

EVALUACIÓN ÓPTIMA

Instructivo para Gerentes

Grupo Automotriz — Honda · KIA · Changan
Tijuana · Mexicali · Ensenada

Periodo de referencia: Marzo 2026

Documento confidencial — Solo para uso interno

1. ¿Qué es la Evaluación Óptima?

La Evaluación Óptima es el sistema de medición de desempeño gerencial del grupo. Cada mes se evalúan indicadores clave (KPIs) agrupados en categorías: Ventas, Inventario, Postventa, Financieros, Externos y Cobranza.

El catálogo de KPIs, objetivos y ponderaciones varía por marca (Honda, KIA, Changan) y por tipo de gerente.

Tipos de Gerente

Tipo	Alcance de evaluación
Gerente General	Todas las categorías: visión completa de la agencia.
Gerente de Ventas	Ventas, Inventario, Financieros (parcial) y Externos.
Gerente de Postventa	Postventa, Financieros (parcial), Externos y Cobranza.

Agencias

Marca	Agencias
Honda	Tijuana, Mexicali, Ensenada
KIA	Tijuana, Mexicali, Ensenada
Changan	Tijuana

2. Escala de Calificación

Tu score final se clasifica en uno de cinco niveles.

Nivel	Score Mín.	Score Máx.
Sobresaliente	95	100
Excelente	90	94.99
Bueno	80	89.99
Aceptable	70	79.99
Insuficiente	0	69.99

3. ¿Cómo se calcula tu Score?

Paso 1: Cumplimiento por KPI

KPIs normales (mayor es mejor)

Cumplimiento = (Resultado ÷ Objetivo) × 100

Ejemplo: Si vendiste 45 autos y el plan era 50, tu cumplimiento es 90%.

KPIs invertidos (menor es mejor)

Aplica para indicadores donde lo ideal es un número bajo (OS vencidas, CxC, gastos).

Cumplimiento = (Objetivo ÷ Resultado) × 100

Si tu resultado es 0 (perfecto), obtienes 200%. El máximo siempre es 200%.

KPIs de cero tolerancia

Algunos indicadores son binarios: resultado 0 = 100% cumplimiento; resultado >0 = 0%.

Paso 2: Score ponderado

Score del KPI = (Cumplimiento ÷ 100) × Ponderación

El score de un KPI nunca supera su propia ponderación. Ejemplo: un KPI con peso 10 aporta como máximo 10 puntos.

Paso 3: Score total

Score Total = Suma de todos los scores ponderados (máximo 100)

Este score se ubica en la escala para determinar tu nivel de calificación.

¿Qué significa "En Meta"? Un KPI está en meta cuando su cumplimiento es $\geq 95\%$.

4. Justificaciones (OS y CxC)

Varios KPIs miden órdenes de servicio vencidas o cuentas por cobrar pendientes. Existe un mecanismo de justificación:

Justificado: El ítem tiene un compromiso registrado (activo o cumplido). Las facturas de empleados se justifican automáticamente.

Sin justificación: El ítem no tiene compromiso. Estos cuentan como resultado negativo en tu evaluación.

Es importante mantener los compromisos actualizados en el sistema.

CXC Vencidas — KIA KIA Tijuana ×

43 movimientos vencidos 14 con justificación 29 sin justificación

Todas (43) Autos nuevos (2) Facturas empleados (7) Notas de cargo (4) Refacciones (2) Servicios (3) Sinistros (25) Buscar movimiento o cliente...

Movimiento: **NE NCA VATJ33702** Cliente: KIA MEXICO Categoria: Notas de cargo

Emission: 06 ene 2026 Dias vencido: 83 Saldo: \$37,700 Observaciones

Justificación ✎

Compromiso: 15d 30d 45d 60d Guardar

Movimiento: **NE NCA VATJ33812** Cliente: BANCO SANTANDER MEXICO S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, GRUP Categoria: Notas de cargo

Emission: 16 ene 2026 Dias vencido: 73 Saldo: \$3,036 Observaciones

Justificación ✎

Compromiso: 15d 30d 45d 60d Guardar

Asistente

5. Fuentes de Datos, Objetivos y Ponderaciones

5.1 Fuentes de datos

SYGO, METRIZ, SICOFI, reportes de la Marca y reportes internos.

