

# Guía completa para **GARANTIZAR LA CALIDAD** en la franquicia



Full Audits





## Contenido

<b>Guía completa para garantizar la calidad en la franquicia . . . . .</b>	<b>03</b>
<b>Mantén la calidad en tu franquicia . . . . .</b>	<b>.04</b>
<b>Consejos para garantizar la calidad en la franquicia . . . . .</b>	<b>05</b>
Implementa un software de control . . . . .	05
Verifique el cumplimiento de normas y estándares de calidad . . . . .	07
Controle remotamente las operaciones . . . . .	07
Recopile datos. . . . .	08
Identifique errores . . . . .	10
Acceda a los reportes y métricas de cada sucursal. . . . .	11
<b>Te brindamos asesoría personalizada . . . . .</b>	<b>12</b>
<b>Conclusión . . . . .</b>	<b>13</b>



## Guía completa para garantizar la calidad en la franquicia

Lograr y mantener la **calidad en la franquicia** es un reto constante y de por vida. En este modelo de negocio es imperante la estandarización de procesos para que cada sucursal ofrezca lo que espera el cliente, sin diferencia alguna entre cada una.

Por ende, se debe lograr el control y eficacia operacional. Esto recae principalmente en los gerentes, directores y coordinadores; puesto que son ellos quienes gestionan y guían al equipo en cada una de sus áreas de responsabilidad.

El unificar los procedimientos permite que las diversas prácticas tengan una constante. Es decir, no hay espacio a la improvisación o cambio sin planificación. Es lo que permite, entre otras cosas: reducir las pérdidas de inventario, optimizar la gestión de información, disminuir la variabilidad y perfeccionar la cadena de suministros.



# Mantén la calidad en tu franquicia

Una franquicia gana reconocimiento porque esté donde esté da al consumidor lo que espera, sin sorpresas. Cuando decimos que da lo que se espera de ella es que ya existe un público cautivo con un nivel de servicio, producto y atención.

Por ende, de ahí a mejor todo está permitido, pero menos no. Mantener la calidad en tu franquicia exige precisión. Por ello es importante implementar un Sistema de Control Calidad acorde al negocio.

Gracias a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad podrás gestionar las diferentes tareas y procesos de manera minuciosa pero eficiente. Esto es importante para lograr el reconocimiento internacional.

Será la ISO 9001 la que norme y avale este proceso. Si tienes competencia en este campo, sabes que **esta normativa internacional es crucial para destacar en tu segmento del mercado.**

Hoy abordamos los consejos fundamentales para lograr un SGC según la ISO 9001.



# Consejos para garantizar la calidad en la franquicia

## Implementa un software de control

Poder contar con un software de gestión de calidad representa múltiples ventajas. En principio y quizás más importante, simplifica los esfuerzos a realizar para mantener los procesos; así como la certificación ISO 9001.

A través de la interfaz del programa puedes crear, administrar y consultar documentación, procesos, actividades, y estados del sistema de gestión. Esto sucede de forma sencilla y ágil. El plus de todo esto es que facilita de manera digital la interacción con el personal de la organización



Ahora bien, el software poco o nada ayudará si no se diseña un Sistema de Gestión que se ajuste a las exigencias del mercado y objetivos del core de negocios. Recordemos que de ello depende la certificación.

Aparte, lograda la certificación, el esfuerzo inicial puede no mantenerse si no están dadas las condiciones.

Si todo esto se logra, al seguir los patrones del sistema de gestión la probabilidad de tener problemas para renovar la certificación ISO 9001 es mínima.

No obstante, recordemos que **la premisa de los Sistemas de Gestión de Calidad es ir por más, ser mejor**. Por ejemplo, la franquicia puede establecer aumentar su participación en algunas zonas geográficas o incursionar en espacios donde antes no veía oportunidad. -esto tiene que lograrse manteniendo la calidad.

Estamos trabajando con un método enfocado en la mejora continua de la calidad; cuyo centro está en la satisfacción del cliente.



Entonces, como hay un factor humano (rotación de personal o incorporación de talento clave), se requiere que el programa sea “digerible” y que los responsables de base lo den a conocer. Para lo cual, se debe dar a conocer las herramientas a todo el personal involucrado en la gestión del mismo para una correcta implementación.

