



REPORTE DE INDICADORES POR PUESTO

Marco de *Indicadores*

Joyería Torres · Tablero de desempeño

Uno o dos indicadores headline por cada uno de los 16 puestos de la reestructura, los más medibles y accionables. Cada número se lee de una fuente única que ya genera el dato (POS, cortes, inventario, banca, minutas y bitácoras) y se revisa en la cadencia indicada. La meta es un tablero viable desde el primer mes, sin doble captura ni reportes nuevos.

Índice

01	Enfoque del tablero	3
	Pocos números, del dato que ya existe	
02	Dirección y gerencia	4
	La capa que marca el rumbo	
03	Piso de venta y canal digital	5
	Donde se genera la venta	
04	Administración, finanzas y control	6
	La operación que cuida el dinero	
05	Taller y servicios	7
	Producto, traslado y servicio	
06	Nota de arranque	8
	Cómo encender el tablero	

Pocos números, *del dato que ya existe*

LA IDEA

El tablero arranca con pocos números por puesto, destilados de las áreas de efectividad de cada perfil. La regla es simple: cada indicador se lee de una fuente única que ya genera el dato, no una métrica por función. Así el tablero es viable desde el primer mes, sin doble captura ni reportes nuevos.

PUESTOS CON TABLERO

16

toda la plantilla de la
reestructura

INDICADORES HEADLINE

29

uno o dos por puesto

SE LEEN SIN CAPTURA EXTRA

13

directo de POS, cortes,
inventario y banca

FRENTES CUBIERTOS

6

venta, efectivo,
inventario, proveedores,
taller y servicio

De dónde sale cada número

- POS y tablero de ventas: venta por sucursal, vendedor y canal en línea.
- Cortes de caja y de turno: cuadre de efectivo y diferencias.
- Sistema de inventario: exactitud de piezas y movimientos con folio.
- Banca electrónica: movimientos con soporte y conciliación de cortes.
- Minutas y bitácoras: sesiones de dirección, envíos foráneos y traslados.

02 · DIRECCIÓN Y GERENCIA

La capa que *marca el rumbo*

Los tres puestos que fijan metas, autorizan el gasto mayor y sostienen la rendición de cuentas. Sus indicadores miden dos cosas: que la venta cumpla y que las decisiones de dinero queden por escrito antes de ejecutarse.

PUESTO	INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	CADENCIA	FUENTE
Dirección General	Sesión de dirección con rendición de cuentas	Sesiones con minuta de acuerdos (responsable y fecha). Meta 1 al mes.	Sesiones / mes	Mensual	Minuta de la sesión de dirección
Dirección General	Autorización previa de pagos sobre el límite	Pagos e inversiones sobre el límite autorizados por escrito antes de ejecutarse. Meta 100%.	%	Mensual	Expediente de autorizaciones
Gerencia General	Cumplimiento de meta de venta de la matriz	Venta real de la matriz entre su meta mensual. Meta 95% o más.	%	Mensual	POS / tablero de la matriz
Gerencia General	Movimientos bancarios con soporte el mismo día	Movimientos con soporte documental capturado el mismo día hábil. Meta 100%.	%	Semanal	Banca electrónica
Dirección Comercial	Cumplimiento de meta global de venta	Venta de todas las sucursales entre la meta global del mes. Meta 90% o más.	%	Mensual	Tablero de ventas (POS)
Dirección Comercial	Sesión comercial semanal con minuta	Sesiones del sábado con agenda y minuta de acuerdos. Meta 4 al mes.	%	Semanal	Minuta de la sesión comercial

Donde se *genera la venta*

La línea de contacto con el cliente, en sucursal y en línea. Aquí el tablero cruza cumplimiento de meta con cuadro de efectivo, para que el volumen no tape un descuadre de caja.

PUESTO	INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	CADENCIA	FUENTE
Gerencia de Sucursal	Cumplimiento de meta de venta de la sucursal	Venta real entre la meta mensual de la sucursal. Meta 95% o más.	%	Mensual	POS / tablero de ventas
Gerencia de Sucursal	Diferencia de caja de la sucursal	Suma de descuadres del corte contra el POS en el mes. Meta 200 pesos o menos.	MXN	Diaria	Corte diario vs POS
Coordinación de Sucursales Foráneas	Envíos entregados en fecha compromiso	Envíos entregados en la fecha compromiso o antes. Meta 90% o más.	%	Mensual	Registro de envíos
Coordinación de Sucursales Foráneas	Solicitudes atendidas dentro de SLA	Solicitudes con primera respuesta en 24 horas hábiles o menos. Meta 100%.	%	Semanal	Bitácora del canal con folio
Asesor de Ventas	Cumplimiento de meta de venta individual	Venta real del asesor entre su meta mensual. Meta 95% o más.	%	Mensual	POS / notas de venta
Caja	Cuadre de caja por turno	Diferencia entre lo cobrado y lo registrado en el POS por turno. Meta 0.	MXN	Por turno	Corte de turno vs POS
E-Commerce y Marketing Digital	Cumplimiento de meta de venta en línea	Venta en línea real entre su meta mensual. Meta 90% o más.	%	Mensual	Shopify / POS
E-Commerce y Marketing Digital	Conversión de conversaciones a venta	Pedidos cerrados entre conversaciones atendidas en el mes. Meta 15% o más.	%	Mensual	Registro de conversaciones y pedidos

La operación que *cuida el dinero*

El back office que resguarda inventario, paga a proveedores, concilia cortes y cierra nómina. Sus indicadores vigilan exactitud, soporte documental y tiempos de cierre, los puntos donde se fuga valor sin ruido.

