

SECCIÓN 5: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- 5.1 Introducción
- 5.2 Horas de Operación
- 5.3 Pautas de Limpieza y Mantenimiento
 - 5.3.1 Equipo
 - 5.3.2 Oficina
 - 5.3.3 Vehículos
- 5.4 La Importancia de las Relaciones con lxs Clientes
 - 5.4.1 Tipos de Clientes
 - 5.4.2 La Experiencia del Cliente
 - 5.4.3 Manejo de Quejas
- 5.5 Servicios y el Proceso de Ventas
 - 5.5.1 Servicios Disponibles
 - 5.5.2 Recepción de Llamadas
 - 5.5.3 Primera Visita al Cliente y Estimaciones
 - 5.5.4 Cierre de la Venta
 - 5.5.5 Volver a Reservar Clientes
- 5.6 Proceso de Servicio
 - 5.6.1 Programación de Servicios de Limpieza
 - 5.6.2 Realización de Servicios de Limpieza
- 5.7 Administración de la Base de Datos de Clientes
 - 5.7.1 Introducción
 - 5.7.2 Configuración de las Cuentas de Clientes
 - 5.7.3 Facturación y Aceptación de Pagos
 - 5.7.4 Recaudaciones
- 5.8 Contabilidad y Gestión Financiera
 - 5.8.1 Responsabilidades de la Oficina
 - 5.8.2 Informes de Ingresos Propuestos
 - 5.8.3 Procedimientos Bancarios
 - 5.8.4 Contabilidad y Mantenimiento de Libros Contables
 - 5.8.5 Procedimientos de Nómina
- 5.9 Procedimientos de Protección y Seguridad

5.10 Tasas de Licencia y Requisitos de Informes

5.10.1 Tasas de Licencia

5.10.2 Tasa de Desarrollo de Marca

5.10.3 Informes Requeridos

5.10.4 Estados Financieros

5.10.5 Ejemplo de Tablas de Cuentas

CONFIDENCIAL

5.1 Introducción

Esta sección del manual de operaciones de Brightly® cubrirá los procedimientos operativos diarios que deben seguirse en la administración de su negocio.

Los procedimientos operativos diarios que recomendamos para Brightly®, están destinados a ayudarles a ustedes a asumir la responsabilidad de administrar un negocio bien organizado. Mantenerse organizado y seguir los procedimientos ayudará a que las cosas funcionen mejor. Establecer estas políticas desde un inicio y evaluarlas a menudo harán que su negocio tenga un ambiente positivo y saludable para todos los involucrados en la organización.

Hemos incluido temas relacionados con la variedad de trabajos que realizamos:

- Limpieza residencial
 - Limpieza para eventos especiales
- Limpieza comercial
 - Limpieza de oficinas

Hemos cubierto tareas, actividades y prácticas rutinarias relacionadas con:

- Estimados de trabajos
- Realización de los trabajos
- Gestión de ingresos
- Seguridad y protección

Además, esta sección del manual cubrirá las políticas de servicio al cliente, los procedimientos de rutina diaria, la contabilidad y la presentación de informes.

5.2 Horas de Operación

Como un negocio cooperativo independiente, sus miembrxs establecerán sus propias horas de operación. Dicho esto, Coopportunity recomienda como meta que cada trabajadorx-dueñx dedique un mínimo de 30 horas al negocio cooperativo por semana, haciendo dos tipos de trabajo: trabajo de limpieza con los clientes y trabajo administrativo del negocio.

Idealmente, el personal de la oficina administrativa de su cooperative deberá cubrir la comunicación de la oficina (teléfonos, correo electrónico y grupos de mensajes de texto) de 9:00 AM. a 5:00 PM, de lunes a viernes. Su cooperativa puede decidir cerrar su oficina los días feriados en Estados Unidos. Se recomienda mandar información a sus clientes y activar los sistemas de “fuera de oficina” para que no pierdan comunicación con sus clientes y proveedores.

Tanto las horas de servicio residencial como comercial deben ser programadas de acuerdo con la solicitud del cliente y la disponibilidad de lxs trabajadorxs-dueñxs para completar el trabajo.

Horas recomendadas para servicios residenciales:

- Comienzo temprano a las 6:00 AM
- Último comienzo posible a las 3:00 PM
 - NOTA: Los servicios de limpieza profunda deben comenzar a más tardar a las 3:00 PM.

Horario de servicio comercial: 24 horas al día

- NOTA: La mayoría de lxs clientes comerciales requerirán servicios después del horario de trabajo y/o los fines de semana.

Las citas para realizar los estimados con un "recorrido del lugar" se programan en función de la disponibilidad del trabajadorx-dueñx de la cooperativa. Estos recorridos son necesarios para la limpieza de oficinas y otros trabajos grandes (eventos, etc.). Lxs clientes residenciales pueden solicitar una visita previa antes de la cita de limpieza, pero por lo general el estimado se dará antes de la cita por medio de una plataforma en línea o por teléfono, en base a la lista de precios estándar y la descripción de la casa; el miembrx puede ajustar el precio en la cita teniendo en cuenta información nueva o cambios a los servicios solicitados. Se

recomienda que los recorridos del lugar se programen por la tarde y los fines de semana para lxs clientes residenciales.

Nos esforzamos para acomodarnos a los horarios de lxs clientes. La mayoría de lxs clientes no quieren servicio los días feriados, pero quieren reprogramar un "día de servicio normal" o "limpieza profunda" antes del feriado para asegurarse de que su casa está lista para huéspedes, o para limpiarla antes o después de una fiesta en la oficina.

