



**REGLAMENTO INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO
ECONÓMICO Y TURISMO**

DEL H. AYUNTAMIENTO DE IXTAPAN DE LA SAL 2019-2021.

GOBIERNO MUNICIPAL • 2019-2021

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO

DEL H. AYUNTAMIENTO DE IXTAPAN DE LA SAL.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El objeto del presente Reglamento Interno de Trabajo, es regular las relaciones laborales entre la Dirección de Desarrollo Económico y Turismo de Ixtapan de la Sal y sus Trabajadores.

Artículo 2.- La relación jurídica entre el Dirección de Desarrollo Económico y Turismo de Ixtapan de la Sal y los trabajadores se regirán por:

- I. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- II. Supletoriamente la Ley Federal del Trabajo.
- III. Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios o la Ley que sustituya a está.
- IV. Las Disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 3.-Con motivo de este Reglamento se conocerá como:

GLOSARIO

- I. LA DIRECCION; La Dirección de Desarrollo Económico y Turismo de Ixtapan de la Sal, Estado de México.
- II. EL TRABAJADOR; A la persona física que preste sus servicios, materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud del nombramiento que le fuere expedido por el H. Ayuntamiento.
- III. LEY; Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- IV. REGLAMENTO; El Reglamento Interior de Trabajo de la Dirección de Desarrollo Económico y Turismo de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

CAPÍTULO PRIMERO

DE LA JORNADA DE TRABAJO.

Artículo 4.- La duración de la jornada de trabajo será de 9:00 a 16:00 horas y 9:00 a 17:00 horas.

Artículo 5.- Los Trabajadores están obligados a registrar su asistencia tanto a la entrada como a la salida de sus labores mediante la tarjeta de control de Asistencia, sistema de reloj checador digital o registro que proporcione la Dirección; el incumplimiento de este requisito se tomara como falta injustificada a sus labores para todos los efectos legales a los que haya lugar.

Artículo 6.- Se concederá al trabajador una tolerancia de diez minutos como máximo para entrar a sus labores.

Artículo 7.- El trabajador que tenga retardos se sancionará de la siguiente manera:

- I. Los retardos que excedan los diez minutos de tolerancia y no pasen de quince, constituirán retardos menores.

SI EL TRABAJADOR INCURRE EN TRES DE ELLOS DURANTE UN PERIODO DE QUINCE DIAS NO SE LE PAGARA EL SUELDO CORRESPONDIENTE A UN DÍA.

- II. Si el retardo excede de los quince minutos después de la hora de entrada constituirá una falta y no se le pagará el sueldo correspondiente a un día de trabajo.

Artículo 8.- Los trabajadores deberán dar aviso de inmediato a la Dirección, salvo caso de fuerza mayor, cuando por enfermedad o cualquier otra causa justificada se encuentren impedidos de concurrir al trabajo comunicando el motivo de la falta, el trabajador deberá exhibir la licencia médica expedida por el ISSEMYM, que justifique la falta, dentro del término de tres días máximo ya que de lo contrario se considerará faltas injustificadas y procede el descuento correspondiente.

DERECHO AL DESCANSO

Artículo 9.- Los trabajadores por cada 5 días de trabajo tendrán un descanso semanal de 2 días con pago de salario íntegro, conviniéndose en que dicho descanso lo disfrutarán los días sábados y domingos de cada semana, dependiendo de las necesidades propias de la Dirección.

Artículo 10.- Se establecen dos periodos anuales de vacaciones, de diez días laborables cada uno, cuyas fechas deberán ser dadas a conocer oportunamente por la Dirección.

Artículo 11.- Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración económica.

DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Artículo 12. Son derechos de los Trabajadores de la Dirección:

1. Percibir los salarios o emolumentos que la correspondan por el desempeño de sus labores ordinarias y extraordinarias.
2. Disfrutar de los servicios y prestaciones que señala la ley del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM).
3. Recibir trato correcto por parte de sus superiores y demás compañeros de trabajo.
4. Asistir a los diferentes cursos de capacitación que la Dirección lleve a cabo.

