



MOS

MOS

Manual de Organización y Servicio

Septiembre 2018

SEAT ESPAÑA

Calidad y Auditorías Posventa



Calidad y Auditorías Posventa

SEAT España

Autovía A-2, Km. 585

Apdo. de Correos 91

08760 - Martorell - Spain

www.SEAT.es

Índice

01

Infraestructura

1.1 Arquitectura	8
1.1.1 Identificación primaria y exterior	9
1.1.2 Identificación secundaria	10
1.1.3 Áreas de Posventa	11
1.2 Organización	16
1.2.1 Conceptos básicos	16
1.2.2 Organigrama	16
1.2.3 Horario	17
1.2.4 Orden, limpieza e iluminación	17
1.2.5 Vestuario	19
1.2.6 Comunicación Interna	20
1.2.7 Ofertas de movilidad	21
1.2.8 Identidad Corporativa de la Marca	22
1.3 Equipamiento para taller	24
1.3.1 Elevadores	24
1.3.2 Equipo de diagnosis	25
1.3.3 Útiles y equipos	26
1.3.4 Carro de mecánico	27
1.3.5 Equipos especiales	28
1.3.6 Calibraciones y mantenimientos de útiles y equipos	29
1.4 Sistemas IT	30

02

Personal

2.1 Funciones del Servicio Autorizado SEAT	40
2.2 Selección de personal	42
2.3 Formación	44
2.3.1 Modelo de formación cualitativa	44
2.3.2 Plan de Inmersión a SEAT para Nuevos Servicios Autorizados	49
2.3.3 Plataforma de Formación y Gestión: SEAT Training Online	50
2.3.4 Procedimiento y Auditoría de formación Posventa	51
2.3.5 Competición Top Service People SEAT	53
2.3.6 Centros de formación y contactos	53
2.3.7 Gestión de la inversión en formación	55

03 Ciclo asistencial

3.1 Atraer	59
3.1.1 Easy Marketing Red	59
3.1.2 Plan de CRM / Plan de medios	60
3.1.3 Campañas de Marketing Posventa	61
3.1.4 Plan de generación de entradas de taller	63
3.1.5 Generación proactiva de citas	64
3.2 Proponer / Vender	65
3.2.1 Concertación de la cita	65
3.2.2 Preparación de la cita	68
3.2.3 Recepción del cliente	70
3.3 Ejecutar	75
3.3.1 Prestación de Servicio / Reparación	75
3.3.2 Calidad y preparación entrega	78
3.4 Fidelizar	80
3.4.1 Extensión de garantía	80
3.4.2 Servicio de Movilidad	80
3.4.3 Seguros SEAT	81
3.4.4 Mantenimiento SEAT Service	82
3.4.5 Preparación de la entrega	83
3.4.6 Entrega y cobro	84
3.4.7 Seguimiento de la satisfacción de los clientes	87
3.4.8 Fidelizar desde la entrega del VN/VO	90

04 Gestión empresarial y negocio posventa

4.1 Gestión empresarial	94
4.1.1 Indicadores Cuantitativos	100
4.1.2 Indicadores Cualitativos	103
4.1.3 Indicadores Económicos	108
4.1.4 Otros	119
4.2 Negocio Posventa	122
4.2.1 Recambios	122
4.2.2 Accesorios	125
4.2.3 Neumáticos	126
4.2.4 Seguimiento de Negocio	126
4.2.5 Campañas comerciales y promociones (Sell- In)	127

05

Programas

5.1 Herramientas marketing Posventa	130
5.1.1 Day One Pack	130
5.1.2 Incentivo de Asesores de Servicio	131
5.1.3 Carrocería	132
5.1.4 Programas autoconsumo, calidad y excelencia	133
5.2 Satisfacción al cliente. CEM - Customer Experience Management	134
5.3 My Service Quality Portal	136
5.4 Cliente fantasma	138
5.5 Recepción Activa	140
5.6 Gestión de la calidad y auditoría de los estándares Posventa de SEAT	141
5.6.1 Política de calidad	141
5.6.2 Ciclo de Auditoría	142
5.6.3 Evaluación	143
5.6.4 Seguimiento de criterios parcialmente cumplidos	143
5.6.5 Escalación	144
5.6.6 Verificación Centralizada de Estándares	145
5.6.7 Certificación ISO	145
5.6.8 Auditorías de fabricante	146
5.6.9 Evaluación de resultados	146
5.7 Cloud Active Reception (CAR)	147
5.8 Centro de Ayuda a la Red (CAR)	148
5.9 Mystery Call	150

06

Otros

6.1 Política de atención al cliente	154
6.1.1 Introducción	154
6.1.2 Objetivos	154
6.1.3 Indicadores	155
6.1.4 Rol y función del Servicio Autorizado	155
6.1.5 Gestión de reclamaciones y consultas de clientes – GRC	156
6.2 Medio ambiente	161
6.2.1 Impactos Ambientales	162
6.2.2 Buenas prácticas ambientales	165
6.2.3 Gestión de residuos	165
6.3 Reglamento general de protección de datos (RGPD)	170
6.3.1 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD)	170
6.4 Contratos con empresas externas	182
6.5 Certificados de seguridad y legislación España	183
6.6 Mantenimiento vehículos almacenados	184



SEAT



SEAT

SERVICE



01

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

- 1.1.1 Identificación primaria y exterior
- 1.1.2 Identificación secundaria
- 1.1.3 Áreas de Posventa

1.2 Organización

- 1.2.1 Conceptos básicos
- 1.2.2 Organigrama
- 1.2.3 Horario
- 1.2.4 Orden, limpieza e iluminación
- 1.2.5 Vestuario
- 1.2.6 Comunicación Interna
- 1.2.7 Ofertas de movilidad
- 1.2.8 Identidad Corporativa de la Marca

1.3 Equipamiento para taller

- 1.3.1 Elevadores
- 1.3.2 Equipo de diagnosis
- 1.3.3 Útiles y equipos
- 1.3.4 Carro de mecánico
- 1.3.5 Equipos especiales
- 1.3.6 Calibraciones y mantenimientos de útiles y equipos

1.4 Sistemas IT



1.1 Arquitectura

Los elementos de diseño corporativo transmiten un mensaje de calidad, transparencia y eficacia, al mismo tiempo que 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

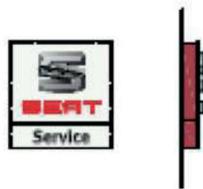
Obligatorio siempre que en la misma instalación no exista zona de ventas.



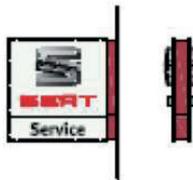
Distintivo de Servicio

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 señalar 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.

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 señalar 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 trascendencia; 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 28m² (7m largo x 4m ancho), 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 recomienda que, siempre que la infraestructura de las instalaciones lo permita, la zona de la recepción activa se comunique directamente –física y visualmente– con el puesto de trabajo del Asesor de Servicio y que sea fácilmente accesible desde el exterior; debe estar señalizada mediante elementos identificativos para que sea claramente reconocible y visible por los clientes. Se recomienda que la zona de aparcamiento para la recepción del servicio (Recepción Activa) esté limitada por una separación física con el fin de evitar interferencias con los puestos de trabajo.

En el caso de no disponer de una zona exclusiva para la recepción activa de vehículos, ésta 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.

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, de modo que puedan conocer el estatus de su intervención. Se sugiere utilizar un sistema de ticketing, por medio del cual se distribuya a los clientes que están esperando un número, y sea ese número el que aparezca en la pantalla, informando de por lo menos: hora programada (recepción o entrega) y hora estimada (recepción o entrega).

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 digital.

Aula de formación

El aula de formación estará situada dentro de una sala con una superficie mínima de 15m², ubicada cerca del taller y con las condiciones necesarias para proporcionar un entorno cómodo a los usuarios. Además, deberá disponer de un ordenador personal con acceso a internet desde el que se pueda acceder a la plataforma STO.

Taller mecánico

Se recomienda que los puestos de trabajo estén contiguos con el aparcamiento de taller y el almacén de recambios. Estos tendrán unas dimensiones mínimas de 28m² (7m largo x 4m ancho) y estarán delimitados e identificados en el suelo mediante líneas de 10 cm de ancho. 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.

Taller de Chapa 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, incluyendo una cabina de pintura. La dimensión mínima de los puestos de trabajo será de 28m² (7m x 4m).

En el caso de no disponer de Taller de chapa y pintura, deberán tener contratos con proveedores externos manteniendo los registros necesarios en cuanto a la calidad prestada.

Se deberá disponer de al menos una persona formada en la función de Jefe Taller Chapa y Pintura, que será la encargada de realizar el control de calidad.

Puestos de trabajo mínimos	Servicio Autorizado
Taller de mecánica y electricidad (incluida la zona de recepción activa)	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 cerrada, 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, contabilizadas, 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.

Será necesario identificar los recambios caducables. Se consideran caducables aquellas referencias en las que conste la fecha de caducidad en la etiqueta.

Las piezas en garantía deben estar almacenadas por separado y etiquetadas correspondientemente, garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos por SEAT (MST cap.2).

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).

Sistemas de contención para evitar fugas de líquidos.

Debe evitarse el contacto directo metal con metal.

Debe realizarse un correcto mantenimiento y control del estado de las baterías.



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>

Requisitos de calidad para el almacenamiento de piezas



REQUISITOS DE CALIDAD PARA EL ALMACENAMIENTO DE PIEZAS

Los elementos de diseño corporativo transmiten un mensaje de calidad, transparencia y eficacia, al mismo tiempo que 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:

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. Las dimensiones de las plazas de aparcamiento serán de un mín. de 2,5m ancho x 5,0m largo. 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 Conceptos básicos

A continuación encontraréis definiciones básicas que sirven para definir los estándares.

- **Entrada de taller:** vehículo que acude a un Servicio en una fecha
- **Paso de taller:** tipo de intervención (MEC, CHA, GAR, INT, etc.) que se realiza a un vehículo que acude a un Servicio en una fecha.

La siguiente tabla recoge ejemplos para el cálculo de los pasos de taller de un Servicio Autorizado en función de las intervenciones realizadas a cada una de sus entradas:

		Intervención				Pasos de taller
		Mecánica	Chapa y pintura	Garantía	Internas	
Ej. 1: 3 entradas el día 12	Vehículo 1	2	0	1	0	2 (MEC+GAR)
	Vehículo 2	1	1	0	0	2 (MEC+CHA)
	Vehículo 3	3	0	0	0	1 (MEC)
Total pasos de taller Servicio						5
Ej. 2: 4 entradas el día 15	Vehículo 1	0	0	0	1	1 (INT)
	Vehículo 2	1	2	1	1	4 (MEC+CHA+GAR+INT)
	Vehículo 3	0	3	1	0	2 (CHA+GAR)
	Vehículo 4	1	2	1	0	3 (MEC+CHA+GAR)
Total pasos de taller Servicio						10

1.2.2 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.

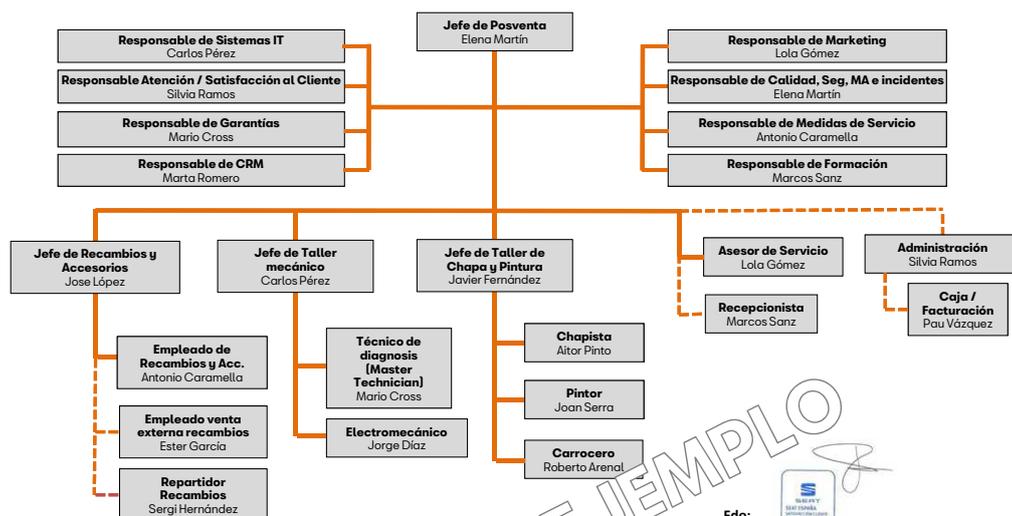
Un organigrama ajustado a la realidad y actualizado permite a los integrantes del Servicio Autorizado conocer su estructura básica, la posición jerárquica y el camino que debe seguir la información.

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 jerárquicamente cada puesto de trabajo junto al nombre del empleado que lo ocupa y teniendo en cuenta a los aprendices. Se requiere un documento actualizado donde aparezca: el nombre de la empresa, la fecha de actualización y la firma del gerente. El organigrama deberá estar disponible para ser consultado por todos los empleados.

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 gerente vaya a ser reemplazado o se realicen modificaciones respecto al propietario del negocio.

MOTOR PLUS, SL Organigrama



Fdo:

Fecha: 03/09/2018

1.2.3 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.

1.2.4 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.

Los residuos no deberán ser visibles desde las zonas de cliente (recepción, sala de espera, etc.). La zona de residuos 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 ésta 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 500 lux en el plano de trabajo teórico de la Recepción Activa
- Una luminosidad de 300 lux para aquellos puestos de trabajo que precisen una alta exigencia visual y zonas de atención al cliente (como por ejemplo, los puestos de trabajo del taller, mostrador de recambios, zona de recepción y mesas de los asesores de servicio).
- Una luminosidad de 200 lux para aquellas zonas que precisen de una exigencia visual moderada (como por ejemplo el almacén de recambios, plazas de parking de taller y vías de paso interiores).

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.

1.2.5 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:



+34 976 11 20 84



SEATworkwear@urvina.es



1.2.6 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.

Se deben realizar reuniones al menos trimestralmente para plantear la situación actual y discutir los posibles puntos débiles y acciones a tomar. En estas reuniones se deben analizar los resultados de los informes recibidos durante ese trimestre (CEM, seguimiento telefónico, Cliente Fantasma, Auditoría de Calidad, controles de calidad (MSQP), reclamaciones de clientes, averías repetidas, Mystery call, etc.).

También se deberá analizar la evolución de las medidas adoptadas en los planes de acción, incluyendo análisis de riesgos y oportunidades. Las medidas deben incluir los recursos y financiación necesaria para llevarlas a cabo. En caso de ser necesarios reajustes en el plan de acción de una determinada acción, deberán estar justificados y documentados. Todas las acciones y comunicaciones de las mismas a las personas afectadas deben registrarse en formato digital. Para ello, podéis utilizar SIGECA.

En caso de que sea necesario tratar temas urgentes, no se debe esperar a la reunión trimestral. Todas las reuniones que se realicen deben tener un acta donde se reflejen de forma digital los temas tratados, fecha de la reunión, lista de participantes y envío a través de la plataforma web SIGECA u otro método digital que evidencie la comunicación del acta a todo el personal afectado. En SIGECA existe un módulo de ACTAS, en el cual es posible registrar las actas de acuerdo a los estándares.

1.2.7 Ofertas de movilidad

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 sustitución

El vehículo de sustitución garantiza al cliente la movilidad que necesita en el período en 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 debe asegurar el estado impecable de los vehículos y estos no deben tener más de 2 años de antigüedad. Además, deben de conservarse sin extrema suciedad y no pueden presentar desperfectos. Estos vehículos deberán tener una funcionalidad correcta y seguridad adecuada para el uso [2 triángulos de advertencia, chaleco, neumático de repuesto / kit antipinchazos, seguro en vigor con cobertura obligatoria, nivel de líquidos correcto, etc.]

El estándar estipula como mínimo un vehículo sustitutivo por cada 10 entradas 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.



PROCOLO 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. Éste se refiere a acordar con el cliente un lugar dónde recoger y entregar su vehículo.

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 cómo 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, tanto en la concertación de la cita como en la recepción; mostrándose bien visible para el cliente con el fin de que este perciba dichas ofertas.

1.2.8 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.

! Identidad corporativa papelería SEAT Service:

 **IDENTIDAD CORPORATIVA PAPELERÍA**

Plantillas de documentación de taller

 **www.easymarketingred.es**



1.3 Equipamiento 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. Los nuevos elevadores deben presentar la Declaración de Conformidad que asegure que el producto cumple con los requisitos de la Directiva de Maquinaria 2006/42/EC y la Norma EN 1493:2011.



1.3.2 Equipo de diagnóstico

El equipo de diagnóstico SEAT 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 SEAT".

