

POLÍTICAS DE TRABAJO PARA PRESTADORES DE SERVICIOS NÁUTICOS

ALIANZA DE SERVICIOS NÁUTICOS

PROPÓSITO

Establecer las normas y principios que deben seguir todos los prestadores de servicios de la alianza, para garantizar un servicio profesional, responsable, fluido y de calidad en embarcaciones de alto valor y alta tecnología. Estas políticas buscan generar confianza en el cliente, proteger su inversión y reflejar excelencia en cada intervención.

PRINCIPIOS GENERALES

1. PROFESIONALIDAD

- Trato respetuoso, claro y formal con el cliente.
- Puntualidad en visitas, diagnósticos y entregas.
- Comunicación ordenada, sin improvisaciones ni ambigüedades.
- Imagen personal y presentación del equipo adecuadas al trabajo.

2. COMPETENCIA TÉCNICA

- Solo aceptar trabajos para los que se esté preparado.
- Mantener formación continua en sistemas náuticos, electrónica, mecánica y seguridad.
- Conocer bien los equipos, las marcas y los procedimientos de instalación o reparación.
- Derivar o pedir apoyo cuando el trabajo exceda la especialidad propia.

3. SEGURIDAD

- Priorizar la seguridad de personas, barco y entorno en cada intervención.
- Seguir protocolos antes, durante y después del trabajo.
- Usar herramientas y equipos adecuados, revisados y en buen estado.
- No manipular sistemas críticos sin autorización o sin medidas de protección.

4. TRANSPARENCIA

- Explicar el alcance del servicio antes de empezar.
- Indicar precio, plazos, condiciones y posibles riesgos con claridad.
- Informar al cliente si aparece una incidencia o un coste adicional.
- No prometer resultados que no puedan garantizarse.

5. CONFIANZA Y TRAZABILIDAD

- Registrar lo realizado en cada servicio.
- Entregar fotos, checklist, informe técnico o resumen de trabajo.
- Guardar historial de incidencias, materiales usados y fechas de intervención.
- Permitir que el cliente vea qué se hizo y por qué se hizo.

6. CALIDAD DE EJECUCIÓN

- Revisar el trabajo antes de darlo por finalizado.
- Cuidar acabados, orden, limpieza y funcionamiento.
- Verificar que todo quede operativo y bien instalado.
- Corregir errores sin trasladarlos al cliente como trabajo terminado.

7. LIMPIEZA Y PROTECCIÓN DE SUPERFICIES

- El prestador de servicios deberá extremar el cuidado de todas las superficies de la embarcación.
- Deberá evitar manchas, rozaduras o daños en maderas, tapicerías, alfombras, vinilos, cristales y cualquier zona delicada.
- Cuando se trabaje con productos que puedan dejar residuos o manchas, como siliconas, grasas, aceites, adhesivos o lubricantes, será obligatorio proteger previamente la zona de trabajo.
- Cuando se utilicen herramientas pesadas, metálicas o con riesgo de rayado, se deberán colocar paños, láminas de goma, moqueta, cartón técnico u otro material protector equivalente.
- Al finalizar el servicio, el área intervenida deberá quedar limpia, recogida y en las mismas condiciones, o mejores, que antes de la intervención.
- El prestador deberá contar siempre con bolsas de basura y elementos básicos de limpieza para retirar residuos, restos de material y suciedad generada durante el trabajo.

8. CONFIDENCIALIDAD

- Proteger datos del cliente, del barco y de su ubicación.
- No compartir información técnica o personal sin autorización.
- Evitar comentarios sobre trabajos, clientes o embarcaciones fuera del entorno profesional.
- Aplicar normas de acceso a documentación y datos internos.

9. RESPONSABILIDAD

- Asumir errores y corregirlos de forma rápida y profesional.
- Responder por el trabajo realizado y por los materiales aportados.
- Cumplir los plazos comprometidos o avisar con antelación.
- Tratar cada embarcación como un activo de alto valor.

10. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Escuchar bien la necesidad antes de proponer una solución.
- Mantener una comunicación fluida durante todo el servicio.
- Explicar el mantenimiento preventivo para evitar futuras averías.
- Cerrar cada trabajo confirmando satisfacción y siguientes pasos.

11. ÉTICA PROFESIONAL

- Actuar con honestidad, sin aprovecharse de la falta de conocimiento del cliente.
- No ocultar defectos, fallos o limitaciones técnicas.
- Evitar conflictos de interés y prácticas poco transparentes.
- Mantener una conducta alineada con estándares altos de servicio y profesionalidad.

NORMA ESPECÍFICA DE ACCESO Y CALZADO

- El acceso a la embarcación deberá realizarse sin zapatos cuando así lo indique el propietario, capitán o responsable del servicio.
- Antes de entrar, el prestador deberá seguir la norma de calzado establecida para esa embarcación.
- En caso de permitir calzado a bordo, este deberá ser limpio, de suela blanda y no marcante.
- No se permitirá calzado que pueda rayar, ensuciar o deteriorar las superficies interiores o exteriores.

- El prestador deberá respetar siempre las indicaciones específicas del propietario o del cliente sobre este punto.

DISPOSICIONES FINALES

- El incumplimiento de estas normas podrá dar lugar a la suspensión de colaboración con la alianza.
- Todos los prestadores deberán firmar conformidad con estas políticas antes de iniciar su colaboración.
- Las políticas de trabajo podrán actualizarse según las necesidades del sector y la experiencia de la alianza.