Un software de control es un apoyo necesario en modelos de negocio complejos como las franquicias. Todos los miembros de la organización encargados de gestionarlo deben comprender los motivos de su uso y los alcances de la herramienta. **De esta forma, podrán ejecutar las tareas necesarias para gestión y control de calidad, tales como:**

- Crear o migrar checklists personalizados.
- Programar, asignar y ejecutar auditorías en aplicación web y aplicación móvil.
- Alertar incidencias.
- Asignar permisos a usuarios.
- Analizar datos (business intelligence).



Lo ideal es que la alta dirección esté involucrada en todo momento y de a entender cómo el sistema agilizará los procesos; así como fomentar el compromiso de cada uno de los miembros para el uso adecuado del sistema.

*Cada tres años, la ISO 9001 la organización debe someterse a una auditoría externa para verificar la evolución del sistema y las mejoras realizadas en ese tiempo.*



El que la franquicia implemente de forma correcta su sistema de gestión de calidad, lleva a la certificación. Esto a su vez, repercute en la confianza de sus clientes y trabajadores.

## Verifique el cumplimiento de normas y estándares de calidad



Un software de Checklist permite **automatizar tareas propias de seguimiento**. En consecuencia, agiliza la verificación y garantiza que la estandarización se esté cumpliendo.

De más está decir que se debe tener a mano toda la información necesaria para hacer un correcto control y de ahí que un programa especializado resulte tan útil.

Gracias a los listados de control digital automatizados, se generan formatos para cumplir con actividades repetitivas.

Con ello, es posible recolectar datos de forma ordenada y sintetizada, necesarios para saber cuáles tareas presentan irregularidades, cuáles están pendientes y quiénes están a cargo.

Cabe enfatizar que por medio de un gestor de calidad es posible **estar comunicado con todos los colaboradores** involucrados en una misma plataforma, sin importar donde se encuentre cada miembro. Esto permite comprobar el cumplimiento de las tareas y normas en tiempo real.

## Controle remotamente las operaciones

Siguiendo con el punto anterior, la tecnología que emplea una herramienta de checklist permite la recopilación de datos en la nube. Por ende, tienes la posibilidad de acceder a la información desde dispositivos, como smartphones, tablets y laptops. También da la libertad de interactuar con la plataforma desde diferentes lugares, aún fuera de la empresa.



La información se aloja en servidores remotos, por lo que gerentes, directores y coordinadores pueden ingresar a la plataforma sin problema, para así revisar cómo van los procesos.

Esto ayuda, como mencionamos al inicio a:

- Optimizar el manejo de información y tiempo de los procesos.
- Prevenir o reducir pérdidas en el inventario.
- Controlar la calidad de los sistemas productivos.

## Recopile datos

Cuando tienes claridad de los factores que influyen en la operatividad del negocio es vital **tener sistematizados todos los datos** que te permiten las siguientes acciones: investigar, diagnosticar, valorar, controlar y proyectar.

Por medio de un sistema de automatización de procesos es muy simple incluir todos esos datos necesarios. También tipificarlos de acuerdo a su grado de urgencia o prioridades; según fases o por áreas.



De esta manera puedes hacer ajustes para mejorar el control de calidad en franquicias y lo más importante: medir resultados.

Para lograr esto, han de estar establecidos los indicadores, que permitirán realizar seguimiento en las diferentes sucursales y, de ser necesario, diseñar planes de acción para solventar problemas o fallas.



Con un sistema de gestión de calidad podrás definir indicadores que te permitirán medir el rendimiento de las diferentes sucursales o departamentos, en diversos aspectos como:

- Desempeño de los colaboradores.
- Fallas, observaciones y medidas a implementar.
- Informe de servicio brindado a clientes.
- Normas de calidad.
- Auditoría interna de calidad.
- Estatus de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Entre otras.



Nuestra herramienta de checklist y el de auditoría te permite cumplir con los estándares de calidad en el sector de franquicias. Por ejemplo, podrás controlar las condiciones de las instalaciones, maquinaria y transporte. También mantener los protocolos de seguridad e higiene y controlar el servicio de los proveedores.



