



**Estándares Mínimos de Selección de las Actividades de  
Posventa de Turismos, Vehículos Todo Terreno y  
Vehículos Comerciales Ligeros**

**NISSAN IBERIA, S.A.**

Entrada en Vigor: 30 de Junio de 2017

NISSAN IBERIA, S.A. de conformidad con la normativa europea en materia de derecho de competencia, ha optado por un sistema de distribución selectivo cualitativo para la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de los PRODUCTOS NISSAN, habiendo aprobado los siguientes estándares selectivos cualitativos que serán de obligado cumplimiento tanto para acceder, en su caso, como para continuar en el desarrollo de las actividades de Posventa de los PRODUCTOS NISSAN, (Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros Nissan), los cuales sustituyen los estándares aprobados y comunicados en fecha julio de 2016, sin perjuicio de la facultad de la COMPAÑÍA para adaptarlos con posterioridad en cualquier momento.

A los efectos oportunos se aclara que los indicados estándares también incluyen criterios necesarios para las actividades de Posventa de vehículos eléctricos incluidos en la gama contractual (Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros Nissan).

Los presentes Estándares de Selección son de aplicación tanto a los Talleres integrados en la Red Autorizada de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros cuya actividad se desarrolle en España y Andorra.

A los efectos de cumplimentación de los Estándares, los términos municipales se clasifican en 4 categorías según se trate de la actividad de Posventa y que se corresponden con las siguientes: Metropolitana (M), Urbana (U), Rural (R) y Población Dispersa (PD).

La clasificación está basada en el análisis de 4 variables (Potencial de Mercado, Densidad de Población, Densidad de Negocio y Porcentaje Construido) en cada unidad geográfica (UG).

El resultado de cada variable normalizado se pondera para obtener una puntuación de tipo de área por cada unidad geográfica (UG).

- Área Metropolitana (M): Puntuación de tipo de área mayor o igual de 11 y hasta un máximo de 12.
- Área Urbana (U): Puntuación de tipo de área entre 7 y 10.
- Área Rural (R): Puntuación de tipo de área entre 2 y 6.
- Áreas Población Dispersa (PD): Puntuación de tipo de área inferior a 2.

Finalmente, para el resultado de cada instalación, se pondera la clasificación de todas sus unidades geográficas (UG) en función del potencial de matrículas y/o población.

Los Estándares de Selección son de aplicación para cada instalación, sin perjuicio de los casos donde se indica que el ámbito de aplicación de un concreto estándar debe ser cumplimentado por la Sociedad (como es el caso, entre otros, de los Criterios Financieros).

El Anexo I detalla el escalado de Posventa en función del número de Ordenes Diarias de Reparación.

El Anexo II detalla la Matriz de Calificación por Instalación en función del número de Técnicos por Instalación.

El Anexo III detalla las Herramientas Generales Obligatorias.

El Anexo IV detalla las Herramientas Específicas de Servicio Obligatorias.

El Anexo V detalla la Formación de Nuevo Personal.

El Anexo VI detalla los Requisitos Informáticos.

# ÍNDICE

## 1 CANDIDATURA

- 1.1 Sociedad y/o Gerente candidatos
- 1.2 Certificación anual de cuentas
- 1.3 Cumplimiento de requisitos financieros de Nissan

## 2 IDENTIDAD VISUAL EXTERIOR

- 2.1 Señalización (incluyendo direccionales, horario de apertura y pintura de suelo)
- 2.2 Plazas de aparcamiento (tamaño, número/actividad)
- 2.4 Aspecto de las instalaciones exteriores

## 3 DISTRIBUCIÓN INTERIOR / EXPOSICIÓN

- 3.1 Dedicación a la marca Nissan y separación de otras marcas con demarcación clara
- 3.2 Requisitos de la Exposición y Zonificación
- 3.5 Mobiliario fijo y suelto
- 3.6 Zona de Espera de clientes
- 3.8 Aseos de Clientes

