

# Langileen protokoloak eta arautegia

---

Harrera / Bezero arreta

# Protokoloak eta arautegia

## Araudi orokorra (I)

- Langile guztiek beren curriculumaren eta dauzkaten tituluen kopia bana aurkeztu beharko dute. Gainera, fitxa bat bete beharko da laneko alderdiak izapidetu ahal izateko beharrezkoak diren datu pertsonalekin.
- Adingabeekin (sorosleak, monitoreak) harremanetan egon ohi diren langile guztiek Sexu Delituen Salbuespenaren Ziurtagiria aurkeztu beharko diote enpresari edo enpresari baimena eman beharko diote epaitegian ziurtagiria eska dezan.
- Langile bakoitzak Harrera Eskulibururako sarbidea izango du, enpleguaren Atariaren bidez. Langile guztiek erabiltzaile bat eta pasahitz bat jasoko dituzte bertara sartzeko.
- Langile guztiek beren lanpostuko lan-arriskuei buruzko informazioa jasoko dute Enpleguaren Atariaren bidez. Informazio hori jaso izana sinatu beharko da.
- Langile guztiek Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko prestakuntza-ikastaro bat jasoko dute Enpleguaren Atariaren bidez, eta ikastaro hori egin beharko dute. Amaitzean, jasotako prestakuntzarekin lotutako galdetegia bete beharko dute; prestakuntza gaindituz gero, egindako ikastaroaren egiaztagiria jasoko dute, eta, gainditu ezean, errepikatu egin beharko dute.
- Langile guztiek Datu Pertsonalen Tratamenduari buruzko prestakuntza-ikastaro bat jasoko dute Enpleguaren Atariaren bidez, eta ikastaro hori egin beharko dute. Amaitzean, jasotako prestakuntzarekin lotutako galdetegia bete beharko dute; prestakuntza gaindituz gero, egindako ikastaroaren egiaztagiria jasoko dute, eta, gainditu ezean, errepikatu egin beharko dute.

# Protokoloak eta arautegia

## Araudi orokorra (II)

- Oro har, enpresarekiko komunikazio oro zerbitzuaren koordinatzailearen bitartez egingo da, eta haren harremanetarako datuak Harrera Eskuliburuan ematen dira.
- Justifikatutako arrazoiengatik lanera joan ezean, behar besteko aurrerapenarekin jakinaraziko da, salbu eta hori egitea ezinezkoa izan dela egiaztatzen bada, eta enpresak zerbitzua behar bezala antolatu ahal izango du. Larrialdietan edo larrialdietan, ahalik eta lasterren jakinarazi beharko zaio koordinatzaileari.
- Baja-, berrespen- eta alta-parteak posta elektronikoz bidali beharko zaizkio zerbitzuaren koordinatzaileari, 48 ordu baino gutxiagoan, enpresak bajak kudeatu ahal izan ditzan Gizarte Segurantzak ezarritako epearen barruan. Horretarako, aldez aurretik, berehala jakinarazi beharko da aldi baterako ezintasun-egoera. Bajako, berrespeneko eta altako parteak epe barruan ez ematea laneko arau-haustea izan daiteke.
- Baimen-eskaerak, txanda-aldaketak eta abar idatziz egingo dira beti, Enpleguaren Atariaren bidez horretarako ematen diren orrien bidez, betiere koordinatzaileari zuzenduta. Koordinatzailea izango da eskaera horiek onartu edo baztertuko dituen, eta ezingo da inolako baimenik hartu edo aldaketarik egin hark onartu gabe.

# Protokoloak eta arautegia

## Araudi orokorra (III)

- Lanpostuan eta lanaldi osoan arropa erabiltzea derrigorrezkoa da. Langileak dagokion ordainagiria sinatu beharko du arropa entregatzen zaionean.
- Ez da inoiz lanpostua utzi behar, larrialdietan izan ezik, eta betiere horretarako ezarritako protokoloei jarraituz.
- Lanerako puntualtasuna ezinbestekoa da. Gure lankideak ere errespetatuko ditugu, txanda-aldaketetara garaiz iritsiz.
- Langileek ezin izango dute iruzkin kaltegarriarik egin enpresari, erakunde kontratatzaileari (Udala, Patronatua, Kirol Fundazioa), lankideei eta/edo zentroko erabiltzaileei buruz. Era horretako edozein arazo arduradunari jakinarazi beharko zaio.
- Laneko langile guztiek errespetuz jokatu beharko dute beren lankideekin, instalazioen erabiltzaileekin, enpresarekin eta erakunde kontratatzailearekin. Ez da inoiz jendaurrean eztabaidarik izango, eta ezin izango da inoiz ahotsa altxatu.
- Langileak ezin izango du bulego nagusietara joan aurretik koordinatzailearekin jakinarazi eta adostu gabe.