5.2 Objetivos

Cada KPI tiene una meta mensual. Algunos se calculan automáticamente (presupuesto Sicofi, plan de ventas); otros se definen por administración. Si no se define para un mes, se hereda del mes anterior.

Los objetivos marcados con asterisco (*) en las tablas son específicos de Marzo 2026 y pueden variar por agencia y mes. Los que dicen "auto" se calculan automáticamente al sincronizar.

5.3 Ponderaciones

Cada tipo de gerente tiene pesos asignados a cada KPI. Los pesos suman 100 y determinan la importancia de cada indicador. Pueden cambiar mes a mes; si no se configuran, se heredan del mes anterior.

Una ponderación de 0.00 significa que el KPI está asignado pero es informativo (no impacta el score).

6. HONDA

Agencias: Honda Tijuana · Honda Mexicali · Honda Ensenada

6.1 Gerente General (36 KPIs — suma 100%)

El Gerente General es evaluado en todas las categorías del negocio, ya que tiene la responsabilidad integral de la agencia. Su evaluación cubre ventas, inventario, postventa, resultados financieros y cobranza.

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Menor es mejor	Cómo se calcula
Plan Mensual de Ventas	vehículos	97*	9.00		Conteo de ventas nuevas del mes
Recompra	%	35.0	2.00		(vehículos recompra / ventas totales) x 100
Financiera Casa	%	60.0	2.00		(ventas con financiera casa / ventas nuevos) x 100
CxC pagarés autos usados	cuentas	0*	1.00	Sí	Conteo de cuentas pendientes.
CxC autos nuevos	cuentas	0*	1.00	Sí	Conteo de cuentas pendientes.
Gestión CRM	expedientes	0*	3.00	Sí	Expedientes incompletos.
CxC notas de cargo	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC sin justificación categoría Notas de cargo
Meses de Inventario nuevos	meses	1.5	2.00	Sí	Stock actual / promedio ventas mensual
Unidades >90 días	%	15.0	2.00	Sí	(unidades >90d / total nuevos) x 100
Demos Vencidos	%	15.0	2.00	Sí	(demos >180d / total demos) x 100
OS Público Vencidas	os	0	1.00	Sí	OTs públicas >3 días sin justificación
Ordenes de Servicio	os	1,569*	3.00		Total OTs del mes
Ordenes internas vencidas	os	0.01	1.00	Sí	OTs internas >31 días sin justificación
Ordenes garantía vencidas	os	0.01	1.00	Sí	OTs garantía >45 días sin justificación
Inventario en movimiento	%	75.0	2.00		(inv. movimiento / total inventario) x 100
Inventario Ref nuevo	%	5.0	2.00	Sí	(inv. nuevo / total inventario) x 100

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Menor es mejor	Cómo se calcula
Meses venta inv. refacciones	meses	1.25	1.00	Sí	Costo inventario / venta mensual promedio
Inv. Ref téc. obsoleto	%	12.0	2.00	Sí	(tec. obsoleto / total inventario) x 100
Inventario Ref obsoleto	%	8.0	2.00	Sí	(obsoleto / total inventario) x 100
CxC refacciones	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC sin justificación categoría Refacciones
Ordenes L&P vencidas	os	0*	1.00	Sí	OTs seguro >60 días sin justificación
CxC garantías	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas garantía pendientes.
CxC siniestros	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC sin justificación categoría Siniestros
Ingresos Ventas	pesos	\$53.8M*	10.00		INGRESOS rama Auto + Seminuevos + Intercambios
Ingresos Postventa	pesos	\$10.3M*	.00		INGRESOS rama Servicio
Nómina Total	pesos	\$2.77M*	5.00	Sí	Total gastos de personal. Objetivo automático del presupuesto
Tasa de absorción	%	53.35*	3.00		UB Postventa / (Gastos fijos + Comisiones + Otros) x 100. Manual
Cumpl. Ppto Gastos	pesos	\$11.8M*	10.00	Sí	Total gastos operación. Objetivo automático del presupuesto
Utilidad de operación	pesos	\$3.7M*	7.00		Ingresos + Costos + Gastos. Objetivo automático del presupuesto
Market Share	%	2.50*	1.00		Participación de mercado regional (UCAN).
Mystery Shopper	%	100*	3.00		Calificación mystery shopper interno.
CSI Postventa	puntos	1,000	2.00		Índice satisfacción cliente postventa.
EDC Ventas	puntos	55.0	2.00		Evaluación del concesionario ventas.
EDC Postventa	puntos	45.0	2.00		Evaluación del concesionario postventa.
Mystery Shopper IPSOS	%	100.0	2.00		Mystery shopper externo (IPSOS).
CxC sin justificación	cantidad	0	1.00	Sí	Total CxC sin justificación (todas las categorías)

