



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR INGENIEROS  
INDUSTRIALES VALENCIA

**TRABAJO FIN DE GRADO EN INGENIERÍA EN ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA  
NORMA ISO-9001 EN LA EMPRESA  
ATR3ZZO.**

AUTOR: ERIC LETELLIER GABRIEL

TUTOR: JOSE MANUEL JABALOYES VIVAS

**Curso Académico: 2018-19**

## **RESUMEN**

El siguiente proyecto consiste en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), siguiendo la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Atr3zzo for Events. Se ha considerado realizar este proyecto dada la importancia que tiene actualmente que una empresa sea eficaz y eficiente en todos sus procesos.

Para la realización de este proyecto, en primer lugar, se ha definido el concepto de calidad como un elemento clave para el éxito y competitividad en cualquier mercado, además de ponerse en contexto la Norma ISO 9001 sobre la cual se va a trabajar.

Posteriormente se ha realizado una presentación sobre la empresa, Atr3zzo, cuyo objeto de negocio consiste en la producción integral de materiales para eventos. Más en detalle, la función principal de la Compañía es lograr satisfacer las necesidades demandadas por sus clientes en la preparación y desarrollo de sus eventos corporativos y/o comerciales. Por este motivo el SGC permitirá a Atr3zzo desarrollar sus proyectos más eficaz y eficientemente, lo cual facilitará la consecución de unos mejores resultados.

Por otro lado, mediante varias reuniones con el Director de Dirección y Producción se ha obtenido la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto estableciendo así el mapa de procesos y elaborando la documentación de cada uno de los procesos donde se podrán identificar todos los aspectos relevantes. Adicionalmente, se han desarrollado los indicadores de desempeño y se ha presentado un presupuesto.

Finalmente, se presentan las conclusiones y se establece un plan de acción para la implementación del SGC. Teniendo en cuenta, que para que el SGC opere adecuadamente y cree valor a la Compañía, debe de ser respaldado por la Dirección Corporativa, a la vez que conocido y aplicado por todos sus miembros. De no ser así, la Empresa correría el riesgo de no obtener los beneficios del SGC, resultando ser un simple documento.

## **RESUM**

El següent projecte consisteix en el disseny i implantació d'un Sistema de Gestió de Qualitat (SGQ), seguint la norma ISO 9001:2015 per a l'empresa Atr3zzo for Events. S'ha considerat dur a terme aquest projecte donada la importància que una empresa té actualment per ser eficaç i eficient en tots els seus processos.

Per a la realització d'aquest projecte, en primer lloc, el concepte de qualitat s'ha definit com un element clau per a l'èxit i la competitivitat en qualsevol mercat, a més de posar en context la norma ISO 9001 sobre la qual es treballarà.

Posteriorment es va realitzar una ponència sobre l'empresa, Atr3zzo, l'objecte empresarial del qual és la producció integral de material per a esdeveniments. Més en detall, la funció principal de l'empresa és satisfer les necessitats exigides pels seus clients en la preparació i desenvolupament dels seus esdeveniments corporatius i/o comercials. Per aquest motiu la SGQ permetrà Atr3zzo desenvolupar els seus projectes de manera més eficient i eficaç, el que facilitarà l'assoliment de millors resultats.

D'altra banda, a través de diverses reunions amb el Director de Direcció i Producció s'ha obtingut la informació necessària per al desenvolupament d'aquest projecte establint així el mapa de processos i elaborant la documentació de cada un dels processos on s'identificaran tots els aspectes rellevants. A més, s'han desenvolupat indicadors de rendiment i s'ha presentat un pressupost.

Finalment, es presenten les conclusions i s'estableix un pla d'acció per a la implementació del SGQ. Tenint en compte que perquè la SGQ opere correctament i crear valor per a l'empresa, ha d'estar recolzada per la direcció corporativa, a la vegada que és coneguda i aplicada per tots els seus membres. En cas contrari, l'empresa correrà el risc de no obtenir els beneficis de la SGQ, demostrant ser un simple document.

## **ABSTRACT**

The following project consists on the design and implementation of a Quality Management System (QMS), following the ISO 9001: 2015 Standard for the company Atr3zzo for Events. It has been considered to perform this project given the importance for a Company to be effective and efficient in all its processes.

For the performance of this project, firstly, the concept of quality has been defined as a key element for success and competitiveness in any market. In addition, we worked on and put in to context the ISO 9001 standard.

Subsequently, a presentation for the Company was made, Atr3zzo, whose business purpose is the integral production of materials for events. Specifically, the main function of the Company is to satisfy the needs demanded by its clients in the preparation and development of their corporate and / or commercial events. For this reason, the QMS will allow Atr3zzo to develop its projects more effectively and efficiently, which will facilitate the achievement of better results for the Company.

On the other hand, through several meetings with the Production Manager. We obtained the necessary information for the performance of this project, establishing the process map and preparing the documentation for each of the processes where we can identify all relevant topics. Additionally, performance indicators have been developed and a budget has been presented.

Finally, the conclusions were presented and an action plan for the implementation of the QMS was established. Keeping in mind, that for the properly operation of the QMS and to create value for the Company, the QMS must be supported by Corporate Management, and at the same time, it must be known and applied by all the team members. If not, the Company would be exposed to the risk of not obtaining the benefits of the QMS, resulting it on a simple document.

## ÍNDICE GENERAL

1. Introducción TFG .....	1
2. Objetivo y competencias .....	2
2.1.    Objetivo del TFG.....	2
2.2.    Competencias adquiridas.....	3
3. Justificación .....	4
4. Definición Calidad.....	6
5. ISO 9001.....	9
5.1.    Generalidades .....	9
5.2.    ¿Qué es la ISO 9001?.....	9
5.3.    Principios de la gestión de calidad .....	10
5.4.    Enfoque a procesos.....	11
5.5.    Objeto y campo de aplicación.....	11
5.6.    Beneficios .....	11
6. Empresa: Atr3zzo.....	13
6.1.    Presentación.....	13
6.2.    Misión.....	14
6.3.    Visión .....	14
6.4.    Antecedentes de calidad.....	14
6.5.    Objetivos de calidad .....	14
6.6.    Política de calidad .....	14
6.7.    Valores corporativos .....	15
6.8.    Trabajos.....	15
6.9.    Organigrama.....	17
7. Mapa de procesos .....	18
8. Identificación y caracterización de los procesos .....	19
8.1.    Procesos estratégicos.....	19
8.1.1. Dirección estratégica.....	19
8.1.2. Gestión de calidad .....	22
8.2.    Procesos clave .....	25
8.2.1. Diseño .....	25
8.2.2. Producción.....	28
8.2.3. Montaje .....	31
8.3.    Procesos de apoyo .....	34
8.3.1. Gestión financiera.....	34
8.3.2. Gestión humana .....	37
8.3.3. Gestión de proyectos.....	40
8.4.    Procesos de evaluación .....	43
8.4.1. Seguimiento, control y evaluación .....	43
9. Indicadores .....	45
10. Plan acción para la implementación.....	46
11. Presupuesto.....	48
12. Conclusiones.....	49
13. Anexos .....	51
14. Bibliografía.....	59

## **INDÍCE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Proceso determinación Calidad .....	8
Ilustración 2: Logo ISO 9001:2016 .....	12
Ilustración 3: Planimetría espaciado .....	15
Ilustración 4: Visuales 3D del diseño .....	16
Ilustración 5: Montaje final .....	16
Ilustración 6: Organigrama .....	17
Ilustración 7: Mapa de Procesos .....	18

## **INDÍCE DIAGRAMAS DE FLUJO**

Diagrama flujo 1: Dirección Estratégica .....	21
Diagrama flujo 2: Gestión de Calidad .....	24
Diagrama flujo 3: Diseño .....	27
Diagrama flujo 4: Producción .....	30
Diagrama flujo 5: Montaje.....	33
Diagrama flujo 6: Gestión Financiera .....	36
Diagrama flujo 7: Gestión Humana .....	39
Diagrama flujo 8: Gestión Proyectos .....	42
Diagrama flujo 9: Seguimiento, control y evaluación .....	44

## **INDÍCE TABLAS**

Tabla 1: Documentación Dirección Estratégica .....	19
Tabla 2: Documentación Gestión de Calidad .....	22
Tabla 3: Documentación Diseño.....	25
Tabla 4: Documentación Producción.....	28
Tabla 5: Documentación Montaje .....	31
Tabla 6: Documentación Gestión Financiera.....	34
Tabla 7: Documentación Gestión Humana.....	37
Tabla 8: Documentación Gestión de Proyectos .....	40
Tabla 9: Documentación Seguimiento, Control y Evaluación .....	43
Tabla 10: Indicadores.....	45
Tabla 11: Plazos Plan Acción.....	47
Tabla 12: Simbología utilizada .....	51

## **1. INTRODUCCIÓN TFG**

El presente documento contiene los procesos y procedimientos que conformaran el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 de la empresa Atr3zzo for Events, este sistema permitirá a la empresa garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio.

La estructura del trabajo relaciona todos y cada uno de los macroprocesos identificados en la empresa, toda la información obtenida se presenta a través de la caracterización de los procesos donde se especificarán las entradas, actividades y salidas, además de los diagramas de flujo que describen los procedimientos de cada actividad facilitando así a todos los miembros de la empresa a tener una información clara, precisa y sencilla sobre las actividades y responsabilidades.

El diseño y la estandarización de los procesos permiten cumplir los objetivos tanto de la empresa como los de la Norma ISO 9001, conociendo que el principal objetivo de ambas son la satisfacción del cliente. Con ello se tratará de garantizar la optimización de los recursos y la producción de servicios de alta calidad con el mínimo de riesgos, favoreciendo así el seguimiento y control de todas las acciones que desarrolle la empresa.

La memoria que se va a realizar documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo. Es importante documentar para contribuir a enfocar los esfuerzos y la atención de los integrantes de la empresa hacia la mejora de los sistemas de trabajo y su nivel de competitividad. De esta manera, cualificaremos y facilitaremos el análisis cuantitativo, formularemos indicadores y podremos tener un control de la gestión.

## **2. OBJETIVO Y COMPETENCIAS**

### **2.1. OBJETIVO DEL TFG**

El objetivo principal del presente proyecto es realizar el diseño del sistema documental del sistema de gestión de calidad de la empresa Atr3zzo for Events. El proyecto tiene como alcance de la documentación de la estructura organizativa, responsabilidades, procesos, procedimientos, recursos y documentos que estén directamente relacionados con la calidad de los productos finales y la satisfacción del cliente.

La empresa Atr3zzo for Events tiene como misión empresarial la producción integral de material para eventos. Los eventos son cada vez más valorados como herramienta de comunicación y marketing, consolidando una industria cada vez más fuerte y mejor valorada. Sea en eventos puntuales o con su presencia en ferias u otros eventos multitudinarios, las marcas y las administraciones dan cada vez más valor a la personalización y al cuidado del material sobre el que construir su presencia en los mismos.

Las principales razones por las que la empresa desea implantar un sistema de gestión de calidad son mejorar la satisfacción del cliente y de las partes interesadas y, además, conseguir una estandarización de los procesos que la empresa lleva a cabo y una mejora significativa en los resultados que obtiene. Tanto a nivel empresarial como en sus clientes y en su personal.

Por tanto, existen dos razones fundamentales por las que se ha desarrollado este trabajo. Por una parte la demanda de la empresa Atr3zzo for Events y por otra la justificación académica y la adquisición de competencias profesionales

La realización del presente proyecto se justifica académicamente, por ser el último requisito indispensable para la obtención del título de Ingeniero en Organización Industrial. Con respecto a la empresa, podemos destacar que entre sus expectativas con respecto a los resultados del TFG las siguientes:

- Aumentar la satisfacción de los clientes, e incluso, superar las expectativas de éstos, proporcionando productos y servicios de alta calidad a un precio competitivo.
- Gestionar de manera eficaz y eficiente los recursos de los que dispone para facilitar el flujo de los mismos y, de esta manera, el trabajo en general ayudando a crear una compañía eficaz y eficiente que permita alcanzar siempre el máximo rendimiento posible, favoreciendo una alta rentabilidad.
- Disponer de procesos y metodologías que permitan a los responsables de la empresa orientar la toma de decisiones hacia los principales grupos de interés y en base a los datos de que dispone (tanto internos como del entorno socioeconómico).



- Disponer de procesos con un enfoque de trabajo claro hacia la mejora continua.
- Promover el trabajo en equipo, la comunicación efectiva en toda la empresa, la innovación, la creatividad y el aprendizaje continuo así como potenciar la capacidad personal y el desarrollo de las habilidades de los trabajadores para conseguir un capital humano plenamente motivado con lo que hace.
- Mejorar su imagen, de manera que, como resultado de su Sistema de Gestión de la Calidad, los clientes de Atr3zzo for Events tengan una mejor percepción de la compañía y además ésta se encuentre en situación de obtener nuevos clientes.
- Cumplir con los requisitos reglamentarios y la legislación y normativa vigente.

### **2.1. COMPETENCIAS ADQUIRIDAS**

Las principales competencias que se pretenden adquirir con la realización de este Trabajo Final de Grado son:

#### **Competencias generales:**

- Comprensión de los conceptos e integración
- Aplicación de pensamiento práctico y crítico
- Análisis y resolución de problemas
- Innovación, creatividad y emprendimiento
- Diseño y proyecto
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad ética y profesional
- Comunicación efectiva
- Aprendizaje permanente
- Planificación del tiempo
- Uso de instrumental específico
- Tener capacidad para hablar en público (competencia adquirida durante la preparación y presentación del trabajo).

#### **Competencias particulares:**

- Tener capacidad para realizar un análisis de una organización frente a los requisitos de la norma ISO-9001
- Tener capacidad para planificar y diseñar procesos y documentos asociados a un sistema de gestión de la calidad ISO-9001

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Principalmente, hay que señalar que los procesos son la base del sistema de calidad y de la mejora en la búsqueda de la eficiencia y la eficacia de cualquier empresa. Para lograr la satisfacción del cliente, que es lo que se pretende con este trabajo apoyado en la Norma ISO 9001 es fundamental la implantación de un sistema de gestión de calidad. Aunque no es suficiente con las normas que marca la propia norma ISO, es imprescindible el cambio de actitud en los trabajadores de la empresa, para hacer las cosas bien.

Asimismo se quiere demostrar la importancia que tiene un sistema de gestión de la calidad para una empresa en el mercado actual. Puesto que es una de las herramientas que permite integrar todas las acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración y mejorar el servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente, a su vez se busca aumentar su nivel de competitividad dentro del mercado tan cambiante al cual se enfrentan la empresas. La articulación de todas aquellas actividades que se realizan es el mayor reto al que se enfrentan las organizaciones a día de hoy, el ajuste de todas ellas lleva a un modelo de gestión eficiente.

El talento humano y la gestión del conocimiento son los activos más importantes que tiene una empresa, es cierto que muchas veces no se valoran como se debe pero en empresas dedicadas a servicios como la empresa Atr3zzo a la cual queremos diseñar e implantar este sistema de gestión de calidad es vital valorar y controlar tanto el talento como el conocimiento, de tal forma que las fortalezas individuales puedan beneficiar al colectivo de la empresa. Si no tenemos los procesos y procedimientos documentados no se podrán aplicar y ejecutar las acciones orientadas por las políticas y decisiones de la dirección y se trabajara en un ambiente de riesgo e ineficiencia que se reflejara en los costos. No se es consciente de la importancia y repercusión de la estandarización y gestión hasta que se lleva a cabo y se observan los resultados.

Por todos los motivos anteriores, se quiere diseñar e implantar un SGC en la empresa Atr3zzo, ya que es una empresa que trabaja para empresas importantes uno de sus clientes principales es "SEAT S.A" conocido internacionalmente, además de dar servicio a empresas privadas, habitualmente también entra en concursos públicos por lo que tener un SGC permitirá abordar todos aquellos proyectos que se le planteen de una manera más eficiente, y de cara a un futuro cercano tras la implementación se podría abordar una certificación de la ISO 9001 beneficiando así a la empresa en los concursos públicos, ya que un SGC beneficia a la empresa para obtener mayor rentabilidad también contribuye a dar prestigio frente a otras empresas, como se viene comentando es vital lograr diferenciación o ventajas competitivas frente al resto.

