SEAT

SEAT **ESPAÑA**

MANUAL ORGANIZACIÓN SERVICIO

TECNOLOGÍA PARA DISFRUTAR

SEAT ESPAÑA

SEAT S.A.
Autovía A-2, Km. 585
Apdo. de Correos 91
08760 - Martorell - Spain
www.seat.es

1 INFRAESTRUCTURA 8

1.1 ARQUITECTURA 8
- 1.1.1 Identificación primaria y exterior 8
- 1.1.2 Identificación secundaria 10
- 1.1.3 Áreas de Posventa 12

1.2 ORGANIZACIÓN 16
- 1.2.1 Organigrama 16
- 1.2.2 Horario 17
- 1.2.3 Orden, Limpieza e Iluminación 18
- 1.2.4 Vestuario 19
- 1.2.5 Comunicación Interna 19
- 1.2.6 Servicio Posventa 20
- 1.2.7 Identidad Corporativa de la Marca 21

1.3 EQUIPO PARA TALLER 21
- 1.3.1 Elevadores 21
- 1.3.2 Equipo de diagnosis 22
- 1.3.3 Útiles y equipos 23
- 1.3.4 Carro de mecánico 24
- 1.3.5 Equipos especiales 24
- 1.3.6 Calibraciones 25

1.4 SISTEMAS IT 26

2 PERSONAL 34

2.1 FUNCIONES DEL SERVICIO AUTORIZADO SEAT 34

2.2 SELECCIÓN DE PERSONAL 36

2.3 FORMACIÓN 36
- 2.3.1 Modelo de formación cualitativa 37
- 2.3.2 Plan de Inmersión a SEAT para Nuevos Servicios Autorizados 40
- 2.3.3 Plataforma de Formación y Gestión: SEAT Training Online 41
- 2.3.4 Procedimiento y Auditoría de formación Posventa 42
- 2.3.5 Competición Top Service People SEAT 43
- 2.3.6 Centros de formación y contactos 43
- 2.3.7 Gestión de la inversión en formación 44

3 CICLO ASISTENCIAL (PROCESO DE NEGOCIO) 46

3.1 ATRAER 46
- 3.1.1 Easy Marketing 46
- 3.1.2 Plan de CRM / Plan de medios 47
- 3.1.3 Campañas de Marketing Posventa 48
- 3.1.4 Plan de generación de pasos de taller 49
- 3.1.5 Generación proactiva de citas 50

3.2 PROPONER / VENDER 51
- 3.2.1 Concertación de la cita 51
- 3.2.2 Preparación de la cita 53
- 3.2.3 Recepción del cliente 54

3.3 EJECUTAR 58
- 3.3.1 Prestación de Servicio / Reparación 58
- 3.3.2 Calidad y preparación entrega 60

3.4 FIDELIZAR 62
- 3.4.1 Extensión de garantía 62
- 3.4.2 Servicio de Movilidad “SEAT Service” 63
- 3.4.3 Seguros SEAT 63
- 3.4.4 Mantenimiento SEAT Service 64
- 3.4.5 Financiación de operaciones de taller – Tarjeta Visa SEAT 64
- 3.4.6 Preparación de la entrega 65
- 3.4.7 Entrega y cobro 66
- 3.4.8 Seguimiento de la satisfacción de los clientes 68
- 3.4.9 Fidelizar desde la entrega del VN/VO 70
- 3.4.10 Fidelizar a través de la 2ª entrega 70

4 GESTIÓN EMPRESARIAL Y NEGOCIO POSVENTA 74

4.1 GESTIÓN EMPRESARIAL 74
- 4.1.1 Indicadores Cuantitativos 77
- 4.1.2 Indicadores Cualitativos 79
- 4.1.3 Indicadores Económicos 84
- 4.1.4 Otros 96

4.2 NEGOCIO POSVENTA 99
4.2.1 Recambios 99
4.2.2 Accesorios 101
4.2.3 Neumáticos 101
4.2.4 Seguimiento de Negocio 102
4.2.5 Campañas comerciales y promociones (Sell- In) 102

5 PROGRAMAS 104

5.1 HERRAMIENTAS MARKETING POSVENTA 104
5.1.1 Welcome Pack 104
5.1.2 Incentivo de Asesores de Servicio 104
5.1.3 Programa SEAT flotas Renting 105
5.1.4 Carrocería 105
5.2 CSS- CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 107
5.3 MY SERVICE QUALITY PORTAL 108
5.4 CLIENTE FANTASMA 110
5.5 RECEPCIÓN ACTIVA 111
5.6 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA DE LOS ESTÁNDARES POSVENTA DE SEAT 111
5.6.1 Política de calidad 111
5.6.2 Ciclo de Auditoria 112
5.6.3 Evaluación 113
5.6.4 Seguimiento de criterios parcialmente cumplidos 113
5.6.5 Escalación 114
5.6.6 Verificación Centralizada de Estándares 114
5.6.7 Certificación ISO 115
5.6.8 Auditorías de fabricante 115
5.6.9 Evaluación de resultados 116
5.7 SERVICE MENÚ 116
5.8 CENTRO DE AYUDA A LA RED (CAR) 116

6 OTROS 120

6.1 POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 120
- 6.1.1 Introducción 120
- 6.1.2 Objetivos 120
- 6.1.3 Indicadores 120
- 6.1.4 Rol y función del Servicio Autorizado 121
- 6.1.5 Gestión de reclamaciones y consultas de clientes – GRC 121

6.2 MEDIO AMBIENTE 125
- 6.2.1 Impactos Ambientales 126
- 6.2.2 Buenas prácticas ambientales 128
- 6.2.3 Gestión de residuos 128

6.3 LEGISLACIÓN 132
- 6.3.1 Legislación Ambiental Europea 132
- 6.3.2 Legislación del Servicio Posventa 134
- 6.3.3 Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) 134

6.4 CONTRATOS CON EMPRESAS EXTERNAS 137

6.5 HOMOLOGACIONES 138

1 INFRAESTRUCTURA

1 INFRAESTRUCTURA

SEAT ha establecido los requisitos mínimos que deben ser cumplidos por los Servicios Autorizados, sin los cuales no puede ofrecerse a los clientes el nivel de calidad asistencial requerido para conseguir la satisfacción y fidelidad a la Marca.

1.1 ARQUITECTURA

Los elementos de diseño corporativo transmiten un mensaje de calidad, transparencia y eficacia, al mismo tiempo crean un ambiente de trabajo agradable que favorece la óptima realización de las tareas y la implicación del personal.

La imagen corporativa de arquitectura del Servicio se compone básicamente de:

/ Identificación

/ Materiales y colores exteriores: fachadas, elementos característicos en forma de kit, elementos de responsabilidad medioambiental,...

/ Materiales y colores interiores: acabados de paredes, techos, suelos, iluminación, mobiliario y equipamiento,...

1.1.1 Identificación primaria y exterior

La señalización de las instalaciones asegura la presencia comercial del Servicio Posventa SEAT, guía al Cliente y anuncia la extensión de los servicios ofrecidos.

Los requerimientos mínimos de identificación exterior en las instalaciones SEAT consisten en:

/ **Clip de Servicio y Clip del nombre del Servicio:** Obligatorio siempre que en la misma instalación no exista zona de ventas.

/ **Distintivo de Servicio:** Es obligatorio si los asesores de servicio no están ubicados en la zona de ventas. Puede ser de tres tipos:

/ Montado en pared

/ Banderola a pared

/ Banderola con poste

/ **Clip de Recepción Activa:** Sólo será obligatorio en caso que se disponga de una entrada exclusiva al box de Recepción Activa, en caso contrario dicha señalización será interior.

En caso de Servicio Multimarca la identificación “Distintivo de Servicio” montado en pared será el elemento obligatorio; y si son marcas del grupo VW deberá respetarse el orden que establecen las guías además de estar equilibradas en apariencia, proporción, tamaño y posición.

El Servicio Autorizado asegurará que la señalización primaria esté siempre operativa y en perfectas condiciones de uso, limpia y sin daños.

1.1.2 Identificación secundaria

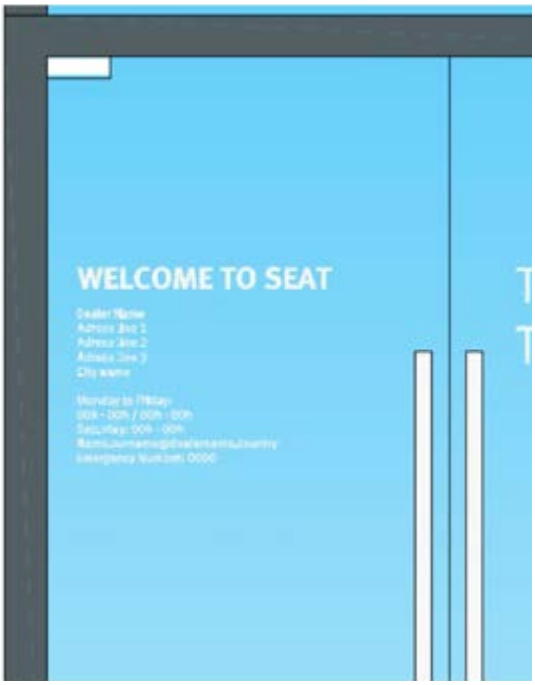
/ **Señalización interior:** Se utilizan para guiar al cliente por la instalación, pueden tener varias indicaciones (en una o dos caras) y la colocación dependerá de las características del espacio. Deberán disponerse por orden de importancia y en una secuencia lógica, utilizarse con discreción y no señalizar lo que en el contexto resulta evidente.

Se prestará especial atención a la información importante desde el punto de vista del funcionamiento del Servicio y de la seguridad de los clientes (por ejemplo accesos restringidos, salidas de emergencia, puertas sin salida, etc.)

Los elementos correspondientes al exterior serán:

/ **Señalización directorios:** Es un soporte visual con indicaciones direccionales de las diferentes áreas/servicios que ayudarán al cliente en su recorrido por la instalación.

/ **Señalización de "Bienvenida":** Identifica la entrada principal peatonal, saluda al cliente y además aporta información del Servicio como horarios y datos de contacto. En caso de no ser posible su colocación se puede sustituir por el vinilo.



/ **Clips de acceso:** En la línea del clip de Recepción Activa pueden realizarse distintas señalizaciones y adaptarlas a la instalación del Servicio como por ejemplo indicando: Entrada, Salida, Taller, etc.

/ **Banderas SEAT:** Transmiten dinamismo y constituyen un recurso de gran impacto visual, con una inversión muy reducida. Siempre se colocarán en grupos de 3.

/ **Señalización parking:** Se utiliza para señalizar el tipo de parking en función del uso: Parking clientes o Parking Vehículos de Sustitución. La colocación dependerá de las características propias del Servicio Autorizado.

Además de la identificación de las diferentes áreas, existen otros aspectos constructivos a tener en cuenta; para ampliar información y personalizar los aspectos de Arquitectura, Identificación y Decoración del Servicio, se debe contactar con el departamento de Estrategia de Red de SEAT España.

Región Centro /Sur	manuel.muniente@seat.es
Región Este / Ceuta, Melilla y Canarias	francisco.mir@seat.es

1.1.3 Áreas de Posventa

Los aspectos funcionales del Área de Posventa buscan el óptimo cumplimiento de los procesos esenciales del Servicio Posventa, que son política de SEAT.

/ **Recepción Activa**

Es un área clave y con doble transcendencia; por un lado hacia el cliente, cuya percepción de la atención recibida es decisiva en su actitud posterior y por otro lado hacia el Servicio, una acertada diagnosis previa influye en la calidad del trabajo en el taller.

La zona de Recepción Activa corresponde a un puesto de trabajo, con una superficie mínima de 28m^2 (7m x 4m), equipado con elevador (se recomienda el uso de un elevador integrado) donde el cliente, el vehículo y el Asesor de Servicio se encuentran durante los procesos de recepción y entrega.

Se comunica directamente –física y visualmente– con el puesto de trabajo del Asesor de Servicio y es fácilmente accesible desde el exterior; debe estar señalizada mediante elementos identificativos para que sea claramente reconocible y visible por los clientes.

En el caso de no disponer de una zona exclusiva para la recepción activa de vehículos, esta deberá realizarse en el puesto de trabajo con elevador más cercano al puesto del Asesor de Servicio.

/ **Zona de espera de clientes**

Es el área específicamente acondicionada y ambientada dónde el cliente acude a su cita con el Servicio Autorizado, accede a la instalación y es acogido, recibe información corporativa de SEAT e información específica de marketing del Servicio y compra recambios, accesorios u otros productos.

El área de clientes deberá tener unas dimensiones adaptadas a las características del Servicio Autorizado y disponer de mobiliario en línea con la Identidad Corporativa SEAT. Asimismo, habilitar una zona infantil para el entretenimiento de los más pequeños.

La zona dispondrá de ofertas de servicio e información relevante para el cliente sobre vehículos de cortesía/sustitución, precios, horario de apertura, ofertas/expositor de accesorios, etc. En función de las entradas de taller se ampliará esta zona y/o se dispondrá de mobiliario adicional.

El área debe mantenerse limpia y ordenada en todo momento y se colocará cerca de la zona de Asesores de Servicio, preferentemente, con vista directa.

Con el fin de incrementar la satisfacción del cliente, se recomienda utilizar un panel informativo para los clientes que muestre por lo menos: hora programada (recepción o entrega), hora estimada y matrícula del vehículo.

/ Área de Asesor de Servicio

Es el lugar dónde se recepcionará al cliente y deberá disponer de un escritorio para el asesor, 2 sillas de clientes por escritorio, armario-archivador, sistema informático e impresora.

/ Aula de formación

El aula de formación estará situada dentro de una sala con una superficie mínima de 15m^2, señalizada, ubicada cerca del taller y con las condiciones necesarias para proporcionar un entorno cómodo a los usuarios. Además, deberá disponer de los siguientes medios técnicos:

- / Mínimo 1 ordenador de sobremesa (un ordenador más por cada 6 empleados de Posventa). Recomendaciones: 1 impresora de color y 1 proyector.
- / Acceso a Internet para conectar con la plataforma de formación SEAT.

/ Taller mecánico

Los puestos de trabajo estarán contiguos con el aparcamiento de taller y el almacén de recambios. Estos tendrán unas dimensiones mínimas de 28m^2 (7m x 4m) y estarán delimitados e identificados en el suelo. Las dimensiones han sido establecidas con el fin de asegurar un movimiento cómodo y seguro del mecánico alrededor del vehículo así como permitir la apertura de las puertas, considerando además la existencia de un elevador, equipos y carrito de herramientas. La instalación deberá estar cubierta en su totalidad proporcionando unas condiciones de trabajo adecuadas, legales y modernas.

Los puestos pueden estar distribuidos tanto en boxes como en filas (una o dos, en tal caso se deberá asegurar la accesibilidad); en el caso de que estén distribuidos en boxes, SEAT recomienda extender la longitud del puesto de trabajo en 1 metro (8m x 4m).

Para asegurar una correcta funcionalidad en el taller, se requieren plazas de aparcamiento (plazas de taller) para los vehículos en proceso de mantenimiento/reparación. Se asegurará una cantidad mínima de 2 plazas de taller por cada mecánico-electricista. El 50% del número de plazas de taller deberán estar dentro del taller y cubiertas.

/ Taller de Carrocería y Pintura

En el caso que el Servicio Autorizado disponga de su propia instalación de chapa y pintura, la instalación deberá estar cubierta y equipada adecuadamente para ofrecer un buen servicio. La dimensión mínima de los puestos de trabajo será de 28m² (7m x 4m). Esta área debe estar separada del taller mecánico debido al alto nivel de ruidos y suciedad que genera.

En el caso de no disponer de Taller de chapa y pintura, deberán tener contratos con proveedores externos (otros Servicios SEAT o un proveedor específico autorizado por SEAT) manteniendo los registros necesarios en cuanto a la calidad prestada.

Puestos de trabajo mínimos	
	Servicio Autorizado
Taller de mecánica y electricidad	4
Taller de chapa	2*
Taller de pintura	1*
*En caso de que el Servicio disponga de su propio taller de chapa y pintura	

/ Almacén de Recambios

Deberá ser un área cubierta, permitiendo almacenar el suficiente material para desarrollar el negocio de Posventa y así asegurar el mantenimiento de los plazos de recepción y entrega de vehículos/materiales y, con ello, garantizar la satisfacción del cliente; además se deberá preservar la calidad de almacenamiento en todo momento.

El Servicio deberá disponer de una zona para entregas nocturnas (en el caso de recibir recambios y accesorios fuera del horario de apertura), y una zona para la recepción y expedición.

Se deberá realizar un control documentado de la entrada de mercancía, verificando que se ha recibido correctamente lo pactado; del mismo modo, se realizará un control cuantitativo y cualitativo de las piezas recibidas.

En referencia a la salida de materiales, deberá existir un mostrador para la entrega a clientes claramente reconocible (venta de Recambios y Accesorios Originales al público) y otro de entrega a taller.

Se dispondrá de un sistema de localización, mediante referencias, que permitirá tener correctamente ubicadas, controladas e identificadas todas las piezas de recambio (en garantía, defectuosas y reservadas) de esta forma se evitarán tiempos muertos, se garantizará una correcta gestión y se servirá con más rapidez y eficiencia.

En el caso de no poder evitar el almacenamiento mixto (diferentes recambios en una misma ubicación) se deberán diferenciar y delimitar claramente los recambios entre sí; además será necesario identificar los recambios con fecha de caducidad.

Las piezas en garantía deben estar almacenadas por separado y etiquetadas correspondientemente, garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos por SEAT.

Finalmente, y con el fin de asegurar la calidad de almacenamiento en todo momento, deberán considerarse como mínimo los siguientes métodos:

- Protección básica contra el polvo y el almacenamiento en espacios cerrados.
- Protección básica contra la humedad y la corrosión.
- Almacenamiento en posición adecuada.
- Protección ante daños por Recambios/ Accesorios pesados.
- Piezas de chapa en sistemas de soporte específicos.
- Correcta disposición e identificación para piezas/elementos con fecha de caducidad.
- Protección básica contra la exposición a la luz solar (protección UV).

Con el fin de asegurar la mejor y más rápida gestión del almacén, el Servicio Autorizado deberá tener como mínimo 1 licencia ETKA, con el software actualizado.

Para más información, se recomienda revisar el Manual de Recambios disponible en la página web OPARTS *(Procesos y pedidos » Manual de recambios)*.

https://oparts.seat.com/UserControls/login.aspx?ReturnUrl=%2f

/ Zona de aparcamiento para Clientes

La disponibilidad de una zona de aparcamiento cercano al Servicio es un requisito básico para los clientes, la satisfacción de los mismos se verá afectada negativamente si no encuentran aparcamiento fácilmente cuando llevan el vehículo al taller.

Es importante que el aparcamiento esté bien señalizado y tenga fácil acceso. La zona de aparcamiento para la recepción del servicio estará limitada por una separación física con el fin de evitar interferencias con los puestos de trabajo. Las dimensiones de las plazas de aparcamiento serán de un mín. de 2,5m x 5,0m. SEAT recomienda situar las plazas de aparcamiento delante de la recepción del servicio.

El Servicio Autorizado deberá disponer como mínimo de 2 plazas de aparcamiento, e ir aumentándolas en función de las entradas de taller diarias, como se detalla a continuación.

Mínimo de plazas de aparcamiento para Clientes	
	Plazas mínimas
Servicios con hasta 10 entradas de taller SEAT al día	2
Servicios de 11 a 15 entradas de taller SEAT al día	3
Servicios de 16 a 20 entradas de taller SEAT al día	4
Y aumentándolas sucesivamente	

Cuando se disponga de vehículos propios de cortesía/sustitución, su aparcamiento deberá estar cercano al aparcamiento de clientes, pero diferenciado.

1.2 ORGANIZACIÓN

Una organización eficiente en su estructura y procesos apoyará y fomentará los objetivos de satisfacción al Cliente, cobertura de mercado y resultados económicos.

1.2.1 Organigrama

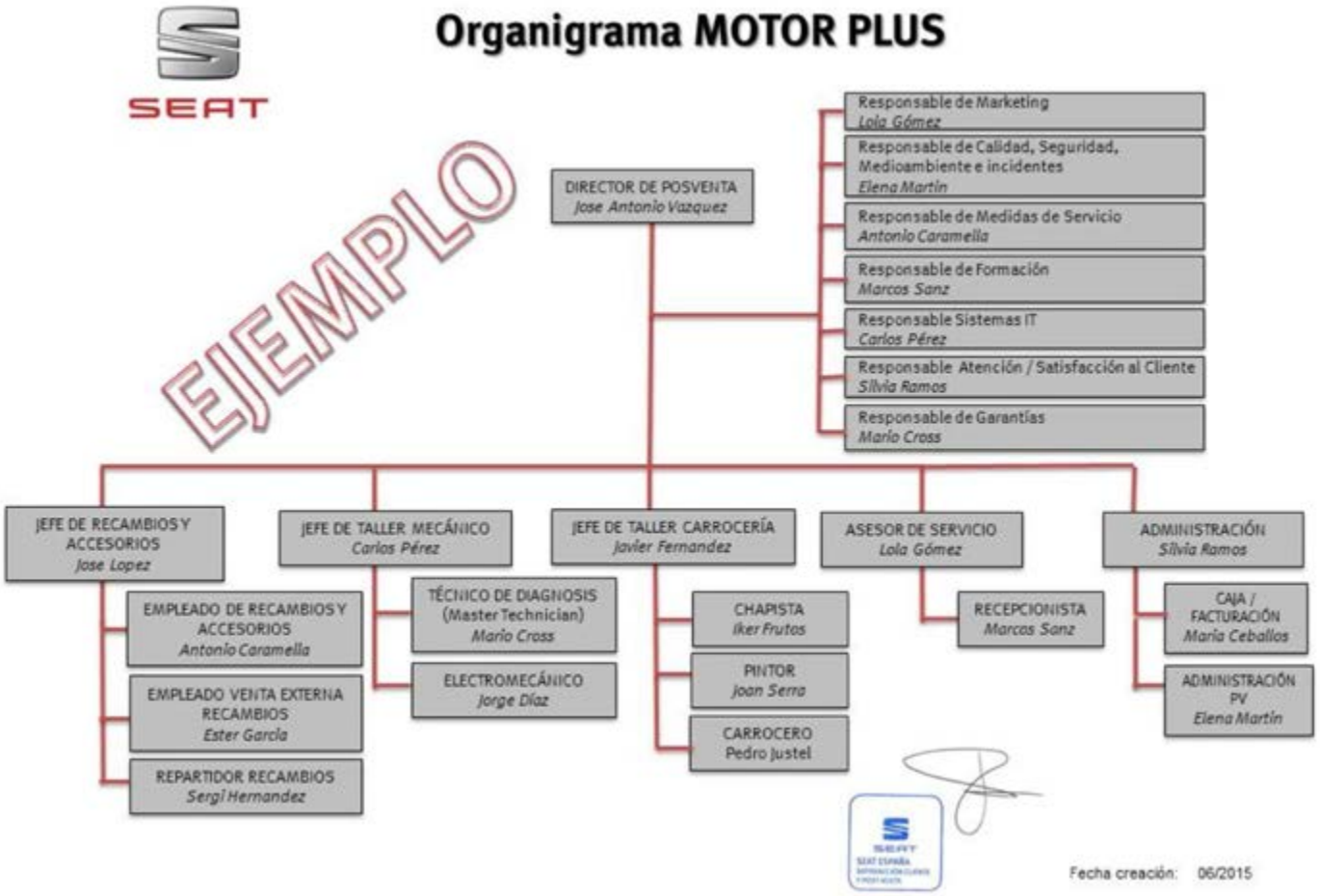
El organigrama es la representación gráfica de la organización del Servicio Autorizado; mediante él, se muestra de una manera visual la estructura formal y se define la jerarquía de los puestos.

Un organigrama ajustado a la realidad y actualizado permite a los integrantes del Servicio Autorizado conocer su estructura básica, la posición jerárquica y el camino que debe seguir la información.

En este sentido, es fundamental definir una estructura organizativa y de procesos para cada Servicio en función de: su tamaño, las expectativas y deseos de los clientes, y las circunstancias particulares del mercado.

El organigrama debe estar estructurado correctamente, identificando los puestos, responsabilidades o roles así como las funciones, se requiere un documento actualizado donde aparezcan los siguientes elementos: nombre de la empresa, fecha de actualización, firma de la dirección y nombre de todo el personal (incluidos los aprendices).

El Servicio notificará a SEAT la estructura legal de la empresa, los nombres de los directivos así como los socios legalmente responsables. El Servicio deberá obtener la aprobación previa por parte de SEAT en el caso de que el director gerente vaya a ser reemplazado o se realicen modificaciones respecto al propietario del negocio.



1.2.2 Horario

Con tal de cubrir las necesidades del cliente y así incidir en la satisfacción, y dentro de lo permitido por la legislación local, SEAT recomienda abrir 10 horas al día ininterrumpidamente, manteniendo operativo el taller y la recepción de lunes a viernes, y los sábados estableciendo un horario mínimo de 4 horas.

La información sobre el horario de apertura debe estar disponible en las instalaciones del Servicio, de manera clara y visible desde el exterior y en todos los medios posibles (por ejemplo en internet) con el fin de poder comunicar el horario de apertura en todo momento.

1.2.3 Orden, Limpieza e Iluminación

El Servicio siempre deberá tener en cuenta el orden, la limpieza y la seguridad desde la perspectiva del cliente y de los empleados.

Se ocupará de mantener la zona de clientes y/o el taller libres de suciedad, desechos y componentes usados y se evitará en todo momento la presencia de vehículos siniestrados a la vista del cliente. Asimismo, el Servicio prevendrá y corregirá situaciones que puedan suponer riesgo de caída, contaminación significativa y desorden, evitará el abandono de la seguridad, la inadecuada estabilización de los suelos, la presencia de componentes usados así como la contaminación por aceite en el taller; también tendrá en cuenta la suciedad en mesas y despachos, zonas de espera y aseos de clientes y posibles deterioros en fachadas, etc. Deberá asegurarse también que las entradas y salidas del taller se mantienen en buenas condiciones de limpieza, en buen estado y aptas para circular.

La zona de gestión de residuos no deberá ser visible desde las zonas de cliente (recepción, sala de espera, etc.). Esta zona deberá mantener los mismos criterios de orden, seguridad y limpieza que los del resto del taller.

Atendiendo a la normativa establecida en materia de seguridad y salud en el trabajo: la iluminación de los lugares de trabajo deberá permitir que los trabajadores dispongan de condiciones de visibilidad adecuadas para poder circular por los mismos y desarrollar en ellos sus actividades sin riesgo para su seguridad y salud.

La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectúe en ella. La iluminación se medirá a una altura dependiendo de dónde esta se realice:

- A 85 cm del suelo en las zonas de uso general correspondiendo esta altura a la altura de la mesa de trabajo.
- A 1,50 m del suelo en las zonas de trabajo en la que no existe mesa como en los puestos de trabajo del taller o almacenes de recambios donde la actividad se realiza de pie.
- A nivel del suelo en las zonas de circulación.

La luminosidad mínima dependerá también de las características de la actividad realizada, estableciéndose:

- Una luminosidad de 300 luxes para aquellos puestos de trabajo que precisen una alta exigencia visual (como por ejemplo los puestos de trabajo del taller).
- Una luminosidad de 200 luxes para aquellos puestos de trabajo que precisen una exigencia visual moderada (como por ejemplo el almacén de recambios, las mesas de los asesores y otros puestos de trabajo de carácter administrativo).

La iluminación de los lugares de trabajo deberá cumplir, además, en cuanto a su distribución y otras características, las siguientes condiciones:

a. La distribución de los niveles de iluminación será lo más uniforme posible.
b. Se procurará mantener unos niveles y contrastes de luminancia adecuados a las exigencias visuales de la tarea, evitando variaciones bruscas de luminancia dentro de la zona de operación y entre ésta y sus alrededores.
c. Se evitarán los deslumbramientos directos producidos por la luz solar o por fuentes de luz artificial de alta luminancia. En ningún caso éstas se colocarán sin protección en el campo visual del trabajador.
d. Se evitarán, asimismo, los deslumbramientos indirectos producidos por superficies reflectantes situadas en la zona de operación o sus proximidades.

e. No se utilizarán sistemas o fuentes de luz que perjudiquen la percepción de los contrastes, de la profundidad o de la distancia entre objetos en la zona de trabajo, que produzcan una impresión visual de intermitencia o que puedan dar lugar a efectos estroboscópicos.

La zona de gestión de residuos no deberá ser visible desde las zonas de cliente (recepción, sala de espera, etc.). Esta zona deberá mantener los mismos criterios de orden, seguridad y limpieza que los del resto del taller.

1.2.4 Vestuario

El vestuario de Servicio y Taller es sumamente importante para lograr transmitir una imagen de profesionalidad, calidad y confianza para los clientes. Éste, está confeccionado pensando en la máxima comodidad y confort de los empleados de la red de Servicios Autorizados, permitiéndoles desarrollar sus funciones del modo más práctico y eficiente.

El diseño y los elementos del vestuario oficial están registrados por SEAT y ningún otro proveedor puede copiarlos o fabricarlos sin permiso de SEAT S.A.

En OPARTS está disponible el Catálogo de Vestuario *(Accesorios Originales » Información de Interés)*.

https://oparts.seat.com

Los pedidos de productos podrán gestionarse a través de la plataforma web ET2000.

http://et2000.seat.es.cpn.vwg/

Para atender las consultas existe una Helpline del proveedor de suministro de vestuario “Urvina”; puede contactar al teléfono: +34 976 11 20 84 o correo.

seatworkwear@urvina.es

1.2.5 Comunicación Interna

Las reuniones con empleados y las de equipo son parte del día a día en las tareas de un directivo del Servicio Posventa SEAT. Estas reuniones contribuyen al flujo de informaciones y, mediante la participación en la toma de decisiones y discusiones, logrará que sus empleados se sientan responsables por el éxito del equipo y del Servicio.

Es conveniente mantener de forma regular reuniones con los empleados del Servicio con el fin de conseguir:

/ Mejorar la transferencia de las innovaciones técnicas.

/ Aclarar problemas de trabajo y de calidad.

/ Informar acerca de la situación actual del Servicio y de las medidas planificadas para garantizar su éxito.

/ Intercambio de opiniones, discusión general.

/ Motivación de todos los empleados.

Es aconsejable realizar reuniones mensuales a principio de mes, para plantear la situación actual y discutir los posibles puntos débiles. En caso que lleguen a la empresa informaciones nuevas e importantes mucho antes de la siguiente reunión, éstas deben comunicarse a los empleados a la mayor brevedad y de la forma que consideren conveniente.

Todas las reuniones que se realicen en el Servicio deben tener un acta con los temas tratados, fecha de la reunión, lista de participantes y firma de los participantes.

Modelo de Acta de Reunión.

ACTA DE REUNIÓN

1.2.6 Servicio Posventa

El Servicio Autorizado deberá disponer de distintas herramientas, para ofrecérselas a los clientes y facilitarles el día a día mientras su vehículo está en el Taller. Dichas ofertas, deberán estar visibles para el Cliente en la recepción del Servicio o zona de clientes.

A continuación se detallan las ofertas que deberá tener el Servicio de Posventa:

/ **Vehículo de cortesía / sustitución**

El vehículo de sustitución garantiza al cliente la movilidad que necesita en el período que su vehículo está en el taller. La oferta del vehículo de sustitución deberá ser un servicio especial y permanente para los clientes de taller.

El Servicio asegurará el estado impecable de los vehículos y estos no podrán tener más de 2 años de antigüedad; deberán ser funcionalmente fiables y aptos, además de estar limpios, sin daños y disponer de un equipo de seguridad obligatorio.

El estándar estipula como mínimo un vehículo sustitutivo por cada 10 pasos de taller al día.

Del mismo modo, se podrán proporcionar los vehículos de sustitución a través de cualquier empresa de alquiler de vehículos, garantizando el acceso exclusivo y los requisitos establecidos por SEAT.

Se recomienda encarecidamente que los vehículos de cortesía/sustitución ofrecidos sean de la marca SEAT, tanto si son propiedad como si son proporcionados por una compañía de alquiler de vehículos.

SEAT ha desarrollado un protocolo de cesión de vehículos dotándose de una partida presupuestaria, para compensar el coste de los vehículos de sustitución que proporciona el Servicio Autorizado a clientes en período de garantía con vehículos que tienen incidencias graves y están inmovilizados en el taller.

Consulte el documento Protocolo de cesión de vehículo de sustitución para ampliar la información.

PROTOCOLO DE CESIÓN DE VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN

/ Servicio de recogida y entrega y Servicio de Movilidad alternativa

El servicio de recogida y entrega del vehículo se ofrece activamente a todos los clientes cuando llaman al servicio para concertar la cita.

Los clientes saben apreciar la comodidad y consideran el Servicio de movilidad SEAT como un complemento ideal a los servicios prestados en el Servicio Autorizado. De esta manera, el Servicio asegurará una alta satisfacción y la lealtad de los clientes y una mejora de la imagen del Servicio.

Se debe ofrecer al cliente alternativas de transporte como llamar a un taxi, información acerca de como moverse en transporte público, la posibilidad de acercarlo a algún punto, etc.

Todas estas alternativas de movilidad deben ser ofertadas activamente por parte del servicio, mostrándose bien visible para el cliente con el fin de que este perciba dichas ofertas.

1.2.7 Identidad Corporativa de la Marca

El Servicio asegurará que su papelería (Órdenes de Reparación, facturas, cartas, etc.) y todos los medios o plataformas de comunicación relacionadas con SEAT son acordes a la identidad corporativa. Estas reglas también son aplicables a la Web y al dominio propio del Servicio.

Manual de Papelería SEAT Service.

MANUAL DE PAPELERÍA DEL SERVICIO AUTORIZADO

1.3 EQUIPO PARA TALLER

Con el fin de alcanzar la calidad en el mantenimiento y reparación de los vehículos en la que los clientes confían, es necesario que el Servicio Autorizado posea los equipos y útiles de taller exigidos, entre los que destacan:

1.3.1 Elevadores

El Servicio Autorizado deberá estar equipado con elevadores, cumpliendo con el 75% de los puestos de trabajo (mínimo 3) para poder satisfacer los servicios requeridos por el cliente. Se deberá garantizar que todos los elevadores utilizados estén en perfecto estado para el uso al que están destinados y su mantenimiento sea llevado a cabo según las indicaciones del fabricante. La recomendación de SEAT es que estén integrados en el suelo.

En el caso que el Servicio realice menos de 10 entradas de taller SEAT al día, deberá disponer como mínimo de dos elevadores.

Mínimo de Elevadores		
	Según nº puestos de trabajo (%)	Número Mínimo
Servicio Autorizado	75%	3*
* Si realiza menos de 10 entradas de taller SEAT al día, deberá disponer mínimo de 2 elevadores		

Para más información relacionada con la normativa nacional en el ámbito de elevadores de vehículos consultar Norma UNE-EN 1493:2011.

1.3.2 Equipo de diagnosis

El equipo de diagnóstico SEAT (VAS) es un requisito previo para asegurar la calidad de la reparación de los vehículos. El software del sistema (ODIS) deberá estar siempre actualizado con el fin de garantizar los resultados óptimos; es recomendable delegar a un empleado la responsabilidad de mantener actualizados todos los sistemas requeridos.

El Servicio deberá cumplir con el requisito mínimo de 1 equipo de diagnóstico VAS.

Equipos de Diagnosis mínimos	
	Mínimo*
Servicio Autorizado	1
* Por cada 24 entradas de taller adicionales al día, es necesario disponer de 1 equipo de diagnóstico adicional	

El sistema Geko permite la conexión con SEAT para consultar códigos de radio, inmovilizador y/o realizar actualizaciones de las unidades de mando. Se deberá garantizar la utilización del sistema Geko por lo menos en un equipo de diagnóstico VAS en el taller.

