

# MANUAL DE POLÍTICA Y PROTOCOLOS

2018

# INDICE

1. Introducción
2. Organigrama
3. Declaraciones de Políticas
4. PROTOCOLOS
  - 4.1 Dirección
  - 4.2 Administración
  - 4.3 Recepción
  - 4.4 Monitores agua y S.O.S.
  - 4.5 Monitores sala
  - 4.6 Monitores de actividades deportivas y culturales
  - 4.7 Spa
  - 4.8 Limpieza
  - 4.9 Mantenimiento

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento describe los objetivos que queremos llevar a cabo en nuestra empresa y el alcance de los mismos.

Queremos establecer un marco de políticas y líneas de actuación bajo el que actuar.

Cumpliremos en todo momento con la **legislación y normativa vigentes**, así como con otros requisitos que la Empresa suscriba dentro de nuestro compromiso de mejora continua en todos los ámbitos de la gestión de nuestra organización, poniendo un especial énfasis en nuestras políticas de **Calidad y Medio Ambiente**.

La Empresa entiende que la **responsabilidad** de nuestra gestión incumbe a todos los integrantes de la organización.

Para ello, cada miembro de la misma deberá conocer a fondo nuestros **objetivos y compromisos** y aceptará la responsabilidad de cumplirlos y hacerlos cumplir a todo el personal a su cargo.

### OBJETIVOS

Trabajaremos con el objetivo de la **mejora continua** de nuestros procesos, orientados tanto hacia el cliente como hacia el trabajador y el entorno, para lo que se ha implantado, mediante la participación de todos los integrantes de la Empresa, un sistema de gestión integrado.

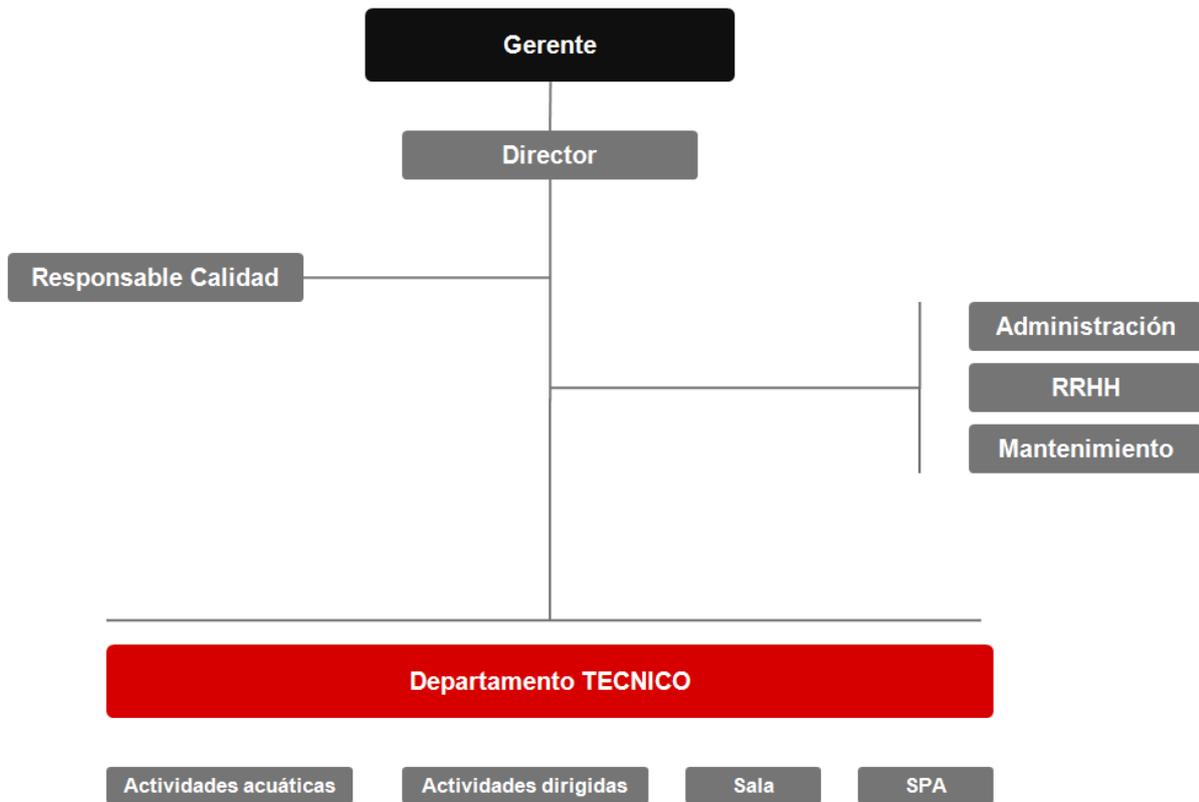
Los valores principales de INSTINTO DEPORTIVO son la **competitividad, respetuosidad, nobleza y lucha**.