Finalmente, un motivo específico por el cual implantar un sistema de gestión de calidad en la empresa Atr3zzo, es la necesidad de llevar un control y seguimiento de todas aquellas actividades que se van realizando dentro de un proyecto, porque un proyecto con sus tres etapas: diseño, producción y montaje requiere de la participación y colaboración de muchas empresas externas, puesto que la función principal de Atr3zzo es diseñar, gestionar y controlar que el proyecto se lleve a cabo, en la fase de producción todos aquellos elementos que han sido diseñados y seleccionados por la empresa son encargados a empresas especializadas en ello, el oficio que más repercusión tiene sobre el proyecto es el de carpintería ya que todos los stands y/o eventos que prepara Atr3zzo son temporales y todos son elaborados con madera por lo que Atr3zzo es encargado de pedir al carpintero todo lo que quiere en base a su diseño, y finalmente controlar que aquello que ha pedido para su propio cliente se está cumpliendo.

Es decir, que la función más complicada e importante que tiene Atr3zzo es coordinar a todos los colaboradores que realizan actividades dentro del proyecto, añadiendo la dificultad de cumplir con los plazos que pide el cliente y ajustando el presupuesto que tampoco es tarea fácil para lograr los objetivos planteados inicialmente.

## **4. DEFINICIÓN DE CALIDAD**

En la actualidad, y cada vez de forma más acentuada, la calidad es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica. Es una estrategia de competitividad superando a las iniciales estrategias de marketing o de ventas que han caído a un segundo plano, a causa de buscar nuevas ventajas competitivas que no están tan desarrolladas.

Para conseguir la calidad es necesario, conocer lo que la palabra calidad significa en su sentido más amplio y no solamente referida al producto o servicio al que se aplica, sino que también es imprescindible una adecuada planificación de todas las acciones y actividades de la organización, así como una correcta gestión de todos los recursos materiales y humanos, encaminadas ambas a la consecución de la calidad. Queremos lograr una visión amplia de la definición de calidad, por lo que vamos a resaltar los aspectos que consideramos importantes para conocer la calidad en su totalidad.

Podemos encontrar muchas definiciones, pero la mayoría de ellas hacen referencia únicamente a productos y servicios, dejando de lado la calidad de la actividad global de la organización y las que tienen un carácter cualitativo.

Antes de exponer definiciones más específicas, podemos definir más coloquialmente la calidad como un proceso mental en el cual el cliente percibe las características del producto o servicio y las compara con las expectativas que tiene sobre ese producto o servicio, y si las características superan las expectativas entonces es calidad, queda de manifiesto que la calidad es un concepto relativo.

A continuación, recopilaremos diferentes definiciones y destacaremos los aspectos más relevantes.

*“Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.” – [Norma UNE]*

*“Trabajar en calidad, consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.” – [Ishikawa]*

*“La calidad de un producto es la mínima pérdida impuesta a la sociedad durante la vida de dicho producto, la cual coincide con la pérdida de la empresa a largo plazo” – [Genichi Taguchi]*

*“La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas” – [Organización Internacional de Normalización ICAITI-COPANT-ISO 8402]*

Tomando como base las definiciones anteriores, la calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades. La calidad viene expresada a través del conjunto de propiedades y características que determinan la valoración de un producto, estas suelen ser medibles o cuantificables permitiendo su evaluación y control. Tradicionalmente, la palabra calidad se ha utilizado haciendo referencia a productos tangibles o bienes, pero cabe destacar que la definición se extiende a los servicios como en nuestro caso, en el cual la empresa se dedica a servicios, concretamente servicios de producción integral de material para eventos que posteriormente trataremos.

Por un lado, la adecuación al uso es la aptitud para satisfacer las necesidades, por ello debemos aclarar que no existe el mejor producto en términos absolutos, si no que existe el mejor producto dentro de ciertas condiciones en el consumidor. Las necesidades de los clientes de las empresas cobran gran importancia y deben ser identificadas y definidas, estas pueden cambiar con el tiempo y son definidas en términos de seguridad, utilidad, viabilidad, versatilidad, compatibilidad, confiabilidad, mantenibilidad, impacto ambiental...

La necesidad para una persona es la sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla, en el ser humano las necesidades son inherentes. Estas no se representan necesariamente de manera escalonada o secuencial, podemos tener varias necesidades de manera simultánea. A su vez, las necesidades pueden suplirse o reemplazarse por otras.

Un ejemplo podría ser: ¿Cuál es el mejor camión en términos absolutos? La respuesta sería que no existe, pues depende del uso que vaya a hacerse de él. Dependiendo de que mercancía se va a transportar, y posteriormente adecuar las características de capacidad, seguridad, confort, diseño...

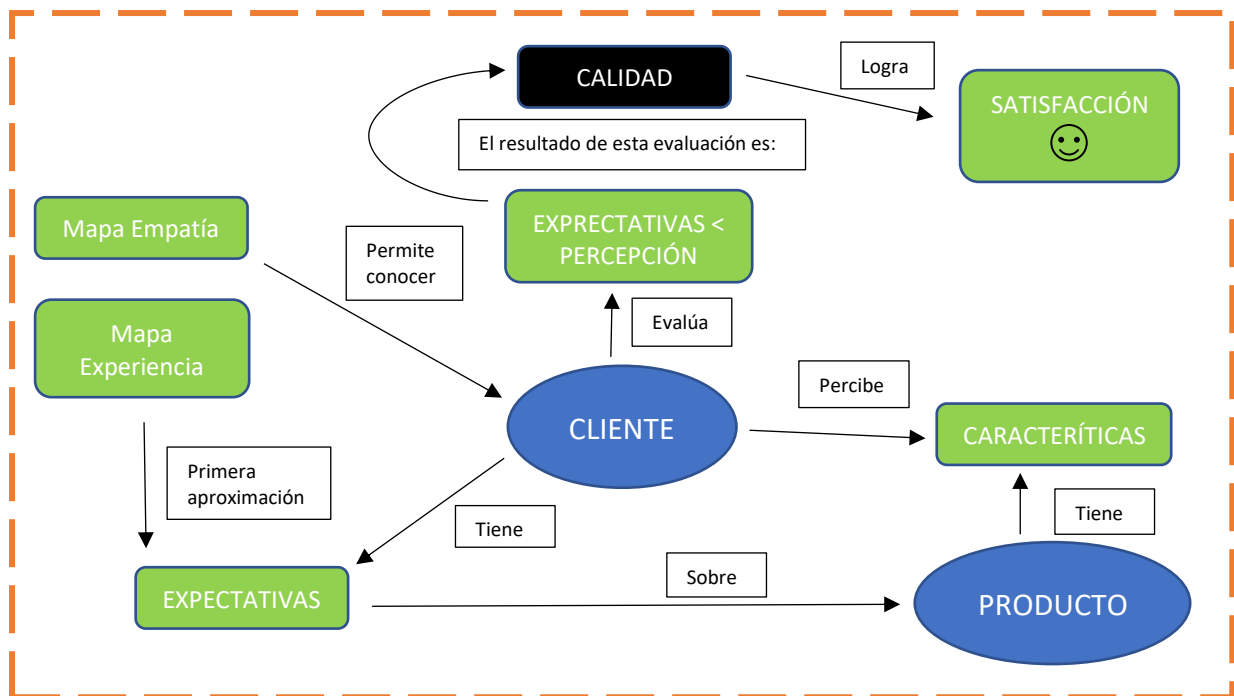
Por otro lado, la calidad siempre se ha relacionado con la producción, obviando otras etapas del ciclo de vida del producto. La calidad debe comenzar con un adecuado diseño del producto o servicio, de tal modo que su proyecto sea adecuado para satisfacer las necesidades de uso del producto y de su fabricación. Además, no solamente hay que diseñar y producir con calidad si no que hay que poner a disposición de los clientes esos bienes y servicios de modo que sean útiles durante todo el tiempo de uso de los mismos. Es más, no debe producirse bienes o servicios de calidad a cualquier precio, con lo que hacemos referencia a los costes de la calidad, donde la calidad obtenida debe estar equilibrada con sus costes y conseguir con ello que el producto o servicio sea competitivo.

En último lugar, en cuanto a la definición de Taguchi vemos que la preocupación occidental es la de que los productos cumplan las especificaciones, en cambio, los japoneses se preocupan por la uniformidad de sus productos alrededor del valor nominal tratando de conseguir que la variación sea cada vez menor, favoreciendo a una calidad que beneficie tanto a los consumidores como a las propias empresas.

En relación con todo lo mencionado es importante la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del cliente, dicha satisfacción es uno de los resultados más importantes de cara a la buena calidad. Esta no solo depende de la calidad de los servicios sino también de las expectativas de los clientes. La satisfacción está conformada por tres elementos:

- *El rendimiento percibido*: se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.
- *Las expectativas*: son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
  - *Promesas que hace la empresa acerca de los beneficios del producto o servicio,*
  - *Experiencias de compras anteriores.*
  - *Opiniones de amistades, familiares, conocidos...*
  - *Promesas que ofrecen los competidores.*
- *Los niveles de satisfacción*: luego de realizar la compra, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
  - *Insatisfacción: cuando el desempeño no alcanza expectativas.*
  - *Satisfacción: cuando el desempeño coincide con las expectativas.*
  - *Complacencia: cuando el desempeño excede las expectativas.*

Ilustración 1: Proceso determinación Calidad



## **5. ISO 9001**

### **5.1. GENERALIDADES**

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Para implementar un sistema de gestión de la calidad en una empresa es recomendable basarse en una Norma Internacional la cual proporcionara las directrices y requisitos que se deben cumplir para lograr beneficios, en este caso nos vamos a basar para el desarrollo del sistema en la Norma ISO 9001.

Un sistema de gestión de calidad (SGC) comprende un conjunto de normas y estándares a nivel internacional. Éstos están interrelacionados entre sí con la finalidad de cumplir las expectativas en materia de calidad que una empresa debe tener en cuenta para satisfacer a sus clientes. Se trata de que las actividades se planeen y se controlen de modo que se logre la mayor calidad posible para satisfacer al cliente. El objetivo de los estándares y las normas internacionales es simplificar los procesos de las empresas e incrementar la calidad de los servicios y productos de uso cotidiano. A través de la mejorar continua de los sistemas de producción de las empresas, asegurándose de que desde el principio como pueden ser las materias primas hasta el final que sería el producto acabado cumplan los requisitos establecidos y sean adecuados.

Existen múltiples sistemas de gestión de la calidad, todos ellos ideados y aprobados por la Organización Internacional para la Estandarización. En concreto, la norma ISO 9001 es una norma genérica que se aplica en cualquier sector productivo o industria afectando a todas las empresas independientemente de su tamaño. Estas deben tener un sistema efectivo mediante el cual se administre y se mejore la calidad de sus outputs y se asegure el mantenimiento de la norma.

La ISO (International Organization for Standardization) se ocupa de analizar el alcance de las normas y comprobar que esos estándares siguen satisfaciendo las necesidades de calidad de los usuarios.

### **5.2. ¿QUÉ ES LA ISO 9001?**

La Norma ISO 9001 es la que establece los requisitos que una empresa debe cumplir para tener un correcto sistema de gestión de la calidad instaurado en su sistema productivo, la certificación en la norma ISO, pone el foco en el cliente, donde el propio cliente y su satisfacción están en el centro del negocio. La determinación e implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la ISO 9001, depende de cuestiones como los objetivos que la propia empresa tenga, los productos o servicios derivados de su producción o los requisitos establecidos por el propio cliente,

Anteriormente, hemos introducido el concepto de calidad, ahora presentamos los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de calidad basados en la Norma Internacional ISO 9001:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente,
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (los requisitos son complementarios a los propios de los productos y servicios).

Esta Norma emplea el enfoque a procesos que permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones, además incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) que permite asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

Al mismo tiempo, incorpora el pensamiento basado en riesgos el cual permite determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades que surjan.

### **5.3. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Norma ISO 9001, se basa en los principios descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización. Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Enfoque a procesos.
- Compromiso de las personas.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones basadas en la evidencia.
- Gestión de las relaciones.
- Enfoque de sistema para la gestión.



#### **5.4. ENFOQUE A PROCESOS**

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos, este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que pueda mejorar el desempeño global. Dicha aplicación del enfoque permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de requisitos;
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- El logro del desempeño eficaz del proceso;
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

#### **5.5. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un SGC cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios, además cuando se aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del clientes, los legales y los reglamentarios aplicables. Cabe recordar que todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones.

#### **5.6. BENEFICIOS**

*¿Qué ocurre cuando una empresa cuenta con un SGC?*

Primeramente, la ISO 9000 nos permite entrar en la filosofía y el vocabulario de las normas del sistema de gestión de calidad, nos ayuda a entender que es, los principios y los términos generalmente utilizados. Debido a las exigencias de la norma ISO 9001, las organizaciones suelen ver que los actores de la alta dirección se involucran más en el SGC. La alta dirección tiene la obligación de participar en el diseño de la política de calidad y de los objetivos, debe revisar los datos del SGC y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

Una vez implementado el sistema, la organización debe centrarse en los objetivos de calidad. Son flujos de información constante respecto a los progresos hacia el cumplimiento de los objetivos, lo que permitirá tomar las medidas apropiadas. Luego se lleva a cabo el proceso de evaluación organizado y se implementa un mecanismo de supervisión del desempeño, teniendo en cuenta los objetivos.

Sobre todo, el impacto en la productividad, un aumento se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación y control de los procesos, es posible lograr una estabilidad en el desempeño, reducir el desperdicio y evitar la repetición del trabajo.

Por otra parte, el grado de satisfacción del cliente aumenta debido a que los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa toma consciencia de la importancia de la opinión de sus clientes, de los requisitos los cuales se analizan con el objeto de lograr una mejor comprensión, por ello los objetivos se adaptan de acuerdo con la información obtenida, y de este modo la organización se vuelve más centrada en el cliente.

Es interesante darse cuenta de que cuando los objetivos se concentran en el cliente, la organización dedica menos tiempo a los objetivos departamentales y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades de los clientes. Todo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa de un arduo trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad.

En resumen, la certificación ISO 9001 es una manera de alinear los objetivos y las ideas, en favor de la organización, mediante la implementación de la propia norma, la organización muestra al empleado que debe pensar en el futuro, que el mercado es cambiante y que siempre se requieren sugerencias que conduzcan a la mejoría. Siempre manteniendo el enfoque principal del negocio que es la satisfacción del cliente. Por supuesto que todos sabemos que el papel que certifique la norma es esencial, pero no contar con una cultura de calidad y de mejora continua no ayuda mucho, cuando se decide tomar este camino se encuentran muchos retos y muchas oportunidades de aprendizaje que van a ser decisivos en el proceso de crecimiento.

*Ilustración 2: Logo ISO 9001:2016*



## **6. EMPRESA**

### **6.1 DESCRIPCIÓN**

La empresa para la cual vamos a diseñar e implementar es sistema de gestión de la calidad es Atr3zzo for Events, situada en la Calle Corazón de María 7 Bajo, 28002 Madrid. Además de poseer un almacén en la Calle Poseidón 16 28880, Meco.

Dedicada a la producción integral de material para eventos, los eventos son cada vez más valorados como herramienta de comunicación y marketing, consolidando una industria cada vez más fuerte y mejor valorada. Sea en eventos puntuales o con su presencia en ferias u otros eventos multitudinarios, las marcas y las administraciones dan cada vez más valor a la personalización y al cuidado del material sobre el que construir su presencia en los mismos.

En este contexto, Atr3zzo for Events nace de la mano de profesionales con muchos años de experiencia en el sector, dispuestos a centralizar todo el proceso de producción para facilitar la vida de los clientes. La profesionalidad y el rigor son fundamentales para el éxito de un montaje, así como la innovación es una pieza clave para ofrecer algo diferente y memorable.

Para entender un poco mejor el funcionamiento y desarrollo de esta empresa vamos a conocer las tres fases de la producción integral:

La primera, el *diseño*: la empresa tiene un equipo de diseño multidisciplinar, especializado en arquitectura efímera, e imagen de marca. Partiendo de las ideas del cliente, ayudan a desarrollar y llevar a cabo estas ideas, para convertirlas en realidades en un corto periodo de tiempo. También son capaces de crear algo nuevo, totalmente adaptado al cliente, desarrollando un concepto y asesorando con ideas y materiales.

