

POLÍTICAS DE SERVICIO



QUIÉN SOY

Hola, soy Arantza, Asistente Virtual Avanzada y la persona detrás de NARATZA.

Trabajo con marcas, profesionales y negocios que ya funcionan, pero que sienten que su tiempo no les alcanza.

Mi papel es simple y muy práctico: quitarte trabajo y montar lo que falta para que tu negocio funcione con fluidez.

No hablo desde la teoría: también soy emprendedora (gestiono mi propia marca de producto), así que sé lo que es tener mil frentes, poco tiempo y cierta ansiedad al final del día.

Por eso hablo claro, sin tecnicismos, con foco en lo útil y con ese humor que aligera cuando toca.

Estas políticas existen para que desde el primer minuto tengamos claro cómo trabajo, qué puedes esperar de mí y cómo vamos a colaborar sin malentendidos.

Y cuando el trabajo fluye, tú recuperas eso que más falta hace: tiempo.

LO QUE PUEDES ESPERAR DE MÍ:

Trabajo contigo, no para ti.

Eso significa que me implico en tu negocio como si fuera mío, pero con la distancia justa para darte claridad y no más problemas.

Puedes esperar de mí:

- **Compromiso real.** Cumplo plazos, reviso, aviso y doy seguimiento. No desaparezco cuando se entrega; me gusta que las cosas se mantengan.
- **Criterio propio.** Si algo no tiene sentido o hay una forma más simple de hacerlo, te lo diré (con tacto, pero te lo indicaré).
- **Orden.** Cada proyecto se gestiona con método. No hay tareas flotando ni mensajes perdidos en el limbo.
- **Comunicación constante y cercana.** No te hablo con tecnicismos.
- **Confidencialidad total.** Lo que ocurre dentro de tu negocio, se queda ahí.

ALCANCE DEL SERVICIO

Mi trabajo no consiste en hacerlo todo por ti, sino en ayudarte a que todo funcione incluso cuando no estás.

Diseño sistemas, procesos y estructuras que te permiten soltar el control sin perderlo.

Me involucro desde la planificación hasta la implementación, pero no desde la improvisación ni la multitarea caótica.

No soy tu sombra, soy tu apoyo.

Mi papel es ayudarte a recuperar el foco y a que el tiempo que inviertas en tu negocio se multiplique en resultados reales.

Mi trabajo no va de hacerlo todo por ti, sino de ayudarte a hacer mejor lo tuyo.

Por eso solo ofrezco servicios que realmente aportan estructura, fluidez y resultados medibles a tu negocio.

Yo me encargo del cómo, para que tú vuelvas a enfocarte en el por qué.

SERVICIOS QUE **SÍ** REALIZO:

- **Gestión y soporte operativo de negocio online.** Mantengo el orden y el seguimiento diario para que tú no vivas pegado a tu bandeja de entrada.
- **Creación e implementación de procesos y sistemas.** Simplifico lo complejo, automatizo lo repetitivo y dejo todo listo para que tu negocio esté listo para despegar.
- **Organización y planificación digital.** Te ayudo a priorizar, calendarizar y poner ritmo a las tareas que realmente importan.
- **Automatización de flujos y embudos sencillos.** No es magia, es método: cada paso responde a un objetivo claro.
- **Acompañamiento personalizado.** No entrego y desaparezco. Te acompaño para que los sistemas funcionen contigo, no solo en teoría.
- **Estrategias de contenido** para redes sociales, newsletters o blogs.

SERVICIOS QUE **NO** REALIZO:

No todo entra en mi campo de acción, y es importante que lo tengamos claro desde el principio.

No por falta de ganas, sino porque prefiero hacer bien lo que domino antes que abarcar por abarcar.

No realizo:

- Diseño web o gráfico desde cero. Puedo coordinar con tu diseñador o ayudarte a ajustar detalles, pero no soy quien crea la web.
- Gestión de redes sociales ni creación de contenido continuo. Puedo ayudarte a automatizar tus publicaciones o preparar plantillas, pero no gestiono tu cuenta día a día.
- Gestión de atención al cliente como canal principal.
- Tareas personales sin relación con tu negocio.
(No soy tu secretaria personal ni tu recordatorio de cumpleaños, por mucho cariño que te tenga)

Si necesitas algo fuera de este alcance, lo valoramos y, si encaja, lo presupuestamos aparte.

HORARIO Y DISPONIBILIDAD

Trabajo para que el tiempo te rinda más pero también creo en cuidar el mío.

Por eso, mi jornada está pensada para equilibrar eficiencia y vida real.

Horario de trabajo.

De lunes a viernes de 9:30 a 18:30h (hora peninsular española).

- Fuera de ese horario, el reloj se detiene: no atiendo mensajes, llamadas ni reviso proyectos, salvo casos previamente establecidos.
- Si necesitas que algo se entregue o se atienda fuera de este horario o durante el fin de semana, se considerará como servicio urgente y se presupuestará con un coste adicional de 30€/hora.
- Los fines de semana los reservo para mí. Si necesitas algo durante esos días, debe estar previsto y acordado con antelación.

