



IMPLEMENTACIÓN BSC

SCORECARD

- Implementación de 36 indicadores estratégicos
- Implementación de 27 tableros de control en los primeros 3 Niveles de la organización.
- Implementación Sistema de Gestión en los 3 primeros niveles de la Organización (21 Juntas Operativas)
- Seguimiento a 11 iniciativas estratégicas.

PROYECTO

- **Nombre:** "BSC"
- **Duración:** 4 meses
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Indicadores estratégicos a Nivel Dirección. Tableros de control dentro de la organización. Sistema de gestión (JSO) para la resolución de conflictos dentro de los diferentes niveles de la organización. Iniciativas estratégicas.

Industria/Sector:
Comercial / Retail

Crossmark LatAm S.A.P.I. de C.V. colabora con las empresas líderes del segmento del retail ofreciendo los servicios de equipos dedicados, auditorías en punto de venta, demos, ejecución de mercadeo, marca propia, Proset, Planogramas, proyectos especiales y agencia de ventas.

Crossmark LatAm dentro de un punto clave en su crecimiento como organización, definió dentro de un proceso de planeación estratégica los objetivos estratégicos a lograr y el rumbo que la organización quiere lograr.

RETO: Implementar la planeación estratégica definida para el periodo 2014-2016, implementando los indicadores estratégicos necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, gestionándolos dentro de paneles de control que ayudaran a dar una visión del funcionamiento de la organización, junto con la implementación del sistema de gestión que mejoraran las desviaciones que se presenten dentro de los indicadores. De igual manera, desarrollar, dar apoyo y seguimiento a las iniciativas estratégicas a implementar.

RESPUESTA: De los 24 objetivos estratégicos, se definieron los indicadores necesarios para mejorar los resultados de esos objetivos, se recolecto información histórica, definiendo los periodos base como punto de comparación, posteriormente se recolecto la información actual al 2014 que se tuviera de los indicadores planteados, identificando los indicadores ya desarrollados y construyendo los faltantes. Se establecieron las metas mensuales 2014-2015 a lograr para cada uno de los indicadores. Se genero el Panel de Control de Dirección General, mostrando el cumplimiento a la meta de cada indicador. En caso de existir desviaciones en el indicador se implementaron planes de acción a seguir, bajo la metodología BSC, buscando corregir desviaciones mediante un análisis profundo identificando las causas raíz del problema. Dichos planes de acción son previamente trabajados con el equipo del responsable del indicador. Las propuestas son trabajadas dentro del sistema de gestión, logrando establecer Juntas Semanales Operativas, resolviendo.

Se replico la misma práctica a los siguiente niveles de la organización abarcando desde las Direcciones (Oficinas de Apoyo, Talento y Cultura, Sistemas, Operaciones y Comercial), hasta el siguiente nivel (Gerentes y Subdirectores), logrando un alcance del 100% entre los diferente lideres de la organización, dentro de cada área se trabajo con los indicadores correspondiente del departamento, logrando que estuvieran relacionados y apoyaran al cumplimiento de los estratégicos.

RESULTADOS: 36 Indicadores estratégicos a nivel Dirección General. 27 tableros de control en 3 niveles. 21 Juntas Semanales Operativas en 3 niveles. Implementación y seguimiento a 11 Iniciativas estratégicas.