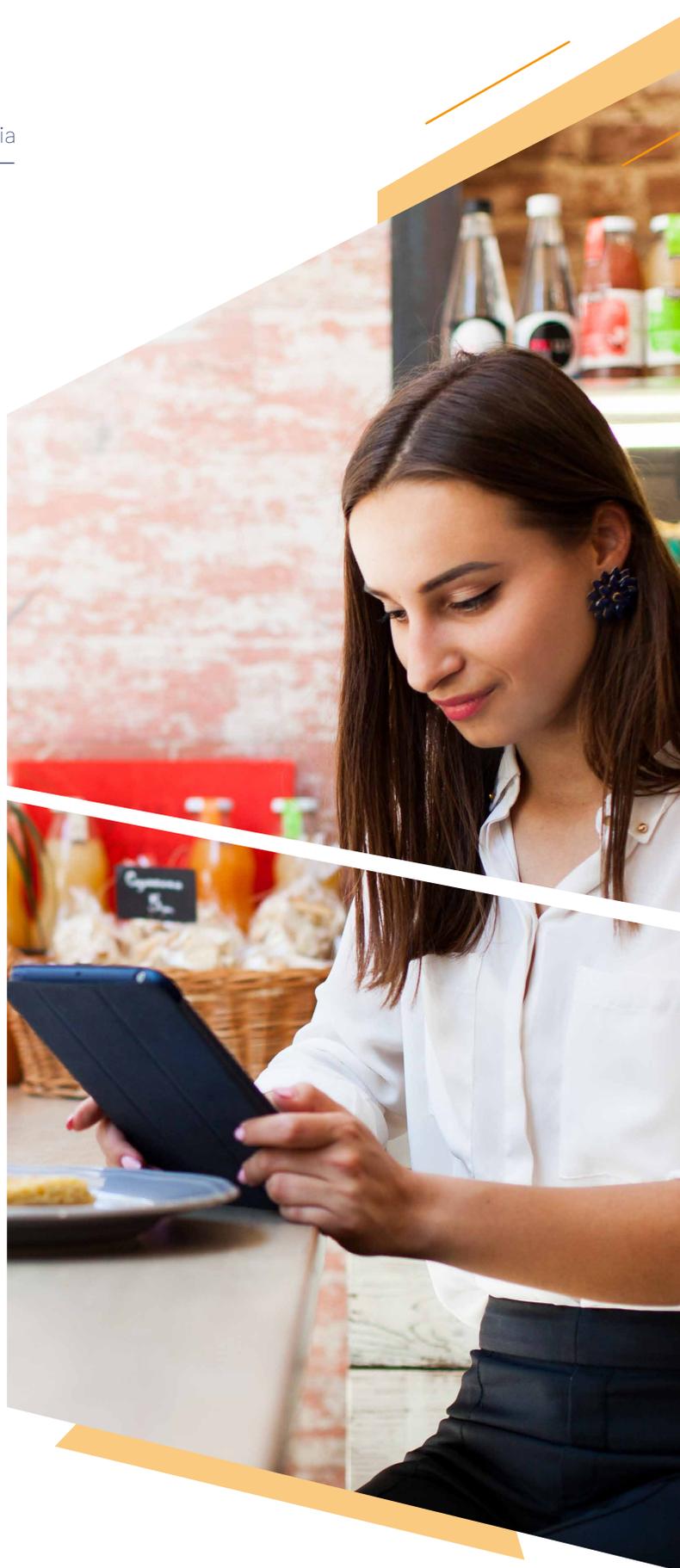
## Identifique errores

Una herramienta de checklist te ayudará a identificar errores al momento de las auditorías internas. Este tipo de herramientas permiten **garantizar la implementación de estandarización de los procesos y su cumplimiento**, en forma simplificada y eficaz.

En ese sentido, la información que te suministra un programa de checklist es valiosa porque es al momento. Sin embargo, no podemos quedarnos ahí. Es necesario que se analicen los registros históricos y trabajar con indicadores que permitan determinar si se está cumpliendo lo planteado; así como valorar los resultados de las metodologías de trabajo.