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN.

Artículo 13.- Son obligaciones de los trabajadores de la Dirección las siguientes:

1. Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiado en forma, tiempo y lugar convenidos y sujetándose a la dirección de sus jefes y a las Leyes y Reglamentos en vigor.
2. Obedecer las órdenes e instrucciones que reciba de sus superiores en asuntos propios del servicio a su cargo.
3. Cumplir estrictamente con la jornada de trabajo que tiene asignada.
4. Asistir puntualmente a sus labores.
5. Ser respetuosos con sus jefes y demás superiores, y compañeros de trabajo y velar por la disciplina y el orden de la unidad de trabajo.
6. Tratar y atender con cortesía, diligencia y eficiencia al público.
7. En caso de enfermedad o accidente dar aviso oportuno e inmediato al centro de trabajo, posteriormente presentar incapacidad expedida por el ISSEMYM.
8. Prestar auxilio en cualquier tiempo cuando por siniestro o riesgo inmediato peligren las personas, los intereses de la Dirección o de sus compañeros de trabajo.
9. Evitar la ejecución de actos que pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeros.
10. Responder al manejo apropiado de valores con la correspondencia y cualquier tipo de documentación que se les confié con motivo de su trabajo.

11. Tratar con cuidado y conservar en buen estado los muebles, maquinaria y útiles que les proporcionen para el desempeño de su trabajo, de manera que estos sólo sufran el desgaste propio de su uso normal. Deberán informar a sus superiores inmediatos de los desperfectos citados en los bienes tan pronto lo adviertan.
12. En caso de renuncia, cese, licencia o cambio de adscripción, cumplir con la formalidad establecida por la Contraloría Municipal de la Entrega-recepción, en cuanto a la entrega de documentos, fondos valores, bienes y equipo que estén bajo su resguardo.
13. Emplear con la mayor economía los materiales que le sea proporcionado para el desempeño de sus labores.
14. Presentarse aseado y bien presentable.
15. Acudir a los eventos extraordinarios que realice la Dirección en cumplimiento de sus tareas.
16. Registrarse en la bitácora de salida cuando tengan que realizar una actividad fuera de la Dirección.

SUSPENSION TEMPORAL DE LOS EFECTOS DE LA RELACIÓN DE TRABAJO.

Artículo 14.- La suspensión temporal de los efectos del nombramiento de un trabajador no significa cese del mismo.

Son causas de suspensión temporal:

1. Que el trabajador contraiga alguna enfermedad contagiosa que implique un peligro para las personas que trabajen con él.

RESCISIÓN DE LAS RELACIONES DE TRABAJO

Artículo 15.- Son Causas justificadas para el efecto de la rescisión de las relaciones de trabajo, sin responsabilidad para la Dirección, las siguientes:

1. Abandono de empleo, entendiéndose que esta causa existe:
 - a) Cuando el trabajador faltase a sus labores por más de tres días en un periodo de treinta días.
 - b) Interrumpir las labores propias de su categoría y con ello dañan la imagen de la Dirección.
2. Desobedecer reiteradamente y sin justificación las órdenes que reciba de sus superiores.

3. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo los efectos de narcóticos o drogas enervantes.
4. Desatender las funciones a su cargo.
5. Sustraer documentos, fondos, valores, bienes o equipo que estén bajo su resguardo.
6. Por sentencia ejecutoriada que imponga al trabajador una pena de prisión que le impida el cumplimiento de las relaciones de trabajo.
7. Cuando el trabajador incurra en faltas de honradez y probidad o en actos de violencia, amagos, injurias, malos tratos con sus jefes, compañeros o contra los familiares de uno y otro, ya sea dentro o fuera de las horas de servicio.
8. Cometer actos contra la moral y las buenas costumbres.
9. Revelar asuntos oficiales y reservados de que tuviera conocimiento con motivos de su trabajo.
10. Comprometer con su imprudencia, descuido o negligencia la seguridad de la Institución.

