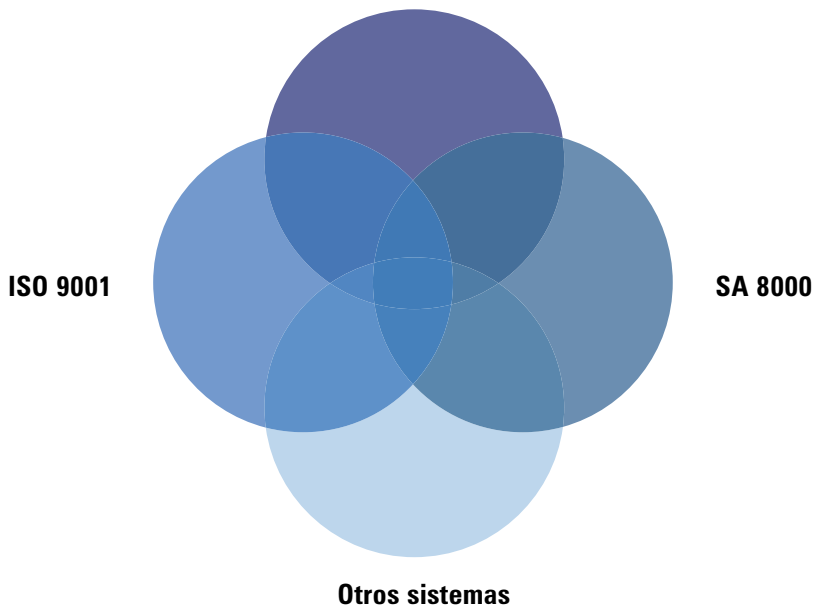


Sistema de Gestión de la Calidad AEF



ciados y frente al mercado en general un compromiso de transparencia y buenas prácticas, estableciendo un código deontológico como marco moral y contexto de actuación en sus actividades empresariales y en cualquier actividad de relación con sus franquiciados o candidatos a serlo. Este compromiso debe ser público y, especialmente, debe ser comunicado a todos los franquiciados.

a) Requisitos generales

- Objeto del negocio
- Manual de calidad
- Manual de procedimientos
- Registros de cumplimientos
- Compromiso de transparencia y buenas prácticas

Por otra parte, el franquiciador debe acreditar el tener concedido y en vigor durante el tiempo de duración de los contratos de franquicia el título de propiedad, de cesión o el derecho de uso y explotación de la marca y sus signos distintivos y poseer el control del negocio objeto de la franquicia. Debe estar inscrito en el Registro de Franquiciadores y disponer de manera documentada y transmisible del know-how que soporta su método de franquicia.

Es obligado garantizar el cumplimiento de la normativa legal establecida a los efectos para el régimen de franquicia en España y, en su caso, en su país de origen, así como el cumplimiento de cualquier normativa general o sectorial que pudiera afectar al desarrollo de la actividad objeto de la franquicia o al sistema en sí.

Compatibilidad

La compatibilidad con otros sistemas de gestión genéricos queda asegurada por:

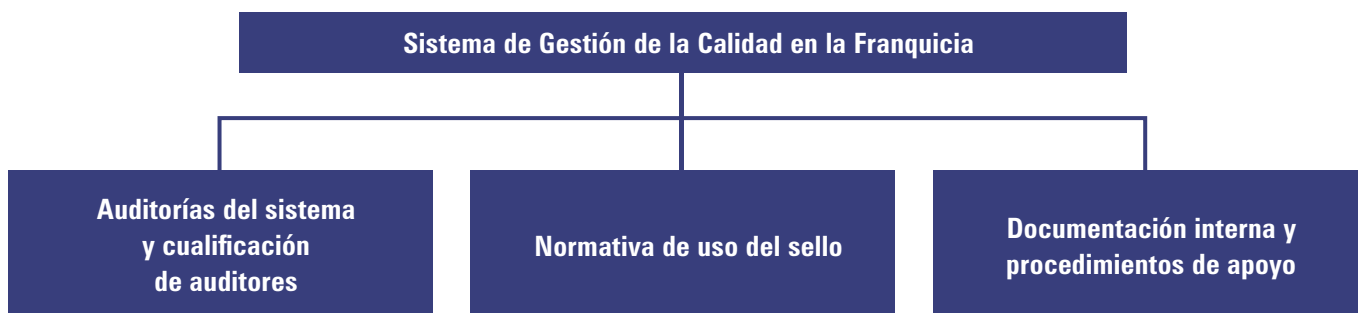
- Las exigencias documentales, que son coherentes con los requisitos de otros sistemas.
- La posibilidad de utilizar certificadoras acreditadas.
- Los procedimientos de implantación y certificación.