Equipos de Diagnóstico mínimos	Mínimo
Servicio Autorizado	1

Disponer de un usuario del <https://portal.cpn.vwg/> con privilegios GeKo permite la conexión con SEAT para adaptar los sistemas de seguridad del vehículo o realizar actualizaciones de software en unidades de control.

Los datos de acceso a GeKo son personales a cada técnico y no se pueden compartir entre el personal del servicio. Se deberá garantizar el acceso a GeKo por lo menos en un Equipo de Diagnóstico SEAT. Cada usuario del portal.cpn.vwg deberá disponer de su propio usuario y contraseña de acceso, ya sea con GeKo o sin GeKo, en función del uso que se vaya a hacer de las aplicaciones del portal.

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 diagnóstico 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

Contacto para peticiones GeKo



soporte.concesionarios@seat.es

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 de SIGECA, además de en el apartado “Manual de Reparación” correspondiente a cada modelo, dentro de ElsaPro.

El Servicio debe disponer de todos los útiles y equipos obligatorios definidos 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 deben poseer aquellos útiles y equipos obligatorios que no estén incluidos en el sistema de alquiler (versión reducida). Dicha información se encuentra en el módulo de útiles y equipos de SIGECA.



El Servicio deberá mantener una lista actualizada al menos anualmente de los útiles y equipos de taller de los que dispone y en la que quede clara la ubicación del útil o equipo para su fácil localización. Para la gestión de útiles y equipos puede servirse del módulo diseñado para tal fin en el portal SIGECA.

La información actual sobre los Útiles y Equipos está disponible en SIGECA:

 www.sigeca.es

Acceso o consulta al sistema de alquiler:

 <https://ltp2.snapon.com/ltp-ltp/#/login>

 ltpsupport.es@snapon.com

 915059588

1.3.4 Carro de mecánico

Cada mecánico debe disponer de un carro de herramientas con la dotación mínima que SEAT España considera necesaria para realizar una correcta intervención, asegurar la calidad de la reparación y facilitar el trabajo del personal de taller.

Se debe realizar como mínimo una vez al año una verificación del contenido del carro de cada mecánico mediante un registro que facilite información sobre el estado de los útiles (inventario). La dotación mínima de herramientas del carro se encuentra en el módulo de útiles y equipos de SIGECA, donde se debe llevar a cabo el inventario.

Dinamométricas

Un equipo fundamental que el Servicio está obligado a tener son las llaves dinamométricas 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, que permita la correcta alineación de los vehículos de la marca. También se permite la contratación de este servicio con un proveedor externo; en este caso el Servicio Autorizado debe disponer del documento que acredite la correcta calibración de dicho equipo. 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 entradas de taller al día, deberá tener 1 alineador de dirección propio

Banco de comprobación de frenos (Frenómetro)

El Servicio debe prever la prestación del servicio de frenómetro, con un equipo propio o subcontratándolo.

Mínimo de banco de comprobación de frenos (Frenómetro)	Mínimo*
Servicio Autorizado	1

* El Servicio debe prever la prestación del servicio de frenómetro, con un equipo propio o subcontratándolo.

Estación de carga de aire acondicionado

El Servicio deberá disponer de una estación de carga de aire acondicionado R-1234yf propio en las instalaciones, acorde a los requerimientos especificados por SEAT España.

Desmontadora y equilibradora de neumáticos

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

Todos los útiles y equipos que disponen de opción comercial (se pueden adquirir fuera de la marca), deberán cumplir con las especificaciones técnicas indicadas por SEAT; éstas están disponibles en el catálogo de útiles y equipos del portal SIGECA.

1.3.6 Calibraciones y mantenimientos de útiles y equipos

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. Además debe de identificarse de forma inequívoca.

Los mantenimientos requeridos deberán de hacerse acorde a las instrucciones del fabricante del útil o equipo.

Se debe llevar un registro en SIGECA de la totalidad de útiles, herramientas y otros equipos sujetos a calibraciones, mantenimientos e inspecciones. Este registro debe contener como mínimo la siguiente información:

Referencia del equipo	Número de serie del equipo	Tipo de actuación (calibración, mantenimiento o inspección)
Periodicidad de la actuación	Estatus calibración	Fecha de próxima actuación

Se debe de guardar documentación conforme se han realizado dichas calibraciones, mantenimientos e inspecciones en SIGECA, donde también se pueden archivar, facturas, garantías, revisiones, etc.

Al adquirir un nuevo útil o equipo calibrable, éste estará calibrado. Sin embargo, será necesario calibrarlo en el plazo establecido para ello, el cual se puede consultar en SIGECA. Es importante conservar la factura de la compra, en la cual figura la fecha de compra y servirá para comprobar que se respecta el plazo de calibración.

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 10 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>

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

DataDealer -> i-Auto

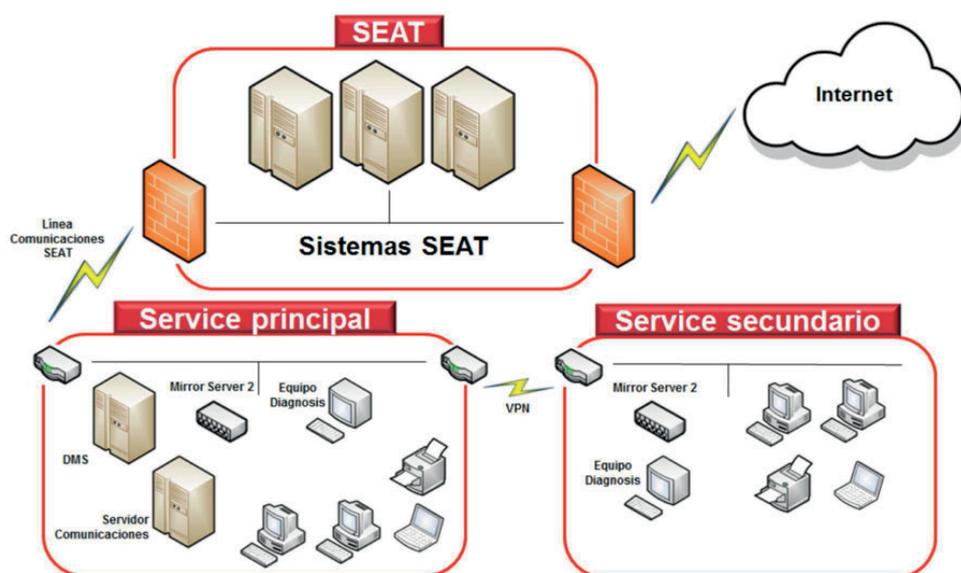
Trabajar con estos DMS le garantizan el correcto funcionamiento de las integraciones necesarias para trabajar con SEAT, aseguran la permanente actualización del sistema, reducen los tiempos de puesta en marcha de nuevos aplicativos reduciendo la posibilidad de error y facilita el uso diario de los programas.

Mirror Server 2

equipo requerido para la actualización de los contenidos del Equipo Diagnósis.

Equipo de Diagnósis

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:

<https://ltp2.snapon.com/ltp-ltp/#/login>

Easy Marketing Red

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:

<https://www.Easy Marketing Red.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**

Taller:

 **taller@dominiodealer.seat**

Recambios:

 **recambios@dominiodealer.seat**

Responsable de Sistemas IT:

 **coordinadorIT@dominiodealer.seat**

Asesor de servicio:

 **asesores@dominiodealer.seat**

Jefe de taller:

 **jefetaller@dominiodealer.seat**

Los buzones de correo tienen una capacidad de 2Gb y el máximo envío de un correo es de 100Mb.

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 reprocessar 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>

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 Experience Management (CEM)

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.cem-seat.com/>

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-my-service-quality-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/>

SIGECA

herramienta web de ayuda para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio. Con SIGECA podrás llevar al día tu Sistema de Gestión de la Calidad así como interactuar con tu auditor para resolver tus desviaciones.

Se accede a través de:

 <https://www.sigeca.es>



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.

	Responsable provisión/alta	Soporte
Equipo diagnosis	SEAT Recambios	
Servidor comunicaciones	Soporte sistemas Red Comercial SEAT - Proveedor externo	Soporte sistemas Red Comercial SEAT
Línea comunicaciones	Soporte sistemas Red Comercial SEAT	
Mirror Server 2		
DMS	Proveedor externo DMS	
Programa de Alquiler de Útiles y Equipos	Proveedor aplicación	Centro de Ayuda a la Red
Easy Marketing Red	SEAT España Marketing Posventa	
Factura Telemática	SEAT Cuentas corrientes	Soporte Sistemas Red Comercial SEAT
Telemantenimiento	Soporte Sistemas Red Comercial SEAT	Soporte Sistemas Red Comercial SEAT - SEAT Diagnosis – Proveedor DMS
Correo		
Pegasus		
AutoRedNT		
Mantis		
Dealer Portal		
MSQP		Soporte Sistemas Red Comercial SEAT
ETKA (2 licencias)		
Oparts		
ET2000		
CEM		
SIGECA	SEAT España Calidad y auditorías	
STO	SEAT España Formación Posventa	
Triton	SEAT Homologaciones	Soporte Sistemas Red Comercial SEAT





02

Personal

El Servicio Autorizado SEAT 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

2.2 Selección de personal

2.3 Formación

2.3.1 Modelo de formación cualitativa

2.3.2 Plan de Inmersión a SEAT para Nuevos Servicios Autorizados

2.3.3 Plataforma de Formación y Gestión: SEAT Training Online

2.3.4 Procedimiento y Auditoría de formación Posventa

2.3.5 Competición Top Service People SEAT

2.3.6 Centros de formación y contactos

2.3.7 Gestión de la inversión en formación

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.

Un empleado que ocupe una función de la estructura básica, no podrá desarrollar ninguna otra función de la estructura básica a menos que el mínimo exigido por estándares para ese puesto ya esté cubierto por otro empleado.

Funciones obligatorias adicionales

El Servicio Autorizado deberá cubrir las funciones obligatorias adicionales, las funciones de “jefatura” serán asumidas por el Jefe 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 Jefe de Posventa, como responsable máximo, el encargado de supervisar y asegurar la correcta gestión de las mismas.

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

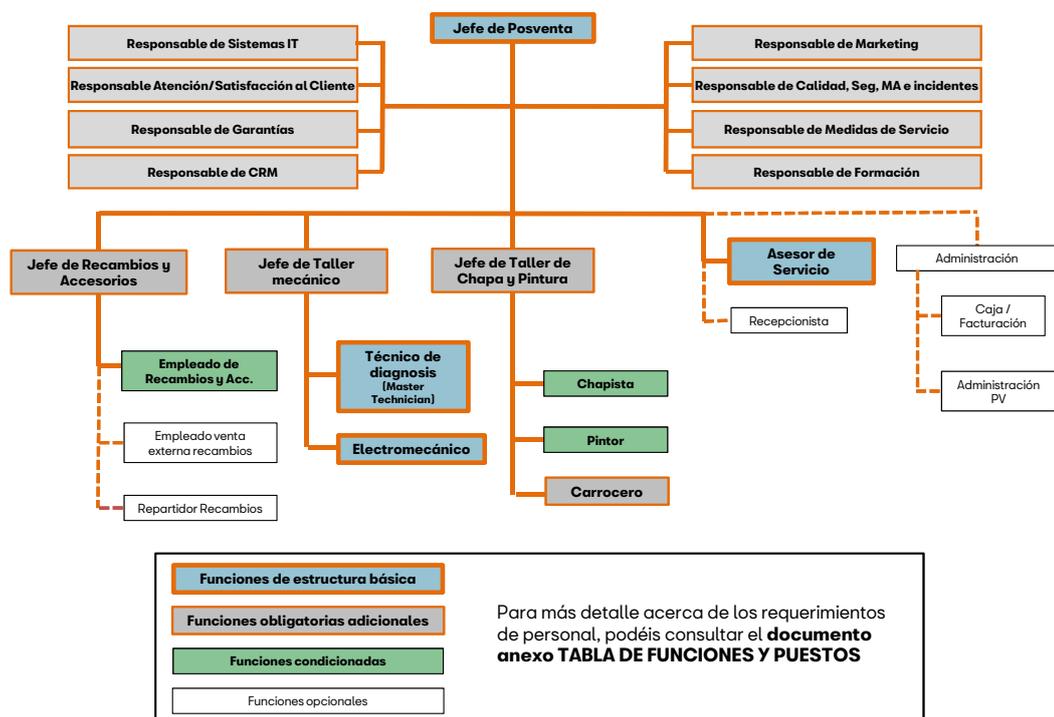
Funciones Condicionadas

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. La TABLA DE PUESTOS Y FUNCIONES define los requerimientos de personal.

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.

Funciones a desarrollar y competencias necesarias para cada puesto

FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS PUESTOS

Tablas y funciones Servicio Autorizado SEAT.

TABLAS Y FUNCIONES SERVICIO AUTORIZADO SEAT

Plantilla de organigrama.

PLANTILLA DE ORGANIGRAMA

2.2 Selección de personal

Atraer a los mejores, elegir a los más adecuados y comprometerse con el talento, es el reto de SEAT para ofrecer un servicio de Calidad, con el fin de aumentar la Satisfacción de los clientes.

Para ello, ha desarrollado un Procedimiento de Selección de Personal cuyos objetivos son:

Homogeneizar y estandarizar el proceso de selección en toda la Red de Servicios Autorizados.

Garantizar la evaluación de candidatos con objetividad, profesionalismo y transparencia, reclutando a los mejores talentos.

Reducir los costes de selección e incorporación.

Lograr con éxito la adaptación de los nuevos profesionales a su puesto en el menor tiempo posible.

Minimizar las necesidades de formación de las nuevas incorporaciones.

El Procedimiento tiene las siguientes características:

Adaptabilidad y fácil implementación a las diferentes estructuras organizativas y tamaños de los Servicios Autorizados.

Procedimiento de lenguaje llano, sencillo, y fácil de comprender.

Formado por 3 grandes fases: Preparación, Reclutamiento y Selección.

El proceso de Selección de Personal muestra a la Red de Servicio Posventa SEAT frente al candidato como una opción atractiva de desarrollo profesional, alineada con las directrices de Marca que tiene como objetivo: Ser el mejor empleador.

! Si desea obtener más información sobre el Procedimiento de Selección de Personal SEAT, puede acceder a la Guía "El éxito a través de las personas (Guía para la selección de talento) y a la siguiente documentación de soporte:

 **GUÍA EL ÉXITO A TRAVÉS DE LAS PERSONAS**

 **DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE (.ZIP)**



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 Incorporación a SEAT

El plan de Incorporación a SEAT tiene como objetivo dar respuesta rápida a las necesidades de formación de las nuevas incorporaciones, con el fin de que puedan adquirir los conocimientos básicos de nuestros procesos y herramientas desde el momento de su incorporación.

Está dirigido a Asesores de Servicio y al personal Técnico del Taller Mecánico. Una vez seleccionado al candidato más adecuado, le formaremos en aquellos conocimientos considerados mínimos e imprescindibles con el objetivo de cumplir con la Calidad del Servicio y Calidad de Reparación de nuestro Servicio Autorizado durante los primeros meses de trabajo.

El Plan de Incorporación a SEAT está formado por el Módulo de Formación Inicial (6 cursos), Módulo de Formación Básica (3 cursos) y un Módulo de Formación Presencial (4 días).

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 vaya a participar en el Test de Nivel, o la nota obtenida en éste sea baja.

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; la no superación de algún módulo, implicará la realización obligatoria de los cursos del Itinerario de Formación relacionados con el módulo suspenso. Una vez realizados los cursos correspondientes del módulo no superado, el alumno deberá realizar de nuevo el test de nivel y superarlo para poder optar a la certificación.

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, podéis consultar el documento "Itinerarios formativos y programas de certificación" o visitar el apartado de Programas de Certificación en el menú principal de STO.



ITINERARIOS FORMATIVOS Y PROGRAMAS CERTIFICACIÓN

STO:



<https://www.group-training-online.com/>

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.

Funciones de Estructura básica

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 o a través del sistema de tickets FEP..

 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/>



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. Se audita de forma central desde el departamento de formación posventa.

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. Se audita de forma central desde el departamento de formación posventa.

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.



! Para consultas relacionadas con temas de Formación se deberá contactar con la oficina central de formación, mediante el teléfono, el e-mail o a través del sistema de tickets FEP.:

✉ **formacion.Postventa@seat.es**

☎ **93 708 55 89/ 93 708 55 43**

Direcciones Centros de Formación Posventa

📄 **DIRECCIONES CENTROS DE FORMACIÓN POSVENTA**



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:

01

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).

02

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.

03

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.

04

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.

05

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.

06

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.

07

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.

08

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

09

Existen mecanismos para reducir la inversión en formación. Para conocerlos puede dirigirse a la Oferta Formativa Semestral o al apartado de Bonificaciones FUNDAE en el menú principal de STO.



