

# DEPILEZA – MANUAL DE PROCEDIMIENTO

## Manual de procedimientos

A continuación le acercamos el índice de los puntos que contempla

### **Introducción al manual**

- Bienvenida del CEO de la Empresa
- Historia de la empresa
- Misión y Visión de la empresa
- Acuerdo de confidencialidad

### **Procedimientos previos a la apertura del local**

- Cronograma de tiempos de cumplimiento de cada uno de los pasos
- Búsqueda del local y aprobación del Franquiciante
- Reserva de zona
- Contratación del consultorio
- Fases y normas para el inicio de obras
- El Equipamiento, su provisión e instalación
- Habilitaciones y Servicios
- Selección de Personal y Entrenamiento.
- Definición de los perfiles de cada puesto y sus roles.
- Manual del empleado: reglas básicas de conducta, convivencia, higiene, asistencia y atención al paciente.
- Apercebimientos.

### **Administración**

- Programa de gestión. Control diario, mensual semanal. Registros y Reportes
- Formularios utilizados
- Manejo de Inventarios - Reposiciones
- Proveedores autorizados
- Normas generales de gestión y control
- Formas de pago de regalías y servicios

### **Atención al paciente**

- Normas de atención al paciente
- Técnicas de ventas y conocimiento de los servicios
- Manejo de sugerencias y reclamos

### **Marketing y Publicidad**

# DEPILEZA – MANUAL DE PROCEDIMIENTO

- Fondo de Publicidad
- Acciones para la apertura del local
- Programa de estrategia anual de marketing y publicidad
- Acciones independientes del franquiciado
- Normas del correcto uso de la marca e imagen

## **Seguros exigidos - Aportes y cargas sociales**

- Definición de seguros exigidos
- Cumplimiento de aportes, cargas sociales y otras obligaciones
- Servicio de emergencias médicas

## **Controles bromatológicos**

- Normas de procesos, salubridad e higiene
- Plan de desinfecciones

## **Limpieza y Mantenimiento**

- El consultorio y los equipos
- Los ambientes del consultorio y su imagen.
- Uniformes del Personal

## **Plan de contingencia**

- Como actuar ante accidentes: del personal y pacientes (procedimientos)
- Como actuar ante un corte de energía, incendio o robo

## **Supervisión y comunicación con el franquiciante**

- Formularios y medios de envío de reportes
- Plan de supervisiones, aspectos a supervisar, elementos a calificar.
- Evaluación de las operaciones
- Formas, medios y jerarquías para establecer la comunicación entre el franquiciante y franquiciado