Requisitos

El franquiciador debe establecer, documentar y mantener al día los conceptos básicos que ayuden a comprender el negocio a franquiciar, así como los elementos básicos que configuran el mismo en aspectos relativos a la marca, el know-how, el modelo de negocio, los procedimientos y planes de formación y los procesos de asistencia técnica.

También debe adquirir frente a sus franqui-

Estructura documental



Requisitos generales



▣ Procedimiento de la certificación

• Implantación del sistema:	La puede realizar el franquiciador o utilizar los servicios de una consultora externa.
• Solicitud de auditoría:	El franquiciador elige a una certificadora homologada por la AEF, que informa a ésta.
• Realización de auditoría:	El auditor examina presencialmente el sistema, realiza una evaluación del mismo y emite un informe.
• Propuesta de certificación:	La realiza la certificadora al Comité de Calidad de la AEF.
• Otorgamiento formal del certificado:	La AEF, además de otorgar el certificado, lo registra y emplaza al franquiciador a rubricar la normativa de uso del sello.

b) Requisitos del franquiciador

- Formales y de negocio
- Requisitos de legalidad
- Vínculo contractual

El franquiciador debe establecer un procedimiento documentado para la comunicación con todos sus franquiciados, estableciendo los canales adecuados, que deben ser conocidos. También debe documentar la forma de asistir al franquiciado en la puesta en marcha de su franquicia en aspectos como la búsqueda del local idóneo, los trámites administrativos necesarios para comenzar a operar, la configuración definitiva que debe adoptar el establecimiento y la elaboración de un plan de lanzamiento de la actividad.

Debe ofrecer un plan de formación sobre los principales aspectos que comprenden la explo-

[El Sistema de Gestión de la Calidad en la Franquicia, iniciativa gestionada por la AEF, está dirigido a promover, asegurar e impulsar a las empresas que franquician sus conceptos de negocio]

tación del negocio objeto de la franquicia y garantizar el acceso a posibles adaptaciones, cambios y nuevos enfoques que puedan realizarse respecto al método de la franquicia.

c) Relación con el franquiciado

- Comunicación
- Asistencia técnica
- Formación
- Control y supervisión
- Gestión de las personas

El franquiciador debe establecer, documentar y mantener la política comercial de la red y marcar las directrices comerciales que debe desarrollar el franquiciado durante el ejercicio de su actividad con respecto al cliente final.

El manual de franquicia debe detallar los procedimientos relativos a la operativa diaria de

la actividad y proporcionar a los franquiciados los valores óptimos de los indicadores de gestión de la actividad más apropiados.

d) Manual de franquicia

- Gestión comercial
- Procedimientos operativos
- Adecuación y decoración
- Identidad corporativa

Pérdida de la certificación

Velando por el mantenimiento de los niveles exigidos a la misma, la certificación de calidad conseguida por una franquicia puede serle retirada por los siguientes motivos:

- Por caducidad de su periodo de vigencia.
- Cuando las condiciones bajo las que se concedió dejen de cumplirse.

- Tras una sanción administrativa firme.
- Si se realiza un uso abusivo del sello, el certificado o la imagen de la AEF.
- Debido a renuncia expresa.

Un camino exigente

El sello de calidad responde a la demanda del propio sistema de franquicias español, deseo de reafirmar su credibilidad. Es por ello que, en unos pocos meses, un centenar de enseñas se han interesado por conocer los requisitos necesarios para obtenerlo y en el momento de publicarse este libro ya tenemos en el mercado a las primeras empresas certificadas, después de haber seguido el camino explicado en las presentes líneas.

No hay duda de que, en un futuro inmediato, las franquicias que dispongan del sello de calidad dispondrán de una ventaja competitiva pero, sobre todo, estarán facilitando el aprecio hacia la franquicia española, que es la primera que en el mundo ha llegado a este alto grado de exigencia consigo misma.