03

Ciclo Asistencial

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

- 3.1.1 Easy Marketing Red
- 3.1.2 Plan de CRM / Plan de medios
- 3.1.3 Campañas de Marketing Posventa
- 3.1.4 Plan de generación de entradas de taller
- 3.1.5 Generación proactiva de citas

3.2 Proponer / Vender

- 3.2.1 Concertación de la cita
- 3.2.2 Preparación de la cita
- 3.2.3 Recepción del cliente

3.3 Ejecutar

- 3.3.1 Prestación de Servicio / Reparación
- 3.3.2 Calidad y preparación entrega

3.4 Fidelizar

- 3.4.1 Extensión de garantía
- 3.4.2 Servicio de Movilidad
- 3.4.3 Seguros SEAT
- 3.4.4 Mantenimiento SEAT Service
- 3.4.5 Preparación de la entrega
- 3.4.6 Entrega y cobro
- 3.4.7 Seguimiento de la satisfacción de los clientes
- 3.4.8 Fidelizar desde la entrega del VN/VO

3. Ciclo Asistencial (Proceso de Negocio)

El Servicio Autorizado SEAT debe aceptar todos los vehículos para ser reparados, aunque no estén dentro de su espectro de servicio:

01 ATRAER

Generar Entradas de taller.

02 PROPONER/VENDER

Propuesta de valor en base a necesidades expresadas e identificadas.

04 FIDELIZAR/VINCULAR

La entrega como el primer paso hacia la fidelización del cliente.

03 EJECUTAR

Reparar y verificar



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 Posventa SEAT España 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 Red

Easy Marketing Red es la plataforma dónde SEAT pone a disposición del Servicio todos los recursos para realizar la activación local de todos los programas de 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 y seguimiento 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.

Comunicados de PV:

podrá consultar todas las comunicaciones relevantes enviadas a través de circulares y Easynews de todos los departamentos de SEAT España.

! 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 Red.

 www.easymarketingred.es

Para más información puede contactar mediante el correo:

 secretaria@easymarketingred.es

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 las entradas 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 Red.



<http://www.easymarketingred.es>

3.1.3 Campañas de Marketing Posventa

Desde Posventa SEAT España se lanzan varios tipos de campañas orientadas al cliente final, estacionales y anuales y cuyo objetivo es la fidelización y reconquista de clientes, comunicando ofertas vía carta, SMS, Email, telemarketing y material PLV.

- Las Campañas Nacionales consisten en ofertas estacionales basadas en las Guías de Posventa SEAT, a precios cerrados e iguales para toda la RED con envíos centralizados desde la Marca.
- Las Campañas Locales ofrecen la opción al Servicio Autorizado de personalizar el producto y el precio (siempre basado en las Guías de Posventa), así como el canal por el cual realizar la comunicación, activando el envío de las ofertas en Easy Marketing Red.

En ambos casos, tanto en Campañas Nacionales como Locales, existe la posibilidad de comunicar ofertas a clientes de BBDD propias del Servicio Autorizado.

Campañas Tácticas de Telemarketing: contactamos con todos los clientes de los que disponemos número de teléfono, un mes antes del aniversario de su vehículo, para realizarles una oferta de taller adecuada a la antigüedad de su vehículo (de 2 a 10 años):

Pre- ITV: 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. Además, el cliente podrá optar a uno de los 50 bonos por el valor de la ITV que se sortean mensualmente.

Fin garantía: al finalizar el período de garantía de 2 años o 30.000 km ofrecemos una inspección preventiva GRATUITA + precio cerrado de la revisión.

Neumáticos: ofrecemos a los clientes a los 3 años una oferta de neumáticos adecuada a la medida del neumático de su vehículo.

Mantenimiento contratado: recordamos a los clientes de 2, 3 y 4 años que tienen el mantenimiento contratado.

Inspección + cambio aceite y filtro: ofrecemos a los clientes a los 5, 7 y 9 años oferta de inspección + cambio de aceite y filtro a precio cerrado.

Las campañas de marketing deben de estar a la vista de los clientes en las instalaciones del Servicio Autorizado, así como las Guías de Posventa y el material PLV.



Para obtener información más detallada de las campañas actuales y anteriores se aconseja revisar el apartado de Campañas en Easy Marketing Red.



<http://www.easymarketingred.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 entradas 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.

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 entradas de taller

Objetivo

Asegurar las entradas 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 las entradas 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 entradas 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	Captación
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 trabajar la venta diferida, aprovechando cada visita al taller para generar un siguiente contacto, ofreciendo valores añadidos a los clientes, como precios cerrados de mantenimiento y ofertas de venta cruzada de carrocería con mecánica personalizadas, financiación para la reparación y programas de fidelización, como el paquete TRANQUILIDAD SEAT.

En el DMS se deberá registrar toda la información obtenida hayamos o no conseguido la entrada de 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 entradas 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 en formato electrónico que debe estar permanentemente actualizada, tanto en lo que se refiere a los recursos (altas, bajas, permisos, horas disponibles 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Clientes desvinculados	<p>Se debe detectar el tipo de cliente con el que tratamos, para identificar las preferencias y necesidades y ajustarnos a ellas.</p> <p>Algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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
Recogida/ Actualización de datos en el DMS	<p>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:</p> <p>Del cliente: Nombre y apellidos, DNI o pasaporte, teléfono fijo o móvil y momentos de contacto, e-mail.</p> <p>Del vehículo: Modelo, versión, motor, matrícula, kilómetros, servicios contratados.</p>
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	<p>Si existe disponibilidad de vehículo de sustitución en la fecha y hora acordadas para la cita, se le ofrece al cliente esta posibilidad.</p> <p>Se deberán ofrecer otras ofertas de movilidad en función de las necesidades del cliente.</p>

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.
	<p>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.</p> <p>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.</p>
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	<p>Se le debe ofrecer al Cliente un presupuesto estimado en los trabajos solicitados por el cliente y anotarlo en el DMS.</p> <p>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.</p>
Cierre de la llamada	<p>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.</p> <p>Si se trata de un cliente nuevo, se le debe dar indicaciones para llegar hasta el Servicio Autorizado y acceder a sus instalaciones.</p> <p>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.</p> <p>Se debe agradecer siempre al cliente que se haya dirigido a nosotros.</p>

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, aumentando 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 ElsaPro 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. Las piezas comprometidas para las intervenciones planificadas o las solicitadas para venta por ventanilla, deben apartarse o reservarse.
- 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.

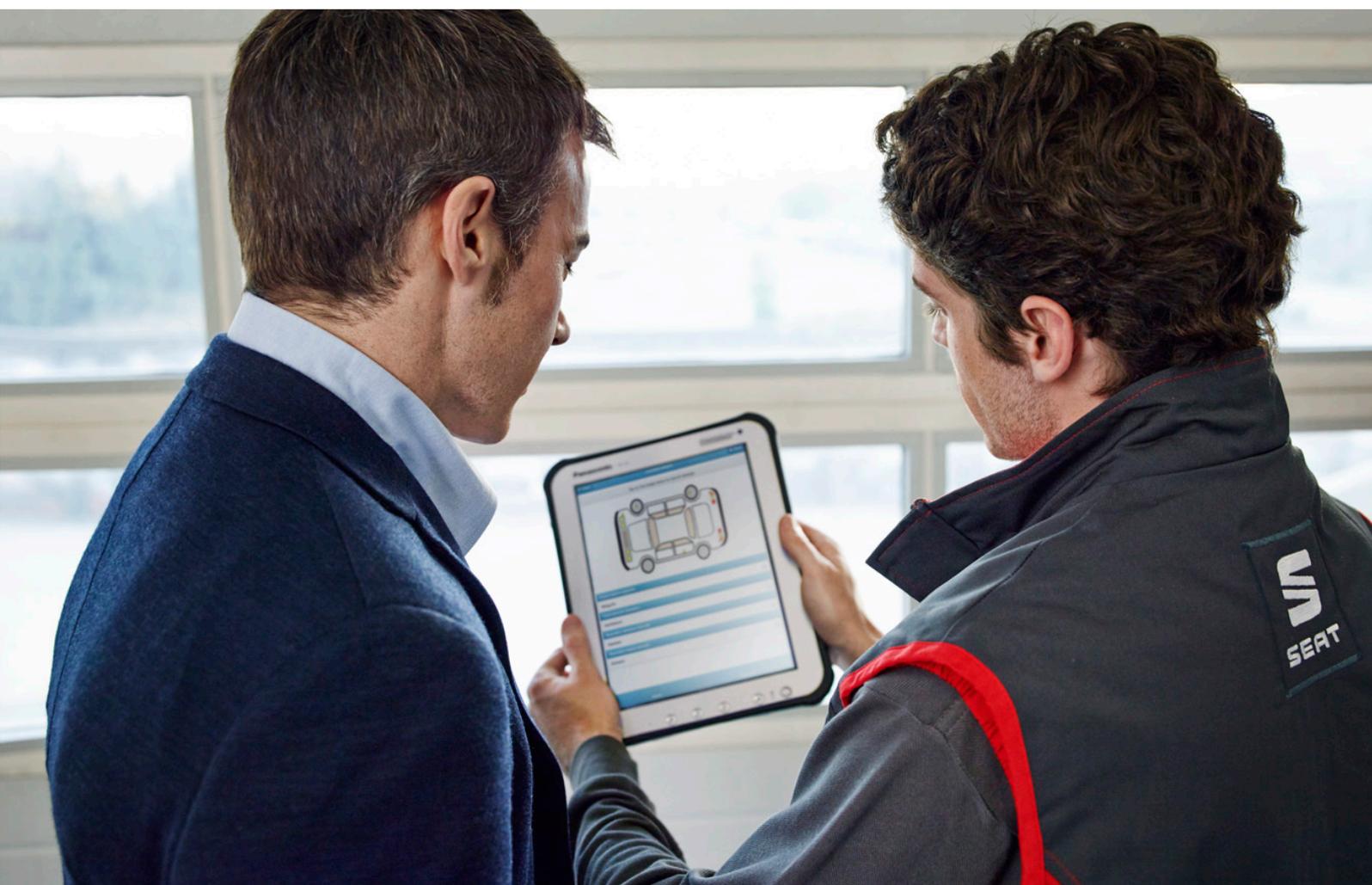
! Para ampliar y profundizar en las Medidas de Servicio, se aconseja consultar la normativa vigente en Easy Marketing Red.



ASRX Checklist preparación cita



www.easymarketingred.es -> Circulares -> Medidas de Servicio



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:

01. 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.

02. 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.

03. 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.

04. Colocación de protecciones

Una vez 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.

05. Recepción Activa SEAT

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.

La Recepción Activa deberá realizarse a todos los vehículos salvo en casos debidamente justificados, como por ejemplo que el cliente se niegue a realizar la Recepción Activa, vehículos que entren mediante grúa y sin la presencia del cliente, reparaciones repetidas, queja del cliente, gran siniestro, etc. En los casos citados en los que no se realice la Recepción Activa se deberá realizar como mínimo la Inspección Visual.

Según estos criterios, se han definido dos tipos de Recepción Activa:

Recepción activa	Recepción Activa Plus
Vehículos de hasta 4 años y menos de 45.000km	Vehículos con más de 4 años o más de 45.000km
En puesto de recepción activa con o sin elevador	En puesto de recepción activa con elevadora
Realización de diagnóstico electrónica	

Al mismo tiempo, se deberá cumplimentar los primeros datos de la checklist.

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 ElsaPro.

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

! En Anexos está disponibles los siguientes documentos:

● “Prueba dinámica”



PROCEDIMIENTO DE PRUEBA DINÁMICA O DE CIRCULACIÓN

“Recepción activa”



FORMULARIO RECEPCIÓN ACTIVA SEAT E15

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 ElsaPro (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:

- Por escrito.
- Cabecera de la Orden de Reparación (datos del cliente, datos del vehículo, kilometraje, cita, fecha y hora prevista de entrega, etc.).
- Garantizar datos para localización telefónica (consultas).
- Firma del cliente y del asesor de servicio en la recepción del vehículo.
- Posiciones de trabajo/Descripción de las posiciones de trabajo comprensibles.
- Reclamación/Deseo literal del cliente.
- Marcado de las posiciones de trabajo por parte del mecánico una vez realizadas (fichajes).
- Firma del mecánico u otro registro válido de identificación.
- Inclusión de todos los recambios utilizados y trabajos subcontratados, referenciando el pedido en la OR.
- Firma del cliente, DNI, fecha y hora en la recogida del vehículo.
- Reparaciones repetidas identificadas de forma especial.
- La factura tiene que coincidir con la Orden de Reparación.
- Documentar los productos aportados por el Cliente.

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.

! ¿Cómo cumplimentar correctamente la orden de reparación?



CUMPLIMENTACIÓN OR

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.

El Asesor de Servicio deberá informar al cliente de las campañas estacionales.

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 y anotar los precios de los trabajos en la orden de reparación.

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 qué ofrecer en cada momento de la Recepción Activa



QUE OFRECER EN CADA MOMENTO DE LA RECEPCION ACTIVA

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, ElsaPro, DISS), además de asegurar que los mecánicos siguen los procesos de diagnóstico completos en caso de averías.

De igual forma, confirmará el tiempo de cada intervención (se puede tener en cuenta los tiempos establecidos en ElsaPro) 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 ElsaPro (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 vano motor, también deberemos proteger el frontal y laterales de todos los vehículos de tal manera que queden cubiertos por completo.



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

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, fecha y hora de comunicación, nueva fecha de entrega, persona de contacto 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, 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, firmará cada posición de trabajo que realice (u otro registro válido de identificación) 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. Para realizar las pre-entregas deberá de cumplimentarse la Checklist de ElsaPro.

El operario dejará el resto del vehículo en las condiciones que lo recibió (documentación de abordaje 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.

! Anexo ASRX:

● Procedimiento de autocontrol de la intervención (localizado)



PROCEDIMIENTO AUTOCONTROL DE LA INTERVENCIÓN

Procedimiento ampliación OR (localizado)



PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN DE LA OR

¿Cómo cumplimentar correctamente la checklist de mantenimiento de ELSA?



CUMPLIMENTACIÓN CHECKLIST ELSA



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?

Para garantizar que dicho objetivo se consiga, es fundamental llevar a cabo los controles de calidad y los controles finales.

Existen dos tipologías de control: los controles finales y los controles de calidad. Los controles finales deben realizarse siempre tras una intervención. En cambio, los controles de calidad se deben realizar aleatoriamente tras las diferentes fases de una intervención y a un determinado número de vehículos.

Los controles de calidad y los controles finales deben ser realizados por una persona distinta a la que reparó el vehículo. Debemos asegurar que todos los aspectos relacionados con la intervención se han realizado correctamente. Se iniciará el proceso verificando:

- 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 ElsaPro.
- Que están todos los documentos debidos (mediciones de pruebas, protocolos VAS, tablas de mantenimientos, controles realizados, seguimiento de Reparación Repetida).

Se deberá asegurar que se cumpla con el procedimiento de prueba en carretera (si procede) y dejar constancia de la fecha, kilometraje y firma del operario.

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 deben consultar con el cliente ya que algunos no lo utilizan por considerarlo agresivo. En las intervenciones de chapa y pintura, debido a sus características, siempre se deberá lavar el vehículo, respetando los tiempos de secado de las pinturas.

Se recomienda que el control final se haga a través de la plataforma My Service Quality Portal. Ahí se puede encontrar:

- Control final de mecánica.
- Control final de carrocería.

Funciones de Estructura básica

Respecto a los controles de calidad, los procesos deben controlarse por parte del Jefe de Taller o del Responsable de Calidad de forma aleatoria. Para ello, solo se acepta el uso de las Q-Checks de My Service Quality Portal.

La Q-Check de carrocería se puede usar como control de calidad de los trabajos subcontratados en los casos que el servicio tenga el trabajo de chapa y pintura subcontratado con un proveedor.

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

	Servicios hasta 10 entradas de taller al día	Servicios hasta 20 entradas de taller al día	Servicios hasta 30 entradas de taller al día	Servicios con más de 30 entradas de taller al día
Q-Check mecánica/ Control Final Mecánica	2 x mes	3 x mes	4 x mes	6 x mes
Q- Check inspección y mantenimiento	3 x mes	4 x mes	6 x mes	8 x mes
Q-Check Chapa y Pintura / Control Final Carrocería	2 x mes	3 x mes	4 x mes	6 x mes

***Para los controles de calidad de mecánica y de inspección y mantenimiento se tendrán en cuenta el n° de entradas de taller de MEC. Para los de controles de calidad de chapa y pintura se tendrán en cuenta el n° de entradas de taller de CHA.**

Como mínimo se deberán organizar reuniones trimestrales con las diferentes áreas para realizar la evaluación de resultados de los controles de calidad.

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. Del mismo modo, 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 y hora 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.

! Portal de calidad My Service Quality Portal



<https://www.vw-group-myservicequality-portal.com/>

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 un periodo de 5 años ó 100.000 Kilómetros, lo que ocurra antes.