Para trabajos comerciales, recomendamos seguir la siguiente política para que la cooperativa sepa cuando no es posible el acceso a las instalaciones del cliente para hacer la limpieza:

Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato, el cliente debe proporcionar a la cooperativa un calendario con los días cuando sus instalaciones estarán cerradas y la cooperativa no tendrá acceso a las mismas. El cliente deberá notificar a la cooperativa por lo menos 5 días hábiles antes de cualquier cierre adicional de las instalaciones. Si las instalaciones estarán cerradas y la cooperativa no tendrá acceso para proveer los servicios programados, es responsabilidad del cliente solicitar que la cooperativa haga la limpieza otro día antes de la limpieza programada. La cooperativa hará esfuerzos de buena fe para cumplir la solicitud, pero no está obligada a realizar la limpieza si el cliente y la cooperativa no pueden encontrar una fecha alternativa de limpieza mutuamente acordada antes del próximo día de limpieza programada. El cliente no recibirá una deducción en ninguna factura por el o los días en que la oficina estuvo cerrada y la cooperativa no tuvo acceso para realizar los servicios programados, excepto por aquellos días en que el cliente notificó a la cooperativa inicialmente, o con por lo menos 5 días de anticipación.

Cada trabajadorx-dueñx debe realizar un mínimo de horas de publicidad cada mes según lo establecido por el comité de publicidad de su cooperativa o por la membresía en general (u otro comité relevante).

5.3 Pautas de Limpieza y Mantenimiento

A nuestrxs clientes residenciales les ofrecemos una oportunidad para mantener una buena calidad de vida ayudándolxs a mantener un hogar limpio y saludable. Lxs clientes comerciales también valoran los servicios que ofrecemos ya que así

pueden mantener sus oficinas, locales comerciales, restaurantes y unidades de alquiler en excelentes condiciones de limpieza para que sus empleadxs e inquilinos disfruten de ellos.

Siempre debemos estar preparadxs para prestar al cliente los servicios que ha solicitado. Esto significa que debemos mantener todo nuestro equipo de limpieza y suministros listos para funcionar de una manera eficiente y organizada. La cooperativa debe desarrollar una política de suministros para miembrxs, la cual deberá de ser adoptada por todxs lxs integrantes de la cooperativa..

5.3.1 Equipo

Coopportunity ha creado una lista de equipos/kits de herramientas recomendados para todos los trabajos. Consulte el [ANEXO 5.3.1](#).

Limpeza Residencial

Materiales de limpieza (miembros necesitan llevar estos materiales a todos los trabajos de limpieza residencial)	Productos de limpieza (recomendado que el cliente proporcione)
Trapos (mínimo 5) Dust swiffers Sweeper swiffer Vinagre Blanco Baking Soda (lo puedes usar en los baños, en las cosas de aluminio) Guantes Aspiradora (recomendamos Hoover Commercial Porta Power) Toallas de papel Contenedor Esponjas mágicas Esponjas y cepillo Botella de aerosol vacío Bolsas de basura	Trapos y toallas de papel Cepillo de baño Trapeador Cubeta Escoba recogedor Aspiradora con accesorios y bolsa nueva (o en buena condición) Escalera (si se necesita limpiar lugares altos)

Limpeza Comercial

Nota: En los contratos con sus clientes, deben estipular quiénes serán los encargados de traer productos y equipo para el trabajo. Aquí se ofrecen algunas ideas sobre cómo estructurar esas responsabilidades.

Suministros recomendados para Servicios de limpieza (cliente o cooperativa proporciona)	Equipo necesario para la limpieza comercial (cliente proporciona)	El cliente debe proporcionar estos suministros
Guantes Trapos de microfibra de limpieza* Desinfectante* Limpiador multiusos* Limpiador de olores*	Escoba y un recogedor Trapeador y cubeta Aspiradora Plumero	Papel higiénico Bolsas de basura Toallas de papel

5.3.2 Oficina

Cada cooperativa Brightly® será responsable del manejo y administración de su oficina para brindar servicio al cliente y coordinar el trabajo del negocio.

Si existiera una alta demanda de servicios de oficina compartida, Coopportunity podría ofrecer el servicio de administración de oficina a las cooperativas Brightly®, con las siguientes características:

- Será un servicio de oficina compartido con otras cooperativas Brightly®
- Será un servicio de adición voluntaria por parte de las cooperativas
- Será un servicio con duración anual con opción a renovar
- Podrá ser manejado por un proveedor de servicios externo a Coopportunity
- El servicio tendrá un costo dependiendo de la localidad en que se encuentre la cooperativa.

Oficina compartida Brightly®

Si bien cada cooperativa Brightly® tendrá su oficina local cada trabajador-dueño a menudo estará manejando información para su negocio en diversos lugares (en su casa, en el tren, etc.). Los miembros deben mantener la información y materiales relacionados con cada trabajo de una manera ordenada y organizada hasta puedan ser entregados en la oficina central para después ser archivados y procesados.

La información de trabajos completados debe ser comparada, organizada y entregada a la oficina para su facturación, si así corresponde. La organización y presentación de información es esencial para dar seguimiento puntual a las operaciones de la cooperativa y así lograr administrar de manera eficaz el negocio.

Se recomienda que la cooperativa tenga mecanismos de control de la siguiente información:

- Reporte de todas las citas de limpieza realizadas
- Pagos garantizados a miembros
- Ingresos y egresos de la cooperativa
- Envíos de facturas
- Duración de los contratos

Una buena organización de esta información hará que su oficina y cooperativa funcionen eficientemente.