Artículo 16.- Cuando el trabajador incurre en alguna de las causales a que se refiere el artículo anterior el área jurídica de la Dirección, procederá a realizar acta administrativa donde se asentaran los hechos, mismos que se harán del conocimiento de la Contraloría Interna del Municipio. Para los efectos que haya lugar.

PROHIBICIONES

Artículo 17.- Los trabajadores de la Dirección tienen prohibido:

1. Desatender su trabajo en las horas de labores distrayéndose con lecturas o actividades que no tengan relación con el mismo.
2. Hacer uso indebido o excesivo de los teléfonos, fax o internet.
3. Distraer de sus labores a sus compañeros y demás personas que presten su servicio en la Dirección o Áreas de Trabajo.
4. Desatender los avisos tendientes a conservar el aseo y la higiene.
5. Abandonar o suspender sus labores injustificadamente aun cuando permanezcan en su sitio de trabajo.
6. Ausentarse de la Dirección en horas de labores sin el permiso correspondiente.
7. Desatender las disposiciones o avisos tendientes a prevenir los riesgos profesionales.

8. Hacer uso indebido o desperdiciar el material de oficinas y de aseo sanitario que suministra la Dirección.
9. Hacer propaganda de cualquier tipo o clase.
10. Hacer colectas, ventas rifas o tandas.
11. Usar los útiles y herramientas que se les suministren para objetos distintos a aquellos que estén destinados.
12. Introducir bebidas embriagantes o enervantes a la Dirección.
13. Portar armas de cualquier clase durante horas de trabajo.
14. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, bajo la influencia de estimulantes enervantes y no estar en pleno uso de sus facultades, debido a la ingesta de productos tóxicos.
15. Destruir, traspapelar o no devolver cualquier documento o expediente.
16. Hacer préstamos con cobro de interés a sus compañeros de labores.
17. Solicitar o aceptar gratificaciones, dadas u obsequios de personas que tramiten asuntos con la Dirección.
18. Permanecer o penetrar en las oficinas después de las horas de labores, si no cuentan con la autorización de la Dirección.

CORRECCIONES DISCIPLINARIAS Y SANCIONES

Artículo 18.-Amonestación verbal, es una medida correctiva que se impondrá al trabajador por faltas leves en el cumplimiento de sus obligaciones será aplicada en privado por la Dirección, se llevará registro de la misma para su expediente.

Artículo 19.- El exhorto, se hará al trabajador cuando se acumulen en el registro tres sanciones verbales y se hará constar en el expediente personal del trabajador o cuando aún sin tener ninguna amonestación verbal lo amerita la falta cometida.

Artículo 20.- Para la aplicación de las sanciones consignadas en este capítulo se tomarán en cuenta los antecedentes del trabajador, la gravedad de la falta y las consecuencias de la misma y las reincidencias.

Artículo 21.- Las sanciones impuestas conforme a lo dispuesto por este reglamento serán aplicadas independientemente de la responsabilidad civil o laboral que incumba al trabajador de acuerdo con las leyes de la materia.



**REGLAMENTO PARA LOS USUARIOS
DEL BALNEARIO MUNICIPAL
DE IXTAPAN DE LA SAL**

GOBIERNO MUNICIPAL • 2019-2021

DR. JUAN ANTONIO PÉREZ QUINTERO
Presidente Municipal Constitucional

A SUS HABITANTES HACE SABER:

Que en cumplimiento en lo dispuesto en los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en relación con los artículos 2, 3, 31, fracción I, 48 Fracción III, 160, 161, 162, 163, 164 y 165 de la Ley Orgánica Municipal Vigente en el Estado de México; a partir de 2019 estando en función el Dr. Juan Antonio Pérez Quintero y en coordinación con la 6ta. Regidora C. Lourdes Giovanna Becerril Arizmendi comisionada en Desarrollo Económico y Turismo y con la Directora de Desarrollo Económico y Turismo Mtra. Elvia Isojo Velásquez, se expide la presente.