Cubre la posible reparación de cualquier anomalía que pueda impedir el buen funcionamiento del vehículo, de acuerdo a las condiciones de garantía del fabricante.

Las condiciones de garantía serán aplicables en cualquier país de la Unión Europea.

Ésta puede ser contratada por el cliente a la hora de adquirir el vehículo nuevo y existen diferentes tipos para poder contratar dependiendo de si financia o no, del tipo de Cliente y campañas vigentes vinculadas a la venta del VN.

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.easymarketingred.es/>

3.4.2 Servicio de Movilidad

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 con un coste muy bajo para el Servicio y para el Cliente; de esta forma se consigue incrementar la fidelidad al Servicio Autorizado si el vehículo sufriera un incidente.

- ! La plataforma de Movilidad 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 prestación de vehículos de sustitución, dónde se explica el funcionamiento de la plataforma.



<https://exp.race.es/Expedientes/NAcceso.jsp>

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 servicios oficiales, suponiendo un aumento de las entradas de taller y de la facturación del taller de Chapa y Pintura.

Para los clientes a todo riesgo, el Seguro SEAT dispone de las siguientes ventajas:

- Valor de nuevo. En caso de siniestro total le devolvemos el dinero que ha pagado por su SEAT.
- Franquicia al 50%. Reducción del 50% de la franquicia determinada en las condiciones particulares de la póliza.

¿Cuándo puedes beneficiarte de la reducción del 50% de la franquicia de tu seguro?

- Cuando los daños del siniestro se reparen con cargo a la cobertura de Daños del Vehículo Asegurado y con la deducción del importe de la franquicia.
- Cuando el vehículo asegurado se repare en el Concesionario/Servicio Autorizado de la Marca donde se adquirió y contrató la póliza del vehículo, o en su defecto en un Concesionario/Servicio Autorizado de la Marca en España.

Exclusiones:

Además de las exclusiones genéricas, no se garantiza la reducción del 50% de la franquicia, en los siguientes daños:

- Los derivados de aquellos siniestros en los que la reparación se realice en talleres no pertenecientes a la Red de Servicios Autorizados SEAT o ubicados fuera del territorio español.

- ! 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 5 primeros años o 80.000km, lo que antes ocurra.

Ésta puede ser contratada por el cliente a la hora de adquirir el vehículo nuevo y existen diferentes tipos para poder contratar dependiendo de si financia o no, del tipo de Cliente y campañas vigentes vinculadas a la venta del VN.

Este producto se contrata a través de VW Finance, que cuenta con un sistema on line para la validación, gestión y cobro de facturas. El acceso se encuentra en el portal CPN y su nombre es iSport (Spain) (<https://portal.cpn.vwg/>). Los teléfonos de contacto con VWFC son 91-427 99 03 [Opción 3] y 93-378 39 99 [Opción 3].

Este producto garantiza la revisión del vehículo de forma exhaustiva, siguiendo estrictamente el Plan de Mantenimiento de la marca, lo que permite reducir el posible riesgo de averías u alargar la vida útil del vehículo, todo ello sin cargos ni sorpresas para el Cliente. 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.

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

<http://www.easymarketingred.es>

Dealer Portal - Portal CPN

<https://portal.cpn.vwg/>



3.4.5 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, el Asesor de Servicio 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 (asegurando que los costes indicados en la factura coinciden con el indicado en el catálogo de posiciones de trabajo), así como todos los recambios utilizados, autorizaciones y trabajos subcontratados si los hubiera. Debe indicarse de manera diferenciada la mano de obra y las materias.
- En la factura deben aparecer como observaciones todos aquellos trabajos no realizados.
- 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.
- Facturación conforme al catálogo de posiciones de trabajo y manual de reparaciones. Aplicación de tarifas vigentes y ofertas publicadas en su caso.

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

3.4.6 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 preguntará 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 preferiblemente al Técnico de Diagnóstico 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 al cliente la documentación preparada previamente (check list de inspección y mantenimiento, check list de inspección visual o recepción activa, protocolo de diagnóstico y comprobante de estado de batería, libro de mantenimiento sellado y firmado, factura, resguardo de la carga de gas refrigerante R-1234yf, etc.) para que pueda efectuar el pago.

El servicio debe guardar una copia de toda la documentación entregada al cliente.

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.



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 retirarán 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 las 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 registrarán 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:

Procedimiento prueba dinámica

 **PROCEDIMIENTO DE PRUEBA DINÁMICA O DE CIRCULACIÓN**

¿Cómo cumplimentar correctamente la factura?

 **CUMPLIMENTACIÓN FACTURA**

3.4.7 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.

Si el Servicio no alcanza el 70% de clientes con emails válidos, debe realizar un seguimiento teléfono al menos al 30% de las entradas de taller, dando prioridad a clientes con reclamaciones, reparaciones repetidas, reparaciones problemáticas y/o trabajos en garantía. La periodicidad de la misma puede darse diariamente o por paquetes semanales.

Si el Servicio dispone de un mínimo del 70% de clientes con emails válidos en CEM, deberá realizar seguimiento telefónico al menos a todos aquellos clientes del CEM con hot alerts, reclamaciones y/o reparaciones repetidas, reparaciones problemáticas y/o trabajos en garantía.

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 realizarán actas de reunión y definirán planes de acción.

En el caso de Reparaciones Repetidas, se llevarán a cabo análisis y acciones internas; el Jefe de Posventa realizará el análisis de causas de RR en el My Service Quality Portal e informará de las acciones de mejora a la plantilla, en las reuniones mensuales de calidad.

Seguimiento encuesta CEM

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 Jefe 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

Encuesta para seguimiento telefónico [ejemplo]



PLANTILLA ENCUESTA SEGUIMIENTO TELEFONICO

3.4.8 Fidelizar desde la entrega del VN/VO

Objetivo

Vincular a la Posventa desde el momento de entrega del VN/VO explicando los productos, servicios y ventajas que ofrece el Servicio Autorizado dotando de confianza al Cliente y aumentando la fidelidad del cliente a la Red de Posventa.

¿Qué debemos hacer?

Presentar al Asesor de Servicio / Jefe de PV y facilitarle los datos de contacto del Servicio autorizado.

Argumentar el valor diferencial de los servicios de posventa del SSAA y de SEAT, explicando en detalle:

- La garantía SEAT y política de atenciones Comerciales.
- El plan de mantenimiento .
- Atención al Cliente 24 horas a través de SEAT Responde.
- Servicio de asistencia en carretera y movilidad y guía de qué hacer en caso de accidente.
- Seguro neumáticos por 3 años gratuito.
- Ventajas y compromisos de la red de Servicios Autorizados (Recambios originales, dos años de garantía en reparaciones, los mejores especialistas para cuidar su SEAT, carrocería express, Vehículo sustitutivo, etc.)
- Posibles paquetes de fidelidad contratados como el paquete confianza SEAT, extensión de garantía, paquetes de mantenimiento, seguro neumáticos, servicio movilidad, asistencia en carretera o Seguro con descuento en franquicia. Siempre realizar entrega del carné acreditativo del servicio contratado al Cliente.
- Catálogo y ofertas de accesorios disponibles para su vehículo.

Entregar al Cliente regalo de accesorio One Day Pack y de todo el material PLV disponible que argumenta y detalla las ventajas de Posventa. Se recomienda situar todo este PLV tras explicarlo al Cliente en la carpeta de documentación de abordó.

Se recomienda ofrecer al cliente una segunda cita denominada 2ª entrega, donde tendrá la posibilidad de recibir información adicional y con más detalle acerca de los servicios y ventajas de posventa que ofrece el Concesionario, así como aprovechar el contacto para aclarar cualquier duda que le haya podido surgir en los primeros días/meses de uso del vehículo.

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



<http://www.easymarketingred.es>

Protocolo de la segunda entrega:



PROCOLO DE LA SEGUNDA ENTREGA

Service





04

Gestión empresarial y negocio posventa

4.1 Gestión empresarial

- 4.1.1 Indicadores Cuantitativos
- 4.1.2 Indicadores Cualitativos
- 4.1.3 Indicadores Económicos
- 4.1.4 Otros

4.2 Negocio Posventa

- 4.2.1 Recambios
- 4.2.2 Accesorios
- 4.2.3 Neumáticos
- 4.2.4 Seguimiento de Negocio
- 4.2.5 Campañas comerciales y promociones (Sell- In)

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.

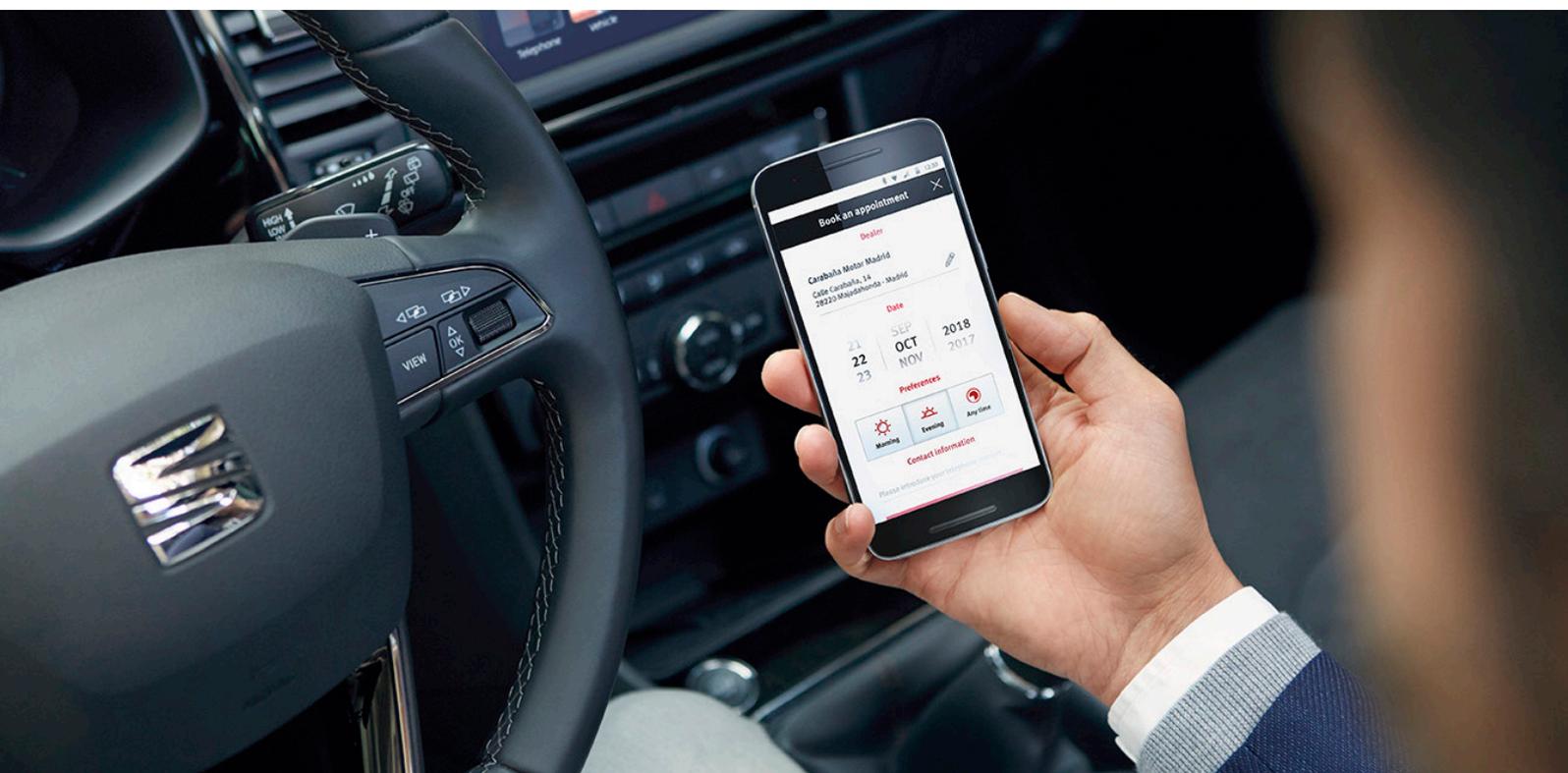
Competencia

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 Total Patrimonio Neto y Pasivo.

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

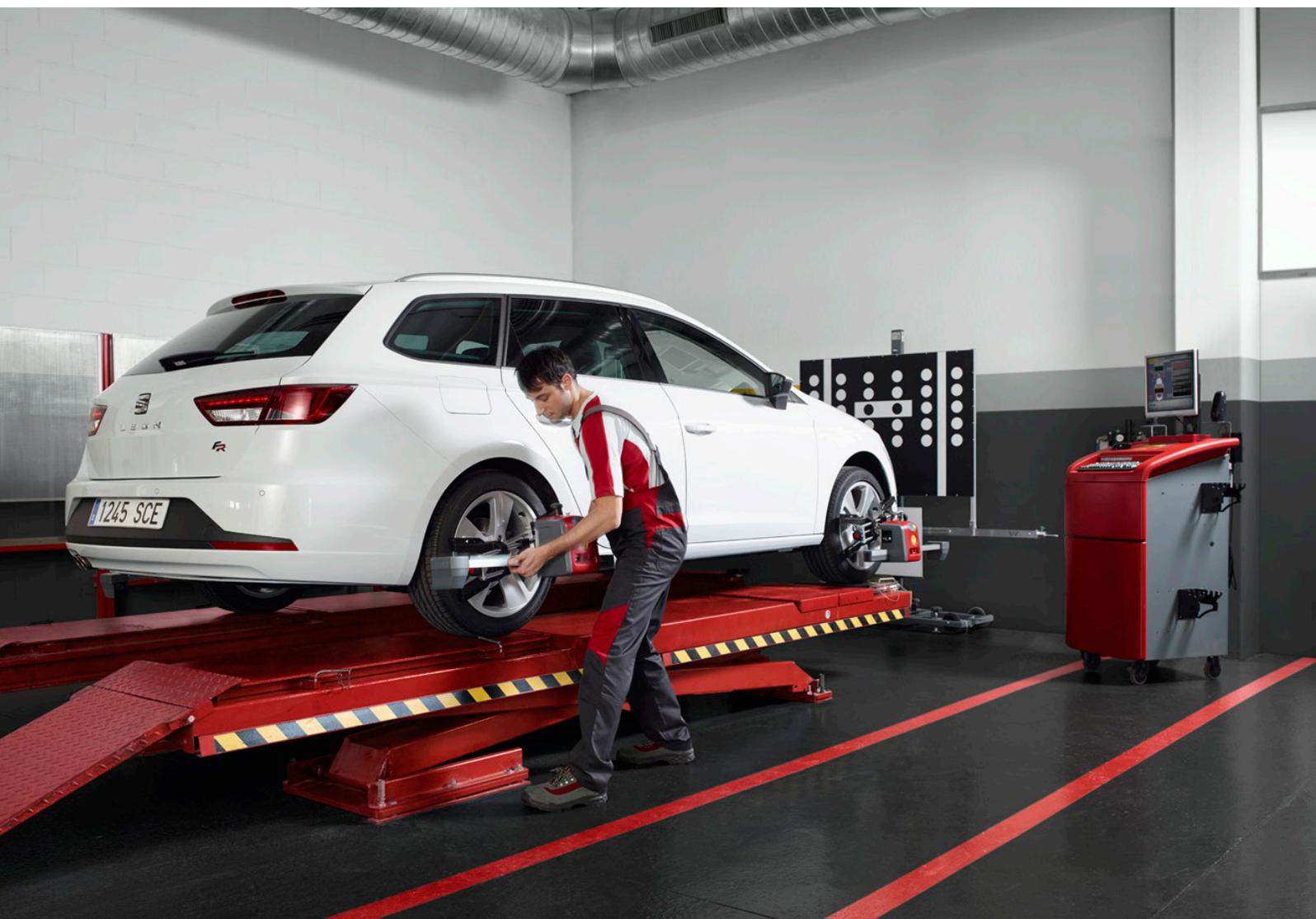
$IPA (\%) = (\text{horas facturadas por el taller} / \text{Potencial de mercado en horas de taller}) \times 100$

Índice de Penetración de Recambios

$IPR (\%) = (\text{Facturación de recambios} / \text{Potencial de mercado de recambios}) \times 100$

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 sustitutos, 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 Taller (%)	Mediante este ratio conocemos la capacidad de lograr los objetivos con el menor número de horas posibles, a través de la proporción entre las horas facturadas a clientes y las horas en las que los productivos estaban en sus puestos de trabajo.	Horas vendidas / Horas presencia
Productividad Taller (%)	Mediante este ratio se mide la productividad de los operarios, a través de la proporción entre las horas facturadas y las horas trabajadas o productivas.	Horas vendidas / Horas productivas
Tiempos muertos Taller (%)	Este ratio refleja la pérdida de eficiencia del Taller Mecánico, ya que mide las horas de presencia a disposición de los talleres que no se han conseguido utilizar en reparaciones productivas.	Horas tiempo muerto / Horas presencia

