inversión del cliente cubre exclusivamente el servicio, lo que implica una disminución de hasta un 60% del coste total en relación con el soporte presencial.

**Eficiencia:** El soporte remoto puede resolver hasta el 90% de los problemas con el software o las configuraciones.

En el caso de las soluciones de software, se puede lograr una mayor efectividad respondiendo eficientemente al 99% de las solicitudes de sus clientes. Esto es muy útil para cualquier empresa, ya que minimiza la necesidad de solicitar la presencia física de un técnico.



**ACCESO REMOTO**

## ACTUALIZACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUADA

En un mundo en constante evolución tecnológica, la formación de los usuarios deviene esencial para un uso eficaz y efectivo de nuestros equipos. Para ello ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de formación personalizado para cada necesidad.

Los técnicos de **BACSA**, con una dilatada trayectoria en el mundo del pesaje, disponen de las mejores herramientas y máximos conocimientos para facilitar una puesta al día de primer nivel.



# SOFTWARE



En BACSA somos conscientes de la **necesidad de soluciones informáticas asociadas al pesaje**. Es por ello que disponemos de un departamento de I+D para el **desarrollo de las aplicaciones informáticas necesarias** en cada caso, facilitando así soluciones completas llave en mano a nuestros clientes.

Nuestra experiencia en el campo del pesaje industrial nos ha permitido desarrollar **aplicaciones específicas dentro de sectores diversos**, así como garantizar el diseño de soluciones a medida.

**Nuestros programas funcionan con cualquiera de los equipos comercializados por BACSA**, y son integrables en las aplicaciones de gestión ya existentes del cliente.