Con el fin de poder utilizar este software de diagnóstico, el Servicio deberá enviar una solicitud de alta al Help Desk de Concesionarios / Servicios para obtener un registro del Servicio y otro registro de uso personal de cada usuario. Todos los técnicos de diagnosis y electromecánicos deben poseer un usuario personal Geko.

Cada Servicio deberá garantizar que el equipo de diagnóstico esté en perfecto estado para el uso al que está destinado y disponible en cualquier momento.

Solicitud de alta usuario GeKo.

SOLICITUD ALTA USUARIO GEKO

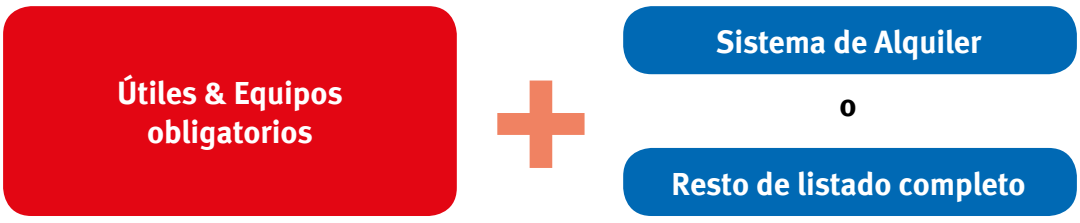
1.3.3 Útiles y equipos

Los útiles y equipos han sido desarrollados específicamente para los vehículos SEAT y resultan una ventaja en cuanto al mantenimiento y la reparación en comparación con otras herramientas y equipos convencionales.

Todos los procedimientos de reparación, posiciones y tiempos de trabajo vigentes a los que se hace referencia en toda la documentación de Asistencia Técnica, han sido establecidos empleando útiles y equipos específicos.

Las especificaciones técnicas para cada útil y equipo, su aplicación a los diferentes modelos y cómo utilizarlos correctamente se puede encontrar en el Catálogo de Útiles y Equipos SEAT, además de los manuales de reparación de cada modelo.

El Servicio deberá disponer de la totalidad del listado de útiles y equipos completo definido por SEAT España; con la finalidad de reducir la carga económica en la adquisición de los útiles y equipos, SEAT ha desarrollado un programa de alquiler que sustituye la necesidad de adquirir utillaje con elevado coste pero con baja frecuencia de uso. Todos los Servicios que estén adheridos al sistema de alquiler deberán poseer el listado de útiles y equipos obligatorios (versión reducida).



El Servicio deberá mantener una lista de útiles y equipos de taller, que muestre la ubicación y debe estar siempre actualizada; además es obligatorio realizar un control anual con registro del mismo.

La información actual sobre los equipos de diagnóstico con sus características técnicas está disponible en el Catálogo de Útiles y Equipos SEAT, disponible en Marco (Asistencia Técnica » Equipamiento de Taller » Catálogo útiles equipos).

https://marco.seat.es/Marco/ES/POSVENTA/Asistencia+Tecnica/Equipamiento+de+Taller/Catalogo+utiles+y+equipos/

Acceso o consulta al sistema de alquiler.

http://snaponeqs.co.uk/seatpreregistration

1.3.4 Carro de mecánico

Cada mecánico deberá disponer de un carrito con el equipamiento mínimo (juego de destornilladores, juego de alicates, de llaves planas, de tubo, de vaso, etc.), dónde colocar los útiles que SEAT considera necesarios para realizar una correcta intervención sobre el vehículo y de esta forma asegurar la calidad en la reparación y facilitar el trabajo del personal de Taller.

Es recomendable, que se realice una verificación del contenido del carro de cada mecánico mediante un registro que facilite información sobre el estado de los útiles.

/ Dinamométricas

Un útil fundamental que el Servicio está obligado a tener, es una llave dinamométrica con cabezal extraíble y con los rangos pares de apriete exigidos:

- / Llave dinamométrica (2-10 Nm)
- / Llave dinamométrica (6-50 Nm)
- / Llave dinamométrica (40-200 Nm)

1.3.5 Equipos especiales

Además de los útiles y equipos obligatorios de los que tendrá que disponer el Servicio, deberá poseer otros equipos especiales:

/ Bancada carrocería

Un Servicio que disponga de su propia instalación de chapa y pintura deberá estar equipado con una bancada de carrocería universal para trabajos de chasis.

El personal podrá encontrar las especificaciones técnicas de este equipo, su aplicación a los diferentes modelos, además de cómo utilizarlos correctamente en el Catálogo de Útiles y Equipos SEAT, así como en los manuales de reparación de cada modelo.

/ Alineador de la dirección

Cada Servicio Autorizado deberá disponer mínimo de 1 alineador de la dirección, en perfectas condiciones de uso y calibrado, y con la última versión de software instalada. O bien, la existencia de un contrato con un proveedor externo.

Los posibles modelos y opciones comerciales compatibles están publicados en el Catálogo de Útiles y Equipos SEAT.

Mínimo de Alineador de dirección	
	Mínimo
Servicio Autorizado	1*
* Si el Servicio tiene más de 20 pasos de taller al día, deberá tener 1 alineador de dirección propio	

/ **Banco de comprobación de frenos (Frenómetro)**

Otro equipo del que deberá disponer es de un Banco de comprobación de frenos (frenómetro), que esté en perfectas condiciones y calibrado según los requerimientos del fabricante.

Mínimo de banco de comprobación de frenos (Frenómetro)	
	Mínimo *
Servicio Autorizado	1
* Si el Servicio tiene más de 20 pasos de taller al día, deberá tener 1 banco de comprobación de frenos propio	

/ **Estación de carga de aire acondicionado**

Si el Servicio tiene más de 20 pasos de taller al día deberá tener una estación de carga de aire acondicionado propio en las instalaciones. El equipo debe cumplir con la normativa legal de uso de gases fluorados Directiva 2006/40/CE.

/ **Desmontadora y equilibradora de neumáticos**

Todos los Servicios deben disponer de un equipo para desmontar neumáticos y una equilibradora.

1.3.6 Calibraciones

Se debe garantizar que todos los útiles y equipos utilizados se hallan en perfectas condiciones para el uso al que están destinados. Sólo de esta forma, se pueden eliminar los defectos de calidad debidos a la utilización de medios de verificación defectuosos.

En este sentido, todos los útiles y equipos sujetos a calibración utilizados en el taller deberán ser calibrados regularmente en los períodos establecidos por la legislación en vigor o por el fabricante, sin excepciones.

El Servicio se debe asegurar de realizar un listado que comprenda la totalidad de útiles, herramientas y otros equipos sujetos a calibraciones periódicas; este listado deberá contener la siguiente información:

/ Número de serie del equipo

/ Nombre

/ Fecha de calibración en vigor

/ Fecha de próxima calibración

En el caso de nuevos aparatos también deberá llevarse a cabo la calibración antes de su primer uso, siempre y cuando no dispongan de un certificado de calibración previo por parte del fabricante.

Los rangos de incertidumbre deberán siempre estar asegurados en todos los útiles y equipos, según las especificaciones del fabricante.

Los certificados de calibración deberán conservarse al menos 5 años.

Los proveedores de calibración deben estar acreditados por la entidad nacional de acreditación, ENAC. En la página web, se puede consultar el listado de las empresas acreditadas.

https://www.enac.es/web/enac/inicio

Para más información de los útiles y equipos obligatorios y sujetos a calibración, se aconseja revisar el Catálogo de Útiles y Equipos SEAT, disponible en Marco (Marco » Asistencia Técnica » Equipamiento de Taller » Catálogo útiles equipos).

https://marco.seat.es/Marco/ES/POSVENTA/Asistencia+Tecnica/Equipamiento+de+Taller/Catalogo+utiles+y+equipos/

1.4 SISTEMAS IT

El Servicio Autorizado deberá disponer de los siguientes medios técnicos y sistemas para poder desarrollar la actividad de acuerdo a los requisitos establecidos por SEAT.

Como **Red de Telecomunicaciones** se requiere:

/ *Línea de comunicación*; es una línea corporativa segura entre SEAT y el Servicio Autorizado para llevar a cabo el funcionamiento de la operativa diaria.

/ *Servidor de comunicaciones*; se basa en un equipo para el intercambio de información entre SEAT y el Servicio Autorizado. La conectividad del servidor se realiza a través de la línea de comunicaciones; la provisión puede obtenerse mediante el proveedor “Soporte Sistemas Red Comercial SEAT” o bien, realizar la adquisición mediante el propio Servicio, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas que actualmente son: HP Proliant MicroServer G7 y Windows 2012 Server Foundation.

/ *Sistemas SEAT*; aplicativos para la operativa diaria del negocio (se detallan a continuación, **Sistemas**).

/ *DMS*; sistema integral de gestión del negocio del Servicio Autorizado. SEAT recomienda la provisión de DMS certificados como son:

/ CDK » Aswin

/ Quiter » Autoweb

/ Inforserveis » MMAuto

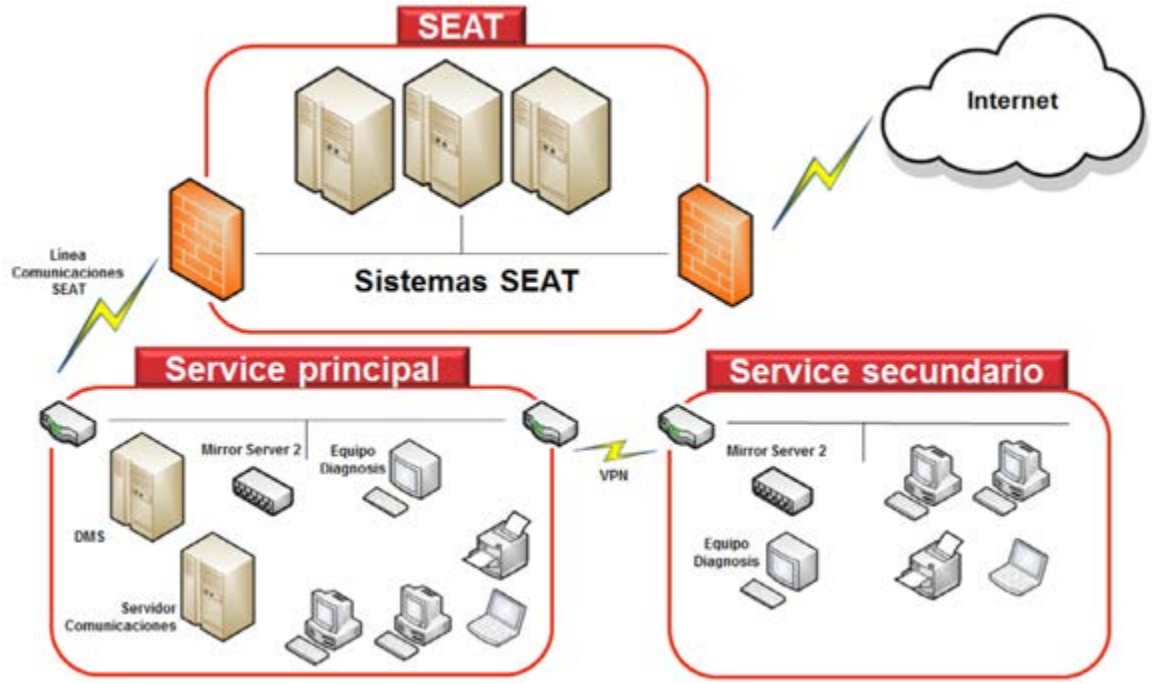
/ Serinfer » SerAuto

/ DataDealer » i-Auto

Trabajar con estos DMS le garantizan el correcto funcionamiento de las integraciones necesarias para trabajar con SEAT, aseguran la permanente actualización del sistema, reducen los tiempos de puesta en marcha de nuevos aplicativos reduciendo la posibilidad de error y facilita el uso diario de los programas.

/ *Mirror Server 2*; equipo requerido para la actualización de los contenidos del Equipo Diagnosis.

/ *Equipo de Diagnosis*; equipo destinado a la verificación del vehículo que dispone de periféricos vinculados para conectarse al automóvil. Sobre este equipo se instala la aplicación ODIS.



Los **Sistemas** necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios son:

/ *Programa de alquiler de útiles y equipos*; es un sistema que permite al Servicio Autorizado el alquiler de útiles y equipos necesarios para el desarrollo de la actividad sin la necesidad de adquisición de los mismos.

  Se accede a través de: http://snaponeqs.co.uk/seatpreregistration

/ *Catálogo de útiles y equipos (CUE)*; portal web dónde puede consultarse la información relativa a los útiles y equipos necesarios en taller.

  Se accede a través de: http://informacionposventa.seat.vwg/Catalogo_Utiles&Equipos/cast/

/ *Easy Marketing*; es una plataforma de marketing que permite visualizar, personalizar, activar y solicitar materiales que SEAT pone a la disposición de los Servicios Autorizados para contactar e informar a los clientes sobre ofertas y servicios de taller. La petición de alta se realiza en la misma aplicación.

  Se accede a través de la web: www.easymarketingseat.com

/ *Factura telemática*; portal web que se ofrece al Servicio de forma opcional para la gestión digital de las facturas.

  Se accede a través de: https://pegasus.t-systems.es

/ *Tele-mantenimiento*; se basa en un soporte que permite la resolución de incidencias a través de la conexión remota al servidor de comunicaciones, equipo de diagnosis o DMS para dar soporte técnico/funcional y resolver los incidentes a la mayor brevedad posible.

  Es necesaria la instalación de la aplicación TeamViewer para el control remoto de los equipos.

/ *Correo*; SEAT suministra al Servicio los siguientes buzones corporativos:

- Gerencia: gerencia@dominiodealer.seat.es
- Taller: taller@dominiodealer.seat.es

Los buzones de correo tienen una capacidad de 20Mb y el máximo envío de un correo es de 2Mb, en el caso de los buzones de gerencia se amplía a 30 Mb y 3Mb respectivamente.

La gestión de correo puede darse mediante cualquier aplicación estándar, aunque se recomienda Microsoft Outlook o a través de la siguiente URL: https://mailserver5.gedas.es/webmail

/ *Pegasus*; sirve para llevar a cabo el intercambio de ficheros entre SEAT y el Servicio Autorizado de manera segura, para configurar y automatizar el envío/recepción de ficheros se debe instalar el software Pegauto en el Servidor de Comunicaciones. El Servicio tiene la posibilidad de reprocesar los ficheros recibidos y enviados.

- Se accede a través de: https://pegasus.t-systems.es

/ *AutoRedNT*; aplicación que se instala en el servidor de comunicaciones para visualizar los ficheros recibidos de SEAT. También permite al Servicio generar manualmente ficheros para enviar.

/ *Mantis*; aplicación que permite grabar las campañas de los vehículos y por otro lado consultar los ficheros de envío/recepción con posibilidad de recuperación de ficheros recibidos. Cada Servicio tiene un único acceso a la aplicación.

- Se accede a través de: http://hod.seat.es.cpn.vwg/HOD/servicioseat.html

/ *Marco*; portal ofrecido por SEAT al Servicio Autorizado que proporciona información sobre aspectos como publicidad, productos y acciones comerciales y circulares e información técnica del área de posventa.

- Se accede a través de: https://marco.seat.es

/ *Dealer Portal*; portal web a través del cual se accede a las aplicaciones corporativas. Es necesario que cada usuario del Servicio Autorizado tenga un acceso personalizado y este correctamente definido el perfil para establecer las aplicaciones necesarias en el puesto de trabajo.

/ *ELSA Pro*; aplicación para la gestión de reparación del vehículo dónde pueden consultarse:

- Listas de mantenimiento de los vehículos
- TPI´s (Información técnica de producto)
- Obligaciones de comunicación antes de reparar (OCAR)
- Medidas de Servicio
- Manuales y tiempos de reparación

/ *Saga2*; aplicación para la tramitación con SEAT de las reparaciones realizadas en garantía.

/ *DISS*; aplicación para realizar consultas especializadas a SEAT cuando existen problemas con la reparación.

/ *Service Management*; aplicación para financiar paquetes de mantenimiento adicionales.

/ *Service Online*; aplicación que dispone de información técnica y datos de bastidores afectados con medidas de servicio de taller.

/ *ODIS*; aplicación que se instala en el equipo de diagnosis para la revisión del vehículo. También dispone de información, como:
  - Datos del vehículo
  - Manuales de reparación
  - Esquemas eléctricos
  - Medidas de Servicio
  - Información técnica de producto

/ *Geko*; se opera a través de ODIS y es necesario poseer de un usuario personal para cada uno de los operarios del Servicio. Es un sistema de protección de datos y componentes necesario para la codificación de radio, llaves e inmovilizadores del vehículo.

Se accede a través de: https://portal.cpn.vwg

/ *SEAT Training Online (STO)*; portal de formación SEAT que permite consultar la oferta formativa, los expedientes del personal del Servicio, documentos y videos formativos,..

Se accede a través de la web: https://www.group-training-online.com/

/ *Triton*; aplicación necesaria para obtener los certificados de homologación requeridos para realizar modificaciones en los vehículos.

Se accede a través de: http://triton.seat.com

/ *ETKA*; catálogo electrónico de recambios y accesorios que facilita la búsqueda de piezas, permitiendo mejorar el Servicio y disminuyendo errores, tiempos de espera, consultas, etc. Es necesaria la instalación en el equipo.

/ *Oparts*; portal web con información técnica y comercial necesaria para la correcta gestión de recambios y accesorios SEAT. Mensualmente, aporta información sobre el ritmo de negocio del Servicio, que ayudará a conocer el seguimiento de ventas y realizar previsiones para cumplir con los objetivos acordados.

Se accede a través de: https://oparts.seat.com

/ *ET2000*; portal con información de recambios y accesorios dónde se pueden gestionar los pedidos de productos.

Se accede a través de: http://et2000.seat.es.cpn.vwg/

/ *Customer Satisfaction Survey (CSS)*; portal a través del cual el Servicio Autorizado puede conocer el grado de satisfacción de los clientes con las intervenciones realizadas en taller.

Se accede a través de la web: https://www.css-seat.com/seat/

/ *My Service Quality Portal (MSQP)*; portal que permite controlar y aumentar la calidad en las reparaciones realizando la gestión de calidad de una forma estandarizada y de forma on-line.

Se accede a través de: https://www.vw-group-myservicequality-portal.com/

/ *Cliente Fantasma*; portal que te permite consultar el informe de la prueba realizada en el Servicio Autorizado y presentar las alegaciones oportunas a través de la plataforma en caso de no conformidad.

Se accede a través de: https://phantomtestseat.tnsglobal.es/phantom/

A modo de ayuda en la siguiente tabla se indica dónde dirigirse en función del medio o sistema indicado anteriormente tanto a nivel de alta como de soporte.

<table>
<tr><th></th><th>Responsable provisión/alta</th><th>Soporte</th></tr>
<tr><td>Equipo diagnosis</td><td>SEAT Recambios</td><td rowspan="3">Soporte sistemas Red Comercial SEAT</td></tr>
<tr><td>Servidor comunicaciones</td><td>Soporte sistemas Red Comercial SEAT - Proveedor externo</td></tr>
<tr><td>Línea comunicaciones</td><td rowspan="2">Soporte sistemas Red Comercial SEAT</td></tr>
<tr><td>Mirror Server 2</td><td></td></tr>
<tr><td>DMS</td><td colspan="2">Proveedor externo DMS</td></tr>
<tr><td>Programa de Alquiler de Útiles y Equipos</td><td>Proveedor aplicación</td><td rowspan="2">Centro de Ayuda a la Red</td></tr>
<tr><td>Easy Marketing</td><td>SEAT España Marketing Posventa</td></tr>
<tr><td>Factura Telemática</td><td>SEAT Cuentas corrientes</td><td>Soporte Sistemas Red Comercial SEAT</td></tr>
<tr><td>Telemantenimiento</td><td>Soporte Sistemas Red Comercial SEAT</td><td>Soporte Sistemas Red Comercial SEAT - SEAT Diagnosis – Proveedor DMS</td></tr>
<tr><td>Correo</td><td colspan="2" rowspan="12">Soporte Sistemas Red Comercial SEAT</td></tr>
<tr><td>Pegasus</td></tr>
<tr><td>AutoRedNT</td></tr>
<tr><td>Mantis</td></tr>
<tr><td>CUE</td></tr>
<tr><td>Dealer Portal</td></tr>
<tr><td>Marco</td></tr>
<tr><td>MSQP</td></tr>
<tr><td>ETKA (2 licencias)</td></tr>
<tr><td>Oparts</td></tr>
<tr><td>ET2000</td></tr>
<tr><td>CSS</td></tr>
<tr><td>STO</td><td>SEAT España Formación Posventa</td><td rowspan="2">Soporte Sistemas Red Comercial SEAT</td></tr>
<tr><td>Triton</td><td>SEAT Homologaciones</td></tr>
</table>

Servicio Autorizado
Responsable Sistemas IT
Soporte Sistemas Red Comercial SEAT
900 906 906
soporte.concesionarios@seat.es
Proveedor DMS
CAR
Centro de Ayuda a la Red
902 103 599
car@seat.es

2 PERSONAL

2 PERSONAL

El SEAT Service es la unidad de Servicio Posventa homologado SEAT, que asegura la prestación de los servicios habituales de posventa para vehículos SEAT con un excelente nivel de calidad.

El Servicio Autorizado planificará, seleccionará y contratará el personal de posventa necesario y con la cualificación adecuada, además de cualidades y aptitudes que contribuyan a la satisfacción del cliente.

En el caso de producirse vacantes en cualquier función, el Servicio Autorizado deberá publicar en un máximo de dos semanas (desde su disponibilidad) un anuncio en los medios adecuados para cubrir el puesto. Las eventuales vacantes en aquellos puestos principales del servicio, con un indicador de personal mínimo requerido, se cubrirán en un plazo no superior a los 6 meses.

2.1 FUNCIONES DEL SERVICIO AUTORIZADO SEAT

/ Funciones de Estructura básica

El Servicio Autorizado deberá cubrir las funciones de estructura básica estipuladas por SEAT, con el fin de ser más eficiente el servicio de Posventa.

Las funciones de estructura básica serán ocupadas por personas, sin existir la posibilidad de función compartida entre sí.

/ Funciones obligatorias adicionales

El Servicio Autorizado deberá cubrir las funciones obligatorias adicionales, las funciones de “jefatura” serán asumidas por el Director de Posventa en caso que no se cubran por otra persona.

Las funciones de responsabilidad de los diferentes ámbitos (calidad, seguridad, medio ambiente, medidas de servicio, formación...) podrán delegarse al personal del Servicio Autorizado, aunque será el Director de Posventa, como responsable máximo, el encargado de supervisar y asegurar la correcta gestión de las mismas.

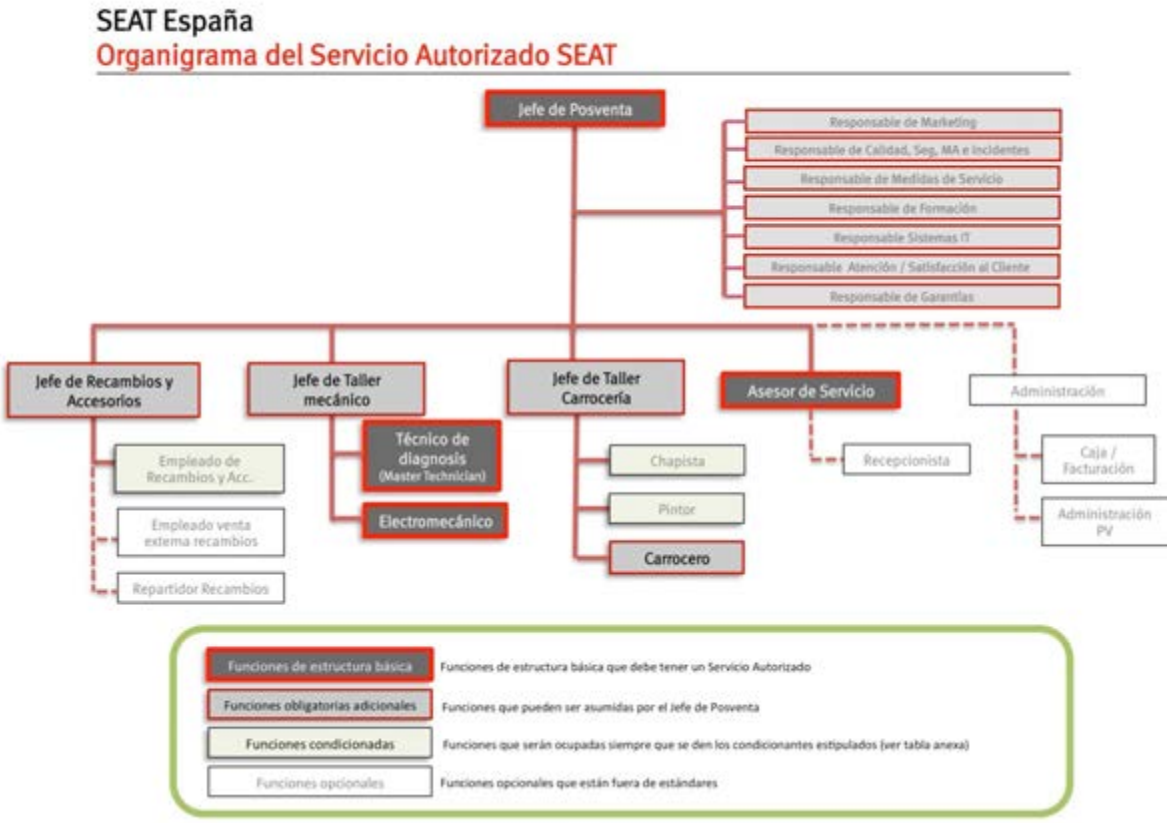
La función de carrocero deberá adoptarla algún operario de taller como función adicional, en el caso que no se cubra por otra persona.

/ Funciones Condicionadas

Con el fin de mejorar la calidad en los Servicios Autorizados, SEAT ha determinado unos condicionantes que el Servicio deberá tener en cuenta para cubrir algunas funciones, como principales o adicionales. (Ver tabla anexa)

/ Funciones Opcionales

Son aquellos puestos de trabajo que están fuera de estándares. En este caso, será el Servicio Autorizado quién deba decidir si son necesarias cubrir según sus propios criterios.



La descripción de funciones se debe desarrollar a partir de tareas, obligaciones y ocupaciones que han de ser desempeñadas según criterios de eficacia y eficiencia especificando el rol que cada persona juega en la Organización del Servicio Autorizado, uniéndolas a las competencias necesarias para el puesto de trabajo.

Se debe de tener especial cuidado en el establecimiento del binomio puesto y funciones, teniendo en cuenta las incompatibilidades que puedan existir entre sí. En ciertos casos, es posible que un componente del Servicio Autorizado asuma diferentes funciones.

A partir de las descripciones de funciones, se debe desarrollar una descripción de puesto individual, hecha a medida para el personal de estructura básica del Servicio Autorizado y las diferentes responsabilidades contempladas en el organigrama.

En cada función del Organigrama anterior, está disponible la descripción de funciones del puesto y los perfiles competenciales del mismo.

Organigrama MOS 2015

NUEVO ORGANIGRAMA MOS 2015

Tabla de funciones del Servicio Autorizado.

PUESTOS Y FUNCIONES

Plantilla descripción de funciones del puesto.

PLANTILLA DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PUESTO

2.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

El Servicio planificará, seleccionará y contratará el personal de posventa necesario y con la cualificación adecuada.

Además del conocimiento específico necesario para cada puesto de trabajo, los empleados del Servicio deberán poseer las cualidades y actitudes que contribuyan en la satisfacción del cliente.

En caso de producirse vacantes, el Servicio no sólo deberá considerar el anuncio como un elemento de transmisión de información sino que también transmite la imagen de SEAT, por este motivo la publicación deberá desarrollarse acorde a la imagen de SEAT.

SEAT ha desarrollado un procedimiento de Selección de Personal cuyos objetivos a nivel de red de posventa son:

- Homogeneizar y estandarizar un proceso para toda la red de Servicios Autorizados.
- Mejorar la fiabilidad y asegurar la transmisión de los valores de SEAT a los participantes del proceso de selección.
- Reducir al mínimo los costes que afronta el Servicio Autorizado tras la partida de un empleado contratado a través de un proceso de selección (proceso de selección, formación, período de aprendizaje, proceso de adaptación, etc.)

Para ampliar y profundizar en el procedimiento de Selección de personal, está disponible el Proceso de selección de personal.

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

2.3 FORMACIÓN

La Visión del Área de Formación es conseguir que todos los profesionales de la red Posventa alcancen el máximo nivel en cuanto a sus competencias profesionales (conocimiento), competencias personales (habilidades) y competencias emocionales (actitudes).

La Misión del Área de Formación es inculcar los valores SEAT y hacer evolucionar a los empleados en sus competencias a través de los cursos y documentación, para que puedan alcanzar el nivel óptimo en sus competencias, viabilizando así la competitividad de la empresa, la calidad del servicio y la rentabilidad del negocio.

La formación es una inversión de medio y largo plazo, cuyo presupuesto debe ser asignado con el mismo cuidado que requiere cualquier otra partida que contribuye al desarrollo futuro de la empresa. La participación en el proceso de formación y su posterior certificación ha de ser una herramienta para motivar, implicar y vivir la Marca.

El sector del automóvil, en especial en el ámbito de la Posventa, se mueve en un escenario de competencia feroz, en la cual, la profesionalidad de los empleados es la mayor baza de la que disponemos para conseguir dar el mejor servicio y alcanzar la suma satisfacción de los clientes, dos objetivos imprescindibles para retener y fidelizar a los clientes.

Para ayudar a los Servicios Autorizados a afrontar estos desafíos, SEAT Formación Posventa ha desarrollado un *Modelo de Formación Cualitativa*, con el propósito de adecuarse a las necesidades individuales de cada puesto de trabajo, y basado en las funciones definidas en las Descripciones de Puesto de Trabajo de este mismo documento. Todo el personal deberá realizar la formación correspondiente a las funciones asignadas, tanto principales como adicionales.

Porque no todos los profesionales poseen la misma experiencia ni el mismo nivel de conocimientos, ahora más que nunca, se precisa un modelo formativo que permita al alumno acceder a los cursos del Plan de Formación necesarios para cubrir las lagunas que posean, realizando así únicamente la formación que le hace falta y alcanzar el nivel de competencias exigido por SEAT.

Como nexo de unión entre SEAT España y el Servicio Autorizado se ha creado el Centro de soporte SEAT; compuesto por Interlocutores que se encargan de asesorar al Servicio Autorizado con todo lo relacionado a formación posventa.

2.3.1 Modelo de formación cualitativa

El Modelo de Formación Cualitativa está basado en un Plan de Formación Modular, un sistema de evaluación y posicionamiento, y un sistema de actualización de los conocimientos en base a novedades en el entorno del empleado. Todos los cursos, presenciales y on-line, que componen el Plan de Formación están agrupados en tres módulos: Formación Inicial para nuevas incorporaciones, Formación Básica y Formación Avanzada.

/ Módulo de Formación Inicial

La incorporación y acogida de los profesionales del Servicio Autorizado es un factor determinante para que, desde un inicio, los empleados adapten su forma de trabajo a la filosofía de SEAT, y que operen de acuerdo a la normativa y a los procesos establecidos.

SEAT desde la incorporación de los profesionales pone a su disposición un programa de cursos, con conocimientos básicos y transversales acerca de políticas y normativas generales de la Marca.

Son cursos gratuitos y comunes a todas las especialidades del área de Posventa, por lo que una vez superados ya no deberán volver a realizarse, aunque haya cambio de funciones.

Deberán superarse en menos de 4 meses desde la fecha de alta en la Plataforma de Formación de SEAT (STO), y una vez realizados se podrá optar a acceder al Plan de Formación o bien directamente al Proceso de Certificación (previa superación del Test de Nivel).

Existe un acceso directo a los cursos online en el Menú principal de STO; para el curso presencial deberán inscribirse en alguna de las convocatorias trimestrales disponibles.

/ Plan de Formación Individual

SEAT posee un Plan de Formación definido para cada una de las especialidades y funciones que se precisan en el organigrama del Servicio Autorizado.

El Modelo de Formación Cualitativa permite que el empleado pueda realizar todos los cursos del Plan de Formación o, junto con su Responsable de Formación, puedan definir un Plan de Formación a medida (seleccionando que cursos del Plan realizará y en qué orden) en base a:

- / El Itinerario Formativo de la especialidad.
- / La experiencia del empleado.
- / La formación previa realizada hasta el momento.
- / Su nivel de conocimiento (Test de Nivel).
- / Entrevistas personales.

De este modo, el Servicio Autorizado tiene la responsabilidad de definir y priorizar la cantidad de cursos del Itinerario Formativo que debe realizar cada empleado, definiendo así un Plan de Formación Individual optimizado en cuanto a duración y coste, pero con el objetivo de cubrir a la mayor brevedad las lagunas que se detecten en el empleado en cuanto a conocimientos y/o competencias.

Los cursos están agrupados en dos niveles:

/ Formación Básica: conjunto de cursos online destinados a proporcionar unos conocimientos de base específicos de cada especialidad para que el empleado pueda abordar la formación presencial partiendo de unos mínimos.

/ Formación Avanzada: conjunto de cursos, en su mayoría presenciales, donde el empleado puede adquirir los conocimientos específicos de su especialidad distribuidos por ámbitos o áreas de conocimiento que requiere su puesto de trabajo.

Esta formación no es obligatoria, ya que se puede acceder directamente al Test de Nivel y al módulo de Certificación. De todas formas, se recomienda su realización, especialmente en aquellos casos en los que el profesional haya participado en el Test de Nivel y no haya superado alguno de sus módulos.

/ Test de Nivel de conocimientos

El Test de Nivel de Conocimientos se ha desarrollado con el objetivo de detectar cuáles son las debilidades o necesidades formativas del empleado y así definir qué medidas o acciones realizar para poder alcanzar el nivel de conocimiento y experiencia necesarios para un buen desempeño en su puesto de trabajo.

Su superación es indispensable para que el profesional pueda asistir a la Certificación, por lo tanto se trata de una herramienta on-line determinante para avanzar a lo largo del Plan de Carrera de cada especialidad.

Su realización supone múltiples ventajas:

/ Determinar carencias formativas del profesional y establecer un plan de mejora y desarrollo personalizado.

/ Permite al profesional posicionarse dentro de la Formación Específica de su especialidad, y determinar aquellos cursos que debe realizar para contar con la totalidad de los conocimientos que se requieren.

/ Evaluar el impacto de la Formación Específica que se realiza.

/ Garantizar que el especialista dispone de los conocimientos que SEAT le exige y determinar que está preparado a nivel teórico para realizar el Módulo de Certificación.

/ Permite focalizar y ajustar la inversión en formación de los profesionales de la plantilla del Servicio Autorizado.

La realización y superación del Test de Nivel es obligatoria. Si se supera se podrá acceder directamente a la Certificación; de no ser así, se propone que el especialista realice los cursos del módulo no superado y una vez realizado se presente de nuevo al Test de Nivel.

Características más relevantes:

/ Test de preguntas de distintos niveles de dificultad, relacionadas con las funciones, tareas y competencias definidas en la Descripción del Puesto de Trabajo.

/ Disponible en STO en el apartado Test de Nivel cada 3 meses.

/ Se debe superar como mínimo con un 6 de puntuación.

/ Se puede realizar tantas veces como se desee (una vez por convocatoria cada 3 meses) y la puntuación de referencia para SEAT siempre será la del último test realizado.

/ Cada vez que se realice el test, se recibirá un informe con los resultados y recomendaciones del departamento de formación SEAT.

/ Es on-line y gratuito.

/ Módulo de Certificación

El Programa de Certificación surge como respuesta a la necesidad por parte de SEAT de garantizar una excelente calidad de servicio a través de toda la Red Posventa, exigiendo, de este modo, que en menos de dos años desde la incorporación al puesto todos los profesionales de la Red demuestren que poseen los conocimientos y habilidades necesarios para poder cumplir con las funciones exigidas para el puesto de Trabajo a desempeñar.