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).	$(\text{Recambios T. Mecánico} + \text{Rec. Chapa y Pintura} + \text{Rec. Garantía} + \text{Neumáticos} + \text{Lubricantes} + \text{Otros Rec}) * 12 / \text{Total Empleados Taller M.O.D.} * n^{\circ} \text{ mes corriente}$
Rotación Stock (anualizado)	Se define como el número de veces que se renueva completamente el stock de recambios en un año.	$(\text{Coste Ventas Almacén} - \text{Rappel Recibidos} + \text{Rappel Concedido}) / \text{Stock Medio}$

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 Q1 Satisfacción general CEM	Se ordenan a todos los Servicios del mismo Grupo de referencia por el Índice Q1 de CEM	Grupo de Referencia (GR)
Q1 Satisfacción general CEM	Entrevistas respondidas/ entrevistas enviadas CEM	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	Entradas de taller con email / entradas de taller total	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Tasa de respuesta	Entrevistas respondidas/ entrevistas enviadas CEM	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
Entradas de taller	Nº pasos de taller Clientes SEAT AME, AS1, AS2, ACC, ACS	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación horas	Nº horas facturadas a Clientes SEAT AME, AS1, AS2, ACC, ACS	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación MO	Total MO facturada a Clientes SEAT AME, AS1, AS2, ACC, ACS	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 / Entradas de taller AME, AS1, AS2, ACC, ACS	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Facturación recambios por paso taller	Facturación recambios por paso taller AME, AS1, AS2, ACC, ACS 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 AME, AS1, AS2, ACC, ACS / horas facturadas	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Precio medio MO	Total facturación MO / horas facturadas	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Fidelidad clientes	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	$\frac{\text{Objetivo}}{\text{Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC)}}$ $\frac{\text{Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC)}}{\text{año anterior}}$	Objetivo propio Año anterior Media Nacional Evolución anual
Campañas Sell in	$\frac{\text{Objetivo}}{\text{Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC)}}$ $\frac{\text{Compras a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC)}}{\text{año anterior}}$	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	$\frac{\text{Compras a SEAT a precio factura}}{\text{compras a SEAT a PVP}}$	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Ventas VS Compras	$\frac{\text{Ventas a Cliente final realizadas}}{\text{Compras realizadas a SEAT (REC, NEU, OIL, ACC)}}$	El mismo
Ventas recambios por canal de venta	Ventas Recambios por canal de venta Autoconsumo: (MEC, CAR, GAR, INT, OTR) y Venta Externa (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	$\frac{\text{Ventas a neto}}{\text{Ventas a PVP (AME; AS1; AS2; ACC; ACS; AGa; AIN; AOT; ECO; ECR; ESA; ESP; ETL)}}$	Objetivo propio Año anterior Media Nacional
Venta accesorios	Facturación Accesorios en Taller / entradas 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 / Entradas de 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 / Entradas 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) / 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 & entrada de taller	Media Nacional Objetivo propio
Campañas técnicas	Campañas realizadas / vehículos afectados por campañas Campañas realizadas a vehículos afectados / entrada de taller	Objetivo propio Media Nacional Año anterior
Envío ficheros SEAT	Envíos realizados / envíos obligatorios (CEM, 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



4.1.3 Indicadores Económicos

De la relación de estos dos aspectos nace el concepto de Resultado de Gestión, que es el Beneficio directo, incluyendo los ingresos totales menos los gastos directos. Este ratio refleja la rentabilidad del departamento:

$$\text{Resultado de Gestión} = \text{Margen Neto Variable} - \text{Gastos Operativos} - \text{Gastos Personal}$$

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 (Total Patrimonio Neto y 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 Total Patrimonio Neto y 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 + PATRIMONIO NETO -> ACTIVO

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

ACTIVO -> PASIVO + PATRIMONIO NETO

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 + Patrimonio Neto 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.

PATRIMONIO NETO / RECURSOS PROPIOS Y 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 o Patrimonio Neto. Por contrato los fondos propios nunca deberán ser inferiores al 25% del Total Patrimonio Neto y Pasivo.
- 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. Saldo 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:

$$\text{Resultado} = \text{Ingreso} - \text{Costes y gastos}$$

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 gestión
-	Gastos estructura
=	Resultado bruto explotación
-	Resultados financieros estructura
=	Resultado neto de explotación
-	Otros ingresos y gastos
=	P.Y.G. Antes impuesto sociedades
-	Impuesto sociedades devengado
=	P.Y.G. Después 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.

$$FB \text{ taller} = HV \times PVP \text{ taller}$$

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

$$FB \text{ recambios} = \text{Piezas} \times PVP \text{ recambios}$$

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:

$$DC = \text{Precio teórico} - \text{Precio facturado}$$

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.

$$FN \text{ taller} = HFT \times (PVP - DC) \text{ taller}$$

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

$$FN \text{ recambios} = \text{Piezas} \times (PVP - DC) \text{ recambios}$$

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).

$$\text{CSH} = \text{Masa salarial total de MOD} / \text{Horas disponibles totales}$$

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.

$$\text{CMP} = (\text{pieza 1} \times \text{coste 1}) + (\text{pieza 2} \times \text{coste 2}) + \dots (\text{Pieza n} \times \text{coste n}) / \text{N}^\circ \text{ de piezas}$$

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).

$$\text{CD taller} = \text{HPD} \times \text{CSH}$$

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.

$$\text{CI taller} = (\text{HDT} - \text{HPD}) \times \text{CSH}$$

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: Gastos de dirección, personal común, gastos financieros, arrendamiento, etc.

Actividad de taller	Concepto económico	Actividad de recambios
Importe de la venta de la mano de obra aplicada a los servicios.	Facturación	Importe de la venta de piezas de recambio.
Importe de la MOD.	Coste	Precio de adquisición de las piezas vendidas.
Importe del personal indirecto. Organización y gestión de Taller.	Gasto	Importe del personal de Recambios. Organización y gestión de Recambios.
Dotación de espacios, instalaciones, equipos y herramientas.	Inversión	Stock de funcionamiento. Dotación de espacios de almacén, estanterías y equipos.

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.

$$MGP = MG taller + MG recambios \quad | \quad MGT = MGP + MG otras áreas$$

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.

$$\text{RAO} = \text{MGT} - \text{GIE}$$

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.

$$\text{RNA} = \text{RAO} + \text{REX} - \text{ISR (Impuesto Sociedades s/resultados)}$$

Otros resultados

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)

$$DP = \text{Valor real} - \text{Valor previsto}$$

$$DP (\%) = \left[\frac{\text{Valor real} - \text{Valor previsto}}{\text{Valor previsto}} \right] \times 100$$

Desviaciones respecto al grupo de referencia (DR)

$$DP = \text{Valor propio} - \text{Valor del grupo}$$

$$DP (\%) = \left[\frac{\text{Valor propio} - \text{Valor del grupo}}{\text{Valor del grupo}} \right] \times 100$$

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:

$$VR = \text{Valor actual} - \text{Valor anterior}$$

$$VR (\%) = \left[\frac{\text{Valor actual} - \text{Valor anterior}}{\text{Valor anterior}} \right] \times 100$$

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.

$$SP (\%) = \left[\frac{\text{Activo total}}{\text{Exigible total}} \right] \times 100$$

• Apalancamiento (AP)

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

$$SP (\%) = \frac{\text{Exigible total}}{\text{Recursos propios}} \times 100$$

• 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.

$$TP (\%) = \frac{\text{Disponible}}{\text{Exigible a corto plazo}} \times 100$$

• 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	PATRIMONIO NETO + 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:

$$FM = \text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante}$$

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

$$FM (\%) = \left[\frac{\text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante}}{\text{Activo total}} \right] \times 100$$

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	PATRIMONIO NETO + 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:

• BAI (€) o Beneficio Neto (€)
Resultado en € antes de impuestos.

$$\text{BAI (€) o Beneficio Neto (€)} = \text{Total Resultado de Gestión} - \text{Total gastos indirectos} +/- \text{Rdos Excepcionales}$$

• BAI (%) o Beneficio Neto (%)
Resultado en % antes de impuestos

$$\text{BAI (\%)} \text{ o Beneficio Neto (\%)} = \text{BAI(€)} / \text{Total facturación}$$

• Índices de absorción
Resultado en % antes de impuestos

$$\text{BAI (\%)} \text{ o Beneficio Neto (\%)} = \text{BAI(€)} / \text{Total facturación}$$

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.

$$\text{PE} = \text{Gastos indirectos y de estructura} / \% \text{ Margen de gestión}$$

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.

$$\text{PE Área} = \text{Gastos directos del área} / \% \text{ Margen de contribución del área}$$

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
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 de los Recambios Originales SEAT, ya que aseguran la calidad, la eficiencia y la satisfacción de los clientes por los resultados obtenidos en la reparación de sus vehículos.

Las ventajas de los Recambios Originales son:

- Son las mismas piezas que se utilizan durante la fabricación
- Cumplen nuestras rigurosas normas de seguridad
- Productos de Alta Calidad
- Garantizan un comportamiento óptimo y ajuste exacto
- Garantía de 2 años
- Menor tiempo de reparación
- Mayor Seguridad

! 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 Originales de Canje

El programa de Recambios Originales de Canje protege de modo activo el medio ambiente. Aunque los Recambios Originales empiecen a mostrar signos de desgaste después de muchos kilómetros de uso, siguen conteniendo valiosos recursos por lo que respecta al material reciclable, la energía y el rendimiento de entrada. Merece la pena preservar todo esto. Es por ello que Volkswagen AG recoge las piezas usadas, las reacondiciona industrialmente y luego las suministra como Recambios Originales de Canje.

Ventajas:

- Tiempos de inactividad bajos.
- Vida útil prolongada.
- Elevada disponibilidad.
- Excelente beneficio medioambiental.
- Precio reducido (como media un 40% por debajo del Recambio Original correspondiente).
- Calidad de pieza nueva
- Plena garantía.

! 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 Red, tanto para consultas como para pedidos.



<http://www.easymarketingred.es/>

Recambios Economy

Los Recambios Economy se han desarrollado especialmente para vehículos de más de cuatro 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.

Las ventajas del Producto Economy son:

- Adaptados a las necesidades de los vehículos más antiguos
- Calidad comprobada y garantizada
- Precios ventajosos y muy competitivos
- Amplia gama de producto

En el Cuaderno Actívate-Actívalo 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.

! Puede encontrar más información referente a Recambios Economy en la web OPARTS



<https://oparts.seat.com>

También está disponible en Easy Marketing Red, tanto para consultas como para pedidos.



<http://www.easymarketingred.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 dispone de iniciativas como el seguro de neumáticos gratuito: tres años de garantía adicional desde la fecha de entrega de un vehículo nuevo SEAT o con el cambio de los neumáticos en un Servicio Autorizado SEAT. 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 las entradas 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 Red (Materiales » Materiales MKT de taller

 <http://www.easymarketingred.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. 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 y Sell-Out, 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 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>



ACTIVE RECEPTION





05

Programas

5.1 Herramientas marketing Posventa

- 5.1.1 Day One Pack
- 5.1.2 Incentivo de Asesores de Servicio
- 5.1.3 Carrocería
- 5.1.4 Programas autoconsumo, calidad y excelencia

5.2 Satisfacción al cliente. CEM - Customer Experience Management

5.3 My Service Quality Portal

5.4 Cliente fantasma

5.5 Recepción Activa

5.6 Gestión de la calidad y auditoría de los estándares Posventa de SEAT

- 5.6.1 Política de calidad
- 5.6.2 Ciclo de Auditoría
- 5.6.3 Evaluación
- 5.6.4 Seguimiento de criterios parcialmente cumplidos
- 5.6.5 Escalación
- 5.6.6 Verificación Centralizada de Estándares
- 5.6.7 Certificación ISO
- 5.6.8 Auditorías de fabricante
- 5.6.9 Evaluación de resultados

5.7 Cloud Active Reception (CAR)

5.8 Centro de Ayuda a la Red (CAR)

5.9 Mystery Call

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 Day One Pack

En los concesionarios SEAT, con la venta de cada coche nuevo, se debe entregar nuestro novedoso Day One Pack, hay cuatro diferentes a elegir:

**DAY ONE:
TECNOLÓGICO**



000087700AA

**DAY ONE:
PREVISOR**



000087700AC

**DAY ONE:
TÉCNICO**



000087700AD

**DAY ONE:
FAMILIAR**



00008770AB



La recomendación, por parte de SEAT, es entregárselo al cliente cuando acuda al concesionario a buscar la documentación del vehículo.

Los pedidos del Day One Pack se realizan a través de ET-2000, como cualquier otro accesorio.



Los pedidos de Day One Pack se realizan a través de la plataforma Easy Marketing Red.



<https://www.easymarketingred.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. En cada período varían los recambios y accesorios incentivados.

- ! Para participar deberéis reportar vuestras ventas a través de la plataforma Easy Marketing Red en un microsite específico al efecto durante los períodos de incentivo. Además, podéis consultar más información en el apartado de circulares.



<http://www.easymarketingred.es>



5.1.3 Carrocería

Dentro del área de Carrocería disponemos de los siguientes proyectos y programas.

1. Reporting de Carrocería

Reporting especializado en el área de carrocería con el objetivo de detectar áreas de mejora en base a datos comparativos de mercado proporcionados por Audatex. Este report se actualiza semestralmente y es enviado al Servicio Autorizado a través de un correo electrónico.

Gracias al report de Carrocería el Servicio Autorizado podrá comprar sus principales KPI con los de su competencia, tanto Servicios Autorizados como mercado independiente, dentro de su propia provincia. Además, podrá analizar sus potenciales de crecimiento.

2. Programa 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 se realiza a través del sistema de AUTOFACTURACIÓN y es siempre del 20% PVP, independientemente de que el Servicio Autorizado realice pedido o no, permitiéndole así utilizar los recambios que disponga en Stock. La única restricción del programa es que el valor de reparación sea superior al valor venal del vehículo siniestrado.

! Podéis consultar más información en la plataforma OPARTS (Recambios Originales » Gestión de accidentes).

 <https://oparts.seat.com/UserControls>

También puede realizar su consulta a través del email:

 producto.postventa@seat.es

5.1.4 Programas autoconsumo, calidad y excelencia

AUTOCONSUMO

Esta retribución está orientada a mejorar y potenciar la rentabilidad del Taller de todos los Servicios Autorizados de la Red de SEAT España.

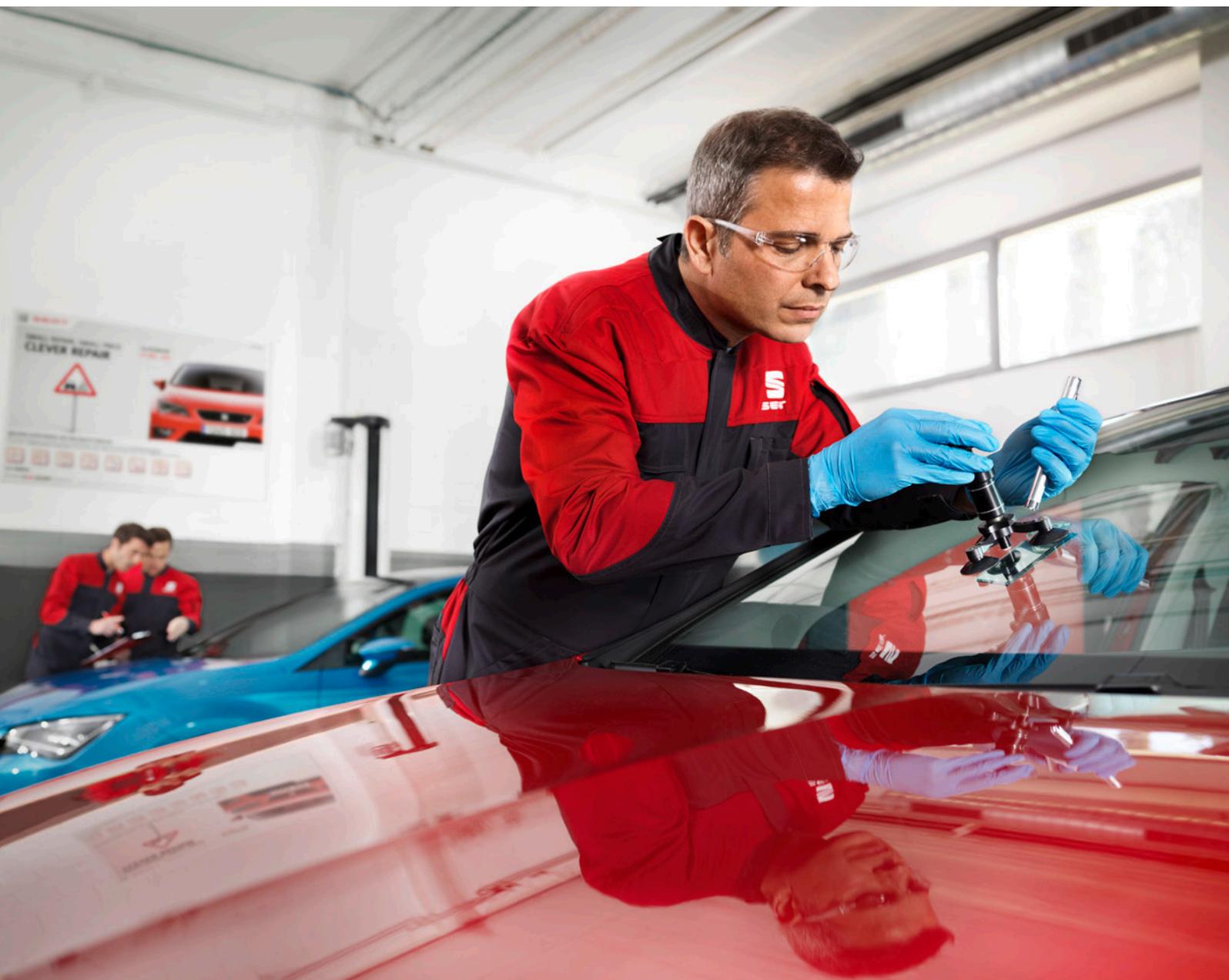
CALIDAD

El Programa CALIDAD DE SERVICIO tiene como objetivo principal maximizar la rentabilidad de vuestro Taller Mecánico, garantizando además, el mejor Servicio de Posventa a nuestros clientes.