Este manual abarca las actuaciones de todos los departamentos. Con el fin de marcar unas pautas generales de actuación, pero también unas líneas específicas de cada departamento: Recepción, trato usuarios, uniformidad, protocolos de actuación, normas de puntualidad, normativa de uso de las instalaciones,...

### REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Las dudas o aclaraciones de cualquier punto de este manual, deben resolverse con Departamento de Calidad.

2. ORGANIGRAMA



### **3. DECLARACIONES DE POLÍTICAS**

#### **3.1 GENERAL**

Nosotros, los directivos y la plantilla de Instinto Deportivo, S.L (en adelante, "la empresa"), reconocemos nuestras obligaciones frente a todos aquellos que tienen un interés real en el éxito de la empresa, incluidos clientes, plantilla y proveedores.

- La información sobre nuestra actividad deberá comunicarse con claridad y precisión, sin discriminaciones y de conformidad con las disposiciones locales.
- Seleccionamos a nuestro personal y los promocionamos de acuerdo con su titulación y méritos, sin discriminación alguna por razones de raza, religión, nacionalidad, color, sexo, orientación sexual, identidad o expresión sexual, edad o discapacidad.
- Creemos que el lugar de trabajo debe ser seguro y civilizado; no toleraremos el acoso sexual, cualquier tipo de comportamiento discriminatorio u ofensivo, incluido el trato vejatorio a las personas ya sea verbal o físico, la exhibición o distribución de material ofensivo, o el uso o la tenencia de armas en las instalaciones o de los clientes.
- No toleraremos el uso, la tenencia o la distribución de drogas ilegales, o que nuestro personal acuda al trabajo bajo los efectos de las drogas o el alcohol.
- Respetaremos el carácter reservado de la información relativa a la actividad de la empresa o de los clientes; queda asimismo terminantemente prohibido el tráfico de información privilegiada, así como el uso de información de carácter reservado en beneficio propio.
- No crearemos deliberadamente trabajos que contengan afirmaciones, sugerencias o imágenes ofensivas para el público en general y tendremos en merecida consideración a los segmentos minoritarios de la sociedad, independientemente de su raza, religión, nacionalidad, color, sexo, orientación sexual, identidad o expresión sexual, edad o discapacidad.
- No participaremos, en beneficio propio o de nuestras familias, directa o indirectamente, en ninguna actividad para empresas que sean de la competencia, que entre en conflicto con las obligaciones que hemos asumido.
- No ofreceremos presentes de ningún tipo como aliciente personal para garantizar la continuidad de la actividad; con esto no se pretenden prohibir las atenciones medidas o los regalos ocasionales de poca cuantía, a menos que el cliente tenga una política restrictiva al respecto.
- No aceptaremos en beneficio propio bienes o servicios por encima del valor nominal, prestados por proveedores, proveedores potenciales o terceros.
- No tendremos conflictos de intereses personales o familiares en nuestra actividad, con nuestros proveedores o con terceros con los que mantengamos una relación comercial.
- No está permitido realizar ningún tipo de aportaciones de empresa, incluida la prestación de servicios o materiales por un valor inferior al de mercado, a políticos, partidos políticos u organizaciones activistas, sin el consentimiento previo y por escrito del Consejo.
- Acataremos, según corresponda, las leyes y disposiciones locales aplicables así como cualquier otro tipo de legislación de alcance internacional, como la Ley de Protección de Datos
- Acudiremos a nuestro puesto de trabajo con puntualidad y uniformados, si procede.
- Cualquier pedido de material, reparación o mejora debe ser comunicada al departamento de administración con presupuesto. No se admitirá ningún trabajo, producto o factura que no tenga albarán.
- Las vacaciones y días libres se solicitan por escrito a administración (formulario "SOLICITA"). Solo se podrán disfrutar si han sido firmadas y aceptadas por dirección.

## **4. PROTOCOLOS**

### **4.1 DIRECCIÓN**

La alta dirección tiene la misión de garantizar la adhesión de toda la plantilla a estos principios: la conducta debe ir ligada a las intenciones.