Consiste, básicamente, en unas jornadas presenciales durante las cuales el alumno es evaluado mediante diferentes ejercicios teóricos y prácticos, que tienen como objetivo comprobar si los especialistas disponen de las competencias profesionales de acuerdo con lo que se especifica en su perfil profesional.

Los requerimientos para poder acceder al Programa de Certificación son:

/ Haber superado el Módulo de Formación Inicial.

/ Haber superado el Test de Nivel asociado a la especialidad.

Todas las Especialidades que tengan un Programa de Certificación activado, dispondrán de un conjunto de cursos on-line y presenciales que dan forma a un Itinerario Formativo para que, tanto el alumno como el Responsable de Formación, puedan consultarlo en STO e inscribirse en ellos de ser necesario.

Para la superación ha de obtenerse mínimo un 6 de puntuación en su globalidad. La no superación de la Certificación en un plazo inferior a 2 años desde la incorporación al puesto, supondrá la no conformidad en la Auditoría de Formación realizada al Servicio Autorizado.

Tras la Certificación tanto el alumno como el Responsable de Formación recibirán un informe detallado con los resultados y recomendaciones de SEAT.

Para obtener una información más detallada con respecto a la Certificación, consulta los documentos con las especialidades disponibles actualmente:

"Guía Certificación para Responsables de Garantías"

GUÍA CERTIFICACIÓN PARA RESPONSABLES DE GARANTÍAS

"Guía Certificación para Asesores de Servicio"

GUÍA CERTIFICACIÓN PARA ASESORES DE SERVICIO

"Guía Certificación para Técnico de diagnosis"

GUÍA CERTIFICACIÓN PARA TÉCNICOS DE DIAGNÓSIS

/ Formación Continua

Uno de los pilares más importantes dentro del Modelo de Formación Cualitativa, y de los más relevantes para diferenciar nuestros Servicios con respecto a los de la competencia, es la actualización de conocimientos o Formación Continua.

Formación Posventa SEAT distingue dos tipos de Formación Continua:

/ Formación Continua Obligatoria

En este ámbito, debemos asegurar que los empleados certificados de la Red Posventa SEAT están al corriente y son conocedores de las novedades en cuanto a modelos, tecnologías y equipamientos de nuestros vehículos, nuevos sistemas y herramientas, nuevos procesos, etc. Estas novedades deben ser transmitidas en un corto plazo de tiempo para asegurar que el cliente no percibe una ruptura en la cadena de valor SEAT y aprecie en su visita al Servicio Autorizado la profesionalidad y efectividad que no puede otorgarle a la competencia.

Se trata de cursos de alto interés, online y presenciales, que permiten al Servicio Autorizado perseguir la eficiencia en sus resultados y a los empleados mantener los conocimientos actualizados.

Los cursos ofertados dentro de esta categoría son de obligado cumplimiento y será auditada su participación al cierre de cada semestre. Además, es un requisito indispensable para mantener el Título de Certificación ya que dos ausencias continuadas a estos cursos supone la anulación de dicho Certificado.

Todas las formaciones realizadas por los empleados deberán estar documentadas a través de actas de formación; en las cuales debe aparecer: contenido formativo y horario, fecha formación, listado y firma de asistentes, evaluación.

/ Formación Continua Recomendada

Recopilación de contenidos que SEAT pone a disposición de los Servicios Autorizados con la finalidad de profundizar en determinadas temáticas en busca de la excelencia.

En estos cursos recomendados, pese a no ser auditada su participación, es muy recomendable que al menos una persona del Servicio Autorizado adquiera los conocimientos y habilidades que en él se transmiten, ya que contienen conocimientos orientados a satisfacer las necesidades y debilidades globales detectadas en la Red. De modo que, al ser necesidades generales y no individuales, será el Servicio Autorizado el que decida asignar el curso a alguno de sus empleados.

La formación realizada por los empleados deberá ser comunicada al resto del equipo en un plazo de 4 semanas desde que finalizó.

2.3.2 Plan de Inmersión a SEAT para Nuevos Servicios Autorizados

SEAT pone a disposición de los Nuevos Servicios Autorizados, un Módulo de Formación diseñado para adquirir los conocimientos mínimos e imprescindibles para los primeros días tras la apertura al público del Servicio Autorizado. Los inicios siempre son difíciles, y especialmente en la posventa del automóvil si no se tiene experiencia previa en los sistemas informáticos, procesos, documentación y productos específicos de SEAT.

Para ello, el Plan de Inmersión para nuevos Servicios Autorizados, ofrece unos contenidos repartidos en varias acciones del siguiente modo:

/ **Formación Esencial On-line**

Conjunto de cursos on-line que aportan un conocimiento previo a las acciones presenciales.

/ **Formación Esencial Presencial**

Esta acción se divide en dos grupos, técnicos y no técnicos, y ambos participan en una formación de 3 jornadas de duración en el Centro de Formación de Madrid. Esta formación debe ser impartida antes de obtener el código de Servicio Autorizado.

/ **Formación Avanzada On-line**

Conjunto de cursos on-line que complementan los conocimientos adquiridos en la anterior fase presencial y que permite abordar en mejor condición el siguiente módulo presencial. Durante esta fase, hay un instructor a disposición para resolver dudas surgidas tras las primeras acciones formativas por vía telefónica o email.

/ **Formación Avanzada Presencial**

Acción presencial para el mismo grupo de personas tras la apertura del Servicio Autorizado. Módulo de 3 jornadas de formación en el Centro de Formación de Madrid, dividido en técnica y no técnica, donde se profundiza en el manejo de los sistemas informáticos y procesos de SEAT.

/ **Seguimiento de la implantación (coaching)**

Acompañamiento presencial de 1 jornada en el Servicio Autorizado durante el cual se pueden corregir y depurar algunos aspectos que no hubiesen quedado suficientemente claros en cuanto a su implantación.

Para más información referente a este apartado, calendario de convocatorias y coste, puede ponerse en contacto directamente con el departamento de Formación Posventa.

formacion.postventa@seat.es

2.3.3 Plataforma de Formación y Gestión: SEAT Training Online

SEAT Training Online, conocido como STO, es una herramienta web de gestión de formación desarrollado para todas las Marcas del Grupo Volkswagen, y su principal objetivo es el de optimizar la gestión de la formación del personal de la Red de Posventa del Grupo VW.

STO es la puerta de acceso al conocimiento para todos los profesionales SEAT, y base de datos de los expedientes de todos los alumnos que están registrados en ella. Además, permite acceder directamente a la formación on-line, documentos de autoformación, herramientas de evaluación, vídeos formativos, noticias, etc.

Tenéis disponible el documento explicativo de la “Estructura de SEAT Training Online (STO)” y las “Especialidades inscritas en formación”. Acceso a la plataforma STO.

https://www.group-training-online.com/logon.jsp?ouId=18&layoutId=12&appLang=ES

2.3.4 Procedimiento y Auditoría de formación Posventa

/ Oferta Semestral de formación Posventa SEAT

El Departamento de Formación Posventa exige garantizar una oferta formativa que responda a las necesidades actuales de la red posventa SEAT. Esta oferta formativa está minuciosamente planificada y se distribuye en semestres comprendidos entre los siguientes períodos mensuales:

/ 1er Semestre: Marzo-Agosto.

/ 2do Semestre: Septiembre-Febrero

Antes del inicio del Semestre se envía la Oferta Formativa a los Servicios Autorizados, también disponible en la Plataforma de Formación STO. En este documento de Oferta Formativa se detallan los contenidos y objetivos de los cursos y están catalogados en Obligatorios y Recomendados, se informa acerca de los Programas de Certificación y del material formativo adicional.

Al inicio del semestre, el departamento de Centro de Soporte SEAT se encarga de negociar con la Red un calendario de participación de los cursos ofertados.

/ Auditoría Central de Formación Posventa SEAT

Alcanzar la máxima participación en formación por parte de los Servicios Autorizados y por consiguiente, mejorar los conocimientos y habilidades de todos los profesionales, es uno de los principales objetivos para SEAT, considerándose una de las bases para ser más competitivos.

La Auditoría Central de Formación Posventa SEAT también contempla los siguientes puntos de control:

/ *Registro de plantilla en STO:*

Revisión de las funciones de la plantilla del Servicio y comprobación del registro en la plataforma STO. Lo realiza el auditor cuando visita al Servicio Autorizado para realizar el proceso de Auditoría de Estándares.

/ *Módulo de Formación Inicial:*

Las nuevas incorporaciones deben realizarla en un plazo de 4 meses desde la fecha de alta en STO, estos cursos son de Conocimiento Genérico de la Marca. Se audita de forma central desde el departamento de formación posventa.

/ *Programa de Certificación:*

Los empleados disponen de un plazo inferior a 2 años desde la incorporación al puesto de trabajo para Certificarse, la no superación puede suponer una No Conformidad. Es efectivo sólo para aquellas funciones que tengan establecido un Programa de Certificación

/ *Participación Formación Continua Obligatoria:*

La participación en los cursos obligatorios es auditada semestralmente y el Servicio Autorizado debe superar más del 90% de los cursos obligatorios que tenga asignado su personal por semestre.

La no superación del 90% de participación en cursos obligatorios está considerada como una No Conformidad en el proceso de Auditoría central de Formación Posventa de dicho semestre, lo cual puede conllevar un proceso de escalación interno del incumplimiento. Con el fin de mejorar el índice de participación y dar la oportunidad de regularizar dichas No Conformidades, SEAT, ofrece dos períodos de repesca en los que los Servicios tienen la oportunidad de realizar aquellos cursos obligatorios pendientes.

2.3.5 Competición Top Service People SEAT

El Top Service People es un programa motivacional destinado a los empleados de los Servicios Autorizados de la Red Posventa SEAT. Un evento gratuito pensado y destinado a todo el personal de la red y cuyo principal objetivo es el reconocimiento al esfuerzo y al trabajo bien hecho, premiando a aquellos profesionales SEAT que ponen a prueba sus límites. En el Top Service People se compite por especialidades y los participantes van equipados con sus propios conocimientos y habilidades.

El Top Service People se divide en cuatro fases:

- Fase de clasificación Online: test Online realizado a través de la plataforma STO.
- Fase regional Online: realización de test y ejercicio a través del STO
- Final Nacional: pruebas presenciales
- Final Internacional: los ganadores de la Final Nacional son clasificados para competir con los mejores profesionales SEAT de diferentes países.

Para conocer los requisitos de participación, cómo realizar la inscripción y la planificación de las diversas fases se puede consultar las Bases Previas Top Service People, publicadas anualmente en la Plataforma de Formación STO.

2.3.6 Centros de formación y contactos

La formación se lleva a cabo en diversas Aulas ubicadas en diferentes zonas de España. Los Servicios Autorizados realizan siempre la formación en un Centro de Formación concreto dependiendo de la Región a la que pertenezca.

Puede consultar las direcciones de los centros de formación en el documento anexo “Direcciones Centros de Formación Posventa”.

Para consultas relacionadas con temas de Formación se deberá contactar con la oficina central de formación, mediante el teléfono: 93 708 55 89/ 93 708 55 43 o el e-mail: formacion.postventa@seat.es

2.3.7 Gestión de la inversión en formación

El desarrollo profesional de los empleados de la red posventa SEAT a través de la formación requiere irremediablemente de una inversión. No obstante, el volumen de dicha inversión puede ajustarse y reducirse si se presta especial atención y se gestionan las siguientes recomendaciones:

/ Seguimiento constante de la planificación y fechas de las convocatorias en las que se ha inscrito al personal del Servicio. Una ausencia no informada al departamento de formación con más de 15 días de aviso se considera absentismo y por lo tanto el curso es facturado pese a la no participación en el mismo (a no ser que se presente un justificante).

/ Permitir a los alumnos realizar el Test de Nivel; el resultado del Test permite identificar y acotar los cursos que se deben realizar, focalizando así la inversión a lo imprescindible.

/ Facilitar y motivar a la plantilla para que accedan al apartado de *Ponte en Forma* de STO. Existe mucha documentación, cursos, vídeos, etc. de acceso gratuito que profundiza y mejora los conocimientos de los empleados.

/ Periódicamente se comunica la incorporación al STO de nuevas Actualidades Formativas (cursos on-line de corta duración) y Vídeos Formativos (cortometrajes) mediante las cuales se adelantan informaciones y conocimientos relevantes y que son fruto de necesidades globales que son detectadas a nivel nacional. Son gratuitos y se realizan en menos de 30 minutos.

/ Todo el personal que asiste a una formación presencial tiene el deber de multiplicar y transmitir el conocimiento y los materiales recibidos en el curso a todos o parte de los compañeros del Servicio Autorizado. Es de vital importancia realizar acciones de formación interna dentro del Servicio Autorizado para que el conocimiento llegue a más personas por el mismo coste.

/ Para aprovechar al máximo las acciones formativas presenciales, es indispensable que los alumnos dediquen un tiempo a estudiar los cursos on-line o materiales que se estipulen como prerrequisitos para la asistencia al curso presencial. Este proceder, permite reducir la duración de los cursos presenciales y por ende la inversión.

/ El Responsable de Formación debe analizar periódicamente las necesidades formativas de todas las personas de la plantilla del Servicio Autorizado y asesorarle en el acceso a los documentos de STO y el Plan de Formación para que la inversión se focalice a lo que realmente necesita la persona.

/ No cumplir con la formación obligatoria dentro del semestre, puede suponer un sobre coste por desplazamiento a otros centros de formación para regularizarse.

3 CICLO ASISTENCIAL

3 CICLO ASISTENCIAL (PROCESO DE NEGOCIO)

El objetivo principal de un negocio es obtener la máxima rentabilidad, esta meta se consigue cuando los clientes son fieles al mismo y valoran al Servicio por encima de la competencia, como aspectos valorables en el sector son claves la atención recibida, la calidad del servicio, etc. para conseguirlo la metodología de trabajo se basará en cuatro pilares fundamentales.

3.1 ATRAER

Diariamente los clientes reciben miles de mensajes publicitarios que compiten para captar su atención, por ello, desde SEAT España se trabaja para proveer herramientas de comunicación eficientes con el objetivo de atraer, reconquistar y fidelizar a los clientes.

Desde Marketing Posventa se desarrollan herramientas y campañas que ayudan al Servicio Autorizado a la captación/ atracción de los clientes; las disponibles actualmente son:

3.1.1 Easy Marketing

EASY MARKETING es la plataforma dónde SEAT pone a disposición del Servicio todos los recursos para realizar la activación local de todos los programas de Marketing Posventa, una herramienta básica para el día a día, que permitirá rentabilizar en tiempo y esfuerzo la gestión del negocio.

Las funcionalidades que la plataforma ofrece son:

- **Activación de Campañas de Marketing:** el Servicio tiene a su disposición e-mails y SMS totalmente personalizables de campañas y de satisfacción al cliente. Además, podrán personalizar las comunicaciones utilizando imágenes del banco, o cargando sus propias imágenes, también podrán usar bases de datos de clientes propias. No solo permite la realización de todo tipo de campañas, sino que también posibilita el seguimiento y el análisis de la efectividad mediante las tasas de retorno de cada acción.
- **Histórico de Campañas:** el Servicio podrá consultar en detalle las acciones realizadas en campañas anteriores, así como su efectividad, mediante la tasa de retorno por canal de contacto.
- **Pedido de Materiales Posventa:** impresos de taller, materiales de recepción activa, PLV de satisfacción al cliente, PLV de comunicación de campañas y de Recepción Activa como posters, tótems, lonas, dípticos, expositores,... muchos de ellos con posibilidad de personalización.
- **Circulares de PV:** podrá consultar todos los comunicados relevantes enviados desde Comunicación y CRM.

La realización y petición de envíos está a disposición de todos los Servicios Autorizados adheridos cada año al Plan CRM a través de EASY MARKETING.

http://www.easymarketingseat.es

Para más información puede contactar mediante el correo:

secretariamarketingseat@easymarketingseat.com.

3.1.2 Plan de CRM / Plan de medios

El objetivo del Plan CRM es asegurar el contacto con el cliente final, adaptándose a las necesidades que el vehículo pueda tener en ese momento y aprovechando de este modo todo el potencial del negocio de Posventa.

El Plan de Medios pretende impactar al cliente con las ofertas de SEAT y de los Servicios Autorizados, con el objetivo de aumentar los pasos de taller y la facturación adicional. Por un lado, estamos presentes todo el año en los principales medios online, y por el otro, en correspondencia con las campañas más potentes se elaboran planes de medios tácticos.

Para alcanzar el objetivo se aprovechan los diferentes canales de comunicación, siempre teniendo en cuenta los más adecuados según el tipo de cliente e información de contacto disponible.

A través del Sistema de Contacto con Clientes (SCC) desde el momento de la compra del vehículo, contactarán vía telemarketing con el cliente un mes antes de que se cumpla el segundo, cuarto, quinto, séptimo, octavo, noveno y décimo año. Las ofertas comunicadas a los clientes varían según el año de vida de su coche, ofreciéndoles las que mejor se corresponden a sus necesidades. Coordinando la base de datos con la información recogida en el DMS, se podrá partir de información más detallada para conseguir un impacto más efectivo.

Las altas y bajas del Plan CRM pueden realizarse en cualquier momento del año y deben ser gestionadas a través del Delegado de Posventa.

Podéis encontrar más información sobre el Plan CRM en las circulares publicadas en EASY MARKETING.

http://www.easymarketingseat.es

3.1.3 Campañas de Marketing Posventa

Desde SEAT España se lanzan dos tipos de campañas orientadas al cliente final, concretamente nacionales y locales. Las Campañas Nacionales consisten en ofertas con precios cerrados e iguales para toda la RED y las Campañas Locales ofrecen la opción al Servicio Autorizado de personalizar el producto y precio al que lanzar ofertas, así como el canal por el cual realizar la comunicación.

Los objetivos de las campañas son: la fidelización y reconquista de clientes; la comunicación de las ofertas realizada a través de cuatro canales: Carta, SMS, Email y Telemarketing. En Campañas Nacionales se envían las ofertas a todos los clientes de forma centralizada desde SEAT, en las Locales es el Servicio el que activa las BBDD de clientes que SEAT pone a su disposición, y tanto en Campañas Nacionales como Locales existe la posibilidad de adjuntar BBDD propias de los clientes para enviarles las ofertas.

A continuación podéis observar un ejemplo de planificación de Campañas de PV a lo largo del año:

Para obtener información más detallada de las campañas actuales y anteriores se aconseja revisar el apartado de Campañas en EASY MARKETING.

http://www.easymarketingseat.es

/ Pre- ITV

La campaña táctica pre-ITV está destinada a los clientes que tienen que pasar la ITV de 4, 6, 8 y 10 años, ofreciéndoles una revisión pre-ITV GRATUITA en su Servicio Autorizado, más 2 ofertas específicas opcionales. Se contacta centralmente desde SEAT con los clientes que hace como mínimo tres meses que no pasan por un taller de la Red, un mes antes de su correspondiente pre-ITV. Además, el cliente final podrá optar a uno de los 50 bonos por el valor de la ITV que se sortean mensualmente.

Para comunicar esta campaña se contacta con los clientes a través de dos vías: Telemarketing y Email, con el objetivo de cerrar una cita previa, generando así pasos de taller adicionales y aumentando la facturación. Una vez realizado el contacto desde SEAT, se envía un fichero consolidado a cada Servicio Autorizado informándoles de los clientes con los que se han contactado y con los que ha sido imposible, para que sea el propio taller el que intente contactar directamente con ellos y hacerles llegar la oferta.

La gestión de la campaña se realiza a través EASY MARKETING, dónde también podréis consultar los materiales de campaña, los criterios de segmentación y el fichero con los clientes contactados y pendientes de contacto. Para más información, se aconseja revisar el apartado específico de Pre- ITV en EASY MARKETING *(Tu Marketing » Campaña táctica Pre-ITV)*.

http://www.easymarketingseat.es

/ Apoyo campañas Posventa

SEAT España es consciente que las actividades en el mercado local del Servicio Posventa son el último eslabón de la cadena de comunicación y al mismo tiempo, el componente más importante de la estrategia de marketing. Por ese motivo, SEAT apoya e incentiva las acciones tácticas locales, desarrolladas e implementadas por los propios Servicios Autorizados.

Los Servicios Autorizados tienen la posibilidad de solicitar apoyo económico para la realización de acciones locales de Marketing Posventa; las condiciones se concretan anualmente y están disponibles para todos los Servicios Autorizados adheridos al Plan CRM.

Para más información acerca de las condiciones de apoyo, contactad con el Delegado de Posventa.

3.1.4 Plan de generación de pasos de taller

/ Objetivo

Asegurar los pasos de taller necesarios para conseguir los objetivos de posventa, aprovechando el parque disponible y profundizando en la fidelización de los clientes, la recuperación de los clientes perdidos y la captación de los posibles clientes.

/ ¿Qué debemos hacer?

En un primer estado sería importante analizar los pasos de taller que tiene el Servicio y averiguar la causa de los que no nos llegan; es conveniente trabajar en base a unos objetivos establecidos por el propio Servicio con el fin de generar más pasos de taller y conseguir la fidelización de la cartera.

Para lograr el objetivo será necesario trabajar con bases de datos y fuentes de información a vuestra disposición, aprovechando el parque y segmentado a los clientes en:

- Clientes activos
- Clientes potenciales

→ Captación

- Clientes desvinculados

→ Recuperación

En función de esta diferenciación se identificaran las necesidades por tipología de cliente y se deberá generar una oferta de servicios adecuada a dicha demanda; una vez adecuada la oferta se desarrollará un plan de trabajo donde se decidirán las acciones a implantar y se definirá el plan de marketing para que la información llegue al cliente final. Tanto a las acciones como a los resultados obtenidos se les hará un seguimiento con la finalidad de adaptar y/o modificar los planes y objetivos establecidos en función de los resultados conseguidos.

La motivación al equipo de posventa será un aspecto crítico que se debe saber gestionar para lograr la satisfacción del cliente; igual de importante será tener una buena sincronización con el equipo de ventas para conseguir captar y fidelizar a los “nuevos” clientes.

En el DMS se deberán registrar las campañas generadas por tipo de cliente registrando oferta y período.

3.1.5 Generación proactiva de citas

/ Objetivo

Transformar las ofertas en visitas al Servicio Autorizado, minimizando la dependencia del tráfico de demanda, trabajando en la captación de una forma eficiente y reduciendo los riesgos.

/ ¿Qué debemos hacer?

En función de la segmentación de clientes (realizada en el paso previo) y la oferta disponible, se deberá establecer una pauta de contacto independientemente del medio a través del cual se realice la comunicación pero siempre con orientación hacia el cliente y sus necesidades; preparar las posibles propuestas y objeciones ayudará a ser convincente y mostrar veracidad en la información transmitida. Trabajar de una forma proactiva nos ayudará a ser más eficientes y reducir el riesgo de fuga de los clientes.

Se recomienda que se ofrezcan al cliente otros valores añadidos como: financiación para la reparación, precios cerrados de mantenimiento y ofertas de venta cruzada de carrocería con mecánica.

En el DMS se deberá registrar toda la información obtenida hayamos o no conseguido paso por taller, ya que será útil para posteriores acciones.

Anexo ASRX

“Guía de preparación de la llamada”

GUÍA DE PREPARACIÓN DE LA LLAMADA (ATRACCIÓN)

3.2 PROPONER / VENDER

3.2.1 Concertación de la cita

/ Objetivo

Acordar citas, satisfaciendo las necesidades del cliente y optimizando la capacidad de taller; de esta forma generaremos más pasos de taller que repercutirán en una mayor rentabilidad y el conocimiento de las necesidades de los clientes nos aportará información relevante para potenciar la facturación futura.

/ ¿Qué debemos hacer?

El Servicio Autorizado se encargará de gestionar los contactos recibidos, sin importar el medio por el que han llegado (teléfono, mail, web, presencial,..); es importante detectar tanto la tipología de cliente como de trabajo: mantenimiento, reparación, garantía, reparación repetida,..

Para poder prestar una atención de calidad, se accederá de forma inmediata mientras se atiende, al DMS actualizando datos del cliente y vehículo; evitando solicitarle datos que ya tenemos y sólo bastará con confirmarlos. Además, servirá para detectar la tipología del servicio deseado y sobre todo si se trata de una Reparación Repetida (RR) aunque el cliente no lo manifieste.

A la hora de concertar una cita, deberá conocerse cuál es la carga de trabajo en taller para saber en qué momentos existe disponibilidad e ir asignando nuevas intervenciones, por ello, se deberá utilizar una agenda de planificación que debe estar permanentemente actualizada, tanto en lo que se refiere a los recursos (altas, bajas, permisos, etc.) como a trabajo en taller, y recogiendo de forma inmediata las citas acordadas.

Dado que son varias las facetas a cubrir durante la concertación de la cita, es recomendable que la persona encargada de esta función disponga de una guía para ir siguiéndola y no olvidar ningún aspecto.

Guía del proceso y recogida de datos	
Saludo	Saludo y bienvenida. Debe evitarse el tono mecánico y monótono. Facilitar la identificación “Servicio Autorizado SEAT..... Buenos días, le atiende..... ¿en qué puedo ayudarle?”.
Identificación de la Intervención	Se pregunta al Cliente el tipo de intervención que solicita, para saber en qué taller programarla. En inspecciones de mantenimiento y operaciones muy claras, puede asignarse a la intervención el tiempo real concedido. Si se trata de reparaciones difíciles de estimar, conviene manejar un tiempo estándar para cargar al taller, que se ajustará posteriormente en el proceso de recepción. Si se trata de reparación en garantía o se conoce que es un trabajo repetido o con reclamación interpuesta, debe hacerse constar esta circunstancia de modo visible entre los datos de la cita (se asignará con prioridad) para que en los procesos siguientes, sea tenida en cuenta.
Identificación del Cliente	Se debe detectar el tipo de cliente con el que tratamos, para identificar las preferencias y necesidades y ajustarnos a ellas. Algunos ejemplos: — El plazo que tiene el servicio para realizar la entrega del vehículo — Si el cliente tiene necesidad de movilidad por temas laborales — La disposición de tiempo para realizar la Recepción Activa

Guía del proceso y recogida de datos	
Recogida/ Actualización de datos en el DMS	Si se tiene conexión con la base de datos, consultar por la matrícula del vehículo los antecedentes que pueda haber. Esto nos permite identificar al cliente y poderle tratar de forma personalizada y no preguntarle de nuevo datos que ya nos facilitó anteriormente, sino comentárselos para que los confirme o rectifique. Los datos mínimos a solicitar/confirmar, son: *Del cliente*: Nombre y apellidos, DNI o pasaporte, teléfono fijo o móvil y momentos de contacto, e-mail. *Del vehículo*: Modelo, versión, motor, matrícula, kilómetros, servicios contratados.
Afectado por Medidas de Servicio	Con los registros disponibles, se verifica si el vehículo está afectado por una Medida de Servicio. Si lo está, se informa al cliente y se toma en consideración el tiempo de intervención de esta Medida de Servicio en los tiempos de cita.
Disponibilidad en taller y asesor	Se recomienda al Asesor de Servicio para hacer la recepción, un margen mínimo de una hora de antelación para evitar tiempos muertos en el taller o reprogramaciones en caso de retraso del cliente o demoras en recepción.
Disponibilidad del vehículo de sustitución	Si existe disponibilidad de vehículo de sustitución en la fecha y hora acordadas para la cita, se le ofrece al cliente esta posibilidad. Se deberán ofrecer otras ofertas de movilidad en función de las necesidades del cliente.
Proponer Cita	Una vez lograda las disponibilidades de taller y Asesor de Servicio según criterios expuestos, y conocidas las preferencias del cliente se ofrecerá fecha y hora para acudir al Servicio. Si el cliente se muestra conforme con una de las alternativas, se pasará al punto siguiente. Si no, se buscarán los siguientes huecos de disponibilidad de taller repitiéndose el procedimiento descrito. Si el cliente condiciona la recepción a unas determinadas horas se procurará atender su demanda aunque la cita sea posterior a las ofrecidas en principio. También se puede buscar un hueco en recepción que cumpla las necesidades del cliente, advirtiéndole que su vehículo quedará en espera hasta que haya disponibilidad en el taller. Esta opción sólo debe utilizarse si se dispone de espacio para mantener el coche en espera.
Acordar Cita	
Actualización de la agenda	Nada más llegar a un acuerdo sobre la cita con el cliente, deben introducirse en la Agenda las citas con los datos recogidos para dejar reservados los tiempos de Asesor y de operarios de forma que no puedan ofrecerse en citas posteriores unos recursos no disponibles.
Presupuesto y entrega estimada	Se le debe ofrecer al Cliente un presupuesto estimado en los trabajos solicitados por el cliente y anotarlo en el DMS. Además, se deberá indicar una fecha estimada de la entrega del vehículo teniendo en cuenta la carga de taller y se anotara en el DMS.
Cierre de la llamada	Una vez se tengan los datos y antes de la despedida, debe confirmarse con el cliente la cita acordada para la recepción y el tipo de servicio solicitado. Si se trata de un cliente nuevo, se le pueden dar indicaciones para llegar hasta el Servicio Autorizado y acceder a sus instalaciones. Al despedirse del cliente, se le debe recordar la documentación y objetos que debe traer a la recepción: documentación del vehículo, libro de mantenimiento, código de la radio, llave de tornillo antirrobo de llantas, póliza de seguro para carrocería, etc. Se debe agradecer siempre al cliente que se haya dirigido a nosotros.

Si es un cliente afectado por una *Reparación Repetida* se le otorgará preferencia, identificarla desde la concertación de la cita permite realizar un seguimiento exhaustivo, además se reservará tiempo para posibles complicaciones e imprevistos.

En el DMS se deberán registrar los datos del cliente y vehículo, el precio ofrecido al cliente para la intervención y la fecha/hora estimada de entrega. Si es el caso de una RR, se utilizará un código diferente en el registro del DMS para advertir la situación.

Anexo ASRX Guía de llamada recibida para filtrar tipo de trabajo (mantenimiento/avería/reparación/RR) y guion de contacto.

GUÍA DE LA LLAMADA RECIBIDA PARA FILTRAR TIPO TRABAJO

3.2.2 Preparación de la cita

/ Objetivo

Preparar todo lo necesario para asegurar que la recepción sea excelente y esté enfocada a vender, asesorar y satisfacer las necesidades; ofreciendo tiempo de calidad, recabando información y focalizándonos en conseguir la satisfacción del cliente.

/ ¿Qué debemos hacer?

El Asesor de Servicio será el encargado de preparar todo lo necesario con el fin de asegurar una recepción excelente, se debe convertir al cliente en el centro de interés otorgándole una atención personalizada y anticipándose a las necesidades mencionadas en la concertación de la cita.

Se deberá hacer todo lo posible para que la experiencia del cliente sea satisfactoria y sin inconvenientes. De este modo, el cliente puede percibir ventajas en haber programado una cita previa, aumentado la percepción de profesionalidad del Servicio Autorizado.

Con el fin de conseguir un buen resultado ante el cliente en la recepción del vehículo, el Asesor de Servicio deberá encargarse de:

/ Consultar el histórico del cliente en DMS y en Elsa para: identificar garantías, deferencias de catálogo y medidas de servicio del vehículo, reclamaciones del cliente, niveles de descuento aplicados anteriormente, etc.

/ Pre abrir la Orden de Reparación (OR), ajustar las horas de trabajo según la voz del cliente y las medidas de servicio detectadas.

/ Consultar la disponibilidad de recambios y reservarlos. En caso de falta de stock, solicitar recambios y/o accesorios y anotarlo en la OR.

/ Anotar en la OR el presupuesto estimado y la fecha de entrega indicada al cliente en la concertación de la cita.

/ Consultar el listado de información a extraer en cada coche.

/ Preparar ofertas comerciales en función del historial / antigüedad del vehículo y posible venta añadida.

/ Preparar el vehículo sustitutivo y su contrato (si procede).

- / Según el tipo de intervención (p. ej. RR) garantizar la presencia del técnico en la recepción y/o del Jefe de Taller (JT) en la prueba dinámica (reservar agenda JT y preparar documentación).
- / Enviar recordatorio de la cita al cliente preferiblemente vía e-mail, Whatsapp o SMS.
- / Asegurar que se ha hecho parte y avisado al perito (si procede).
- / Avisar al equipo de ventas de la visita del cliente potencial para saludar y tasar VO (renovación VN).
- / Contactar al cliente con antelación, ofreciéndole alternativas en caso de existir circunstancias que obliguen a retrasar a cita (falta de personal, recambios,..)

Es imprescindible que exista coordinación entre taller, recambios y asesores, además de una correcta planificación de taller para que la cita se efectúe sin contratiempos y se mantengan los plazos acordados con el cliente.

En una *Reparación Repetida* se aconseja imprimir el histórico del vehículo y comentarlo con el cliente para que él mismo constate que se trata de una Reparación Repetida.

El Servicio Autorizado deberá asegurar al 100% que los vehículos que visiten su instalación con una Medida de Servicio salgan con la intervención realizada de inmediato para solucionar el problema. En el caso de que no se realice la Medida de Servicio que el vehículo tenía pendiente, deberá reflejarse en la factura del Cliente; si no se ha conseguido anotar en la factura, se deberá mandar una carta certificada (después de 12 días laborables como máximo) informando al Cliente que tiene una Medida de Servicio pendiente.

En el DMS se deberán registrar los trabajos solicitados por el cliente, los clientes que no han respetado la cita previa y requieren planificación, y la previsión de horas y recambios para la intervención a realizar.

Para ampliar y profundizar en las Medidas de Servicio, se aconseja consultar la normativa vigente disponible en MARCO *(Posventa » Asistencia Técnica » Medidas de Servicio » Documentación y Comunicados de Medidas de Servicio)*. .

En anexo se encuentra el "Procedimiento Reparaciones Repetidas"

https://marco.seat.es/Marco/comun/noaccess.asp

Anexo ASRX Checklist preparación cita.

CHECKLIST PREPARACIÓN CITA

3.2.3 Recepción del cliente

/ Objetivo

Asegurar que la recepción del cliente sea excelente y enfocada a asesorar, vender y satisfacer las necesidades; obteniendo la conformidad del cliente y reforzando la fidelidad del mismo hacia el Servicio Autorizado.

/ ¿Qué debemos hacer?

El desarrollo del protocolo de recepción consta de las siguientes fases:

1. Bienvenida

El Asesor de servicio recogerá al cliente en la zona de espera dirigiéndose a él por su apellido. Se presentará dando su nombre y apellido y le manifestará que es para él un placer atenderle.

2. Confirmación datos y motivos de visita

Se deben confirmar con el cliente los datos de los que se dispone en el DMS. Tanto los relativos al vehículo como al cliente (domicilio, preferencias de contacto,..) además de lo recogido en la agenda de citas sobre la intervención solicitada.

Tan pronto se hayan tomado los datos, el Asesor de Servicio deberá escuchar lo que el cliente quiera manifestarle, interesándose por lo que dice y pidiendo aclaraciones o información complementaria para asegurarse de haberle interpretado correctamente. Es conveniente tomar notas de los diferentes planteamientos para tenerlos presentes al inspeccionar el vehículo y al confeccionar la Orden de Reparación.

3. Recogida de documentación

Solicitar al cliente la entrega de todos los elementos que pueden necesitarse para intervenir el vehículo: libro de mantenimiento, permiso de circulación, código de la radio, llave antirrobo de ruedas, etc.

4. Recepción Activa

Cuando el cliente haya terminado su exposición, se le invitará a ir junto al vehículo para comprobar el listado de los diferentes elementos y las indicaciones hechas por el mismo.

Se deberá hacer en el puesto de recepción y disponer de un elevador; si el cliente tiene el vehículo estacionado en otra zona, el asesor de servicio lo recogerá y lo situará en el puesto de recepción activa. Si no se realiza una recepción activa el Asesor realizará una inspección visual de daños y llevará consigo las notas que haya tomado de las explicaciones del cliente.

El correcto desarrollo de la inspección visual y los aspectos a comprobar en las diferentes posiciones, se detallan en el documento “Desarrollo y contenidos de la inspección visual”. Al mismo tiempo, se deberá cumplimentar los primeros datos de la checklist y añadir el cabezal bluetooth para la lectura de defectos.

