

REUNIÓN CON MERSUS

RESUMEN

Online
19/11/2024

ASISTENTES ANESAT

Rosa Pérez
Daniel Vigara
Juan Hermida
César Sanz

ASISTENTES ANESAT

Jesús Sanchis Juan (director general
MERSUS)

ORDEN DEL DÍA

1. **Bienvenida y Apertura de la reunión**
2. **Situación Actual y desafíos a fin de año**
3. **Gestión de garantías y auditorías**
4. **Formación y soporte a los talleres**
5. **Proyectos y colaboraciones con marcas**

TEMAS TRATADOS

1. **Bienvenida y apertura de la reunión**

Jesús Sanchís da la bienvenida a los asistentes y confirma la conexión de los participantes.

Se menciona la complejidad de la época del año debido a las festividades y los cierres de año.

2. Situación Actual y desafíos a fin de año

Durante la reunión, se discutieron los desafíos específicos que enfrenta la asociación y sus miembros al final del año. Jesús Sanchís y otros participantes destacaron varios puntos clave:

- **Carga de Trabajo Adicional:** Jesús mencionó que el final del año es una época especialmente ocupada debido a las auditorías, la incorporación de nuevos clientes y el cierre de año fiscal. Esto genera una carga de trabajo significativa que requiere una gestión eficiente del tiempo y los recursos.
- **Festividades y Días Festivos:** Se señaló la complejidad de trabajar durante las festividades, ya que diferentes regiones tienen distintos días festivos. Por ejemplo, mientras que en algunas zonas es festivo, en otras se trabaja, lo que complica la coordinación y la planificación de actividades. Jesús mencionó que, en Madrid, Cataluña, País Vasco, Baleares y Valencia, los días festivos no siempre coinciden, lo que crea desafíos adicionales.
- **Interrupciones en el Trabajo:** La época navideña trae consigo interrupciones debido a las celebraciones y las vacaciones. Los participantes comentaron que muchos clientes y proveedores están de viaje o no disponibles, lo que puede retrasar proyectos y pagos. Además, las comidas y eventos de Navidad también afectan la disponibilidad y la productividad.
- **Gestión de Pagos y Finanzas:** Jesús destacó que, durante este período, incluso los pagos se ven afectados, ya que muchas empresas cierran sus operaciones financieras antes de Navidad. Esto significa que hay un período limitado para realizar transacciones y recibir pagos, lo que puede afectar el flujo de caja de los talleres y concesionarios.
- **Planificación y Estrategia:** A pesar de estos desafíos, se enfatizó la importancia de una planificación estratégica para aprovechar al máximo los días efectivos de trabajo. Jesús mencionó que, aunque el mes de diciembre tiene muchos días festivos y eventos, es crucial utilizar los días laborables de manera eficiente para cumplir con los objetivos y cerrar el año de manera exitosa.

3. Gestión de garantías y auditorías

Jesús Sanchís explicó en detalle la importancia de una gestión eficiente de las garantías y las auditorías para los talleres y concesionarios. A continuación, se presentan los puntos clave discutidos:

- **Importancia de la Gestión de Garantías:** Jesús subrayó que una gestión adecuada de las garantías es crucial para rentabilizar los procesos y evitar problemas financieros. Las garantías representan una parte significativa del negocio de los talleres, y su correcta tramitación puede marcar la diferencia entre la rentabilidad y las pérdidas.
- **Colaboración con Asociaciones:** Se mencionó la colaboración con varias asociaciones, como ANSOC, ASOAP y ANRAO, para mejorar la formación y el soporte en auditorías. Estas asociaciones han sido fundamentales para proporcionar recursos y apoyo a los talleres, ayudándoles a cumplir con los requisitos de las marcas y a gestionar las garantías de manera más eficiente.
- **Formación Continua:** Jesús destacó la necesidad de formación continua para los talleres. La falta de formación adecuada puede llevar a errores básicos que resultan en sanciones económicas significativas durante las auditorías. Por ello, se están ofreciendo sesiones de formación en garantías, que han tenido una buena acogida entre los talleres.
- **Soporte en Auditorías:** Se está proporcionando soporte a los talleres durante las auditorías, que cada vez son más complejas y telemáticas. Este soporte incluye la preparación de la documentación necesaria, la digitalización de documentos y la comunicación con los auditores. Jesús mencionó que este proceso puede ser un momento de gran tensión para los talleres, y contar con apoyo especializado es esencial para manejarlo de manera efectiva.
- **Cuadro de Mandos:** Se está desarrollando un cuadro de mandos que permitirá a los talleres y a las asociaciones monitorizar en tiempo real la eficiencia y los tiempos de pago de las garantías. Este cuadro de mandos proporcionará información valiosa sobre las reparaciones, los tiempos de tramitación y los pagos, ayudando a identificar áreas de mejora y a tomar decisiones informadas.
- **Gestión de Errores y Penalizaciones:** Jesús explicó que se ha introducido un sistema de penalizaciones para los talleres que cometen errores graves en la tramitación de garantías. Este sistema tiene como objetivo incentivar la mejora continua y asegurar que los talleres sigan los procedimientos correctos. Las penalizaciones se reflejan en las facturas, lo que ha generado un mayor compromiso por parte de los talleres para evitar errores y mejorar sus procesos.