### **4.2 AMINISTRACIÓN**

Diferentes tareas según responsabilidad: RRHH, CALIDAD, LICITACIONES, COMPRAS, COORDINACIÓN

- El trabajador debe estar en su puesto siempre a su hora establecida.
- Recoger su puesto al final de la jornada.
- Mantener el puesto de trabajo siempre en orden.
- Respetar la ley de protección de datos
- No sacar información de ningún tipo fuera del centro de trabajo

### **4.3 RECEPCIÓN**

Son los encargados de informar al nuevo cliente y resolver cualquier tipo de duda de nuestros usuarios.

- Buena presencia
- Respetar la ley de protección de datos
- Informar de cualquier tipo de incidencia a dirección
- Mantener el puesto de trabajo en orden
- Puntualidad

#### **• ATENCIÓN DE LLAMADAS**

Contestar todas las llamadas de teléfono que recibimos es prioritario para recepción.

Tenemos que contestar SIEMPRE

Cuando no podamos atender la llamada, tomamos nota del nombre y teléfono en la hoja Excel de PARTES DE TRABAJO RECEPCIÓN

#### **• LUNES**

- ENCENDER PC
- Imprimir: Usos, Horario actividades dirigidas

#### **• COBROS:**

LIBRO DE CAJA: se lleva en DEPORNET

TPV:

- o Pasar tarjeta o introducir chip
- o Introducir importe
- o VALIDAR
- o Si pide nº secreto: dar al cliente para que lo introduzca.
- o Sale una copia (si no ha puesto el numero, la tiene que firmar)
- o Sacar totalización al final del día

#### **• ALTAS:**

ALTA ABONO

- HOJA DE INSCRIPCIÓN: la rellena el usuario. Necesitamos TODOS los datos.

Si falta algo, se llama al usuario al día siguiente, hasta entonces dejamos la hoja en la bandeja de HOJAS DE INSCRIPCIÓN INCOMPLETAS.

Si es abono familiar, tiene que dar una fotocopia del libro de familia. Minusválidos y jubilados: entregan certificado...

- REGISTRAR en el programa y en el libro de pagos excell
- DAR PULSERA

#### ALTA NATACIÓN:

- HOJA DE INSCRIPCIÓN: la rellena el usuario. Necesitamos TODOS los datos.
- Si falta algo, se llama al usuario al día siguiente, hasta entonces dejamos la hoja en la bandeja de HOJAS DE INSCRIPCIÓN INCOMPLETAS
- REGISTRAR en el programa y en el libro de pagos excell
- DAR PULSERA

#### • **BAJAS**

- SELLAR LA HOJA DE BAJA
- ENTREGAR HOJA AMARILLA
- GUARDAR LA BLANCA EN LA BANDEJA DE "BAJAS" (ultima de la derecha)
- DAR DE BAJA en el programa y en "CURSOS" (si procede), ANTES DEL DIA 20

#### • **PADEL**

Se reserva desde DEPORNET.

a tener en cuenta: si es curso de pádel o reserva normal

#### • **ENTRADAS NATACIÓN**

##### ENTRADAS DE DIA:

- Anotar en el usuario ANONIMO de Depornet

##### BONOS DE 10

- REGISTRAR en el exell de pagos bonos
- COBRAR y ENTREGAR BONO (cartoncitos)

#### • **VENTA PRODUCTO**

Cada vez que vendamos un producto de la nevera o de los expositores:

- Apuntamos el importe cobrado en depornet

#### • **RECEPCION USUARIOS SPA**

Todos los usuarios del spa entran por la piscina

- Recibimos al cliente en recepción.
- Cobramos el tratamiento si procede.
- Registramos en la agenda depornet.
- Si es un regalo, lo buscamos en el listado de bonos y lo registramos.
- Si es un cena, lunch, comida o desayuno, rellenos el recibí y se lo entregamos al cliente una tarjeta de cena, lunch, comida o desayuno.
- Si es una caja lo validamos en el PC. Nos quedamos con el cartón del cliente.
- Si es cliente de estética facilitamos al paso directamente al spa.

#### • **COPIA SEGURIDAD**

se copian los archivos de la carpeta "Galeón" en ONEDRIVE automáticamente.