La segunda, la *producción*: superado el proceso de diseño, una vez que el cliente ha aprobado todos los documentos y artes finales, se procede a la producción de cada uno de los materiales. Llevando un riguroso control de inventario, se produce cada pieza o creatividad con el tiempo necesario para llegar al evento sin ningún problema. La experiencia en estos trabajos ayuda y garantiza una buena gestión del tiempo para abordar todo el proceso conjunto. Se trabajan piezas de carpintería de todo tipo, desde pequeños muebles a stands de grandes dimensiones. Se encargan de que estén listos todos los elementos para el día del montaje desde las propias piezas y todo lo que estas necesiten, al acabado de pintura o colocación de iluminación y elementos de personalización tipo lonas o vinilos.

La tercera, y última, el *montaje*: llegado el día del montaje, y con todo el material preparado, se encargan de transportarlo al lugar del evento para instalar todo. Al final, se dan los últimos retoques necesarios para garantizar un acabado impecable. El proceso se completa con el desmontaje íntegro, del que se transportara todo el material reutilizable y reciclando todo aquel de uso único.

## **6.2. MISIÓN**

Atr3zzo for events con su trabajo busca hacer realidad cualquier idea con la mejor innovación, diseño, producción y ejecución del Evento. Desde el inicio, busca adquirir el compromiso de hacer realidad todas las ideas para lograr las satisfacer las necesidades de los clientes y dar soluciones creativas más competitivas y que lleven a la consecución de eventos exclusivos con las últimas tendencias.

## **6.3. VISIÓN**

Busca consolidarse y ser reconocida como importante en el ámbito nacional, por sus servicios especializados de producción integral. Así como la búsqueda de la integración vertical dentro de los productos de carpintería para que favorezca al cuidado de cada detalle, logrando elementos diferenciadores en sus servicios.

## **6.4. ANTECEDENTES DE CALIDAD**

Atr3zzo for events es una empresa nacida hace tan solo 2 años, perteneciente al grupo Parafina Comunicación, es por ello que cuenta con clientes muy importantes y de gran repercusión nacional, incluso internacional. Por su poca antigüedad no contamos con ningún antecedente de calidad, y por tanto el diseño de este SGC será tratado como base para evolucionar y mejorar de manera progresiva los procesos de la empresa favoreciendo así una mayor competitividad dentro de su sector.

## **6.5. OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo, de acuerdo con las necesidades de los clientes.
- Obtener un incremento clave en la rentabilidad del negocio, basados en las mejoras de eficiencia, calidad de sus proyecto y servicios ofrecidos, a su vez la disminución de tiempos perdidos y desperdicios.
- Proporcionar capacitación y entrenamiento para el desarrollo integral de todos los que conforman el equipo de trabajo.
- Asegurar servicio final de excelente calidad.

## **6.6. POLÍTICA DE CALIDAD**

Atr3zzo for Events ofrece servicios de calidad en cualquier tipo de evento, con proyectos tanto privados como públicos, comúnmente presentados en concursos. Además, se compromete con el cumplimiento de la normativa vigente, la satisfacción de las necesidades y requisitos de los clientes, mediante la capacitación continua del equipo humano y la actualización de herramientas que permitan un buen control y seguimiento.

La calidad deberá estar integrada en cada proceso, en cada actividad, en cada puesto de trabajo, desde la recepción de los requisitos del cliente hasta la expedición de cualquier tipo de servicio al cliente. Todo ello vendrá logrado con la colaboración y responsabilidad de todos los pertenecientes al equipo de trabajo.

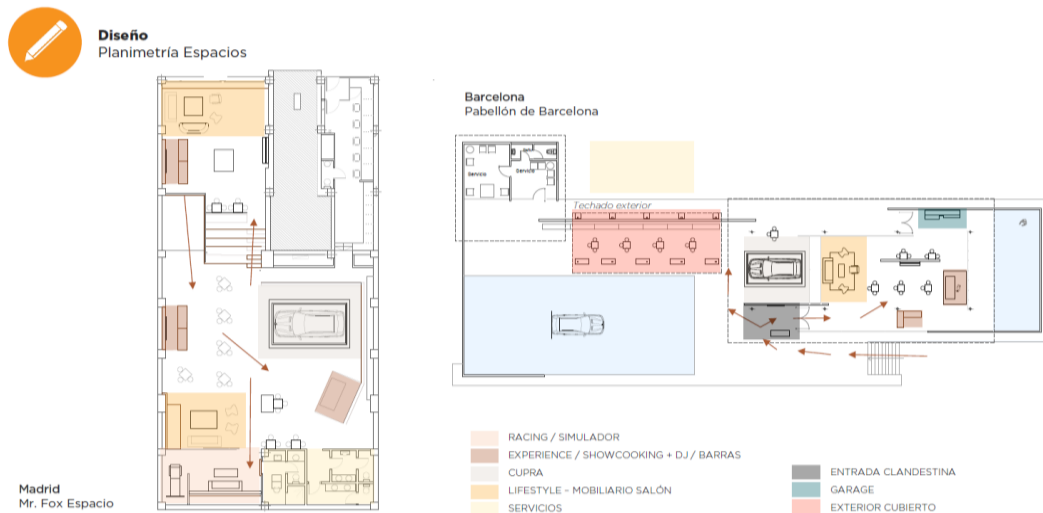
### 6.7. VALORES CORPORATIVOS

- Compromiso.
- Sacrificio.
- Cumplimiento.
- Trabajo en equipo.
- Respeto.
- Honestidad

### 6.8 TRABAJOS

En último lugar se muestran algunos ejemplos paso por paso de los trabajos que realiza Atr3zzo, empezando por el diseño donde se planimetra los espacios en los cuales se organizan, dividen y asignan los espacios, con el fin de conocer adecuadamente todo el espacio para poder lograr una primera aproximación de lo que posteriormente se realizara, estos planos se utilizan tanto para que la propia empresa pueda trabajar y diseñar cada uno de los espacios que se otorga en el proyecto, como para presentar y explicar al cliente las intenciones que se tienen acerca de ese proyecto.

Ilustración 3: Planimetría espaciado



A continuación, se puede observar un diseño visual mucho más avanzado, donde una vez acabados los planos mediante programas informáticos se obtiene una simulación gráfica del proyecto, de esta manera el cliente puede ver el resultado de su proyecto.

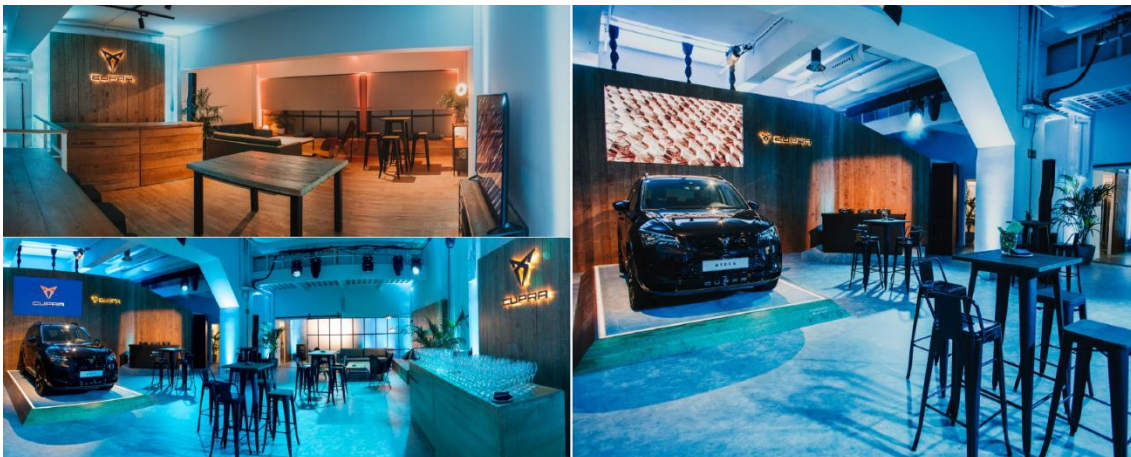
Ilustración 4: Visuales 3D del diseño



Por último, una vez se llega a un acuerdo mutuo con el cliente donde el proyecto diseñado cumple los requisitos y se aprueba, se lleva a cabo toda la producción de los materiales necesarios para posteriormente realizar el montaje final en la fecha acordada y es ahí donde entran en acción todos los colaboradores para llegar a la realidad presentada y diseñada con anterioridad del proyecto. Para comprender mejor un proyecto de Atr3zzo, la propia empresa es la encargada de gestionar y controlar todos los oficios que entran en acción para lograr que todo el montaje pueda cumplirse, ya que trabajan conjuntamente: carpinteros, pintores, decoradores, técnicos visuales, electricistas, técnicos de luces... Por este mismo motivo, tener un sistema de gestión de calidad permitirá realizar y completar los proyectos de manera más eficaz. El ejemplo que se observa es un evento donde se dio lugar la presentación de un nuevo vehículo de Seat, concretamente la gama “Cupra”.

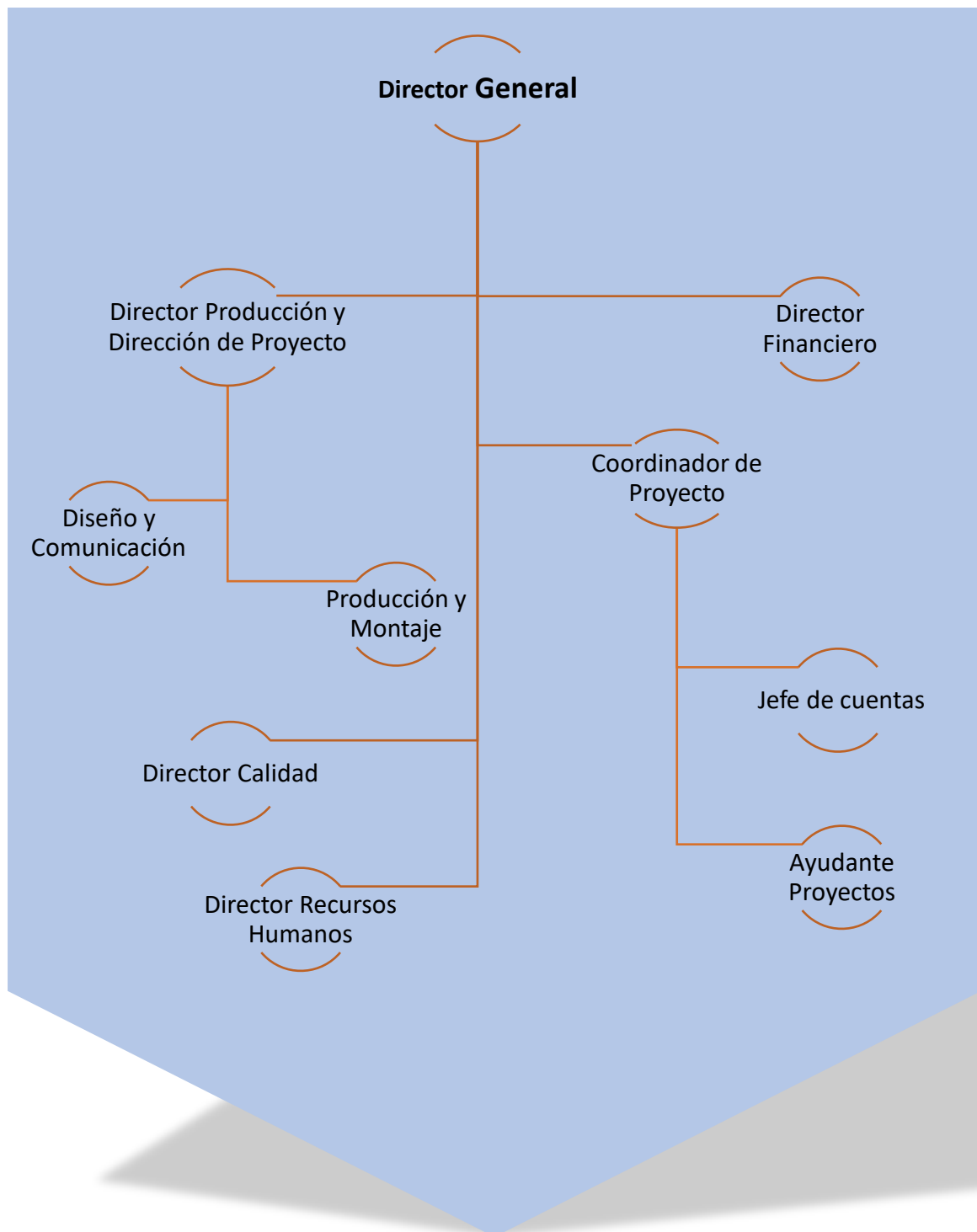
Todo lo que se aprecia en las imágenes, cada minucioso detalle ha sido diseñado y montado por la empresa Atr3zzo, inicialmente se cuenta con un espaciado libre donde el cliente solicita aquello que quiere y Atr3zzo trata de transformar las ideas del cliente en realidad. La decoración, el mobiliario, la iluminación, los vinilos, el suelo, las pantallas... son todo diseñados y preparados por la empresa y sus colaboradores para lograr que cada evento y cada proyecto sea único.

