
	P-15 PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 1 de 5

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.	OBJETO Y ALCANCE	2
2.	DEFINICIONES	2
3.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
4.	DESCRIPCIÓN.....	2
4.1.	INFORMACIÓN GENERAL	2
4.2.	SERVICIOS DE TELEFONIA, FAX, CORREO Y MENSAJERIA	3
4.3.	GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS.	4
4.4.	SERVICIO DE INFORMACIÓN METEOROLOGICA E HIDROGRAFICA.	4
4.5.	OTROS SERVICIOS Y ACTUACIONES	5
5.	REGISTROS DERIVADOS.	5

Actualizaciones:

ELABORADO Y REVISADO POR: <i>RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN</i>	APROBADO POR: <i>PRESIDENCIA</i>
Firmado:	Firmado:
Fecha: 02 Mayo 2011	Fecha: 02 Mayo 2011

	<p style="text-align: center;">P-15 PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 2 de 5

1. OBJETO Y ALCANCE

- 1.1. Este procedimiento tiene por objeto establecer las directrices a seguir para la prestación de los servicios a los usuarios del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.
- 1.2. El alcance de este procedimiento incluye todos aquellos servicios que se ofrecen al usuario desde el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

2. DEFINICIONES

N/A.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA


- Manual de Gestión.
- Norma UNE 188004:2009, Servicios Turísticos en Instalaciones Náutico Deportivas, Apartado 4.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. INFORMACIÓN GENERAL

- 4.1.1. Es responsabilidad del personal de recepción comprobar que en todo momento existan disponibles en la zona de recepción folletos turísticos con publicidad al respecto de lugares para visitar, medios de transporte, planos de ciudades, etc.
- 4.1.2. El responsable de recepción vigilará periódicamente la existencia de estos folletos y documentos informativos, solicitando a los Organismos correspondientes (Oficinas de Turismo, Entidades Locales, etc.), la reposición del stock disponible en la IND.




	<p style="text-align: center;">P-15 PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 3 de 5

- 4.1.3. Así mismo se dispondrá de información sobre las instalaciones en la IND o de aquellos servicios que se ponen a disposición del usuario aunque sea a través de terceros.
- 4.1.4. En caso de que algún usuario solicite algún servicio adicional de recepción como un envío de fax, una conexión de Internet, etc., el personal de recepción le informará de las tarifas de coste y le facilitará el acceso al servicio en caso de estar conforme.
- 4.1.5. Mientras el usuario permanezca en la IND se hará un seguimiento de su estancia, atendiendo a sus posibles quejas, sugerencias o cuestiones que plantee, dicha cuestión se registra en los modelos [R_05/01](#) y [R_09/01](#). Asimismo, se comprobará a diario cualquier anotación que exista en relación con el usuario, como pueden ser posibles mensajes o envíos recibidos.
- 4.1.6. Se comunicará verbalmente a los usuarios cualquier circunstancia que pueda alterar el normal desarrollo de la actividad, como puede ser la realización de algún evento con aglomeración de gente, algún tipo de obra, o alguna reparación, para prevenirles de posibles ruidos o incomodidades que puedan causarles.
- 4.1.7. En cualquier caso se seguirán aquellas normas de cortesía que se describen para la atención a los usuarios en todo este tipo de actividades, y que se encuentran recogidas en las **IT_15/01 NORMAS DE CORTESÍA**, manteniéndolas siempre visibles y a mano.
- 4.1.8. El personal del departamento de marinería llevará a cabo inspecciones visuales de las instalaciones en los diferentes momentos de sus turnos de trabajo, y en caso de que detecte cualquier necesidad o incidencia en la IND, procederá a comunicarlo al responsable correspondiente y es procedente a documentarlo en el registro adecuado según lo recogido en el procedimiento de mantenimiento.

4.2. SERVICIOS DE TELEFONIA, FAX, CORREO Y MENSAJERIA

- 4.2.1. La IND pone a disposición de los usuarios un servicio de telefonía, fax y correo tanto de recepción como de envío.

	<p style="text-align: center;">P-15 PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 4 de 5


- 4.2.2. En el caso de telefonía saliente se informará al usuario de las ubicaciones disponibles, forma de uso y tarifas aplicables
- 4.2.3. En todas aquellas llamadas recibidas en la recepción de la IND se seguirán aquellas normas de cortesía y atención descritas para el trato con los usuarios.
- 4.2.4. En caso de recibir una llamada para un usuario de la IND se intentará en un primer momento la localización del usuario en la IND a través del servicio de marinería, en caso de ser la respuesta negativa, se comunicará la no presencia del usuario en la IND.
- 4.2.5. Si por cualquier motivo resulta imposible el comunicar al usuario la llamada, el personal de recepción recogerá cualquier mensaje que se desee enviar al usuario utilizando para ello el modelo del registro [R_15/01](#). Posteriormente el mensaje se colocará en un sobre cerrado para preservar su intimidad y se hará llegar al interesado.
- 4.2.6. En el caso del de correo y mensajería, el servicio prestado es tanto de envío como de recepción.
- 4.2.7. La IND dispondrá de una zona para ubicar la correspondencia /mensajería/paquetería donde se identifique de forma adecuada el destinatario, esta zona estará adecuadamente custodiada. Se destinará otra zona para envío

4.3. GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS

- 4.3.1. Se recoge en el procedimiento [P-08](#)

4.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN METEOROLOGICA E HIDROGRAFICA

- 4.4.1. Tanto a través de su página web como en el tablón de anuncios de las instalaciones, la IND pone a disposición de los usuarios información sobre las mareas y sus horarios, condiciones meteorológicas en la zona. La IND tiene firmado un acuerdo de colaboración con el servicio de Meteogalicia, que le actualiza diariamente la información disponible en su página web.
- 4.4.2. Además la IND, dispone de una estación meteorológica que permite comprobar esta información.

	<p style="text-align: center;">P-15 PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 5 de 5

4.5. OTROS SERVICIOS Y ACTUACIONES

- 4.5.1. La IND ofrece a los usuarios otros servicios (lavandería, piscina, gimnasio, etc.) de cuyas condiciones de uso mantiene información actualizada a disposición de los usuarios.
- 4.5.2. La planificación de todas aquellas actividades náuticas, de ocio, de enseñanza náutica, etc., llevadas por la IND, se documenta según lo recogido en [R_03/03](#).
- 4.5.3. En caso de que las actuaciones en estas actividades sean subcontratadas a terceros se tratarán según lo recogido en el procedimiento de proveedores [P-17](#).

5. REGISTROS DERIVADOS

- Tarifas de servicios actualizadas.
- [R_05/01 Registro de NC, quejas y reclamaciones.](#)
- [R_09/01 Cuestionario satisfacción y sugerencias.](#)
- [R_15/01 Recepción de mensajes clientes.](#)
- Resguardos de entrega recepción y entrega lavandería (según formato proveedor si procede).