Si el tipo de anomalía a detectar y diagnosticar lo requiere (dirección, frenos, vibraciones, ruidos, etc.) se deberá realizar prueba dinámica del vehículo, con el cliente como acompañante. Es posible consultar el Manual de localización y diagnóstico de ruidos en ELSA-Pro.

Con la ayuda de los recursos habilitados, y teniendo en cuenta el estado del vehículo, es el momento de asesorar el cliente según las ofertas comerciales que previamente se han preparado.

En Anexos está disponible el documento “Inspección visual del vehículo en Recepción”

INSPECCIÓN VISUAL DEL VEHÍCULO EN RECEPCIÓN

“Desarrollo y contenidos de la inspección visual”

DESARROLLO Y CONTENIDOS DE LA INSPECCIÓN VISUAL

“Prueba dinámica”

PROCEDIMIENTO DE PRUEBA DINÁMICA O DE CIRCULACIÓN

“Formulario recepción activa”

FORMULARIO RECEPCIÓN ACTIVA SEAT

5. Colocación de protecciones

Una vez realizada la recepción activa (y el recorrido de prueba si ha sido necesario) y confirmada la intención del cliente de dejar el vehículo para ser intervenido, deberán colocarse (en su presencia) las protecciones del vehículo: asiento de conductor, pomo de palanca de cambio, volante, freno de mano y alfombras.

6. Cumplimentación de la Orden de Reparación

En base a lo manifestado por el cliente, a lo observado sobre el vehículo y a lo indicado en el documento como "trabajos adicionales" emitido a través de ELSA (en caso de mantenimiento), el Asesor comentará con el cliente las operaciones que crea recomendables y acordará con él las intervenciones a realizar, éstas quedarán reflejadas en la OR.

Este es un momento adecuado para sugerir al cliente la instalación de determinados accesorios y la contratación de servicios, basándose en las prioridades y gustos que se hayan conocido del cliente y las condiciones del vehículo.

Las incidencias detectadas en el vehículo, al igual que los trabajos adicionales detectados en la Recepción Activa y que no son aceptados por el cliente deberán reflejarse en el apartado de observaciones.

La orden de reparación (OR) deberá cumplir con los siguientes requisitos: datos del cliente y del vehículo, registro literal de las indicaciones del Cliente, documentar los productos aportados por el Cliente, averías repetidas identificadas de forma especial, firma del cliente, descripción de los trabajos realizados, registro de tiempos de trabajo y firma del mecánico.

En el caso de ampliación, ésta debe estar documentada de forma detallada en la Orden de Reparación.

Si el cliente no desea presupuesto o le basta con una orientación verbal, debe firmar en el espacio de la OR en el que indica expresamente que renuncia al presupuesto.

Una vez cumplimentada la Orden de Reparación se entregará al cliente la copia firmada por el Asesor de Servicio.

Modelo de la "Orden de Reparación"

ORDEN DE REPARACIÓN (MODIF. LOPD)

Modelo de "Checklist mantenimiento de ELSA".

CHECKLIST MANTENIMIENTO DE ELSA

7. Presupuesto

Salvo que el cliente firme la renuncia al presupuesto en la OR, es obligatorio entregarle un presupuesto por escrito, utilizando para ello un documento específico que el cliente deberá firmar con su conformidad, para que los trabajos puedan realizarse.

Cuando la intervención a realizar esté lo suficientemente definida como para conocer las operaciones a realizar con sus tiempos y materiales, puede darse al cliente el presupuesto definitivo. Si, para concretar estos datos, es necesario realizar determinadas comprobaciones o desmontajes, se entregará al cliente el presupuesto de los trabajos previos necesarios para poder hacer una evaluación completa de la intervención necesaria. Esta circunstancia (trabajos previos para la posterior realización de presupuesto) debe quedar clara en el documento de presupuesto que se dé a firmar al cliente.

Cuando se haya realizado el presupuesto de la intervención planteada, se someterá a la aprobación del cliente (se recomienda utilización de correo electrónico o fax para que quede constancia sin que el cliente deba pasarse por el Servicio Autorizado). En el caso de que el cliente decida no realizar la intervención, deberá abonar el importe (aprobado por él) de los trabajos realizados para elaborar el presupuesto.

El documento del presupuesto debe contener, además de los datos del cliente y de su vehículo, una relación de trabajos y de los materiales que incluye, con el importe correspondiente a cada uno de ellos indicando si los impuestos están o no incluidos.

8. Confirmación entrega

Una vez acordada la intervención, el Asesor de Servicio confirmará la planificación para llevarla a cabo y le indicará al cliente a partir de qué momento puede recoger su vehículo, dejando un margen para posibles desviaciones y para realizar el proceso de "calidad y preparación entrega".

El Servicio se encargará de avisar al cliente cuando su vehículo esté listo.

9. Soluciones de movilidad

Si el cliente indicó al pedir la cita que deseaba vehículo de sustitución, se acompañará al cliente hasta el vehículo (que habrá sido preparado con antelación) y se le hará entrega de la documentación que corresponda.

Si no se solicitó vehículo de sustitución, conviene ofrecer al cliente la posibilidad de movilidad alternativa como por ejemplo indicarle la situación de los transportes públicos más próximos, llamar a un taxi,...

10. Despedida

Al despedirse del cliente, se le debe agradecer que nos haya confiado el cuidado de su vehículo y se le recordará fecha y hora para su recogida.

Asegurarse que se le entrega: la copia de la OR firmada, copia del presupuesto (si procede) y original del impreso "Inspección visual del vehículo en recepción". Todos estos documentos deben ir con la firma del Asesor.

El original de la orden de reparación, del presupuesto y la copia de la inspección visual se quedarán en recepción, todos ellos firmados por el cliente.

En el Servicio Autorizado pueden darse otras casuísticas que deberemos gestionar, como por ejemplo:

- El cliente decide quedarse en la instalación esperando. Se le debe de acompañar al área de clientes y ofrecerle los productos de los que dispone el Servicio (café, prensa, wifi, etc.).
- El cliente no ha acudido a la cita. Realizaremos el seguimiento telefónico para re-agendar de nuevo la cita (seguir pasos punto 3.2.1 Concertación de la cita).
- El cliente acude al taller sin cita previa. Llevar a cabo el protocolo de Recepción Activa según disponibilidad en la agenda.

En el DMS se deberán registrar los trabajos solicitados, aceptados y no aceptados por el cliente; también la prestación del vehículo sustitutivo y la venta diferida (si procede).

Anexos ASRX:

Protocolo atención al cliente y gestión de las esperas

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE CLIENTE

Guía dinamización venta cruzada

GUÍA DINAMIZACIÓN VENTA CRUZADA *(archivo disponible en próximas actualizaciones)*

Guía preparación ofertas

GUÍA DE PREPARACIÓN DE OFERTAS

Protocolo recepción del vehículo, Recepción activa

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO EN LA RECEPCIÓN ACTIVA

3.3 EJECUTAR

El correcto desarrollo de la ejecución es un factor determinante en la satisfacción del cliente con el Servicio y responde a la cita: *"La próxima reparación depende de la actual."*

3.3.1 Prestación de Servicio / Reparación

/ Objetivo

Realizar la intervención en el vehículo de manera precisa, completa y conforme a los acuerdos establecidos con el cliente; haciendo hincapié en la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente.

/ ¿Qué debemos hacer?

El Jefe de taller deberá asegurar y reajustar la correcta carga de taller así como la distribución de trabajos a los mecánicos; confirmará los trabajos a realizar en función de las anotaciones en la Orden de Reparación y examinará el histórico del vehículo (DMS, ELSA, DISS), además de asegurar que los mecánicos siguen los procesos de diagnosis completos en caso de averías.

De igual forma, confirmará el tiempo de cada intervención (se puede tener en cuenta los tiempos establecidos en ELSA) y en caso de problema o re-ajuste del día anterior se lo comunicará al Asesor para re-planificar las entregas e informar a los clientes.

El operario inicia el fichaje y la actividad preparando la documentación, revisando la OR y la documentación adjunta para identificar los trabajos a realizar; recogerá el material reservado previamente en la preparación de la cita y consultará la documentación técnica en ELSA (si es necesario).

Para efectuar el trabajo correctamente, reducir tiempo no productivo, y evitar pruebas, ensamblajes o controles innecesarios, se debe contar con todos los recambios, equipos y materiales en el momento oportuno.

Se debe tener en cuenta que no se podrá colocar ninguna pieza, útil o equipo en/sobre el vehículo sin estar protegido. En caso de reparaciones en el motor también deberemos proteger el frontal o lateral en función de la posición de trabajo.

Si no se hubiese realizado un diagnóstico en la Recepción Activa y fuera necesario, el operario se preocupará de tener disponible el equipo de diagnosis.

Si durante la intervención se detectan trabajos adicionales no previstos en el diagnóstico, el operario informará al Asesor para que éste solicite la autorización del cliente y realizará la ampliación de la Orden de Reparación. Se deberá tener en cuenta la necesidad de tiempo adicional al acordado, se adjuntará el presupuesto en caso de que genere una variación del coste y se verificará la disponibilidad de recambios. En la ampliación de la Orden de Reparación se anotarán los detalles acordados con el cliente, incluyendo: trabajos aceptados, costes, hora de comunicación, nueva fecha de entrega, quién realizó el contacto con el cliente y qué medio de contacto se utilizó.

Una vez el cliente haya autorizado la ampliación de la Orden de reparación el Asesor informará al Jefe de taller para solicitar, si es necesario, las piezas de recambio.

Si el cliente no acepta la ampliación de trabajos, se anota en el DMS y en la Orden de Reparación para cuando llame a programar una cita se le recuerde la necesidad de realizar estas intervenciones y que el Asesor de Servicio conozca este tema y lo pueda tener en cuenta en la entrega del vehículo.

El operario al que se asigna la reparación, deberá informar (suministro taller) lo antes posible de las piezas necesarias para realizar el trabajo que no estén indicadas en la Orden de Reparación.

Hasta la finalización de la Orden de Reparación, el albarán de material permanecerá en recambios; una vez terminado el trabajo y realizado el control final por parte del Asesor de Servicio, el albarán será enviado a facturación junto con la Orden de Reparación, quedando una copia en el almacén.

Una vez acabada la intervención en el vehículo el operario cerrará el fichaje de tiempos y retornará la Orden de Reparación al planning para su nueva planificación, control de calidad o finalización según proceda el caso. El Jefe de Taller validará la codificación de tiempos y materiales anotados por el electromecánico.

El Servicio Autorizado persigue una mejora permanente en el proceso de reparación por eso será indispensable controlar la calidad de las intervenciones del taller. Al finalizar la reparación, el operario realizará un autocontrol del trabajo realizado, verificando que los desmontajes y montajes realizados se culminaron con éxito.

En las intervenciones de Carrocería los operarios que realizan el trabajo utilizarán el documento “Control de la intervención” al término de cada fase, antes de iniciar el siguiente proceso de reparación.

El operario dejará el resto del vehículo en las condiciones que lo recibió (documentación de abordo en su lugar, ventanillas cerradas, mandos en posición, asientos en posición, etc.); devolverá los útiles y equipos a su lugar correspondiente una vez limpios y en condiciones de volver a ser usados y estacionará el vehículo en la zona destinada a entregas. De esta manera, el operario deja libre la zona de trabajo y puede limpiarla en caso necesario antes de iniciar la siguiente intervención. Es conveniente anotar en la OR el lugar en que queda aparcado el vehículo para su rápida localización posterior.

En el caso de tratarse de una *Reparación Repetida*, se deberá de cumplimentar el formulario de seguimiento de Reparaciones Repetidas; anotando en la OR la máxima información para que el Asesor de Servicio pueda realizar una correcta explicación al Cliente; el trabajo se le habrá asignado al técnico que realizó la primera intervención y será supervisada por el Jefe de Taller.

En el DMS se deberá registrar la información oportuna sobre la intervención para facilitar la explicación al Asesor de Servicio durante la entrega, además de las reparaciones no autorizadas por el cliente.

En anexos puede consultar el documento referente al control de la Intervención, denominado “Registro carrocería y pintura” y el de “Seguimiento de Reparaciones Repetidas”.

Anexo ASRX:

Procedimiento de autocontrol de la intervención (localizado)

PROCEDIMIENTO AUTOCONTROL DE LA INTERVENCIÓN

Procedimiento ampliación OR (localizado)

PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN DE LA OR

3.3.2 Calidad y preparación entrega

/ Objetivo

Asegurar que el trabajo en el vehículo se ha llevado a cabo de acuerdo a los requerimientos del cliente y alcanzando la máxima calidad; trabajando de esta forma: obtendremos la satisfacción del cliente, estableceremos una relación de confianza entre cliente y asesor, aseguraremos la ausencia de defectos y evitaremos las reparaciones repetidas.

/ ¿Qué debemos hacer?

Tratándose de unas de las fases previas a la entrega del vehículo, el control es fundamental para evidenciar la resolución del problema incidiendo en la satisfacción del cliente y, además, es esencial para evitar que el cliente acuda nuevamente al Servicio Autorizado por un trabajo no realizado, y evitar de este modo Reparaciones Repetidas.

El control de calidad lo deberá hacer el Jefe de Taller (en ningún caso será la persona que reparó el vehículo), debemos asegurar que todos los aspectos relacionados con la intervención se han realizado correctamente, se iniciará el proceso verificando el cumplimiento:

- / De los trabajos realizados
- / Revisando los tiempos y los recambios utilizados (debiendo estar registrados en la OR)
- / Que se ha cerrado el DISS si se ha tramitado

/ Que se indica nº TPI

/ Si se aplicó alguna solución técnica indicada en ELSA

/ Están todos los documentos debidos (mediciones de pruebas, protocolos VAS, tablas de mantenimientos, controles realizados, seguimiento de Reparación Repetida).

Se deberá asegurar cumplir con el procedimiento de prueba del vehículo (si procede) y dejar constancia de la fecha, kilometraje y firma del operario.

Se usará el impreso de Registro de pruebas y Controles, para documentar la cumplimentación de todos los pasos de este control; los controles de la intervención realizados, que no sean OK, se deberán registrar en la Lista defectos en recorridos de prueba y controles finales. Adicionalmente, se debe comprobar visualmente el correcto funcionamiento de los elementos intervenidos e inspeccionados.

En todas las reparaciones de carrocería, se utilizará el documento de Registro de control de carrocería y pintura, una vez acabada la intervención el responsable del control final verificará todos los trabajos de carrocería con el documento "Control pre entrega carrocería y pintura", que también nos servirá como control de calidad de los trabajos subcontratados en los casos que el servicio tenga el trabajo de carrocería subcontratado con un proveedor.

Se examinará el estado de limpieza interior y exterior en lo que pueda ser achacable a la intervención del taller, tomando las medidas necesarias para restablecer el estado inicial. Por lo que respecta a la limpieza exterior, es recomendable definir previamente un criterio de qué vehículos serán lavados tras la intervención. No obstante los lavados automáticos se debe consultar con el cliente ya que algunos no lo utilizan por considerarlo agresivo. En las intervenciones de carrocería debido a sus características siempre se deberá lavar el vehículo, respetando los tiempos de secado de las pinturas.

Independientemente del control de la intervención que se realiza como preparación para el proceso de la entrega, durante la intervención debe controlarse la calidad de lo realizado en el taller por parte del Jefe de Taller o del Responsable de Calidad de forma aleatoria utilizando los programas de control 02 (reparaciones generales)-03 (servicio de inspección)-04 (reparación de la carrocería) o Q-checks y realizando Clientes fantasma propios del servicio.

Los estándares establecen una frecuencia mínima de dichos controles quedando establecidos de la siguiente forma:

	Servicios con hasta 10 pasos de taller al día	Servicios con hasta 20 pasos de taller al día	Servicios con hasta 30 pasos de taller al día	Servicios con 30 o más pasos de taller al día
Programa de Control 02	2 x mes	3 x mes	4 x mes	6 x mes
Programa de Control 03	3 x mes	4 x mes	6 x mes	8 x mes
Programa de Control 04	2 x mes	3 x mes	4 x mes	6 x mes

SEAT reconoce la Q-Check de MSQP como alternativa a los programas de control, manteniendo la misma frecuencia de ejecución.

Se deberán organizar reuniones periódicas con las diferentes áreas para realizar la evaluación de resultados de los controles de calidad, Cliente fantasma, CSS... identificando y llevando a cabo medidas de mejora.

En caso de acabar antes del tiempo previsto, se deberá agilizar la entrega del vehículo al Asesor para que este pueda contactar con el cliente y adelantar la entrega; al igual que si se detecta una incidencia se avisará al Asesor para que se comunique con el Cliente y le presente nuevo presupuesto (si procede) y/o nueva fecha de entrega.

En el DMS se registrarán los comentarios relacionados con la intervención que faciliten la explicación de la misma al Asesor de Servicio durante la entrega.

En anexos puede consultar los documentos siguientes:

Registro de pruebas y controles finales

REGISTRO DE PRUEBAS Y CONTROLES FINALES

Lista defectos en recorridos de prueba y controles finales

LISTA DEFECTOS RECORRIDO DE PRUEBA Y CONTROLES FINALES

Control pre-entrega carrocería y pintura

CONTROL PRE-ENTREGA CARROCERÍA Y PINTURA

3.4 FIDELIZAR

El objetivo principal de todos los conceptos y programas desarrollados por Marketing Posventa, están orientados a lograr incrementar la actividad de taller y conseguir la máxima satisfacción y fidelidad del cliente y, a la vez, aumentar la rentabilidad del Servicio Autorizado.

Los programas que nos ayudarán a fidelizar a los clientes son:

3.4.1 Extensión de garantía

La Extensión de Garantía de SEAT es una herramienta de fidelización fundamental, diseñada con el fin de dar al cliente la máxima confianza y tranquilidad, al mismo tiempo garantiza la fidelidad al Servicio Autorizado durante, como mínimo, 4 años. Consiste en la ampliación de las coberturas incluidas por un período de 4 años o hasta los 80.000km recorridos. Esta puede ser contratada por el cliente a la hora de adquirir el vehículo nuevo.

Para el Servicio Autorizado supone las siguientes ventajas:

/ Una nueva herramienta clave para aumentar la fidelidad de los clientes.

/ Un incremento de negocio gracias al aumento de las visitas de clientes.

Para más información se aconseja consultar los materiales y circulares disponibles en EASY MARKETING.

http://www.easymarketingseat.es/

3.4.2 Servicio de Movilidad “SEAT Service”

Movilidad SEAT es un servicio de asistencia en carretera disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, que garantiza al cliente una ayuda rápida y eficiente en caso de avería, accidente, robo o incidentes ocasionados en cualquier lugar de la Unión Europea y países vecinos. Además, garantiza el direccionamiento de clientes a los Servicios Autorizados de la red SEAT.

Desde el momento en que el cliente compra su nuevo SEAT, disfrutará de las ventajas de Movilidad SEAT Service y sus servicios sin coste adicional por un período de 2 años. Si el cliente desea seguir disfrutando de este servicio, puede ampliarlo siempre que realice las inspecciones de mantenimiento recomendadas en un Servicio Autorizado, por un coste muy bajo para el Servicio y para el Cliente; de esta forma se consigue incrementar durante 1 año más la fidelidad al Servicio Autorizado si el vehículo sufriera un incidente.

La plataforma EDDS (Electronic Dealer Data System) permitirá registrar las Extensiones del Servicio de Movilidad de los clientes y consultar todos los datos relacionados que se hayan tramitado. Además tenéis a vuestra disposición la Guía de Uso de EDDS, dónde se explica el funcionamiento de la plataforma.

https://www.assistance-data.com/EDDS/

3.4.3 Seguros SEAT

Las coberturas que Seguros SEAT ofrece al cliente final, proporcionan la protección y seguridad necesarias para que su confianza en SEAT sea inquebrantable.

El cliente sabe que en todo momento y esté donde esté, Seguros SEAT cubrirá todos los daños que su vehículo pueda sufrir, teniendo en cuenta los límites de las coberturas contratadas (sin franquicia o con franquicia).

Además, el seguro SEAT cuenta con un Call Center propio, una ventaja fundamental para los Servicios Autorizados, ya que garantiza el direccionamiento del 100% de los vehículos siniestrados a los talleres oficiales, suponiendo un aumento de los pasos por taller y de la facturación del taller de Chapa y Pintura.

La gestión de los seguros se realiza a través de la compañía MAFRE vía SEAT Financial Services. Para más información consultar el portal VW Financial Services FIRED o contactad con el Delegado de VW Financial Services.

https://fired.vw-finance.es/

3.4.4 Mantenimiento SEAT Service

El contrato de Mantenimiento SEAT Service comprende todos los servicios de inspección y mantenimiento, recogidos en el Programa de Mantenimiento SEAT durante los 4 primeros años o 60.000 km.

Este servicio está ideado para que el cliente no se lleve sorpresas en la factura y se le ofrece la garantía de realizar cualquier tipo de mantenimiento en un Servicio Autorizado. Esta garantía implica el uso de recambios originales y aceite homologado,

así como una revisión exhaustiva del vehículo; todo ello para reducir el riesgo de averías y alargar la vida útil del vehículo.

Las ventajas para el Servicio Autorizado son clientes fidelizados, un contacto más frecuente con ellos y mayores oportunidades de venta cruzada. Este producto garantiza ingresos constantes en el área de posventa, un aumento de las oportunidades de renovación y, por lo tanto, de venta de un nuevo vehículo SEAT gracias a la relación habitual con los clientes.

El cliente puede contratar el Mantenimiento SEAT Service en el momento de compra del vehículo nuevo y se le ofrecen dos opciones: puede incluirse en el contrato de financiación del vehículo o lo puede contratar como un producto independiente.

Podrá obtener más información en la Guía de Mantenimiento disponible en el portal VW Financial Services FIRED.

https://fired.vw-finance.es/

3.4.5 Financiación de operaciones de taller – Tarjeta Visa SEAT

Desde SEAT ponemos a disposición de los Servicios Autorizados un atractivo programa de financiación de operaciones de taller, la tarjeta VISA SEAT. Esta herramienta de financiación permite al cliente distribuir cómodamente el importe de su factura en mensualidades con un 0% TAE y al Servicio Autorizado potenciar la venta cruzada a partir del pago por plazos como argumento comercial.

Además, esto se traduce en ventajas como: potenciar el tráfico de clientes en taller, la venta de Recambios y Accesorios Originales SEAT, reforzar la satisfacción y la fidelidad de los clientes en la compra de productos y servicios.

3.4.6 Preparación de la entrega

/ Objetivo

Asegurar las condiciones para una excelente y satisfactoria entrega del vehículo; cumpliendo con los acuerdos establecidos con el cliente, facturando todos los trabajos realizados y nuevamente dedicándole un tiempo de calidad.

/ ¿Qué debemos hacer?

Una vez se haya entregado el vehículo acabado y revisado por el Jefe de Taller al Asesor de Servicio, éste deberá:

- / Revisar el vehículo comprobando que los controles de calidad han sido realizados.
- / Asegurar que se han restablecido los ajustes del cliente en el vehículo (asientos, radio, climatizador,...)
- / Verificar la limpieza del vehículo tanto interna como externa y el estado de las protecciones.
- / Recoger las piezas sustituidas en el taller y prepararlas para presentárselas al Cliente si éste lo desea.
- / Preparar argumentación sobre los trabajos realizados en función de la información aportada por taller.

/ Preparar argumentación comercial para ofrecer productos y servicios al Cliente en la recogida del vehículo.

/ Comprobar que la OR / Factura contiene todos los trabajos realizados con o sin coste, así como todos los recambios utilizados, autorizaciones y trabajos subcontratados si los hubiera.

/ Comprobar cierre de la OR y preparación de documentación.

/ Reservar tiempo en la agenda para realizar la entrega.

/ En caso de no poder contactar con el cliente, dejar constancia del intento de comunicación.

/ Confirmar / comunicar al cliente, según el canal pactado, la fecha y hora de la entrega, el importe de la reparación y el nombre del Asesor que le atenderá (recomendable que sea la misma persona que lo recepcionó).

/ Estacionar el vehículo preparado en la zona de entrega y en posición de salida.

/ Agendar al Jefe de Taller en caso de RR, reparaciones complicadas y pruebas de conducción con el Cliente.

/ Asegurarse que dispone de toda la documentación necesaria para realizar la entrega.

En el DMS se registrarán los cambios en la OR relativos a la intervención, se indicarán los tiempos de entrega del vehículo y cualquier incidencia relativa al proceso.

Anexos ASRX:

Checklist verificación pre-entrega

CHECKLIST VERIFICACIÓN PRE-ENTREGA

Protocolo preparación OR y documentación de entrega

PROTOCOLO PREPARACIÓN OR *(archivo disponible en próximas actualizaciones)*

Guía como gestionar las piezas sustituidas

GUÍA PARA GESTIONAR LAS PIEZAS SUSTITUIDAS *(archivo disponible en próximas actualizaciones)*

3.4.7 Entrega y cobro

/ Objetivo

Asegurar la fidelidad del cliente poniendo en valor los trabajos realizados y superando las expectativas; conseguiremos una buena percepción y satisfacción del cliente, resolveremos y aclararemos dudas mostrando la profesionalidad del Servicio, aseguraremos el cobro y las próximas visitas al Servicio.

/ ¿Qué debemos hacer?

El foco de atención consistirá en valorar los trabajos realizados en el vehículo con el fin de superar las expectativas del Cliente. Los pasos desarrollados en este punto serán:

1. Bienvenida

Recibir al cliente a la hora concertada y atenderle de forma personalizada y sin interrupciones.

2. Recogida de vehículo de sustitución (si procede).

El Asesor de Servicio pregunta al cliente si el vehículo de sustitución ha sido de su agrado y le recogerá las llaves. Si le comenta algún fallo o advierte alguna deficiencia en el vehículo, tomará nota para que se subsane. El Asesor deberá anotar el kilometraje y el nivel de carburante del vehículo.

3. Explicación de la intervención

El Asesor de Servicio deberá atender al cliente de forma exclusiva, habiendo preparado su agenda con especial cuidado para disponer del tiempo necesario para realizar el proceso de facturación y entrega del vehículo, proporcionando al cliente las explicaciones que fueran necesarias. En la medida de lo posible, se hará siempre ante el vehículo, por ello, el Asesor de Servicio tomará la documentación del vehículo y se desplazarán al lugar dónde está aparcado.

Esta actividad debe cubrir los siguientes aspectos:

/ Aclarar los trabajos efectuados, asociándolos con los resultados de la Recepción Activa en caso de que se realizará.

/ Comentar los trabajos en garantía que hayan podido hacerse.

/ Remarcar si se ha hecho alguna deferencia, descuentos, etc.

/ Explicarle con detenimiento los trabajos realizados por ampliaciones de Orden de Reparación, si hubiese.

/ Comentar los trabajos que se dejaron pendientes para recordárselo en las citas futuras, e indicarle el próximo servicio de inspección y mantenimiento.

En caso que haya necesidad de efectuar una Prueba Dinámica/ Circulación, se llamará al Técnico de Diagnosis o Jefe de Taller quienes ya tendrían la cita planificada anteriormente, y se llevará a cabo esta prueba de acuerdo al Procedimiento.

Siempre que el cliente lo solicite, se le mostrarán las piezas sustituidas y podrá hablar con el Electromecánico que realizó la intervención aclarando el trabajo realizado. En caso que la intervención haya sido una Reparación Repetida, deberá estar presente el Jefe de Taller en la explicación.

4. Explicación y cobro de la factura

El Asesor de Servicio lleva al cliente a su puesto y le explica la factura, detallando todos los costes asociados a la intervención. En caso de costes no facturados o descuentos realizados, si fuera el caso, se debe remarcar la diferencia en coste. De igual forma, es importante explicar, con más detalle, los costes asociados a trabajos de ampliación de la Orden de Reparación que el cliente haya autorizado previamente y dejar documentado en la factura las deficiencias detectadas en el vehículo y que no han sido aceptadas por el cliente.

Al finalizar todas las explicaciones necesarias, y en caso que el cliente no tenga ninguna duda o pregunta, se le pide que firme la Orden de Reparación; la firma del cliente muestra conformidad con la intervención y la facturación asociada. Posteriormente, se le entregará toda la documentación al cliente (la cual fue preparada y revisada con anterioridad) para que pueda efectuar el pago.

En este punto será importante hacer hincapié en las ventajas de acudir a un Servicio Autorizado, como por ejemplo la garantía de 2 años en las reparaciones y recordarle al cliente la próxima cita.

Al finalizar el pago, es el momento oportuno de realizar la Exit Feedback, se trata de una pregunta personalizable por el Asesor de Servicio en la que éste precisa saber si el cliente está totalmente satisfecho, o no con el servicio y el trato recibido por parte del Servicio Autorizado. La respuesta recibida por el Cliente, se deberá anotar tanto en la Orden de reparación como en el DMS (dentro de un campo específico acordado por el Servicio). Si el Cliente presenta una insatisfacción, se deberá seguir el procedimiento de atención al cliente establecido (Ver punto 6.1.5.)

5. Entrega del vehículo y cierre del proceso

A continuación, el Asesor de Servicio acompañará al cliente hasta su vehículo, le entregará las llaves del vehículo, se retiraran las protecciones y se le despedirá, deseándole que disfrute del automóvil.

Sin el cliente al lado, el Asesor de Servicio debe dedicar tiempo para:

/ Asegurar el cierre correcto del proceso en sistema.

/ Anotar dentro del sistema (DMS o CRM) todo lo comentado, ya sea del cliente o del propio Asesor de Servicio que sea útil para una siguiente cita.

/ Archivar la documentación de forma adecuada.

/ Informar al almacén que retire las piezas sustituidas para su reciclaje, en caso que el cliente no se les haya llevado.

En caso de tratarse de una *Reparación Repetida*, se debe cumplimentar el formulario de Reparaciones Repetidas y realizar un estudio de las causas de la avería con el Jefe de taller, también se encargarán de preparar la argumentación antes de la llegada del Cliente. La explicación la realizará el Asesor de Servicio y el Jefe de taller será el que le facilite la explicación técnica.

En el DMS se registraran los datos de la entrega, la próxima cita con los acuerdos establecidos, las observaciones del cliente y la contabilización de la factura.

Como anexo puede consultar el Modelo de factura.

Anexos ASRX:

Protocolo recogida vehículo de sustitución

PROTOCOLO RECOGIDA VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN *(archivo disponible en próximas actualizaciones)*

Procedimiento prueba dinámica

PROCEDIMIENTO DE PRUEBA DINÁMICA O DE CIRCULACIÓN

Exit feedback

EXIT FEEDBACK *(archivo disponible en próximas actualizaciones)*

3.4.8 Seguimiento de la satisfacción de los clientes

/ Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción del cliente, identificar áreas de mejora y establecer medidas correctoras; reforzando el vínculo con el cliente, analizando y tratando las insatisfacciones y ofreciendo una imagen profesional y de calidad tanto de SEAT como del Servicio Autorizado.

/ ¿Qué debemos hacer?

/ Seguimiento telefónico

a) Selección de asistencias

El proceso comienza con la selección por parte del Responsable de calidad, de las intervenciones realizadas en taller a las que se va a realizar el seguimiento telefónico.

En la selección deberán incluirse todas aquellas reparaciones problemáticas o cuyo resultado final no haya sido posible comprobar, así como las intervenciones repetidas y se completará con asistencias “normales” hasta completar una muestra que cubra como mínimo el 30% del total de asistencias realizadas (excluidas las órdenes internas y las de flotas). La periodicidad de la misma puede darse diariamente o por paquetes semanales.

b) Establecimiento de contacto

La persona encargada de realizar las llamadas debe poseer las cualidades y conocimientos necesarios para desarrollar la conversación con el tono y el método adecuado y efectuar la recogida de datos de modo preciso.

El contacto deberá realizarse dentro de la semana siguiente a la asistencia de taller, resultando lo ideal de 4 a 6 días después.

Consideraciones a tener en cuenta al establecer contacto con el Cliente
Se debe dejar claro desde el primer momento cuál es el objeto de la llamada y su duración será muy breve.
Que las preguntas no sean demasiado extensas; pero si es necesario ampliar la pregunta, se debe dar más explicación o hacer preguntas adicionales para obtener una respuesta completa.
La conversación debe seguir una pauta establecida con anterioridad, que asegure la recogida de la información de forma ágil y sistemática, para facilitar las gestiones posteriores.
Se debe evitar que el cliente tenga la sensación de estar sometido a un cuestionario estándar, por lo que la persona que efectúa el contacto, debe tener la suficiente flexibilidad como para dejar al cliente exponer lo que desee sin coartarle de ninguna manera.
Que se esté preparado con toda la información necesaria, dado que el contacto se refiere a una intervención concreta en taller (factura, Orden Reparación, y antecedentes en determinados casos)
Si no se consigue contacto, se debe intentar tomar contacto nuevamente. Si no se consigue después de tres tentativas, se puede eliminar de la selección y sustituirlo por otro cliente.

c) Recogida de datos

La conversación establecida con el Cliente nos debe aportar datos útiles, que se conseguirán si el Cliente ha percibido un interés hacía su opinión/valoración y no un simple cuestionario, la información recogida nos servirá para realizar el posterior seguimiento. Además, de afianzar su satisfacción hacia el Servicio Autorizado y por ende hacia SEAT.

d) Explotación de la información

La información obtenida en todos los contactos (comentarios, opiniones y aspectos valorados) deberá recogerse para ser tratada en las reuniones de calidad con el personal de posventa; servirá como incentivo para la mejora en el caso de críticas y como elemento de motivación en el caso de alabanzas. Es muy útil conocer la evolución que experimenta cada uno de los aspectos analizados a lo largo del tiempo; por ello, se recomienda realizar actas de reunión y definir planes de acción.

En el caso de *Reparaciones Repetidas*, se llevarán a cabo análisis y acciones internas; el Director de Posventa enviará mensualmente el formulario de seguimiento de RR al delegado de Posventa de SEAT España e informará de las acciones de mejora a la plantilla, en las reuniones mensuales de calidad.

/ Seguimiento encuesta CSS

Es importante incentivar la tasa de respuesta de la encuesta (desde el Servicio se deberá solicitar el e-mail a todos los clientes que acudan a realizar una reparación), analizar los resultados obtenidos en las olas por parte del Servicio Autorizado y proponer planes de acción sobre los resultados permitirá mejorar la calidad e incentivar al personal que la satisfacción de los clientes hacía el Servicio aportará más trabajo y rentabilidad al negocio de Posventa. (Puede ampliar información en el punto 5.2. de este Manual)

Si el cliente plantea alguna insatisfacción o queja a través del contacto telefónico, Hot Alert o SEAT Responde, se deberá asegurar que la información se trasladada al Director de Posventa o responsable de Calidad de la forma más inmediata. El primer contacto desde la recepción de la reclamación será en un plazo máximo de 2 días laborables, bien por escrito o telefónicamente; dicha comunicación deberá quedar registrada en algún medio físico que permita ser revisada en caso de necesidad.

En el DMS se deberán registrar las insatisfacciones recibidas por parte del Cliente, las soluciones adoptadas y las acciones de futuro establecidas para la próxima visita.

Registro y resolución de reclamación

Anexos ASRX:

Protocolo de llamada de seguimiento y exit feeedback

PROTOCOLO LLAMADA DE SEGUIMIENTO

Procedimiento de gestión de sugerencias, reclamaciones o insatisfacciones

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS *(archivo disponible en próximas actualizaciones)*

3.4.9 Fidelizar desde la entrega del VN/VO

/ Objetivo

Vincular a la Posventa desde el momento de entrega del VN/VO explicando los servicios y ventajas que ofrece el Servicio Autorizado; aumentando la probabilidad de la primera visita y dotando de confianza y fidelidad del cliente a la Red de Posventa.

/ ¿Qué debemos hacer?