REGLAMENTO PARA LOS USUARIOS DEL
BALNEARIO MUNICIPAL DE IXTAPAN DE LA SAL

CAPÍTULO I
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. El presente ordenamiento es de orden público, interés social, de observancia general y obligatoria, y tiene por objeto salvaguardar la seguridad y la vida de las personas que hagan uso y se encuentren dentro de las instalaciones del Balneario Municipal de Ixtapan de la Sal.

ARTICULO 2. El presente Reglamento es de Competencia Municipal por cuanto a su facultad y aplicación para que se proporcione el servicio de seguridad y buen funcionamiento en el Balneario Municipal, utilizado para uso público, sin menos cabo de la competencia Estatal y Federal en otro ámbitos.

ARTÍCULO 3. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

- I. REGLAMENTO:** El presente ordenamiento.
- II. ADMINISTRADOR (A):** Persona encargada de dirigir y organizar el funcionamiento de las instalaciones del Balneario Municipal de Ixtapan de la Sal.
- III. ALBERCA:** Deposito artificial de agua con fines recreativos y deportivos.
- IV. ALBERCA DE BORBOLLÓN:** Deposito artificial con agua termal, con fines de relajación.
- V. CHAPOTEADERO:** Depósito de agua de pequeña superficie para la recreación de menores de edad.
- VI. SALVAVIDAS:** Persona que realiza actividades de prevención, salvamento y rescate acuático.
- VII. PRIMEROS AUXILIOS:** Es la capacidad de responder, prestar o brindar la primera asistencia o respuesta inmediata a las personas que han sufrido un accidente.
- VIII. SEGURIDAD:** Ausencia de peligros basada en señalamientos que garanticen confianza y tranquilidad.
- IX. BALNEARIO:** Se entiende por Balneario a Balneario Municipal de Ixtapan de la Sal.

CAPÍTULO II

RESTRICCIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 4. Son restricciones de los usuarios los siguientes:

- I.** Hacer uso de las albercas con ropa de calle.
- II.** Tomar todo tipo de bebidas, sustancias toxicas o estupefacientes en las albercas.
- III.** Introducir bebes y adultos con pañal desechable a las albercas.
- IV.** Jugar o practicar natación en la alberca de borbollón.
- V.** Consumir alimentos en las albercas.
- VI.** Practicar clavados en la alberca de borbollón.
- VII.** Ingresar a las instalaciones en estado de ebriedad.
- VIII.** Correr dentro de las instalaciones.

- IX.** Usar las albercas en estado de ebriedad.
- X.** Utilizar el borbollón no más de 15 minutos.
- XI.** Introducir inflables de gran dimensión en la alberca de borbollón.
- XII.** Fumar en las albercas
- XIII.** Causar daños a las instalaciones del Balneario.
- XIV.** Arrojar basura en las albercas y áreas verdes.
- XV.** Practicar deportes en la alberca de Borbollón.
- XVI.** El acceso al interior de la alberca a las personas que no estén en condiciones para hacerlo o que por su notoria inexperiencia no cuenten con el equipo de seguridad necesarios.
- XVII.** Si presentan alguna herida visiblemente notoria, enfermedades dermatológicas, se les invita a pasar al área de enfermería para corroborar que no existe factor alguno de contagio para las demás personas al hacer uso de las albercas.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 5. Son derechos de los usuarios:

- I.** Hacer el uso de las instalaciones de forma adecuada y ordenada, acatando los lineamientos del presente reglamento.
- II.** Ser atendido de forma cordial y sin distinciones por todo el personal adscrito al Balneario.
- III.** Todo Ciudadano Ixtapense tiene condonación en el pago de derecho de admisión, únicamente los días lunes, excepto días festivos, puentes largos, y períodos vacacionales.
- IV.** El servicio de las tinas de hidromasaje y toboganes, se ofrecerá de acuerdo a la demanda de usuarios, temporadas, mantenimiento de las mismas y/o a criterio del administrador (a).
- V.** Las tarifas en el pago de admisión son las siguientes:

TEMPORADA NORMAL

AGUA TERMAL

CONCEPTO PRECIO

TERMAL ADULTO \$50.00

TERMAL NIÑO (2 A 10 AÑOS) \$30.00

TURISTA INSEN \$30.00

RESIDENTE \$30.00

NATIVO \$20.00

VESTIDOR \$15.00

CABINA \$20.00

LOCKERS \$15.00

HIDROMASAJE (50 MINUTOS)

CONCEPTO PRECIO

HIDROMASAJE ADULTO \$90.00

HIDROMASAJE NIÑO \$90.00

HIDROMASAJE INSEN \$50.00

RESIDENTE \$90.00

NATIVO \$50.00

VESTIDOR \$15.00

CABINA \$20.00

LOCKERS \$15.00

PRECIO DE HORARIO NOCTURNO

CONCEPTO PRECIO

TERMAL ADULTO \$70.00

HIDROMASAJE ADULTO (50 MINUTOS) \$90.00

VESTIDOR \$15.00

CABINA \$20.00

LOCKERS \$15.00

MASAJE SUECO (30 MINUTOS) \$130.00

REFLEXOLOGÍA (30 MINUTOS) \$130.00

FACIAL (30 MINUTOS) \$130.00

TEMPORADA ALTA

AGUA TERMAL
CONCEPTO PRECIO

TERMAL ADULTO \$70.00
TERMAL NIÑO (2 A 10 AÑOS) \$50.00
TURISTE INSEN \$40.00
RESIDENTE \$50.00
NATIVO \$25.00
VESTIDOR \$15.00
CABINA \$20.00
LOCKERS \$15.00

HIDROMASAJE (50 MINUTOS)
CONCEPTO PRECIO

HIDROMASAJE ADULTO \$90.00
HIDROMASAJE NIÑO \$90.00
HIDROMASAJE INSEN \$50.00
RESIDENTE \$90.00
NATIVO \$50.00
VESTIDOR \$15.00
CABINA \$20.00
LOCKERS \$15.00

CAPÍTULO IV

DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 6. Cada medio metro de profundidad en las albercas debe estar debidamente identificado a través de números en la superficie de las mismas.

ARTÍCULO 7. Toda persona que ingrese a la alberca, y que no demuestre su habilidad para desplazarse o estar a flote, deberá ser acompañado por una persona mayor de edad y que sepa nadar, además deberá usar los alineamientos de seguridad que sean necesarios.

ARTÍCULO 8. Los usuarios por su seguridad e higiene deben utilizar trajes de baño especialmente confeccionados para tal fin.

ARTÍCULO 9. Todas las albercas deben de tener a la vista de los usuarios letreros que incluyan las reglas básicas de seguridad.

ARTÍCULO 10. Las albercas deben contar con escaleras o accesos para salir de las mismas.

ARTÍCULO 11. Toda área de juegos infantiles debe contar con protecciones en las esquinas y ser seguros para los usuarios.

ARTÍCULO 12. El Balneario debe tener a la vista de los usuarios un plan de emergencias y de rutas de evacuación para casos de desastres.

ARTÍCULO 13. Para mantener el orden en las instalaciones del Balneario, el o la administrador (a), estará en coordinación con el Director de Seguridad Pública Municipal.

ARTÍCULO 14. La administración del Balneario, no se hace responsable por accidentes ocasionados por actos inseguros de los visitantes, ni por objetos olvidados o extraviados.