# Protokoloak eta arautegia

## Araudi orokorra (IV)

- Gorabeheraren bat izanez gero, gorabeheren koadernoan erregistratuko da. Koaderno hori langileen eskura jarriko da zentro bakoitzean. Gorabehera larriak posta elektronikoz eta telefonoz ere jakinaraziko zaizkio zerbitzuaren koordinatzaileari (gorabeheraren larritasunak hala eskatzen badu).
- Eskaerak, zalantzak edo bestelako gaiak posta elektronikoz tratatuko dira. Kasu larrietan (bajak, lan-istripuak, abisu garrantzitsuak) telefonoz deitu ahal izango da.
- Zerbitzua koordinatzeko ordutegia:
  - Astelehenetik ostiralera 09:00 – 20:00
  - Ordutegi horretatik kanpo, larrialdiak edo gai garrantzitsuak baino ez dira jorratuko.
  - Harremanetarako zenbakia honako hau izango da:
    - Joxe Mari Errasti 664 659 952 / [elgoibar@bpxport.es](mailto:elgoibar@bpxport.es)

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Harrera / Bezero arreta (I)

- Kirol-zentroaren ordutegia errespetatuko da, eta, beraz, harrerako langileak beren lanpostuan egongo dira, zentroa irekitzeko arropa egokiarekin.
- Lantokia harrera da, eta ez kirol-zentroko botikina, taberna edo beste edozein gun.
- Debekatuta dago lanpostuan erretzea eta/edo jatea.
- Debekatuta dago lanorduetan telefono mugikorra erabiltzea. Horretarako, mugikorra leihatilan edo instalazioetako bakoitzean utzi beharko da, langilearen gauzak uzteko.
- Erabat debekatuta dago lanaldian zerbitzuarekin zerikusirik ez duten lanetan aritzea. Argigarri gisa, baina ez eskusiboki, debekatuta dago irakurtzea, musika entzutea, denbora-pasak egitea eta antzeko beste edozein jardura.
- Kirol-zentroko erabiltzaile guztiak errespetuz tratatuko dira, eta kasu bakoitzean eskatutako informazioa emango da.
- Harrerako langileak harrera garbi eta ordenatuta edukiko du une oro, eta, horrela, zentroko erabiltzaileak eta harrerako gainerako langileak errespetatuko ditu.

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Harrera / Bezero arreta (II)

- Harrera ez da langile guztien elkargunea. Harrerako langilea bakarrik egongo da, eta ezin izango du arreta galdu beste langile batzuekin hitz eginez.
- Harrerako langileak ez du inoiz bere lanpostua utziko txanda-aldaketa egin behar zuen langilea iritsi ez bada. Kasu horietan, koordinatzailearekin harremanetan jarri beharko duzu gertatutakoaren berri emateko, eta ezin izango duzu bertatik alde egin koordinatzailearen alde aurreko baimenik gabe.
- Zeregin bakoitza egiteko ezarritako protokoloei jarraituko zaie beti.
- Zentroak igerilekua duen kasuetan, sorosleak arrazoi justifikatuengatik (igerilekutik kanpoko istripuetan, adibidez) igerilekua utzi behar badu eta bertan begiralerik ez badago, harrerako langileei jakinaraziko zaie, eta horrek igerilekua hustuko du.
- Zentroak igerilekua duen kasuetan, ezingo da ireki soroslea ez badago. Harrerako langileak arduratuko dira horretaz, eta, beraz, soroslea iritsi ez bada, ez die erabiltzaileei igerilekura sartzen utziko. Era berean, zerbitzuaren koordinatzaileari lehenbailehen jakinaraziko zaio.

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Harrera / Bezero arreta (III)

- Harrerako langileek lantoki bakoitzeko araudia ezagutu eta betearazi behar dute. Horren kopia langilearen atariaren bidez eta paperezko kopiaren bidez emango da zentroko botikinean. Araudiari buruzko edozein zalantza posta elektronikoz jakinaraziko zaio zerbitzuaren koordinatzaileari, hark zalantza argitu eta gainerako langileei jakinarazi ahal izan diezaien.
- Harrerako langileek beren eginkizunak eta lanaldian bete behar dituzten zereginak ezagutu behar dituzte. Zerbitzuaren erakunde kontratatzaileak zehaztuko ditu zeregin horiek, eta langilearen eskura jarri dira Enpleguaren Atariaren bidez.
- Larrialdietan eta/edo ebakuazioetan, kirol-zentroko langileekin koordinatu beharko du: anbulantziari, suhiltzaileei, poliziari eta abarri deitu, eta sarrerak hustu.
- Enpresak edo erakunde kontratatzaileak (Udalak, Patronatuak) ezarritako beste edozein gai edo arau beteko da.

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Elgoibar Harrera / Bezero arreta (I)

- Patronatuak ezarritako orduetan instalazioak irekitzea eta ixtea.
- Telefonoa hartzea.
- Bozgorailu bidezko mezuak ematea.
- Aplikazio informatiko bidez, erreserbak egitea.
- Zuzendariarentzako mezuak eta deiak jasotzea.
- Aplikazio informatikoaren bidez, ikastaroetako erreserbak egitea.
- Diru-kutxako eguneko kontaketa egitea.
- Ikastaroak, erabilitako instalazioak eta abar eskura kobratzea.
- Instalazioen egoera zein den ikustea (uraren maila, hotz-beroa ...)
- Monitoreei, hilero, ikasleen zerrendak ematea.
- Ikastaroetarako itxarote zerrendak kudeatzea.
- Instalazioak erabiltzeagatik kobratzea.
- Ikasleei kobratu beharreko ordainagiriak administrariari ematea.