En este punto es muy importante la coordinación entre el personal de venta y posventa, se deberá asegurar la disponibilidad del Director de Posventa o Asesor de Servicio para presentárselos al cliente, ellos se encargarán de explicar los servicios y las ventajas de acudir a un Servicio Autorizado. Será el momento de entregar el Welcome Pack (Ver punto 5.1) y ofrecerle los productos de fidelización además del servicio de "2ª entrega" donde recibirá información adicional y podrá aclarar dudas generadas.

En el DMS se deberán registrar los datos registrados en COSMOS desde la venta y registrar el trabajo de pre-entrega realizado.

Anexos ASRX:

Protocolo entrega VN/VO

PROTOCOLO ENTREGA VN/VO *(archivo disponible en próximas actualizaciones)*

3.4.10 Fidelizar a través de la 2ª entrega

/ Objetivo

Mostrar los beneficios y asegurar la vinculación al Servicio Autorizado; poniendo en valor el trabajo que se realiza y trabajando la fidelidad del cliente.

/ ¿Qué debemos hacer?

Llegados a este momento se deberá actuar con el planning establecido en la recepción del cliente (Ver punto 3.2.3) diferenciando que se trata de una 2ª entrega, dónde se le recordará al cliente los servicios gratuitos de esta visita; también,

se le preguntará por las incidencias / consultas generadas durante los primeros usos del vehículo y aprovechando la cita para que conozca las instalaciones y ventajas de acudir al Servicio Autorizado versus otros talleres independientes. Un aspecto que cabe destacar, es mostrarle los beneficios que podrá obtener en caso de ser fiel al Servicio de Posventa SEAT.

En el DMS se registrarán los trabajos aceptados por el Cliente.

Anexos ASRX:

Protocolo 2ª entrega

PROTOCOLO DE LA SEGUNDA ENTREGA

4 GESTIÓN EMPRESARIAL Y NEGOCIO POSVENTA

4 GESTIÓN EMPRESARIAL Y NEGOCIO POSVENTA

4.1 GESTIÓN EMPRESARIAL

El mercado está formado por el conjunto de ofertantes y demandantes de bienes y servicios, las relaciones entre ambos y el entorno en el que estas relaciones se llevan a cabo.

Los ofertantes del mercado asistencial de mantenimiento y reparación son los Servicios Autorizados SEAT y todos sus posibles competidores; también conocidos como “proveedores”. Los demandantes (clientes) son los propietarios/usuarios de los vehículos SEAT que circulan en la zona de influencia de los distintos Servicios Autorizados; al conjunto de estos vehículos se le denomina genéricamente “parque”.

Las relaciones entre clientes y proveedores se producen siempre en el punto de equilibrio entre cantidad y precio, este punto se alcanza cuando las necesidades y deseos de ambos se encuentran razonablemente satisfechos; cabe destacar la importancia que tiene la calidad, atención, eficacia, disponibilidad, ubicación, compatibilidad de horarios, etc.

/ **Segmentación del Mercado**

Para facilitar el análisis del mercado, especialmente en cuanto a los clientes (reales o potenciales) con sus expectativas y necesidades, éste puede segmentarse atendiendo a criterios tan diversos como la antigüedad del vehículo, la utilización que hacen del mismo, la frecuencia de consumo, el tipo de servicio solicitado, etc.

Para el mercado de Taller los criterios de segmentación más utilizados son:

/ Antigüedad del vehículo:

Segmento I	Vehículos de menos de 4 años
Segmento II	Vehículos de más de 4 años y menos de 7 años
Segmento III	Vehículos de más de 7 años

Dentro del segmento I se encuentran los vehículos cubiertos por la garantía sobre vehículos nuevos ofrecida por SEAT.

/ Servicio solicitado:

Servicio de inspección y mantenimiento mecánico
Intervenciones electromecánicas
Pequeñas intervenciones de pintura y carrocería
Intervenciones de chapa y pintura por siniestros y colisiones

Para el mercado de Recambios los criterios más utilizados son:

/ Canal de venta

Venta a través del taller del Servicio Autorizado
Venta directa

/ Producto

Por familias: recambios, accesorios, aceites, neumáticos, etc.
Por tipología comercial: alto movimiento, comparativa, exclusivas, etc.

/ Competencia

En el mercado existen muchas otras organizaciones que ofrecen los mismos productos y servicios que el Servicio Autorizado pone a disposición de los clientes.

Resulta necesario conocer quiénes son los competidores y saber cómo actúan. Los responsables de taller y recambios del Servicio Autorizado deben analizar periódicamente el mercado para ser capaces de desarrollar estrategias que les permitan mantener e incrementar su cuota de mercado pese a las actuaciones de sus competidores.

/ Mercado de Taller

Franquicias o cadenas generalistas de servicio rápido: Ofrecen servicios de mantenimiento, sustitución de piezas/elementos de desgaste que no requieren equipos o técnicas complejas y especializadas, y montaje de equipamiento y accesorios.

Franquicias o cadenas especializadas en un producto: Ofrecen servicios intrínsecamente relacionados con un producto: inyección, tubos de escape, frenos, neumáticos, equipos de sonido, cristales, etc.

Talleres independientes: Suelen ofrecer todos los servicios, especialmente a los vehículos de los segmentos II y III ya que no suelen disponer de las últimas tecnologías y equipamientos.

/ Mercado de Recambios

Franquicias o cadenas generalistas de servicio rápido: Disponen de tienda al público con exposición de consumibles o accesorios para adquisición y montaje en taller o para ser utilizados por el cliente.

Hipermercados y cadenas de distribución de bienes de consumo: Disponen de una sección dedicada a consumibles y accesorios para el automóvil.

Mayoristas y tiendas de recambios: Ofrecen piezas, consumibles o accesorios. En ocasiones, cuando se trata de piezas específicas, pueden incluso hacer de intermediarios entre el Servicio Autorizado y el cliente final.

Agencias y distribuidores de los fabricantes de productos: Ofrecen los productos específicos de su fabricante. Suelen ser proveedores del resto de los competidores de recambios. En muchos casos también ofrecen la posibilidad del montaje de sus productos si fuera necesario para su consumo, constituyendo igualmente una competencia para el taller del Servicio Autorizado.

/ Recursos Necesarios

El Servicio Autorizado, como cualquier otra organización generadora de valor, requiere disponer de unos recursos, cuya combinación va a posibilitar el desarrollo de su actividad y la consecución de sus objetivos.

Se entiende por recursos el conjunto de medios de los que se dispone para realizar una acción. Se deberá garantizar en todo momento que tanto los recursos financieros como de gestión y humanos sean los adecuados para mantener el nivel de servicio, imagen y prestigio de SEAT.

Los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad del Servicio Autorizado son:

Recursos Humanos	Constituidos por todas aquellas personas que realizan su trabajo vinculado al Servicio Autorizado.
Recursos Físicos	Comprenden los elementos del patrimonio, tanto materiales como intangibles, destinados a servir de forma duradera en la actividad del Servicio Autorizado.
Recursos Financieros	Constituidos por los capitales propios o ajenos que sirven como financiación del Servicio Autorizado, tanto para soportar su estructura (inversión fija) como para facilitar su funcionamiento día a día (circulante).

La disponibilidad de estos recursos está cuantificada en los Estándares SEAT y se aplicarán al Servicio Autorizado; en lo referente a recursos financieros la empresa deberá tener como mínimo el equivalente al 25% de Recursos Propios y un 12% de Capital Social sobre el pasivo total.

El Servicio deberá presentar su balance así como el resultado de sus cuentas de Pérdidas y Ganancias formalizadas legalmente como máximo 6 meses posteriores a final del año comercial y siempre que la marca lo requiera.

Para asegurar la operativa diaria del funcionamiento de recambios comprados a SEAT, también deberá formalizarse un aval bancario indefinido y correspondiente a las entidades bancarias determinadas por SEAT. El importe de dicho aval dependerá del volumen de compra de recambios y será notificado al Servicio durante el proceso de nombramiento.

/ Presupuesto de Gestión

Los recursos del Servicio Autorizado deben organizarse de forma que permitan alcanzar los objetivos fijados, obteniendo un resultado económico que garantice la continuidad de la actividad y compense con una retribución adecuada a sus inversores.

Resulta imprescindible establecer un sistema que permita supervisar la evolución de cada uno de los diferentes conceptos y detectar de forma inmediata cualquier incidencia, dando a la vez información suficiente para tomar las decisiones más adecuadas.

La herramienta que permite esta supervisión y control de los conceptos de naturaleza económica es el presupuesto.

El presupuesto es un “Plan integrado y coordinado que viene expresado en términos financieros, respecto a las operaciones y recursos necesarios para obtener los objetivos fijados”.

Los distintos presupuestos de gestión serán integrados y completados por los responsables de cada una de las áreas; para que el Servicio Autorizado disponga de un presupuesto total antes de comenzar el ejercicio.

El *ciclo presupuestario* puede establecerse en seis fases; cinco propias de la acción presupuestaria más una fase previa de obtención de referencias.

a) Antes de iniciar el ejercicio

/ Fase 1: Parámetros de referencia

Es imprescindible conocer cuál es la situación de partida a la hora de afrontar la consecución de cualquier objetivo; resulta necesario cuestionarse todos los valores y ratios de años anteriores para plantear una hipótesis razonada y alcanzable.

/ Fase 2: Establecer los objetivos

Partiendo del análisis del mercado en el que se encuentra el Servicio Autorizado se estimará el potencial de negocio del mismo, y sobre este potencial habrá que determinar el objetivo a alcanzar durante el próximo ejercicio, teniendo en cuenta que dicho objetivo no debe ser inferior al acordado con SEAT.

/ Fase 3: Confección del presupuesto

Es necesario establecer un Plan de Acción, que recoja todas aquellas actuaciones que se estimen necesarias para conseguir los objetivos, desde la optimización de los recursos y su posible ampliación, hasta cambios en los sistemas de trabajo, política de incentivos, formación del personal, mejora de la atención al cliente, publicidad y promoción, etc. Debe tenerse en cuenta que cualquier acción encaminada a la consecución de los objetivos suele tener un coste que también debe contemplarse.

Una vez confeccionado el presupuesto debe estructurarse de forma que permita su seguimiento en períodos de tiempo lo más cortos posible. El criterio recomendado es la mensualización. Es importante diferenciar la estacionalidad a aplicar a cada uno de los diferentes conceptos por canales de venta y por productos.

b) En el curso del ejercicio

/ Fase 4: Seguimiento de resultados

Una vez iniciado el ejercicio correspondiente al presupuesto confeccionado (N+1) debe disponerse de una información completa, detallada y lo más inmediata posible sobre lo que realmente está sucediendo; para comparar cada dato e identificar las desviaciones.

/ Fase 5: Análisis de desviaciones

Para cada una de ellas, hay que efectuar el análisis de las circunstancias (internas o externas) que la han podido causar.

/ Fase 6: Medidas de mejora

Estas medidas deben permitir la eliminación de las desviaciones producidas y la consecución de los resultados incluidos en el presupuesto.

/ **Business Plan Anual**

El Servicio Autorizado y SEAT acordarán regularmente el Business Plan anual que deberá incluir, entre otros, los objetivos anuales de Posventa, las actividades, etc. antes del comienzo de cada ejercicio.

Desde SEAT se podrá comprobar regularmente la existencia del Business Plan del servicio documentado que incluya los objetivos y metas correspondientes, además de, las responsabilidades.

4.1.1 Indicadores Cuantitativos

El Servicio Autorizado debe conocer en cada momento su cuota de participación en el mercado y analizar cómo ésta va evolucionando en el tiempo.

Para conocer el nivel de cobertura de mercado que consigue alcanzar cada Servicio Autorizado se establecen, tanto para el área de taller como para la de recambios, los ratios denominados índices de penetración. Estos índices suelen expresarse en porcentajes y se calculan comparando las ventas alcanzadas en un determinado período respecto al potencial de mercado para ese mismo período.

/ *Índice de Penetración Asistencial*
IPA (%) = (horas facturadas por el taller / Potencial de mercado en horas de taller) x 100

/ *Índice de Penetración de Recambios*
IPR (%) = (Facturación de recambios / Potencial de mercado de recambios) x 100

/ Área de negocio Taller

La actividad de Taller se centra principalmente en la gestión de la mano de obra directa (MOD); la optimización de su aplicación constituye su objetivo y el principal origen de sus resultados económicos. Adicionalmente el Taller también puede obtener resultados por la gestión de otros productos y servicios como: vehículos sustitutivos, contratos de servicio, etc. Dentro de la actividad de Taller nunca se contempla la gestión de recambios, a pesar de que éstos estén incorporados en las intervenciones que se realizan.

Por otro lado, encontramos, la mano de obra indirecta (MOI) es todo aquel personal vinculado al área de talleres pero que no opera directamente sobre el vehículo aunque es necesario para la gestión y operativa de cualquier reparación. La proporción ideal entre la MOD y la MOI debe ser coherente teniendo en cuenta que el coste que supone la MOI se considera como menos margen de las operaciones de los talleres.

Indicadores claves de gestión del área de Taller

Indicador	Concepto	Cálculo
Número medio de horas de trabajo por orden de reparación	Mediante este ratio conoceremos el número de horas facturadas (horas facturadas a clientes, trabajos en garantía o trabajos internos siguiendo como pauta el tarifario para trabajos de mecánica de SEAT) que corresponden a cada orden de reparación facturada.	Horas Facturadas Taller / Número de Ordenes de Reparación Facturadas
Número medio de horas de trabajo por trabajador MOD	Este ratio nos permitirá conocer el número de horas facturadas (horas facturadas a clientes, trabajos en garantía o trabajos internos siguiendo como pauta el tarifario para trabajos de mecánica de SEAT) que vendería cada trabajador productivo (mecánicos, chapistas, pintores, aprendices) de taller. Es decir, refleja el volumen de ventas de M.O. que se están alcanzando por cada empleado productivo.	Horas Facturadas Taller / Mecánico Persona M.O.D.
Eficiencia del taller (%)-	Mediante este ratio conoceremos la eficiencia de nuestro taller, a través de la proporción entre el número de horas facturadas a clientes (horas facturadas a clientes, trabajos en garantía o trabajos internos siguiendo como pauta el tarifario para trabajos de mecánica de SEAT) y las horas empleadas o invertidas en trabajos facturados a clientes, garantías o externos. Con esto se mide la productividad real del trabajo de los operarios ya que este ratio nos informa sobre el número de horas que los mecánicos/chapistas han sido capaces de facturar a clientes u otros departamentos.	Horas facturadas Taller Mecánico / Horas Empleadas Taller Mecánico

Indicadores claves de gestión del área de Taller		
Tiempos muertos (%)	Este ratio nos indica que parte de las horas de presencia a disposición de los talleres, no se han conseguido utilizar en reparaciones productivas. Refleja la pérdida de eficiencia del Taller Mecánico.	H. Presencia T. Mecánico – H. trabajadas T.Mec. / Horas presencia Taller Mecánico

/ Área de negocio Recambios

La actividad de Recambios contempla la compra, almacenamiento y venta de piezas de recambio, accesorios, aceites, neumáticos y otros materiales. Para esta gestión es necesario disponer, además del almacén, de espacios para recepción, suministro de pedidos y atención a clientes.

Dentro del área de Recambios, aunque no puedan considerarse propiamente como unidades de negocio, tiene gran importancia diferenciar la actividad en función de los canales de venta:

- / A través de taller
- / Tienda al público
- / Talleres independientes y mayoristas

Indicadores claves de gestión del área de Recambios		
Indicador	**Concepto**	**Cálculo**
Total facturación de Recambios por personal MOD (anualizado)	Indica el volumen de recambios vendidos a través de los operarios de taller (mano de obra directa).	(Recambios T. Mecánico + Rec. Chapa y Pintura +Rec. Garantía + Neumáticos+ Lubricantes + Otros Rec)*12/ Total Empleados Taller M.O.D. *nº mes corriente
Rotación Stock (anualizado)	Se define como el número de veces que se renueva completamente el stock de recambios en un año.	(Coste Ventas Almacén - Rappel Recibidos + Rappel Concedido) / Stock Medio

Los Servicios Autorizados reportarán mensualmente los datos del negocio a SEAT España mediante los informes mensuales de gestión (IMG's) con el desglose correspondiente a vehículos SEAT: entradas a Taller, horas facturadas, facturación M.O., recambios facturados a través del taller, y recambios vendidos "por ventanilla".

Estos informes deberán ser presentados de acuerdo a las especificaciones de SEAT y el Servicio acepta que pueden ser transferidos a la SEAT, S.A., cumpliendo siempre con la legislación nacional en vigor sobre protección de datos.

4.1.2 Indicadores Cualitativos

El Servicio Autorizado dispone de información sobre aspectos no contemplados en los indicadores cuantitativos ni económicos. Son aquellos indicadores basados en las encuestas e informaciones no estructuradas.

Indicadores Cualitativos - Satisfacción de Clientes		
Indicador	**Cálculo**	**Compara con**
Ranking CSI	Se ordenan a todos los Servicios del mismo Grupo de referencia por el Índice de CSI	Grupo de Referencia (GR)
CSI	Promedio de las preguntas Q1, Q2, Q3 y Q4 de la encuesta CSS	Objetivo propio GR
Reparaciones Repetidas	Encuestas identificadas como RR / total de encuestas	Media Nacional Objetivo propio
Recepción Activa	Encuestas indicando vehículo revisado junto al Cliente / Total de encuestas	Objetivo propio GR
Cobertura de email	Pasos de taller con email / pasos de taller total	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Tasa de respuesta	Entrevistas respondidas/ entrevistas enviadas CSS	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Hot Alerts	Número Hot Alerts / Total encuesta	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Seguimiento Clientes	Encuestas satisfacción propias – Clientes sumamente satisfechos / Total – Clientes no satisfechos / Total	Objetivo propio
Seguimiento de reclamaciones	Registro reclamaciones clientes / status	Objetivo Propio

Indicadores Cualitativos - Actividad de taller		
Indicador	**Cálculo**	**Compara con**
Pasos de taller	Nº Entradas de taller Clientes SEAT MEC y CAR	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación horas	Nº horas facturadas a Clientes SEAT MEC y CAR	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación MO	Total MO facturada a Clientes SEAT MEC y CAR	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación recambios taller	Total recambios facturados a Clientes SEAT	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación PV	Total facturación PV a Clientes SEAT	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación MO por paso taller	Facturación MO / Pasos de taller MEC y CAR	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación recambios por paso taller	Facturación recambios por paso taller MEC y CAR y tipo producto (REC, NEU, OIL, ACC) / pasos taller	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación Recambios por hora facturada	Facturación recambios por hora facturada taller MEC y CAR / horas facturadas	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Precio medio MO	Total facturación MO / horas facturadas	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Fidelidad clientes SEG. I	Inspecciones grabadas año en curso / ventas VN particular año anterior	Objetivo propio Año anterior Media Nacional

Indicadores Cualitativos - Compras Recambios		
Indicador	**Cálculo**	**Compara con**
Objetivos R&A	Objetivo / Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC) Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC) / año anterior	Objetivo propio Año anterior Media Nacional Evolución anual
Campañas Sell in	Objetivo / Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC) Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC) / año anterior	Objetivo propio Año anterior Media Nacional Evolución anual
Backorder	Pedidos entregados / Pedidos realizados	Objetivo propio Año anterior Media Nacional Evolución anual
Limites Crédito	Limite crédito compra / FC compras	Objetivo propio
Comunes	Compras piezas comunes a SEAT / total compras	Año anterior Media Nacional
Descuento medio	Compras a SEAT a precio factura / compras a SEAT a PVP	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Ventas VS Compras	Ventas a Cliente final realizadas / Compras realizadas a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC)	El mismo
Ventas recambios por canal de venta	Ventas Recambios por canal de venta Autoconsumo: (MEC, CAR, GAR, INT, OTR) y Venta Externa (NORA, PROVIDER, GRUPO VW, OTR)	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Ventas recambios por tipo producto	Ventas Recambios por tipo producto (REC, NEU, OIL, ACC, AMM, AMC, ECONOMY)	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Ventas recambios por antigüedad vehículos	Ventas Recambios AC según Segmentos edad (Seg I, II , III y IV) / parque	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Forecast	Forecast / Facturación	Objetivo propio Media Nacional
Descuento cliente final	Ventas a neto / Ventas a PVP (MEC, CAR y VE)	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Venta accesorios	Facturación Accesorios en Taller / pasos de Taller	Objetivo propio Año anterior Media Nacional

Indicadores Cualitativos- Marketing		
Indicador	**Cálculo**	**Compara con**
Presupuesto de Marketing	Budget / Gasto realizado	Objetivo propio Año anterior
CRM	Aprovechamiento saldo plan CRM Envíos SMS, Email, Cartas, TMK Seguimiento Clientes TMK Tasa de retorno (Contactos efectuados / Clientes interesados) Campañas locales	Objetivo propio Año anterior Grupo de referencia
Actualización Base de datos	Actualizaciones de la base de datos Recogida datos Clientes nuevos	Objetivo propio Grupo de referencia
Control presupuestos	Presupuestos ofertados a Clientes / Intervenciones realizadas Presupuestos ofertados a Clientes / Pasos taller	Objetivo propio Año anterior
Venta diferida	Intervenciones realizadas / Registro venta diferida	Objetivo propio Año anterior
Control diario de venta	Ventas horas MEC y CAR , recambios AC, recambios VE, promociones / Objetivo	Objetivo propio
Plan incentivos	Incentivos conseguidos / Objetivo por tipo de recurso	Objetivo propio
Recepción Activa	Facturación adicional / Pasos de taller Facturación adicional / número de recepciones activas	Objetivo propio Media Nacional
Análisis Competencia	Precios Competencia / precios Servicio Autorizado Servicios Competencia / Servicios Servicio	Competencia
Parque	Parque por Segmento de Edad	Año anterior
Pack fidelización	Entrega pack fidelización / entregas realizadas (Clientes de VN, VO, MEC y CAR)	Objetivo propio Media nacional
Ventas atípicos	Ventas atípicos de fidelización(seguro, mantenimiento, VISA) / Ventas VN particular	Objetivo propio Año anterior Media Nacional

Indicadores Cualitativos- Calidad del Servicio		
Indicador	**Cálculo**	**Compara con**
Formación	% aceptación y participación / Cursos convocados obligatorios Plan formativo individual	Plan formación SEAT Semestral Objetivo Propio
Auditoría	% conformidades / Check List estándares	Objetivo propio Estándares SEAT
Capacidad Técnica	nº DISS consulta mes / pasos taller mecánico mes	Media nacional Objetivo propio
Calidad reparación	Encuestas identificadas como RR / total encuestas Controles calidad realizados & pasos taller	Media Nacional Objetivo propio
Campañas técnicas	Campañas realizadas / vehículos afectados por campañas Campañas realizadas a vehículos afectados / paso taller	Objetivo propio Media Nacional Año anterior
Envío ficheros SEAT	Envíos realizados / envíos obligatorios (CSS, IMG e Inspecciones)	
Agenda Asesores Servicio	Horas libres / horas ocupadas (recogidas y entregas) Participación Citas y entregas	Objetivo propio
Planificación Taller	Horas disponibles / Horas ocupadas	Objetivo propio
Desarrollo del equipo	Entrevista Feedback Encuesta Clima Laboral Otros elementos motivacionales	Objetivo propio
Visitas delegados PV a la Red	Visitas realizadas / Objetivo	Objetivo propio Media nacional
Red	Red ideal & Red Real	Objetivo propio

4.1.3 Indicadores Económicos

La economía es la ciencia que estudia la correcta administración y organización de los recursos, con una doble finalidad: alcanzar el mayor rendimiento; obteniendo los mejores resultados con la menor cantidad de recursos.

En esta definición están intrínsecamente relacionados dos conceptos:

- La necesidad de disponer de unos recursos afectados al desarrollo de una actividad, reservados exclusivamente para ella (inversión).
- La oportunidad de combinar adecuadamente los recursos disponibles para la consecución de un determinado objetivo o resultado (gestión).

De la relación de estos dos aspectos nace el concepto de rentabilidad:

Rentabilidad (%) = (Rentabilidad obtenida del departamento/facturación del departamento)

Obtener la mayor rentabilidad posible, compatibilizándolo con la satisfacción de los clientes, constituye el objetivo económico fundamental del Servicio Autorizado. Para ello debe procurarse; optimizar los recursos financieros y optimizar los resultados obtenidos de su gestión.

/ **Recursos y estructura patrimonial**

La relación entre los recursos financieros y los bienes y derechos en los que estos se han aplicado, viene recogido en el Balance patrimonial del Servicio Autorizado.

En el Balance deben figurar todos los bienes y derechos que son de su titularidad (Activo) y todas las aportaciones y deudas contraídas para la adquisición de dichos bienes y derechos (Pasivo).

Con independencia de los formatos que la legislación mercantil de cada territorio establezca, el Balance puede estructurarse de tantas formas como las distintas finalidades que con ellas se persiguen. No obstante, sea cual sea la forma de estructurarlo, el Activo y el Pasivo siempre tienen que ser iguales ya que deben cumplirse dos principios:

/ Todos los recursos que llegan a la empresa son aplicados para alguna finalidad:

PASIVO --› ACTIVO

/ Todo lo existente en la empresa ha debido tener algún origen:

ACTIVO --› PASIVO

Una primera partición que puede realizarse en las masas patrimoniales del balance hace referencia al tiempo que los elementos que las constituyen permanecen en la empresa. Así, tanto el Activo como el Pasivo se dividen en:

Fijo / no corriente: Elementos o recursos que permanecen en la empresa durante más de un ejercicio económico.

Circulante / corriente: Elementos o recursos que van alternándose o renovándose en períodos inferiores al ejercicio económico.

El Balance siempre está referido a una fecha puntual, a diferencia de la cuenta de resultados que se refiere a un período más o menos amplio, y por lo tanto, si se desea realizar un análisis patrimonial dinámico, debe realizarse la comparación de los Balances correspondientes al cierre de dos ejercicios consecutivos, y comprobar que la diferencia entre ambos ha sido originada por lo reflejado en la cuenta de resultados entre esas dos fechas.

PASIVO FIJO / NO CORRIENTE

Recursos propios: Son los recursos aportados por los titulares de la empresa (capital) y los generados por la propia actividad y no distribuidos entre los titulares (reservas y resultados). A estos recursos también se les denomina Neto patrimonial. Por contrato los fondos propios nunca deberán ser inferiores al 25% del pasivo total.

Exigible a largo plazo: Recursos ajenos cuyo plazo de devolución es superior al ejercicio económico. Suelen ser préstamos de entidades financieras o hipotecarias.

Al pasivo fijo también se le suele denominar capitales permanentes ya que van a permanecer inmovilizados en el negocio durante un largo plazo, prácticamente mientras exista el Servicio Autorizado. Su principal destino es la adquisición de terrenos, edificios, instalaciones y equipos. Estos recursos se recuperan con los beneficios generados a través del gasto no monetario que supone la amortización de los bienes adquiridos.

PASIVO CIRCULANTE / CORRIENTE

Exigible a corto plazo: Recursos ajenos cuyo plazo de devolución es inferior al ejercicio económico. Saldos con proveedores, pólizas de financiación de stock, impuestos pendientes de pagar, etc.

Al pasivo circulante también suele denominársele como capitales circulantes ya que están destinados fundamentalmente a cubrir el desfase temporal entre pagos y cobros de la actividad, facilitando el funcionamiento a corto plazo.

/ Resultados de la actividad

El resultado de la actividad del Servicio Autorizado se determina mediante la suma algebraica de los diferentes conceptos de ingresos, costes y gastos:

Resultado = Ingreso – Costes y gastos

Con independencia de los formatos legales de carácter tributario o registral y los requisitos de reporte que requiera SEAT, la estructura básica de los resultados de la gestión del Servicio Autorizado, desde un punto de vista analítico, es la indicada en la tabla:

	TOTAL FACTURACIÓN
	TOTAL MARGEN NETO VARIABLE
	TOTAL RESULTADO GESTION CONCESION
-	GASTOS ESTRUCTURA CONCESION
=	RESULTADO BRUTO EXPLOTACION
-	RESULTADOS FINANCIEROS ESTRUCTURA
=	RESULTADO NETO DE EXPLOTACION
-	OTROS INGRESOS Y GASTOS
=	P. Y G. ANTES IMPUESTO SOCIEDADES
-	IMPUESTO SOCIEDADES DEVENGADO
=	P. Y G. DESPUES DE IMPUESTOS

/ Ingresos

Los conceptos que configuran el capítulo de ingresos son:

Facturación Bruta (FB)

Ingresos que teóricamente se podrían obtener si todos los productos y servicios siempre se facturasen a precio tarifa, sin aplicar ningún tipo de descuento o reducción del precio.

La facturación bruta se determina para cada una de las áreas de gestión del Servicio Autorizado, pudiendo incluso desglosarse por canales de venta o por tipo de producto o servicio.

Para Taller la facturación bruta es el producto de las horas vendidas por la tarifa horaria publicitada.

FB taller = HV x PVP taller

Para Recambios la facturación bruta es el producto de las piezas vendidas por el precio de venta publicitado.

FB recambios = Piezas x PVP recambios

Para la facturación interna entre diferentes áreas dentro del Servicio Autorizado el precio debe ser igual al coste de la misma. La facturación interna no debe generar beneficio o pérdida para ningún área.

Descuentos (DC)

Se considera descuento cualquier reducción, tanto expresa como tácita, del precio teórico de venta de los productos y servicios:

DC = Precio teórico – Precio facturado

Aunque resulte obvio, es conveniente reseñar que los descuentos se realizan siempre sobre la tarifa de precios, lo que no supone nunca una reducción del número de horas facturadas o de piezas vendidas.

Facturación Neta (FN)

Ingresos netos obtenidos por la venta de productos y servicios a clientes, a SEAT y a otras áreas del Servicio Autorizado (venta interna). Los cargos internos son facturación del área que los realiza, aunque no produzcan cobros.

FN = FB - DC

Para Taller la facturación neta es el producto de las horas vendidas o facturadas por la tarifa horaria publicitada menos el descuento.

FN taller = HFT x (PVP – DC) taller

Para Recambios la facturación neta es el producto de las piezas vendidas por el precio de venta publicitado menos el descuento.

FN recambios = Piezas x (PVP - DC) recambios

La facturación neta representa los ingresos que realmente obtiene el Servicio Autorizado por su actividad y constituye la base imponible para la aplicación de los impuestos indirectos sobre el consumo (IVA).

/ Costes

En general se define coste como el valor de adquisición (externa o interna) de los productos y servicios que se consumen en el proceso de la actividad principal. El valor de las adquisiciones (compras) no se convierte en coste hasta que el bien o servicio no es vendido o consumido; para que exista un coste debe existir facturación o consumo.

Para Taller el coste está constituido por el valor de las horas adquiridas a la mano de obra directa (MOD).

Aunque las intervenciones de taller suelen llevar incorporadas piezas de recambios, la gestión de taller se centra exclusivamente en la utilización de la mano de obra de los operarios. Para determinar el coste de la mano de obra se aplica el concepto de coste estándar de la hora (CSH).

El coste estándar es el resultado de dividir el total de la masa salarial de la MOD (sueldos brutos tanto fijos como variables, cotizaciones sociales de la empresa y demás conceptos salariales) entre el total de horas disponibles compradas a los operarios (HDT).

CSH = Masa salarial total de MOD / Horas disponibles totales

Para Recambios el coste está constituido por el valor en inventario de las piezas. Para determinar el valor en inventario se aplica el concepto de coste medio ponderado (CMP).

El coste medio ponderado se calcula para cada referencia atendiendo a los precios a los que se han comprado las piezas que permanecen en stock.

CMP = (pieza 1 x coste 1) + (pieza 2 x coste 2) +... (Pieza n x coste n) / Nº de piezas

Para facilitar el análisis de los costes, estos se clasifican en:

Costes Directos

Valor de adquisición (externa o interna) de los productos y servicios que se consumen en el proceso de la actividad principal generando facturación.

Para Taller el coste directo está constituido por el valor a coste estándar de las horas realmente invertidas en la producción (HPD).

CD taller = HPD x CSH

Para Recambios el coste directo es el valor en inventario de las piezas vendidas.

Costes Indirectos

Valor de adquisición (externa o interna) de los productos y servicios que se consumen en el proceso de la actividad principal y no generan facturación.

Para Taller el coste indirecto está constituido por el valor a coste estándar de las horas disponibles totales que no se emplean en la producción.

CI taller = (HDT – HPD) x CSH

Para recambios el coste indirecto es el valor de las piezas que se dan de baja en el inventario por ajuste o regularización del mismo (diferencias de inventario) así como la depreciación de carácter irreversible que se produzca (achatarramiento, rotura, etc.).

/ Gastos

Los gastos son, junto con los costes, los componentes que reducen el resultado de la actividad del Servicio Autorizado. Con carácter general se considera gastos el valor de adquisición (externa o interna) de los recursos que resultan necesarios para organizar y favorecer el desarrollo de la actividad.

Desde un punto de vista analítico los gastos se clasifican en:

Gastos directos de gestión (GD)
La nota característica de los gastos directos es que deben estar completa y exclusivamente relacionados con un área de gestión concreta; si afectan a más de un área deben considerarse como gastos indirectos.

Entre otros cabe destacar como gastos directos de gestión los siguientes:

- Gastos de personal: retribuciones, cargas sociales, formación del personal afecto a cada área, tiempos muertos, bajas (excepto los de la MOD que son coste para Taller y las indemnizaciones por despido que se consideran gasto indirecto).
- Uso de vehículos
- Transporte y fletes
- Relaciones públicas
- Consumibles
- Mantenimiento de equipos
- Publicidad
- Re trabajos
- Comisiones

Para Taller se considera un gasto directo, además de los anteriores, el coste de los trabajos repetidos en garantía del propio Taller (no incluidas en las garantías SEAT) y la regularización de pequeño utillaje y herramientas.

Para Recambios se incluyen dentro de los gastos directos los intereses por financiación del stock y las diferencias entre la dotación por depreciación de existencias y la aplicación de las mismas.

Gastos indirectos y de estructura (GIE)
Estos gastos son aquellos de carácter general o común que afectan a más de un área del Servicio Autorizado, aun siendo necesarios no son exclusivos para ninguna de ellas; por lo tanto no se prorratean y se consideran gastos en común para toda la empresa.

Por ejemplo: gatos de dirección, personal común, gastos financieros, arrendamiento, etc.

/ Márgenes

Los márgenes o resultados son el beneficio o la pérdida que se genera por diferencia entre los distintos componentes de ingresos y los de costes y gastos.

En la pirámide de márgenes pueden existir tantos escalones como se considere necesario para realizar el análisis del resultado de la actividad del Servicio Autorizado.

Por ejemplo:

- / Margen bruto
- / Margen de contribución
- / Margen neto
- / Margen de gestión
- / Resultado de actividad ordinaria
- / Resultado neto de actividad

Margen bruto (MB)

Diferencia entre la facturación neta y el coste directo de la misma. Este margen se determina para cada una de las áreas de gestión del Servicio Autorizado y puede establecerse para los distintos canales de venta y tipo de producto o servicio.

MB = FN-CD

Margen de contribución (MC)
Diferencia entre los ingresos netos y los costes totales, tanto directos como indirectos, en los que hay que incurrir para poder generarlos.

MC = FN – (CD + CI)

O también, el resultado de restar al margen bruto los costes indirectos que no se han traducido en facturación.

MC = MB – CI

El margen de contribución se determina para cada una de las áreas del Servicio Autorizado pero en muchos casos no puede establecerse para los distintos canales de venta y tipo de producto o servicio por no ser posible establecer una perfecta identificación de los recursos para cada una de estas divisiones y por tanto existir costes indirectos comunes.

Margen Neto (MN)
Resultado obtenido una vez cubiertos los gastos directos de gestión.

MN = MC - GD

El margen de neto, al incluir los gastos directos, solo puede establecerse para cada una de las áreas de gestión del Servicio Autorizado; no procediendo su cálculo por canales de venta o por tipo de producto o servicio.

Margen de gestión (MG)
Resultado que cada área aporta con su gestión al resultado de la empresa, incluyendo el resultado obtenido por los productos o servicios adicionales.