5.3.3 Vehículos

En muchas de nuestras áreas de servicio, lxs trabajadorxs-dueñxs utilizan principalmente el transporte público. Sin embargo, en caso de que se use regular o esporádicamente un automóvil, u otro vehículo, para el trabajo: cualquier vehículo usado en Brightly® debe estar limpio, sin daño en la carrocería y en buenas condiciones de funcionamiento. Acumulación de suciedad, barro y materiales de deshielo de la carretera son inaceptables y requieren lavado.

El tablero debe mantenerse completamente limpio de papeles, portapapeles, bolsas de almuerzo, etc. Todos los suministros, equipos y herramientas que se transportan en la parte trasera del vehículo deben estar aseados, ordenados y asegurados.

Todos los vehículos deben seguir el programa de mantenimiento recomendado por el concesionario. Registren y tengan en cuenta el mantenimiento de cada vehículo.

5.4 La Importancia de las Relaciones con lxs Clientes

La satisfacción del cliente es el valor general percibido por nuestrxs clientes que reciben nuestros servicios. Lxs clientes a menudo están dispuestos a pagar un poco más cuando el servicio que han recibido es excepcional. Por otro lado, si el servicio que recibieron fue regular o mediocre, sentirán que Brightly® no les ofrece un valor agregado. Se espera que los franquiciatarios y los trabajadorxs-dueñxs de cooperativas Brightly® se desempeñen al más alto nivel de satisfacción del cliente, independientemente de si se trata de la casa de un cliente, una oficina o de un edificio que poseen y alquilan a otra persona.

Ofrecemos a nuestrxs clientes residenciales la oportunidad de tener una mejor vida en el hogar que les ayudamos a limpiar, organizar y mantener.

Ayudamos a nuestrxs clientes comerciales a mantener un lugar de trabajo saludable y profesional.

Todxs nuestrxs clientes han elegido contratar a Brightly® por una serie de razones, que incluye apoyar la misión de la marca. Debemos estar a la altura de sus expectativas y ofrecer un mejor servicio que cualquier otro proveedor en el área.

Nuestro objetivo es construir una clientela leal. Lxs clientes necesitan tener una experiencia positiva mientras nosotrxs proporcionamos el servicio específico de limpieza por el cual han contratado a Brightly®. Esto no es sólo para crear un cliente satisfechx, sino para ganar la lealtad del cliente. El servicio excepcional al cliente es la clave de esa experiencia. Proporcionar un servicio consistente y superior creará lealtad y clientes que regresen, recomendaciones verbales y referencias positivas. ¡Todxs deben esforzarse por lograr esto!

Queremos que nuestrxs clientes llamen a Brightly® para sus servicios de limpieza de manera recurrente, o que programen sus servicios regularmente.

5.4.1 Tipos de Clientes

Tipo de Cliente	Interacción
Residencial	Lxs clientes residenciales pueden encontrar su negocio a través de recomendaciones verbales, eventos publicitarios u otras promociones. El objetivo es encontrar clientes interesados en limpieza regular o semi-regular. Ya que lxs clientes pueden no estar en la casa durante la limpieza, la impresión más importante es llegar a tiempo y realizar un excelente servicio de limpieza en cada instancia.
Comercial	Lxs clientes comerciales pueden encontrar su negocio a través de la recomendación de otra organización u otra publicidad. El recorrido del lugar proporciona una oportunidad importante para dar una buena impresión demostrando interés a las necesidades y preocupaciones del cliente. Los contratos comerciales son típicamente grandes y consistentes, por lo que es esencial que el servicio de atención al cliente sea continuo, atento y confiable.
Contratistas generales para limpieza posterior a una construcción	Lxs contratistas para la limpieza de post-construcción pueden encontrar su negocio a través de publicidad o asociaciones. Estos clientes buscarán que tengan entrenamiento y conocimientos específicos sobre la industria, tales como la comprensión de OSHA (Administración de Seguridad y Salud ocupacional), así como el equipo y experiencia adecuados para remover desechos de los sitios de construcción. Los clientes querrán ver confiabilidad y tener confianza en su servicio.
Clientes de un evento especial o para una sola ocasión	Lxs clientes de una sola ocasión y de un evento especial pueden ser clientes o asociadxs existentes, o pueden haber oído hablar de ustedes por otras personas u otra publicidad. Estxs clientes querrán saber que ustedes son profesionales y capaces de hacer que el espacio se vea más limpio de lo que fue incluso antes de que el evento se realizara. Ya que es posible que tengan que quitar las decoraciones y decidir lo que se debe guardar o desechar, es importante mostrar a lxs clientes que prestan atención al detalle y siguen las instrucciones con facilidad.

5.4.2 La Experiencia del Cliente

Brightly® se enorgullece de tener relaciones consistentes y de alta calidad con sus clientes. Todos los clientes deben ser tratados con respeto, cortesía y honestidad. Los trabajadores-dueños deben ser amables, transmitir una actitud de profesionalismo y esforzarse por impulsar el espíritu de su comunidad a través de su rol como un trabajador-dueño en la comunidad y en Brightly®.

Es imperativo que valoremos el tiempo de nuestros clientes llegando a tiempo, proporcionando estimados precisos por el trabajo y programando los trabajos para satisfacer el horario preferido de los clientes. También es crítico que tratemos el hogar y la propiedad de los clientes con respeto, siempre dando un poco más en nuestros servicios de limpieza.

