

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO JUNTA DIRECTIVA ANESAT 02.03.2026

RESUMEN

Online
02/03/2026

ASISTENTES JD ANESAT

Rosa Pérez
Juan Hermida
Ángel Puerta
Koldo Ayerdi
Enrique Cano
Daniel Vigara
César Sanz
Carlos Sánchez

DESARROLLO

1. Migración y funcionamiento del DMS Data Dealer

Se expone un conjunto de incidencias recurrentes que afectan a la operativa diaria:

- Errores producidos durante la migración: datos incompletos, matrículas mal configuradas, historiales técnicos incompletos y parametrizaciones inconsistentes entre talleres.
- Diferencias entre el funcionamiento previo en Infoserveis y el nuevo Data Dealer, especialmente en la obligatoriedad de información completa para abrir órdenes.
- Necesidad constante de intervención manual en datos que deberían haber migrado correctamente.

Los talleres manifiestan que la migración se realizó sin un acompañamiento adecuado, generando problemas acumulados.

2. Insuficiencia del soporte técnico

Se refleja un deterioro significativo en la atención:

- Data Dealer no ha aumentado la plantilla tiene el mismo personal que tenía antes de la ampliación clientes.
- Reiteradas dificultades para que las llamadas sean atendidas y tickets sin respuesta por periodos prolongados.
- Incapacidad del soporte para atender picos de carga relacionados con migraciones, aperturas de mes y cierres contables.

Esta situación genera paralización en algunos talleres y pérdida de horas productivas.

3. Problemas de facturación

Los asociados detallan múltiples incidencias:

- Órdenes que no se abren por bloqueos de licencias.
- Demoras de días para poder facturar trabajos ya finalizados.
- Uso reiterado de proformas ante la imposibilidad de emitir factura final.
- Existencia de reparaciones de más de 20 horas cuyo reconocimiento por parte de la marca se limita a 2 horas.

Los asistentes coinciden en que el proceso de facturación se ha convertido en un punto crítico para la sostenibilidad económica de los talleres.

4. Fichajes negativos y pérdida de control de productividad

Se mencionan errores constantes en el registro de horas:

- Fichajes con resultado negativo pese a estar las acciones cerradas.
- Diferencias entre el registro en Ares y la transferencia a Data Dealer.
- Necesidad de correcciones manuales que consumen tiempo improductivo.

5. Problemas con licencias y bloqueos

Los talleres informan que:

- Las licencias se ocupan por microconexiones automáticas.
- Esto impide abrir órdenes durante largos periodos.
- Se demanda claridad sobre el número de licencias necesarias y el uso real de Ares y otros módulos.

6. Garantías: procesos, formación, auditorías y pérdida económica

Este bloque fue uno de los más extensos y conflictivos:

Exceso de procesos y documentación

- Se denuncian procedimientos excesivamente complejos no aplicables a la realidad del taller.
- Auditoría exige ampliar DIS informativos, mientras asistencia técnica reclama reducirlos.

Falta de formación adecuada

- Carencia de formación actualizada para técnicos de diagnosis y gestores de garantía.
- Dependencia de cursos de pago o coaching obligatorio.

Coste del coaching

- El coaching de garantías cuesta 1.800 € por dos días y se asigna automáticamente cuando se detectan errores superiores al 4 %.

- Los talleres lo consideran injusto dado que los fallos provienen del sistema y no del proceso interno.

Pérdidas económicas cuantificadas

- Entre el 20 % y 25 % de la facturación de operaciones en garantía se pierde por improductivos.
- Aunque solo representan entre el 10-15 % de las entradas, su impacto económico es muy elevado.

Falta de alineación interna en la marca

- Garantías, auditorías y asistencia técnica no comparten criterios uniformes.

7. Problemas con la política de bonus y programa “Activa tu taller”

- Se reportan diferencias superiores a 3.000 € en comparación con el ejercicio 2025.
- Se denuncia una reducción del 70 % en importes pagados respecto al año anterior.
- La implantación del “recambio puro” perjudica especialmente a talleres independientes.
- La supresión del CEX favorece únicamente a grandes concesionarios.

8. Mano de Obra y Tarifas

- Tarifas históricas no actualizadas (76,28 €/h con descuentos del 30 %).
- Diferencias entre lo que la marca paga y lo que los talleres necesitan para cubrir costes.
- Solicitud de alineación automática al PVP real de la instalación.

9. Reunión con SEAT - CUPRA prevista para el jueves

- Presentar un argumentario unificado.
- Centrar la reunión en garantías, soporte DMS, formación, mano de obra y bonus.
- Exponer casos reales y cuantificados para reforzar las demandas.

10. Decisiones Adoptadas

1. **Solicitar a SEAT la mejora del soporte ofrecido por Data Dealer**, incluyendo refuerzo de personal y priorización de incidencias críticas.
2. **Solicitar revisión completa de migraciones y parametrizaciones** en talleres con problemas persistentes.
3. **Reclamar que toda la formación derivada de fallos del sistema (Garantías) sea gratuita**, evitando cargar costes de coaching a los talleres.
4. **Pedir simplificación de procesos de garantía** y alineación entre auditoría, garantías y asistencia técnica.
5. **Solicitar ajuste automático de tarifas de mano de obra** conforme a la realidad de mercado.
6. **Reclamar una revisión del programa "Activa tu Taller"** y la vuelta a criterios de bonus anteriores.
7. **Solicitar la posibilidad de gestionar vehículos de sustitución de la gama Cupra.**
8. **Denunciar las diferencias de precio en la oferta de VO publicada en LINEOS respecto de otros programas de la Marca** a la que solo tienen acceso la Red de Concesionarios