Reuniones y llamadas.

Las reuniones se agendan siempre con mínimo 48h de antelación a través del calendario.

Las utilizamos para avanzar, no para repetir lo que ya está escrito. (Tu tiempo vale y el mío también, así que cada minuto cuenta).

Cada servicio incluye una sesión semanal o mensual, según lo acordado, y el resto de la comunicación se gestiona por los canales definidos.

Tiempos de respuesta.

Respondo siempre dentro de **un plazo máximo de 24 horas laborables**.

Si algo requiere más tiempo o una revisión más profunda, te aviso antes: nada queda en el limbo.

Si necesitas que algo se entregue o se atienda fuera de este horario o durante el fin de semana, se considerará como servicio urgente y se presupuestará con un coste adicional de 30€/hora.

La comunicación principal será por correo electrónico. Si el servicio lo requiere, también podemos apoyarnos en otras plataformas.

Si necesitas un canal más ágil o tiempos más cortos, lo definimos en función del tipo de servicio contratado.

CONDICIONES DE PAGO

El tiempo es el recurso más valioso que tenemos, por eso los pagos se establecen de forma clara antes de comenzar.

Tú aseguras mi disponibilidad, y yo te garantizo dedicación y resultados.

No cobro por horas sueltas ni improviso presupuestos: cada proyecto se valora según su alcance real y el tiempo que requiere hacerlo bien.

Formas de pago

Los pagos se realizan mediante **transferencia bancaria**. Si prefieres otro método (como pasarela de pago o plataforma digital), se puede valorar antes de formalizar el acuerdo. En proyectos cerrados, el 100% se abona antes del inicio del trabajo.

En colaboraciones continuas o mensuales, el pago se realiza al inicio de cada mes.

Para servicios puntuales (proyectos cerrados con inicio y fin definidos):

- Se abona **el 70% del importe total** en el momento de aceptar esta propuesta y reservar el hueco en la agenda.

- **El 30% restante** se abona una vez finalizado el proyecto, antes de la entrega definitiva o cierre.

Este modelo garantiza compromiso mutuo y una planificación estable.

Para servicios mensuales o recurrentes:

En las colaboraciones de tipo mensual, **se abona el 100% del importe antes del día 1 de cada mes.**

Si el servicio comienza a mitad de mes, el importe se ajustará proporcionalmente solo durante el primer mes.



Facturación.

Todos los servicios se facturan **con IVA incluido** y se emite factura electrónica antes de iniciar el trabajo.

La factura se envía tras recibir el pago y siempre incluye el detalle acordado previamente.

Retrasos o impagos.

Si el pago no se recibe en la fecha acordada, el proyecto se pausa automáticamente hasta regularizar la situación.

No por rigidez, sino porque los sistemas -y las colaboraciones- funcionan mejor cuando el flujo es claro.

A partir del segundo día natural de retraso, se aplicará un **recargo del 5% diario** sobre la cantidad pendiente.

Presupuestos personalizados.

Cada negocio tiene su ritmo y sus necesidades. Por eso, antes de cualquier contratación, preparo una propuesta ajustada al alcance real del proyecto. Sin sorpresas, sin letra pequeña.

REVISIONES Y LÍMITES DEL SERVICIO

El objetivo de mi trabajo es que las cosas funcionen, no que demos vueltas infinitas a lo mismo.

Por eso cada servicio incluye un número razonable de ajustes o revisiones, suficientes para dejarlo todo fino, sin que se convierta en un bucle eterno.

Revisiones incluidas.

Cada servicio o proyecto contempla una ronda de revisión para realizar pequeños ajustes o mejoras, siempre dentro del alcance definido inicialmente.

Si después de esa revisión surgen nuevas ideas o cambios importantes, los valoramos juntos y, si procede, se presupuestan aparte.

Cuando el servicio implique entregables que puedan requerir ajustes (contenidos, estructura, planificación) se incluyen hasta 2 rondas de cambios por entrega. El objetivo de mi trabajo es que las cosas funcionen, no que demos vueltas infinitas a lo mismo.

Alcance definido.

Lo que acordamos al inicio es lo que marca la hoja de ruta.

Si durante el proceso detectas nuevas necesidades (porque los proyectos, como la vida, cambian), las analizamos y vemos cómo integrarlas sin romper el equilibrio del trabajo ni los plazos.

Lo que no son revisiones.

Cambiar objetivos, rehacer partes completas del proyecto o incorporar nuevas tareas que no estaban previstas no se consideran revisiones.

Eso no es corregir el rumbo: es abrir una nueva etapa del viaje.

Flexibilidad con límites.

Soy flexible y me adapto, pero también defiendo el orden que hace que las cosas salgan bien.

La estructura no es rigidez, es el marco que nos permite avanzar sin perdernos por el camino.