5.4.3 Manejo de Quejas

El paso siguiente en un gran servicio al cliente es cómo manejar las quejas de los clientes. En ocasiones, uno puede encontrarse con un cliente frustrado o que tiene una queja sobre la calidad del servicio prestado. No importa cuánto se intente, las cosas van a salir mal de vez en cuando. Un cliente tal vez esperaba un nivel de servicio diferente, la limpieza demoró más tiempo de lo esperado, o no le gustaron los productos que utilizamos en su casa u oficina. Si bien la filosofía de que el "cliente siempre tiene la razón" es correcta, no es donde se debe empezar ni terminar con respecto a las quejas.

Para manejar las quejas de los clientes recomendamos establecer un proceso para clarificar lo que realmente sucedió, sin dejar de ser respetuoso de los sentimientos y opiniones de los clientes. La mayoría de las veces, el problema se reduce a una mala comunicación y se puede resolver con un simple gesto de disculpa, una expansión de los servicios originales o como último recurso, una oferta para rehacer el trabajo. Como parte de su proceso de manejo de quejas es importante que la cooperativa siempre tenga un seguro vigente de responsabilidad a daños a terceros.

Coopportunity ha desarrollado guías para ayudar a resolver estas situaciones y asegurarse de que no se retenga el pago injustamente.

Consulten el [ANEXO 5.4.3](#) para ver algunas quejas comunes y resoluciones sugeridas.

Se recomienda que en caso de una queja del cliente por daño a su propiedad, siempre se tenga a la mano la información del seguro para levantar una solicitud de cobertura. En daños con un valor mayor al deducible del seguro de la cooperativa es recomendable siempre levantar una solicitud de cobertura del seguro.

Por ello es recomendable que todos los trabajadores-dueños de la cooperativa entiendan los siguientes detalles de la póliza de su seguro:

- Cuál es la cobertura que les brinda su póliza
- Cuál es el deducible de la cobertura
- Cómo se levanta una solicitud de cobertura con el seguro
- Qué pasos toma el seguro para hacer válida la cobertura

En caso de que la cooperativa considere necesario levantar una solicitud de cobertura con su seguro, es muy importante avisar al cliente los pasos que el seguro va a tomar para hacer válida la cobertura.

El dinero perdido debido al tiempo adicional en el trabajo a menudo puede ser recuperado por un cliente satisfecho que va a utilizar nuestros servicios nuevamente y nos recomendará a amigos y familiares. El objetivo es lograr una buena relación con el cliente.

5.5 Servicios y el Proceso de Venta

5.5.1 Servicios Disponibles

Brightly® realizará servicios de limpieza de rutina para hogares y oficinas, que incluyen:

- Limpiar polvo
- Barrer todos los pisos
- Pasar la aspiradora a pisos, alfombras y muebles
- Fregar los pisos (superficies duras)
- Limpiar y desinfectar las superficies o mesas de cocina y baño
- Limpiar y desinfectar los electrodomésticos de cocina
- Lavado de espejos y paredes de vidrio
- Limpieza a fondo de los accesorios del baño
- Vaciado de la basura

Para obtener una lista completa de los servicios de limpieza residencial profunda y básica, consulte el [ANEXO 5.5.1a](#).

Para obtener una lista de verificación de los servicios de limpieza de oficinas (para ser seleccionados por el cliente), consulte el **ANEXO 5.5.1b**.

5.5.2 Recepción de Llamadas

Cada llamada telefónica o mensaje preguntando sobre los servicios debe ser respondida de una manera profesional y cortés por su oficina local. En ocasiones, lxs miembrxs pueden necesitar comunicarse directamente con lxs clientes u otrxs asociadxs.

Se debe anotar o ingresar en su base de datos de clientes, usando la que está aprobada por Coopportunity, los detalles del trabajo:

- Tipo del cliente: residencial, comercial, otro
- Fuente de referencia (¿a quién podemos agradecerle por habernos recomendado?)
- Nombre del cliente/nombre de la empresa

- Dirección
- Instrucciones especiales para ingresar al apartamento/oficina (si corresponde)
- Solicitudes especiales
- Tiempo para realizar un estimado
- Costo aproximado según en los tipos de servicios solicitados

Consulten el [ANEXO 5.5.2](#) para obtener un guion para llamadas que pueden seguir hasta que la persona que contesta el teléfono se sienta cómoda atendiendo las llamadas.

No olviden agradecerle al cliente por llamar a Brightly® y confirmar el horario de trabajo.

5.5.3 Primera Visita al Cliente y Estimados

Los estimados se realizan mejor en la casa u oficina donde se va a realizar la limpieza; es imprescindible ver el(los) espacio(s) incluidos en los servicios de limpieza. Sin embargo, para limpiezas residenciales, muchos clientes prefieren una estimación telefónica (esto también ahorra tiempo a lxs miembrxs). Cuando no sea posible realizar una estimación de la limpieza residencial en el lugar, deberá hacer algunas suposiciones basadas en su experiencia teniendo en cuenta el tamaño de la vivienda y los detalles solicitados por el cliente.

Residencial

Consulten la lista de precios estándar para su ciudad desarrollada por cooperativas en coordinación con Coopportunity, en función del número de habitaciones, cuartos de baño, habitaciones adicionales y servicios adicionales.

El precio propuesto por los servicios es simplemente una propuesta, pero cada Brightly® debe discutir y determinar los precios para lxs trabajadorxs-dueñxs locales de la cooperativa y el trabajo que desempeñan juntxs. Recomendamos revisar los precios anualmente y considerar aumentos anuales de un máximo de 2 a 5%.