4. Formación y soporte a talleres

Se discutieron las iniciativas de formación y soporte que se están implementando para ayudar a los talleres a gestionar mejor las garantías y auditorías. A continuación, se presentan los puntos clave:

- **Formación en Garantías:** Jesús Sanchís explicó que se está proporcionando formación específica en garantías a los talleres. Esta formación es crucial porque muchas marcas no ofrecen suficiente capacitación en este ámbito, lo que deja a los talleres en desventaja. La formación cubre aspectos esenciales de la gestión de garantías, ayudando a los talleres a evitar errores comunes y a mejorar su eficiencia.
- **Buena Acogida de la Formación:** La formación ha tenido una acogida muy positiva entre los talleres. Jesús mencionó que las sesiones han sido bien recibidas y que hay planes para realizar más sesiones en el futuro. En particular, se está planificando una segunda sesión en enero debido a la alta demanda y al éxito de las primeras sesiones.
- **Soporte a través de Grupos de WhatsApp:** Además de la formación formal, se está ofreciendo soporte continuo a los talleres a través de grupos de WhatsApp. Estos grupos permiten a los talleres plantear dudas y recibir respuestas en tiempo real. Jesús destacó que este soporte es gratuito y que ha sido muy útil para resolver problemas rápidamente y mejorar la comunicación entre los talleres y la asociación.
- **Cuadro de Mandos:** Se está desarrollando un cuadro de mandos que permitirá a los talleres y a las asociaciones monitorizar en tiempo real la eficiencia y los tiempos de pago de las garantías. Este cuadro de mandos proporcionará información valiosa sobre las reparaciones, los tiempos de tramitación y los pagos, ayudando a identificar áreas de mejora y a tomar decisiones informadas. La información se presentará de manera personalizada para cada taller y también estará disponible para la asociación en su conjunto.
- **Soporte en Auditorías:** Jesús mencionó que se está proporcionando soporte especializado durante las auditorías, que cada vez son más complejas y telemáticas. Este soporte incluye la preparación de la documentación necesaria, la digitalización de documentos y la comunicación con los auditores. Contar con este apoyo es esencial para manejar las auditorías de manera efectiva y minimizar el riesgo de sanciones económicas.

5. Proyectos y colaboraciones con marcas

Se informa de varios proyectos y colaboraciones con diferentes marcas de automóviles. Jesús Sanchís proporcionó detalles sobre las iniciativas actuales y los desafíos específicos de cada colaboración. A continuación, se presentan los puntos clave:

- **Colaboraciones con Marcas Principales:** Jesús mencionó que están trabajando con varias marcas importantes, incluyendo Volkswagen, BMW, Ford, SEAT, Audi, Škoda, y Stellantis. Cada una de estas marcas tiene sus propias políticas y procedimientos, lo que requiere un enfoque personalizado para cada colaboración.
- **Volkswagen y SEAT:** Se destacó que la colaboración con Volkswagen ha sido un proceso largo y complejo, pero finalmente han logrado establecer una buena relación. En SEAT, han trabajado durante más tiempo y han logrado certificar a los tramitadores de garantías. Jesús mencionó que el año pasado estuvo dando formación de certificación en SEAT, lo que ha fortalecido la colaboración.
- **BMW:** La colaboración con BMW es relativamente nueva, pero ya están viendo resultados positivos. Jesús mencionó que BMW Ibérica ha dado la enhorabuena por la iniciativa de gestión de garantías, lo que indica una buena aceptación de los procesos implementados.
- **Ford y Stellantis:** Jesús explicó que tienen una penetración fuerte en Ford, donde han trabajado durante muchos años. En Stellantis, también están ayudando mucho y tienen un buen concepto de la colaboración. La unificación de auditorías en Stellantis ha facilitado el proceso, aunque siguen existiendo desafíos.
- **Nuevas Herramientas y Procesos:** Se están introduciendo nuevas herramientas y procesos para mejorar la gestión de garantías. Por ejemplo, en Volkswagen, han incorporado un chequeo previo a la reparación para reducir la incertidumbre y asegurar que todas las reparaciones cumplan con los requisitos de la marca. Esta iniciativa es especialmente importante debido a la problemática con las reparaciones insatisfactorias en Volkswagen.
- **Integración con DMS:** Jesús explicó que están integrados dentro de los sistemas de gestión de concesionarios (DMS) de los talleres, lo que facilita la comunicación y la tramitación de garantías. Esta integración permite una gestión más eficiente y reduce los errores en la documentación y los procesos.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS **SEAT**

- **Soporte en Procesos Complejos:** Además de la gestión de garantías, también están proporcionando soporte en procesos complejos como las deferencias en Volkswagen. Estos procesos pueden ser complicados y requieren una distribución adecuada del dinero, lo que Jesús y su equipo están ayudando a gestionar.
- **Expansión a Nuevas Marcas:** Jesús mencionó que también están comenzando a trabajar con marcas orientales y chinas como NMG, OMODA y JAEKO. Esta expansión a nuevas marcas representa una oportunidad para diversificar y ampliar su alcance en el mercado de garantías.