

# Protocolos y normativa trabajadores/as

---

Recepción Mondragón

# Protocolos y Normativa

## Normativa general (I)

- Todo el personal deberá entregar una copia de su curriculum y de los títulos con los que cuente. Además, se deberá rellenar una ficha con los datos personales necesarios para poder tramitar los aspectos laborales.
- Todo aquel personal que tenga contacto habitual con menores (socorristas, monitores...), deberá presentar el Certificado de Exención de Delitos Sexuales a la empresa o autorizar a ésta para que solicite su certificado en el juzgado.
- Cada persona trabajadora tendrá acceso al *Manual de Acogida* a través del *Portal del empleado*. Todas las personas empleadas recibirán un usuario y una contraseña para acceder al mismo.
- Todas las personas trabajadoras recibirán a través del *Portal del Empleado* información relativa a los riesgos laborales de su puesto de trabajo. Se deberá firmar el recibí de dicha información.
- Todas las personas trabajadoras recibirán a través del *Portal del Empleado* un curso de formación en Prevención de Riesgos Laborales, que deberán realizar. Al finalizar, deberán rellenar el cuestionario relacionado con la formación recibida; en caso de aprobar la formación, recibirán un certificado acreditativo del curso realizado, y en caso de no aprobarlo, deberán repetirlo.
- Todas las personas trabajadoras recibirán a través del *Portal del Empleado* un curso de formación en Tratamiento de Datos de Carácter Personal, que deberán realizar. Al finalizar, deberán rellenar el cuestionario relacionado con la formación recibida; en caso de aprobar la formación, recibirán un certificado acreditativo del curso realizado, y en caso de no aprobarlo, deberán repetirlo.

# Protocolos y Normativa

## Normativa general (II)

- Con carácter general, toda comunicación con la Empresa se hará a través de la persona coordinadora del servicio, cuyos datos de contacto se facilitan en el *Manual de Acogida*.
- Las ausencias al trabajo por motivos justificados se comunicarán con suficiente antelación, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberla efectuado, de forma que la Empresa pueda realizar una correcta organización del servicio. En caso de urgencias o emergencias, deberá avisarse a la persona coordinadora a la mayor brevedad posible.
- Los partes de baja, confirmación y alta deberán remitirse por correo electrónico a la persona coordinadora del servicio, (previa comunicación inmediata de la situación de IT cuando ésta se dé, así como de su confirmación y alta) en menos de 48 horas, para que la empresa pueda gestionar las bajas dentro del plazo fijado por la Seguridad Social. La no entrega de los partes de baja, confirmación y alta en plazo podrá ser constitutivo de una infracción laboral.
- Las solicitudes de permisos, cambios de turno, etc. se harán siempre por escrito a través de las hojas que se facilitan para ello a través del apartado de *Documentos del Programa de gestión de BPX* y siempre dirigidas a la persona coordinadora. Será la persona coordinadora quien acepte o rechace dichas solicitudes y no se podrá disfrutar de ningún permiso o realizar ningún cambio sin la aceptación por parte de ésta.

# Protocolos y Normativa

## Normativa general (III)

- Es obligatorio el uso de la ropa en el puesto de trabajo y durante toda la jornada laboral. La persona trabajadora deberá firmar el recibí correspondiente cuando se le haga la entrega de la ropa.
- No se debe abandonar nunca el puesto de trabajo, salvo en caso de emergencia y siempre siguiendo los protocolos establecidos para ello.
- La puntualidad al trabajo es absolutamente imprescindible. Respetaremos también a nuestros compañeros llegando puntuales a los cambios de turno.
- Las personas trabajadoras no podrán verter comentarios dañinos sobre la empresa, la entidad contratante (Ayuntamiento, Patronato, Fundación de Deportes...) o sobre los compañeros de trabajo en público, ante los usuarios/as del centro y/o a otros compañeros de trabajo. Cualquier problema de esta índole deberá ser comunicada a la persona responsable.
- Todo el personal de trabajo deberá ser respetuoso con sus compañeros/as de trabajo, los/las usuarios/as de las instalaciones, la empresa y la entidad contratante. Nunca se mantendrán discusiones en público y no se deberá levantar la voz en ningún caso.
- La persona trabajadora no podrá acudir a las oficinas centrales sin antes notificar y acordar con su coordinador o coordinadora.
- En el caso de que, en el ejercicio de sus funciones, tenga acceso a cualquier medio electrónico puesto a su disposición por la Empresa o por la entidad contratante, su uso deberá ceñirse a lo dispuesto en el Código de Conducta telemático vigente en cada momento en la Empresa.