CONFIDENCIALIDAD

Lo que pasa en tu negocio, se queda en tu negocio.
Así de simple.

Toda la información, documentos, contraseñas, estrategias o datos a los que tenga acceso durante nuestra colaboración se tratan con **confidencialidad absoluta**.

No se comparten, no se comentan y no se utilizan fuera del proyecto para el que fueron entregados.

Protección de la información

Trabajo con herramientas seguras y evito compartir información sensible por canales no protegidos.

Firmaremos **un documento con cláusula de confidencialidad** antes de comenzar, para que tanto tú como yo estemos protegidos legalmente.

Confianza mutua

La confidencialidad no va solo en una dirección. También confío en que respetes mis materiales, plantillas, métodos o procesos internos, que están pensados exclusivamente para tu uso y no pueden ser compartidos, revendidos ni replicados sin consentimiento previo.

Tú me das acceso a lo que más valor tiene en tu negocio, y yo lo cuido como si fuera mío.

CANCELACIONES Y PAUSAS

A veces la vida no avisa, y lo que estaba planificado se tuerce (lo sé, pasa).

Si eso ocurre, lo importante es comunicarlo con tiempo y claridad, para que ambas partes podamos reajustar sin estrés ni pérdidas innecesarias.

Si tú necesitas pausar o cancelar.

En los servicios mensuales, podrás cancelar o pausar avisando con al menos 10 días naturales de antelación antes del inicio del siguiente mes.

Si el aviso se realiza después de ese plazo, el importe del mes siguiente se considera reservado y no reembolsable.

En los proyectos puntuales con pago fraccionado (70 % al inicio y 30 % al finalizar), si decides cancelar antes de la entrega final, el importe abonado no se devuelve, ya que cubre el trabajo ya realizado y el tiempo reservado en mi agenda.

Si el proyecto ya está finalizado, se abonará el 30 % restante antes de la entrega de materiales.

Si yo necesito reajustar o pausar nuestra colaboración.

Del mismo modo, si por motivos personales o profesionales necesito pausar o reajustar nuestra colaboración, te lo comunicaré con la misma responsabilidad y antelación mínima de 10 días.

La transparencia y el respeto por tu tiempo también forman parte de mi forma de trabajar.

Reanudación y cierre del servicio.

Si decides retomar un servicio pausado, revisaremos su estado y reajustaremos calendario o presupuesto según lo avanzado.

Cuando un proyecto llega a su fin, te entrego todo lo acordado y revisamos juntos que todo funcione correctamente.

En resumen.

Planificar da calma, pero avisar a tiempo la multiplica.

Las buenas colaboraciones se sostienen con comunicación y confianza.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Mi forma de trabajar está basada en la comunicación directa, la transparencia y el respeto mutuo.

Si surge algún malentendido, lo hablaremos sin rodeos.

Y si no llegamos a un acuerdo, nos guiaremos por el marco legal del contrato que firmemos al iniciar el servicio.

Lo importante.

Mi compromiso es ofrecerte profesionalidad, transparencia y acompañamiento real.

Y espero lo mismo a cambio: **comunicación clara, respeto por los tiempos y trato honesto de ambas partes.**

ADAPTACIÓN POR TIPO DE CLIENTE

Cada negocio es un mundo (y algunos, directamente, son galaxias completas).

Por eso, aunque la base de mi forma de trabajar sea siempre la misma -claridad, organización y acompañamiento real-, adapto los procesos y condiciones según el tipo de cliente y el alcance del proyecto.

Marcas personales y profesionales independientes:

Diseñamos un sistema de trabajo por fases, con enfoque en captación, automatización, autoridad de marca y estrategia de contenido.

Las tareas y prioridades se definen en base a los objetivos del negocio.

Aquí mi papel es ayudar a crear sistemas simples que funcionen sin que tengan que estar encima de todo cada día.

Empresas y equipos:

Cuando el proyecto implica a más personas, coordino los tiempos y las tareas para que todo fluya sin perder agilidad.

Definimos juntos las responsabilidades, los canales de comunicación y el calendario de entregas para que todos sepamos hacia dónde vamos y cuándo.

E-commerce:

Aquí la clave está en los procesos invisibles que sostienen cada venta: automatizaciones, control de pedidos, atención al cliente y soporte operativo. Mi objetivo es que todo funcione como un reloj.

Cada cliente tiene su propio ritmo, y mi trabajo consiste en que ese ritmo sea sostenible, humano y constante.

No aplico moldes: los creo a medida.

CIERRE

Estas políticas no son un documento legal más.
Son un acuerdo de trabajo claro, honesto y profesional.

Están diseñadas para que trabajemos con confianza, fluidez y resultados tangibles.

Y ese, al final, es mi objetivo:
que tu negocio funcione sin fricciones y que tú tengas más tiempo para disfrutar de la vida y de los tuyos.

Si has llegado hasta aquí, gracias.

Y si decides avanzar, ten por seguro
que me implicaré como si tu negocio fuera el mío.