MANUAL DE OPERACIONES PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Todos los precios se establecerán por trabajo, no con una tarifa por hora; lxs miembrxs de Brightly® trabajan pocas o tantas horas como sea necesario para completar el trabajo. Tengan en cuenta los siguientes factores al establecer los precios:

- Cuanto más tiempo lleve el trabajo podrán realizar menos trabajos al día. Su cooperativa debe trabajar con el comité de capacitación y otros comités relativos, y otras cooperativas de la marca, para aprender y establecer técnicas y protocolos que hagan el trabajo más eficiente.
- Algunas casas grandes o trabajos de limpieza profunda pueden requerir dos o más miembrxs para realizar el trabajo en un número razonable de horas, apoyarse en la limpieza, y así poder terminar a una hora razonable y segura.
- Estudios pequeños y apartamentos de un dormitorio, que limpia un miembrx, son generalmente los trabajos más rentables.
- Determinen el costo del servicio, incluyendo costos variables en la realización de un trabajo, incluyendo los productos y materiales para realizar la limpieza. Encuentren maneras de reducir los costos de operación, para así no tener que siempre pensar en un incremento de precios como la única forma de generar más ganancias para el negocio.

Contacten a Coopportunity para obtener una lista actualizada con ejemplos de precios en su ciudad.

Comercial

Consulten la hoja de cálculo con estimaciones en el **ANEXO 5.5.3a** que ayuda a calcular el precio total de una limpieza de oficina basado en horas y miembrxs requeridxs por semana. Consulten el estimador que usa una "regla general" basado en las estimaciones promedio proporcionadas por las cooperativas de limpieza en los últimos años en NYC en el **ANEXO 5.5.3b**.

Cada trabajadorx-dueñx debe pensar en el tiempo y el esfuerzo que le ha llevado hacer un trabajo similar, y fijar el precio en consecuencia. Si un cliente quiere saber el número estimado de horas que llevará realizar un trabajo (con el propósito de programar o tener una idea de la cantidad de trabajo necesario), enfatizen que el número de horas no afectará el precio

del trabajo. Esfuércense por estar lo más cerca posible a la cantidad de tiempo, sin subestimar o sobre estimar demasiado. Es preferible poder decirle al cliente que terminó temprano el trabajo que sobrepasarse, pero es una línea muy delicada. No obtendrán el trabajo si el estimado es demasiado alto y no serán recontratados para servicios de limpieza continua si el cliente siente que le cobraron de más.

Para estimar el precio de trabajos comerciales sugerimos tomar en cuenta las siguientes variables:

- ¿Cuántas trabajadoras necesitarán para limpiar el espacio?
- ¿Cuántas horas se llevarán esas trabajadoras para limpiar el espacio?
- ¿Cuánto le pagará la cooperativa a cada trabajadora por hora?
- ¿Cuánto costarán los productos de limpieza o equipo para limpiar?
- ¿Qué otros costos operativos deben considerarse para otorgar el servicio?

Si los trabajadores-dueños que realizan el estimado no tienen la información suficiente para dar un precio al cliente en el momento de la visita, está bien pedir al cliente un tiempo razonable para darle un precio. Por ello es recomendable que la cooperativa establezca un proceso para desarrollar estimados comerciales, y hacerlo del conocimiento al cliente para que se clarifiquen expectativas.

5.5.4 Cierre de la Venta

Al terminar el proceso de estimado, ya sea por teléfono o en persona, el representante de Brightly® debe hacer un esfuerzo por ganar el trabajo.

"Nos encantaría empezar a trabajar con usted lo antes posible. Si tiene alguna pregunta o comentario sobre la estimación, háganoslo saber".

No tengan miedo de dar seguimiento y hacer preguntas para concretar el trabajo. Siéntanse libres de agregar más información acerca de por qué creen que pueden hacer el mejor trabajo posible, en comparación con la competencia.

El próximo paso es el contrato – consulte los [ANEXOS 5.5.4a \(residencial\)](#) y [5.5.4b \(comercial\)](#) que tienen ejemplos. Su abogado local debe revisar estos contratos para verificar el cumplimiento de las leyes locales y para proteger su compañía Brightly®.

5.5.5 Volver a Reservar Clientes

Al finalizar el trabajo, pueden preguntarle al cliente si está interesado en reservar otra cita. La oficina administrativa también se comunicará con el cliente para obtener comentarios sobre la experiencia y aprovechar la oportunidad para hacer una reserva. Su cooperativa puede trabajar con Coopportunity para explorar descuentos y otros incentivos para volver a reservar citas.

Una estrategia para sus clientes recurrentes, es adjuntar un apéndice al contrato inicial de limpieza residencial que el cliente puede firmar si está interesado en una limpieza programada regularmente. El apéndice puede indicar los precios de las limpiezas para cada una, dos o cuatro semanas y recomendamos que descuenten el precio por limpieza para limpiezas más frecuentes.

Consulten con Coopportunity para conocer los sistemas de su localidad para estrategias en el trabajo con clientes recurrentes. En el [ANEXO 5.5.4a](#) pueden encontrar el ejemplo de apéndice del contrato de limpieza residencial.

5.6 Proceso de Servicio

5.6.1 Programación de Servicios de Limpieza

Su oficina local deberá:

- Responder a las consultas del cliente vía correo electrónico o teléfono
- Meter la información del cliente en la base de datos
- Apoyar el proceso de asignación de trabajos, de acuerdo con las políticas internas de las cooperativas. Recomendamos que las políticas de la oficina de la cooperativa apoyen una asignación de trabajos eficiente, incluyendo:
 - Establecer y seguir una lista de asignación de trabajos.
 - Establecer un calendario de trabajo que esté actualizado por cada trabajador-dueño con su disponibilidad semanalmente.

