



DETA Consultores

DESARROLLADORA DE TALENTOS

JOYERÍA TORRES

CLIENTE

PERFIL DE PUESTO

Coordinación de Sucursales Foráneas

Joyería Torres

Responsable único de la relación entre la matriz y las sucursales de Mérida: atender sus solicitudes dentro de un SLA definido, coordinar el surtido y la redistribución de mercancía con registro, y supervisar a las gerencias foráneas para que la distancia no cueste ventas ni imagen ante el cliente.

SUCURSALES

ROL NUEVO

CONFIDENCIAL

V2 · SEPTIEMBRE 2026

01 · OBJETIVO DEL PUESTO

PROPÓSITO CENTRAL

Responsable único de la relación entre la matriz y las sucursales de Mérida; atender sus solicitudes dentro de un SLA definido, coordinar el surtido y la redistribución de mercancía con registro, y supervisar a las gerencias foráneas para que la distancia no cueste ventas ni imagen ante el cliente.

02 · ÁREAS DE EFECTIVIDAD (TABLA ESTRATÉGICA)

ÁREA	PESO	KPIS	ENTREGABLES
Atención y respuesta a sucursales foráneas	30%	100% de solicitudes foráneas registradas en el canal único con folio y estatus - Primera respuesta a toda solicitud en máximo 24 horas hábiles - Cierre de solicitudes de presupuestos, datos o procesos en máximo 3 días hábiles	- Canal único de solicitudes operando, documentado y comunicado a ambas sucursales - Bitácora de solicitudes con folio, responsable, fecha compromiso y cierre - Reporte semanal de solicitudes abiertas y cerradas para Dirección Comercial
Surtido y logística de mercancía	30%	90% de envíos mensuales a Mérida entregados en la fecha compromiso o antes - Fecha compromiso de envío informada a la sucursal en máximo 24 horas tras el pedido 100% de envíos con verificación de recepción registrada por la sucursal	- Formato único de pedido foráneo con folio - Calendario semanal de consolidación y envío de mercancía a Mérida - Registro de envíos con guía, fecha compromiso y fecha real de entrega
Redistribución de inventario foráneo	20%	1 propuesta de redistribución de piezas de baja rotación presentada cada mes a Dirección Comercial - Propuesta entregada en máximo 5 días hábiles tras recibir el reporte de rotación de Administración e Inventario 100% de traslados autorizados ejecutados con registro y firma de entrega y recepción	- Propuesta mensual de redistribución foránea, elaborada sobre el reporte de rotación de Administración e Inventario y las propuestas de las gerencias de Mérida - Plan de redistribución autorizado por Dirección Comercial y ejecutado con registro - Proceso de reposición de vitrina foránea documentado, con responsable y tiempos
Supervisión y desarrollo de las gerencias foráneas	20%	1 junta semanal remota con ambas gerencias (mínimo 48 al año) 1 visita presencial por trimestre a cada sucursal de Mérida 100% de acuerdos de junta con responsable y fecha, revisados a la semana siguiente	- Minuta semanal con acuerdos, responsable y fecha de cada compromiso - Reporte de visita trimestral con hallazgos de piso, inventario y estándares - Tablero de venta contra meta por sucursal foránea para Dirección Comercial

03 · COMPETENCIAS BLANDAS REQUERIDAS

Capacidad de Coordinación		Alto
Capacidad de Respuesta		Alto
Seguimiento		Alto
Comunicación Escrita		Medio

04 · COMPETENCIAS TÉCNICAS REQUERIDAS

Logística de envíos y paquetería de artículos de valor		Alto
Control y rotación de inventario en retail		Alto
Tableros de seguimiento en hojas de cálculo y punto de venta		Medio

05 · REQUISITOS Y FRONTERAS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD	Licenciatura en Administración, Logística, Comercio o afín (titulada o pasante).	REPORTA A	Dirección Comercial
EXPERIENCIA	3 años o más coordinando sucursales, logística de retail o atención a puntos de venta remotos; deseable en joyería o artículos de valor.	SUPERVISA A	Gerencias de Sucursal Mérida (La Isla y Altabrisa)
MODALIDAD	Presencial	HERRAMIENTAS CLAVE	Sistema de punto de venta e inventario Hojas de cálculo para tableros de pedidos y rotación Mensajería empresarial con registro de folios Plataformas de paquetería y rastreo de envíos