MG = MN +/- PA

Si en el Servicio Autorizado no existe gestión diferenciada de los productos y servicios adicionales, el margen de gestión coincidirá con el margen neto.

Pueden establecerse diferentes niveles de margen de gestión según este referido a una o a varias áreas; por ejemplo Margen de gestión de posventa (MGP) como suma de Taller y Recambios, o Margen de gestión de ventas como suma de Vehículos nuevos y Vehículos usados, o Margen de gestión total (MGT) referido a la suma de todas las áreas de la empresa.

MGP = MG taller + MG recambios MGT = MGP + MG otras áreas

En caso de no existir otras áreas de gestión dentro del Servicio Autorizado, el margen de gestión de posventa coincidirá con el margen de gestión total.

Al igual que el margen neto, solo puede establecerse para cada una de las áreas de gestión del Servicio Autorizado; no procediendo su cálculo por canales de venta o por tipo de producto o servicio.

Resultado de la actividad ordinaria (RAO)
Resultado obtenido una vez cubiertos los gastos indirectos y de estructura, antes de incorporar cualquier otro resultado extraordinario o excepcional.

RAO = MGT - GIE

El resultado de actividad ordinaria, al incluir los gastos indirectos, solo puede establecerse para la totalidad del Servicio Autorizado.

Resultado neto de la actividad (RNA)
Es el resultado final después de incorporar los resultados excepcionales y aplicar el efecto tributario que establezca la legislación vigente sobre los resultados empresariales.

RNA = RAO + REX - ISR (Impuesto Sociedades s/resultados)

/ Otros resultados

Con frecuencia resulta necesario integrar, dentro de los resultados habituales de la actividad, otros componentes que afectan al resultado de cada área de gestión o al resultado final del Servicio Autorizado.

Productos y Servicios adicionales (PA)
Cada vez más el mercado exige que la actividad del Servicio Autorizado vaya incorporando nuevos productos y servicios que, sin ser el objeto principal de su gestión, están íntimamente relacionados con su actividad y ,además de poder generar ingresos, facilitan y fortalecen las relaciones con los clientes. Dentro de estos productos y servicios (denominados como “atípicos”) pueden encontrarse: los contratos de servicio, contratos de ampliación de la cobertura de la garantía, coches sustitutivos, recogida y entrega de vehículos, financiación de las intervenciones, etc.

Resultados excepcionales (REX)
Resultado de cuantía significativa que no puede considerarse periódico o habitual; suelen estar originados por venta de activos, participaciones de capital a largo plazo. Dentro de estos resultados se incluyen los que correspondiendo a ejercicios anteriores no se hayan podido registrar hasta el momento actual.

/ Análisis

El análisis de la actividad del Servicio Autorizado no puede limitarse a la simple elaboración de indicadores o ratios, sino que debe realizarse desde un punto de vista dinámico y comparativo, atendiendo a tres niveles de información:

- / Presupuesto establecido por un período
- / La situación de un período anterior
- / El grupo de referencia dentro de la organización SEAT

Para los dos primeros solo se requiere información generada por el propio Servicio Autorizado; para la tercera, además, debe participar en los sistemas de información y reportes establecidos por SEAT.

Las diferencias entre la situación real y la de referencia para ese mismo período se denominan desviaciones. Suelen expresarse en tanto por ciento y se calculan mediante las expresiones:

Desviaciones respecto al presupuesto (DP)

DP = Valor real – Valor previsto

DP (%) = ((Valor real – Valor previsto) / (Valor previsto)) x 100

Desviaciones respecto al grupo de referencia (DR)

DP = Valor propio – Valor del grupo

DP (%) = ((Valor propio – Valor del grupo) / (Valor del grupo)) x 100

Las diferencias entre la situación real en un período y la de un período anterior se denominan variaciones (VR). Suelen expresarse en tanto por ciento y se calculan mediante la expresión:

VR = Valor actual – Valor anterior

VR (%) = ((Valor actual – Valor anterior) / (Valor anterior)) x 100

Cualquier concepto puede ser sometido a este tipo de análisis, pero es preferible establecer cuáles serán los que se analicen de forma sistemática y continuada con el fin de extraer conclusiones.

/ Ratios

Ratios Patrimoniales

Los ratios patrimoniales se elaboran relacionando magnitudes de naturaleza financiera; Pueden darse tantos como conceptos se desee analizar, aunque los más usuales son:

/ Solvencia (SP)

Mide la relación entre los bienes y derechos de los que es titular el Servicio Autorizado y los recursos que deben a largo y corto plazo.

SP (%) = (Activo total / Exigible total) x 100

/ Apalancamiento (AP)

Mide la proporción en que se emplean los recursos ajenos respecto a los recursos propios.

SP (%) = (Exigible total / Recursos propios) x 100

/ Tesorería (TP)

Mide la relación entre el activo circulante disponible y el exigible a corto plazo. Representa la capacidad de hacer frente a los pagos a corto plazo con los recursos financieros disponibles en caja y bancos.

TP (%) = (Disponible / Exigible a corto plazo) x 100

/ Fondo de Maniobra (FM)

Se denomina así al volumen de recursos del pasivo fijo que financia parte del activo circulante. Es decir, elementos de liquidez casi inmediata que están siendo financiados con recursos permanentes o exigibles a largo plazo.

ACTIVO		PASIVO
FIJO Inmovilizado		**FIJO** **Fondos propios** **Exigible a largo plazo**
	+ FM	
CIRCULANTE **Realizable** **Disponible**		CIRCULANTE Exigible a corto

El Fondo de Maniobra se calcula mediante la expresión:

FM = Activo circulante – Pasivo circulante

Y también puede expresarse en tanto por ciento sobre el patrimonio total.

FM (%) = ((Activo circulante – Pasivo circulante) / Activo total) x 100

Si el fondo de maniobra es negativo, significa que el Servicio Autorizado está financiando su activo fijo (cuya recuperación económica es a largo plazo) con recursos a corto plazo.

ACTIVO		PASIVO
FIJO **Inmovilizado**		FIJO Fondos propios Exigible a largo plazo
	- FM	
CIRCULANTE Realizable Disponible		**CIRCULANTE** **Exigible a corto**

Ratios gestión de taller

La mayoría de los ratios de gestión están relacionados con los resultados de la actividad y los elementos empleados en su consecución; los más usuales son:

/ Margen XXX (%)

Se extraen directamente de la cascada de resultados estableciendo el porcentaje que representa cada uno de sus escalones respecto a la facturación neta. Estos ratios pueden establecerse para el conjunto del Servicio Autorizado o para cada una de sus áreas, o secciones de las mismas, considerando los márgenes que correspondan a cada una.

MB (%) = (Margen XXX / Facturación neta) x 100

/ Rentabilidad

Establece la relación entre los resultados y los recursos invertidos para su obtención. Aunque pueden establecerse varios, el más significativo es el que mide la rentabilidad de los recursos propios (RRP) sobre el resultado neto de actividad.

RRP (%) = (Resultado neto de actividad / Recursos propios) x 100

/ Índices de absorción

Representa la aportación que realiza un área determinada con su margen de gestión a la cobertura de los gastos indirectos y de estructura. Puede establecerse para cualquier área de gestión, aunque generalmente se establece para la posventa en general (IAP), para Taller (IAT) y Recambios (IAR).

Cobertura de los gastos fijos a través de la Posventa (IAP %) = (Gastos indirecto y de estructura / Margen de gestión de Posventa) x 100
Cobertura de los gastos fijos a través de Taller Mecánico (IAT %) = (Gastos indirectos de estructura / Margen de gestión de taller) x 100
Cobertura de los gastos fijos a través de Recambios (IAR %) = (Gastos indirectos y de estructura / Margen de gestión de recambios) x 100

Punto de Equilibrio (PE)

Es la cifra de negocio que es necesaria conseguir para que el margen de gestión que esta genera permita cubrir la totalidad de los gastos indirectos y de estructura. Representa el punto donde el resultado es cero, a partir de él se empezarán a generar beneficios.

PE = Gastos indirectos y de estructura / % Margen de gestión

Si se desea determinar el punto de equilibrio para un área de gestión, debe realizarse el cálculo comparando sus gastos directos respecto a su margen de contribución en tanto por ciento.

PE Área = Gastos directos del área / % Margen de contribución del área

4.1.4 Otros

El conocimiento de los términos relacionados con el tiempo en el Servicio Autorizado SEAT, junto con definiciones exactas y las diferenciaciones entre sí, constituyen el requisito esencial para una gestión correcta de tiempo y el posterior análisis de los resultados en el servicio de atención al cliente.

/ Codificación de actividades

Es necesario registrar el uso que se haga de las horas disponibles. Para facilitar su posterior análisis se establece la siguiente codificación:

Codificación de actividades	
Código	Concepto
K	Trabajos encargados por el cliente no sujetos a garantía
G	Trabajos encargados por el cliente en el marco de la garantía vigente
I	Trabajos internos para otras áreas
W	Trabajos para el propio taller incluidos los tiempos muertos
W1	Trabajos repetidos en garantía de taller (1)(2)
W2	Intervenciones sobre los vehículos del propio taller (2)
W3	Mantenimiento y limpieza de equipos e instalaciones
W4	Formación interna o prácticas tuteladas
W5	Formación externa fuera del puesto de trabajo
W6	Permisos retribuidos
W7	Baja retribuida por enfermedad

Codificación de actividades	
W8	Otros conceptos no codificados específicamente
W9	Tiempos muertos

(1) Aunque existe cierta similitud no debe confundirse el concepto de trabajo repetido en garantía de taller con el concepto de trabajo no conforme. La diferencia estriba en el punto en que se produce el control de calidad.

(2) Excepcionalmente los trabajos W1 y W2 deben considerarse al mismo tiempo como facturación interna y como gasto de gestión del taller

Trabajo no conforme: Un trabajo mal realizado es detectado por el control de calidad (por lo que el vehículo no se entrega al cliente). El operario seguirá imputando en la misma Orden de Reparación el tiempo que invierte en corregirlo, con lo que su eficiencia se verá perjudicada. El trabajo seguirá codificándose según proceda como K, G o I.

Trabajo repetido: Un trabajo mal realizado no es detectado por el control de calidad y el vehículo se entrega al cliente. Cuando vuelva para que se repita el trabajo se abre una nueva Orden de Reparación (con independencia de a quién se asigne el trabajo) y se procesará como W4 respetando la eficiencia que en ella se alcance al facturarla internamente contra el propio taller.

/ Tipología de horas en el Taller

El objetivo de la gestión de Taller es la optimización del tiempo del que se dispone de los operarios de mano de obra directa para intentar obtener la mayor producción posible y así el mejor resultado económico.

Para este propósito resulta imprescindible establecer una clasificación o tipología de “horas” y la relación entre ella:

/ Horas disponibles (HDT)

Son las horas de los operarios (M.O.D.); es decir, las horas que estos operarios estarán a disposición del Servicio Autorizado. Por tanto dentro de las horas disponibles no se incluyen las vacaciones ni los días festivos.

Las horas disponibles de un operario se establecen por acuerdo entre éste y el Servicio Autorizado, siempre bajo el marco de la legislación laboral de los distintos mercados y lo establecido en los convenios laborales colectivos del sector, tanto si son normales como extraordinarias. La legislación laboral y los convenios suelen hacer énfasis en los tiempos máximos de trabajo y en cómo deben aplicarse los tiempos de descanso. Cada Servicio Autorizado puede establecer diferentes tipos de contratos con sus operarios en cuanto a la disponibilidad de los mismos, siempre dentro de la legalidad vigente: a jornada completa, reducida, a tiempo parcial, etc.

Las horas disponibles totales son la suma de las horas disponibles de cada operario. Las horas disponibles se dividen en horas de presencia y horas de ausencia.

/ Horas de presencia (HPR)

Dentro de las horas disponibles, se consideran horas de presencia aquellas en las que el operario está dentro del ámbito de actividad de la empresa, aunque no esté físicamente en su puesto de trabajo. Se considera que un operario está presente aunque esté en el exterior realizando un curso, siempre que dicho curso sea necesario para su trabajo y haya sido promovido o autorizado por la empresa.

Las horas de presencia se controlan habitualmente mediante los fichajes de entrada y salida al puesto de trabajo.

En las horas de presencia pueden realizarse actividades codificadas como K, G, I, W1, W2, W3, W4, W5, W8 y W9.

Conseguir que la mayor parte de las horas disponibles se conviertan en horas de presencia requiere:

- Correcta selección del personal contratado
- Operarios bien retribuidos, motivados e integrados
- Buen ambiente de trabajo y clima laboral
- Estilo de dirección por objetivos
- Jefes con capacidad de liderazgo
- Reconocimiento del trabajo bien hecho

Alcanzar un elevado número de horas de presencia permite mejorar la capacidad productiva y propiciar la aparición de sinergias (imitación de comportamientos positivos).

Las horas de presencia se dividen en horas productivas y horas no productivas.

/ **Horas de ausencia (HAB)**

Se consideran horas de ausencia o absentismo aquellas horas disponibles en las que el operario no está presente.

HAB = HDT - HPR

Las horas de ausencia por bajas de larga duración, no se consideran absentismo sino que deben ser deducidas de las horas disponibles ya que existe constancia de la no disponibilidad del operario.

Las horas de ausencia se registran con los códigos W6 o W7 según sea su origen.

/ **Horas productivas (HPD)**

Son las horas de presencia invertidas en la producción, es decir las horas que los operarios dedican a la actividad principal del taller, trabajando en intervención sobre vehículos de los clientes. Todas las horas productivas deben ser facturadas externa o internamente.

En las horas productivas sólo se realizan las actividades codificadas como K, G, I, W1 y W2.

Conseguir que la mayor parte de las horas de presencia se conviertan en horas de producción precisa:

- Asegurar el trabajo en el taller (campañas promocionales, seguimiento de los clientes para conseguir su fidelidad)
- Planificación y organización
- Incentivos al Asesor de Servicio por venta de productos y servicios

Mantener a los operarios ocupados en la producción posibilita el incremento de horas vendidas, la optimización de los costes de la mano de obra directa y de los puestos de trabajo, equipos e instalaciones. No obstante, es necesario reservar tiempo suficiente para la formación y para el descanso a fin de favorecer el reciclaje y la actualización de los conocimientos técnicos y evitar la saturación y el agotamiento de la plantilla.

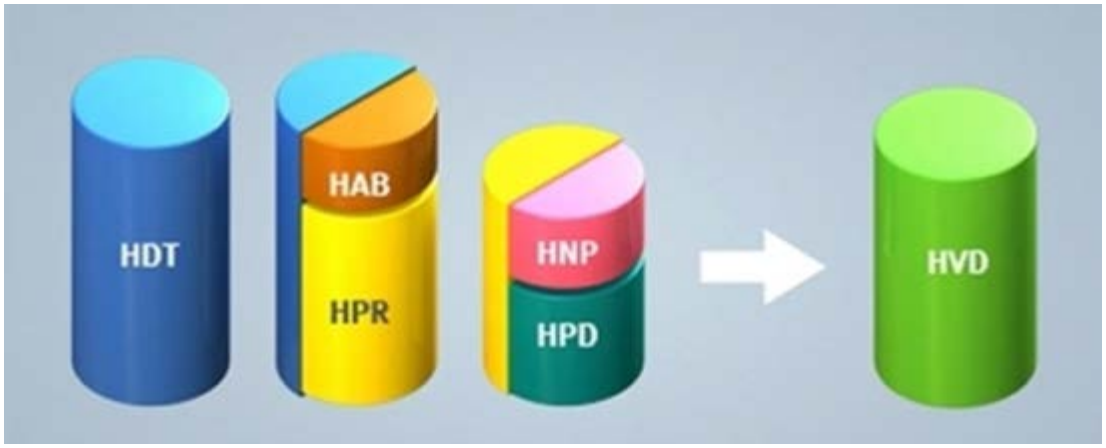
/ **Horas no productivas (HNP)**

Son las horas de presencia que no son productivas. Se generan por las actividades codificadas como W3, W4, W5, W8 y W9.

/ Horas vendidas (HVD)

Conseguir un elevado número de horas vendidas permite mejorar los resultados y optimizar todos los recursos del Servicio Autorizado. Ahora bien, diferencias significativas entre las horas productivas y las horas vendidas (tiempos publicados) podrían ser indicador de una menor calidad de las intervenciones e incluso suponer un incremento del gasto por los trabajos repetitivos.

Las horas vendidas corresponden a los trabajos codificados como K, G, I, W1 y W2. El resto de códigos W o cualesquiera otros trabajos externos o internos que no sean intervenciones sobre vehículos no serán horas vendidas aunque puedan generar ingresos para el Servicio Autorizado.



4.2 NEGOCIO POSVENTA

En este apartado se detallan los diferentes productos de Posventa que los Servicios Autorizados ofrecen a sus clientes, así como de las campañas comerciales y promociones de las que se pueden beneficiar.

4.2.1 Recambios

/ Recambios Originales

Desde SEAT España se recomienda el uso único de Recambios Originales SEAT, que aseguran la calidad, la eficiencia y la satisfacción de todos los clientes por los resultados obtenidos en las reparaciones de sus vehículos.

Los recambios no originales no son idénticos a los originales, la calidad y durabilidad son menores y no suelen superar todas las pruebas de homologación a las que han sido sometidos. Elegir Recambios Originales SEAT supone apostar en seguridad, exactitud de encaje y calidad del material, ya que superan los más rigurosos controles y disponen de una garantía de 24 meses.

Para más información referente a Recambios Originales se aconseja revisar la plataforma web OPARTS. Así como consultar el catálogo de recambios y existencias en los sistemas EKTA y ET2000.

https://oparts.seat.com

/ Recambios Economy / Canje

Los Recambios Economy se han desarrollado especialmente para vehículos de más de cinco años. Son una solución inteligente y económica adaptada a las necesidades referentes a la antigüedad de los coches del "Segmento II & III". Son productos altamente competitivos, adaptados a varios modelos SEAT y que siguen las especificaciones técnicas y estándares de calidad.

En el Cuaderno Técnico-Comercial para Asesores de Servicio, se puede encontrar el entorno del producto, las tareas, las características de diseño y las ventajas de producto. Cada perfil informativo de producto de Recambios Economy termina con consejos y ayudas de argumentación de venta, explicando cómo reconocer posibles desperfectos y/o síntomas de desgaste y las respectivas consecuencias.

Adicionalmente, en SEAT llevamos desde los años 60 trabajando con piezas de Canje, con las que ya han sido reconstruidos cientos de miles de motores. Para un motor de más de 400.000 km, podemos encontrar valiosos recursos de material recuperable en las piezas desgastadas que se preparan para su uso industrial, se transforman y se le ofrece al cliente como económicas piezas originales de Canje, pagando el 50% del coste de una pieza nueva original.

Todas estas piezas se caracterizan por un posicionamiento de calidad/precio muy competitivo, así como por ser una apuesta determinante en la protección del Medio Ambiente gracias al reacondicionamiento de los materiales.

Puede encontrar más información referente a Recambios Economy y de Canje y el Cuaderno Técnico-Comercial de Recambios Economy para Asesores de Servicio disponible en la web OPARTS *(Comunicación y Publicidad » Catálogos y folletos » Recambios » Recambios Economy)*.

https://oparts.seat.com

También está disponible en EASY MARKETING, tanto para consultas como para pedidos.

http://www.easymarketingseat.es/

/ CLUB Nora

CLUB**NORA** es la plataforma SEAT destinada a ayudar al Servicio a la venta de Recambios Originales a Talleres Independientes, dónde los clientes pueden consultar ofertas, noticias de interés y descargar información adicional sobre productos y servicios SEAT.

Además, formar parte del CLUB**NORA** permite a los Servicios Autorizados suscritos una gestión de la venta externa más profesional, eficiente y ágil, a través de los medios disponibles tanto físicos como electrónicos.

Adicionalmente, CLUB**NORA** te permite proporcionar las siguientes ventajas a los clientes:

/ Garantía de 2 años para los recambios

/ Descuentos y promociones especiales

/ Excelente relación calidad-precio

/ Servicio de entrega preferente

/ Disponibilidad del 100% de Recambios Originales SEAT (vehículos de hasta 15 años),

/ Soporte técnico personalizado

/ Plataforma web

Para obtener más información sobre la adhesión al CLUB**NORA**, el Servicio deberá contactar con su Delegado de Posventa o con Javier Andrés Miranda.

javier1.miranda@seat.es.

4.2.2 Accesorios

Los Accesorios Originales SEAT poseen una exclusiva garantía de calidad que permiten al cliente personalizar su vehículo. Comprende una gran variedad de artículos, desde llantas de aleación y kits aerodinámicos hasta elementos decorativos, de transporte o confort, cuya calidad y seguridad han sido verificadas y comprobadas rigurosamente.

/ Catálogo de accesorios

Los Accesorios Originales SEAT representan una valiosa oportunidad para los Servicios Autorizados de aprovechar todo el potencial del negocio de Posventa e incrementar sus beneficios. Los accesorios suponen un valor añadido y una forma de fidelizar al cliente a través de la transmisión de una buena imagen de marca. El Servicio deberá aprovechar cada visita de un cliente como una oportunidad de venta de Accesorios.

Podéis consultar el Catálogo General de Accesorios en la plataforma OPARTS; dónde encontraréis una amplia selección de productos divididos en seis categorías: Audio, Equipamiento, Mantenimiento, Seguridad, Viaje y Protección. También disponible en ETKA.

https://oparts.seat.com

4.2.3 Neumáticos

El neumático es uno de los productos clave de nuestra estrategia comercial. Desde SEAT ofrecemos precios competitivos y diferentes herramientas con el objetivo de aprovechar al máximo el potencial de este negocio.

La existencia de talleres independientes especializados en neumáticos es una de las principales causas de infidelidad de los clientes, para hacer frente a esta situación SEAT pone en marcha iniciativas como el seguro de neumático gratuito con el cambio de los cuatro neumáticos. De este modo creamos un gancho para que los clientes realicen esta operación en los Servicios Autorizados, y es una oportunidad para conseguir clientes satisfechos, aumentando así su fidelidad.

Además de la fidelización de clientes, esta línea de productos supone para el Servicio Autorizado ventajas como un incremento de los pasos de taller y de la facturación, donde la oportunidad de venta cruzada es un factor muy importante.

En OPARTS hay disponible una herramienta para establecer los precios y ofertas de neumáticos *(Recambios originales » Neumáticos » Buscador)*, Para profundizar y ampliar información sobre neumáticos, se aconseja revisar el catálogo de neumáticos en ETKA.

https://oparts.seat.com

Todos los materiales de comunicación personalizados están disponibles en EASY MARKETING *(Materiales » Materiales MKT de taller)*.

http://www.easymarketingseat.es/

4.2.4 Seguimiento de Negocio

En la plataforma OPARTS se encuentran las herramientas necesarias para hacer el seguimiento del negocio de Recambios y Accesorios, y de este modo, explotar mejor todas las posibilidades que ofrece.

Dentro del apartado de Planificación de Negocio de la web OPARTS, podréis consultar las condiciones comerciales que anualmente publicamos en referencia a los siguientes productos: recambios, mecánica, carrocería, neumáticos, aceites y accesorios; y sobre el programa Nora y Provider.

En este apartado también se encuentran informes detallados de la actividad comercial del Servicio sobre compras a SEAT y comercialización al exterior, así como las liquidaciones de rappels y bonus de campañas de Sell-in, además de todos los comunicados de interés.

4.2.5 Campañas comerciales y promociones (Sell- In)

Además de las condiciones comerciales definidas anualmente, SEAT España realiza periódicamente campañas comerciales incentivando tanto la compra como la venta de recambios. El objetivo de estas campañas es por un lado mejorar la rentabilidad del Servicio Autorizado en la compra de Recambios y al mismo tiempo dotarle de mayor margen de cara a trasladar mayores descuentos en autoconsumo o venta externa (NORA) con el fin de incrementar el volumen de negocio.

En OPARTS se encuentra toda la información necesaria para gestionar de forma eficaz el negocio de Recambios y accesorios; catálogos, tarifas de productos, material PLV, etc. Asimismo, podéis consultar toda la información disponible de Campañas Comerciales vigentes *(Recambios comerciales » Campañas comerciales* y *Accesorios originales » Campañas comerciales)*.

https://oparts.seat.com

5 PROGRAMAS

5 PROGRAMAS

5.1 HERRAMIENTAS MARKETING POSVENTA

En este apartado se presentan las diferentes herramientas que el Servicio Autorizado SEAT tiene a su alcance. Permiten ofrecer al cliente un servicio de posventa eficiente y transparente, con el objetivo de conseguir clientes satisfechos y fieles, por tanto, sostenibilidad y rentabilidad del Negocio.

5.1.1 Welcome Pack

En los concesionarios SEAT, con la venta de cada coche nuevo, se debe entregar nuestro novedoso Welcome Pack. Consiste en un obsequio de bienvenida, formado por:

/ Un llavero corporativo SEAT

/ Un USB con videos, ventajas y servicios de Posventa SEAT

/ Una segunda llave del vehículo nuevo

/ Una tarjeta de visita del Asesor de Ventas y del Asesor de Servicio

/ 2 folletos de Posventa (Ventajas de utilizar la RED de Servicios Autorizados SEAT + Servicios ofrecidos por la RED)

El principal objetivo de este obsequio es aprovechar la entrega del vehículo nuevo para dar a conocer a los clientes los servicios y ventajas de la RED de Servicios Autorizados SEAT, y de este modo, fidelizarlos a la Posventa desde el primer momento.

Además, ofrece la posibilidad de incluir folletos adicionales del propio Servicio, como por ejemplo, chequeras de fidelización o cualquier material que permita fidelizar el cliente al servicio de posventa.

Los pedidos de Welcome Pack se realizan a través de la plataforma EASY MARKETING.

http://www.easymarketingseat.es/

5.1.2 Incentivo de Asesores de Servicio

Con el programa Incentivo de Asesores de Servicio SEAT queremos recompensar a aquellos asesores que generan mayor explotación del negocio de Posventa y motivar a los demás a potenciar la venta adicional y pro-activa en la Recepción Activa.

El programa busca incentivar la venta de autoconsumo de productos de alto movimiento. Consta de tres períodos de incentivo al año, de dos meses de duración cada uno, en coincidencia con las campañas Nacionales Sell-Out. En cada período varían los recambios y accesorios incentivados.

Para participar deberéis reportar vuestras ventas a través de la plataforma EASY MARKETING en un microsite específico para el efecto durante los períodos de incentivo. Además, podéis consultar más información en el apartado de circulares.

http://www.easymarketingseat.es

5.1.3 Programa SEAT flotas Renting

El programa SEAT Flotas Renting pretende incrementar el número de pasos por taller y aumentar la facturación del Servicio Autorizado, a través de una estrecha colaboración con los Operadores de Renting y la derivación de sus flotas a la Red SEAT para la realización de mantenimientos y reparaciones.

Los Servicios Autorizados Adheridos ofrecen unos servicios específicos para los Clientes de Renting como:

/ Cita Previa y Reparación preferente

/ Servicios especiales Renting

/ Comunicación eficiente

/ Asesor de Servicio dedicado para Flotas

/ Descuentos Especiales en mano de obra y materiales

Cualquier Servicio Autorizado SEAT que cumpla los compromisos de calidad podrá participar en el programa; la incorporación deberá solicitarse a través del Delegado Posventa o bien a través de Javier Andrés Miranda.

javier1.miranda@seat.es

5.1.4 Carrocería

A continuación, se definen los tres Programas de Carrocería:

/ **Experto en Carrocería**

El Programa Experto Carrocería SEAT persigue los objetivos de especializar y mejorar la eficiencia del taller de Chapa y Pintura, así como la satisfacción de los clientes, mediante la certificación de la calidad del trabajo. Teniendo no sólo en cuenta lo que se refiere a la reparación, sino también en la gestión completa del caso con el cliente final y aseguradora: peritación, tramitación del parte, servicios adicionales, etc. Para ello, el Servicio Autorizado debe realizar unas formaciones y superar una auditoría que le permitirán recibir la doble certificación: SEAT y TQ de Cesvimap.

El esfuerzo en mejorar la calidad de nuestros talleres y en los servicios ofrecidos al cliente se traduce en un aumento de la facturación total del negocio de chapa y pintura del Servicio Autorizado SEAT.

El Programa Experto Carrocería está compuesto por dos grandes partes: formación y auditoría.

La formación que se imparte en el programa incluye una parte técnica para chapistas y pintores, en la que se realiza una formación práctica sobre la correcta realización de las reparaciones rápidas que conforman la Carrocería Express, y una parte no técnica para Responsables del Programa y Asesores de Servicio en la que se trabaja el funcionamiento interno del taller de chapa y pintura, la importancia del trato con el perito y la venta del servicio.

Durante el proceso de certificación, el Servicio Autorizado debe superar una auditoría en la que se comprueba el estado de todos los ámbitos que influyen en el correcto funcionamiento de un taller de chapa y pintura: estado de las instalaciones, útiles y equipo, información disponible, procesos asistenciales, condiciones comerciales, personal y formación. Una vez finalizada la auditoría, se emite un informe en el que se define, dependiendo de las condiciones del Servicio Autorizado, el aprobado o suspenso de la certificación, el nivel de TQ (oro, plata o bronce) y un conjunto de recomendaciones y consejos para la mejora del nivel de TQ.

Una vez finalizada la certificación, el Servicio Autorizado recibe el certificado como Experto Carrocería y una completa dotación de material de Marketing en el que se incluye una aplicación de Menús de Precios cerrados para las operaciones de Carrocería Express, para poder desarrollar y potenciar el negocio de chapa y pintura en sus instalaciones.

/ Carrocería Express

El Programa de Carrocería Express está enfocado principalmente a pequeños daños que normalmente el usuario del coche no repara. También intenta potenciar la venta cruzada aprovechando la visita del cliente para reparaciones de mecánica, mantenimientos y revisiones.

El objetivo es conseguir un aumento de entradas de coches en el taller, ofreciendo a los clientes servicios adicionales con un presupuesto fijo, donde el coche se queda en el taller un máximo de 48 horas. Este programa permite ofrecer nuevos servicios a sus clientes, aumentar el número de reparaciones y la facturación para el Servicio Autorizado, sin necesidad de incrementar gastos.

/ Recuperación de Siniestros

El Programa de Recuperación de Siniestros tiene como objetivo que los Servicios Autorizados generen facturación adicional en chapa y pintura a través de la recuperación de vehículos siniestrados. Para ello, los Servicios disponen de un nuevo sistema de aportación a través del cual reciben apoyo económico por parte de SEAT para la recuperación de vehículos declarados por la aseguradora siniestro total. La aportación, descuentos sobre la factura de recambios, se basa en un cálculo establecido y descrito en las bases publicadas.

Además de la generación de facturación adicional, el programa de Recuperación de Siniestros incrementa la satisfacción y la fidelidad de los clientes al Servicio Autorizado permitiéndoles recuperar su vehículo totalmente reparado.

Pueden acogerse al programa todos los vehículos declarados Siniestro total con seguro a todo riesgo o seguro a terceros.

Podéis consultar más información de Experto en Carrocería, Carrocería Express y las bases del programa de Recuperación de Siniestros en la plataforma OPARTS *(Recambios Originales » Gestión de accidentes)*.

https://oparts.seat.com/UserControls/login.aspx?ReturnUrl=%2f

También puede realizar su consulta a través del email.

producto.posventa@seat.es

5.2 CSS- CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

El Customer Satisfaction Survey (CSS) es una encuesta online, remitida por correo electrónico a aquellos clientes que hayan llevado su vehículo a efectos de servicio técnico, inspección o reparación al taller. Mediante un Link personalizado, el cliente accede al cuestionario online eligiendo libremente el momento para responder; partimos de la premisa de que la respuesta desde casa resulta más veraz.

Mediante el CSS se calcula el grado de satisfacción de los clientes con los servicios más relevantes prestados en el taller y se comprueba si se respetan, y en qué medida los estándares de SEAT.

El estudio se realiza semanalmente, el Servicio está en condiciones de recabar una información valiosa acerca de la evolución y la variación de la satisfacción del cliente, así como evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas y determinar e implantar las acciones que se consideren necesarias.

Estas acciones de mejora deben estar definidas con una serie de requerimientos a cumplir; los objetivos deben ser cuantificados y acordados por el Servicio Autorizado, deben estar identificados los responsables de implantación y control además de definir los plazos para el cumplimiento de las medidas.

El Servicio deberá documentar la comunicación a todos los colaboradores implicados en una acción de mejora.

/ “Hot Alert”

En la encuesta de cliente, éste tiene la posibilidad de introducir texto libre y de solicitar ser contactado por el concesionario SEAT.

Tan pronto como quede concluido el cuestionario, el servicio será informado por correo electrónico acerca del contenido de la Hot Alert, 24 horas más tarde tendrá a su disposición la notificación del cliente online en el portal de análisis.

Aproveche esta oportunidad para ponerse rápidamente en contacto con el cliente. De esta forma, el cliente percibirá realmente que su opinión tiene importancia para nosotros.

Como máximo a las 48 horas de la activación online en el portal de análisis, el concesionario de servicio técnico tiene que haberse puesto en contacto con su cliente y haber dado cauce a la Hot Alert con una nota de procesamiento.

/ Informe de Resultados

El informe CSS permite consultar los resultados obtenidos por las áreas de servicio más importantes y las informaciones adicionales de cada una de las áreas. Se visualizan los resultados de los últimos 12 meses, tanto del año en curso como del anterior. Se destacan las fortalezas y debilidades mayores en relación con los resultados anteriores y al grupo de referencia.

/ Portal de análisis

La navegación por el sitio web, en el que pueden encontrarse los resultados del CSS, presenta un manejo muy sencillo. Se puede navegar por él igual que en cualquier otro sitio web. En el portal CSS existe un guion para la navegación.

El éxito del Servicio no sólo se consigue con clientes satisfechos, sino cuando se logra crear una verdadera vinculación; siendo ésta más rentable que llevar a cabo actividades de captación.

El Servicio Autorizado con todos sus empleados, es siempre para el cliente el primer interlocutor para todas las preguntas referentes al vehículo. Además es el punto central de identificación de los clientes con la marca SEAT.

Acceso a la página oficial del CSS.

https://www.css-seat.com/seat/

5.3 MY SERVICE QUALITY PORTAL

Con la intención de favorecer nuestro compromiso para mejorar la satisfacción de los clientes, se crea la herramienta My Service Quality Portal (MSQP). Esta herramienta está estructurada en diferentes módulos de calidad de reparación y servicio que nos ayudarán a fortalecer e incrementar la calidad de nuestro trabajo y por lo tanto mejorar la satisfacción del cliente final, simplificando a su vez los procesos que seguimos hoy en día.

Los Servicios Autorizados se beneficiarán del empleo de la herramienta, que a través de sencillos métodos de evaluación nos facilitará la identificación de los distintos puntos de mejora, proponiendo diferentes medidas para conseguir nuestro objetivo final: mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

El MSQP contiene todas las aplicaciones de mejora de la Calidad de Reparación en el mismo Portal y un proceso estandarizado para conocer la Calidad de Reparación. Además, permite definir e implementar medidas de mejora y realizar un fácil seguimiento de la calidad de reparación del Servicio Autorizado.