Ilustración 5: Montaje final



## 6.9. ORGANIGRAMA

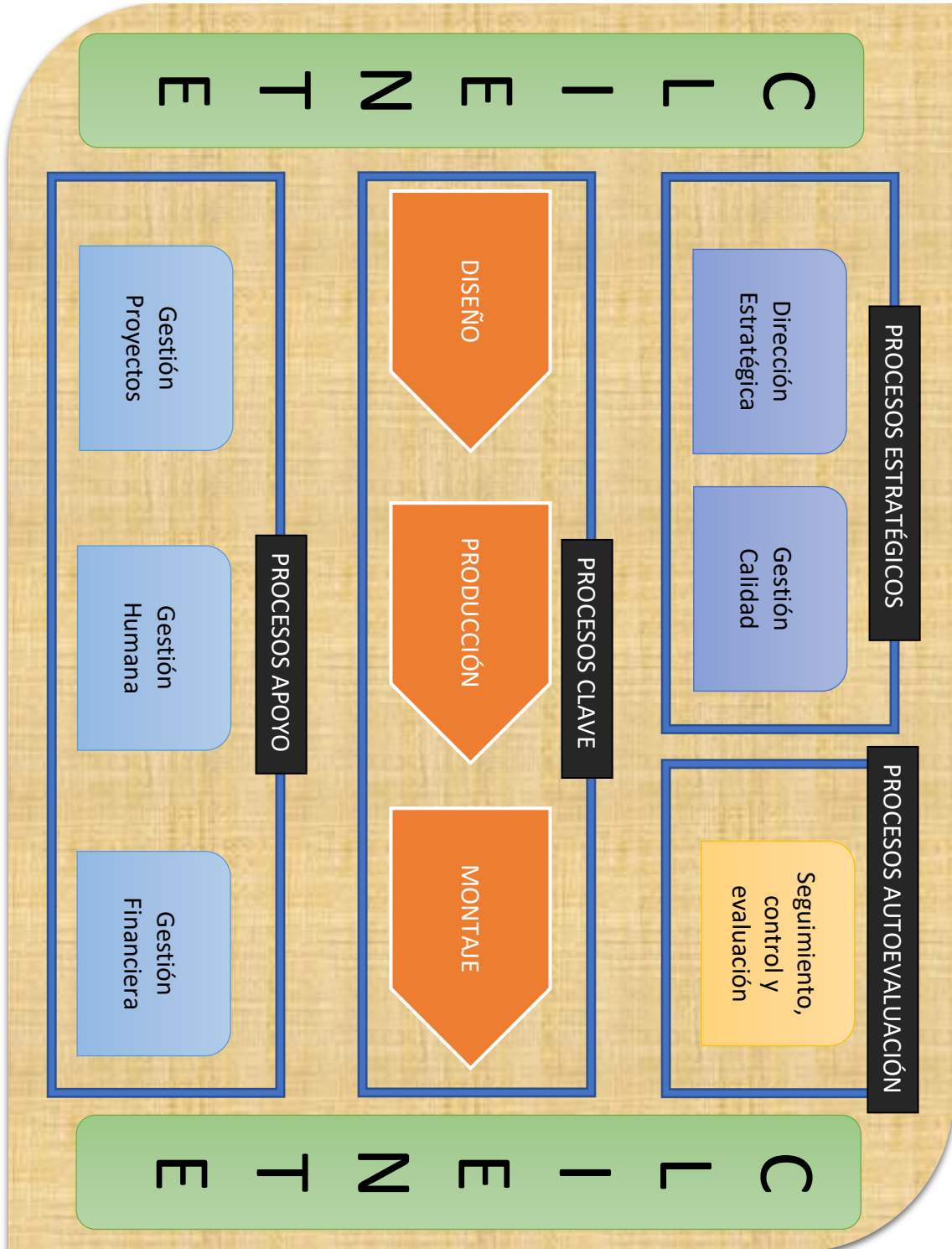
Ilustración 6: Organigrama





## 7. MAPA DE PROCESOS

Ilustración 7: Mapa de Procesos





## 8. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

### 8.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

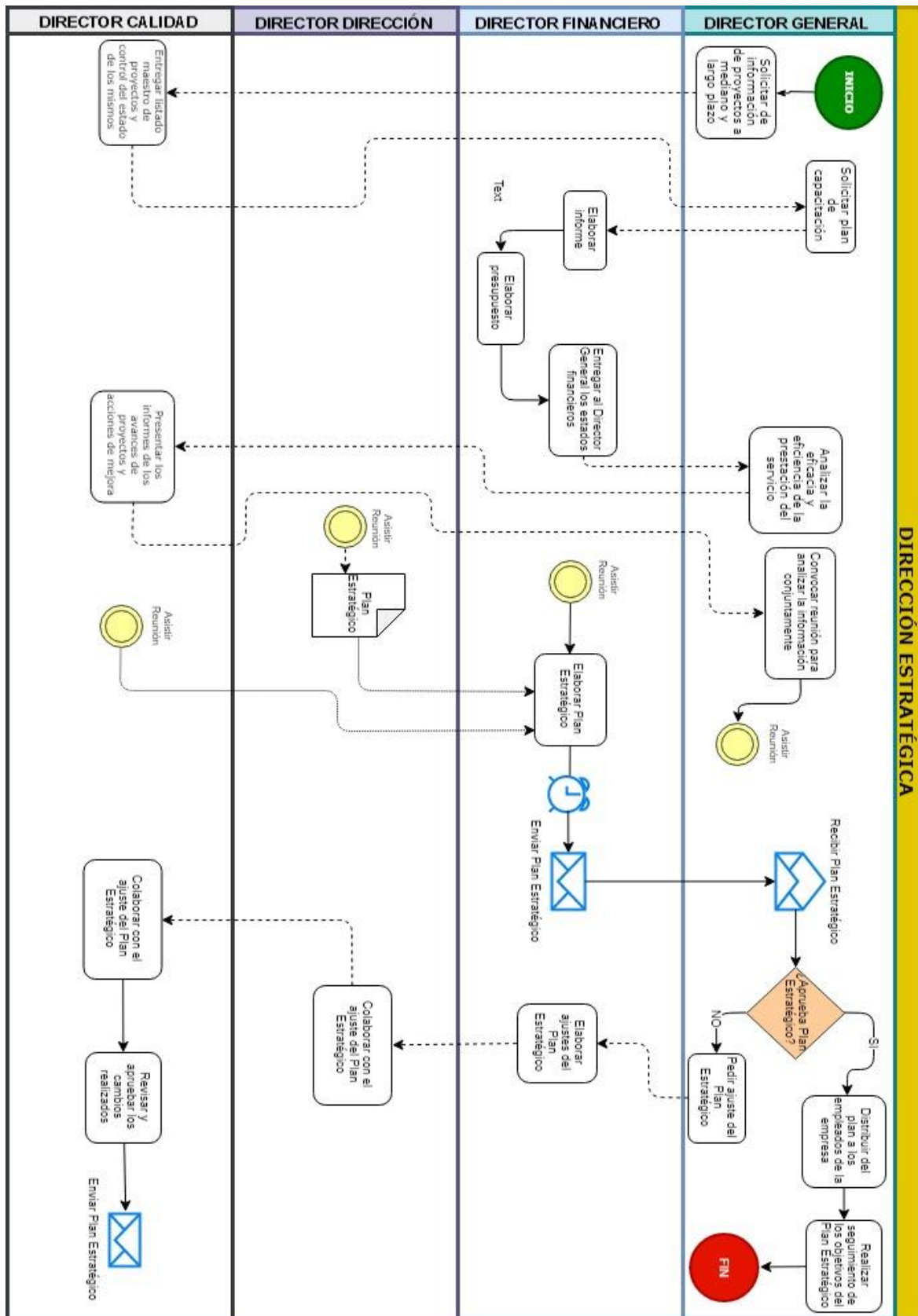
#### 8.1.1. Dirección estratégica

Tabla 1: Documentación Dirección Estratégica

NOMBRE DEL PROCESO	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Responsable
		Director General
Tipo de proceso	Estratégico: ✓	Clave:
	Apoyo:	Evaluación:
Objetivo	Establecer y mantener la responsabilidad de la dirección general y su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema integrado de gestión y así lograr la mejora continua.	
Alcance	Aplica a la alta dirección y su responsabilidad de realizar la planificación de sistema integrado de gestión y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001.	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atr3zzo.</li> <li>▪ Proceso de financiera.</li> <li>▪ Proceso de gestión humana.</li> <li>▪ Proceso de gestión de calidad.</li> <li>▪ Cliente.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación de todas las áreas de la empresa.</li> <li>▪ Especificaciones del estado de la organización.</li> <li>▪ Informe de proyectos viables de la compañía.</li> <li>▪ Análisis de las peticiones relacionados con la viabilidad de los proyectos.</li> <li>▪ Comunicación interna.</li> <li>▪ Revisión de diseños.</li> <li>▪ Acciones correctivas.</li> <li>▪ Especificaciones del cliente de acuerdo con el servicio solicitado.</li> <li>▪ Requerimientos y reglamentaciones a cumplir en el desarrollo y ejecución del servicio.</li> <li>▪ Requerimientos de servicios y materiales.</li> <li>▪ Listado de cuentas por pagar.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación de proyectos y creación de presupuestos con cronograma precisos, esquemas bien calculados de asignación de recursos y descripción de tareas.</li> <li>▪ Establecer el presupuesto para cumplir las metas de la empresa.</li> <li>▪ Gestionar nuevos contratos orientados al incremento de los ingresos y la rentabilidad de la empresa.</li> <li>▪ Realizar las actividades y acciones en favor del cumplimiento de las metas establecidas en el plan estratégico.</li> <li>▪ Realizar reuniones con los coordinadores y el director administrativo, para conocer el estado actual de la empresa, para identificar las fallas presentadas en los procesos que puedan afectar a la realización y entrega del producto para la satisfacción del cliente final.</li> <li>▪ Establecer una estructura en la que el equipo tenga responsabilidades específicas y existan políticas y procedimientos adecuados para que se evalúen constantemente.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rediseñar y proyectar nuevas metas para el cumplimiento de los objetivos y visión establecidos en Atr3zzo for Events.</li> <li>▪ Constatar la existencia y efectividad de procedimientos administrativos para establecer la responsabilidad y registrar los ingresos y los gastos.</li> <li>▪ Determinar la existencia de planes y procedimientos específicos que permitan la eficiencia de los flujos de información.</li> </ul>				
<b>SALIDAS</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuevos contratos, convenios y asociaciones que generen ingresos y rentabilidad.</li> <li>▪ Solución de problemas.</li> <li>▪ Plan de acción correctivo y/o preventivo.</li> <li>▪ Informes de resultados.</li> <li>▪ Creación de esquemas para asignación de recursos.</li> <li>▪ Aprobación de ingreso de nuevo personal.</li> <li>▪ Validación final de las nuevas contrataciones en la empresa.</li> <li>▪ Pliego de condiciones o requerimientos del cliente.</li> <li>▪ Comunicación interna.</li> <li>▪ Perfil de subcontratistas.</li> <li>▪ Realización y ejecución del contrato de elaboración del diseño o servicio establecido.</li> </ul>				
<b>USUARIOS</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atr3zzo for Events.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de montaje.</li> <li>▪ Proceso de gestión de la calidad.</li> <li>▪ Proceso de gestión humana.</li> <li>▪ Proceso gestión financiera.</li> <li>▪ Cliente</li> </ul>				
<b>RECURSOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: todo el equipo de Atr3zzo.</li> <li>• Tecnológicos: AutoCAD, Microsoft Office.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico.</li> <li>• Listado de proyectos.</li> <li>• Consolidación de licitaciones presentadas.</li> <li>• Control estado de proyectos.</li> <li>• Encuesta satisfacción clientes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ % cumplimiento de los compromisos</li> </ul>
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Nombre:				
Cargo:				
Firma:				

Diagrama flujo 1: Dirección Estratégica



**8.1.2. Gestión de calidad**

Tabla 2: Documentación Gestión de Calidad

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	Responsable
		Director Calidad
Tipo de proceso	Estratégico: ✓	Clave:
	Apoyo:	Evaluación:
Objetivo	<p>Establecer los parámetros para documentar, implementar, controlar, mantener y actualizar los documentos del sistema integrado de gestión de calidad.</p> <p>Además, realizar evaluaciones y establecer indicadores de medición, para determinar el porcentaje de cumplimiento de las especificaciones del proyecto de acuerdo con el servicio entregado.</p>	
Alcance	<p>Aplica a la elaboración, revisión, distribución y actualización de todos los documentos del sistema integrado de gestión.</p>	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atr3zzo.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de montaje.</li> <li>▪ Proceso de gestión de calidad.</li> <li>▪ Proceso de gestión de proyectos.</li> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Proceso de gestión financiera.</li> <li>▪ Seguimiento, control y evaluación.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos de controles de cumplimiento de especificaciones de calidad.</li> <li>▪ Evaluación de desempeño de personal.</li> <li>▪ Sugerencias, quejas y reclamos de clientes.</li> <li>▪ Evaluación de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Informe revisión de la gerencia.</li> <li>▪ Validación y aprobación de los diseños por parte del cliente.</li> <li>▪ Evaluación de capacitaciones realizadas.</li> <li>▪ Inducción del nuevo personal contratado.</li> <li>▪ Nuevos procedimientos para la mejora de puntos detectados como fallas dentro del desarrollo y prestación del servicio.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planear las actividades y controles del sistema integrado de gestión.</li> <li>▪ Planear las capacitaciones para la formación de los funcionarios en Norma-ISO 9001, que contribuya en la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión de calidad.</li> <li>▪ Realizar seguimiento a cada una de las actividades desarrolladas en Atr3zzo y la evaluación de cumplimiento de especificaciones de calidad en cada una.</li> <li>▪ Diseñar los procedimientos que guíen la planeación de la secuencia de las actividades que nutren el sistema integrado de gestión, soportados en los formatos de registro y recolección de información.</li> </ul>		

- Supervisar el cumplimiento de los requisitos y requerimientos de calidad en cada uno de los procesos.
- Revisar el cumplimiento de manejo de los formatos relacionados con cada uno de los procesos que contribuyen en el desarrollo y elaboración del servicio.
- Evaluar los resultados e identificar si se cumplen los indicadores de calidad establecidos.
- Realizar un análisis para determinar los puntos que se deben corregir, las acciones que se deben implantar para la corrección y/o prevención en cumplimiento de la mejora continua del sistema integrado de gestión.
- Presentar el informe de estado del Sistema de gestión de calidad de acuerdo con los resultados obtenidos durante la verificación del sistema.

#### SALIDAS

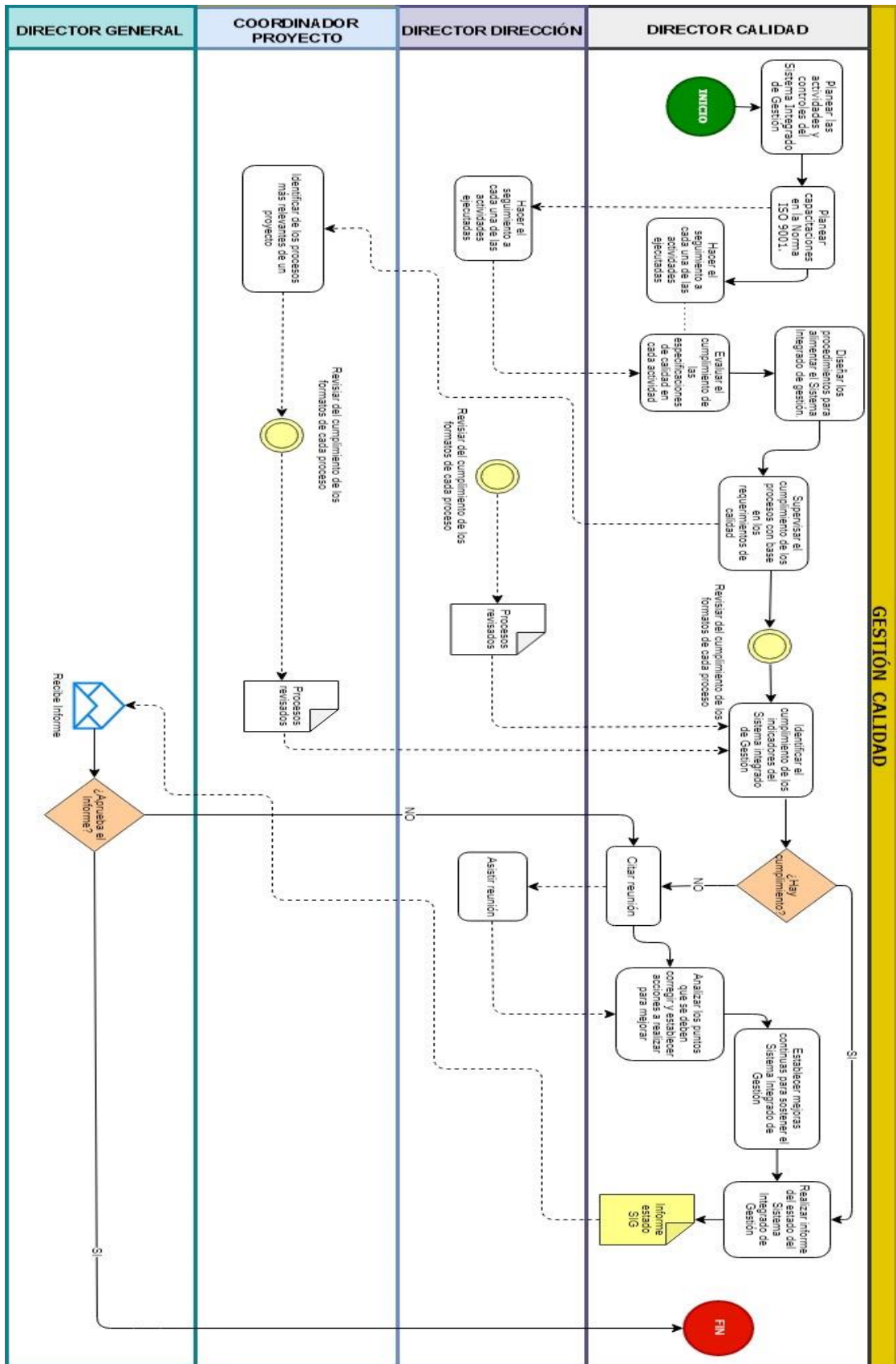
- Documentos que soporten los puntos a tomar las acciones.
- Comunicación interna.
- Nuevos procedimientos para la solución de problemas con característica similares futuras.
- Indicadores de gestión.
- Control de estado de proyectos.
- Control de carpetas de proyectos.
- Los lineamientos de guía y control, para la determinación de las actividades en cumplimiento de las especificaciones del cliente durante el servicio.
- Parámetros de control mínimos para el cumplimiento de la calidad en el desarrollo del servicio ofrecido al cliente.

#### USUARIOS

- Atr3zzo for Events.
- Proceso de dirección estratégica.
- Proceso de evaluación, seguimiento y control.
- Proceso de diseño.
- Procesos de producción.
- Proceso de montaje.