ÁREA DE EFECTIVIDAD 01

Atención y respuesta a sucursales foráneas

30%

FUNCIONES CLAVE

- Recibir y registrar toda solicitud de las sucursales de Mérida en el canal único con folio
- Responder cada solicitud dentro del SLA y comunicar fechas compromiso realistas
- Canalizar a Administración e Inventario, Dirección Comercial o Gerencia de Taller las solicitudes que corresponden a otra área y darles seguimiento hasta el cierre
- Encauzar toda solicitud por el canal único formal y trazable, sin resolver por vías informales
- Informar a las gerencias foráneas el estatus de sus pendientes sin que tengan que perseguir la respuesta

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Gestión de solicitudes con SLA

Registro con folio, priorización y cierre de tickets con tiempos comprometidos.

ÁREA TÉCNICA 02

Comunicación formal escrita

Redacción de acuerdos, estatus y compromisos verificables por escrito.

KPI 01	100% de solicitudes foráneas registradas en el canal único con folio y estatus
KPI 02	Primera respuesta a toda solicitud en máximo 24 horas hábiles
KPI 03	Cierre de solicitudes de presupuestos, datos o procesos en máximo 3 días hábiles

ÁREA DE EFECTIVIDAD 02

Surtido y logística de mercancía

30%

FUNCIONES CLAVE

- Consolidar cada semana los pedidos de piezas, fabricaciones y reparaciones de ambas sucursales
- Coordinar con Administración e Inventario la preparación, el etiquetado y el despacho de la mercancía
- Verificar que lo enviado corresponda a lo solicitado antes del despacho
- Rastrear los envíos en paquetería y anticipar retrasos a la sucursal antes de que el cliente pregunte
- Confirmar la recepción con la gerencia de destino y documentar diferencias o daños

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Logística de paquetería de artículos de valor

Guías, seguros, tiempos de tránsito y protocolos de envío de joyería.

ÁREA TÉCNICA 02

Documentación de embarques

Pedido, remisión y verificación de recepción como cadena completa.

KPI 01

90% de envíos mensuales a Mérida entregados en la fecha compromiso o antes

KPI 02

Fecha compromiso de envío informada a la sucursal en máximo 24 horas tras el pedido

KPI 03

100% de envíos con verificación de recepción registrada por la sucursal

ÁREA DE EFECTIVIDAD 03

Redistribución de inventario foráneo

20%

FUNCIONES CLAVE

- Analizar cada mes, para La Isla y Altabrisa, el reporte de rotación por sucursal que emite Administración e Inventario
- Integrar a ese análisis las propuestas de piezas de baja venta que presentan las gerencias foráneas
- Presentar a Dirección Comercial la propuesta de mover piezas de baja rotación hacia la sucursal donde sí se venden
- Coordinar con Administración e Inventario la ejecución de los traslados autorizados, con trazabilidad por firma en origen y destino
- Operar la reposición de vitrina foránea con criterio definido y documentado

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Análisis de rotación de producto

Lectura de venta por pieza y por punto para decidir redistribución.

KPI 01	1 propuesta de redistribución de piezas de baja rotación presentada cada mes a Dirección Comercial
KPI 02	Propuesta entregada en máximo 5 días hábiles tras recibir el reporte de rotación de Administración e Inventario
KPI 03	100% de traslados autorizados ejecutados con registro y firma de entrega y recepción

ÁREA DE EFECTIVIDAD 04

Supervisión y desarrollo de las gerencias foráneas

20%

FUNCIONES CLAVE

- Dirigir la junta semanal remota de seguimiento a metas, pedidos y pendientes
- Dar seguimiento a la meta de venta de cada sucursal y reportar avances a Dirección Comercial
- Verificar en las visitas la aplicación del checklist de apertura y cierre y de los estándares de piso
- Canalizar a Nómina y Recursos Humanos las necesidades de personal y a Dirección Comercial las de capacitación
- Mantener el modelo de coordinación foránea documentado y replicable para incorporar nuevas plazas cuando la Dirección lo determine

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Gestión de equipos a distancia

Supervisión remota con juntas, minutas e indicadores, no por presencia.

ÁREA TÉCNICA 02

Indicadores comerciales de retail

Venta contra meta, ticket promedio y cumplimiento por sucursal.

KPI 01	1 junta semanal remota con ambas gerencias (mínimo 48 al año)
KPI 02	1 visita presencial por trimestre a cada sucursal de Mérida
KPI 03	100% de acuerdos de junta con responsable y fecha, revisados a la semana siguiente