- Lx gerente de oficina tendrá acceso a la lista de trabajos y calendarios, para poder asignar los trabajos de forma justa, eficiente y transparente.
- La cooperativa debe establecer un tiempo máximo de respuesta para la confirmación de un trabajo.
- Confirmarle al cliente por correo electrónico, teléfono o su plataforma de reservas en línea (según haya recibido la solicitud del cliente), con un contrato con detalles del cliente, el precio y del miembro.
- Archivar contratos de clientes de acuerdo con políticas y sistemas de la cooperativa.

5.6.2 Realización de Servicios de Limpieza

El trabajador-dueño de la cooperativa que realiza el trabajo debe:

- Revisar la orden de trabajo, incluyendo el precio, los detalles de la limpieza y si el cliente necesita que lleve productos y/o equipo, o si el cliente los tiene
- Revisar un día antes en su teléfono o aplicación de mapas con GPS la dirección del cliente, ruta para llegar, y tiempo estimado de viaje, o con el apoyo del comité de oficina de su cooperativa
- Llegar a tiempo al sitio de trabajo
- Saludar al cliente de forma amistosa y profesional
- Entrar al sitio de trabajo, evaluar con el cliente el área de trabajo designada y discutir la orden de trabajo
- Informar al cliente y a lx gerente de la oficina sobre ajustes en el precio si fueran necesarios
- Realizar la limpieza de acuerdo a los estándares Brightly®, incluyendo:
 - Limpiar las herramientas y suministros y regresar al área designada
 - Desechar adecuadamente la basura
- Informar a la oficina o al cliente que ha completado el trabajo. Si el cliente está en casa, recomendamos le pregunten que revise el trabajo realizado. Es mejor saber si el cliente necesita algo más antes de salir de la casa, que tener que regresar o recibir una reseña negativa después.

- Reportar horas trabajadas y precio final a la oficina usando los sistemas requeridos.

Para ver un proceso paso a paso de servicio de limpieza residencial, consulte el [ANEXO 5.6.2a](#).

Para ver un proceso paso a paso de servicio de limpieza de oficina, consulte el **ANEXO 5.6.2b**.

5.7 Administración de la Base de Datos de Clientes

5.7.1 Introducción

Cada cooperativa debe mantener una base de datos de clientes que contenga toda la información necesaria del cliente y un registro de los trabajos completados. Todas las cooperativas deben utilizar una base de datos aprobada por Coopportunity. Consulte el [ANEXO 5.7.1](#) para ver las bases de datos aprobadas para cada ciudad donde opera la franquicia Brightly.

5.7.2 Configuración de las Cuentas de Clientes

Coopportunity ha creado un formulario estándar de registro del cliente, que contiene toda la información que deben recopilar en la base de datos. Consulte el [ANEXO 5.7.2](#).

5.7.3 Facturación y Aceptación de Pagos

Lxs clientes de limpieza residencial que deseen pagar con tarjeta de crédito, deben hacer su cita usando la plataforma Up & Go en www.upandgo.coop (proveedor preferencial de Brightly®). Su cooperativa tendrá una URL única asociada con el perfil de su cooperativa, donde lxs clientes pueden hacer cita con su cooperativa directamente. La plataforma acepta American Express, Discover, MasterCard y Visa. Las tarjetas de débito se procesan como crédito.

Lxs clientes comerciales pueden recibir facturas a través de Up & Go y pueden pagar con tarjeta de crédito o débito, o como transferencia bancaria. El resto del proceso, incluyendo el estimado, programación de citas y el contrato, se hacen a través de las políticas y sistemas de cada cooperativa.

Aceptamos cheques personales y de negocios según el tipo de cliente que recibió el servicio. Lxs miembrxs de la cooperativa no deben aceptar un cheque de negocios por trabajo realizado en una propiedad personal (no una propiedad de negocios), a menos que el cliente previamente haya arreglado eso con ustedes.

El contrato debe indicar claramente "Hacer cheques pagaderos a: _____" y una vez recibidos, deben ser endosados al dorso:

Depositar al [Nombre legal de la Cooperativa]
d/b/a Brightly [nombre local]
Cuenta# _____

Recomendamos solicitar un sello pre-impreso con esta información para ahorrar tiempo y energía teniendo que completar el endoso cada vez que se recibe el pago. La imprenta local o papelería puede crear este sello personalizado para usted.

No recomendamos aceptar pagos en efectivo ya que requieren más trabajo administrativo. Sin embargo, si deciden aceptar pagos en efectivo, asegúrense de tener sistemas funcionales para registrar cada transacción de efectivo, que incluye:

- 1) Recibo al cliente por el pago y factura por el servicio
- 2) Recibo al miembrx al entregar el efectivo al tesorerx
- 3) Confirmación de depósito al tesorerx al entregar el efectivo

5.7.4 Recaudaciones

En el caso de que el pago no se haya efectuado en el sitio luego de la finalización del servicio, se deberán enviar las facturas por correo y dar seguimiento a las cuentas por cobrar. Generalmente, la mayoría de lxs clientes pagan a tiempo.

MANUAL DE OPERACIONES PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Cada mes deben revisar un "informe de vencimiento" para determinar los pasos necesarios requeridos para cada factura pendiente. También se deberán tener en cuenta el tipo de cliente, la cantidad pendiente y su relación con el cliente. Los siguientes son pasos generales de ayuda para administrar las cuentas por cobrar.

