

1. Solución a los riesgos (crit a, c).

Identificar la actividad: 1 Selección de proveedores sostenibles				
Parámetro	Definir item	Realizado (Ej. Si/No)	En proceso /Ej. Si/no)	Observaciones:
Temporalización	4 meses			
Objetivo	Elegir proveedores textiles responsables en Portugal y España			
Planificación de la logística	Contacto por email y teléfono, evaluación de calidad, plazos y costes			
Recursos	Catálogos de tejidos, certificaciones de sostenibilidad, equipo informático			
Permisos	No necesarios			
Documentación	Contratos comerciales, certificados OEKO-TEX y GOTS			
Riesgos o incidencias	Costes elevados, retrasos logísticos, falta de certificación válida			
Otros....	Selección final validada por el equipo de diseño			

- **Solución:** Establecer acuerdos a largo plazo con varios proveedores para obtener mejores condiciones económicas, pedir documentación de certificaciones desde el primer contacto y crear una lista de respaldo con proveedores alternativos.

Identificar la actividad: 2 Instalación de estanterías y organización de stock

Parámetro	Definir item	Realizado (Ej. Si/No)	En proceso /Ej. Si/no)	Observaciones:
Temporalización	45 días			
Objetivo	Optimizar el espacio de almacenamiento de stock			
Planificación de la logística	Instalación de estanterías, etiquetado de productos, zona de empaquetado			
Recursos	Estanterías metálicas, herramientas, señalización			
Permisos	Licencia de actividad			
Documentación	Facturas, manuales de montaje, garantías			
Riesgos o incidencias	Lesiones por montaje, error en ubicación de stock			
Otros....	Supervisión por el responsable de almacén			

- **Solución:** Contratar instaladores profesionales para el montaje de estanterías y formar al personal en protocolos de seguridad y gestión de inventario mediante etiquetas codificadas y software.

Identificar la actividad: 3 Implementación del sistema de pedidos y devoluciones				
Parámetro	Definir item	Realizado (Ej. Si/No)	En proceso /Ej. Si/no)	Observaciones:
Temporalización	1 mes			
Objetivo	Facilitar la gestión de pedidos de clientes online			
Planificación de la logística	Instalación de software, pruebas internas, formación del equipo			

Recursos	Ordenadores, software de gestión, conexión a internet			
Permisos	No necesarios			
Documentación	Manuales de uso, contrato con proveedor del software			
Riesgos o incidencias	Fallos del sistema, curva de aprendizaje del personal			
Otros....	Soporte técnico contratado			

- **Solución:** Contratar un software con soporte técnico y formación incluida, realizar pruebas piloto antes del lanzamiento y designar un responsable interno para soporte diario.

Identificar la actividad: 4 Lanzamiento de campaña en Instagram				
Parámetro	Definir item	Realizado (Ej. Si/No)	En proceso /Ej. Si/no)	Observaciones:
Temporalización	1 mes			
Objetivo	Posicionar la marca Vetra Studio en el mercado			
Planificación de la logística	Plan de contenidos, cronograma de publicaciones, creación de assets visuales			
Recursos	Diseñador gráfico, textos, herramientas de edición			
Permisos	No necesarios			

Documentación	Capturas, estadísticas de publicaciones			
Riesgos o incidencias	Baja visibilidad, errores de diseño			
Otros....	Seguimiento del engagement y análisis semanal			

- **Solución:** Estudiar el algoritmo y mejores horas de publicación, usar contenido de alta calidad, aplicar herramientas de revisión visual y obtener feedback antes de publicar.

Identificar la actividad: 5 Campaña de colaboración con influencers				
Parámetro	Definir ítem	Realizado (Ej. Si/No)	En proceso /Ej. Si/no)	Observaciones:
Temporalización	2 semanas			
Objetivo	Aumentar visibilidad de marca y atraer nuevos clientes			
Planificación de la logística	Envío de productos, coordinación de contenido, contratos			
Recursos	Productos promocionales, presupuesto para colaboración			
Permisos	No necesarios			
Documentación	Contratos de colaboración, briefing			
Riesgos o incidencias	Mala alineación con los valores de la marca			

Otros....	Selección estratégica de perfiles afines al público objetivo			
-----------	--	--	--	--

- **Solución:** Establecer criterios claros para la selección de influencers, analizar su contenido previo, mantener reuniones previas para asegurarse de que comprenden los valores de Vетtra Studio.

Identificar la actividad: 6 Campaña de concienciación ambiental				
Parámetro	Definir ítem	Realizado (Ej. Si/No)	En proceso /Ej. Si/no)	Observaciones:
Temporalización	2 meses y 15 días			
Objetivo	Posicionar a la marca como consciente y responsable			
Planificación de la logística	Desarrollo de mensajes, diseño gráfico, publicación en RRSS			
Recursos	Textos, infografías, redes sociales, diseñador			
Permisos	No necesarios			
Documentación	Archivo de contenidos, plan de campaña			
Riesgos o incidencias	Acusaciones de greenwashing, bajo impacto			
Otros....	Enlace con los valores fundacionales de la empresa			

- **Solución:** Ser completamente transparente en los procesos de producción y materiales, mostrar pruebas (certificados, vídeos, etc.) y acompañar la campaña con acciones reales como colaboraciones con ONGs o donaciones por cada compra.