## 4 POSVENTA / TALLER

- 4.1 Recepción de Posventa
- 4.2 Requisitos del Taller (altura, puertas, puestos de trabajo, zona rep. de conjuntos, iluminación)
- 4.3 Equipamiento General de Taller
- 4.4 Herramientas Específicas Nissan
- 4.5 Actividad de chapa y pintura (puede subcontratarse)
- 4.6 Equipo de lavado de vehículos

## 5 POSVENTA / RECAMBIOS

- 5.1 Equipo del almacén de recambios
- 5.2 Stock mínimo de Recambios Nissan
- 5.3 Recepción/Entrega de Recambios

## 6 TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

- 6.1 Aplicaciones Nissan
- 6.2 Certificación DMS
- 6.3 Hardware
- 6.4 SDSL / Conexión WiFi y número de teléfono

## 7 PERSONAL

- 7.1 Gestión del Concesionario
- 7.3 Personal de Posventa
- 7.4 Formación general
- 7.5 Vestuario del personal

## 8 GESTIÓN EMPRESARIAL Y PROCESOS

- 8.1 Horario de apertura competitivo
- 8.2 Marketing
- 8.3 Reporte de actividad
- 8.4 Promesa Cliente
- 8.5 Órdenes de Reparación Diarias















**TURISMOS, TODO TERRENO Y VEHÍCULOS COMERCIALES LIGEROS - CRITERIOS MÍNIMOS DE SELECCIÓN PANEUROPEOS**

NUMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				EXCL.		GENÉRICO/ ESPECÍFICO	
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBANA	RURAL	POBLACIÓN DI SPERSA	SOLUS SITE	MULTIMARCA		EU/ LOC
6.4.3	La instalación debe contar con acceso WiFi en el Taller suficientemente potente para ejecutar las aplicaciones Nissan requeridas.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
6.4.4	Debe haber un número de teléfono dedicado a los Clientes Nissan.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
<b>7</b>	<b>PERSONAL</b>										
<b>7.1</b>	<b>Gestión del Taller Autorizado</b>										
7.1.1	Cada instalación o Taller Autorizado debe designar 1 Responsable de Calidad y Organización. Este Responsable debe colaborar con los Jefes de Distrito de Venta y Posventa. Esta persona puede tener asignadas otras funciones en la instalación.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.1.2	Cada nueva contratación debe ser identificada y comunicada a la Compañía en el plazo de una semana a partir de la fecha de contratación y estar registrada en Nissan Academy Online (NAO), con todos los campos requeridos completados. Del mismo modo, todo el personal que deje la Compañía debe comunicarse a la Compañía y darse de baja de Nissan Academy Online en el plazo de una semana desde la terminación del contrato.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.1.3	En caso de subcontratación, todas las actividades en contacto con el Cliente (recepción y entrega) deberán realizarse en la instalación o Taller Autorizado.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
<b>7.3</b>	<b>Personal de Posventa</b>										
7.3.1	La calificación de los Técnicos debe ser de acuerdo al Anexo II de Matriz de Calificación.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.2	El número mínimo de Técnicos designados a tiempo completo debe ser acorde al Anexo I de Escalado de Posventa.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.3	Cada instalación debe tener al menos 1 Especialista de Garantías para gestionar las Garantías PanEuropeas Nissan, las reparaciones en garantía y actividades administrativas relacionadas de acuerdo con el "Manual de Normas y Procedimientos de Garantía". Esta función podrá compartirse con otras responsabilidades.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.4	El número mínimo de Jefes de Servicio, Responsables de Taller y Asesores de Servicio designados a tiempo completo se basa en el Anexo I de Escalado de Posventa.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.5	Debe haber, como mínimo, 1 Responsable de Recambios, principalmente responsable de los pedidos de Recambios, del Almacén de Recambios y de las actividades de Ventas de Recambios.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.6	A finales de enero de cada año, el Jefe de Servicio debe elaborar un plan de formación anual que especifique las necesidades de formación individuales, las medidas de evaluación y los planes de desarrollo personal basados en el programa de evaluación de Posventa Nissan para todos los Asesores de Servicio. Este plan debe ser comunicado a la Compañía y al personal.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.7	Cada Técnico Superior, o al menos 1 Técnico por instalación cuando no haya Técnico Superior, debe realizar con éxito toda la formación presencial y/o e-Learning de producto ofrecida para nuevos modelos lanzados al mercado. Cada Técnico Superior debe completar la "Certificación en Intelligent Mobility" cuando la certificación se encuentre disponible.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.8	Cada instalación debe disponer, como mínimo, de 1 Asesor de Servicio que haya completado con éxito la formación presencial para los nuevos modelos lanzados al mercado.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.9	Cada instalación debe tener al menos 1 Asesor de Servicio cualificado de acuerdo con el programa de evaluación de servicio de Nissan.	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.10	Cada instalación debe tener al menos el 80% de los Asesores de Servicio de Posventa que hayan completado todos los e-Learnings de Vehículo Eléctrico.	X	X	X	X	X		X	X	EU	E