6.2 Gerente de Ventas (26 KPIs — suma 100%)

El Gerente de Ventas es evaluado en los KPIs de las áreas de Ventas e Inventario. Su foco está en cumplir el plan de ventas, la productividad de asesores, la penetración de productos financieros y la rotación de inventario.

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
Plan Mensual de Ventas	vehículos	97*	28.00		Conteo ventas nuevas
Ventas por APV	asesores	17*	3.00		Asesores que cumplieron meta individual (plan / asesores con venta)
Fichas Completas	%	100	2.00		(fichas completas / total contactos) x 100
Conversión Internet	%	3.0	2.00		(ventas web / leads totales) x 100
Citas Generadas	citas	587*	3.00		1.6 citas diarias (días hábiles) x asesor
Recompra	%	35.0	3.00		(vehículos recompra / ventas totales) x 100
Efectividad de Citas	%	70.0	3.00		(citas realizadas / citas generadas) x 100
Financiera Casa	%	60.0	5.00		(ventas financiera casa / ventas nuevos) x 100
Seguro Interno	%	70.0	3.00		(seguros internos / ventas totales) x 100
Renovación de Seguros	seguros	100.0	3.00		(pólizas renovadas / pólizas vencidas) x 100. Manual
Toma de seminuevos	%	10.0	2.00		(tomas seminuevos / ventas totales) x 100. Manual
CxC pagarés autos usados	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas pendientes.
CxC autos nuevos	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas pendientes.
Gestión CRM	expedientes	0*	3.00	Sí	Expedientes incompletos.
CxC notas de cargo	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC categoría Notas de cargo
Inv. Seminuevo >60 días	%	15.0	3.00	Sí	(seminuevos >60d / total seminuevos) x 100
Promedio venta accesorios	pesos	\$2,500	2.00		Monto accesorios / ventas nuevas
Contactos	%	70.0	3.00		(contactos prueba manejo / objetivo) x 100
Meses de Inventario	meses	1.5	3.00	Sí	Stock / ventas promedio
Unidades >90 días	%	15.0	3.00	Sí	(unidades >90d / total nuevos) x 100
Demos Vencidos	%	15.0	3.00	Sí	(demos >180d / total demos) x 100

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
Ingresos Ventas	pesos	\$53.8M*	3.00		Ingresos rama Auto+Seminuevos+Intercambios
Market Share	%	2.50*	3.00		Participación mercado UCAN.
Mystery Shopper	%	100	7.00		Mystery shopper interno.
EDC Ventas	puntos	55.0	4.00		Evaluación del concesionario ventas.
Mystery Shopper IPSOS	%	100.0	3.00		Mystery shopper externo.

6.3 Gerente de Postventa (20 KPIs — suma 100%)

El Gerente de Postventa es evaluado en los KPIs de Postventa, Financieros y Cobranza. Su foco está en la productividad del taller, control de órdenes abiertas, gestión de refacciones, cumplimiento presupuestal y cobranza.