2. Indicadores de calidad (crit b)

INDICADOR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
Porcentaje de entregas a tiempo	95% o más de los pedidos entregados dentro del plazo establecido
Nivel de satisfacción del cliente	Valoración mínima de 4 sobre 5 en encuestas de satisfacción
Tasa de devoluciones	No superior al 5% del total de pedidos
Calidad del producto (sin defectos)	98% de las prendas sin defectos al recibirlas del proveedor
Tiempo de respuesta en atención al cliente	Menos de 24 horas en el 90% de los casos
Cumplimiento con proveedores sostenibles	100% de los proveedores con certificación (GOTS, OEKO-TEX, etc.)
Visibilidad y engagement en redes sociales	Incremento mensual mínimo del 10% en interacciones y seguidores
Cumplimiento de objetivos ambientales	Al menos 90% de las campañas sostenibles planificadas ejecutadas anualmente
Exactitud del inventario	99% de coincidencia entre stock físico y sistema digital
Tiempo de preparación de pedidos	Máximo de 24-48 horas desde recepción del pedido hasta su envío

3. Procedimiento en caso de desviación (crit d)

1. Detección de la desviación

- Indicadores de calidad (entregas tardías, devoluciones, errores en inventario...)
- Informes del personal
- Quejas o sugerencias de clientes
- Análisis de redes sociales o ventas

2. Notificación y registro

- Documentar la desviación en un informe interno.
- Registrar en una hoja de control la fecha, área afectada, responsable y posible impacto.
- Notificar al responsable del área correspondiente (ej. logística, diseño, atención al cliente).

3. Análisis de causa

- Reunión con el equipo implicado para analizar el origen (análisis de causa raíz).
-
- Herramientas utilizadas: diagrama de Ishikawa, los 5 porqués, análisis DAFO interno.

4. Acción correctiva

- Propuesta y aplicación inmediata de soluciones para resolver la desviación puntual.
Ej. Cambiar proveedor, reenviar pedido urgente, revisar contenido publicitario...

5. Acción preventiva

- Rediseño de procedimientos o protocolos para evitar que la desviación vuelva a repetirse.
Ej. Mejorar formación interna, reforzar control de calidad, automatizar tareas críticas...

6. Seguimiento y evaluación

- Evaluar la eficacia de la solución implantada mediante nuevos indicadores.
- Hacer una revisión semanal o mensual del estado de los indicadores afectados.
- En caso de no solucionarse, escalar la incidencia a la dirección (CEO).

7. Documentación

- Todas las desviaciones y sus respuestas quedarán archivadas en un registro anual de control de calidad y mejora continua.

4. CUESTIONARIO SATISFACCIÓN STAKEHOLDERS (crit e)

5. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PARA QUE EL CLIENTE EVALÚE LA CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO. (crit f).

6. Condiciones técnicas, permisos y autorizaciones (Criterio g)

Clausula: Mi proyecto no exige el cumplimiento de un peligro de condiciones que haya que garantizar para su viabilidad, no obstante, los cuestionarios de evaluación de mi proyecto me servirán como herramienta de garantía para su puesta en marcha.

Condición / Permiso / Autorización	Requisito	Estado	Observaciones
Licencia de apertura (actividad comercial)	Solicitud en el Ayuntamiento, memoria técnica de actividad, plano del local	En trámite	Necesaria para iniciar la actividad comercial legalmente en el local
Licencia de obras (si se hicieron reformas)	Proyecto técnico visado (si hubo reformas estructurales)	No necesario	No se han realizado reformas significativas en la nave
Alta en IAE (Impuesto Actividades Económicas)	Inscripción en Hacienda (modelo 036/037)	Realizado	Indispensable para operar y facturar legalmente
Registro en la Seguridad Social	Alta del autónomo o sociedad + trabajadores si aplica	Realizado	Ya está registrada la empresa y los empleados principales
Prevención de Riesgos Laborales	Contrato con servicio externo (ej. Quirónprevención)	Realizado	Garantiza la seguridad del equipo en oficina y almacén
Certificado energético del local	Evaluación de eficiencia energética (obligatoria para locales comerciales)	Pendiente	Recomendado aunque no obligatorio según el uso previsto
Cumplimiento LOPDGDD / RGPD	Política de privacidad, consentimiento de datos, seguridad digital	Realizado	Aplicado en la web y atención al cliente
Licencia sanitaria	Solo aplica si se manipulan productos textiles usados	No necesario	No aplica a Vettra Studio, que trabaja con producto nuevo
Seguro de responsabilidad civil	Cobertura por daños a terceros en caso de incidentes en local o producto	Contratado	Cubre daños derivados de la actividad empresarial
Registro de marca	Solicitud en la OEPM (Oficina Española de Patentes y Marcas)	En proceso	Protege el nombre Vettra Studio y su identidad visual