ARTÍCULO 15. La unidad de Protección Civil Municipal asignará el personal a su cargo y será el encargado de dar los primeros auxilios en caso que se requiera.

CAPÍTULO V

DEL USO DE LAS INSTALACIONES

ARTÍCULO 16. Queda prohibido a cualquier persona o institución, hacer uso de las instalaciones del balneario con fines de lucro personal.

ARTÍCULO 17. El uso de las instalaciones del Balneario es responsabilidad del usuario.

ARTÍCULO 18. Para el uso de las instalaciones los usuarios deberán cumplir con los siguientes lineamientos:

I. Pagar el derecho de admisión, con tarifa publicada en la taquilla de las instalaciones del Balneario, verificando que sea original con su folio asignado.

II. Uso exclusivo de traje de baño para ingresar a las albercas.

III. El tiempo de servicio de las tinas de hidromasaje es de 50 minutos.

IV. En el caso de los grupos o excursiones, los visitantes deben nombrar a un coordinador del mismo, quien a su ingreso será el responsable del buen uso de las instalaciones y del comportamiento de las personas bajo su cargo.

V. El horario de ingreso a las instalaciones del balneario se ha definido desde las 06:00 horas de entrada y cierre de las instalaciones será hasta las 18:00 horas los cuales deben ser respetados por los visitantes.

VI. El servicio de las albercas es hasta las 17:30 horas.

VII. Los días viernes y sábado habrá servicio nocturno, definiendo el horario de ingreso a las 20:00 horas y cierre de las instalaciones será a las 01:30 horas.

VIII. Para el uso del tobogán, deberán acatar las indicaciones del responsable del juego, únicamente con traje de baño (está prohibido con camiseta, short de lona, sandalias ni con ningún tipo de broches o metal).

IX. Todos los visitantes deben guardar un comportamiento moral y de respeto, dentro de las instalaciones.

X. Se prohíben riñas y/o alteración del orden público dentro de las instalaciones.

XI. Los visitantes deben de acatar las disposiciones del personal de seguridad del Balneario para el uso de las atracciones (tinajas de hidromasaje, toboganes, piscinas, aguas termales, áreas verdes etc.)

XII. Queda prohibido ingresar armas de fuego o corto punzantes, a la persona que sea sorprendida será remitida a las autoridades correspondientes.

XIII. Queda prohibido ingresar cualquier tipo de mascotas.

XIV. Se prohíbe el ingreso de Bebidas Alcohólicas.

XV. Todo menor de edad que haga uso de las albercas y chapoteaderos deberá estar acompañado por un adulto.

XVI. Para el horario nocturno de los días viernes y sábado, no se permite la entrada a menores de edad, presentar previa identificación.

CAPÍTULO VII

SANCIONES

ARTÍCULO 19. Toda falta al presente Reglamento se sancionara de acuerdo a lo establecido en el Bando Municipal de Ixtapan de la Sal y en el presente reglamento.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO.- El presente Reglamento entra en vigor a partir del acuerdo tomado de las tres Autoridades Municipales que al inició se mencionan una vez concluida la reunión en la oficina de la Dirección General de Desarrollo Económico y Turismo.

Dado en las oficinas de la Dirección de Desarrollo Económico y Turismo, en el Municipio de Ixtapan de la Sal, México los 25 días del mes de enero del año 2019.

COMISIÓN EDITORIAL

**SEB. LOURDES GIOVANNA BECERRIL ARIZMENDI
SEXTA REGIDORA MUNICIPAL
DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO**

**MTRA. ELVIA ISOJO VELÁSQUEZ
DIRECTORA DE DESARROLLO ECONÓMICO
Y TURISMO**

**L.A. JULIO CÉSAR DEL PILAR GÓMEZ
JEFE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BALNEARIO MUNICIPAL**



REGLAMENTO DEL SPA IZTAPANCHIHUATL

GOBIERNO MUNICIPAL • 2019-2021

Reglamento

Las políticas y procedimientos del SPA Iztapancihuatl están diseñados con la finalidad de lograr una optimización en las operaciones laborales con las cuales, alcanzaremos un grado de excelencia tanto personal como de grupo, y que se verá reflejada en la atención al cliente y mejora del SPA.