RECURSOS	DOCUMENTOS	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: todo el equipo de Atr3zzo.</li> <li>• Tecnológicos: Microsoft Office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado maestro de cantidades de obra.</li> <li>• Listado maestro de memorias de cálculo.</li> <li>• Hoja de vida del proyecto.</li> <li>• Control de carpetas de proyectos.</li> <li>• Control estado de proyectos.</li> <li>• Listado maestro de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción cliente</li> <li>○ Tiempo contractual</li> <li>○ Cumplimiento objetivos</li> <li>○ Eficiencia medidas calidad</li> </ul>	
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			

Diagrama flujo 2: Gestión de Calidad



## 8.2. PROCESOS CLAVE

### 8.2.1. Diseño

Tabla 3: Documentación Diseño

NOMBRE DEL PROCESO	DISEÑO	Responsable
Tipo de proceso	Estratégico:	Clave: ✓
	Apoyo:	Evaluación:
Objetivo	Transformar las ideas que tienen los clientes en diseños que cumplan con los requerimientos establecidos para el evento. Lograr satisfacer las necesidades de los clientes para plasmarlas en el proyecto que se solicita.	
Alcance	Proceso que engloba todo el inicio de un proyecto, desde que se recibe el briefing inicial hasta que se presentan los planos y los visuales 3D al cliente.	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Dirección Estratégica.</li> <li>▪ Proceso de gestión de proyectos.</li> <li>▪ Proceso de gestión financiera.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud (briefing) de proyectos por parte de empresas fidelizadas con Atr3zzo for Events.</li> <li>▪ Planos y espaciado del lugar del evento.</li> <li>▪ Concursos de grandes empresas. (Ejemplos: Endesa, Telefónica, Nestlé...)</li> <li>▪ Concursos de empresas públicas. (Ejemplos: comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Junta de Andalucía...)</li> <li>▪ Solicitud de proyectos por medio de contactos o relaciones privadas.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir la solicitud del cliente mediante un briefing el proyecto deseado.</li> <li>▪ Observar y analizar los planos del espaciado que ha contratado el cliente para la realización del proyecto.</li> <li>▪ Identificar la zona en la cual se va a realizar el stand, evaluando el espacio disponible.</li> <li>▪ Realizar los primeros bocetos con los conceptos que se van a llevar al stand.</li> <li>▪ Reunirse con el cliente para obtener mayor exactitud acerca de sus necesidades.</li> <li>▪ Buscar información acerca de este proyecto o similares para conocer mejor al cliente.</li> <li>▪ Investigar y consultar a los proveedores sobre información de nuestro cliente, en caso de que hayan tratado en proyectos anteriores.</li> <li>▪ Desarrollar los bocetos iniciales con la información obtenida.</li> <li>▪ Desarrollar los planos de línea para cumplir con lo que solicita el cliente.</li> <li>▪ Comprobar que los bocetos y los planos que se están desarrollando se ajustan con el Briefing que el cliente ha proporcionado para el proyecto.</li> <li>▪ Preparar las visuales 3D por parte del diseñador el proyecto para presentar proyecto al cliente.</li> <li>▪ Realizar planimetrías para poder dar valoración a lo que se ha proyectado.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisar por parte de producción todo lo que se diseña para ajustar al presupuesto disponible.</li> <li>▪ Evaluar y comprobar que todos los requerimientos solicitados sobre el proyecto se cumplan en el diseño.</li> <li>▪ Preparar una presentación de venta al cliente sobre todo lo diseñado.</li> </ul>			
<b>SALIDAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planimetría del espaciado con todo el mobiliario y detalles que se ha pensado y diseñado.</li> <li>▪ Visuales 3D que ayudaran a visualizar el diseño de una manera realista.</li> <li>▪ Presentación de venta al cliente con PowerPoint o InDesign sobre el proyecto.</li> <li>▪ Informe sobre las necesidades y requerimientos del cliente para la posterior producción.</li> <li>▪ Diseños que facilitaran la producción y el montaje de cómo se debe realizar el proyecto.</li> </ul>			
<b>USUARIOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Proceso gestión de calidad.</li> </ul>			
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: Diseño y Comunicación, Director Dirección, Coordinador proyecto, jefe de cuentas.</li> <li>• Tecnológicos: Microsoft Office, AutoCAD, 3D estudio, Photoshop, InDesign, Revit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planimetría.</li> <li>• Diseños 2D.</li> <li>• Visuales 3D.</li> <li>• Informe requerimientos del cliente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proyectos aprobados.</li> <li>○ Satisfacción cliente.</li> </ul>
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			





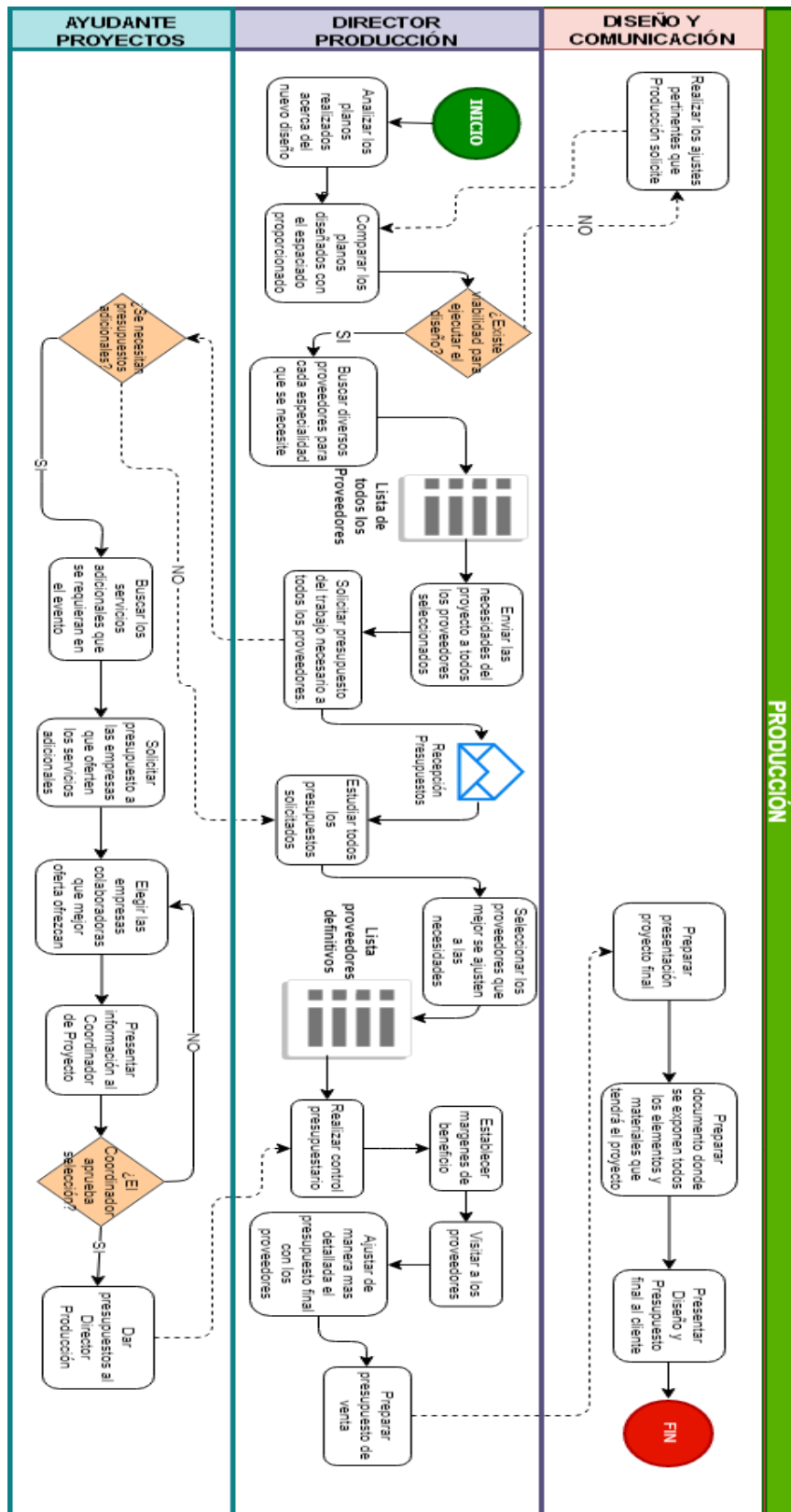
**8.2.2. Producción**

Tabla 4: Documentación Producción

NOMBRE DEL PROCESO	PRODUCCIÓN	Responsable
		Director Dirección
Tipo de proceso	Estratégico:	Clave: ✓
	Apoyo:	Evaluación:
Objetivo	Transformar todas las ideas y diseños realizados en papel o en programas informáticos en realidades físicas. Lograr producir todas las necesidades del proyecto de la manera más próxima al diseño.	
Alcance	Colaboración de todas aquellas entidades colaboradoras, cada una en su especialidad, las cuales Atr3zzo es la encargada de coordinar y solicitar aquello que se necesita.	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clientes.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de gestión de proyectos.</li> <li>▪ Proceso de gestión financiera.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Briefing de proyectos por parte de empresas fidelizadas con Atr3zzo for Events.</li> <li>▪ Concursos de grandes empresas.</li> <li>▪ Concursos de empresas públicas.</li> <li>▪ Recepción de un proyecto diseñado.</li> <li>▪ Presupuesto para la realización de un evento.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar la planimetría realizada.</li> <li>▪ Estudiar cada detalle del diseño para poder pedir a los proveedores de manera clara todos los productos que se requieran.</li> <li>▪ Estudiar y seleccionar una oferta de proveedores que mejor se ajusten al proyecto.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes carpinterías.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes electricistas.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes pintores.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes cerrajerías.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes gráficas.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes empresas de audiovisuales.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes tapiceros.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes empresas de moquetas.</li> <li>▪ Enviar necesidades del proyecto y solicitar presupuesto a diferentes decoradores.</li> <li>▪ Solicitar presupuesto para azafatas, caterings, traductores, personal de limpieza o mobiliarios en caso de necesitarlo.</li> <li>▪ Recibir todos los presupuestos solicitados.</li> <li>▪ Seleccionar los proveedores que mejor se ajusten a las necesidades del proyecto, a los plazos y al presupuesto que maneja la propia empresa.</li> <li>▪ Realizar un control presupuestario.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visitar a los proveedores seleccionados para concretar y explicar de manera mas detallada las necesidades del cliente.</li> <li>▪ Negociar/ajustar mejor el presupuesto y comunicar los plazos con los proveedores.</li> <li>▪ Ajustar el presupuesto a los establecido por el cliente, además marcando el beneficio que se espera obtener.</li> <li>▪ Preparar presupuesto de venta.</li> <li>▪ Preparar documento de presentación al cliente de todos los elementos y materiales contendrá el proyecto.</li> <li>▪ Esperar la aprobación por parte del cliente para poner en marcha todo el proyecto y hacerlo realidad.</li> </ul>			
<b>SALIDAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control presupuestario del proyecto.</li> <li>▪ Presentación final del trabajo que se va a realizar.</li> <li>▪ Presupuesto final de venta.</li> <li>▪ Proveedores seleccionados que colaboraran en este proyecto.</li> <li>▪ Diseño final del proyecto.</li> </ul>			
<b>USUARIOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveedores.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de gestión financiera.</li> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Proceso gestión de calidad.</li> </ul>			
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: Diseño y Comunicación, Director Dirección, Coordinador proyecto, Director Financiero.</li> <li>• Tecnológicos: Microsoft Office, AutoCAD, 3D estudio, Photoshop, InDesign, Revit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto final.</li> <li>• Documento de presentación del trabajo.</li> <li>• Control presupuestario de márgenes de beneficio.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Margen de beneficio.</li> <li>○ Proyectos aceptados por el cliente.</li> </ul>
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			