Con el Programa CALIDAD QBONUS podréis conseguir hasta un 20% de bonus sobre el total de vuestras Ventas de Autoconsumo Taller Mecánico (REC+ACC) de cada periodo (mientras aplique).

EXCELENCIA

Este incentivo premia a aquellos SSAA focalizados en la excelencia de Servicio y a los que ofrecen la máxima satisfacción a sus Clientes.



5.2 Satisfacción al cliente. CEM - Customer Experience Management.

El Customer Experience Management (CEM) es una nueva encuesta online enfocada a la experiencia del cliente, la cual consta de 7 preguntas, 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; partiendo de la premisa de que la respuesta desde casa resulta más veraz.

Mediante el CEM 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, si el cliente responde a la pregunta Q1 o/y NPS con 3 o menos estrellas, éste tiene la posibilidad de introducir texto libre y de solicitar ser contactado por el Servicio Autorizado.

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.

En el caso de CEM existe una escalación a SEAT Responde. En el CEM la escalación puede ser manual o bien automática si pasan 7 días sin haber novedades en el estado.

Informe de Resultados

El CEM dispone de dos informes. Los usuarios pueden descargar su informe tres días laborables después de cerrar el trabajo de campo de cada ola. Hacen falta un mínimo de 5 entrevistas para generar dicho informe.

01

En la primera página del informe aparecen los principales KPI's relacionados con las preguntas del cuestionario: NPS, Satisfacción general, información de alertas, nube de palabras e información de reparaciones repetitivas.

En la segunda página, se muestra la información adicional sobre satisfacción general y NPS. En las páginas restantes se muestran otros KPI's, Satisfacción General por distintos grupos de segmentación e información sobre los informes de campo y control de tráfico y oportunidad de negocio.

02

En el segundo informe, "informe de campo", se muestra la información con los principales KPI's. Este informe se actualiza diariamente.

Portal de análisis

La navegación por el sitio web, en el que pueden encontrarse los resultados del CEM, presenta un manejo más sencillo en relación a la anterior plataforma. Se puede navegar por él igual que en cualquier otro sitio web. En el portal CEM 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 CEM.



<https://www.cem-seat.com/>

Pirámide de Maslow de la posventa: ¿dónde poner el foco para aumentar el CSI de tu Servicio?



PIRAMIDE DE MASLOW DE LA POSVENTA

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.

La herramienta facilita a través de sencillos métodos de evaluación la identificación de los distintos puntos de mejora y propone diferentes medidas para conseguir el objetivo final: mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

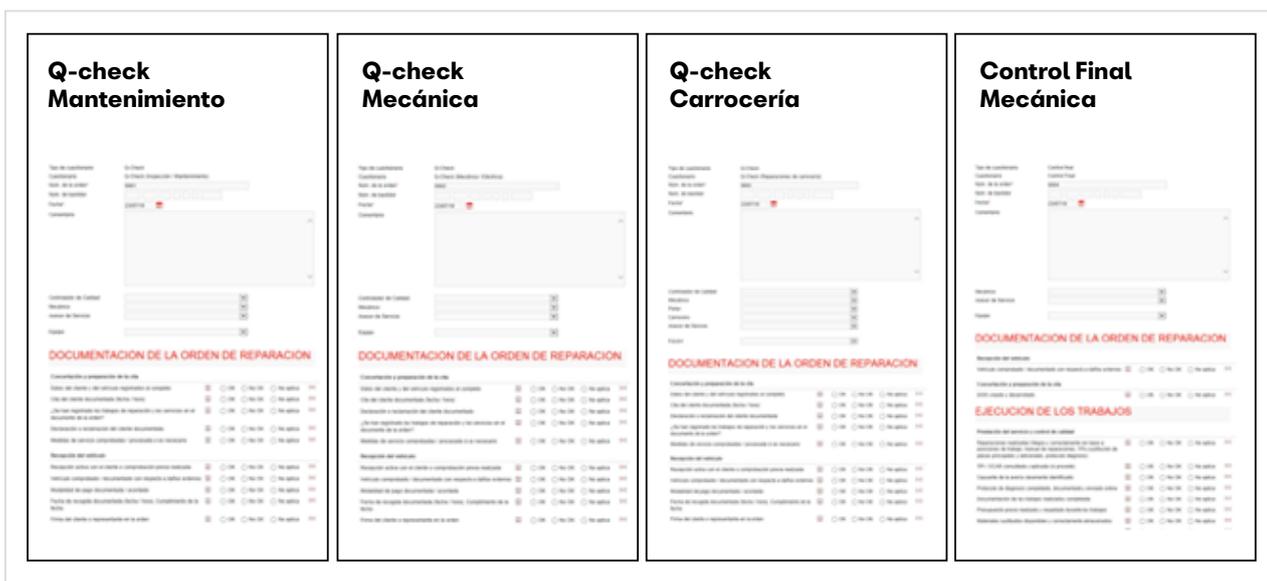
MSQP contiene todas las aplicaciones de mejora de la Calidad de Reparación en el mismo Portal y un proceso estandarizado para conocer la Calidad de Reparación. Además, permite definir e implementar medidas de mejora y realizar un fácil seguimiento de la calidad de reparación del Servicio Autorizado. Mediante el programa de control online, los controles de calidad serán documentados 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, Controles finales	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 CEM, Exit Feedback o comentarios de los clientes activos se informa de una reclamación, podemos ayudarnos en el módulo Reparaciones Repetidas para el análisis de la causa raíz de las reparaciones repetidas [proceso reactivo].

Con el Módulo Cockpit se pueden controlar los indicadores de cada módulo y extraer informes de Q-Check, Controles Finales, Reparación Repetida y las medidas resultantes, pudiendo ser evaluados y comunicados a todo el personal involucrado en el proceso.



MSQP ofrece la posibilidad de obtener una evaluación de la calidad de reparación en una única pantalla [cuantitativamente y cualitativamente]. Al mismo tiempo, 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. Es por ello que SEAT apuesta por el programa Cliente Fantasma como una herramienta potente y objetiva de medición de calidad. En este programa un auditor se hace pasar por cliente y comprueba la aplicación de los procesos de posventa, así como la capacidad de detección de averías. De este modo, podréis establecer acciones que mejoren vuestra aplicación de los procesos de SEAT.

Procedimiento

Diferenciamos entre procesos y detección de averías. Además existe un apartado extra que evalúa aspectos que la marca considera diferenciadores y propios de un Servicio excelente.

a) Procesos:

Se evalúan procesos esenciales de posventa directamente relacionados con el cliente:

- Concertación de la cita
- Recepción del vehículo y apertura de la orden de reparación
- Ampliación de la orden de reparación
- Facturación y entrega del vehículo

b) Detección de averías:

Se evalúa la habilidad para detectar averías. Se provocan un número variable de averías tomando como base la Checklist de Recepción Activa, la lista de mantenimiento del vehículo de ElsaPro y las indicaciones del cliente en la recepción del vehículo.

c) Parte excelencia

En la parte de excelencia se evalúan aspectos extra a los estándares, que aportan un valor añadido al cliente.

Análisis de los resultados y plan de acción

Aún más importante que la propia auditoría del Cliente Fantasma es el consiguiente análisis de los resultados, que deberá hacerse en las dos semanas siguientes. Siempre que existan desviaciones o puntos a mejorar, deberán establecerse acciones con plazos y responsables. Éstas serán incluidas en el plan de acción y se deberá asegurar su correcta implantación. Se revisará con regularidad, con el objetivo de valorar la eficacia e idoneidad de las acciones tomadas.

Este punto será revisado en la auditoría de calidad de posventa.

Simulación de cliente fantasma propio

Como el objetivo es mejorar continuamente a lo largo del año y anticiparnos antes de que el cliente fantasma de la marca acuda al taller, en SEAT hemos desarrollado una My Check con el mismo contenido que el cuestionario del Cliente Fantasma.

Ésta incluye tanto la parte de procesos como la de detección de averías, con lo que os podréis autoevaluar de ambas partes. La idea es que mediante la información de la My Check podáis simular de forma autónoma un Cliente Fantasma en vuestras instalaciones y que posteriormente os resulte más sencillo analizar los resultados mediante el uso del Cockpit de la plataforma.



Acceso a la web del cliente fantasma para consultar el informe y tramitar alegaciones:

 [**https://phantomtestseat.tnsglobal.es**](https://phantomtestseat.tnsglobal.es)

Contacto para incidencias con la correcta realización de la auditoría/sugerencias de mejora:

 [**auditorias.postventa@seat.es**](mailto:auditorias.postventa@seat.es)

Contacto para dudas/incidencias con el funcionamiento de la plataforma web:

 [**soporte.phantomtest@tnsglobal.com**](mailto:soporte.phantomtest@tnsglobal.com)

Acceso al portal My Service Quality Portal para My Check Cliente Fantasma:

 [**https://www.vw-group-myservicequality-portal.com/**](https://www.vw-group-myservicequality-portal.com/)

5.5 Recepción Activa

El proceso de Recepción Activa es un instrumento clave para aprovechar cada entrada 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 Red

 <http://www.easymarketingred.es>

Guía completa recepción activa.

 **GUÍA RECEPCIÓN ACTIVA COMPLETA**

Protocolo de recepción de vehículo en la recepción activa.

 **PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO EN LA RECEPCIÓN ACTIVA**

Qué ofrecer en cada momento de la recepción activa.

 **QUE OFRECER EN CADA MOMENTO DE LA RECEPCIÓN ACTIVA**

Checklist recepción activa.

 **FORMULARIO RECEPCIÓN ACTIVA SEAT E15**

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 cual debe constar por escrito en un documento. 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, informando y haciendo partícipe a todo el personal del servicio. La política de calidad debe ser revisada cada año (durante el primer trimestre) en una reunión, quedando reflejado en acta si ésta se mantiene o actualiza.

Debe ser revisada al menos una vez al año, incluyendo la fecha y la firma de gerencia; en caso de mantenerse deben explicarse los motivos mediante acta de reunión.

La política de calidad se debe comunicar regularmente al personal. Para ello dispone de la opción de publicar la política de calidad dentro del módulo “Actas y Política de Calidad” de la herramienta SIGECA. Como ejemplo, adjuntamos los principios estratégicos en los que se basa la política de calidad de SEAT:

POLITICA DE CALIDAD: SOMOS SEAT, NOS APASIONA LA PERFECCIÓN

Nuestro objetivo es distinguirnos de los competidores, mediante aquello que nos haga ser únicos en la industria de la automoción, aportando soluciones de movilidad innovadoras, eficientes y sin complicaciones.



Panel 1 (Car): / Nuestra principal motivación es conseguir una calidad superior a la de la competencia en términos de fiabilidad y calidad percibida, superando las expectativas de los clientes, externos e internos, en los segmentos de mercado en los que competimos.

Panel 2 (Connectivity): / Mediante la orientación a la eficiencia de los procesos podemos asegurar la rápida consecución de los objetivos y la óptima utilización de los recursos.

Panel 3 (Person): / La formación y el intercambio del conocimiento aseguran el desarrollo continuo de todos los colaboradores. Nuestro personal determina, en gran medida, la calidad del producto y el éxito de la Compañía.

Panel 4 (Snowy Road): / Nuestra responsabilidad medioambiental y social es clave para generar confianza, aumentar nuestra credibilidad e imagen de marca. La relación de cooperación con proveedores, concesionarios, accionistas y otras organizaciones nos proporciona unos valores empresariales estables y beneficiosos para todas las partes interesadas (stakeholders).

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 (CEM)
- Informar regularmente al personal sobre la calidad (la política de calidad ha de ser comunicada y entendida dentro de la organización). Para ello se dispone de un apartado en el módulo de ACTAS de la plataforma web SIGECA donde se puede adjuntar dicho documento.
- Asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y autonómicas
- Tratar con regularidad con el personal de todas las áreas de la concesión.

También se deberá analizar la evolución de las medidas adoptadas en los planes de acción, incluyendo análisis de riesgos y oportunidades. Las medidas deben incluir los recursos y financiación necesaria para llevarlas a cabo. En caso de ser necesarios reajustes en el plan de acción de una determinada acción, deberán estar justificados y documentados.

Todas las acciones y comunicaciones de las mismas a las personas afectadas deben registrarse en formato digital. Para ello, podéis utilizar SIGECA.

! Ejemplo de Política de Calidad que debe adaptar cada Servicio.



POLÍTICA DE CALIDAD

Análisis de riesgos y oportunidades:



ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

5.6.2 Ciclo de Auditoría

La finalidad de una Auditoría 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).



Fecha mínima
audit. (-3 meses)



Fecha ciclo



Fecha máxima
audit. (+12 semanas)

El fabricante, se reserva el derecho de realizar auditorías de muestreo o control siempre que lo considere necesario.



Control de documentación archivada.



CONTROL DE DOCUMENTACIÓN ARCHIVADA

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 5.6.4. (Seguimiento de criterios parcialmente cumplidos). El Servicio Autorizado debe implementar medidas para que en la siguiente auditoría presencial que se realice, estas desviaciones no se repitan.

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 5.6.5.

5.6.4 Seguimiento de criterios parcialmente cumplidos

Cuando se aprueba la auditoría con algún criterio “parcialmente cumplido”, el Servicio debe aplicar medidas correctivas/preventivas y, posteriormente, evidenciar que las desviaciones han sido subsanadas en un plazo máximo de 12 semanas desde la fecha de la auditoría. Para ello se deberá proporcionar cualquier documento relevante que se le requiera, sin descartar que en algunos casos se lleve a cabo una verificación in situ. Para presentar la documentación necesaria, el Servicio debe utilizar el el módulo “Auditorías de calidad” de SIGECA. Adicionalmente, las medidas preventivas/correctivas deben registrarse en el Plan de acción de SIGECA.

Si un criterio con calificación “parcialmente cumplido” no se ha corregido en el tiempo y la forma requerida, se inicia 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 notificación por email y vía SIGECA. 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 notificación por email y vía SIGECA 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 Auditoría, 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 Auditoría de estándares, por tanto en caso de detectarse criterios parcialmente cumplidos o desviaciones, regirán las acciones especificadas en los apartados 5.6.4 y 5.6.5 respectivamente.

5.6.7 Certificación ISO

Dentro del proceso de auditoría de los estándares posventa SEAT, el servicio puede obtener la certificación ISO 9001 bajo la Certificación Conectiva del Grupo VW, para ello el servicio debe solicitarlo por escrito a SEAT España y cumplir los criterios de la “Auditoría 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 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, si se incumple la fecha de la auditoría o si el resultado corresponde a suspendida, se inicia el proceso de escalación.

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. Es por ello que el personal del Servicio deberá reunirse para comentar los resultados obtenidos. Se tendrán que tratar las desviaciones detectadas e incluir en el Plan de Acción medidas correctivas y preventivas para solventarlas. Para garantizar la efectividad de la auditoría, estas acciones deberán ser comunicadas al auditor en un periodo de 15 días desde su visita.

! Para cualquier duda referente auditorías de calidad, se aconseja ponerse en contacto con el Departamento de Auditorías.



auditorias.postventa@seat.es

Las acciones derivadas de la auditoría deben registrarse en el módulo Plan de acción de SIGECA

5.7 Cloud Active Recepcion (CAR)



CAR es una herramienta que parte de la Recepción Activa Digital con el concepto agregado Cloud tanto a nivel técnico como a nivel funcional. Tanto por concepto funcional como tecnológico CAR es la base perfecta para el desarrollo del nuevo módulo de CRM Posventa.