Generales

- **Horario de Servicio:** este horario debe ser respetado los 365 días del año, a menos de alguna incidencia del cual no se pueda abrir.
Lunes a jueves de 09:00 AM a 6:00 PM, viernes-sábados 09:00 AM a 10:00 PM y domingos de 09:00 AM a 6:00 PM.
Con horario de comida ajustable al rol de asistencia del día (1 hora de comida máximo).

Nota:

- ✓ En caso de salir a comer y se tardan más del tiempo que se les da, serán acreedores de una un retardo, después de tres retardos se les contarán como una falta y se les descontara, viéndose reflejado en su nómina (esto no sucederá a menos que se vea justificado).
 - ✓ Si no hacen uso de su hora de comida no se recuperará el tiempo.
- **Falta o Retardo injustificado:** en caso de problemas de salud tienen que ser avalados con una incapacidad con todos los requisitos del ISSEMYM y/o emergencias" de cualquier otra índole, previa evaluación del caso.
 - **Descuentos al sueldo:** Es muy importante que los clientes confíen en que cualquier día que acudan al SPA, es importante que deberemos abrir puntuales. Si no es así existirá 3 causas de descuentos que son :
 - ✓ **1ª:** el empleado contara con 10 minutos de tolerancia de su hora de entrada, esta tolerancia NO se debe tomar diario, al llegar después de estos 10 minutos se hará acreedor a un retardo, con 3 retardos al mes se descontara 1 día de su nómina.
 - ✓ **2ª:** se descontará al sueldo medio día de trabajo en un retardo injustificado, mayor de 2 horas.
 - ✓ **3ª:** se descontará un día de trabajo en un retardo injustificado de más de 4 horas.
 - ✓ **4ª:** se hará descuento en caso de falta de dinero o dar cambio de más al cliente, esto se verá reflejado en su nómina (encargado de caja).

- **Tener higiene y aseo personal para el reflejo de nuestra profesionalidad:**
 - ✓ **1ª:** Terapeutas bien peinadas, pantalón de vestir oscuro o blanco, blusa blanca, maquillaje ligero y uñas cortas sin esmalte o alguna decoración.
 - ✓ **2ª:** El demás personal contar con buena presentación de vestir de acuerdo al puesto que tenga.
- La computadora debe ser utilizada como herramientas de trabajo, por lo que queda prohibido ser utilizadas para uso personal como facebook, twitter, messenger, skype, etc., a menos de que sea los perfiles de la empresa que de igual manera evitaremos la pérdida de tiempo laboral y de nuestros compañeros.
- Estar pendiente de las llamadas entrantes, queda prohibido el uso del teléfono para motivos personales a excepción de llamadas de emergencia.
- **Estamos conscientes de la importancia de estar siempre localizados para algún familiar y por eso es necesario cumplir con las siguientes reglas sobre el uso del teléfono celular:**
 - ✓ **1ª:** Todos los celulares deben estar en VIBRADOR.
 - ✓ **2ª:** No contestar mientras estén con un cliente. Como un gesto de educación daremos prioridad a la persona con la que estás hablando cara a cara, no a la persona que llama.
 - ✓ **3ª:** De la misma manera si estuvieran atendiendo una llamada y llega un cliente deberán terminar la llamada y no hacer esperar al cliente.
 - ✓ **4ª:** Queda prohibido utilizar sus teléfonos para herramientas como chats, whatsApp, messenger, etc., mientras estén en sus puestos de ventas.

Nota: En caso de no hacer caso a estas indicaciones, deberán de dejar sus celulares con el encargado del SPA durante su horario laboral.