Diagrama flujo 4: Producción



PRODUCCIÓN

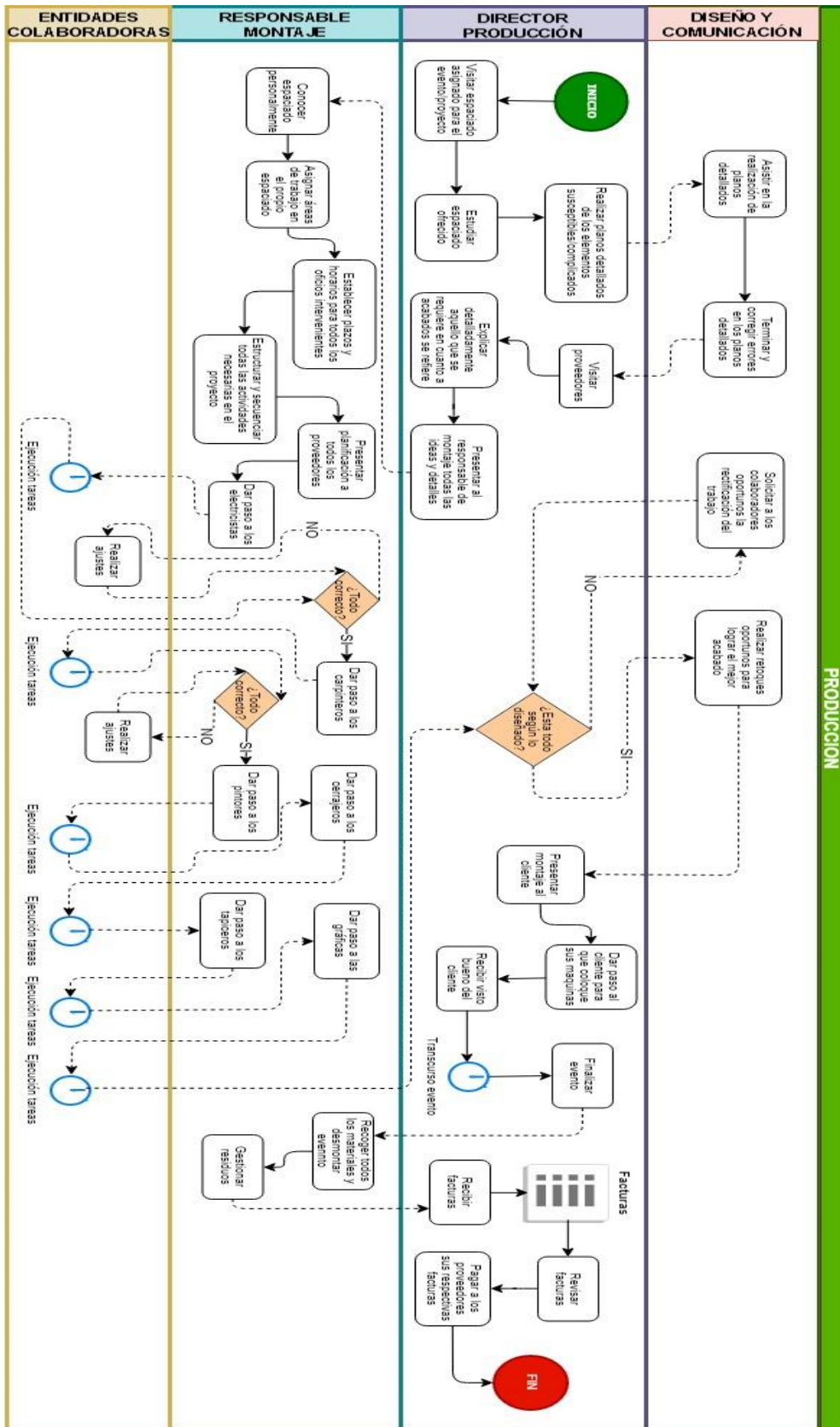
### 8.2.3. Montaje

Tabla 5: Documentación Montaje

NOMBRE DEL PROCESO	MONTAJE	
	Responsable Director Dirección	
Tipo de proceso	Estratégico:	Clave: ✓
	Apoyo:	Evaluación:
Objetivo	<p>Coordinar a todas las entidades colaboradoras que han desarrollado la producción para lograr montar todo el proyecto tal y como se ha diseñado.</p> <p>Controlar los plazos y secuencia de cada actividad para cumplir con las fechas acordadas con el cliente.</p>	
Alcance	<p>Este proceso involucra a toda la empresa de Atr3zzo y a todos su colaboradores para trabajar de forma conjunta y ordenada para cumplir con el proyecto que el cliente ha solicitado.</p>	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clientes.</li> <li>▪ Atr3zzo for events.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de gestión de proyectos.</li> <li>▪ Proceso de gestión de calidad.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyecto aceptado por el cliente.</li> <li>▪ Fecha de inicio de montaje próxima.</li> <li>▪ Finalización de todas las actividades de producción.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visitar el espaciado para obtener una vista más exacta.</li> <li>▪ Estudiar el espaciado ofrecido para poder distribuir elementos, maquinas, transportes...</li> <li>▪ Asignar las áreas de trabajo.</li> <li>▪ Realizar planos más detallados de elementos susceptibles de interpretación complicada para favorecer el montaje.</li> <li>▪ Explicar a los proveedores como se quieren los elementos susceptibles para que encajen con facilidad con el resto de los elementos.</li> <li>▪ Establecer plazos y horarios para cada oficio.</li> <li>▪ Estructurar actividades secuencialmente.</li> <li>▪ Planificar los plazos de cada uno de los oficios que entraran en acción.</li> <li>▪ Presentar planificación a todos los colaboradores para que conozcan cuando y donde realizan su intervención.</li> <li>▪ Dar paso a los electricistas para que realicen la estructura de iluminación y elementos decorativos que se coloquen suspendidos en altura.</li> <li>▪ Dar paso a los carpinteros para la construcción de la tarima y los elementos más voluminosos y verticales que permitirán actuar al resto de oficios.</li> <li>▪ Supervisar que todos los elementos están colocados como se ha diseñado y como se desea por parte del director de dirección.</li> <li>▪ Dar paso a los pintores para que personalicen todos aquellos elementos de madera que el carpintero haya colocado y consiga el acabado deseado.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dar paso a los cerrajeros para que coloque la iluminación que va sujeta a la estructura colocada por los electricistas.</li> <li>▪ Dar paso a los tapiceros para que coloquen las telas correspondientes a la decorativa diseñada.</li> <li>▪ Dar paso a las gráficas para la colocación de vinilos, impresos, lonas, retroiluminación...</li> <li>▪ Comprobar que todos los detalles se cumplen.</li> <li>▪ Llegada del cliente para que termine el montaje con sus máquinas y los elementos que el mismo aporta.</li> <li>▪ Recibir el visto bueno por parte del cliente.</li> <li>▪ Entregar las llaves al cliente.</li> <li>▪ Mantener un control sobre el mantenimiento del evento por si ocurre alguna contingencia y estar disponible para solucionarlo.</li> <li>▪ Dar por concluido el evento.</li> <li>▪ Desmontar y recoger todos los elementos y materiales que se encuentre en el espaciado.</li> <li>▪ Gestionar todos los residuos.</li> <li>▪ Recibir todas las facturas de los proveedores.</li> <li>▪ Controlar que las condiciones son las mismas que se acordaron.</li> <li>▪ Realizar el pago a todos los proveedores.</li> </ul>			
<b>SALIDAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyecto finalizado</li> <li>▪ Plazos preestablecidos para futuros proyectos.</li> <li>▪ Facturas de los proveedores.</li> </ul>			
<b>USUARIOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveedores.</li> <li>▪ Atre3zzo for events.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de gestión financiera.</li> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Proceso gestión de calidad.</li> </ul>			
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: Diseño y Comunicación, Director Dirección, Coordinador proyecto, Director Financiero.</li> <li>• Tecnológicos: Microsoft Office, AutoCAD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto finalizado.</li> <li>• Facturas de todas las entidades colaboradoras.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción cliente.</li> <li>○ Tiempo empleado en el montaje.</li> </ul>
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>			
<b>Cargo:</b>			
<b>Firma:</b>			

Diagrama flujo 5: Montaje





### 8.3. PROCESOS DE APOYO

#### 8.3.1. Gestión financiera

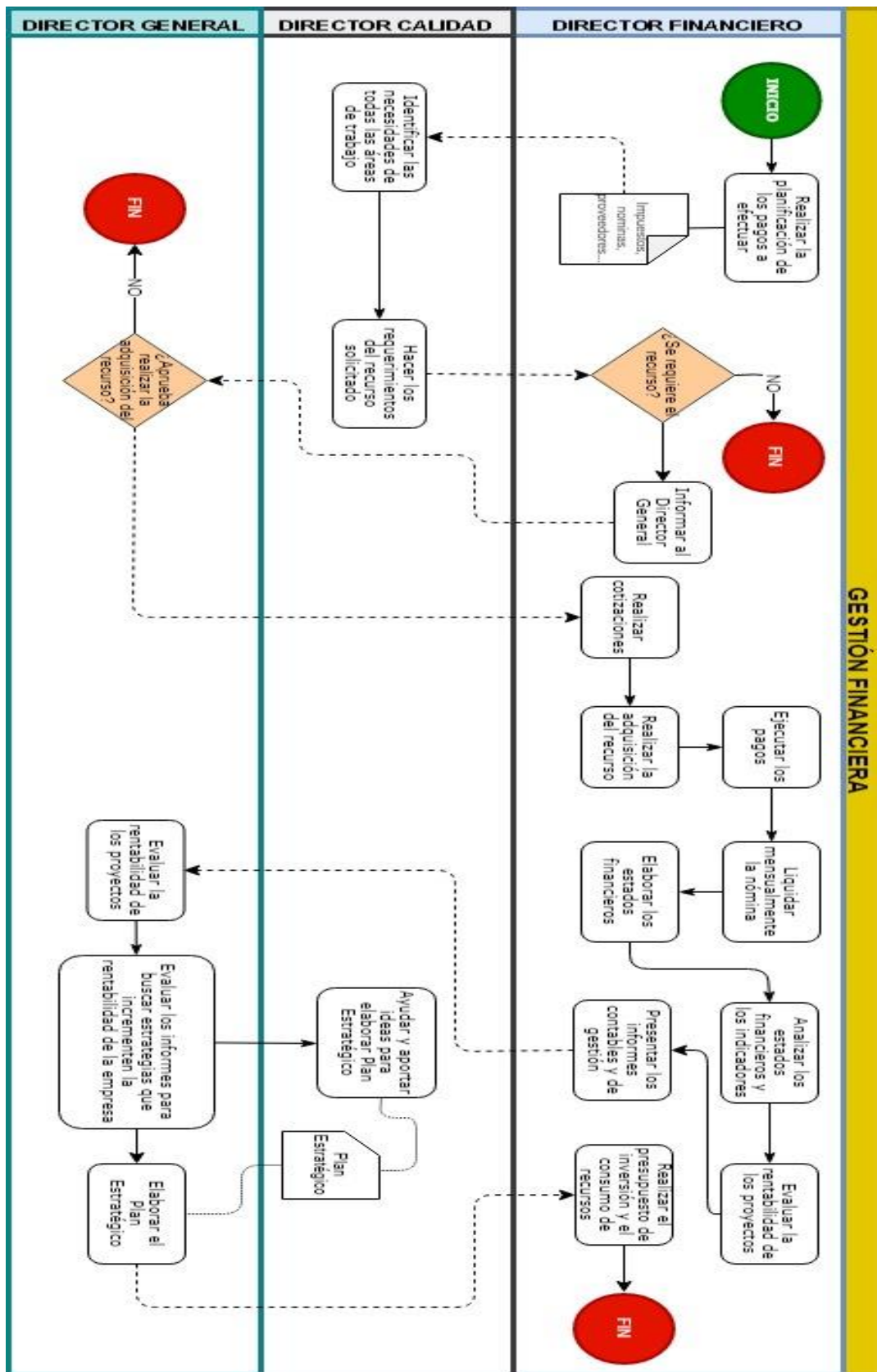
Tabla 6: Documentación Gestión Financiera

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA	Responsable
		Director Financiero
Tipo de proceso	Estratégico:	Clave:
	Apoyo: ✓	Evaluación:
Objetivo	<p>Establecer los controles de los ingresos y gastos que tiene la organización, para el aumento de la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Administrar con calidad y transparencia los recursos financieros para la toma de decisiones y garantizar la permanencia.</p>	
Alcance	Todas las acciones y procesos relacionados con la obtención, uso e inversión de recursos económicos pertenecientes a la compañía.	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de montaje.</li> <li>▪ Gestión humana.</li> <li>▪ Dirección estratégica.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conclusión de realización del servicio.</li> <li>▪ Realización de la oferta.</li> <li>▪ Requisición de nuevos o más recursos.</li> <li>▪ Realización de nuevas asociaciones.</li> <li>▪ Requisición de productos o recursos no contemplados en la planeación inicial del proyecto.</li> <li>▪ Especificación de disponibilidad de recursos de acuerdo a los procesos.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planear e invertir los valores y recursos de la empresa, para proteger el capital,</li> <li>▪ De acuerdo con el calendario tributario, realizar planeación de los pagos mensuales de los impuestos.</li> <li>▪ Planear y controlar los recursos para la liquidación de nómina.</li> <li>▪ Acorde a las requisiciones realizadas por las diferentes áreas, ejecutar la distribución y planeación de recursos económicos en cumplimiento de la satisfacción de necesidades presentes.</li> <li>▪ Planear la adquisición de recursos técnicos, humanos y físicos requeridos de acuerdo con las necesidades, basado en el criterio de consumo o gasto de costos fijos y variables relacionados de forma directa o indirecta en el cumplimiento de la actividad económica de la organización.</li> <li>▪ Elaboración y presentación de la información contable.</li> <li>▪ Análisis de estados financieros e indicadores.</li> <li>▪ Realización y presentación de los estados financieros al Director General.</li> <li>▪ Realizar cotizaciones de los recursos solicitados por las diferentes áreas de acuerdo con la prioridad de la necesidad y el resultado de uso de la adquisición para determinar la inversión del recurso económico.</li> </ul>		



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar la liquidación de nómina mensual a todos los trabajadores.</li> <li>▪ Establecer la rentabilidad obtenida a partir del punto de equilibrio de operación de la empresa.</li> <li>▪ Ajustes a la ejecución presupuestal.</li> </ul>			
<b>SALIDAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisición de servicios y. materiales.</li> <li>▪ Autorización de descuentos por convenio.</li> <li>▪ Listado de cuentas por pagar.</li> <li>▪ Presentación de estados financieros.</li> <li>▪ Disponibilidad de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos.</li> <li>▪ Asignación de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos.</li> <li>▪ Subcontratistas.</li> <li>▪ Presupuesto final.</li> <li>▪ Comunicación interna.</li> <li>▪ Aprobación de recursos requeridos para el funcionamiento de los equipos.</li> <li>▪ Contratos.</li> <li>▪ Liberación del proyecto.</li> </ul>			
<b>USUARIOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso de dirección estratégica.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de montaje.</li> <li>▪ Proceso gestión de proyectos.</li> <li>▪ Proceso gestión humana.</li> </ul>			
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: Director General, Director Financiero, Contables, Director Dirección, Coordinador Proyecto, Director Calidad.</li> <li>• Tecnológicos: Microsoft Office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas por pagar</li> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Recibos de caja menor</li> <li>• Relación pago de impuestos</li> <li>• Control estado de proyectos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desempeño proveedores</li> <li>○ Rentabilidad proyectos</li> </ul>
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			

Diagrama flujo 6: Gestión Financiera



**8.3.2. Gestión humana**

Tabla 7: Documentación Gestión Humana

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN HUMANA	Responsable
		Director RRHH
Tipo de proceso	Estratégico:	Clave:
	Apoyo: ✓	Evaluación:
Objetivo	Velar y mantener un ambiente de trabajo confortable de acuerdo con los beneficios requeridos por los funcionarios vinculados a la empresa, para que de esta manera sean motivados e incrementen su productividad en el desempeño de sus funciones.	
Alcance	Todo el personal vinculado a la empresa.	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empleados</li> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Dirección estratégica.</li> <li>▪ Proceso gestión financiera.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peticiones del recurso humano.</li> <li>▪ Quejas y reclamos de los trabajadores de acuerdo con inconformidades manifestadas.</li> <li>▪ Creación de esquemas para asignación de recursos.</li> <li>▪ Aprobación de las solicitudes realizadas a través de las demandas de nuevos recursos.</li> <li>▪ Quejas y reclamos de clientes con atención recibida por parte de los trabajadores de Atr3zzo.</li> <li>▪ Programación de nuevas horas laborales para el recurso humano debido al atraso en la programación inicial del proyecto.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planear actividades relacionadas con la integración de las personas.</li> <li>▪ Diseñar y establecer el programa de capacitaciones para los trabajadores relacionados a los cargos que requieren un continuo avance en el conocimiento de quien realiza las funciones.</li> <li>▪ Prever y planear el recurso humano para el cumplimiento de las obligaciones laborales que garanticen la realización de todos los proyectos y entrega oportuna al cliente.</li> <li>▪ Adaptar las instalaciones físicas a las condiciones físicas y psicológicas del recurso humano para que se encuentre en condiciones de comodidad y agrado para la realización de sus tareas laborales.</li> <li>▪ Ejecutar las capacitaciones programadas realizando el registro en las capacitaciones internas y evaluaciones de estas, de acuerdo al rendimiento y logros obtenidos por cada uno de los trabajadores capacitados, además de generar un registro en las hojas de vida de los propios trabajadores.</li> <li>▪ En cumplimiento del control del rendimiento de los funcionarios, realizar las evaluaciones de desempeño de personal.</li> <li>▪ Diseñar y ejecutar la inducción de personal.</li> <li>▪ Verificar que a las personas se les esté dando las condiciones necesarias para tener un buen nivel de vida.</li> </ul>		

- Evaluar, ponderar y analizar el resultado de las evaluaciones de desempeño del personal realizadas en el cumplimiento de sus tareas y funciones asignadas.
- Verificar las capacitaciones realizadas, las mejoras obtenidas en el desarrollo de las funciones y tareas ejecutadas por los trabajadores.
- Retroalimentación de todas las actividades realizadas por las personas de la organización.
- De acuerdo con el rendimiento obtenido por el personal expresado a través del resultado de las evaluaciones de desempeño crear un programa de incentivos para el incremento del rendimiento global de las funciones.
- Generar y realizar nuevas evaluaciones que permitan identificar las necesidades de la empresa, al igual que de sus trabajadores para establecer programas de mejora relacionados con la motivación y alimentación del ambiente de trabajo.

#### SALIDAS

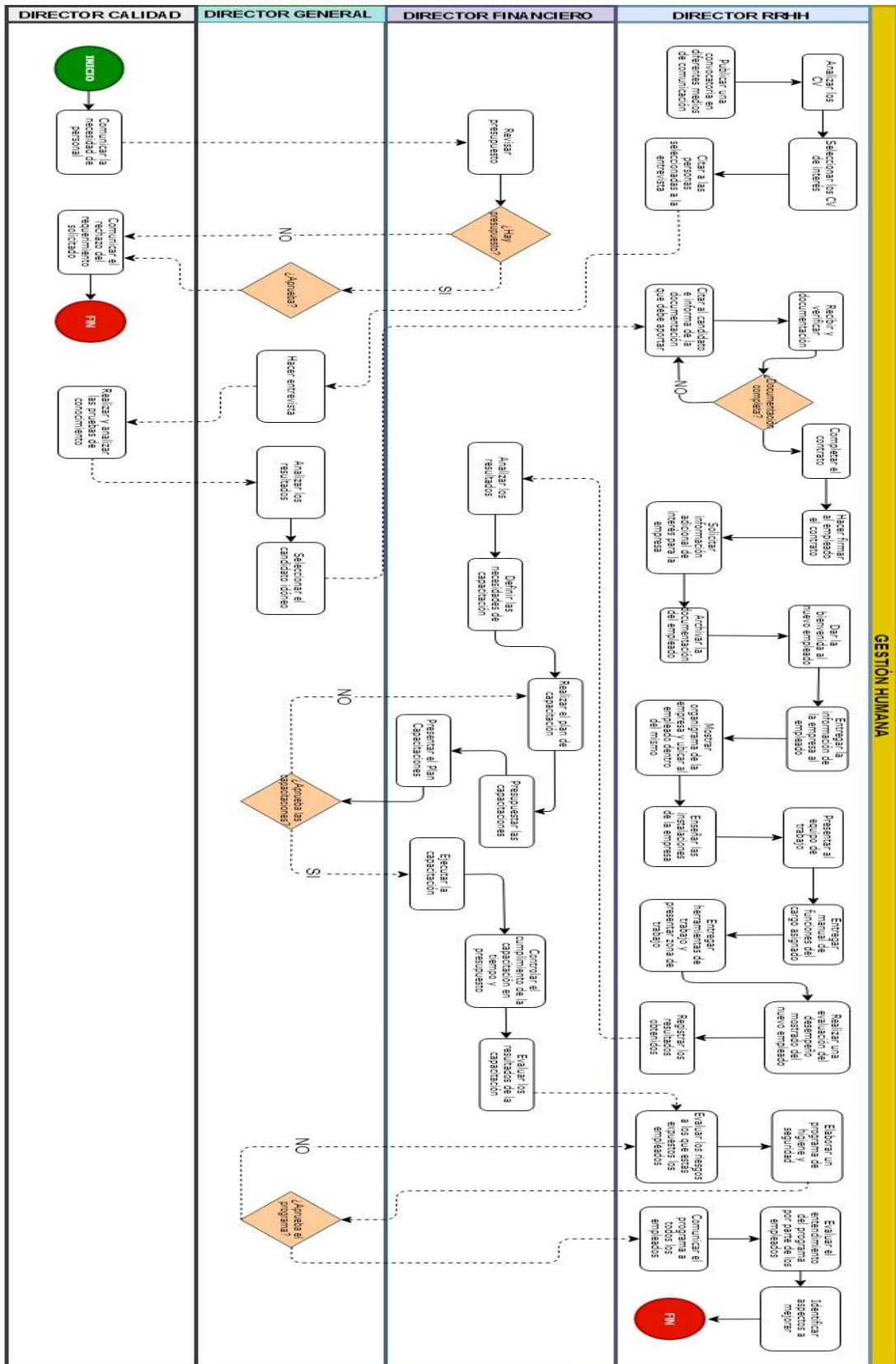
- Soluciones para mejorar la calidad de vida de los empleados.
- Actividades de integración
- Capacitación del personal.
- Evaluación de desempeño del personal.
- Evaluación de capacitaciones.
- Inducción del nuevo personal contratado por la empresa.
- Programa de capacitaciones.
- Recurso humano para realizar las actividades planeadas.