A nivel funcional, CAR centraliza toda la operativa en un solo cerebro lo que permite aportar a cada usuario el entorno y funcionalidad requerida. Básicamente existen 2 roles:

ROL MARCA/IMPORTADOR:

- Configuración del proceso de venta para toda una red
- Análisis estadístico online de toda una red

ROL CONESIONARIO:

- Personalización del proceso de venta
- Análisis estadístico online
- Realización de la acción de servicio

A nivel técnico, CAR se basa en tecnologías actuales para aportar al usuario la mayor facilidad de uso, garantía de datos, conectividad y movilidad.

5.8 Centro de Ayuda a la Red (CAR)

El Centro de Ayuda a la Red es un servicio de SEAT España que permite facilitar 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 tiene 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 dirigir las al CAR:

- Mediante un correo electrónico a la dirección: **car@seat.es**
- Llamando al teléfono **900 102 152** en horario de día laborable de 9 a 20h.

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 CEM o mediante e-mail. Si se tiene alguna duda respecto a su manejo el Servicio Autorizado contactará con el CAR a través del teléfono o correo anteriormente citado.

! Contactos car:



CONTACTOS CAR



5.9 Mystery Call

El Mystery Call es una encuesta telefónica enfocada a la mejora de la atención telefónica del cliente SEAT. La encuesta consta de una llamada telefónica mensual donde se miden una serie de indicadores.

El objetivo de este proyecto es ayudaros a mejorar los procesos de atención telefónica que influyen directamente en la satisfacción de vuestros clientes y a no perder, con ella, oportunidades de negocio.

La experiencia telefónica es fundamental a la hora de establecer una buena relación con vuestros clientes. La atención telefónica va a determinar la primera impresión que el cliente se lleve de vuestro negocio, además de que esa llamada puede desembocar en un mayor beneficio económico y mayor grado de satisfacción.

De esta manera, se podrán mejorar los procesos y las experiencias del cliente serán más satisfactorias cuando llamen por teléfono.

Criterios de evaluación

Se realizará una llamada una vez al mes. Los factores que determinan la evaluación son los siguientes:

CONCEPTO	PUNTUACIÓN
Recepción de la llamada Tiempo de espera, trasposos de llamadas, establecimiento de la conversación.	20
Calidad atención telefónica Trato al cliente, identificación del S.A. y su ubicación, presentación del recepcionista	20
Datos del cliente Toma de todos los datos del cliente	14
Configuración de la visita Motivo de la visita, trabajos a realizar, ofrecimiento de movilidad,..	30
Calidad del establecimiento de la cita Ofrecimiento de fecha y hora, días de plazo entre llamada y fecha,..	16
TOTAL PUNTUACIÓN	100

Como se observa en la tabla anterior, el Mystery Call va a analizar los 5 puntos que creemos fundamentales para lograr una buena experiencia telefónica del cliente, cada uno de ellos con un peso específico sobre el total de la puntuación que se medirá sobre el 100%.

Plataforma WEB e informes

Se dispone de una plataforma web dónde se visualiza y gestiona toda la información.

En la publicación de resultados se recibe un email por parte del proveedor SGS con el Link de acceso a la web y el aviso de la pre publicación del resultado. Una vez se han pre publicado todos los informes para toda la RED, se recibe un nuevo aviso en el que se informa de la publicación oficial.

Alegaciones

En el período en que se han publicado, se disponen de 5 días des de la fecha para realizar alegaciones. Estas alegaciones se deben realizar por un canal explícito en el apartado de consultas dentro de la plataforma WEB.



Acceso a la página oficial del Mystery Call.



<https://mss.es.sgs.com/>







06

Otros

6.1 Política de atención al cliente

- 6.1.1 Introducción
- 6.1.2 Objetivos
- 6.1.3 Indicadores
- 6.1.4 Rol y función del Servicio Autorizado
- 6.1.5 Gestión de reclamaciones y consultas de clientes – GRC

6.2 Medio ambiente

- 6.2.1 Impactos Ambientales
- 6.2.2 Buenas prácticas ambientales
- 6.2.3 Gestión de residuos

6.3 Reglamento general de protección de datos (RGPD)

- 6.3.1 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD)

6.4 Contratos con empresas externas

6.5 Certificados de seguridad y legislación España

6.6 Mantenimiento vehículos almacenados

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 entradas de taller del Servicio Autorizado en un período determinado expresado en %:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamaciones}}{\text{N}^\circ \text{ de entradas de taller en el Servicio Autorizado}}$$

Índice de escalada – Reclamaciones

Número de reclamaciones dirigidas directamente por el Cliente a SEAT España (SEAT Responde) partido por el número de entradas de taller del Servicio Autorizado en un período de tiempo determinado:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas enviadas directamente a SEAT España (SEAT Responde)}}{\text{N}^\circ \text{ de entradas de taller en el Servicio Autorizado}}$$

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 Jefe 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 éstas 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 trimestralmente] 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 Hot Alerts del CEM 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
- CEM Hot Alerts
- Reclamación / queja oficial
- SEAT España: SEAT Responde; Responsable de Atención al Cliente
- Redes sociales
- Etc.

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, Jefe 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 en formato digital. Para ello, podéis hacer uso del módulo de Reclamaciones de la plataforma web SIGECA.

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.

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.

El primer contacto desde la recepción de la reclamación debe de realizarse en un plazo máximo de dos días laborables.

Este proceso debe registrarse en el formulario digital del Servicio Autorizado o en SIGECA 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 (C.A.R.) 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.

Este seguimiento deberá realizarse en el 100% de los casos en los que la 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 las reclamaciones es SIGECA, que integra la información necesaria para desarrollar el trabajo de gestión de atención al cliente.

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. Uso de la atención comercial CiG..
- Descuentos sobre el total de la reparación. Uso de la atención comercial CiG.
- Bonos de descuento de un valor específico, para utilizarse en la próxima reparación.
- Uso de las atenciones comerciales (impulso de la Política de Garantías). Uso del CiG. Solicitudes al C.A.R.
- Pago aplazado
- 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.

! Para la gestión de las reclamaciones podéis usar SIGECA:



www.sigeca.es



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 etapa de gestión del vehículo al final de su vida útil, potenciando la reutilización y la valoración 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.

Un Sistema de Gestión Ambiental es una herramienta que permite identificar, prevenir y controlar las posibles repercusiones ambientales derivadas del desarrollo de la actividad de una organización sobre el entorno. En caso de querer adoptar un Sistema de Gestión Ambiental, se recomienda la lectura de la Guía de Gestión Medioambiental, en la cual se dan indicaciones sobre las tareas a realizar y normativas a cumplir. También se explica el proceso para certificarse de acuerdo a la norma ISO 14001.

Las ventajas que aporta un sistema de gestión ambiental (SGA) a un servicio autorizado son:

01

Mejorar la competitividad y la imagen del Servicio Autorizado.

02

Promover el ahorro en el consumo de energía y recursos.

03

Evitar sanciones, asegurando el cumplimiento de la legislación ambiental.

04

Asegurar la correcta gestión de los residuos generados.

05

Controlar el impacto que generan sus actividades.

06

Mejorar de manera continua el comportamiento ambiental de la organización.

6.2.1 Impactos Ambientales

Los principales impactos que se producen en un Servicio Autorizado vienen definidos en la siguiente tabla:

	Consumo de recursos	Agua, energía eléctrica, combustibles, productos químicos, piezas y componentes.
	Emisiones a la atmósfera	Gas de combustión Compuestos orgánicos volátiles (COV): disolventes, pinturas y barnices Gases de soldadura
	Vertidos de aguas residuales	Aguas de limpieza, herramientas y maquinaria Derrames de productos peligrosos Sustancias peligrosas Lodos en la cabina de pintura Vertido directo de sustancias tóxicas
	Contaminación en el suelo	Derrames accidentales de aceites, pinturas, disolventes, etc...
	Generación de residuos	Residuos peligrosos: aceite usado del motor, filtros de aceite y combustibles, baterías, pastillas de freno, etc... Residuos no peligrosos: vidrio, papel y cartón, plástico, madera, chatarra, etc...
	Ruido	Ruidos elevados originados por: compresor de aire comprimido, puesta a punto y marcha de los motores, maquinaria de lijado, sistemas de extracción de COV y operaciones de reparación de chapa

A continuación podréis encontrar más información de cada uno de ellos.

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 en el suelo

El potencial riesgo de contaminación del suelo es uno 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 ha desarrollado el Manual de Gestión Medioambiental:



GUÍA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Guía eficiencia energética:



GUÍA EFICIENCIA ENERGÉTICA

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,...)

En la Guía de Gestión Medioambiental encontraréis un capítulo donde se indican buenas prácticas para el área de atención de cliente, taller de mecánica y chapa y pintura, almacén y zona de lavado.

6.2.3 Gestión de residuos

Es muy importante que el Servicio Autorizado realice una adecuada gestión de los residuos o que contrate a una empresa especializada. Las recomendaciones para una correcta gestión de residuos son las siguientes:

- Inscribirse en el registro de productores de residuos peligrosos, cuando la legislación lo solicite.
- Designar a un responsable de medio ambiente, encargado de realizar las operaciones con los residuos.
- Codificar y clasificar los residuos según el CER.
- Separar los residuos según su tipología y almacenarlos de forma segura.
- Etiquetar los contenedores de residuos según la normativa ambiental.
- Contratar empresas autorizadas para el transporte de los residuos.
- Gestionar los residuos según la normativa vigente.

Todos los residuos peligrosos que se generen en el Servicio Autorizado: baterías, aceites, pinturas,... deben ser siempre tratados por un gestor autorizado. Para cada recogida de residuos, el gestor autorizado debe entregar un albarán o documento de control de seguimiento del residuo o justificante de recepción 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”:



Reduce

Optar por procesos que minimicen la generación de residuos.



Reutiliza

Aprovechar el material o producto para ser utilizado de nuevo.



Recicla

Transformar el material o producto para ser utilizado con el mismo u otro fin.

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, no se pueden poner en contacto los residuos peligrosos con los no peligrosos ni 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.

01

Hechos de materiales conra golpes y que no reaccionen químicamente con el contenido almacenado en ellos.

02

Los envases tienen que ser diseñados para evitar la pérdida de su contenido e identificados por la legislación.

03

Disponer de un depósito para cada tipo de residuo facilitando su gestión posterior.

04

La zona de almacenamiento deberá ser una zona ventilada y alejada de la red de saneamiento.

05

Se debe mantener un registro de lo más exacto posible de las cantidades de residuos generados en el Servicio Autorizado.

06

En el almacenamiento de residuos peligrosos, se debe tener cuidado en no mezclar residuos incompatibles.

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.
- 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.

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 20/2017.

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 710/2015, 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 710/2015, 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.siga.us>) 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 115/2017, el cual regula la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan y por el que se establecen los requisitos técnicos para las instalaciones que desarrollen actividades que emitan gases fluorados.

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 Reglamento general de protección de datos (RGPD)

6.3.1 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD)

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 normativa relativa a protección de datos personales.

El objetivo de la Adenda es regular por parte del Concesionario/Servicio Autorizado y de SEAT, S.A el cumplimiento de la normativa de protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016 así como otra normativa que la desarrolle/complemente), 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 el RGPD.

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, Supresión, Oposición, Limitación y Portabilidad 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 acorde al RGPD, 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 que hagan referencia a tratamientos de datos personales.

Los contenidos de las notas legales que se han de incluir y que son las plasmadas en la Adenda son los siguientes, no obstante, los mismos podrían sufrir modificaciones, así como actualizaciones. SEAT, S.A. informará a la Red de los mencionados cambios, y enmendará el presente documento.

Documentos de ventas

Párrafo RGPD para Prospectos: alta de contacto para venta

Información básica de protección de datos

Responsable	[RAZÓN SOCIAL]
Finalidades	Atender a su solicitud de recibir ofertas personalizadas, así como su posterior seguimiento. Realización de encuestas de opinión y estudios de mercado con fines estadísticos.
Destinatarios	Sus datos no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.
Legitimación	La base legal de dichas finalidades es el consentimiento.
Derechos	Tiene derecho a retirar sus consentimientos en cualquier momento, así como puede oponerse al tratamiento, limitar el mismo, acceder, rectificar, suprimir los datos y ejercer su derecho a portabilidad, mediante: [indicar medios para el ejercicio de derechos [correo electrónico/correo postal]].
Información adicional	Puede consultar con mayor detalle la Información Adicional sobre Protección de Datos en el reverso.



Información adicional relativa a protección de datos

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Identidad del responsable: [Razón social del concesionario], con CIF: [.]

Dirección: [.]

Correo: [.]

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En [RAZÓN SOCIAL DEL CONCESIONARIO] [en adelante, "CONCESIONARIO"] trataremos los datos personales que nos facilita, con las siguientes finalidades principales:

01 Atender a su solicitud de recibir ofertas personalizadas, así como contactarle para hacer el correspondiente seguimiento de la relación comercial que tiene con nosotros.

02 Realización de encuestas de opinión y estudios de mercado con fines estadísticos.

¿Cómo obtenemos sus datos personales?

Los datos personales que trata el CONCESIONARIO pueden proceder de:

- Usted, por medio de la solicitud realizada

¿Qué datos tratamos?

En el marco de la prestación de los servicios, y condicionado a las finalidades consentidas por usted, en el CONCESIONARIO trataremos las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos y de contacto;
- Datos identificativos de su vehículo;

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

El CONCESIONARIO conservará sus datos personales mientras sean necesarios para la prestación de los servicios o relación contractual, y en cualquier caso mientras usted no solicite su supresión, así como el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso correspondan acorde con cada tipología de datos.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

El tratamiento de sus datos se basa en el consentimiento prestado por usted, al solicitar el alta y envío de ofertas.

¿A qué destinatarios se comunicarán los datos?

Sus datos no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.

¿Cuáles son sus derechos como titular de los datos?

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en CONCESIONARIO estamos tratando datos personales suyos o no.

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y obtener copia de ellos, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, usted podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos. CONCESIONARIO dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Asimismo, puede ejercer el derecho a la portabilidad de los datos, así como revocar los consentimientos que haya facilitado.

Podrá ejercer dichos derechos mediante solicitud escrita dirigida a CONCESIONARIO, [indicar medios para el ejercicio de derechos (correo electrónico/correo postal)], adjuntando una copia de su DNI u otro documento que acredite su identidad, e indicando claramente el derecho que quiere ejercer.

Finalmente indicarle que puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Puede ponerse en contacto a través de su página web: **www.agpd.es**.

Párrafo RGPD para Clientes: pedido de compra

Consentimientos adicionales

Indíquenos si desea que [RAZÓN SOCIAL] trate sus datos:

Para que usted pueda disfrutar de todos nuestros descuentos, novedades, productos y servicios, le contactaremos tanto por medios impresos como electrónicos y telefónicos.

- Consiento*
- No consiento

Para ofrecerle servicios y productos más ajustados a sus necesidades y preferencias ajustadas a su perfil. Para ello será necesario enriquecer sus datos con fuentes internas y ocasionalmente externas.

- Consiento*
- No consiento

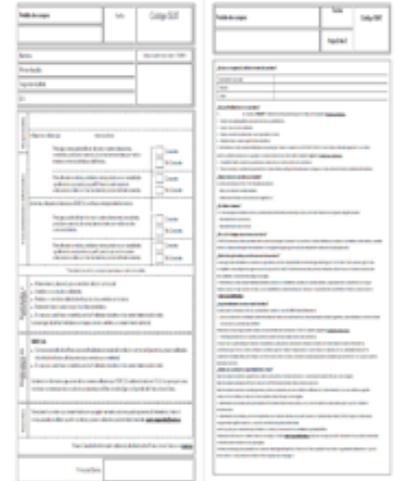
Asimismo, indíquenos si desea que SEAT, S.A. le ofrezca ventajas a nivel de marca:

Para que pueda disfrutar de todos nuestros descuentos, novedades, productos y servicios, le contactaremos tanto por medios escritos como electrónicos.

- Consiento*
- No consiento

Para ofrecerle servicios y productos más ajustados a sus necesidades y preferencias evaluaremos su perfil; para lo cual será necesario enriquecer sus datos con fuentes internas y ocasionalmente externas.

- Consiento*
- No consiento



*Para tramitar su petición, es necesario que marque una de las dos casillas.