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
OS Público Vencidas	os	0	3.00	Sí	OTs públicas >3 días sin justificación
Ordenes de Servicio	os	1,569*	10.00		Total OTs del mes
Horas por OS	horas	3.2	5.00		Horas MO / OTs
Ordenes internas vencidas	os	0	2.00	Sí	OTs internas >31d sin justificación
Ordenes garantía vencidas	os	0	2.00	Sí	OTs garantía >45d sin justificación
Inventario en movimiento	%	75.0	3.00		(inv. movimiento / total) x 100
Inventario Ref nuevo	%	5.0	3.00	Sí	(inv. nuevo / total) x 100
Meses venta inv. refacciones	meses	1.25	5.00	Sí	Costo inv / venta mensual
Inv. Ref téc. obsoleto	%	12.0	3.00	Sí	(tec. obsoleto / total) x 100
Inventario Ref obsoleto	%	8.0	5.00	Sí	(obsoleto / total) x 100
CxC refacciones	cuentas	0	4.00	Sí	CxC categoría Refacciones
% Penetración paquetes nuevos	%	35.0	4.00		Penetración paquetes en servicios.
Ordenes L&P vencidas	os	0	2.00	Sí	OTs seguro >60d sin justificación
CxC garantías	cuentas	0	4.00	Sí	Cuentas garantía pendientes. Manual
TEMOC	pesos	\$700*	7.00		Índice TEMOC (servicio técnico). Manual
Ticket Promedio	pesos	\$4,863*	4.00		Venta promedio por OT
CxC siniestros	cuentas	0	4.00	Sí	CxC categoría Siniestros
Ingresos Postventa	pesos	\$10.3M*	20.00		Ingresos rama Servicio
CSI Postventa	puntos	1,000	5.00		Satisfacción cliente postventa.
EDC Postventa	puntos	45.0	5.00		Evaluación concesionario postventa.

7. KIA

Agencias: KIA Tijuana · KIA Mexicali · KIA Ensenada

7.1 Gerente General (39 KPIs — suma 100%)

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
Plan Mensual de Ventas	vehículos	132*	7.00		Conteo ventas nuevas
Recompra	%	35.0	2.00		$(\text{vehículos recompra} / \text{ventas totales}) \times 100$
Financiera Casa	%	60.0	2.00		$(\text{ventas financiera casa} / \text{ventas nuevos}) \times 100$
CxC pagarés autos usados	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas pendientes.
CxC autos nuevos	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas pendientes.
Gestión CRM	expedientes	0*	1.00	Sí	Expedientes incompletos.
CxC notas de cargo	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC categoría Notas de cargo
ISC Ventas	puntos	100.0	2.00		Índice satisfacción cliente ventas (Kia).
Meses de Inventario	meses	1.5	2.00	Sí	Stock / ventas promedio
Unidades >90 días	%	15.0	2.00	Sí	$(\text{unidades} > 90\text{d} / \text{total nuevos}) \times 100$
Demos Vencidos	%	15*	2.00	Sí	$(\text{demos} > 180\text{d} / \text{total demos}) \times 100$
OS Público Vencidas	os	0	1.00	Sí	OTs públicas >3d sin justificación
Ordenes de Servicio	os	1,253*	1.00		Total OTs del mes
Ordenes internas vencidas	os	0*	1.00	Sí	OTs internas >31d sin justificación
Ordenes garantía vencidas	os	0*	1.00	Sí	OTs garantía >45d sin justificación
Inventario en movimiento	%	75.0	2.00	Sí	$(\text{inv. movimiento} / \text{total}) \times 100$
Inventario nuevo	%	5.0	2.00	Sí	$(\text{inv. nuevo} / \text{total}) \times 100$
Meses venta inv. refacciones	meses	1.25	2.00	Sí	Costo inv / venta mensual
Inventario téc. obsoleto	%	12.0	2.00	Sí	$(\text{tec. obsoleto} / \text{total}) \times 100$
Inventario obsoleto	%	8.0	2.00	Sí	$(\text{obsoleto} / \text{total}) \times 100$