#### USUARIOS

- Proceso de gestión de la calidad.
- Atr3zzo for Events.

RECURSOS	DOCUMENTOS	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: Director General, Director Financiero, Director Calidad.</li> <li>• Tecnológicos: Microsoft Office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curriculum</li> <li>• Registros de capacitación</li> <li>• Plan de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cubrimiento de capacitaciones</li> <li>○ Desempeño del personal</li> </ul>	
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			

Diagrama flujo 7: Gestión Humana



### 8.3.3. Gestión de proyectos

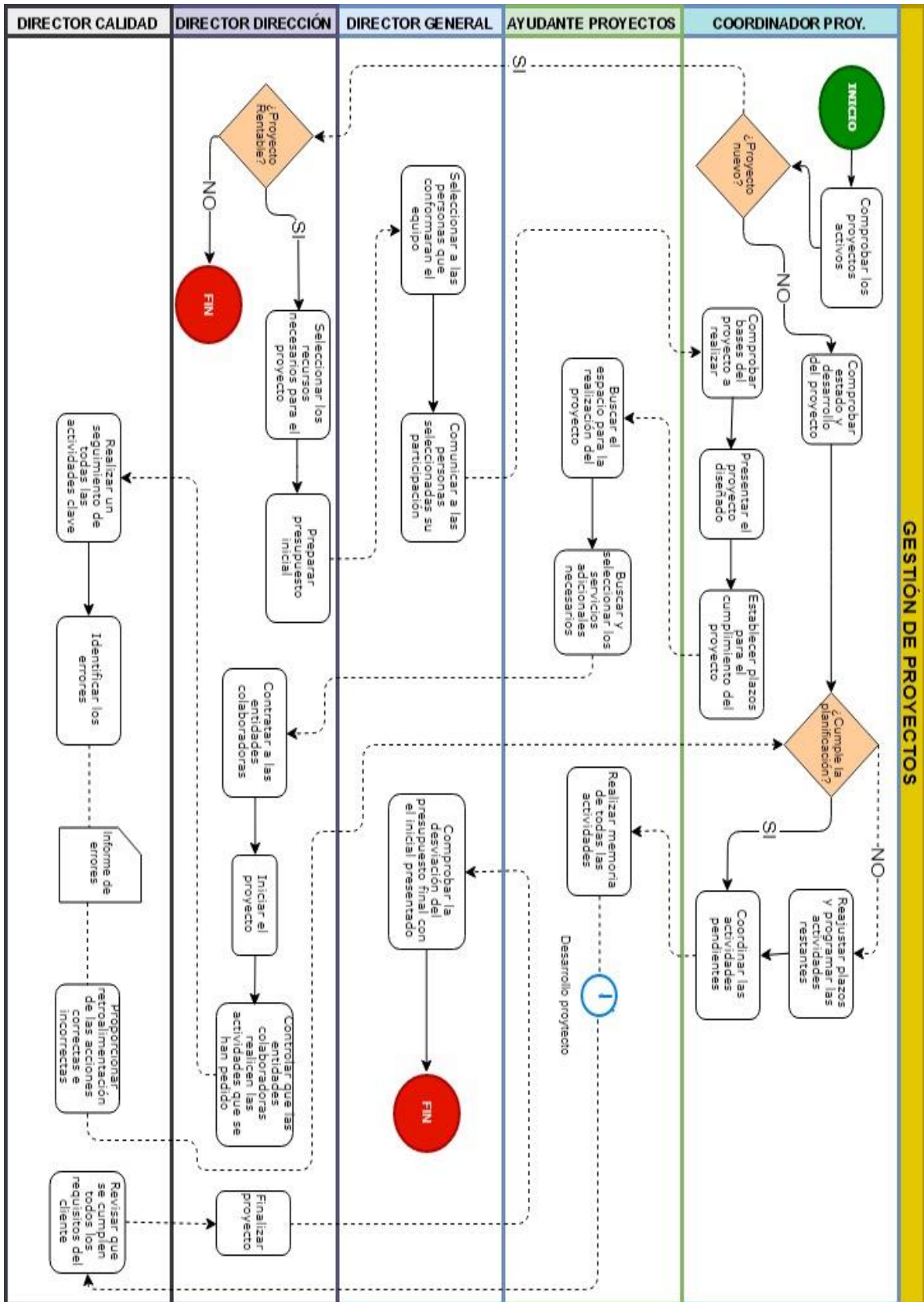
Tabla 8: Documentación Gestión de Proyectos

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN PROYECTOS	Responsable
		Coordinador Proy.
Tipo de proceso	Estratégico:	Clave:
	Apoyo: ✓	Evaluación:
Objetivo	<p>Gestionar la presentación de proyectos a entidades colaboradoras de manera que se presenten en tiempo y forma de manera adecuada.</p> <p>Gestionar y coordinar a todo el equipo para que los proyectos cumplan con los plazos requeridos.</p>	
Alcance	<p>Todos y cada uno de los proyectos que lleguen a la empresa, además de incluir a todas las personas del equipo de trabajo que permiten que los proyectos se lleven a cabo.</p>	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Dirección estratégica.</li> <li>▪ Proceso gestión financiera.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de montaje.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de proyectos interesantes con los que colaborar.</li> <li>▪ Anuncio de concurso de proyectos públicos.</li> <li>▪ Inicio de un proyecto planificado/programado.</li> <li>▪ Necesidades de los clientes.</li> <li>▪ Finalización de un proyecto.</li> <li>▪ Conflictos o situaciones que impidan el desarrollo de un proyecto.</li> <li>▪ Identificación de nuevas necesidades en los clientes habituales.</li> <li>▪ Necesidad de encontrar nuevos proyectos.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar los proyectos diseñados.</li> <li>▪ Selección de recursos necesarios para cada uno de los proyectos entrantes.</li> <li>▪ Gestionar los tiempos y plazos por los cuales la propia empresa y las entidades colaboradoras tienen que cumplir.</li> <li>▪ Coordinar a todas las personas que colaboran en un proyecto.</li> <li>▪ Desarrollar proyectos que sean rentables para la empresa.</li> <li>▪ Realizar una buena planificación de los proyectos para presentar en plazo.</li> <li>▪ Realizar un dossier de planificación de los proyectos.</li> <li>▪ Revisar las bases de los proyectos a realizar.</li> <li>▪ Revisar el proyecto antes de presentarlo para comprobar que todas las bases se cumplen.</li> <li>▪ Identificar a los participantes de cada proyecto.</li> <li>▪ Comunicar a las personas involucradas en el proyecto de su participación.</li> <li>▪ Buscar y contratar a los colaboradores que participaran en el proyecto.</li> <li>▪ Búsqueda de salones y/o espacios para la realización de los proyectos.</li> <li>▪ Búsqueda y selección de los servicios adicionales que se llevarán a cabo durante el proyecto.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retroalimentación de todas las actividades realizadas del proyecto.</li> <li>▪ Realizar una memoria de todas y cada una de las actividades que se van realizando en los proyectos.</li> <li>▪ Realizar un seguimiento de cada proyecto que permitan identificar aquellas actividades que se han realizado y cuáles no, para que la empresa tenga una información detallada de cada proyecto.</li> <li>▪ Seguimiento y comprobación de los presupuestos iniciales.</li> <li>▪ Actualización de los presupuesto conforme se desarrolla el proyecto.</li> </ul>			
<b>SALIDAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuevos proyectos.</li> <li>▪ Nuevos diseños de los proyectos, que servirán de base para futuros proyectos.</li> <li>▪ Memoria de los proyectos.</li> <li>▪ Diagramas de seguimiento de proyectos.</li> <li>▪ Desviaciones de plazos.</li> <li>▪ Desviaciones de los presupuestos al finalizar el proyecto.</li> <li>▪ Memoria de la evolución y el desarrollo de las actividades</li> <li>▪ Evaluación de desempeño del proyecto.</li> </ul>			
<b>USUARIOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso de gestión de la calidad.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de montaje.</li> <li>▪ Dirección estratégica.</li> <li>▪ Proceso de gestión de proyectos.</li> <li>▪ Atr3zzo for Events.</li> </ul>			
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>• RRHH: Todo el personal de Atr3zzo.</li> <li>• Tecnológicos: Microsoft Office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de los proyectos diseñados.</li> <li>• Memoria de las actividades.</li> <li>• Desviaciones y resultados de los presupuestos.</li> <li>• Diagramas de seguimiento de proyectos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumplimiento de plazos</li> <li>○ Desempeño del proyecto</li> <li>○ Desviaciones de presupuestos</li> </ul>
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			



Diagrama flujo 8: Gestión Proyectos





## 8.4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

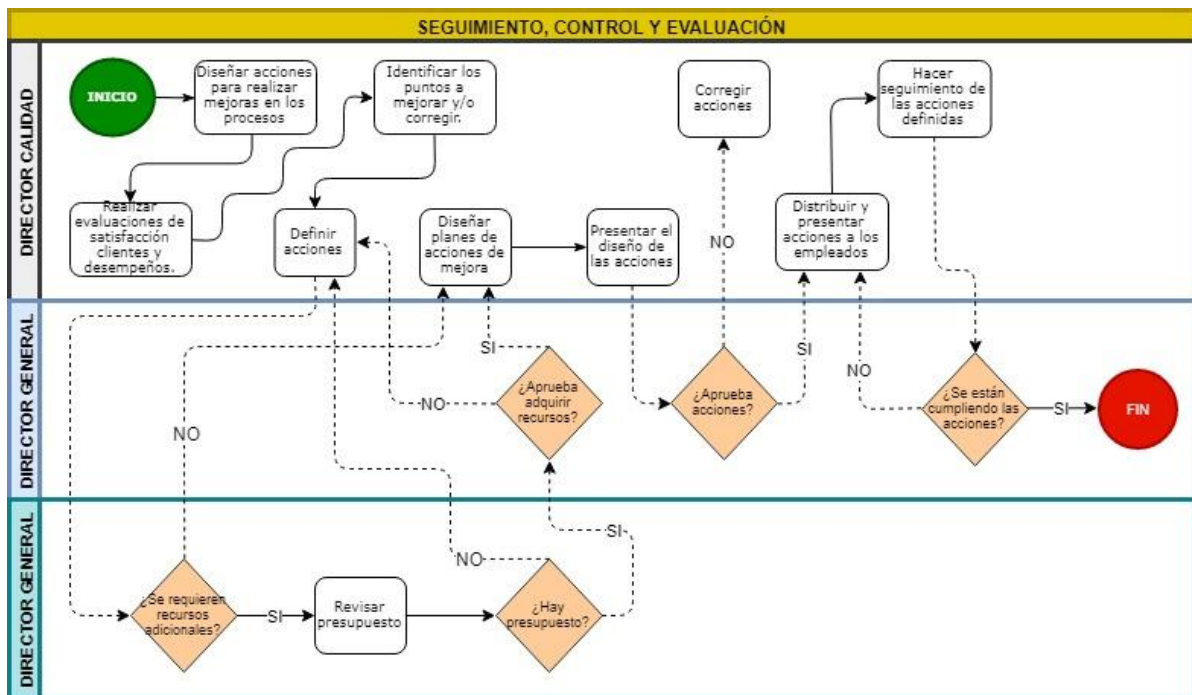
### 8.4.1. Seguimiento, control y evaluación

Tabla 9: Documentación Seguimiento, Control y Evaluación

NOMBRE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Responsable Director Calidad	
Tipo de proceso	Estratégico:	Clave:
	Apoyo:	Evaluación: ✓
Objetivo	<p>Detectar los puntos débiles, los fallos y los campos críticos para poder realizar acciones correctivas que lleven a un desarrollo mejor.</p> <p>Obtener resultados de los pasos realizados mediante la implantación del sistema integrado de gestión.</p>	
Alcance	Realizar el seguimiento periódico de los procesos presentados de la empresa, identificando las acciones correctivas a realizar para mejorar progresivamente.	
<b>PROVEEDORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de calidad.</li> <li>▪ Proceso de diseño.</li> <li>▪ Proceso de producción.</li> <li>▪ Proceso de montaje.</li> <li>▪ Dirección Estratégica.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuevos procedimientos para la solución de problemas.</li> <li>▪ Informe y registro de las acciones correctivas realizadas para la mejora en el desarrollo de los servicios ofertados.</li> <li>▪ Nuevos proyectos finalizados.</li> <li>▪ Detección de nuevos puntos de control.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planear las diferentes actividades que se necesitan hacer para conocer si el cliente esta satisfecho con los servicios.</li> <li>▪ Planeación de las actividades de mejora para los siguientes proyectos.</li> <li>▪ Planear actividades necesarias para realizar las acciones correctivas de las observaciones que han detectado las no conformidades como resultado del seguimiento.</li> <li>▪ Realizar estudios que muestren la satisfacción e insatisfacción del cliente.</li> <li>▪ Verificar que todo el personal muestre calidad en el servicio y atención al cliente.</li> <li>▪ Probar el cierre de las no conformidades y observaciones halladas a través del análisis de causa y efecto.</li> <li>▪ Realizar el seguimiento a los diferentes procesos con el fin de mejorarlos continuamente.</li> <li>▪ Mantener el canal de comunicación de sugerencias, quejas y reclamos de clientes y trabajadores para detectar con mayor facilidad los puntos a evaluar y mejorar.</li> <li>▪ Evaluación de los resultados obtenidos en todos los proyectos realizados.</li> </ul>		
<b>SALIDAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Acciones correctivas.</li> <li>▪ Nuevos procedimientos para la mejora de los puntos detectados como débiles.</li> <li>▪ Resultados obtenidos en los proyectos realizados.</li> </ul>		

USUARIOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de gestión de la calidad.</li> <li>Proceso de diseño.</li> <li>Proceso de producción.</li> <li>Proceso de montaje.</li> <li>Dirección estratégica.</li> </ul>			
RECURSOS	DOCUMENTOS		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Físicos: ordenador, teléfono, impresora instalaciones.</li> <li>RRHH: Director General, Director Calidad, Coordinador Proyectos.</li> <li>Tecnológicos: Microsoft Office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de acciones correctivas.</li> <li>Encuesta satisfacción clientes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero de acciones correctivas realizadas</li> <li>Resultados de los proyectos.</li> <li>Cubrimiento capacitaciones</li> </ul>
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			

Diagrama flujo 9: Seguimiento, control y evaluación



## 9. INDICADORES

Los indicadores más comúnmente conocidos como KPI (Key Performance Indicator) indicador clave de desempeño, permitirán llevar un seguimiento y un control de todos los procesos realizados en la empresa, el director de calidad podrá comparar las mediciones para ver las evoluciones de la implementación del SGC. La determinación de estos indicadores permitirá detectar si se cumplen los objetivos de la empresa o por el lado contrario si se detectan desvíos o errores, con el fin de actuar frente a los errores realizando mejoras adecuadas para la satisfacción del cliente.