# Protocolos y Normativa

## Normativa general (IV)

- Cualquier incidencia se registrará en el Cuaderno de Incidencias que se pondrá a disposición del personal trabajador en cada uno de los centros. Las incidencias graves se comunicarán además a la persona coordinadora del servicio por correo electrónico y por teléfono (si la gravedad de la incidencia así lo requiere).
- El tratamiento de solicitudes, dudas u otros temas se hará por correo electrónico. En casos urgentes (bajas, accidentes laborales, avisos importantes...) se podrá llamar por teléfono.
- Horario de la coordinación del servicio:
  - Lunes a viernes de 08:00 a 21:30 (adosteko)
  - Fuera de este horario solo se tratarán emergencias o temas importantes
- El número de contacto será el siguiente:
  - Ander Agiriano
  - 605.89.81.46

# Protocolos y Normativa

## Normativa específica del puesto de trabajo– Personal de recepción (I)

- Se respetará el horario de apertura del centro deportivo, por lo que, el personal de recepción estará en su puesto de trabajo y con la vestimenta adecuada para la apertura del centro.
- El lugar de trabajo es la recepción y no el botiquín, bar o cualquier otro espacio del centro deportivo.
- Está prohibido fumar y/o comer en el puesto de trabajo.
- Está prohibido utilizar el teléfono móvil en horas de trabajo, salvo en los casos en los que específicamente se autorice. A tal efecto, el móvil deberá dejarse en la taquilla o en el lugar habilitado en cada una de las instalaciones para dejar las pertenencias del trabajador/a.
- Queda totalmente prohibido dedicarse, durante la jornada laboral, a labores ajenas al servicio. A título ilustrativo pero no exclusivo, queda prohibido leer, escuchar música, hacer pasatiempos y cualquier otra actividad similar.
- Se tratará con respeto a todas las personas usuarias del centro deportivo y se proporcionará la información solicitada en cada caso.
- La persona trabajadora de recepción mantendrá en todo momento la recepción limpia y ordenada, respetando de este modo tanto a las personas usuarias del centro como al resto de personal de recepción.

# Protocolos y Normativa

## Normativa específica del puesto de trabajo– Personal de recepción (II)

- La recepción no es el punto de encuentro de todo el personal. Solamente permanecerá la persona trabajadora de recepción y no podrá distraerse conversando con otras personas trabajadoras.
- La persona trabajadora de recepción nunca abandonará su puesto si el o la trabajadora que debía de hacer el cambio de turno no ha llegado. En estos casos, deberá ponerse en contacto con la persona coordinadora para comunicarle lo sucedido y no podrá marcharse del lugar sin la autorización previa de la persona coordinadora.
- Siempre se seguirán los protocolos establecidos para la realización de cada tarea.
- En los casos que el centro disponga de piscina, si el o la socorrista tenga que abandonar la piscina por causas justificadas (durante accidentes fuera de la piscina p.e.) y no haya ningún/a monitor/a en ella, se notificará al personal de recepción y éste se encargará de desalojar la piscina.
- En los casos que el centro disponga de piscina, no se podrá abrir si no se encuentra el o la socorrista. El personal de recepción se encargará de ello, por lo que si el o la socorrista no ha llegado, no permitirá el acceso a la piscina de las personas usuarias. Asimismo, se notificará a la persona coordinadora del servicio lo antes posible.