Al conocer los problemas comunes de las franquicias es posible plantear junto al equipo preguntas que lleven a una investigación profunda y a un diagnóstico más preciso. Por ejemplo: ¿cuáles son los puntos críticos de control? Es posible incluso que en el ejercicio el personal entienda **cómo mejorar la operatividad**, ya que ignoraba aspectos importantes para conseguirla.

De esta manera, se podrá lograr una estabilización de resultados (perdurará en el tiempo) y se hará con un mayor grado de efectividad.



A lo interno, esto se traduce en mayor productividad, tanto individual como de equipos, porque se establece una dinámica más cohesionada.

Esto a su vez, acelera la curva de aprendizaje de los nuevos miembros de la organización, puesto que hay **un nivel de exigencia y compromiso que los miembros de la organización buscarán transmitir.**



## Acceda a los reportes y métricas de cada sucursal

Las inspecciones son una parte crucial en el esfuerzo por mantener los estándares de calidad en cada sucursal. Hacerlo de forma presencial no siempre es factible ni estratégico.

Por ello, tener un software que te permita incluir la información necesaria para gestionar estas labores es una gran ventaja.

Al estar registrado a la plataforma, sólo requieres usuario y clave e inmediatamente tienes acceso al panel con las opciones y ventanas configuradas.

Puedes ver todo tipo de información que haya resultado pertinente incluir e incluso se pueden **configurar permisos para el acceso a determinadas secciones.**





## Te brindamos asesoría personalizada

Hemos paseado por muchas de las posibilidades que brinda una herramienta de checklist y de auditoría, pero sabemos que la correcta implementación requiere pleno conocimiento técnico de las mismas.

Al poder aprovechar el alcance de las herramientas es posible iniciar el diseño del Sistema de Calidad de la franquicia, su control y generar los ajustes para la mejora continua.

Es por ello que desde **Full Audits** ofrecemos una asesoría inicial y acompañamos en la capacitación para una correcta implementación. En nuestro sitio web puedes **probar nuestras herramientas** de manera gratuita.



## Conclusión

Toda empresa que se precie de referente en el mercado requiere cumplir estrictos controles para estar certificados y alcanzar altos estándares de calidad a nivel mundial.

En el caso de las franquicias este proceso resulta más complejo puesto que su autoridad está expuesta directamente ante el servicio y los productos que ofrece en cada una de sus sucursales.

Es por ello, que se hace indispensable sumar la tecnología para agilizar el flujo de trabajo y control de procesos. Como ya pudiste conocer, por medio de un software como el que ofrece **Full Audits**, tienes la posibilidad de incorporar a todos los miembros claves en cada una de las fases y tareas en una misma plataforma.

Entendiendo que los consejos que hemos dado pueden ayudarte a garantizar la calidad en la franquicia, te invitamos a indagar en todos los riesgos y problemas comunes que presentan las franquicias para trazar tu plan de trabajo.



Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad requiere del esfuerzo del talento humano y compromiso de la Alta Dirección por fomentar el compromiso, a través del conocimiento técnico y alcance de herramientas como la Checklist.

Lograr una certificación de calidad ISO 9001 no puede ser visto como una estrategia de competitividad sino como la vía para ganar la confianza de los consumidores y mantener los estándares que han logrado calar en ese segmento conquistado.

Con la asesoría y herramientas de **Full Audits** podrás automatizar muchos procesos y tener herramientas para el control y seguimiento; optimizar el uso de recursos; mejorar la seguridad laboral, diagnosticar fallas, aumentar la productividad y más.

Aparte, la herramienta se gestiona en la nube, por lo que el equipo tendrá en todo momento la posibilidad de interactuar con la plataforma, desde su celular, tablet o equipo de escritorio; lo que te permite integrarlos de manera proactiva en la toma de decisiones y conforme a las licencias que definas.

Contamos no sólo con herramientas de checklist, también de **auditorías** de forma remota y con una plataforma intuitiva que te simplificarán el trabajo. Aprovecha los beneficios que brindan los software de gestión de la calidad.





# Full Audits