Tabla 10: Indicadores

Indicador	Medición	Frecuencia	Proceso
N.º acciones correctivas	$\frac{\text{Actividades corregidas}}{\text{Actividades totales}} \times 100$	Cada proyecto	Seguimiento, control y evaluación
Resultado de los proyectos	<i>Satisfacción del equipo por los trabajadores realizados</i>	Cada proyecto	
Cumplimiento de plazos	$\frac{\text{Días retrasados}}{\text{Días totales}} \times 100$	Cada proyecto	Gestión proyectos
Desempeño proyecto	<i>Evaluación de los servicios realizados</i>	Cada proyecto	
Desviación presupuestos	$\frac{\text{Presupuesto final}}{\text{Presupuesto inicial}} \times 100$	Cada factura presupuestada	
Cubrimiento capacitación	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Cap. programadas}} \times 100$	Semestral	Gestión humana
Desempeño del personal	$\frac{\text{Puntuaje evaluación}}{\text{Puntuaje medio}} \times 100$	Mensual	
Desempeño proveedores	<i>Evaluación del servicio de los proveedores</i>	Cada proyecto	Gestión financiera
Rentabilidad proyectos	$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Inversión}} \times 100$	Cada proyecto	
Satisfacción cliente	<i>Encuestas satisfacción</i>	Cada proyecto	Montaje
Tiempo de montaje	$\frac{\text{Tiempo empleado}}{\text{Tiempo total}} \times 100$	Cada proyecto	
Margen de beneficio	$\frac{\text{Presupuesto proveedores}}{\text{Presupuesto dirección}} \times 100$	Cada proveedor	Producción
Proyectos aceptados	$\frac{\text{Proyectos aprobados}}{\text{Proyectos solicitados}} \times 100$	Mensual	Diseño
Tiempo contractual	$\frac{\text{Tiempo duración proyecto}}{\text{Tiempos acordados}} \times 100$	Cada proyecto	Gestión calidad
Cumplimiento objetivos	$\frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos totales}} \times 100$	Mensual	
Eficiencia medidas calidad	$\frac{\text{Medidas adoptadas con éxito}}{\text{Total medidas}} \times 100$	Semanal	
Cumplimiento compromisos	$\frac{\text{Actividades cumplidas}}{\text{Actividades totales planificadas}} \times 100$	Mensual	Dirección estratégica
Fidelización clientes	$\frac{\text{Clientes fidelizados}}{\text{Nuevos clientes}} \times 100$	Semestral	

Dichos indicadores deben ser una radiografía del negocio y ofrecer ópticas que permitan tomar mejores decisiones ya que se tendrán datos en tiempo real. La finalidad de cada uno es mostrar un resultado de desempeño para poder mejorar. Todos ellos representan una oportunidad potencial de éxito, por lo cual deben tenerse en cuenta y visualizar estrategias para optimizarlos.

La tabla anterior muestra todos los indicadores más relevantes los cuales se han mencionado en la documentación de los procesos diseñados para Atr3zzo for Events. Hay que destacar que la satisfacción del cliente en cada uno de los procesos se lleva a cabo mediante encuestas que se pueden realizar en los distintos procesos, según el director de calidad diseñe y crea conveniente.

## **10. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

Se ha de estructurar un plan de acción para poder implantar el SGC que se ha diseñado, es importante realizar paso por paso para lograr una implementación completa.

Primero se realizará un **Diagnóstico**, para conocer la situación de la empresa, y poder establecer un punto de partida y así planificar donde se quiere llegar estableciendo los objetivos y las metas para el SGC. Para ello es necesario conocer los objetivos de la propia empresa de tal forma que los planteados por el SGC se alineen con los de la empresa. Además, se ha de conocer todos los procesos, actividades que actualmente desempeñan, sabiendo si siguen algún patrón o si tienen los procesos definidos, a parte conocer los sistemas de medición, en el caso de tener se deben analizar. Por último, se analizará el organigrama general y se asignaran los responsables para cada proceso que se defina. Con toda la información recogida se obtendrá el diagnóstico para empezar a desarrollar el SGC.

Segundo se realizará la **Presentación del proyecto** a todos los directores y máximos representantes de la empresa para dar a conocer el diagnóstico obtenido y los objetivos marcados para un futuro. Además de explicar detalladamente toda la repercusión que tendrá este trabajo sobre la empresa y la importancia de tener un SGC con sus beneficios.

Tercero se llevará a cabo la **Elaboración de la documentación**, empezando por establecer la política de calidad, la misión y visión de la empresa, seguidamente y como base del proyecto se elaborará el mapa de procesos en el cual se establecerán los procesos que realiza la empresa para realizar sus servicios y así conocer las interacciones entre los procesos, dando así una visión del funcionamiento de Atr3zzo. Posteriormente, cada proceso se documentará conforme a una ficha de procesos con el objetivo de tener bien definidos el responsable, el alcance, los objetivos, las actividades, los recursos y sobre todo el diagrama de flujo.

Cuarto, y para llevar a cabo la implementación se empezará con la **Capacitación** para poder transmitir a todos los trabajadores la necesidad del cambio, es una parte complicada pero para ello se necesita la ayuda del director de RRHH, y la colaboración e implicación de todos los trabajadores de la empresa para capacitar a cada uno de ellos, para poder aprovechar esta herramienta que permitirá mejorar las actividades de la empresa y con ello lograr una mayor satisfacción del cliente.

Quinto, la **Implementación**, que tras completar con éxito el anterior paso, se pone el SGC en funcionamiento. En esta parte se realizarán sesiones de formación y explicación de cómo se realizan los procesos y procedimientos adecuadamente, se añaden todos los documentos e indicadores con sus responsables en cada proceso. Durante esta fase del plan, el director de calidad llevará un seguimiento sobre todos los procesos de manera que pueda realizar acciones correctivas frente a los errores que surjan tras la puesta en marcha del SGC.

Una vez se haya implantado correctamente el SGC, el director de calidad realizara periódicamente revisiones sobre el propio sistema diseñado inicialmente, de tal forma que pueda encontrar oportunidades de mejora.

Para tener una ligera idea sobre las diferentes fases y que la empresa pueda planificar y tener en cuenta la duración del proceso, a continuación se expone una tabla con los plazos de cada fase.

Tabla 11: Plazos Plan Acción

FASES	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
DIAGNÓSTICO								
PRESENTACIÓN								
ELABORACIÓN								
CAPACITACIÓN								
IMPLEMENTACIÓN								

**11. PRESUPUESTO**

A continuación se presenta el presupuesto del diseño del sistema documental ISO-9001 para la empresa Atr3zzo for Events.

La partida más importante incluida es la de costes por las horas de prácticas del alumno que ha desarrollado todos los documentos.

<b>1 COSTES DE SERVICIOS EXTERNOS</b>		
*		
		subtotal 0.00 €
<b>2 GASTOS CORRIENTES</b>		
*	Materiales diversos (papelería, fotocopias,...)	135.00 €
*	Pantalla proyección portátil	59.99 €
		subtotal 194.99 €
<b>3 RECURSOS HUMANOS</b>		
*	Gastos de personal (Ingeniero técnico)	1440.00€
		subtotal 1440.00€
<b>4 OBRA CIVIL, TERRENOS, ETC.</b>		
*		
		subtotal 0.00 €
<b>5 INVERSIONES PRODUCTIVAS</b>		
*		
		subtotal 0.00 €
<b>6 INVERSIONES NO PRODUCTIVAS</b>		
*		
		subtotal 0.00 €
<b>7 OTROS</b>		
*	Desplazamiento Valencia-Madrid	240.00 €
*	Dietas	45.00 €
*	Alojamiento	135.00 €
		subtotal 420.00 €
<b>TOTAL PROYECTO</b>		<b>2056.99€</b>

## **12. CONCLUSIONES**

Una vez finalizado el proyecto sobre el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001, he podido presentar y convencer a los altos cargos de la empresa Atr3zzo for Events sobre la importancia y repercusión que puede tener un SGC dentro de una empresa, sobre todo en una empresa que trabaja desde el inicio de un proyecto hasta el final del mismo con los clientes, es decir, el cliente solicita un trabajo y la empresa trata de satisfacer las necesidades que le están pidiendo. Por este principal motivo, considero que el SGC beneficiara tanto corto como a largo plazo a Atr3zzo para gestionar de una manera más adecuada todos sus procesos y procedimientos.

Tras varias reuniones con el director de dirección, el cual es familiar directo mío he podido crear y documentar todos los procesos que se realizan dentro de la empresa, estos documentos son la base del SGC ya que Atr3zzo no cuenta con antecedentes de calidad, de hecho no conocían la Norma ISO 9001, y con este proyecto quiero contribuir a esa iniciación para la implantación del SGC, proporcionando un nuevo enfoque a la empresa orientado hacia la calidad del trabajo y la optimización del tiempo, de esta forma se podrán lograr mejoras y dará lugar a encontrar nuevas formas de realizar el trabajo.

Es cierto, que algunos procesos estaban dotados de documentos, pero eran documentos propios de cada trabajador, con los que ellos mismo diseñaban, es decir, libre albedrío para realizar los presupuestos de venta por ejemplo, también me pude dar cuenta de que durante un proyecto no había ningún documento de control, simplemente el director de dirección o el coordinador de proyecto realizaban un seguimiento “mental” por su propia experiencia seguían los pasos que ellos consideraban, sin hacer un recuento de las actividades que ya se habían realizado o quedaban por realizar. Está claro que los diseños 3D y planos de cada proyecto son diferentes, pero es importante establecer unos documentos estandarizados y que todos los miembros del equipo trabajen con ellos, de esta forma se facilitará tanto la elaboración y relleno de los documentos como el manejo de la información para posteriores proyectos. Como me enseñaron durante mi carrera, los procesos correctos llevarán a soluciones correctas, es decir, que si los procedimientos se realizan de una manera premeditada y ordenada nunca nos olvidaremos de nada y podremos cumplir con todos los requisitos que solicita el cliente.

Por un lado, he logrado involucrar y concienciar a parte de la gerencia, explicando cada detalle, y la importancia que tiene la participación de cada uno de los trabajadores, puesto que es imposible que el SGC funcione sin el apoyo total y sin una supervisión continua, por eso tienen gran importancia los responsables de cada proyecto para nunca dejar de implicarse y trabajar sobre el mejoramiento de cada uno de los procesos, puesto que con la ayuda de los indicadores se puede dedicar una parte del tiempo al control de los mismos para detectar cualquier desviación en el sistema y poder corregir a tiempo cualquier error.





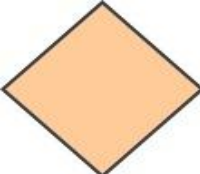





Por otro lado, al realizar los diagramas de flujo de todos los procesos, se han podido secuenciar y responsabilizar aquellas actividades que se realizaban anteriormente, consiguiendo una forma más visual de todo el trabajo. Además, al ir paso por paso en cada proceso hemos podido encontrar aquellas actividades inútiles o duplicadas, cuales se realizaban de manera correcta y cuáles de manera incorrecta. Esta fase ha sido de mucha utilidad para encontrar buenas ideas de cara a un futuro para mejorar la calidad de trabajo que se estaba realizando.

Finalmente, me gustaría destacar la importancia que tiene satisfacer las necesidades de los clientes, y centrarse en la consecución paralelamente de los objetivos de la empresa y los objetivos de calidad, donde los segundos se centran en la satisfacción del cliente, porque cada detalle, cada pequeña mejora en un proceso acercará más a la consecución de estos objetivos y además facilitará lo que la empresa desea, que es tener al cliente contento y satisfecho, lo demás llegará consecuentemente que serán más proyectos, más clientes, más beneficios.



**13. ANEXOS**


Tabla 12: Simbología utilizada

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<u>Inicio</u> : indica el inicio de un proceso o procedimiento, dando a conocer la actividad y el participante que da el comienzo.
	<u>Línea continua</u> : representa la dirección del flujo, conectando las actividades entre el mismo participante.
	<u>Línea discontinua</u> : representa la dirección del flujo, conectando las actividades entre diferentes participantes.
	<u>Actividad</u> : acción que representa la ejecución de una tarea dentro del proceso.
	<u>Decisión exclusiva</u> : representa una actividad de decisión, en la cual solo se puede tomar uno de los caminos dependiendo de la condición.
	<u>Participante proceso</u> : rectángulo o más conocido como "pool" representa a los diferentes participantes del proceso completo.
	<u>Documento</u> : representa cuando un documento de importancia se crea entre actividad y actividad.
	<u>Temporizador</u> : indica el paso del tiempo prolongado entre una actividad y otra, representando la espera del participante.
	<u>Envío/Recepción mensaje</u> : representa el envío o la recepción de un mensaje independientemente de la forma de envío.
	<u>Fin</u> : indica la finalización del proceso.

A continuación, se muestra una tabla con los documentos más destacados de los procesos diseñados, para que toda aquella información manejada en nuestros flujos quede documentada y guardada de alguna forma. Estos documentos favorecerán el manejo de informes, controles, seguimientos dentro de la empresa.


<b>LISTADO DOCUMENTOS RELEVANTES</b>		
<b>DOCUMENTO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Documentos de diseño	Diseño	Diseño y Comunicación Ayudante de Proyecto
Selección proveedores - 1	Producción	Director Producción Jefe de cuentas
Selección proveedores – 2	Producción	Director Producción Jefe de cuentas
Control presupuestario	Producción	Director General Director Producción Director Financiero
Presupuesto de venta	Producción	Director Producción Coordinador Proyecto
Seguimiento y Control de proyecto	Montaje	Director de calidad Coordinador de Proyecto Director Dirección Producción y Montaje



SELECCIÓN PROVEEDORES - 1			
	Proyecto		Fecha
	Cliente		Código
CIF		Dirección	

PROVEEDORES POSIBLES	
CARPITINTERÍA	PVP INICIAL PRESUPUESTADO
PINTURA	
ELECTRICIDAD	
CERRAJERÍA	
GRÁFICA	
MOBILIDARIO	
LIMPIEZA	
ANIMACIÓN	

## SELECCIÓN PROVEEDORES - 2


	Proyecto		Fecha	
	Cliente		Código	
CIF		Dirección		

## PROVEEDORES SELECCIONADOS

CARPITINTERÍA	PVP INICIAL	PVP FINAL
PINTURA		
ELECTRICIDAD		
CERRAJERÍA		
GRÁFICA		
MOBILIDARIO		
LIMPIEZA		
ANIMACIÓN		
PRESUPUESTO TOTAL		

*Nota: Código hace referencia al número del presupuesto.*



PRESUPUESTO DE VENTA			
	Proyecto		Fecha
	Cliente		
CIF		Dirección	

PROVEEDORES POSIBLES	
CARPITINTERÍA	PVP:
Materiales:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	
PINTURA	PVP:
Materiales:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
ELECTRICIDAD	PVP:
Materiales:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	
CERRAJERÍA	PVP:
Materiales:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
GRÁFICA	PVP:
Materiales:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
MOBILIDARIO	PVP:
Elementos:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
LIMPIEZA	PVP:
Servicio:	
ANIMACIÓN	PVP
Servicio:	
PRESUPUESTO TOTAL:	
Descuento por ajuste concurso	
TOTAL PRESUPUESTO FINAL:	





## **14.BIBLIOGRAFÍA**

Mike Toffel. ISO 9001 norma calidad. Obtenido de Lloyd's Register:

<http://www.lrga.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>

Normas9000. (2015). Obtenido de la web de normas9000:

<http://www.normas9000.com/content/Beneficios-de-la-norma-ISO-9001.aspx>

Andrés Carrión, Jose Miguel Carot. (2015). Centro de gestión de la calidad y del cambio. Obtenido de documento académico a través de poliformaT:

[https://poliformat.upv.es/access/content/group/GRA\\_11508\\_2018/Tema%201\\_%20Concepto%20de%20calidad.pdf](https://poliformat.upv.es/access/content/group/GRA_11508_2018/Tema%201_%20Concepto%20de%20calidad.pdf)

Escuelaeuropeaexcelencia. (2017). Obtenido de la Escuela Europea de Excelencia:

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>

Ctmaconsultores. (2017). Obtenido de la web de CTMA consultores:

<https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-9001/>

UNE-EN ISO 9001. (2015). AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación. Obtenido de documento académico a través de poliformaT:

[https://poliformat.upv.es/access/content/group/GRA\\_11508\\_2018/ISO%209001\\_2015.pdf](https://poliformat.upv.es/access/content/group/GRA_11508_2018/ISO%209001_2015.pdf)

Atr3zzo for Events. (2017). Obtenido de la web de Atr3zzo:

<http://www.atr3zzo.es/>

Parafina Comunicación (2004). Obtenido de la web de Parafina:

<https://parafina.es/>