## ANEXO I

### ESCALADO DE POSVENTA EN FUNCION DEL NÚMERO DE ÓRDENES DE REPARACIÓN DIARIAS

**Un técnico por:**  
 4 Órdenes de Reparación/ día  
 5 Entradas/ día

Todas las operaciones incluyen (interna, externa, garantía, etc.)

RECOMENDADO  
 OBLIGATORIO

NÚMERO DE ÓRDENES DE REPARACIÓN NISSAN DIARIAS (HASTA)	A TIEMPO COMPLETO				NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO (1)	NÚMERO DE ELEVADORES	NÚMERO DE ELEVADORES DEDICADOS (M/N)	TIPO DE ELEVADORES REQUERIDOS			PLAZAS DE PARKING (2)	HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO (CONSULT III)	NÚMERO MÍNIMO DE PC. PORTÁTILES O TABLETS ASIGNADOS (CONSULT III + NO INCLUIDO)	
	TÉCNICOS	JEFE DE SERVICIO	RESPONSABLE DE TALLER	ASESOR DE SERVICIO				TIJERAS	4 COLUMNAS (5t min)	2 COLUMNAS			TÉCNICOS	ASESOR DE SERVICIO
4	2 (PD 1)		En esta zona las funciones anteriores deben ser realizadas	3 (PD 2)	2 (PD 1)					5 (PD 3)	1	1	1	
8	2			3 (PD 2)	2					5 (PD 3)	1	1	1	
12	3	1	por un técnico asignado	4	2					5	1	1	1	
16	4	1		5	3					6	1	2	1	
20	5	1		6	4					7	1	2	1	
24	6	1		8	5					8	1	2	2	
28	7	1		9	5					9	2	3	2	
32	8	1		10	7					11	2	3	2	
36	9	1		11	8					12	2	3	3	
40	10	1		12	9					13	2	4	3	
44	11	1		14	9					15	3	4	3	
48	12	1		15	9					16	3	4	4	
52	13	1		16	10					17	3	5	4	
56	14	1		17	10					19	3	5	4	
60	15	1		18	11					20	3	5	5	
64	16	1		20	11					21	3	6	5	
68	17	1		21	12					23	3	6	5	
72	18	1		22	12					24	3	6	6	
76	19	1		23	13					25	3	7	6	
80	20	1		24	13					27	3	7	6	
84	21	1		26	14					28	3	7	7	
>84	+1 cada 4 OR	1	+1 cada 3 Técnicos	+1 cada 4 OR	8 OR	1	1	+1 cada 20 OR	+1 cada 60 OR	+1 cada 2 OR	+1 cada 28 OR	+1 cada 3 Técnicos	+1 cada Asesor	

Las siguientes zonas no son consideradas como puestos de trabajo:  
 Puestos de diagnóstico y puestos comunes específicos de inspección (Pre - ITV, dinamómetros, comprobador de frenos) y puesto de lavado.