Pesaje en carretilla Hyperforks



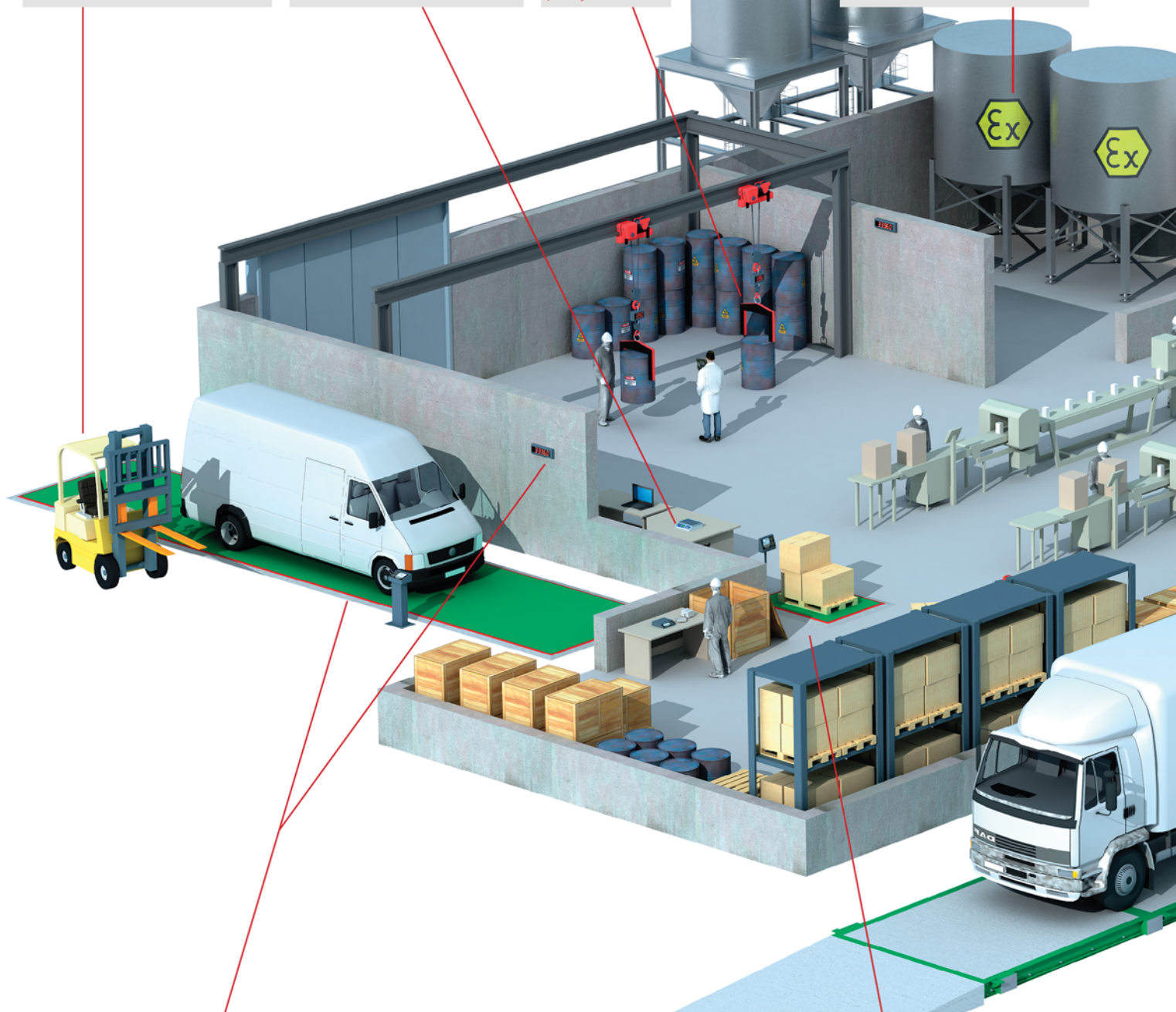
Balanza cuenta piezas



Ganchos de pesaje



Sistema de pesaje de silos  
(células ATEX + indicador)



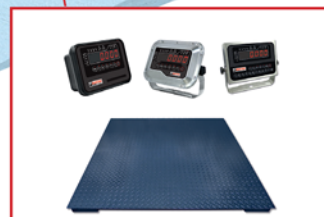
Báscula de camiones  
empotrada con repetidor



