CASE STUDY 02

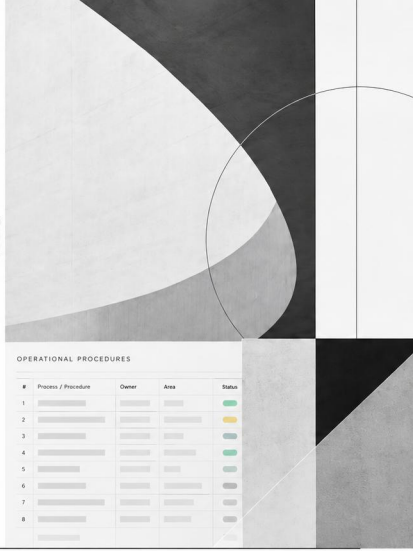
Operational Procedures System

Roma212 / Apodaca Group

Turning unclear responsibilities into a documented operating system.

PROBLEM

No clear role ownership
Cross-team handoffs were fuzzy
Responsibilities varied by area



PMO / Business Strategy / Operations

Inside the Manual

Each department received a documented structure for process, ownership and handoff.

MANUAL STRUCTURE

- → **Responsible**
- → **Resources & tools**
- → **Team structure**
- → **Objective & purpose**
- → **Step-by-step process**
- → **Next department**
- → **Incidents / RACI / approvals**

DISEÑO — Process section (rows 87–100)

NUM ITEM	PROCESO	PROCEDIMIENTOS	DEPARTAMENTO CONSIGUIENTE
1.0	RECEPCIÓN DEL BRIEF	1. El cliente entrega un brief con objetivos, requerimientos y expectativas del proyecto. 2. Definir alcances, entregables. 3. Acordar tiempos y fechas de entregas. 4. Definir que departamento de diseño realizará la propuesta. 5. Definir presupuesto (costo directo que tenemos). 6. Se crea tablero en monday (Control crea el tablero).	Comercial y control.
2.0	BRIEF INTERNO	1. Gerente de diseño revisa el brief y lo asigna al equipo. 2. Se desarrolla un brief interno con lineamientos específicos para diseño gráfico y arquitectónico. 3. Se crea una carpeta del proyecto en el servidor Roma 212. 4. Se crea la presentación en Google Drive y se comparte. 5. Se inicia un archivo master en Drive Sheets.	Creativo
3.0	SCOUTING	1. Scouting es necesario en algunos proyectos para evaluar locaciones y determinar viabilidad técnica y operativa. 2. La participación del área técnica y producción se evaluará según la complejidad del proyecto. 3. En caso de requerir asistencia, producción asume la responsabilidad principal en el scouting. 4. Se entrega documento con fotografías, medidas y detalles.	Tecnico y Producción
4.0	DISEÑO CONCEPTUAL	1. Análisis de la identidad de la marca, sus lineamientos. 2. Desarrollo de un concepto alineado con la marca. 3. Se organiza un sprint creativo de hasta 4 horas. 4. El equipo y líder de diseño participan para generar ideas. 5. Desarrollo de bocetos, moodboards y primeras ideas.	Creativo
5.0	DISEÑO ESQUEMÁTICO	1. Creación de planos preliminares, distribuciones espaciales. 2. Coordinación con el departamento técnico. 3. Actualización del archivo master en Drive Sheets. 4. Junta clave con producción para ver temas de materiales.	Tecnico y Producción

Business Impact

Lower staff turnover

Clearer responsibilities across the organization



More role clarity



Better cross-team accountability



Easier onboarding & training



Better error traceability across the chain

A clearer operating system made the company easier to run, train and improve.

The System I Built

A company-wide procedures framework designed across 8 key departments.

01 | Methodology design
02 | Manual structure
03 | Role ownership
04 | Cross-team handoffs
05 | Review with department leads

DEPARTMENTS INCLUDED

CONTROL / PMO	RR.HH.	ADMINISTRACIÓN	PRODUCCIÓN
TÉCNICO	DISEÑO	CREATIVO	COMERCIAL