Dimensiones mínimas puestos de trabajo (excluyendo las zonas de paso):  
 - 24m² (4x6m)  
 - El espacio mínimo entre elevadores deberá ser de 80cm

El taller deberá estar correctamente iluminado (500 lux a 1,50m de alto).

La altura del taller deberá alcanzar los 3,8m en cada puesto de trabajo con elevador.

- (1) En PD siempre es un Puesto de Trabajo menos.
- (2) En PD siempre es una Plaza de Parking de Clientes menos.

## ANEXO II

### MATRIZ DE CALIFICACIÓN (POR INSTALACIÓN)







NÚMERO DE TÉCNICOS POR INSTALACIÓN	TÉCNICO NIVEL 1 CALIFICADO	TÉCNICO NIVEL 2 CALIFICADO	TÉCNICO SUPERIOR CALIFICADO	TÉCNICO VE NIVEL 1* CALIFICADO
1	0	0	1	1
2	1	0	1	1
3	1	1	1	2
4	2	1	1	2
5	2	2	1	2
6	2	2	2	2
7	3	2	2	2
8	4	2	2	2
9	4	3	2	2
10	4	3	3	2
>10	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"

*\*Número mínimo de Técnicos/Técnicos Superiores calificados en EV del total de técnicos de la instalación.*





NÚMERO ASESORES DE SERVICIO POR INSTALACIÓN	ASESORES DE SERVICIO CALIFICADO
1	1
2	2
3	3
4	3
5	4
6	5
7	6
8	6
9	7
10	8
>10	+1 cada "+5 Asesores Comerciales o Asesores de Servicio"

## ANEXO III

### HERRAMIENTAS GENERALES OBLIGATORIAS

Nombre Herramienta	Grupo	Fotografía	Comentarios
Un carro de herramientas por técnico	General		
Área de almacenaje de útiles	General		P.e. SAPRAXELL, BOSCH
Purgador de líquido de frenos	Frenos		
Compresor para amortiguadores (mecánicos o hidráulicos). Un compresor de muelle paralelo.	Amortiguadores		Se acepta herramienta comercial equivalente
Equilibradora neumáticos (Con introducción automática de medidas de la rueda).	Neumáticos		Debe tomar la medida de la llanta (diámetros y anchura) de modo automático.
Llave dinamométrica + llave angular (Desde 0-920 kg-cm y 0-1900kg-cm).	Lectura y medida		Un equipo para cada 5 técnicos



<p>Estación de servicio para aire acondicionado (Adecuado para gases R134 y YF1234).</p>	<p>Aire acondicionado</p>		
<p>Suministro de aire comprimido en los puestos de trabajo (compresor silencioso. Presión 8-10 bares para elevadores y 3 bares para herramientas).</p>	<p>Suministro de aire, limpieza y lubricación</p>		<p>Su localización y uso debe cumplir con la regulación local vigente</p>
<p>Protectores de las aletas de los vehículos</p>	<p>Protecciones vehículos</p>		<p>Un conjunto para cada puesto de trabajo</p>
<p>Todos los vehículos del taller deben de tener protecciones en el asiento, volante y en la palanca de cambio</p>	<p>Protecciones vehículos</p>		
<p>Vallas/separadores necesarios para las reparaciones de los vehículos EV</p>	<p>EV</p>		