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
CxC refacciones	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC categoría Refacciones
Ordenes L&P vencidas	os	0*	1.00	Sí	OTs seguro >60d sin justificación
CxC garantías	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas garantía pendientes. Manual
ISC Postventa	puntos	100.0	2.00		Índice satisfacción cliente postventa (Kia). Manual
CxC siniestros	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC categoría Siniestros
Ingresos Ventas	pesos	\$17.5M	10.00		Ingresos Auto+Seminuevos+Intercambios
Ingresos Postventa	pesos	\$8.4M*	8.00		Ingresos rama Servicio
Nómina Total	pesos	\$2.46M*	5.00	Sí	Gastos de personal. Objetivo auto del presupuesto
Tasa de absorción	%	35.0	3.00		UB Postventa / (G. Fijos + Comisiones + Otros) x 100. Manual
Cumpl. Ppto Gastos	pesos	\$10.7M*	10.00	Sí	Total gastos operación. Objetivo auto del presupuesto
Utilidad de operación	pesos	\$2.6M*	7.00		Ingresos + Costos + Gastos. Objetivo auto del presupuesto
Market Share	%	7.30*	1.00		Participación mercado UCAN. Manual
Mystery Shopper	puntos	100.0	4.00		Mystery shopper interno. Manual
KDP SSI	puntos	15.0	1.00		KIA Dealer Performance — SSI. Manual
KDP Ventas	puntos	45.0	2.00		KIA Dealer Performance — Ventas. Manual
KDP CSI	puntos	10*	1.00		KIA Dealer Performance — CSI. Manual
KDP Servicio	puntos	18.0	2.00		KIA Dealer Performance — Servicio. Manual
Mystery Shopper Externo	puntos	100.0	1.00		Mystery shopper externo. Manual
CxC sin justificación	cuentas	0	1.00	Sí	Total CxC sin justificación

7.2 Gerente de Ventas (28 KPIs — suma 100%)

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
Plan Mensual de Ventas	vehículos	132*	28.00		Conteo ventas nuevas
Ventas por APV	asesores	18*	2.00		Asesores >= meta (plan / asesores con venta)
Fichas Completas	%	100.0	2.00		(fichas completas / contactos) x 100
Conversión Internet	%	3*	2.00		(ventas web / leads) x 100
Citas Generadas	citas	621*	2.00		1.6 citas diarias (días hábiles) x asesor
Recompra	%	35.0	2.00		(vehículos recompra / ventas totales) x 100
Efectividad de Citas	%	70.0	2.00		(citas realizadas / generadas) x 100
Financiera Casa	%	60.0	3.00		(financiera casa / ventas nuevos) x 100
Seguro Interno	%	70.0	3.00		(seguros internos / ventas totales) x 100
Renovación de Seguros	seguros	100.0	2.00		(pólizas renovadas / vencidas) x 100. Manual
Renovación Seguros GAP	%	70.0	2.00		(con seguro GAP / ventas financiera casa) x 100
Toma de seminuevos	%	10.0	2.00		(tomas seminuevos / ventas totales) x 100. Manual
CxC pagarés autos usados	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas pendientes.
CxC autos nuevos	cuentas	0*	1.00	Sí	Cuentas pendientes.
Gestión CRM	expedientes	0*	3.00	Sí	Expedientes incompletos. Mes anterior al evaluado
CxC notas de cargo	cuentas	0*	1.00	Sí	CxC Notas de cargo
Inv. Seminuevo >60 días	%	15.0	2.00	Sí	(seminuevos >60d / total) x 100
ISC Ventas	puntos	100.0	5.00		Satisfacción cliente ventas
Promedio venta accesorios	pesos	\$2,500	2.00		Monto accesorios / ventas nuevas
Contactos	%	70.0	3.00		(contactos prueba manejo / objetivo) x 100
Meses de Inventario	meses	1.5	2.00	Sí	Stock / ventas promedio
Unidades >90 días	%	15.0	3.00	Sí	(unidades >90d / total nuevos) x 100
Demos Vencidos	%	15*	2.00	Sí	(demos >180d / total demos) x 100
Market Share	%	7.30*	3.00		Participación mercado UCAN.