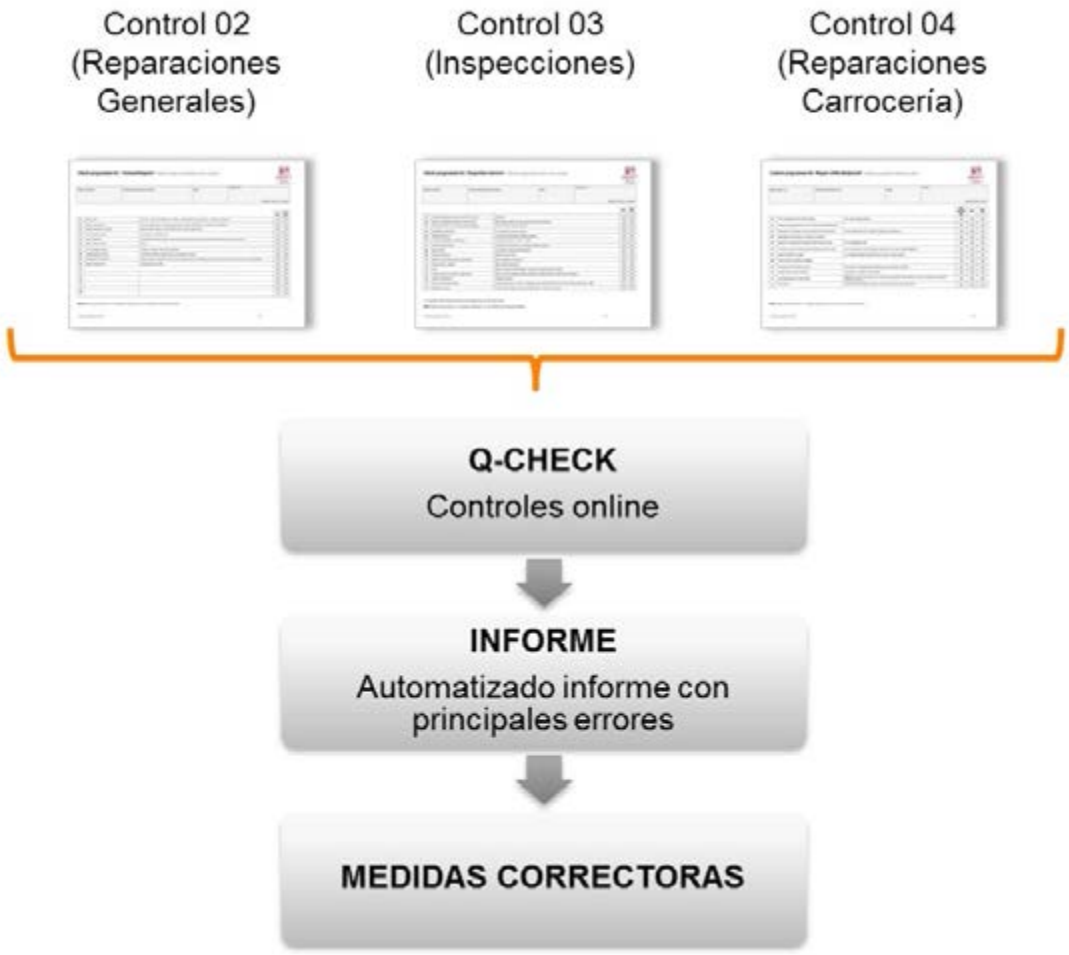
Mediante el programa de control online, los controles de calidad serán documentados, analizados y evaluados de forma automática. Del mismo modo que ayuda a identificar puntos de mejora y control de las medidas adoptadas.

A través del módulo Q-Check se pueden descubrir las desviaciones de los procesos antes de que las descubran los clientes. La herramienta es compatible con las acciones para definir medidas individuales. Esto permite evitar que reaparezca el mismo error (proceso proactivo).

Proceso Proactivo	Proceso Reactivo
Detectar las debilidades del proceso asistencial. **Q-Check**	El análisis de las debilidades del proceso asistencial. **Reparación Repetida**
Analizar Medidas: El análisis desarrollado en las medidas de control de calidad se registra y se puede seguir de manera fácil. El seguimiento de las medidas introducidas asegura la sostenibilidad del funcionamiento.	
Comprobar Cockpit: El Cockpit ofrece una visión general de la gestión de calidad en la empresa. De un vistazo el concesionario SEAT reconoce los errores que se producen, con qué frecuencia y por lo tanto las posibilidades vulnerabilidades en los procesos asistenciales de servicio.	

Si a partir de encuestas CSS, Exit Feedback o comentarios de los clientes activos, todavía se informó de una queja de un cliente, podemos ayudarnos en el módulo Reparaciones Repetidas para el análisis de la causa raíz de las reparaciones repetidas (proceso reactivo).

Con el Modulo Cockpit se pueden controlar los indicadores de cada módulo y extraer informes de Q-Check, Reparación Repetida y las medidas resultantes, pudiendo ser evaluados y comunicados a todo el personal involucrado en el proceso.



El MSQP, ofrece la posibilidad de obtener una evaluación de la calidad de reparación en una única pantalla (cuantitativamente y cualitativamente). Al mismo tiempo nos proporciona informes automatizados de las aplicaciones del portal y detalles de la situación del Servicio.

Acceso a la plataforma MSQP

Para más información referente a la utilización de My Service Quality Portal, se aconseja revisar el “Manual MSQP taller”.

https://www.vw-group-myservicequality-portal.com/

5.4 CLIENTE FANTASMA

Un trabajo de calidad no puede lograrse ni asegurarse en el tiempo sin los correspondientes controles periódicos. Los controles regulares se encuentran por lo tanto, entre las tareas y obligaciones principales de los Gerentes y el Director de Posventa, además de los Asesores de Servicio.

SEAT apuesta por la utilización de las pruebas Cliente Fantasma como una herramienta potente y objetiva de medición de calidad; permite comprobar la aplicación de los procesos esenciales de servicio en situaciones reales y detectar debilidades o desviaciones.

/ Procedimiento

En las pruebas del Cliente Fantasma se evalúan dos ámbitos:

a) Procesos frente a cliente: se evalúa principalmente la calidad del servicio prestado durante los procesos en que el cliente está involucrado:
   - Concertación de la cita
   - Recepción y apertura de la orden de reparación
   - Ampliación de la orden de reparación
   - Facturación y entrega del vehículo

b) Calidad de la reparación: se evalúa que la presentación técnica del servicio se ha realizado de manera eficiente y de acuerdo a las especificaciones de SEAT.

/ Evaluación y plan de acción

Aún más importante que la propia prueba es el consiguiente análisis de los resultados que debe hacerse posteriormente; este análisis y la aplicación de planes de mejora son fundamentales para conseguir el objetivo: alcanzar la mayor calidad y la satisfacción del cliente.

Siempre que existan desviaciones o puntos a mejorar deberán establecerse acciones, éstas serán incluidas en el plan de acción y de esta forma asegurar una correcta implantación. Se revisará con regularidad, con el objetivo de valorar la eficacia e idoneidad de las acciones tomadas una forma de hacerlo será mediante la repetición de la prueba de Cliente Fantasma propio.

Estas pruebas, permiten obtener una imagen representativa del rendimiento de toda la organización del Servicio.

Las medidas establecidas en el plan de acción, obtenidas como resultado de la prueba de Cliente Fantasma y su implementación serán revisadas en la auditoría de calidad.

Acceso a la plataforma del Cliente Fantasma.

En Anexo hay disponible un plan de acción.

PLAN DE ACCIÓN

https://phantomtestseat.tnsglobal.es/phantom/

5.5 RECEPCIÓN ACTIVA

El proceso de Recepción Activa es un instrumento clave para aprovechar cada paso de taller, generar facturación adicional y buscar nuevas oportunidades de negocio en próximas visitas. Con el proceso de Recepción Activa los presupuestos se realizan delante del cliente, transmitiendo una imagen de profesionalidad y transparencia.

Gracias a la estructura del proceso y su enfoque a la venta, la Recepción Activa permite ofrecer directamente campañas de Sell-out, aprovechando un "momento caliente" para la venta, además de sacar el máximo potencial de las visitas al taller y el ahorro de tiempo para el Asesor de Servicio.

En SEAT se ha elaborado un proceso detallado y adaptado a cada tipo de vehículo/cliente, así como, una Guía de Recepción Activa y una Checklist. De esta manera se pone a disposición del Servicio las pautas para llevar a cabo cada fase del proceso, desde que se cierra la cita telefónica con el cliente hasta que se cumplimenta la OR.

Además, el Servicio dispone de un amplio catálogo de materiales y soportes que ayudará a acondicionar sus instalaciones y servirá de apoyo para la venta; y de un cuaderno técnico con argumentos comerciales que potencien la venta de Recambios Originales SEAT al cliente final.

Con el fin de implementar la Recepción Activa en su servicio de manera eficiente, se recomienda consultar el proceso de Recepción Activa disponible en EASY MARKETING. *(Materiales » Materiales de Recepción Activa)*.

http://www.easymarketingseat.es/

5.6 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA DE LOS ESTÁNDARES POSVENTA DE SEAT

5.6.1 Política de calidad

Todo servicio que quiera implementar un sistema de calidad debe establecer su política de calidad. La política de calidad de la organización es responsabilidad de la gerencia, quien debe determinar tanto los objetivos de calidad como las distintas estrategias para su consecución, informado y haciendo participe a todo el personal del servicio.

Los objetivos de calidad deben de basarse siempre en unos principios encauzados hacia la satisfacción del cliente y la maximización de la productividad.

El responsable de calidad debe tomar medidas para:

- mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente (CSS)
- informar regularmente al personal sobre la calidad (la política de calidad ha de ser comunicada y entendida dentro de la organización)
- asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y autonómicas
- tratar con regularidad con el personal de todas las áreas de la concesión

Como ejemplo adjuntamos los principios estratégicos en los que se basan la política de calidad de SEAT:

5.6.2 Ciclo de Auditoria

La finalidad de una auditoria de estándares posventa SEAT es asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales del Servicio.

La herramienta fundamental utilizada en la verificación de los estándares posventa del Servicio es la lista de chequeo (Checklist). En ella, se incluyen todos los criterios relativos a:

/ Los estándares posventa SEAT

/ La norma ISO para aquellos Servicios que participen en la certificación ISO bajo la Certificación Conectiva del Grupo VW.

Los contenidos y criterios de la lista de chequeo pueden ser revisados o ajustados por SEAT España de forma anual; en tal caso, la lista de chequeo definitiva será comunicada a su red posventa como mínimo 4 semanas antes de la aplicación de dichos cambios.

El Servicio siempre deberá mantener registros del cumplimiento de los estándares posventa SEAT ante la posibilidad de que sean solicitados.

SEAT España, en función de sus recursos, puede establecer la revisión centralizada de determinados estándares posventa.

Todo Servicio Autorizado deberá llevar a cabo la primera auditoría en un plazo no superior a 6 meses desde que oficialmente fue dado de alta por SEAT. La fecha en la que el Servicio supera la primera auditoría (ya sea en la auditoría principal o en las posibles recuperaciones) se denomina fecha ciclo y servirá de referencia para establecer los plazos de las auditorías en años sucesivos.

La auditoría principal de cada ejercicio debe llevarse a cabo en el período que va desde tres meses antes de la fecha ciclo hasta doce semanas después de la misma (seis semanas en caso de tratarse de una auditoría de recertificación).

El fabricante, se reserva el derecho de realizar auditorías de muestreo o control siempre que lo considere necesario.

5.6.3 Evaluación

Durante la realización de la auditoría, los criterios estándares contractuales se evalúan como “Cumplido” o “No cumplido”, si bien, determinados estándares pueden ser evaluados también como “Parcialmente cumplido”.

En función de los resultados de la auditoría, ésta se puede considerar:

/ Aprobada

Supone la conclusión del proceso hasta el siguiente ejercicio.

/ Aprobada con criterios parcialmente cumplidos

Supone el inicio del proceso descrito en el apartado 5.6.3. (Seguimiento de criterios parcialmente cumplidos).

/ Suspendida

La auditoría se considera suspendida en los siguientes supuestos:

- Uno o más criterios son evaluados como “No cumplido”
- El Servicio rechaza realizar la auditoría en la fecha programada o interrumpe una auditoría en curso

En ambos casos el Servicio deberá abonar el 100% del coste de la auditoría, iniciándose el proceso de escalación descrito en el apartado 5.6.4.

5.6.4 Seguimiento de criterios parcialmente cumplidos

Si el resultado de la auditoría es positivo, pero algún criterio de la lista de chequeo recibe la calificación de “parcialmente cumplido”, el Servicio deberá aplicar las medidas correctivas/preventivas acordadas con el auditor en el plazo de 6 a 12 semanas, a contar desde la realización de la auditoría; deberá evidenciar que la desviación ha sido subsanada, proporcionando cualquier documento relevante que se le requiera, sin descartar que en algunos casos, se lleve a cabo una verificación in situ.

Si un criterio con calificación “parcialmente cumplido” no se ha corregido en el tiempo y la forma requerida, su estatus pasa a “no cumplido” y se inicia automáticamente el proceso de Escalación.

5.6.5 Escalación

Se inicia el proceso de escalación cuando:

/ Existen “No cumplidos” o los criterios calificados como “parcialmente cumplido” no se han corregido en el tiempo y la forma requerida.

/ Se evidencian “No cumplidos” en la verificación centralizada de estándares, o en cualquier visita del personal de campo de SEAT España al Servicio.

/ El Servicio rechaza llevar a cabo la auditoría en la fecha programada o interrumpe una auditoría en curso.

/ Se detectan desviaciones en la verificación de algún criterio multimarca durante una “primera auditoría” para otra marca del Grupo-VW ubicada en la misma instalación.

Tras una auditoría suspendida, el tipo de la auditoría de recuperación a realizar dependerá del número de “No cumplidos” detectados (de los criterios de evaluación de estándares o de los criterios ISO):

/ **Hasta 6:** Se realizará una auditoría de recuperación parcial, donde se verificarán únicamente las desviaciones detectadas. El auditor podría evaluar además en la auditoría de recuperación, el cumplimiento de otros criterios que no fueron suspendidos previamente.

/ **Más de 6:** deberá llevarse a cabo una auditoría completa, ésta será del mismo tipo que aquella en la que se detectaron las desviaciones.

En un plazo nunca superior a 14 días a contar a partir de la fecha de auditoría, SEAT España notificará esta situación al Servicio mediante carta. El Servicio deberá realizar una auditoría de recuperación, en un plazo no inferior a 6 semanas ni superior a 12 a contar a partir de la fecha de auditoría.

Si el Servicio suspende la auditoría de recuperación, SEAT España notificará esta situación al Servicio mediante carta y deberá realizar una segunda auditoría de recuperación en un plazo no inferior a 6 semanas ni superior a 12 a contar a partir de la fecha de auditoría. Si el resultado de la segunda auditoría de recuperación es negativo SEAT España podrá resolver el contrato por incumplimiento de estándares cualitativos.

Si durante una auditoría de recuperación se verifica la corrección de las desviaciones que la originaron, pero se detectan otras desviaciones, se iniciará un nuevo proceso de escalación.

Si el resultado de la auditoría de recuperación es positivo, pero algún criterio recibe la calificación de “parcialmente cumplido”, el proceso de escalación se cancela y se inicia el proceso de seguimiento de criterios parcialmente cumplidos descrito en el capítulo 5.6.3.

Una vez corregidas las desviaciones, el proceso de escalación se cancela y se sigue con el ciclo de auditoría correspondiente.

Un Servicio con un certificado ISO bajo la Certificación Conectiva del Grupo VW perderá su certificación ISO si transcurren 6 meses desde su fecha ciclo sin un resultado de auditoría positivo.

5.6.6 Verificación Centralizada de Estándares

Para determinados estándares, cuyo cumplimiento no se verifica in situ durante la realización de la auditoria, existe la posibilidad de verificarlos de una manera centralizada. Los criterios que hacen referencia a la verificación centralizada están claramente identificados en la lista de chequeo.

Esta verificación de estándares deberá ser realizada como mínimo anualmente por parte de los correspondientes departamentos de SEAT España.

La verificación centralizada de estándares tiene la misma relevancia que una auditoria de estándares, por tanto en caso de detectarse criterios parcialmente cumplidos o desviaciones, regirán las acciones especificadas en los apartados 5.6.3 y 5.6.4 respectivamente.

5.6.7 Certificación ISO

Dentro del proceso de auditoría de los estándares posventa SEAT, el servicio puede obtener la certificación ISO 9001:2008 bajo la Certificación Conectiva del Grupo VW, para ello el servicio debe solicitarlo por escrito a SEAT España y cumplir los criterios de la “auditoria con ISO”.

Para acceder a la certificación ISO debe formalizarse un contrato específico con SEAT España y con el certificador acreditado. El precio de la auditoría incluirá el coste de expedición del Certificado ISO.

Esta Certificación ISO se basa en las normas DIN ISO 9001:2008 y será emitida por TÜV Management Service GmbH, Ridlerstrasse 65, D-80339 Munich.

Cuando el servicio solicite la auditoría, debe indicar el tipo (con o sin ISO), para que el auditor conozca el contenido y la duración de la misma.

En el caso de un Servicio multimarca; si una de las marcas ha obtenido la Certificación ISO en el marco de la Certificación Conectiva del grupo VW, se podrá solicitar incluir en el mismo certificado al resto de marcas representadas en la instalación sin ningún tipo de coste adicional. Asimismo, los siguientes servicios para la administración de certificados ISO se realizan gratuitamente:

- Cambio de nombre de la empresa
- Cambio de ubicación (cambio de dirección)

5.6.8 Auditorías de fabricante

El cumplimiento de los estándares por parte del Servicio se puede verificar de manera aleatoria mediante las auditorías de fabricante. Los auditores que realizan las auditorías de estándares, también serán los encargados de realizar las auditorías del fabricante.

El objetivo de las auditorías de fabricante es verificar la conformidad de los resultados obtenidos en una auditoría previa. En las auditorías de fabricante se utiliza la misma lista de chequeo de las auditorías de estándares SEAT.

En caso de detectarse desviaciones o criterios parcialmente cumplidos, SEAT España deberá aclarar con el fabricante los detalles al respecto, e informará al Servicio de las medidas correctivas a implantar.

Si el resultado de la auditoría corresponde al de aprobada con criterios parcialmente cumplidos, se inicia el proceso de seguimiento de los criterios parcialmente cumplidos descrito en el apartado 5.6.3., si se incumple la fecha de la auditoría o si el resultado corresponde a suspendida, se inicia el proceso de escalación descrito en el apartado 5.6.4.

5.6.9 Evaluación de resultados

La evaluación realizada por el auditor es una buena manera de detectar debilidades del Servicio. El informe de auditoría debe entenderse como una herramienta para la mejora continua de la calidad de los procesos del Servicio Autorizado y así corregir las desviaciones que se han detectado; se convocará una reunión para comentar el resultado y en caso necesario, determinar las acciones correctivas a través de un plan de acción.

Para cualquier duda referente auditorías de calidad, se aconseja ponerse en contacto con el Departamento de Auditorias.

auditorias.posventa@seat.es

En anexos se encuentra disponible un “Plan de acción”.

PLAN DE ACCIÓN

5.7 SERVICE MENÚ

El Service Menú es una herramienta básica para la elaboración de presupuestos personalizados de forma inmediata en la Recepción Activa del vehículo. Actualmente están disponibles más de 2.000 paquetes que engloban la mayor parte de las operaciones de taller perceptibles de comunicar en el proceso de Recepción Activa.

Los paquetes y los precios son totalmente personalizables por parte de los servicios: se pueden aplicar descuentos por tipo de operación, recambio y mano de obra. Además, supone grandes ventajas para los Servicios Autorizados como la agilización de la realización del presupuesto, la posibilidad de comunicar promociones y campañas al cliente final, y la transmisión de transparencia traducida a un aumento de la fidelidad.

SEAT carga la información de paquetes de servicio en la plataforma web MARCO, y desde la web el Servicio podrá personalizar los precios y las fechas de vigencia de las ofertas. Una vez configurados los paquetes se integran en los DMS de cada Servicio Autorizado. Si está disponible, aparecerá la oferta de servicio de cada taller en las webs corporativas.

https://marco.seat.es/

Para más información o dudas adicionales podéis contactar con el siguiente correo.

servicemenu@seat.es

5.8 CENTRO DE AYUDA A LA RED (CAR)

El Centro de Ayuda Red es un servicio de Seat España que permite obtener a los Servicios Autorizados de una forma rápida y eficiente, respuesta o solución a cualquier duda o consulta que tengan respecto al ámbito de la Posventa.

El CAR está integrado con Seat Responde y tendrá su misma calidad, seguimiento y respuesta.

El CAR ha sido creado para ayudar a la Red de Posventa principalmente en tres situaciones:

1. Cuando el Servicio Autorizado tenga consultas o incidencias en referencia con las áreas relacionadas con la tabla adjunta. En vez de contactar con el Delegado de Posventa, el Servicio Autorizado deberá contactar con el CAR.

– Allí le darán respuesta a las dudas que no sepa a quién dirigirse.
– O bien obtendrá la solución a alguna incidencia urgente que ya esté tratando con el departamento correspondiente, pero sobre la que no logre tener una contestación adecuada en forma o tiempo.

El CAR resultará de gran utilidad, pero antes de acudir a él, el Servicio Autorizado deberá contactar en primer lugar con cada área a través de los contactos de la tabla adjunta. A ellos deberán dirigirse las consultas en un primer momento. Cuando dichas solicitudes no sean resueltas en ese departamento o no le dé una respuesta al Servicio Autorizado, se le ofrecerá asistencia y apoyo efectivo desde el propio CAR.

Este tipo de consultas el Servicio Autorizado podrá dirigirlas al CAR:

– Mediante un correo electrónico a la dirección: car@seat.es
– Llamando al teléfono 902 103 599 en horario de día laborable de 9 a 20 horas.

2. Cuando el Servicio Autorizado necesita ayuda de SEAT para un cliente, podrá solicitar esa ayuda al CAR. El Servicio Autorizado contactará directamente con el equipo CAR y Seat Responde.

   ¿Cómo?

   Mediante el Módulo de Atención al Cliente de la plataforma CSS. Si se tiene alguna duda respecto a su manejo el Servicio Autorizado contactará con el CAR a través del teléfono o correo anteriormente citado.

   El Servicio Autorizado deberá incluir los datos necesarios del cliente y del vehículo, además de la solicitud concreta para SEAT. A continuación deberá pulsar el botón de escalado para que la solicitud llegue al CAR. Si no se pulsa dicho botón, no recibirá respuesta.

   A continuación el CAR y el Servicio Autorizado se comunicarán a través de dicho Módulo en forma de chateo, hasta que la incidencia esté resuelta.

3. Vehículos de sustitución para clientes en garantía. Cuando el Servicio Autorizado tenga un vehículo inmovilizado en el taller en período de garantía por alguna incidencia grave podrá proporcionarle un vehículo de sustitución de los suyos y SEAT se lo costeará. El Servicio Autorizado deberá aportar al CAR la Orden de Reparación. Los precios que se abonará a la Red varían en función del modelo sustitutivo que preste.

Consulte la tabla disponible con los datos de contactos de todas las áreas.

CONTACTOS CAR

6 OTROS

6 OTROS

6.1 POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El servicio de Atención al Cliente en los Servicios Autorizados está destinado a responder a las crecientes necesidades y expectativas de los clientes, con el fin de hacer frente a la insatisfacción del cliente.

Estos contenidos tienen como base las diferentes maneras de tratar la insatisfacción, así como las diferentes herramientas que tenemos al alcance para garantizar un óptimo servicio al Cliente.

6.1.1 Introducción

En SEAT la Satisfacción del Cliente es un objetivo estratégico, y, por tanto, una prioridad. Se quiere que los clientes estén satisfechos con los vehículos y con los servicios relacionados que se ofrecen. La consecución de la satisfacción de los Clientes implica una dedicación absoluta, como refleja nuestra Misión: “Cumple con lo acordado”.

El Servicio Autorizado deberá considerar las reclamaciones como una oportunidad para comprender mejor el trabajo realizado y convertirla en una mejora de negocio y un modo de reforzar la imagen corporativa que el Cliente tiene de SEAT.

6.1.2 Objetivos

Los objetivos de una correcta Atención al Cliente a nivel de Servicio Autorizado son:

Integrar todos los procedimientos existentes en Atención al Cliente relacionados con el trato de las reclamaciones y consultas de Clientes en todas las áreas y niveles.
Establecer criterios de actuación únicos y coherentes entre sí, que transmitan al Cliente final profesionalidad, buen hacer y excelente trato, buscando siempre obtener su satisfacción o, en su defecto, minimizar su insatisfacción, mostrando en todo momento la voluntad de buscar una solución.
Poner en marcha un sistema común para medir la Satisfacción del Cliente a través de los indicadores claves de actuación (KPI’s) para manejar y analizar las reclamaciones y consultas, basado en los criterios de trato establecidos. Dichos criterios permiten poner en marcha planes específicos dirigidos a reducir, e incluso, eliminar el origen de las reclamaciones.
Determinar los ámbitos de responsabilidad, creando las figuras necesarias, responsables de la correcta aplicación del procedimiento en todos los niveles necesarios.
Garantizar un contacto fiable y competente con el Cliente a nivel Servicio Autorizado así como para responsable de Atención al Cliente a nivel SEAT España.

6.1.3 Indicadores

/ Índice de reclamaciones del Servicio Autorizado

Número de reclamaciones manejado por un Servicio Autorizado en relación al número de pasos de taller del Servicio Autorizado en un período determinado expresado en %:

Nº de reclamaciones / Nº de pasos de taller en el Servicio Autorizado

/ Índice de escalada – Reclamaciones

Número de reclamaciones dirigidas directamente por el Cliente a SEAT España (SEAT Responde) partido por el número de pasos de taller del Servicio Autorizado en un período de tiempo determinado:

Nº de quejas enviadas directamente a SEAT España (SEAT Responde) / Nº de pasos de taller en el Servicio Autorizado

6.1.4 Rol y función del Servicio Autorizado

El Servicio Autorizado es el responsable directo de la aplicación de la política de Atención al Cliente establecida por SEAT, así como de sus correspondientes procedimientos. Tiene un papel decisivo en la Atención al Cliente: es el primer contacto con el Cliente y debe asegurarse de atender y solucionar con agilidad cualquier reclamación o consulta logrando la plena satisfacción del Cliente.

Si esto se gestiona adecuadamente, las reclamaciones y consultas no deberían llegar a niveles superiores (SEAT España y SEAT, S.A.), porque los Servicios Autorizados son los que mejor conocen al Cliente, y por lo tanto, son capaces de proporcionar al Cliente una respuesta personalizada, así como de tomar las medidas oportunas para alcanzar la satisfacción del Cliente.

La Gestión de Reclamaciones y Consultas (GRC) requiere personas que se responsabilicen del trato directo con el Cliente, en todos los niveles en los que sea necesario.

La persona encargada de la Gestión de Reclamaciones y Consultas en el Servicio Autorizado es el Responsable de Atención/ Satisfacción al Cliente. Este reportará directamente al Director General, aunque en Servicios Autorizados sin ventas, una alternativa puede ser el Director de Posventa.

6.1.5 Gestión de reclamaciones y consultas de clientes – GRC

/ **Principios de gestión**

/ *Principio de atención al cliente pro-activa*

Una Atención al Cliente Pro-activa se basa en tener el mecanismo de Atención al Cliente activado en todos los niveles de la organización con el fin de detectar una posible insatisfacción del Cliente, y así, prever reclamaciones y consultas para evitar que el Cliente abandone SEAT.

/ Principio de unidad – Una cara para el Cliente

A lo largo del proceso de reclamaciones y consultas recibidas, se deberá actuar conforme al principio “Una cara para el Cliente” y el cliente ha de percibir uniformidad y cohesión en la organización SEAT. Cuando tratamos con el Cliente todos somos SEAT.

/ **Evaluación de resultados**

Una de las tareas principales a realizar tras la resolución de reclamaciones de Clientes es evitar que estas se vuelvan a repetir. Si existen reclamaciones referentes a causas similares se puede afirmar que la organización tiene problemas de eficiencia que conlleva la necesidad de implantar medidas correctivas y preventivas para solventar las debilidades detectadas desde el punto de vista del Cliente.

Se deberán realizar evaluaciones periódicas (mínimo una vez al año) y evaluar si es necesario establecer medidas correctivas. Las medidas correctivas deben estar documentadas en un Plan de Acción que contenga objetivos medibles y cuantificables, acciones a realizar, responsabilidades, plazos.

/ Procedimientos y flujos de información

El proceso de Atención al Cliente óptimo requiere que la mayoría de reclamaciones y consultas se resuelvan en el nivel del Servicio Autorizado, con el fin de prevenir, en la medida de lo posible, el salto al nivel SEAT España y/o SEAT S.A (escalada).

Por lo tanto, el Servicio Autorizado se convertirá en el delegado para resolver las reclamaciones y consultas del Cliente. La intervención por parte de SEAT España y de SEAT S.A. será necesaria para dar apoyo en cualquiera de los pasos necesarios del proceso. Esto se considerará un procedimiento interno. Por lo tanto el Servicio Autorizado siempre tendrá el papel principal frente al Cliente.

El procedimiento general de Atención al Cliente se desarrollará en línea con el nuevo esquema denominado Ciclo de Atención al Cliente. Dicho ciclo comprende 5 procesos:

a) Presentar una reclamación o hacer una consulta

Un Cliente presenta una reclamación o hace una consulta al Servicio Autorizado, ya sea en persona, verbalmente o por escrito, internet (incluyendo las Alertas Calientes del CSS Online) en cualquier momento del Ciclo.

Las modalidades posibles son:

- / Presencial / verbal o escrito
- / Escrito: mail, correo ordinario, fax
- / Telefónico
- / Cuestionario específico del Servicio Autorizado SEAT
- / Seguimiento telefónico
- / CSS Hot Alerts
- / Reclamación / queja oficial
- / Seat España: SEAT Responde; Responsable de Atención al Cliente

El procedimiento actual aborda las diferentes maneras en que las reclamaciones y consultas tienen lugar en el contexto del Servicio Autorizado. Al presentar una queja o hacer una consulta, el nivel de insatisfacción mostrado por el Cliente debe ser detectado (escala de 5 a 1; donde 5 es muy satisfecho y 1 nada satisfecho).

b) Registro

Las personas en contacto con el Cliente, susceptibles de recibir la reclamación o consulta en el Servicio Autorizado pueden ser:

- / Puestos de trabajo: Asesor de Servicio, Director de Posventa, Jefe Recambios, Comerciales, personal de Administración, Director Gerente.
- / Funciones: telefonista, Recepcionista, Responsable de Satisfacción del Cliente, Responsable de Calidad, Responsable de Garantías, otros.

Es decir, cualquier miembro del personal al que el Cliente pueda dirigirse o con el que pueda entrar en contacto, también denominado 'responsable del caso'. Independientemente de quién sea este miembro de la plantilla o del modo en el que se ha producido la reclamación o consulta, debe realizarse el pertinente registro en el medio correspondiente.

El momento de hacer el registro/anotación variará según el medio elegido por el Cliente para poner la reclamación o hacer la consulta (presencial/verbal, por teléfono, por escrito...), así como la posibilidad de procesar, resolver y cerrar el caso.

Si la formulación se realiza de forma verbal y puede tramitarse/resolverse y cerrarse en el momento, se atenderá inmediatamente y se procederá a su registro, con toda la información completa, en cuanto se haya marchado el cliente del Servicio Autorizado. Si la tramitación/resolución y cierre se tiene que aplazar, se procederá al registro en el momento en que la formulación de la reclamación o consulta se esté produciendo, de forma que el registro no entorpezca el trato con el Cliente.

El registro correcto de las quejas, reclamaciones y consultas permitirá realizar un análisis periódico del nivel de satisfacción de los clientes sobre el Servicio Autorizado y, por tanto, permitirá adoptar las medidas adecuadas y acciones de mejora en caso necesario.

Todas las acciones de seguimiento para la resolución de las reclamaciones y consultas recibidas en un Servicio Autorizado deberán estar registradas.

Plantilla para el registro y resolución de reclamaciones, y la hoja de seguimiento de las reclamaciones.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

c) Trato

El 'responsable del caso' pondrá en marcha los mecanismos necesarios para resolver la reclamación o atender la consulta del Cliente a nivel del Servicio Autorizado, colaborando en todo momento con el resto del equipo del Servicio Autorizado e involucrando a las personas de su organización que estime oportuno.

Si el grado de satisfacción detectado al realizarse la reclamación o consulta es 3 o menos, deberán utilizarse los recursos disponibles en el Servicio Autorizado; atenciones comerciales, descuentos en los próximos trabajos/reparaciones/inspecciones, servicio de movilidad, disponibilidad de medios y/o plazos de pago por medio de la Visa SEAT, utilización de la deferencia, bono para combustible, regalo promocional, lavado y limpieza integral del vehículo, otros... y así minimizar la insatisfacción del Cliente en línea con la política establecida por el Servicio Autorizado SEAT en la utilización de estos recursos, descritos en el apartado 6 de este capítulo.

La resolución puede tener lugar en el momento de poner la reclamación o en un máximo de 2 días laborables desde que se hizo. En caso de no poderse resolver la reclamación o consulta en el plazo máximo estipulado (2 días hábiles), deberá realizarse una comunicación a través del medio acordado con el Cliente (teléfono, SMS, e-mail o carta), con un intervalo no superior a 3-4 días hábiles, informándole de la situación de su caso, cuantas veces sea necesario, hasta la resolución del mismo.

Este proceso debe registrarse en el formulario del Servicio Autorizado y en el DMS, indicando los plazos límite y las comunicaciones.

Si no se ha alcanzado una resolución a una reclamación en 8-9 días laborables, el caso comienza a entrar en el punto de riesgo de escalada, por lo que el Servicio Autorizado deberá informar al Centro de Ayuda a la Red (ver punto 5.9) sobre el caso a través del medio adecuado.

d) Cierre

El 'responsable del caso' procederá al cierre del caso una vez verifique que se ha alcanzado un acuerdo con el Cliente y que se ha respondido de forma satisfactoria a su reclamación o consulta. Así como registrar el acuerdo adoptado o la acción realizada e indicar el nivel de Satisfacción del Cliente (escala de 5 a 1).

Si el caso se cierra verbalmente o inmediatamente, el registro deberá hacerse siempre antes de transcurrir 24 horas después del cierre del caso. En caso de que haya transcurrido más tiempo (hasta 2 días o más), se procederá a la comunicación al Cliente, registro de acciones y cierre antes de 24 horas desde la finalización del caso.

e) Seguimiento

Con el fin de evitar la duplicidad con el proceso de Seguimiento del Ciclo Asistencial, este proceso "Ciclo de Atención al Cliente" está integrado en su totalidad en el seguimiento Telefónico. Para esto, el responsable de Satisfacción al Cliente trabajará en permanente colaboración con el responsable del Seguimiento Telefónico.

Una vez cerrado el caso y transcurridos entre 5 y 7 días hábiles desde dicho cierre, se procederá a realizar el seguimiento de los casos, para verificar que se han realizado los acuerdos adoptados, así como para detectar el nivel de satisfacción del Cliente.

Éste seguimiento deberá realizarse en el 100% de los casos en los que las resolución se haya comunicado al Cliente.

Preguntas a integrar en el Seguimiento Ciclo Asistencial	
Saludo	Buenos días, de atiende….del "Servicio Autorizado SEAT….Hace un tiempo (fecha) presentó usted una reclamación/consulta ¿se acuerda? Acordamos……(breve descripción del acuerdo). ¿Se llevó a cabo este acuerdo?".
Respuesta del Cliente	En caso de responder **Si** » le preguntamos ¿Podría indicarnos su grado de satisfacción con la resolución / acción llevada a cabo? Tomar nota de la calificación, así como de posibles sugerencias, correcciones o comentarios que el Cliente realice. **NO** » le preguntamos ¿Me puede indicar el motivo y cómo podríamos ayudarle? Tomar nota de respuestas y comentarios que el Cliente realice.

La escala se ajustará a la utilizada en el Seguimiento Telefónico y se adaptará posteriormente a la escala 1-5 para el correspondiente análisis comparativo del Ciclo de Atención al Cliente.

/ Herramientas y Sistemas

El Servicio Autorizado se apoyará en su DMS para realizar el registro de todo el proceso del Ciclo de Atención al Cliente. La herramienta base para poder registrar, tramitar, cerrar y realizar el seguimiento de los casos es el Módulo de Atención al Cliente (MAC), que integra los formularios necesarios para desarrollar el trabajo de gestión de atención al cliente. El MAC está integrado por varias secciones informativas:

- / Registro
- / Trato
- / Cierre
- / Seguimiento
- / Informes

El desarrollo de éste módulo puede variar en relación al tamaño de los Servicios, del DMS, y de su grado de automatización.

