

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO JUNTA DIRECTIVA ANESAT - DIRECCION POSVENTA SEAT - 05.03.2026

1. Vehículo de Ocasión (VO) y plataforma de recompra

Se analizó el funcionamiento de la plataforma de recompra de vehículos de ocasión destinada a los servicios autorizados.

Actualmente más de la mitad de la red ha accedido a la plataforma, por lo que el problema no parece estar en el acceso sino en la escasa actividad de compra, habiéndose registrado únicamente una operación durante el periodo piloto.

Desde ANESAT se trasladó que el principal problema es el posicionamiento de precios, que se sitúan entre 1.500€ y 2.000€ por encima del mercado profesional, lo que reduce el interés de la red en adquirir vehículos por esta vía.

Se señaló también:

- La existencia de otras plataformas del mercado con precios más competitivos.
- La desventaja frente a los concesionarios, que cuentan con determinadas ayudas o comisiones internas.
- Las limitaciones financieras de algunos servicios autorizados para adquirir stock.
- La conveniencia de estudiar fórmulas alternativas, como cesión o depósito de vehículos.
- Falta de oferta en algunos modelos, especialmente CUPRA.

Compromiso de la marca

SEAT se compromete a revisar el posicionamiento de precios y costes asociados (transporte, peritación, etc.) y analizar posibles ajustes.

Además, se confirma que existe un canal directo con los responsables de VO de la marca para seguir trabajando este asunto.

2. Garantías y rentabilidad del servicio

Novedades introducidas

- Desde febrero las CIG han sido excluidas de los procesos de auditoría para los servicios autorizados.
- Se permite liquidar trabajos en paralelo (software y mecánica).
- Se han revisado determinadas TPIs, permitiendo facturar operaciones como conexiones de batería o borrado de averías.
- Está prevista una formación online sobre gestión de “tiempo abierto” antes de finalizar el primer semestre.

Situación de la red

Solo el 39% de la red solicitó en 2025 la actualización del precio de mano de obra en garantía, lo que evidencia un bajo uso del mecanismo existente.

Desde ANESAT se trasladan varias preocupaciones:

- Diferencias significativas entre tiempo real invertido y tiempo facturado en garantía.
- Carga administrativa excesiva, al tener que consultar diferentes sistemas para obtener información.
- Necesidad de que la actualización del precio de mano de obra sea automática, sin tener que solicitarla; y además se solicita que se pueda realizar una actualización para acomodar los precios a la realidad de los Servicios y mercado actual pues en muchos Servicios persisten diferencias relevantes entre tarifa garantía y tarifa cliente, en algunos casos cercanas al doble.
- En auditorías se solicita que los errores administrativos no tengan el mismo tratamiento que otros incumplimientos, especialmente cuando el vehículo ha sido correctamente reparado.

También se puso de manifiesto que, a diferencia de los concesionarios, muchos servicios autorizados no disponen de personal dedicado exclusivamente a la gestión de garantías, lo que complica el cumplimiento de los procesos. Esto no justifica que no se realicen las cosas bien, pero los Servicios se están desanimando con las Garantías y la Marca, realizan la reparación, solucionan el problema al cliente,

disminuyen su insatisfacción, pierden tiempo y rentabilidad y aun así están "conformes", pero después viene la Auditoria y en algunos casos como se dijo, parece que tiene que pagar el sueldo del Auditor y algo más.

Por parte de SEAT se indica que existen herramientas y canales de información (APP y WISH), aunque se reconoce la necesidad de revisar algunos procesos internos.

Se anuncia una revisión del precio de mano de obra en el segundo semestre 2026.

Conclusión

Se acuerda celebrar una reunión monográfica específica sobre la gestión de garantías, con participación de todas las áreas implicadas.

3. Área técnica, calidad y asistencia

Se presenta a María como nueva responsable de Posventa, con el objetivo de mejorar procesos y reducir tiempos de espera en taller.

Aspectos técnicos tratados

- Próximo lanzamiento de la medida 90Z1 para el modelo Terramar, adelantado al mes de marzo.
- Se explica la creciente complejidad de las actualizaciones de software, que afectan al sistema completo del vehículo y pueden prolongar la intervención durante varias horas.
- Se trasladan dificultades operativas entre los sistemas ODIS y ELSA, especialmente por diferencias en la nomenclatura de unidades.
- ANESAT solicita mayor claridad y accesibilidad en los códigos técnicos y documentación.
- Desde ANESAT se sugiere y consideraría práctico que algunas TPI o procesos técnicos se enviaran información en video.

Campaña Takata

El nivel de ejecución se considera positivo y está prevista una nueva distribución de airbags en las semanas 12-13.

4. Formación y certificación

Se analiza la situación de formación dentro de la red.

Datos actuales:

- Formación completada: 82%
- Certificación: 86% (objetivo 90%)

La rotación de personal se sitúa aproximadamente en el 8%, principalmente en perfiles técnicos y de asesores.

El programa Talentia ha recibido 111 solicitudes de alumnos y en mayo se abrirá una nueva convocatoria para aprendices que se incorporarán en junio de 2027.

También se mencionan:

- Algunas incidencias en la plataforma de formación.
- Necesidad de reforzar la disponibilidad de personal cualificado en la red.

5. Negocio: recambios, incentivos y objetivos

Tras un enero con descenso de actividad, febrero muestra cierta recuperación, aunque el canal de mecánica continúa más débil.

Medidas adoptadas:

- 2 millones de euros adicionales en incentivos para compras y alto movimiento de mecánica.
- Reducción de presupuesto en otras iniciativas como Activa tu Taller.

Situación de negocio:

- Descenso en carrocería, aceites y neumáticos debido a compras anticipadas a cierre de 2025.
- Incremento de operaciones de garantía respecto a 2025.

Acciones previstas:

- Campaña CRM para recuperar clientes que no visitan el taller desde hace más de 24 meses, con incentivo económico o seguro de avería.
- Revisión con VW Renting del contrato **Long Drive**, especialmente en relación con condiciones de mano de obra y recambios.

ANESAT trasladó que **los objetivos fijados para 2026 se perciben como elevados**, especialmente en las zonas afectadas por la DANA.

6. Sistemas, logística y otros temas

Logística

Se reportan incidencias puntuales en las entregas de piezas.

Se recuerda la importancia de respetar los horarios de pedido (15:00 / 17:00 según almacén) para garantizar la entrega al día siguiente.

DMS - Data Dealer

Se trasladan problemas tras migraciones de datos y en la gestión de licencias.

La red denuncia **falta de capacidad del servicio de atención**, ya que el equipo actual es prácticamente el mismo que antes de la migración desde el sistema anterior.

Producto y nuevos programas

- Lanzamiento en 2026 de línea de recambios de desgaste más económicos para vehículos con mayor antigüedad, la cual será con Horum o otra marca por definir.
- Lanzamiento de seguro de avería para clientes.