KPI	Unidad	Objetivo	Ponderación	Inv.	Cómo se calcula
Mystery Shopper	puntos	100.0	7.00		Mystery shopper interno.
KDP SSI	puntos	15.0	5.00		KIA Dealer Performance — SSI
KDP Ventas	puntos	45.0	5.00		KIA Dealer Performance — Ventas
Mystery Shopper Externo	puntos	100.0	3.00		Mystery shopper externo. Manual

7.3 Gerente de Postventa (22 KPIs — suma 100%)

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
OS Público Vencidas	os	0	2.50	Sí	OTs públicas >3d sin justificación
Ordenes de Servicio	os	1,253*	10.00		Total OTs del mes
Horas por OS	horas	3.10*	5.00		Horas MO / OTs
Ordenes internas vencidas	os	0*	1.00	Sí	OTs internas >31d sin justificación
Ordenes garantía vencidas	os	0*	1.00	Sí	OTs garantía >45d sin justificación
Inventario en movimiento	%	75.0	2.00	Sí	(movimiento / total) x 100
Inventario nuevo	%	5.0	2.00	Sí	(nuevo / total) x 100
Meses venta inv. refacciones	meses	1.25	3.50	Sí	Costo inv / venta mensual
Inventario téc. obsoleto	%	12.0	2.00	Sí	(tec. obsoleto / total) x 100
Inventario obsoleto	%	8.0	2.00	Sí	(obsoleto / total) x 100
CxC refacciones	cuentas	0*	4.00	Sí	CxC categoría Refacciones
Paquetes adicionales >1 item	%	35.0	3.50		Penetración paquetes adicionales.
Ordenes L&P vencidas	os	0*	1.00	Sí	OTs seguro >60d sin justificación
CxC garantías	cuentas	0*	4.00	Sí	Cuentas garantía pendientes.
TEMOC	pesos	\$700	7.00		Índice TEMOC. Manual
Ticket Promedio	pesos	\$5,056*	3.50		Venta promedio por OT
ISC Postventa	puntos	100.0	12.00		Satisfacción cliente postventa
CxC siniestros	cuentas	0*	4.00	Sí	CxC categoría Siniestros
Ingresos Postventa	pesos	\$8.4M*	20.00		Ingresos rama Servicio
KDP CSI	puntos	10*	5.00		KIA Dealer Performance — CSI
KDP Servicio	puntos	18.0	5.00		KIA Dealer Performance — Servicio

8. CHANGAN

Agencia: Changan Tijuana (MUI 13)

8.1 Gerente General (19 KPIs — suma 100%)

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
Plan Mensual de Ventas	unidades	27*	15.00		Conteo ventas nuevas
Ventas por APV	asesores	auto	6.00		Asesores >= meta (plan / asesores con venta)
Fichas Completas	%	100*	3.00		(fichas completas / contactos) x 100
Conversión Internet	%	3*	3.00		(ventas web / leads) x 100
Citas Generadas	citas	auto	3.00		Citas del mes. Objetivo auto = asesores x 34.5
Citas Realizadas	unidades	70*	3.00		(realizadas / generadas) x 100
Financiera Casa	%	60*	3.00		(financiera casa / ventas nuevos) x 100
Meses de Inventario	meses	1.50*	3.00	Sí	Stock / ventas promedio
Unidades >90 días	%	15*	2.00	Sí	(unidades >90d / total nuevos) x 100
Demos Vencidos	%	15.0	2.00	Sí	(demos >180d / total demos) x 100
OS Público Vencidas	os	0	2.00	Sí	OTs públicas >3d sin justificación
Ordenes de Servicio	unidades	62*	10.00		Total OTs del mes
Horas por OS	horas	2.8	3.00		Horas MO / OTs
Ingresos Ventas	MXN	\$9.2M*	11.00		Ingresos Auto+Seminuevos+Intercambios
Ingresos Postventa	MXN	\$176K*	8.00		Ingresos rama Servicio
Nómina Total	MXN	\$482K*	4.00	Sí	Gastos de personal. Objetivo auto del presupuesto
Utilidad Bruta	MXN	\$49K*	10.00		Utilidad bruta total. Manual
Market Share	%	1.50*	4.00		Participación mercado UCAN. Manual
Mystery Shopper	puntos	100*	5.00		Calificación mystery shopper. Manual