El Servicio deberá tener en cuenta herramientas de trato con el Cliente; explicación detallada y argumentación de los hechos, disculparse y asegurarse que las medidas aplicadas han sido las correctas, etc., además de la posibilidad de utilizar atenciones comerciales. Deberán personalizarse y ser proporcionales al problema que ha generado la insatisfacción del Cliente.

La persona que gestiona las anotaciones comerciales principalmente será el Asesor de Servicio (principio de "Una cara para el Cliente"), ya que es la persona de contacto con el Cliente.

Es altamente recomendable que el Servicio Autorizado prevea un presupuesto para estas atenciones comerciales, que pueden incluir:

- Regalos o detalles promocionales como pueden ser: llaveros, bolígrafos camisetas, bolsas, tazas, etc. proporcionados por SEAT. En estos casos se recomienda imprimir en dichos objetos el nombre, dirección y teléfono del Servicio Autorizado.
- Descuentos sobre recambios de la reparación.
- Descuentos sobre el total de la reparación.
- Bonos de descuento de un valor especifico, para utilizarse en la próxima reparación.
- Uso de la deferencia (impulso de la Política de Garantías)
- Pago aplazado (tarjeta SEAT)
- Facilitar la movilidad en condiciones especiales como bonos de taxi, bonos de combustible, recogida y entrega del vehículo en el domicilio o lugar de trabajo del Cliente, etc.
- Limpieza integral del vehículo, motor, etc.

6.2 MEDIO AMBIENTE

La protección del Medio Ambiente es uno de los principales objetivos de SEAT S.A y es por eso que apostamos por una gestión medioambiental integrada, que considera cada una de las fases del ciclo de vida del vehículo: desde su concepción hasta el final de su vida útil, con el objetivo de reducir el impacto ecológico al mínimo posible. SEAT S.A. se implica activamente por el respeto al Medio Ambiente en cada etapa por las que pasa cada uno de sus vehículos:

- En la etapa de diseño y desarrollo, obteniendo vehículos más eco-eficientes y aumentando la proporción de materiales reciclables en el proceso de fabricación.
- En la etapa de producción, limitando el uso de sustancias peligrosas para evitar emisiones al entorno, incrementando el reciclaje y evitando la generación de residuos peligrosos.
- Demandando a nuestros proveedores el certificado de que sus piezas están conformes con las directivas vigentes.
- En los Servicios Autorizados, fomentando la adopción de buenas prácticas.
- En la gestión de vehículos al final de su vida útil, mejorando la reutilización y recuperación de sus componentes.

Por todo ello, la preocupación y respeto al Medio Ambiente en las actividades del Servicio Autorizado debe de estar alineado con el compromiso de SEAT, garantizando el cumplimiento de la normativa.

El Servicio Autorizado, considerado como productor de residuos, tiene el deber de gestionar todos los residuos generados en su actividad diaria; tomando las medidas necesarias para cumplir con la legislación vigente, cada vez más rigurosa y en línea con el compromiso de la Marca.

Al mismo tiempo, la correcta gestión medioambiental en el Servicio Autorizado puede ser utilizada como instrumento de diferenciación, imagen y marketing, de acuerdo a los valores de SEAT S.A.

6.2.1 Impactos Ambientales

/ **Consumo de Recursos Naturales**

El consumo de Recursos Naturales como la electricidad, el agua y las materias primas tiene como consecuencia el agotamiento de los mismos, que no siempre son renovables y que son altamente demandados. Su inadecuada gestión, no sólo supone un gasto adicional, sino que también tiene efectos negativos que perjudican a nuestro entorno.

Los principales consumos en el Servicio Autorizado son: agua, electricidad, combustibles (gasoil, gas natural,...), productos químicos (pinturas, disolventes,...), piezas y componentes (filtros de aceite, motores, neumáticos,...).

/ **Emisiones a la atmósfera**

El desarrollo de ciertas actividades en el Servicio Autorizado, como por ejemplo el proceso de pintado o las propias emisiones de los vehículos, generan compuestos contaminantes, que no forman parte de la composición normal del aire, o que están en él en cantidades anormales.

En especial, el proceso de pintado del vehículo es considerado una actividad potencialmente contaminante de la atmósfera. Por lo tanto, todos los Servicios Autorizados con instalaciones de pintura deben prestar especial atención en controlar periódicamente los compuestos emitidos a la atmósfera y tomar medidas de prevención y reducción de los mismos, para no sobrepasar los límites establecidos por la legislación.

A modo de resumen, éstos son las principales emisiones a la atmósfera generados en un Servicio Autorizado:

/ Gases de combustión procedentes de los motores de los vehículos y del funcionamiento de calderas.

/ Compuestos orgánicos volátiles (COV) derivados del uso de disolventes, barnices y pinturas.

/ Gases de soldadura procedentes del proceso de reparación de chapa.

/ **Vertidos de aguas residuales**

La contaminación de las aguas es un aspecto que se debe controlar y gestionar de manera adecuada, evitando el vertido directo de sustancias peligrosas a cauces públicos sin previo tratamiento, y no debe sobrepasar los límites establecidos por la legislación.

Principales vertidos en el Servicio Autorizado:

/ Aguas de limpieza de las instalaciones, herramientas y maquinaria.

/ Derrames accidentales de productos o residuos peligrosos que puedan alcanzar los desagües.

/ Sustancias peligrosas, como por ejemplo, aguas con restos de aceites, pinturas, productos de limpieza, disolventes, etc.

/ Lavado de vehículos, si no se dispone de una instalación de recogida de aguas residuales peligrosas.

Para prevenir la contaminación de las aguas en los Servicios Autorizados se deben utilizar separadores de hidrocarburos, arquetas estancas u otros métodos para evitar vertidos sin previo tratamiento a la red de saneamiento. Se dispondrá también de material de absorción, como sepiolita, y de dispositivos de protección del alcantarillado.

/ Contaminación del suelo

El potencial riesgo de contaminación del suelo es unos de los aspectos más importantes a ser controlado en la actividad de reparación de vehículos. La eventual contaminación de los suelos puede suponer también la contaminación de las aguas subterráneas y ocasionar situaciones de riesgo para la salud humana y de los seres vivos.

Si el Servicio no dispone de pavimento impermeabilizado o éste se encuentra en mal estado, puede producirse contaminación del suelo. Es importante, además, el disponer de medios de absorción, contaminación y recogida de derrames de productos peligrosos (cubetos, sepiolita y bandejas).

Principales actividades susceptibles de ser contaminantes del suelo en el Servicio Autorizado:

- Operaciones de cambio de aceite, limpieza de material e instalaciones.
- Almacenamiento de vehículos con fugas o piezas impregnadas de productos químicos directamente sobre suelos sin impermeabilizar.
- Realización de trasvases de sustancias o residuos peligrosos sin cubetos de retención que eviten el derrame en caso de fugas o roturas de los depósitos que los contienen.
- Lavado de vehículos, si no se dispone de un sistema de tratamiento de las aguas o de un sistema de recogida de estas aguas contaminadas, para su posterior gestión.
- Derrames accidentales de aceites, lodos de pinturas, líquido de freno, anticongelante, etc.

/ Generación de Residuos

En cada uno de los procesos llevados a cabo por el Servicio, se generan residuos. Su inadecuada segregación, almacenamiento y su liberación en el entorno antes de ser tratados, supone una grave amenaza para la salud humana y del Medio Ambiente.

- Residuos peligrosos: filtros de aceite y de combustibles, baterías, pastillas de freno, piezas impregnadas con lubricantes, catalizadores, pinturas, polvo de lijado, filtros de cabinas de pintura, pasta de emplaste, material absorbente para la limpieza de derrames, aerosoles, productos químicos caducados, envases de sustancias peligrosas, disolventes, combustibles contaminados, lodos de pintura, material contaminado con PCB, vehículos fin de vida, airbags, cinturones pirotécnicos, fluorescentes, tóneres, pilas, etc.
- Residuos no peligrosos: vidrio, papel y cartón, plástico, maderas, chatarra, neumáticos, cables, piezas desechadas, lunas, circuitos impresos, filtros de aire, restos de comida, envases que no hayan contenido sustancias peligrosas, etc.

Cada Servicio Autorizado debe procesar sus residuos de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

/ Ruido

La generación de ruido también es un contaminante ambiental contemplado en la legislación, por las molestias que éste genera al personal del Servicio, a los vecinos próximos de la zona u otras partes afectadas. Si bien no es uno de los impactos ambientales más significativos en los Servicios Autorizados, es necesario asegurarse de no sobrepasar los límites establecidos por la legislación.

Principales ruidos generados en el Servicio Autorizado:

/ Compresor de aire comprimido.

/ Puesta a punto y marcha de los motores.

/ Maquinaria de lijado.

/ Sistemas de extracción de compuestos volátiles (ventiladores extractores).

/ Cabinas de pintura.

/ Operaciones de reparación de carrocería.

Sistema de Información Internacional de Desmontaje (IDIS).

http://www.idis2.com/index.php?&language=spanish

Desde el departamento de Organización y Calidad Posventa se han desarrollado una serie de manuales y guías medioambientales para ayudar al Servicio Autorizado SEAT a gestionar correctamente su actividad en términos medioambientales y en línea con la política ambiental de SEAT, S.A. Se aconseja revisar estos Manuales, los cuales están disponibles en MARCO *(Posventa » Asistencia Técnica » Medioambiente)*.

https://marco.seat.es

6.2.2 Buenas prácticas ambientales

Las buenas prácticas ambientales son un conjunto de recomendaciones que tienen por objeto minimizar el impacto ambiental producido por el Servicio Autorizado. La adopción de las mismas supone un cambio en la organización y en los hábitos del personal con ello se logrará ser más eficaz y se conseguirá controlar y reducir dichos impactos.

Las ventajas para el Servicio Autorizado con su implantación serán:

/ Ahorro de costes a medio y largo plazo a través el control y la eficiencia de los procesos.

/ Evitar sanciones económicas de la Administración y quejas por parte de vecinos, asociaciones,...

/ Diferenciación y mejora de la imagen del Servicio sobre todo con aquellos clientes con especial sensibilidad por el Medio Ambiente.

/ Evitar riesgos y accidentes del personal (caídas, inhalación de compuestos,...)

6.2.3 Gestión de residuos

El tratamiento del residuo se debe hacer, en la medida de lo posible, siguiendo un criterio de prioridad, según la estrategia de “las tres R”:

Los residuos clasificados como peligrosos requieren una atención especial, por lo tanto deberán tenerse en cuenta los siguientes criterios:

/ Segregación

Se recomienda realizar una buena clasificación de los residuos que se generan en el Servicio Autorizado. Esta será la base para determinar los contenedores necesarios para depositarlos y, de este modo, poder planificar las recogidas con el gestor. Una buena planificación permite que el proceso de gestión de los residuos sea más rentable a la vez que supone un ahorro en transportes innecesarios.

Para lograr una correcta segregación, se recomienda evitar poner en contacto los residuos peligrosos con los no peligrosos, así como no mezclar los residuos peligrosos entre sí. No seguir esta recomendación aumentará la peligrosidad del residuo dificultando también su gestión.

/ Almacenaje

Los residuos generados en el Servicio Autorizado, debidamente identificados y segregados, deben ser almacenados en contenedores o bidones propios y adecuados para su gestión con las siguientes características:

- Deben ser hechos de materiales resistentes contra golpes y que no reaccionen químicamente con el contenido almacenado en ellos. Serán siempre sólidos y resistentes a las manipulaciones a las que hayan de ser sometidos, sin defecto alguno ni fugas aparentes.
- Los envases deben ser diseñados de forma que se evite cualquier pérdida de su contenido y deben estar perfectamente identificados según lo establecido por la legislación.
- El Servicio Autorizado debe disponer de un depósito para cada tipo de residuo generado que facilite su gestión posterior. Todos los contenedores de residuos peligrosos deben mantenerse cerrados herméticamente para evitar posibles vertidos y emisiones de compuestos a la atmósfera.

Los recipientes se colocarán en emplazamientos que deberán cumplir con la legislación y normas técnicas que les sean de aplicación. Con carácter general y orientativo, se deben seguir las siguientes indicaciones:

- Definir una zona específica y de acceso limitado para el personal ajeno al Servicio
- El tiempo de almacenamiento de residuos peligrosos no debe superar los 6 meses.
- El pavimento debe ser impermeable para evitar la contaminación del suelo
- Debajo de los recipientes que contengan residuos líquidos se deben colocar cubetas de retención con capacidad suficiente para recoger los posibles derrames accidentales y para evitar la contaminación del suelo y de los acuíferos. El cubeto de retención puede ser prefabricado o bien de obra (p. ej., un bordillo de altura suficiente y suelo en pendiente que conduzca a una arqueta estanca).
- Los residuos peligrosos deben situarse a cubierto o en sitio cerrado, siempre dentro de las instalaciones del Servicio o en una instalación exterior protegida de la lluvia. De este modo, se pretende evitar el arrastre o transporte de los residuos por el agua y que éstos contaminen el suelo y los acuíferos o corrientes de agua superficiales.
- La zona de almacenamiento de residuos deberá ser una zona ventilada y alejada de la red de saneamiento, para evitar la contaminación de las aguas por vertidos accidentales.

Se debe mantener un registro lo más exacto posible de las cantidades de residuos generados en el Servicio Autorizado. Así optimizaremos el tamaño de los contenedores y las frecuencias de retirada, ahorrando tiempo y costes.

/ Eliminación

Para ahorrar costes en la gestión de residuos en el Servicio Autorizado hay que seguir el orden de aprovechamiento, gestión de residuos por grupos y gestión de residuos individualizada.

Se debe enviar el máximo número posible de residuos para la optimización de su transporte, pues económicamente es lo más rentable, siempre y cuando no se supere el tiempo máximo de almacenaje.

En anexos está disponible:

"Modelo etiquetado de residuos"

MODELO ETIQUETADO DE RESIDUOS

"Almacenamiento conjunto de Residuos"

ALMACENAMIENTO CONJUNTO DE RESIDUOS

"Extracto de Catalogo Europeo de Residuos"

EXTRACTO DE CATALOGO EUROPEO DE RESIDUOS

"Modelo registro de residuos"

MODELO REGISTRO DE RESIDUOS

/ Sistemas de gestión de otros residuos

/ *Vehículos al final de su vida útil*

Los vehículos fuera de uso o al Final de su Vida Útil (VFU) se consideran también residuos peligrosos regulados por el Real Decreto 1383/2002.

Para cumplir las obligaciones legales de la Directiva sobre vehículos al final de su vida útil, SEAT y otros fabricantes han creado el Sistema internacional de información de desmontaje (IDIS), que proporciona información sobre tratamiento previo y desmontaje para que las empresas de desmontaje impacten lo mínimo posible en el Medio Ambiente. Esta base de datos contiene instrucciones específicas para el tratamiento más adecuado y ecológico de cada modelo, incluyendo la eliminación de fluidos como aceite, combustible y líquidos refrigerantes, y el desmontaje de las principales piezas reciclables.

Los vehículos, una vez que llegan al final de su vida útil, deben ser entregados en un Centro Autorizado de Tratamiento (CAT) para su baja y destrucción. Es habitual que los usuarios que adquieren un vehículo nuevo entreguen su viejo vehículo a la concesión y/o taller oficial, ya sea porque en ese momento haya algún tipo de plan de renovación del parque o simplemente porque quieren que se les preste el servicio de gestionar su baja definitiva y por tanto su entrega a un CAT.

Para que puedan ofrecer ese servicio de forma sencilla, SEAT ha concertado una extensa red de Centros Autorizados de Tratamiento (CATs), que cumplen todos los requisitos para poder tratar los vehículos de manera medioambientalmente correcta.

En la página web de SIGRAUTO http://www.sigrauto.com se pueden consultar unos listados y mapas interactivos que les permitirán saber cuáles son los CATs concertados por SEAT en su zona.

Es importante que siempre trabajen con centros que formen parte de la red concertada por SEAT para evitar posibles problemas, ya que SEAT tiene una relación contractual con estos CATs que, en caso de que se produzca algún problema, ayudaría a resolverlo.

En caso de que estuviesen teniendo algún problema con alguno de los centros concertados por SEAT, les ruego que nos informen (p. ej. a través de su Delegado de Posventa) indicando cuál es el CAT y el problema concreto para que podamos tratar de resolverlo

/ *Baterías de arranque de plomo-ácido*

La gestión de las baterías fuera de uso está regulada por el Real Decreto 106/2008, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.

SEAT S.A., para asegurar la correcta gestión de estos residuos sin influir en el mercado de reciclado, ha establecido un Sistema de Gestión Individual para las baterías fuera de uso que se apoya en un Acuerdo Voluntario, suscrito por todos los agentes económicos involucrados en la cadena de gestión.

/ *Pilas estándar y botón*

La gestión de este tipo de pilas está regulada por el Real Decreto 106/2008, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.

SEAT S.A., como distribuidor de pilas y para asegurar la correcta gestión de este residuo, ha optado por su adhesión a ECOPILAS que es un Sistema Integrado de Gestión autorizado.

/ *Neumáticos fuera de uso*

Los neumáticos fuera de uso están regulados por el Real Decreto 1619/2005.

Para dar cumplimiento a los requisitos marcados, los productores de neumáticos han creado dos Sistemas Integrados de Gestión (SIGs) para hacerse cargo de los neumáticos que se generan en las operaciones de sustitución que se llevan a cabo en los talleres de reparación. Los SIGs de neumáticos fuera de uso que existen actualmente en nuestro país son SIGNUS (http://www.signus.es) y TNU (http://www.tnu.es).

En el caso de estos Sistemas Integrados de Gestión, éstos se encargan de sufragar los costes de gestión desde el punto de generación, por lo que la entrega de los neumáticos que se generen en la concesión y/o taller oficial a un gestor autorizado será en cualquier caso gratuita.

/ *Aceites usados*

La gestión de los aceites usados que se generan en las operaciones de mantenimiento y reparación de vehículos en una concesión y/o taller oficial está regulada por el Real Decreto 679/2006.

Al igual que en el caso de los neumáticos fuera de uso, los productores de aceites han constituido dos Sistemas Integrados de Gestión (SIGs) a través de los que gestionan tanto sus responsabilidades como las operaciones de recogida y tratamiento de los aceites usados de automoción que se generan. Los dos Sistemas Integrados de Gestión de aceites usados que existen actualmente en nuestro país son SIGAUS (http://www.sigaus.es) y SIGPI (http://www.sigpi.es).

Como en el caso anterior, estos SIGs se encargan de sufragar los costes de gestión desde el punto de generación por lo que la entrega de los aceites usados que se generen en la concesión y/o taller oficial a un gestor autorizado será en cualquier caso gratuita.

/ **Normativa gases fluorados**

El cumplimiento de la normativa está regulado a nivel estatal por el Real Decreto 795/2010, el cual regula la comercialización, la fiscalidad y la manipulación de gases fluorados y de los equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan.

Esta normativa afecta al personal técnico y a los Servicios Autorizados que trabajen con sistemas de climatización que utilicen gases refrigerantes basados en gases fluorados (R134a y R1234yf principalmente en caso de SEAT), según la normativa ambiental europea y española aplicable a estos gases.

La legislación vigente exige una certificación para el personal que realice operaciones de instalación, mantenimiento o manipulación de contenedores en sistemas de aire acondicionado o climatización que usen como refrigerantes gases fluorados. Por lo que respecta a los Servicios Autorizados, necesitarán por lo menos un técnico certificado para adquirir los refrigerantes basados en gases fluorados; este certificado no es necesario para el resto de operarios que no manipulen los elementos que contienen el gas de los sistemas de climatización (p. ej. filtros de aire, ventiladores, sistema eléctrico,..)

La certificación se consigue realizando en una empresa de formación a su vez certificada el “Curso Sobre Manipulación de Sistemas Frigoríficos que Empleen Refrigerantes Fluorados Destinados a Confort Térmico de Personas instalados en Vehículos”, que tiene una duración aproximada de 40 horas. En el Real Decreto 795/2010 se explica en qué excepciones no es necesario realizar este curso por la formación acreditada.

La introducción progresiva a partir de 2016 del gas R1234yf en los sistemas refrigerantes de la gama SEAT exige de esta certificación, además de la utilización de equipos de taller y estaciones de carga homologados para este nuevo gas.

6.3 LEGISLACIÓN

6.3.1 Legislación Ambiental Europea

/ General

- / Directiva 2011/92/UE relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medioambiente.
- / Directiva 2003/4/CE relativa al acceso del público a la información medioambiental
- / Directiva 2010/75/UE relativa a la prevención y control integrados de la contaminación
- / Directiva 2008/112/CE sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas
- / Directiva 2008/99/CE de 19 de noviembre, relativa a la protección del Medio Ambiente mediante el Derecho penal
- / Directiva 2012/27/UE relativa a la eficiencia energética

“Guía eficiencia energética”

GUÍA EFICIENCIA ENERGÉTICA

/ Residuos

- / Directiva 2008/98/CE de residuos y por la que se derogan determinadas directivas
- / Directiva 1999/31/CE y Directiva 2011/97/UE relativas al vertido de residuos
- / Directivas 94/62/CE, 2015/720/CE y 2005/20/CE relativas a los envases y residuos de envases
- / Directiva 2006/66/CE, 2008/103/CE, 2008/12/CE y 2013/56/UE relativa a los residuos pilas y acumuladores
- / Directiva 2008/35/CE sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos
- / Directiva 2008/34/CE sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE's).
- / Directivas 2000/53/CE, 2008/112/CE, 2013/28/UE Y 2008/33/CE relativas a los vehículos al final de su vida útil (VFU's).

/ Emisiones

- / Reglamento CE 307/2008 por el que se establecen los requisitos mínimos de los programas de formación y las condiciones de reconocimiento mutuo de los certificados de formación del personal en lo que respecta a los sistemas de aire acondicionado de ciertos vehículos de motor que contengan determinados gases fluorados de efecto invernadero.
- / Decisión 2006/507/CE sobre contaminantes orgánicos persistentes

/ Ruidos y vibraciones

- / Directiva 2002/49/CE sobre evaluación y gestión del ruido ambiental

/ Vertidos de aguas residuales

- / Directiva 2006/11/CEE relativa a la contaminación causada por determinadas sustancias peligrosas vertidas en el medio acuático de la Comunidad Europea

/ Vehículos de GLP (Gas Licuado del Petróleo) y GNC (Gas Natural Comprimido)

- / Directiva 2014/94 relativa as Infraestructuras de combustibles alternativos.
- / ECE-R 67/01 (LPG) Reglamento Técnico para los sistemas de gas de automoción.
- / ECE-R 110 (CNG) Reglamento Técnico para los sistemas de gas natural.
- / ECE-R115 (CNG/LPG) Reglamento Técnico para el montaje ulterior de sistemas de gas natural y de gas de automoción.

"Indicaciones vehículos GLP" e "Indicaciones vehículos GNC"

INDICACIONES VEHÍCULOS A GAS LICUADO DEL PETROLEO (GLP)

/ Manipulación de Gases Fluorados

- / Directiva 2006/40/CE de 17 de mayo, relativa a emisiones procedentes de sistemas de aire acondicionado.

6.3.2 Legislación del Servicio Posventa

La normativa aplicable al Servicio Autorizado en referencia a su relación con clientes y proveedores, sus obligaciones, el tratamiento de los residuos, etc. está regida por la legislación española y deberá cumplirse la normativa vigente:

/ Real Decreto 24/07/1889, que tiene por objeto regular las relaciones civiles entre las personas físicas y jurídicas.

/ Real Decreto 1457/1986, que regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.

/ Real Decreto 833/1988, es el reglamento básico de residuos tóxicos y peligrosos.

/ Ley Orgánica 15/1999 y Real Decreto 1720/2007, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

/ Real Decreto 1/2007, recoge la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

/ Ley 18/2009, recoge la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

6.3.3 Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)

Cada Concesionario y Servicio Autorizado ha de tener firmada la Adenda al contrato de Concesionario/Servicio Autorizado SEAT. Dicha Adenda es una extensión del Contrato existente entre Seat S.A y la Red Comercial, siendo muy beneficiosa y de gran importancia para ambas partes pues nos ayuda a protegernos y evitar riesgos de sanciones económicas contempladas en la Ley Orgánica de Protección de Datos.

El objetivo de la Adenda es regular por parte del Concesionario/Servicio Autorizado y de SEAT S.A el cumplimento de la normativa de protección de Datos (Ley Orgánica 15/1999 y el Real Decreto 1720/2007, 21 de diciembre), tanto para la recogida como para el posterior tratamiento y uso de los datos personales, conforme a las finalidades previstas en la citada Adenda. Con ello, minimizaremos el riesgo de posibles sanciones relacionadas con la LOPD.

/ Ejercicio derecho ARCO de un cliente compartido por SEAT S.A y la Red

Os recordamos la necesidad de comunicar a SEAT S.A a través de Seat Responde cualquier petición de un cliente de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de sus datos. Para ello deberéis enviar un email a seat-responde@seat.es.

Igualmente, si SEAT S.A recibe una solicitud de un cliente en el mismo sentido, SEAT Responde lo comunicará al Concesionario vendedor del vehículo.

/ Documentación entregada a Cliente

La documentación entregada a clientes con sus datos ha de incluir la correspondiente nota legal de LOPD, tal como se especificó en la Adenda.

Además del contenido de las notas legales que se especifican más abajo, se han de tener en cuenta las particularidades legales de las Comunidades Autónomas y para ello se recomienda que cada Servicio Autorizado consulte al respecto a su asesor legal particular, en referencia a las leyes establecidas, como las siguientes:

/ Andalucía: Ley 1/2004, 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía

/ Cataluña: Ley 32/2010, 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

/ País Vasco: Ley 2/2004, 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección.

Los contenidos de las notas legales que se han de incluir y que son las plasmadas en la Adenda son los siguientes:

Documentos de ventas

/ **Párrafo LOPD para Clientes:** Pedidos y facturas

"Le informamos que los datos personales que Vd. nos facilita, así como aquellos otros que nos facilite durante la relación comercial, serán incorporados a un fichero titularidad del CONCESIONARIO, con la finalidad de realizar una correcta gestión de la relación contractual y administrativa, atender a sus consultas y solicitudes, realizar un control de calidad sobre nuestros productos y servicios, remitirle comunicaciones personales y obsequios dirigidos a nuestros clientes, realización de encuestas de opinión y fines estadísticos, y para informarle periódicamente de novedades, productos y servicios tanto por medios escritos como electrónicos, pudiendo ser tales informaciones adecuadas a sus perfiles particulares.

Asimismo, sus datos serán incorporados a un fichero titularidad de SEAT, S.A. como Responsable de la Marca del vehículo, para atender adecuadamente, en su caso, a las garantías y responsabilidades del vehículo indicado y de los productos y servicios que suministra, y para las mismas finalidades antes indicadas.

Por otra parte, sus datos podrán ser comunicados al resto de empresas del Grupo Volkswagen, de la Unión Europea, pertenecientes a los sectores de automoción, así como, en su caso, a las Concesiones que también pertenezcan al propietario de esta Concesión de la Marca SEAT, para las mismas finalidades antes indicadas. Si no desea que sus datos personales sean comunicados, por favor, indíquenoslo marcando la siguiente casilla ☐.

En caso de que Ud. nos proporcione datos relativos a otra persona física deberá, con carácter previo a su inclusión, informarle de los extremos contenidos en la presente cláusula.

Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, así como revocar su consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales electrónicas, mediante *[indicar medios para el ejercicio de derechos de la Concesión]*, para tratamientos efectuados por el mismo, o enviando un e-mail a ✉ seat-responde@seat.es, para tratamientos efectuados por SEAT, S.A.

Marque esta casilla si no desea recibir información comercial ☐".

/ **Párrafo LOPD para Prospectos:** Presupuestos

"Le informamos de que los datos personales que Vd. nos facilita serán incorporados a un fichero titularidad del CONCESIONARIO, para gestionar su solicitud y atender a sus consultas, así como para la realización de encuestas de opinión y fines estadísticos, y para informarle periódicamente de las novedades, productos y servicios tanto por medios escritos como electrónicos, pudiendo ser tales informaciones adecuadas a sus perfiles particulares.

Asimismo, sus datos serán incorporados a un fichero titularidad de SEAT, S.A. como Responsable de la Marca del vehículo, para las finalidades antes indicadas.

Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, así como revocar el consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales electrónicas, mediante *[indicar medios para el ejercicio de derechos de la Concesión]*, para tratamientos efectuados por el mismo, o enviando un e-mail a seat-responde@seat.es, para tratamientos efectuados por SEAT, S.A.

SEAT, S.A. se compromete a no ceder los datos de los prospectos a ningún tercero. Marque esta casilla si no desea recibir información comercial. ☐"

Documentos de Posventa

/ **Párrafo LOPD para Clientes:** Ordenes de Reparación, Recepción Activa, Facturas de Taller, facturas de Recambios y contratos de coches sustitutivos.

"Le informamos que los datos personales que Vd. nos facilita, así como aquellos otros que nos facilite durante la relación comercial, serán incorporados a un fichero titularidad del SEAT SERVICE, con la finalidad de realizar una correcta gestión de la relación contractual y administrativa, atender a sus consultas y solicitudes, realizar un control de calidad sobre nuestros productos y servicios, remitirle comunicaciones personales y obsequios dirigidos a nuestros clientes, realización de encuestas de opinión y fines estadísticos, y para informarle periódicamente de novedades, productos y servicios tanto por medios escritos como electrónicos, pudiendo ser tales informaciones adecuadas a sus perfiles particulares.

Asimismo, sus datos serán incorporados a un fichero titularidad de SEAT, S.A. como Responsable de la Marca del vehículo, para atender adecuadamente, en su caso, a las garantías y responsabilidades del vehículo indicado y de los productos y servicios que suministra, y para las mismas finalidades antes indicadas.

Por otra parte, sus datos podrán ser comunicados al resto de empresas del Grupo Volkswagen, de la Unión Europea, pertenecientes a los sectores de automoción, así como, en su caso, a los Servicios Autorizados de Posventa que también pertenezcan al propietario de este Servicio de la Marca SEAT, para las mismas finalidades antes indicadas. Si no desea que sus datos personales sean comunicados, por favor, indíquenoslo marcando la siguiente casilla ☐

En caso de que Ud. nos proporcione datos relativos a otra persona física deberá, con carácter previo a su inclusión, informarle de los extremos contenidos en la presente cláusula.

Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, así como revocar su consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales electrónicas, mediante [indicar medios para el ejercicio de derechos del SEAT SERVICE], para tratamientos efectuados por el mismo, o enviando un e-mail a seat-responde@seat.es, para tratamientos efectuados por SEAT, S.A.

Marque esta casilla si no desea recibir información comercial ☐"

/ **Párrafo LOPD para Prospectos:** Presupuestos de taller y Presupuestos de recambios

"Le informamos que los datos personales que Vd. nos facilita serán incorporados a un fichero titularidad del SEAT SERVICE, para gestionar su solicitud y atender a sus consultas, así como para la realización de encuestas de opinión y fines estadísticos, y para informarle periódicamente de las novedades, productos y servicios tanto por medios escritos como electrónicos, pudiendo ser tales informaciones adecuadas a sus perfiles particulares.

Asimismo, sus datos serán incorporados a un fichero titularidad de SEAT, S.A. como Responsable de la Marca del vehículo, para las finalidades antes indicadas.

Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, así como revocar el consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales electrónicas, mediante [indicar medios para el ejercicio de derechos del SEAT SERVICE], para tratamientos efectuados por el mismo, o enviando un e-mail a seat-responde@seat.es, para tratamientos efectuados por SEAT, S.A.

SEAT, S.A. se compromete a no ceder los datos de los prospectos a ningún tercero.

Marque esta casilla si no desea recibir información comercial. ☐"

Adenda al contrato de Servicio Autorizado/Concesionario.

ADENDA AL CONTRATO SERVICIO AUTORIZADO

6.4 CONTRATOS CON EMPRESAS EXTERNAS

El Servicio Autorizado que no pueda proporcionar un trabajo específico establecido en un estándar, deberá subcontratarlo. El acuerdo entre el Servicio Autorizado y la empresa subcontratada deberá ser formalizado por escrito estableciendo los métodos de trabajo y garantías (duración y cobertura).

Con el objetivo de cumplir las expectativas del cliente, el Servicio Autorizado deberá mantener un control de la calidad; para documentar dicho control, el Servicio deberá tener en cuenta el pedido de subcontratación y verificar el estado de las reparaciones.

El contenido de la documentación para realizar el control de calidad deberá contener como mínimo los siguientes datos:

/ Evaluación de la calidad

/ Fecha de realización del control

/ Firma de la persona que realiza el control

Además, el Servicio Autorizado deberá listar a los proveedores/subcontratistas permitiéndole identificarlos y valorarlos en función de sus rendimientos; dicha valoración deberá realizarse como mínimo una vez al año y en caso de ser negativa: tomar medidas de corrección, comunicárselo al proveedor y elaborar un plan de acción asociado.

El contenido de la lista debe ser:

/ Existencia de proveedores habituales

/ Valoración cuantitativa de los criterios de selección (precio, rendimiento, suministro, etc.)

/ Definición de proveedores en función del servicio que suministra (aceites, accesorios, etc.)

"Lista Empresas Externas" y "Pedido de subcontratación de servicio"

LISTA EMPRESAS EXTERNAS

PEDIDO DE SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIO

6.5 HOMOLOGACIONES

El Departamento de Homologaciones se encarga de realizar en nombre del fabricante, los Documentos Técnicos Oficiales necesarios, para su presentación ante la Administración o cualquier Estación de Inspección ITV, además de Reediciones (Recambios) de Placa Fabricante y Número de Bastidor (VIN) en parabrisas.

Los certificados solicitados son:

/ **Certificado de Reforma:** Se solicita cuando el cliente quiere realizar una modificación en su vehículo, que tiene que ser legalizada en Inspección ITV.

  Según Real Decreto 866/2010, se entiendo por Reforma, *«toda modificación, sustitución, actuación, incorporación o supresión efectuada en un vehículo después de su matriculación, que o bien cambia alguna de las características del mismo, o es susceptible de alterar los requisitos reglamentariamente aplicables contenidos en el Real Decreto 2028/1986, de 6 de junio. Este término incluye cualquier actuación que implique alguna modificación de los datos que figuran en la tarjeta de ITV del vehículo.»*

/ **Certificado de Conformidad (CoC):** Se solicita cuando un cliente quiere matricular su vehículo procedente de un país del Espacio Económico Europeo (EEE) en otro país miembro del EEE.

/ **Reedición (Recambio) de Placa Fabricante o número VIN parabrisas:**

Se solicita en los siguientes casos:

/ Inutilización por accidente.

/ Pérdida o falta, de Placa Fabricante o VIN parabrisas.

/ Error en los datos.

/ **Certificados de Origen:** Informe de características del vehículo en origen.

/ **Ficha Reducida:** Ficha Reducida con los datos técnicos correspondientes a un vehículo concreto o Certificado de Actos Reglamentarios, para matricular en España.

/ **Certificado PMR:** Informe de Conformidad para la adaptación de un vehículo para persona de movilidad reducida.

/ **Certificado Autoescuela:** Informe de Conformidad para la adaptación de un vehículo destinado a autoescuela.

/ **Certificado Taxi:** Informe de Conformidad para informar de la toma de señal taquimétrica, o alternativa si esta no estuviera disponible, de un vehículo destinado a taxi.

/ **Error en Ficha ITV:** Informe de Conformidad para la corrección de errores en Ficha Técnica.

La aplicación web a través de la cual se gestionan las solicitudes relacionadas con el Departamento de Homologaciones es Tritón 2.0.

Las solicitudes en Triton deberá realizarlas siempre el Servicio Autorizado en representación del cliente.

Para darse de alta en la aplicación Triton deberá contactar con su Delegado de Zona.

Acceso a la página web de Triton 2.0

https://triton.seat.com

Enero 2016
Versión 1.0