#### • **RECEPCIÓN CLIENTES SPA**

#### 4.4. MONITORES AGUA Y S.O.S

Imparten clases de natación y vigilan el buen funcionamiento de la piscina

- El trabajador debe estar en su puesto 10 minutos antes del inicio de las actividades
- Recoger al principio de la jornada, y guardar al final de la misma, los listados de asistencia de los cajetines
- Respetar la uniformidad
- Mantener el puesto de trabajo en orden. Recoger el material acuático tras su uso.
- Mantener vestuarios de monitores ordenados
- Respetar la ley de protección de datos
- No sacar información de ningún tipo fuera del centro de trabajo
- Control de accesos a piscina
- A principios de curso se entregará a dirección una PROGRAMACIÓN de clases
- Recibir a los cursillistas en los bancos de cada monitor (diferenciados por colores)
- Pasar lista y apuntar los ausentes. Este punto es muy importante. Cada monitor tiene que tener los cursillistas que aparecen en la lista, si no es así, preguntar en recepción y comprobar si hay un error o pertenecen a otro monitor.
- Los listados se entregan mensualmente actualizados con las bajas, impagos ...
- Impartir la clase
- Cuando la clase termine, entregamos a los niños por el pasillo de monitores a los papas.
- recogemos el material utilizado
- Empezamos con la siguiente clase si corresponde.
- Puntualidad

#### NOTAS:

Es muy importante pasar lista y recoger el material que utilizamos.

Los listados de meses pasados se entregan en recepción para su archivo.

Revisar tablón de anuncios en la web para ver actualizaciones y noticias.

Para solicitar vacaciones o días libres, rellenar hoja de "SOLICITA".

Al final de curso se entregará a cada alumno un boletín de "NOTAS".

#### 4.5. MONITORES SALA

Encargados de vigilar la sala de Fitness y aconsejar ejercicios a los usuarios que así lo requieran.

- El trabajador debe estar en su puesto 10 minutos antes del inicio de las actividades
- Respetar la uniformidad
- Mantener el puesto de trabajo en orden
- Control de acceso a sala
- Velar por el buen uso y mantenimiento de todos los equipos.
- Respetar la ley de protección de datos
- No sacar información de ningún tipo fuera del centro de trabajo
- Puntualidad

#### 4.6. MONITORES ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES

Imparten clases deportivas y culturales.

- Respetar la uniformidad
- Puntualidad.
- Control de accesos a clases
- Mantener salas en orden. Recoger material tras su uso
- Respetar la ley de protección de datos
- No sacar información de ningún tipo fuera del centro de trabajo

#### 4.7. SPA

##### GENERALES

- Respetar la uniformidad
- El trabajador debe estar en su puesto 10 minutos antes del inicio de la actividad
- Respetar protocolos de actuación
- Mantener la zona spa recogida y con la ambientación adecuada
- Respetar la ley de protección de datos
- No sacar información de ningún tipo fuera del centro de trabajo
- La cartera de clientes es de uso exclusivo de la empresa
- Se hablará en un tono modulado en todo momento y sonriendo al cliente. Le ofreceremos todos nuestros servicios disponibles y enseñaremos, siempre que podamos, el spa. (Excepto si hay usuarios disfrutando del circuito)
- Siempre acompañaremos a los clientes a las distintas cabinas o al circuito para indicarles como tienen que actuar según lo que requiera su solicitud.
- Hacer ficha de cliente a los usuarios de tratamiento o depilación
- Puntualidad

#### 4.8. LIMPIEZA

Hay 3 turnos de limpieza que se distribuyen las tareas como sigue:

MAÑANA: de 7:00 a 15:00.

Limpieza de vestuarios a fondo. De piscina y de sala

Limpieza zona spa a fondo.

Limpieza de salas: naranja, azul y colorín

Limpieza zonas comunes: recepción, escaleras, baños...

De 12:00 a 14:00 se hace una limpieza más profunda en zonas localizadas y diferentes cada día (patios, cambiadores, cristales...)

A partir de la 14:00 se hace un repaso a todo lo hecho antes.

TARDE: de 16:00 a 21:00

Vestuario monitores de agua.

Repaso de salas

Limpieza de zona de pádel a fondo.

Limpieza Baños de zona de salida

Zonas comunes

Durante toda la tarde se repasan los vestuarios después de cada clase, así como las salas utilizadas

##### FIN DE SEMANA

Limpieza de vestuarios de piscina y de sala

Limpieza de salas: naranja, azul y colorín

Limpieza zonas comunes: recepción, escaleras, baños...

\*se repasan los vestuarios después de cada clase, así como las salas utilizadas

#### **4.9. MANTENIMIENTO**

- Revisión diaria de toda la instalación
- Abrir salidas de emergencia
- Limpieza de playas
- Análisis de agua
- Comprobar "CUADERNO DE INCIDENCIAS" para solucionar problemas del día
- Puntualidad

El trabajo de mantenimiento dará prioridad a arreglar las averías que se produzcan en el momento.