- 15 días — factura recordatoria, segunda notificación sellada.
- 30 días — factura recordatoria, tercera notificación sellada. Llamada telefónica sugiriendo pago por medio de tarjeta de crédito.
- 45 días — factura recordatoria, notificación final sellada. Llamada telefónica sugiriendo pago por medio de tarjeta de crédito.
- 90 días — en raras ocasiones uno puede encontrarse con un cliente que no devuelve sus llamadas repetidas. En algunos casos, es posible que necesiten asociarse con una agencia de cobros que cobrara los importes pendientes en su nombre. Por lo general, no cobran honorarios por adelantado pero retienen un cierto porcentaje de la cantidad recolectada. Una segunda opción si no hay pago es comenzar el proceso en Small Claims Court (Tribunal de Reclamos Menores). Visiten el sitio web de Small Claims Court de su estado.

5.8 Contabilidad y Gestión Financiera

5.8.1 Responsabilidades de la Oficina

El mantenimiento organizado de registros es esencial en cualquier negocio. Ser capaz de encontrar información cuando es necesaria: solicitudes de clientes, información contable, registros de nóminas, etc., es más fácil si se mantienen en un sistema que es consistente, claro y accesible.

Estar organizado le permitirá a su negocio Brightly® funcionar de forma más fluida y eficientemente. Mantener archivos actualizados, ordenados y accesibles ayudará a asegurar que los negocios fluyan sin problemas, incluso en los momentos de más actividad.

Mantener el papeleo, facturas e información de suministros y productos en orden y actualizado les ayudará a administrar mejor el negocio.

El comité de oficina debe coordinar con lxs administradores de la oficina para mantener los registros organizados. La oficina debe seguir un proceso consistente al final de cada día:

- Archivar y organizar todo el trabajo diario en papel, correo, cuentas, facturas
- Meter periódicamente al sistema todos los datos en Quickbooks
- Vaciar las papeleras llenas de residuos
- Triturar documentos confidenciales e información privada
- Cerrar sesiones de todas las cuentas y computadoras
- Organizarse para el comienzo del día siguiente

5.8.2 Informes de Ingresos Propuestos

Consulte el **ANEXO 5.8.2** para ver un ejemplo de formato de Informe de Ingresos.

- Total de ventas
- N° de clientes: residencial y comercial
- Total de gastos
- ¿Cuántxs miembrxs están trabajando en la cooperativa?

- ¿Número promedio de horas trabajadas por cada miembrx?

5.8.3 Procedimientos Bancarios

Quickbooks será el software para la contabilidad y facturación de su cooperativa. Ustedes utilizarán Quickbooks para generar facturas para la mayoría de sus clientes residenciales y comerciales. Como excepción, lxs clientes que pagan a través de Up & Go recibirán una factura o recibo de Up & Go. Para los trabajos de Up & Go, su contador puede recomendar la creación de otras facturas internas adicionales (no enviadas a clientes) a través de Quickbooks.

Configure sistemas para supervisar los pagos realizados con tarjeta de crédito (a través de Up & Go) y cheques (enviados por correo a la oficina o entregados a miembrxs al final del trabajo) para evitar la pérdida por robo o errores en el procesamiento de los pagos.

La conciliación de la cuenta bancaria debe realizarse en línea o a través de los estados de cuenta mensuales. Este es un esfuerzo continuo que es esencial para entender los ingresos y los gastos asociados con la operación del negocio. La conciliación de la cuenta bancaria puede ayudarle a encontrar errores en los pagos, depósitos y saber exactamente dónde se encuentra su negocio, financieramente, de forma mensual.

Recomendamos ir al banco y depositar los cheques de las ventas del día anterior o depositarlos a través de la aplicación del banco. Sigán estas pautas cuando realicen depósitos en persona:

- Escojan una hora diferente cada día para hacer sus depósitos.
- Eviten los depósitos nocturnos siempre que sea posible, especialmente los depósitos de efectivo.
- Estacionen lo más cerca posible de su oficina y de la puerta del banco

5.8.4 Contabilidad y Mantenimiento de Libros Contables

Se espera que lxs trabajadorxs-dueñxs en su conjunto mantengan conciliaciones periódicas de los registros contables y financieros de Brightly®. Recomendamos que contraten los servicios de un contador para llevar sus libros. Como alternativa, miembrxs específicos pueden hacer este trabajo, pero deben tener en cuenta que esta es una actividad que requiere mucho tiempo; es compleja y es esencial para el negocio.

Una conciliación organizada y oportuna les permitirá revisar la situación financiera del negocio y hacer ajustes para garantizar eficiencia en las operaciones y maximizar rentabilidad. La conciliación de la cuenta bancaria se puede completar en línea o a través del estado de cuenta mensual. Este es un esfuerzo continuo que es esencial para entender los ingresos y los gastos asociados con la operación del negocio. La conciliación de la cuenta bancaria debe realizarse por lo menos una vez al mes.

El o los comités relevantes deben revisar los estados de pérdidas y ganancias mensuales para asegurarse de que la cooperativa funciona de acuerdo con el presupuesto anual proyectado para el negocio. Los informes con el resumen se deben compartir con todos lxs miembrxs trimestralmente para mantenerlxs informadxs sobre el desempeño de la compañía en comparación con el presupuesto. (Consulten la sección 5.10.5 para obtener más información y ver el Cuadro de cuentas recomendado).

5.8.5 Procedimientos de Nómina

Se recomienda que Brightly® contrate un proveedor de servicios de nómina para su procesamiento. Consulten la lista de proveedores de servicios sugeridos en la Sección 2 de este manual.

La Junta de la cooperativa, con la guía de su contador y/o abogado local, debe decidir si se les pagará a lxs trabajadorxs-dueñxs de la cooperativa usando K1 o W-2 con retención de impuestos.

En última instancia, es la decisión de su cooperativa Brightly® cómo manejar la distribución de ganancias.