Todo integrante de nuestra empresa, mantendrá una disponibilidad ante cualquier cliente sea directo o de algún compañero de trabajo, esto con el fin que los clientes nos perciban como una buena empresa y con un estándar de servicio único.

- **Vacaciones:**
 - ✓ **1ª:** Las vacaciones deberán solicitarse con una semana de anticipación como mínimo.
 - ✓ **2ª:** No se autorizan vacaciones en temporadas altas salvo autorización especial de Dirección.

- ✓ **3ª:** Las vacaciones se autorizan después de que se haya completado 6 meses trabajados.
- ✓ **4ª:** No se autorizan vacaciones a dos personas del SPA al mismo tiempo.

- **Uso y manejo del material y producto para laborar:**

- ✓ **1ª.** Los químicos para el mantenimiento de las tinas de hidromasaje serán usados con una cantidad adecuada.
- ✓ **2ª.** Los tratamientos corporales y faciales que usan las terapeutas para el servicio del SPA serán dosificados en recipientes acorde al tratamiento, dados por gramos.
- ✓ **3ª.** El material de limpieza será monitoreado para dar un uso adecuado y no sea malgastado.

- **Nota:**

- ✓ El material para laborar será dado por el encargado (a) del SPA, para llevar un control de entrada y salida de los productos dando a notar que se lleva un manejo sustentable del material y mediante las dosificaciones del producto terapéutico reflejaremos el buen uso del mismo.
- ✓ Llevando a cabo lo anterior se reflejarán el porcentaje de ventas y el buen uso del material otorgado al SPA.

- **Terapeutas:**

- ✓ Deberán contar con documentenos que las avale con conocimiento de varias técnicas de masajes terapéuticos.
- ✓ Serán capacitadas de una a dos secciones a la semana para que todas tengan las mismas técnicas y conocimiento de los masajes.
- ✓ Tendrán que limpiar sus cabinas desde puerta, ventanas, camillas, Barre y trapear, incluyendo el pasillo.
- ✓ Salir y vender los servicios que ofrece el SPA.
- ✓ Estar en su área que le corresponda (cabina), a menos que se le solicite estar en recepción cubriendo.
- ✓ Serán calificadas y monitoreadas de acuerdo a como den su servicio de masaje.
- ✓ En caso de falta de personal de limpieza apoyaran a mantener limpias ciertas áreas del SPA.

- **Conserje de limpieza:**

- ✓ A su llegada abrir, barrer y trapear la entrada y recepción.
- ✓ Mantener limpias las instalaciones del SPA a excepción de cabinas.
- ✓ Estar checando que no haya basura en los baños
- ✓ Serán turnadas para que cada semana una limpie ciertas áreas del SPA.

- **Encargado o encargada:**

- ✓ Diseñar y desarrollar programas de promoción interna y externa de venta de tratamientos y servicios SPA.
- ✓ Mantener contacto y comunicación con los diferentes grupos de interés (proveedores de producto y servicio, capacitación SPA, etc.).
- ✓ Promover el concepto Iztapancihuatl SPA en actividades de difusión a través de ferias y eventos tanto de carácter local como nacional.
- ✓ Analizar los informes de reservas diarias, tratamientos realizados, coste por día y tratamiento, actividad y programa, comentarios de clientes, requerimientos de suministros, desempeño del personal y de los especialistas creando planes de acción para mantener, corregir o mejorar dichos resultados.
- ✓ Realizar el seguimiento a los procedimientos establecidos, en la aplicación de los diferentes planes y programas de innovación y mejora, para mantener el posicionamiento del SPA en la vanguardia.
- ✓ Controlar al equipo del SPA en cuanto a la aplicación de procedimientos y políticas de la empresa, así como la disciplina de los mismos.
- ✓ Dar atención inmediata a las necesidades, peticiones y quejas de los clientes del centro a través de un contacto y una atención personalizada, manteniendo en alta prioridad la salud, seguridad y bienestar del cliente.