8.2 Gerente de Ventas (10 KPIs — suma 100%)

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
Plan Mensual de Ventas	unidades	27*	35.00		Conteo ventas nuevas
Ventas por APV	asesores	auto	10.00		Asesores >= meta
Fichas Completas	%	100*	8.00		(fichas / contactos) x 100
Conversión Internet	%	3*	8.00		(ventas web / leads) x 100
Financiera Casa	%	60*	8.00		(financiera casa / nuevos) x 100
Meses de Inventario	meses	1.50*	5.00	Sí	Stock / ventas promedio
Unidades >90 días	%	15*	5.00	Sí	(>90d / total nuevos) x 100
Market Share	%	1.50*	5.00		Participación UCAN. Manual
Ingresos Ventas	MXN	\$9.2M*	8.00		Ingresos Auto+Seminuevos
Mystery Shopper	puntos	100*	8.00		Calificación mystery shopper. Manual

8.3 Gerente de Postventa (4 KPIs — suma 100%)

KPI	Unidad	Objetivo	Pond.	Inv.	Cómo se calcula
OS Público Vencidas	os	0	5.00	Sí	OTs públicas >3d sin justificación
Ordenes de Servicio	unidades	62*	60.00		Total OTs del mes
Horas por OS	horas	2.8	5.00		Horas MO / OTs
Ingresos Postventa	MXN	\$176K*	30.00		Ingresos rama Servicio

9. Notas Importantes

Objetivos con asterisco (*)

Son valores específicos para Marzo 2026 cargados en el sistema. Pueden variar por agencia y por mes. Los objetivos sin asterisco son defaults fijos.

Objetivos "auto"

Se calculan automáticamente al sincronizar con el DWH. Ejemplos: VTA_003 = asesores con venta; VTA_008 = asesores \times 34.5; FIN_003/FIN_007/FIN_008 = presupuesto Sicofi.

KPIs exclusivos por marca

KIA: VTA_015 (Seguros GAP), VTA_025 (ISC Ventas), PSV_025 (ISC Postventa), EXT_004/006/007/008 (KDP).

Honda: EXT_007 (CSI Postventa), EXT_008/009 (EDC Ventas/Postventa), EXT_018 (IPSOS).

Changan: FIN_005 (Utilidad Bruta). Catálogo más reducido que Honda/KIA.

Ponderación 0.00

El KPI está asignado al gerente pero no impacta el score. Aparece como informativo en el reporte.

Fuente DWH vs Manual

Los KPIs marcados como DWH se cargan automáticamente al hacer "Sincronizar DWH" en la página de captura. Los manuales deben ser capturados por el administrador cada mes.

10. Glosario

Término	Definición
KPI	Indicador clave de desempeño (Key Performance Indicator).
CRM	Customer Relationship Management. Gestión de contactos y oportunidades.
OS / OT	Orden de Servicio / Orden de Trabajo.
CxC	Cuentas por Cobrar.
APV	Asesores Profesionales de Ventas.
MO	Mano de Obra.
L&P	Lámina y Pintura.
Sicofi	Sistema contable (fuente de estados financieros y presupuestos).
UCAN	Fuente de datos de participación de mercado regional.
KDP	KIA Dealer Performance. Métricas de desempeño específicas de Kia.
ISC	Índice de Satisfacción del Cliente.
CSI	Customer Satisfaction Index.
EDC	Evaluación del Concesionario.
TEMOC	Métrica de servicio técnico.
Ponderación	Peso relativo de un KPI (todos los pesos suman 100).
Invertir cálculo	Para ese KPI, un resultado menor es mejor.
Cero tolerancia	Binario: 100% si resultado = 0; 0% si resultado > 0.
En meta	Cumplimiento \geq 95%.
Override / Editado	Valor automático ajustado manualmente por administración.
Plan de acción	Acciones comprometidas para mejorar un KPI fuera de meta.