5.9 Procedimientos de Protección y Seguridad

La seguridad de nuestros clientes, de todos los miembros y del público en general debe ser la máxima preocupación para todos los trabajadores-dueños.

Recomendamos tener representación de su cooperativa en reuniones del Comité de Industria de forma regular para discutir asuntos que surjan en su negocio Brightly®.

Seguridad en el Trabajo

Coopportunity espera que la cooperativa ofrezca el entrenamiento OSHA y cubra el protocolo de seguridad con los nuevos trabajadores-dueños, y discutan asuntos relacionados con la seguridad regularmente para evitar lesiones en el trabajo.

Protocolos de seguridad incluyen:

- Productos de limpieza
 - Nunca mezclen productos de limpieza (especialmente aquellos que contienen lejía y amoníaco)
 - Usen ropa protectora, guantes y anteojos de seguridad, cuando sea necesario
 - Revisen las etiquetas de los recipientes de productos químicos de limpieza antes de su uso
 - Trabajen en áreas bien ventiladas, abra ventanas/puertas para permitir suficiente corriente de aire
 - Lávense las manos después de usar productos químicos de limpieza y antes de comer, beber o fumar
 - Busquen atención médica si se sienten mal incluyendo sibilancias, falta de aire, sarpullido, mareos, dolores de cabeza o dificultad para respirar.
- Uso de técnicas apropiadas para levantar objetos
 - Nunca levanten demasiado peso
 - Recuerden doblar siempre las rodillas; deben levantar con las piernas, no con la espalda
- Seguridad con el uso de la escalera
 - No se paren en sillas, cajas o muebles: seleccionen la escalera o el taburete escalera correcto para el trabajo

- Coloquen la escalera/taburete escalera nivelada, en superficies sólidas y con el soporte correcto
- Mantengan su peso en el centro de la escalera/taburete
- No utilicen los peldaños superiores de la escalera
- Tengan cuidado cerca de electricidad, puertas y pasarelas
- Seguridad con suministros, herramientas y equipos
 - Cuando no esté en uso, desconecten la aspiradora de la toma de corriente de la pared. Esto protege el cable y el enchufe y ayuda a prevenir accidentes
 - Las aspiradoras son sólo para uso en interiores. Nunca aspiren una superficie mojada. Esto puede dañar el (los) motor (es) y pone al usuario en riesgo de descarga eléctrica. Nunca recojan objetos afilados o metálicos como monedas, clavos o vidrio
 - Mantengan los dedos alejados de todas las partes móviles de la aspiradora
 - Desenchufen y limpien todas las herramientas, suministros y equipos después de su uso
 - Revisen las bolsas de la aspiradora, correas y rodillos
 - Verifiquen que los cables estén libres de mellas o daños antes de su uso para evitar descargas eléctricas

5.10 Cuotas de Franquicia y Requisitos de Informes

Con el fin de proporcionar a las cooperativas Brightly® los mejores servicios posibles, Coopportunity requiere que compartan información y recursos para cubrir los costos operativos básicos y los costos de crecimiento de la marca.

5.10.1 Cuotas de Franquicia

- No hay una cuota inicial para unirse a la franquicia.
- El pago de regalías del 5% se realizará mensualmente, en el último lunes de cada mes para el mes anterior.

5.10.2 Cuota para Fondo de Desarrollo de la Marca

- Actualmente, no cobramos una cuota para Fondo de Desarrollo de la Marca, pero Coopportunity se reserva el derecho de cobrar hasta un 2% de ventas brutas mensuales. En caso de que Coopportunity

implemente esta cuota, el cobro se haría en el último lunes de cada mes para el mes anterior.

5.10.3 Informes Requeridos

Deben enviar a Coopportunity los siguientes informes mensualmente:

- Información de ventas totales de cada mes y otra información adicional según se requiera.
 - Debe presentar a más tardar este reporte el último lunes de cada mes, con información del mes anterior.
- Información de las actividades y/o las horas invertidas en mercadeo local realizado de forma mensual.
 - Debe presentar a más tardar este reporte el último lunes de cada mes, con información del mes anterior.
- Otros informes que podamos requerir de vez en cuando en la forma y en el momento prescritos.

5.10.4 Estados Financieros

Debe enviar a Coopportunity los siguientes estados financieros. Consulte con su contador para obtener instrucciones sobre cómo exportar esta información de Quickbooks:

- Informes financieros anuales sin auditar e información operativa en la forma especificada por nosotros y preparados por un contador público certificado o un contador público autorizado del estado dentro de los 60 días posteriores al cierre de cada año fiscal.
- Declaraciones o informes de impuestos a las ventas estatales y locales dentro de los 15 días posteriores a su terminación.
- Declaraciones de impuestos a la renta federales, estatales y locales para cada año dentro de los 60 días posteriores a su terminación.
- La presentación anual incluirá también Balance con los Activos de la Compañía, Pasivos y la lista de miembros de la cooperativa; Declaraciones de Pérdidas y Ganancias; y Declaraciones de Ingresos.

- Otros informes que podamos requerir de vez en cuando en la forma y en el momento prescritos.

5.10.5 Ejemplo de Plan de Cuentas

Coportunity recomienda el siguiente plan de cuentas para ayudarles a analizar las ventas y gastos, comparar los datos con las métricas de rendimiento del sistema, así como planificar y elaborar estrategias cada año. Alentamos a los miembros de la cooperativa a que consulten con su contador sobre las cuentas adicionales necesarias a su situación particular y el uso adecuado de esas cuentas.

Consulten el ANEXO 5.10.5 para ver un ejemplo de Plan de Cuentas