# Protocolos y Normativa

## Normativa específica del puesto de trabajo– Personal de recepción (III)

- El personal de recepción debe conocer y hacer cumplir la normativa de cada centro de trabajo. Cualquier duda sobre la normativa, se comunicará mediante correo electrónico a la persona coordinadora del servicio, de manera que ésta pueda solventar la duda y comunicarla al resto de trabajadores/as.
- El personal de recepción debe conocer las funciones y tareas a realizar en su jornada laboral. Estos serán definidos por el Servicio Contratante y las cuales, además de que se le comunicarán por parte del responsable del servicio, se especifican en las páginas siguientes.
- Deberá coordinar con el personal del centro deportivo en situaciones de emergencia y/o evacuaciones: llamando a la ambulancia, bomberos, policía, etc. despejando las entradas...
- Se cumplirá cualquier otro tema o norma marcada por la empresa o la entidad contratante (Ayuntamiento, Patronato...)



# Protocolos y Normativa

## Funciones específicas del puesto de trabajo Mondragón – Personal de recepción (I)

- Apertura y cierre de puertas internas y externas
- Atención en el acceso a los clubes deportivos.
- Apagado y encendido de luces y demás elementos automáticos, así como cualquier dispositivo que necesite ser accionado para la puesta en marcha, parada y mantenimiento de la instalación.
- Manejo del ordenador y megafonía.
- Revisión de las grabaciones de los videos de vigilancia a petición de los empleados públicos del servicio de deportes.
- Elaboración de partes de incidencias cuando sea necesario.
- Aviso a la policía municipal, ambulancia, bomberos, etc. en caso de necesidad.
- Mantenimiento básico de máquinas de las salas fitness; ajustar tornillos, cambiar pedales, engrasar máquinas... Cualquier incidencia de mayor repercusión se comunicará al servicio de mantenimiento municipal.
- Controlar, garantizar y exigir a las personas usuarias el buen uso de instalaciones y equipamiento. En caso de detectar cualquier deficiencia o desperfecto deberá ponerlo en conocimiento del Ayuntamiento.
- Comprobar y asegurar el buen funcionamiento de los tornos de acceso.
- Asegurarse de que todas las personas que acceden a las instalaciones son abonadas de las mismas; el personal procederá a la identificación de los usuarios o usuarias en caso de duda o a petición del Ayuntamiento.
- Hacer uso del programa de gestión deportiva del Ayuntamiento.

# Protocolos y Normativa

## Funciones específicas del puesto de trabajo Mondragón – Personal de recepción (II)

- Aplicación de la Normativa General de Uso de Instalaciones Deportivas, tanto en lo que respecta al acceso de las personas usuarias a la instalación, como en su proceder dentro de los mismos.
- En general todas aquellas tareas de Control de Acceso que aparezcan en los diversos programas elaborados por el Departamento de Deportes del Ayuntamiento de Arrasate.
- Comprobar la ausencia de intrusos al cierre de la instalación.
- Atención e información a usuarios/as sobre la instalación así como sobre los servicios que ofrece el Servicio de Deportes del Ayuntamiento de Mondragón.
- Realización periódica de encuestas de satisfacción y opinión.
- Información y publicidad de los servicios ofertados en colaboración con el servicio de deportes del Ayuntamiento de Mondragón.
- Venta de entradas y otros artículos y gestión de reservas servicios aplicando las tasas municipales vigentes e ingreso de las mismas en cuenta bancaria de Ayuntamiento de Mondragón.
- Control diario de los ingresos generados por la instalación y servicios.
- Reserva y alquiler de todos los espacios disponibles en todas las instalaciones, salvo y cuando las mismas se encuentren ocupadas por los clubes.