# ANEXO IV

## HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE SERVICIO OBLIGATORIAS

CATEGORÍA	REFERENCIA HERRAMIENTA	NOMBRE HERRAMIENTA	CLASSIFICACIÓN	APLICABILIDAD			NOTAS
				PC / LVC / EV	GT-R	CAMIONES	
SST	40900605C	Comprobador de radiadores	Obligatoria	x			-
SST	BV11689	Insertador retén diferencial	Obligatoria	x			-
SST	ED19600610	Adaptador manómetro compresión	Obligatoria	x			-
SST	KV10105650	Bloqueador piñón trasero	Obligatoria	x	x		-
SST	KV10107902	Extractor asientos válvula	Obligatoria	x		x	-
SST	KV10111100	Cortajuntas	Obligatoria	x	x	x	-
SST	KV10114400	Adaptador para el sensor calefactado de oxígeno	Obligatoria	x	x	x	-
SST	KV10115150	Conjunto de extractores	Obligatoria	x	x	x	-
SST	KV10115600	Insertador asientos válvula	Obligatoria	x	x	x	-
SST	KV10115800A	Llave filtro aceite	Obligatoria	x			-
SST	KV10116200	Compresor de muelles de válvulas	Obligatoria	x			-
SST	KV10117700	Bloqueador aros piñón	Obligatoria		x		-
SST	KV10118400	Adaptador tubos combustible	Obligatoria	x			-
SST	KV10119100	Cortajuntas	Obligatoria		x		-
SST	KV10119200	Bloqueador aros piñón	Obligatoria		x		-
SST	KV10120000	Adaptador tubos combustible	Obligatoria	x			-
SST	KV11103000	Extractor piñón bomba inyectora	Obligatoria	x			-
SST	KV11105210	Placa retenedora	Obligatoria	x			-
SST	KV30100100	Centrador de embrague	Obligatoria	x			-
SST	KV30101400	Instalador rodamiento embrague	Obligatoria	x			-
SST	KV31103600	Adaptador de tubos	Obligatoria	x			-
SST	KV31103950	Tapón tubo carga aceite (F15)	Obligatoria	x			-
SST	KV38100300	Cono posicionador cojinete lateral del diferencial	Obligatoria	x			-
SST	KV38100500	Protector	Obligatoria	x			-
SST	KV38105500	Protector	Obligatoria	x			-
SST	KV38107900	Protector	Obligatoria	x			-
SST	KV385H0020	Bloqueador	Obligatoria	x			-
SST	KV40104000	Llave tuercas cubo	Obligatoria	x			-
SST	KV40105400	Llave tuercas cojinete rueda	Obligatoria	x			-
SST	KV48105503	VT36 NISSAN- INFINITI (alternativa al VT30 o VT56)	Obligatoria	x			-
SST	KV48105504	VT56 (alternativa al VT30 o VT36)	Obligatoria	x			-
SST	KV99111250	Llave pinzas freno	Obligatoria		x		-
SST	KV99112700E	Espejo calibrador radar	Obligatoria	x			-
SST	MOT1329	Llave filtro aceite (76 mm)	Obligatoria	x			-
SST	Mot1397	Llave depósito combustible	Obligatoria	x			-
SST	Mot1430	Pasador PMS	Obligatoria	x			-
SST	Mot1489	Pasador PMS biela	Obligatoria	x			-
SST	Mot1566	Llave tubo combustible	Obligatoria	x			-
SST	Mot1585	Insertador retén diferencial	Obligatoria	x			-
SST	Mot1638	Tensor correa	Obligatoria	x			-
SST	Mot179901	Herramienta de bloqueo	Obligatoria	x			-
SST	Mot1732	Herramientas para alternador	Obligatoria	x			-
SST	Mot1766	Bloqueador PMS	Obligatoria	x			-
SST	Mot1769	Bloqueador eje de levas	Obligatoria	x			-
SST	Mot1770	Bloqueador polea cigüeñal	Obligatoria	x			-
SST	Mot1772	Adaptador compresmetro	Obligatoria	x			-
SST	Mot1773	Herramienta posicionador	Obligatoria	x			-
SST	Mot1807	Llave cotter	Obligatoria	x			-
SST	Mot1874	Bloqueador PMS	Obligatoria	x			-
SST	Mot1880	Posicionador eje de levas	Obligatoria	x			-
SST	MOT1969	Posicionador distribución	Obligatoria	x			-
SST	MOT1970	Bloqueador PMS	Obligatoria	x			-
SST	Mot2054	Bloqueador polea cigüeñal	Obligatoria	x			-
SST	Mot2100	Bloqueador de polea	Obligatoria	x			-