Software de pesaje de  
camiones PWSOLAS



Control manual de lotes por  
peso con display tricolor



Báscula completa BDS4  
sobresuelo



*Pesaje y etiquetaje manual*



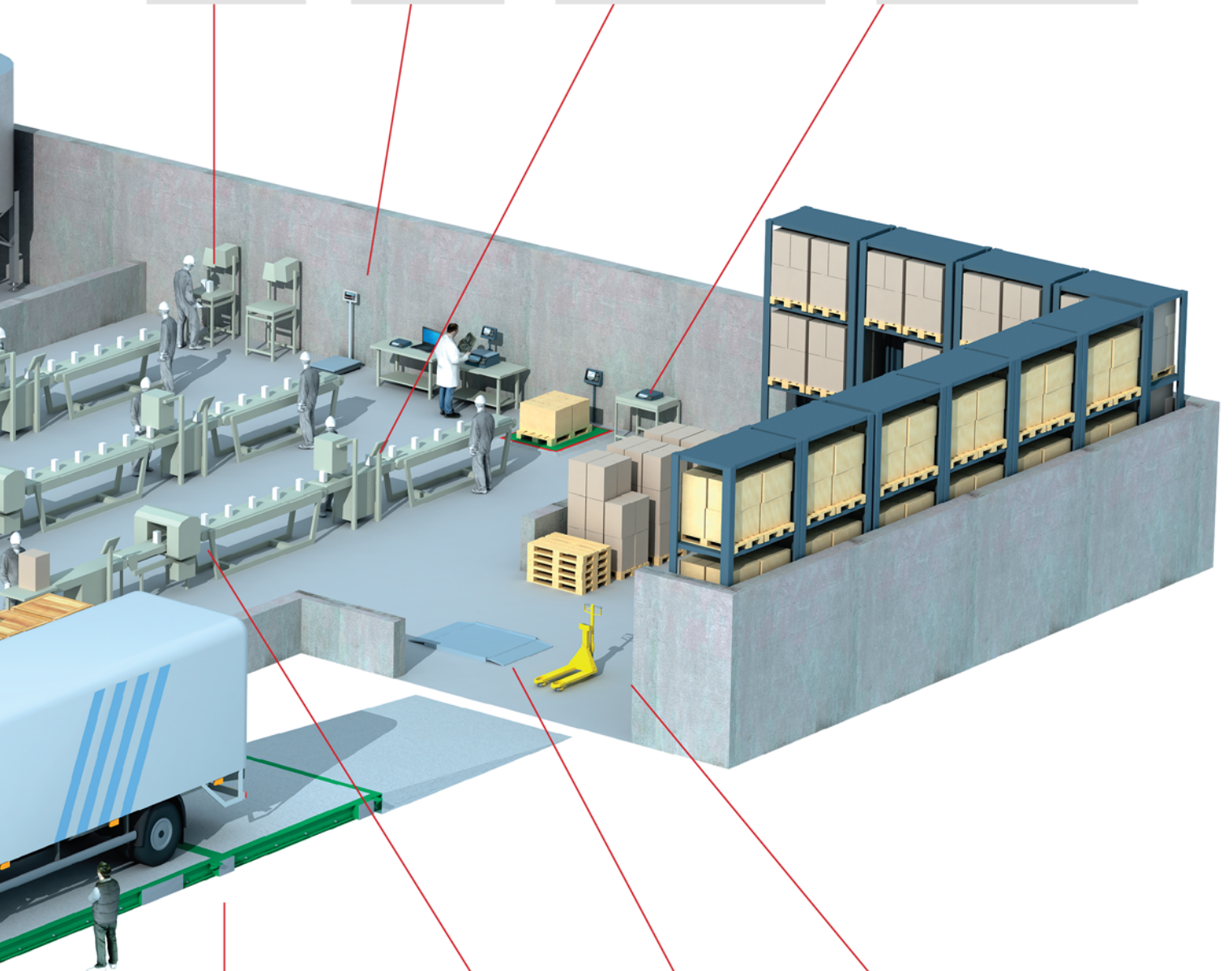
*Básculas IPS1*



*Pesaje, control, selección y etiquetaje automático*



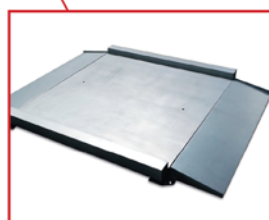
*Grupo de conteo (balanza + plataforma)*



*Básculas de camiones sobre suelo*



*Detectores de metales*



*Plataformas de pesaje de perfil bajo*



*Transpaleta pesadora*

# SERVICIO Y ASISTENCIA

**BACSA**, con su red de asistencia técnica presente en toda España, le garantiza un cualificado y eficiente servicio post-venta ofreciéndole:

- *Instalación y puesta en marcha de las básculas puente.*
- *Verificación para la puesta en servicio de básculas y balanzas que realizan transacciones comerciales.*
- *Asistencia técnica, recambios y abonos de mantenimiento programados.*
- *Soporte telefónico y por acceso remoto informático con rapidez en la intervención.*
- *Servicio de control y calibración con emisión de un certificado de calibración ENAC.*

Desde la definición de las necesidades específicas en la fase de compra hasta la asistencia post-venta, **BACSA** proporciona un soporte confiable y altamente cualificado para un servicio completo con todo incluido.



## **BACSA Sede Central**

Pol. Ind. Santiga. C/ Flassaders 13-15, Nave 1  
08130 Sta. Perpetua de Mogoda. Barcelona  
Tel: +34 937 183 312 / 902 101 183 | Fax: +34 937 186 277 |  
bacsa@bacsa.es

## **BACSA Granada**

La Ribera 27, local 1. 18200 Maracena. Granada  
Tel: +34 958 411 923 | Fax: +34 902 158 043 | granada@bacsa.es

## **BACSA Madrid**

Tel: +34 619 308 658 | madrid@bacsa.es

## **BACSA Sevilla**

Tel: +34 619 744 216 | sevilla@bacsa.es

## **BACSA Lleida**

Tel: +34 639 179 707 | graells@bacsa.es

SERVICIO DE VENTA Y ASISTENCIA TÉCNICA