Información básica de protección de datos

Responsable	[RAZÓN SOCIAL]
Finalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación contractual. • Atender a sus consultas y solicitudes. • Realizar un control de calidad sobre los productos y servicios contratados. • Realización de encuestas de opinión y estudios con fines estadísticos. • En caso de que usted haya consentido, para las finalidades descritas en los consentimientos adicionales.
Destinatarios	<p>SEAT, S.A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como responsable de la Marca para las finalidades derivadas de la relación contractual (garantías y responsabilidades del vehículo indicado y de los productos y servicios que suministra). • En caso que usted haya consentido, para las finalidades descritas en los consentimientos adicionales. <p>Asimismo, le informamos que parte de los sistemas utilizados por SEAT, S.A. y CONCESIONARIO están ubicados en EE.UU. Lo que supone una transferencia internacional de los datos autorizada por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos.</p>
Legitimación	La base legal de dichas finalidades son la ejecución del contrato y el consentimiento adicional.
Derechos	Tiene derecho a retirar sus consentimientos en cualquier momento, así como puede oponerse al tratamiento, limitar el mismo, acceder, rectificar, suprimir los datos y ejercer su derecho a portabilidad, mediante: [indicar medios para el ejercicio de derechos (correo electrónico/correo postal)]
Información adicional	Puede consultar con mayor detalle la Información Adicional sobre Protección de Datos en el reverso

Información adicional relativa a protección de datos**¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

Identidad del responsable:	[Razón social del concesionario], con CIF: [.]
Dirección:	[.]
Correo:	[.]

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En [RAZÓN SOCIAL DEL CONCESIONARIO] [en adelante, "CONCESIONARIO"] trataremos los datos personales que nos facilita, con las siguientes finalidades principales:

- 01** Realizar una correcta gestión de la relación contractual y administrativa.
- 02** Atender a sus consultas y solicitudes.
- 03** Realizar un control de calidad sobre nuestros productos y servicios.
- 04** Realización de encuestas de opinión y estudios con fines estadísticos

Asimismo, y únicamente en el caso de que usted lo consienta, trataremos sus datos también para la/ las siguiente/s finalidad/es adicional/es:

- 01** Enviarle información de productos y servicios de su interés, tanto por medios escritos como electrónicos.
- 02** Para conocer mejor sus preferencias por medio de la evaluación de su perfil; para ello será necesario enriquecer sus datos con fuentes internas y ocasionalmente externas.

¿Cómo obtenemos sus datos personales?

Los datos personales que trata el CONCESIONARIO pueden proceder de:

- Usted, por medio de la solicitud realizada
- Fuentes externas (redes sociales, datos de navegación, etc.)

¿Qué datos tratamos?

En el marco de la prestación de los servicios, y condicionado a las finalidades consentidas por usted, en el CONCESIONARIO trataremos las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos y de contacto;
- Datos identificativos de su vehículo;

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

El CONCESIONARIO conservará sus datos personales mientras sean necesarios para la prestación de los servicios o relación contractual, y en cualquier caso mientras usted no solicite su supresión, así como el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso correspondan acorde con cada tipología de datos.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos es la ejecución del contrato o de la prestación de los servicios que usted tenga con el CONCESIONARIO como Cliente, así como, según el caso, el cumplimiento de las obligaciones legales que sean de aplicación a el CONCESIONARIO. El tratamiento de sus datos personales vinculados a dichos fines es estrictamente necesario para dar cumplimiento a las mencionadas obligaciones legales.

El tratamiento de sus datos para las finalidades adicionales se basa en el consentimiento prestado por usted. No obstante, usted puede retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que en ningún caso las retiradas de estos consentimientos condicionen la relación contractual. Puede retirar dicho consentimiento enviando un correo electrónico a [•].

¿A qué destinatarios se comunicarán los datos?

Sus datos serán comunicados a SEAT, S.A., con domicilio en Autovía A-2, Km. 585, 08760, Martorell (Barcelona):

01 Por ser necesaria dicha comunicación para las finalidades derivadas de la relación contractual como responsable de la Marca (garantías y responsabilidades del vehículo indicado y de los productos y servicios que suministra).

Únicamente en el caso de que usted lo consienta, sus datos también serán comunicados a SEAT, S.A. para la/las siguiente/s finalidad/es adicional/es:

01 Informarle periódicamente de novedades, productos y servicios tanto por medios escritos como electrónicos.

02 Conocer mejor sus preferencias por medio de la evaluación de su perfil; para ello será necesario enriquecer sus datos con fuentes internas y ocasionalmente externas.

Le informamos que SEAT, S.A. y el CONCESIONARIO contrata su infraestructura virtual según un modelo de “computación en la nube” a través de Salesforce.com, Inc., entidad domiciliada en The Landmark @ One Market Street, San Francisco, CA 94105, Estados Unidos de América, ostentando para ello la preceptiva autorización previa de la Dirección de la Agencia Española de Protección de Datos.

¿Cuáles son sus derechos como titular de los datos?

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en CONCESIONARIO estamos tratando datos personales suyos o no.

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y obtener copia de ellos, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, usted podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos. SEAT SERVICE dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Asimismo, puede ejercer el derecho a la portabilidad de los datos, así como revocar los consentimientos que haya facilitado.

Podrá ejercer dichos derechos mediante solicitud escrita dirigida a SEAT SERVICE, [indicar medios para el ejercicio de derechos (correo electrónico/correo postal)], adjuntando una copia de su DNI u otro documento que acredite su identidad, e indicando claramente el derecho que quiere ejercer.

Finalmente indicarle que puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Puede ponerse en contacto a través de su página web: **www.agpd.es**.

Documentos de ventas

Párrafo RGPD para prospectos: alta de contacto en Posventa

Información básica de protección de datos

Responsable	[RAZÓN SOCIAL]
Finalidades	Atender a su solicitud de recibir ofertas personalizadas, así como su posterior seguimiento. Realización de encuestas de opinión y estudios de mercado con fines estadísticos.
Destinatarios	Sus datos no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.
Derechos	La base legal de dichas finalidades es el consentimiento.
Derechos	Tiene derecho a retirar sus consentimientos en cualquier momento, así como puede oponerse al tratamiento, limitar el mismo, acceder, rectificar, suprimir los datos y ejercer su derecho a portabilidad, mediante: [indicar medios para el ejercicio de derechos [correo electrónico/correo postal]].
Información adicional	Puede consultar con mayor detalle la Información Adicional sobre Protección de Datos en el reverso.

Información adicional relativa a protección de datos

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Identidad del responsable:	[Razón social del concesionario], con CIF: [.]
Dirección:	[.]
Correo:	[.]

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En [RAZÓN SOCIAL DEL CONCESIONARIO] [en adelante, "Servicio autorizado"] trataremos los datos personales que nos facilita, con las siguientes finalidades principales:

01 Atender a su solicitud de recibir ofertas personalizadas, así como contactarle para hacer el correspondiente seguimiento de la relación comercial que tiene con nosotros.

02 Realización de encuestas de opinión y estudios de mercado con fines estadísticos.

¿Cómo obtenemos sus datos personales?

Los datos personales que trata el SERVICIO AUTORIZADO pueden proceder de:

- Usted, por medio de la solicitud realizada

¿Qué datos tratamos?

En el marco de la prestación de los servicios, y condicionado a las finalidades consentidas por usted, en el SERVICIO AUTORIZADO trataremos las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos y de contacto;
- Datos identificativos de su vehículo;

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

El SERVICIO AUTORIZADO conservará sus datos personales mientras sean necesarios para la prestación de los servicios o relación contractual, y en cualquier caso mientras usted no solicite su supresión, así como el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso correspondan acorde con cada tipología de datos.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

El tratamiento de sus datos se basa en el consentimiento prestado por usted, al solicitar el alta y envío de ofertas.

¿A qué destinatarios se comunicarán los datos?

Sus datos no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.

¿Cuáles son sus derechos como titular de los datos?

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el SERVICIO AUTORIZADO estamos tratando datos personales suyos o no.

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y obtener copia de ellos, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, usted podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos. El SERVICIO AUTORIZADO dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Asimismo, puede ejercer el derecho a la portabilidad de los datos, así como revocar los consentimientos que haya facilitado.

Podrá ejercer dichos derechos mediante solicitud escrita dirigida al SERVICIO AUTORIZADO, [indicar medios para el ejercicio de derechos (correo electrónico/correo postal)], adjuntando una copia de su DNI u otro documento que acredite su identidad, e indicando claramente el derecho que quiere ejercer.

Finalmente indicarle que puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Puede ponerse en contacto a través de su página web: **www.agpd.es**.

Párrafo RGPD para clientes: orden de reparación

Consentimientos adicionales

Indíquenos si desea que [RAZÓN SOCIAL] trate sus datos:

Para que usted pueda disfrutar de todos nuestros descuentos, no-vedades, productos y servicios, le contactaremos tanto por medios impresos como electrónicos y telefónicos.

- Consiento*
 No consiento

Asimismo, indíquenos si desea que SEAT, S.A. le ofrezca ventajas a nivel de marca:

Para que pueda disfrutar de todos nuestros descuentos, novedades, productos y servicios, le contactaremos tanto por medios escritos como electrónicos.

- Consiento*
 No consiento

Para ofrecerle servicios y productos más ajustados a sus necesidades y preferencias evaluaremos su perfil; para lo cual será necesario enriquecer sus datos con fuentes internas y ocasionalmente externas.

- Consiento*
 No consiento

*Para tramitar su petición, es necesario que marque una de las dos casillas.

Información básica de protección de datos

Responsable

[RAZÓN SOCIAL]

Finalidades

- Mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación contractual.
- Atender a sus consultas y solicitudes.
- Realizar un control de calidad sobre los productos y servicios contratados.
- Realización de encuestas de opinión y estudios con fines estadísticos.
- En caso de que usted haya consentido, para las finalidades descritas en los consentimientos adicionales.

Destinatarios

SEAT, S.A:

- Como responsable de la Marca para las finalidades derivadas de la relación contractual (garantías y responsabilidades del vehículo indicado y de los productos y servicios que suministra).
- En caso que usted haya consentido, para las finalidades descritas en los consentimientos adicionales.

Legitimación

Asimismo, le informamos que parte de los sistemas utilizados por SEAT, S.A. están ubicados en EE.UU. Lo que supone una transferencia internacional de los datos autorizada por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos.

La base legal de dichas finalidades son la ejecución del contrato y el consentimiento adicional.

Derechos

Tiene derecho a retirar sus consentimientos en cualquier momento, así como puede oponerse al tratamiento, limitar el mismo, acceder, rectificar, suprimir los datos y ejercer su derecho a portabilidad, mediante: [indicar medios para el ejercicio de derechos (correo electrónico/correo postal)]

Información adicional

Puede consultar con mayor detalle la Información Adicional sobre Protección de Datos en el reverso

Información adicional relativa a protección de datos

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Identidad del responsable:	[Denominación social del servicio autorizado], con CIF: [.]
Dirección:	[.]
Correo:	[.]

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En [DENOMINACIÓN SOCIAL DEL SERVICIO AUTORIZADO] (en adelante, "SEAT SERVICE") trataremos los datos personales que nos facilita, con las siguientes finalidades principales:

- 01** Realizar una correcta gestión de la relación contractual y administrativa.
- 02** Atender a sus consultas y solicitudes.
- 03** Realizar un control de calidad sobre nuestros productos y servicios.
- 04** Realización de encuestas de opinión y estudios con fines estadísticos

Asimismo, y únicamente en el caso de que usted lo consienta, trataremos sus datos también para la/ las siguiente/s finalidad/es adicional/es:

- 01** Enviarle información de productos y servicios de su interés, tanto por medios escritos como electrónicos.
- 02** Para conocer mejor sus preferencias por medio de la evaluación de su perfil; para ello será necesario enriquecer sus datos con fuentes internas y ocasionalmente externas.

¿Cómo obtenemos sus datos personales?

Los datos personales que trata el SEAT SERVICE pueden proceder de:

- Usted, por medio de la solicitud realizada
- Fuentes externas (redes sociales, datos de navegación, etc.)

¿Qué datos tratamos?

En el marco de la prestación de los servicios, y condicionado a las finalidades consentidas por usted, en SEAT SERVICE trataremos las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos y de contacto;
- Datos identificativos de su vehículo;

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

SEAT SERVICE conservará sus datos personales mientras sean necesarios para la prestación de los servicios o relación contractual, y en cualquier caso mientras usted no solicite su supresión, así como el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso correspondan acorde con cada tipología de datos.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos es la ejecución del contrato o de la prestación de los servicios que usted tenga con SEAT SERVICE como Cliente, así como, según el caso, el cumplimiento de las obligaciones legales que sean de aplicación a SEAT SERVICE. El tratamiento de sus datos personales vinculados a dichos fines es estrictamente necesario para dar cumplimiento a las mencionadas obligaciones legales.

El tratamiento de sus datos para las finalidades adicionales se basa en el consentimiento prestado por usted. No obstante, usted puede retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que en ningún caso las retiradas de estos consentimientos condicionen la relación contractual. Puede retirar dicho consentimiento enviando un correo electrónico a [.]

¿A qué destinatarios se comunicarán los datos?

Sus datos serán comunicados a SEAT, S.A., con domicilio en Autovía A-2, Km. 585, 08760, Martorell (Barcelona):

01 Por ser necesaria dicha comunicación para las finalidades derivadas de la relación contractual como responsable de la Marca (garantías y responsabilidades del vehículo indicado y de los productos y servicios que suministra).

02 Únicamente en el caso de que usted lo consienta, sus datos también serán comunicados a SEAT, S.A. para la/las siguiente/s finalidad/es adicional/es:

Informarle periódicamente de novedades, productos y servicios tanto por medios escritos como electrónicos.

03 Conocer mejor sus preferencias por medio de la evaluación de su perfil; para ello será necesario enriquecer sus datos con fuentes internas y ocasionalmente externas.

Le informamos que SEAT, S.A. y SEAT SERVICE contrata su infraestructura virtual según un modelo de “computación en la nube” a través de Salesforce. com, Inc., entidad domiciliada en The Landmark @ One Market Street, San Francisco, CA 94105, Estados Unidos de América, ostentando para ello la preceptiva autorización previa de la Dirección de la Agencia Española de Protección de Datos.

¿Cuáles son sus derechos como titular de los datos?

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en SEAT SERVICE estamos tratando datos personales suyos o no.

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y obtener copia de ellos, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, usted podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos. SEAT SERVICE dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Asimismo, puede ejercer el derecho a la portabilidad de los datos, así como revocar los consentimientos que haya facilitado.

Podrá ejercer dichos derechos mediante solicitud escrita dirigida a SEAT SERVICE, [indicar medios para el ejercicio de derechos (correo electrónico/correo postal)], adjuntando una copia de su DNI u otro documento que acredite su identidad, e indicando claramente el derecho que quiere ejercer.

Finalmente indicarle que puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Puede ponerse en contacto a través de su página web: **www.agpd.es**.

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.)

! Tanto el registro del listado de proveedores como los controles de calidad de los trabajos subcontratados se deben realizar de forma digital. Para ello, se dispone de un módulo en la herramienta SIGECA.



www.sigeca.es

6.5 Certificados de seguridad y legislación España

El departamento de Certificados de Seguridad y Legislación España 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: Informe de conformidad que 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 entiende 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, siempre que disponga de contraseña de homologación europea.

Certificados de Origen: Informe de características del vehículo en origen, como por ejemplo gancho remolque, techo solar, ...

Ficha Reducida: documento que especifica las características técnicas de un vehículo concreto. Este documento se realiza para poder matricular un vehículo de importación en España siempre y cuando tenga una contraseña de homologación europea o bien una contraseña nacional equivalente.

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 toma de señal taquimétrica: documento donde se informa de la posición de la toma de señal de velocidad del vehículo.

Error de datos en tarjeta ITV: Informe para la corrección de errores en Ficha Técnica.

Certificado de emisiones: documento donde se informa del nivel de emisiones que cumple el vehículo. Este documento sirve para la obtención de la etiqueta ambiental de DGT.

6.6 Mantenimiento vehículos almacenados

Un vehículo almacenado es aquel que no se transporte o no se entregue a un cliente en un plazo de dos semanas.

Es preciso realizar un control especial de las baterías a los vehículos en exposición, con el fin de evitar posteriores reclamaciones de clientes en garantía. En caso que la batería venga marcada (en cualquiera de los bornes), sustituirla antes de la entrega al cliente.

Se deberá comprobar el estado de carga de la batería en el momento de la recepción del vehículo, lo antes posible o dentro de las próximas 24h, con el equipo VAS 6161 (imprimir y guardar el ticket).

En caso de cambio manual se debe poner la 1ª marcha. En cambio automático, posición aparcas, sin freno de mano (excepto en condiciones extraordinarias). Comprobar presión neumáticos y, si es necesario, incrementar a la presión mínima recomendada, rotación en lavado de vehículos y moverlos - aprox. cada 2 semanas.

! Para obtener toda la información de mantenimiento de baterías de vehículos en stock podéis consulta el MST "Capítulo 6.2 Vehículos almacenados" que tenéis disponible en:

 www.easymarketingred.es -> CIRCULARES -> ASISTENCIA TÉCNICA