SST	Mot2111	Llave universal para tuercas sistema combustible	Obligatoria	x			-
SST	NI400EVSC	Tarjeta de seguridad para EV	Obligatoria	x			-
SST	NI4012	Interruptor de seguridad	Obligatoria	x			-
SST	NI4031	Interruptor de seguridad - 2	Obligatoria	x			-
SST	NI4032	Inicializador presión neumáticos - VT30 (alternativo a V	Obligatoria	x	x		-
SST	NI4033	Comprobador de baterías EXP-1625 (MIDTRONICS)	Obligatoria	x			-
SST	NI4037	Palé para Lib X12K	Obligatoria	x			-
SST	ST10120000	Llave para pernos de culata	Obligatoria	x			-
SST	ST16610001/	Extractor	Obligatoria	x		x	-
SST	ST35050001	Manómetro presión aceite	Obligatoria	x			-
SST	ST27180001	# Extractor # Extractor volante dirección	Obligatoria	x	x		-
SST	ST30611000	Insertador	Obligatoria	x	x	x	-
SST	ST31275000	Llave dinamoétrica	Obligatoria	x			-
SST	ST33230000	Insertador cojinete diferencial	Obligatoria	x	x		-
SST	ST33290001	Extractor pista cojinete	Obligatoria	x			-
SST	ST33400001	Insertador	Obligatoria	x	x		-
SST	ST36230000	Martillo deslizante	Obligatoria	x			-
DIAGNOSTIC	3030	Adaptador para tarjeta de seguridad (tipo tarjeta IC)	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GT1ML01A	GT-R Diagnosis / Tarjeta para reprogramación (Tipo SMART Card)	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GT1S1V20	NISSAN GT-R CD-ROM	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GT203	Interfaz Flicker	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GT204	Cable interfaz Flicker	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GT2ML01	Dongle de seguridad	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GT2SV2	CD-ROM Flicker	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GT4ML01	Maleta de transporte	Obligatoria		x		Parte del kit GT1ML01A - disponible bajo pedido.
DIAGNOSTIC	GTMLA1B	Kit de diagnosis para GT-R	Obligatoria		x		-
DIAGNOSTIC	KV80500100	V12 (unicamente para reemplazo)	Obligatoria	x		x	Sólo si forma parte de la campaña de reemplazo.
DIAGNOSTIC	NI30003021	Tarjeta de seguridad A	Obligatoria	x		x	Sólo si forma parte de la campaña de reemplazo.
DIAGNOSTIC	NI400KITXX	Consult-III plus completo	Obligatoria	x		x	-
DIAGNOSTIC	NI400REPX	Equipo CONSULT de reemplazo	Obligatoria	x		x	Sólo si forma parte de la campaña de reemplazo.
DIAGNOSTIC	GT3ML01A	Tarjeta de seguridad del inmovilizador del GT-R (Tipo SMART Card)	Obligatoria		x		Sólo si forma parte de la campaña de reemplazo.

## **ANEXO V**

### **FORMACIÓN NUEVO PERSONAL**

A continuación la formación mínima para Nuevo Personal:

- Los Nuevos Técnicos deben completar los e-Learnings de Nivel 1 en un plazo de 3 meses desde su fecha de contratación.
- Los Nuevos Asesores de Servicio deben completar el Programa de Inducción en un plazo de 3 meses desde su fecha de contratación.

## **ANEXO VI**

### **REQUISITOS INFORMÁTICOS**

A continuación los requisitos informáticos mínimos:

- **Sistema Operativo:** Windows 7 (32 / 64 bit)
- **Navegador:**
  - Internet Explorer 11 para acceso con usuario y contraseña.
  - Internet Explorer 8 para acceso con e-Token (para aplicaciones de RCI).
  - Otros navegadores como Chrome, Mozilla u otras versiones de IE no tienen soporte oficial de la marca.
- No se requiere Java para acceder al B2B portal.
- Microsoft Office 2010 o superior.