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Elgoibar Harrera / Bezero arreta (II)

- Banketxeetako kontuen bitartez kobratu beharreko alokairuen zerrenda administrariari ematea.
- Instalazioak ongi erabili eta zaintzen direla begiratzea; aldi berean, indarrean dagoen araudia betearaztea.
- Erabiltzaileek eta klubek (entrenamenduetan eta partiduetan) instalazioak nola erabiltzen dituzten begiratzea.
- Txartelak egitea.
- Erabiltzaileen eta abonatuaren sarrera irteerak kontrolatzea.
- Giltzak kontrolatzea (monitoreak, ikastetxeak, kanpoko langileak ...).
- Instalazioetan ezohiko gauzaren bat gertatzen baldin bada, edo erabiltzaileekin arazoren bat gertatzen baldin bada, zuzendaritzari abisua ematea.
- Iragarki taula berrikustea.
- Galdutako gauzez arduratzea.
- Saunak eta klimatizatzaileak piztea eta itzaltzea.
- Argiak piztea eta itzaltzea.

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Elgoibar Harrera / Bezero arreta (III)

- Argiak piztea eta itzaltzea.
- Ureztatze sistema piztea eta itzaltzea.
- Aldagelak banatzea.
- Asteburuetan eta jaiegunetan, Olaizaga Kiroldetik igerilekuak abian jartzea eta kontrolatzea.
- Igerilekuetako eguzkitakoak eta euskarriak zaintzea. Erabiltzaileek harrerara eramaten ez badituzte, eguzkitakoak eta euskarriak jasotzea.
- Instalazioetara sartzen diren erabiltzaileei aurrez aurreko arreta eskaintzea, informazioa ematea edo eskumena duen sailera bideratzea.
- Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak jasotzea.
- Instalazioen erreserbak, bazkideen inskripzioen, ikastaroen eta jardueren, alten, bajen eta abarren kontrola eramatea.
- Produktu osagarriak eta merchandising-a saltzea eta dirua jasotzea, eta stocka kontrolatzea.
- Saskiak eta gortina banatzaileak kontrolatzea eta mugitzea, kantxetako maila mugikorrek zabaltzea eta batzea, e.a.

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Elgoibar Harrera / Bezero arreta (IV)

- Gorabeherak gestionatzea eta baliabide materialak eta informatikoak behar bezala dabiltzala gestionatzea.
- Instalazioetako kirol jardueretarako aldagelak banatzea.
- Ateetako eta bulegoetako giltzak eta karioletako giltzarrapoak kontrolatzea.
- Larrialdi planaren kontrol-gune izatea.
- Iragarki tauletan bertako informazioa eta informazio ofiziala jartzea eta mantentzea.
- Egunero diru-kutxen kontaketa egitea eta koadratzea (txanda bakoitzean), dirua kutxa gotorrean gordetzea, beharrezkoak diren kobrantza agiriak (sarrerak, ordainketak, txartela, e.a.), Patronatuak berariaz emandako agirien arabera egindakoak, aurkeztea.
- Beharrezkoak diren kanbioak eskuratzea, eta dagoen diruaren ardura izatea.
- Zerbitzua eskaintzerakoan sortzen diren eta zuzeneko eragina duten gorabehera guztiak argitzea.
- Aldiro, desfibriladorea nola dagoen begiratzea.
- Beharrezkoa denean anbulantzia edo Udaltzaingoa bertaratzeko eskatzea.

# Protokoloak eta arautegia

## Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Elgoibar Harrera / Bezero arreta (V)

- Beharrezkoa denean anbulantzia edo Udaltzaingoa bertaratzeko eskatzea.
- Instalazioetako fatxadetatik, hormetatik eta iragarki tauletatik baimendu gabeko kartelak kentzea.
- Larrialdietarako irteeren egoera kontrolatzea, irteerak oztoporik gabe edukitzea eta hustuketa kasuetan orientabidea eskaintzea.
- Muskulazio gelako erabiltzaileak kontrolatzea, eta bazkideei txartelak eskatzea.
- Muskulazio gelako megafonia ekipoa piztea.
- Jasotzen diren materialak, paketeak, salgaiak eta posta kontrolatzea.
- Beharrezkoa baldin bada, eta aparteko lan gisa, Patronatuko instalazioak erabilgarri edukitzeko eta mantentzeko laguntza eskaintzea.
- Postuarekin zerikusia duten eta Patronatuak zehazten dituen gainerako funtzioak burutzea, aurreikusi gabekoak eta unean-unekoak direnak.
- Instalazioen eguneroko garbiketa eta mantentze lanak kontrolatzea, eta garbiketa eta mantentze lanak berrikusteko taula astero betetzea.