PUESTO	INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	CADENCIA	FUENTE
Administración e Inventario	Exactitud de inventario	Piezas que coinciden sistema vs físico entre piezas contadas. Meta 98% o más.	%	Conteo cíclico	Sistema de inventario + conteo físico
Administración e Inventario	Movimientos de inventario registrados el mismo día	Entradas y salidas registradas el mismo día con documento firmado. Meta 100%.	%	Diaria	Sistema de inventario + folios
Control y Conciliación Administrativa	Pagos con soporte documental completo	Pagos con factura, recepción y autorización entre pagos ejecutados. Meta 100%, cero duplicados.	%	Semanal	Expediente de pago + banca
Control y Conciliación Administrativa	Proveedores conciliados en el mes	Proveedores activos conciliados entre activos, cierre en 5 días hábiles. Meta 100%.	%	Mensual	Cédula de conciliación por proveedor
Tesorería y Efectivo	Cortes conciliados dentro de 24 horas	Cortes diarios de sucursal conciliados en 24 horas o menos. Meta 100%.	%	Diaria	Registro de cortes vs POS y banca
Tesorería y Efectivo	Faltantes en arqueo de caja y metal	Faltantes detectados en arqueos de efectivo y metal en resguardo. Meta 0.	Núm. (MXN)	Mensual	Actas de arqueo + bitácora de caja fuerte
Nómina y Recursos Humanos	Nómina pagada completa y en fecha	Periodos con nómina pagada completa y a tiempo entre periodos. Meta 100%.	%	Por periodo	Dispersión + recibos (Tesorería)
Nómina y Recursos Humanos	Tiempo de cobertura de vacantes de piso	Días hábiles de la solicitud al ingreso cubierto. Meta 15 o menos.	Días hábiles	Por vacante	Bitácora de reclutamiento

05 · TALLER Y SERVICIOS

Producto, traslado y *servicio*

Quienes fabrican, reparan, trasladan valores y sostienen el punto de venta. Sus indicadores miden entrega a tiempo, cuidado del metal e integridad del traslado, todo con firma de por medio.

PUESTO	INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	CADENCIA	FUENTE
Gerencia de Taller	Cumplimiento de tiempo de entrega	Pedidos entregados en la fecha comprometida entre pedidos del mes. Meta 95% o más.	%	Mensual	Registro de pedidos y reparaciones
Gerencia de Taller	Merma de metal por pedido	Pedidos con merma de 2% o menos del peso recibido, cero excedentes sin causa. Meta 100%.	%	Por pedido	Conciliación de metal + báscula
Joyero de Taller	Entregas dentro de plazo de la orden	Piezas entregadas dentro del plazo de la orden entre piezas del periodo. Meta 95% o más.	%	Mensual	Orden de trabajo / registro del taller
Joyero de Taller	Retrabajo en control de calidad	Piezas devueltas por calidad entre piezas terminadas. Meta 5% o menos.	%	Mensual	Registro de revisión de calidad
Mensajería y Traslado de Valores	Integridad del traslado contra manifiesto	Traslados sin diferencia entre manifiesto entregado y recibido, con firma de recepción. Meta 100%.	%	Por traslado	Manifiestos y acuses firmados
Mensajería y Traslado de Valores	Cumplimiento de ruta y horario	Traslados dentro de la ruta y ventana programadas. Meta 95% o más.	%	Semanal	Bitácora de rutas
Intendencia	Checklist diario de limpieza cumplido	Días con checklist completo (piso y vitrinas listos antes de apertura, cero pendientes al cierre). Meta 100%.	%	Diaria	Checklist diario firmado

Cómo *encender* el tablero

El tablero puede arrancar con un solo indicador por puesto, el más ligado al resultado, y sumar el segundo cuando la lectura ya sea hábito. Así nadie captura de más el primer mes y el equipo se acostumbra a revisar el número.

1 Mes 1: un indicador por puesto

Elegir el indicador de resultado de cada puesto, definir su meta y su responsable.

2 Mes 2: formato único para lo que hoy vive en papel

Pasar bitácoras y manifiestos de taller, mensajería e intendencia a un formato único que alimente el tablero sin doble trabajo.

3 Mes 3: segundo indicador y ajuste de metas

Sumar el segundo indicador donde aporte y revisar las metas contra el dato real de los primeros meses.

Trece de los 29 indicadores se leen directo del POS, los cortes, el sistema de inventario o la banca, que ya generan el dato sin captura extra.

Con estos 29 números el tablero cubre venta, efectivo, inventario, pago a proveedores, taller y servicio: los seis frentes de riesgo y resultado de la reestructura.