



Acuática Ánimas



**POLÍTICAS y  
REGLAMENTO**

[acuaticaanimas.com.mx](http://acuaticaanimas.com.mx)

#EstoEsAcuática





## ÍNDICE

<i>POLÍTICA DE CALIDAD</i>	<i>1</i>
<i>OBJETIVOS DE CALIDAD</i>	<i>1</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>2</i>
<i>I. INFORMACIÓN GENERAL</i>	<i>2</i>
<i>II. CUOTAS</i>	<i>4</i>
<i>CUOTA DE AUSENCIA POR PERÍODO VACACIONAL</i>	<i>5</i>
<i>CUOTA DE AUSENCIA POR ENFERMEDAD</i>	<i>6</i>
<i>III. CANCELACIÓN Y REPOSICIONES DE CLASES</i>	<i>6</i>
<i>IV. LOGÍSTICA DE LAS CLASES</i>	<i>7</i>
<i>V. POLÍTICAS DE HIGIENE</i>	<i>8</i>
<i>VI. POLÍTICAS DE VESTIDORES Y REGADERAS</i>	<i>9</i>
<i>VII. TRANSITORIOS</i>	<i>9</i>

# POLÍTICAS GENERALES Y REGLAMENTO DE ACUÁTICA ÁNIMAS

## Política de calidad

Somos una escuela de natación con altos estándares de calidad con el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros usuarios brindándoles el mejor servicio. En **Acuática Ánimas** trabajamos enfocados en un programa con fundamento científico, contando con maestros altamente capacitados para ofrecer clases para niños y adultos, buscando su autonomía y eficiencia en el ambiente acuático, así como implementado técnicas de seguridad y salvamento en todos los niveles.

Aumentamos nuestra confiabilidad cumpliendo con los siguientes objetivos:

## Objetivos de calidad

**Mantener la satisfacción del cliente:** Buscamos en todo momento cumplir con los requerimientos de nuestros clientes y nos esforzamos por exceder sus expectativas tomando en cuenta el establecimiento de nuestros objetivos como empresa.

**Mejora continua:** Tener una retroalimentación efectiva con nuestro cliente respecto a nuestro desempeño para así trabajar de manera continua el perfeccionamiento de nuestro servicio.

**Contar con una infraestructura óptima:** Para el mejor desempeño de nuestros trabajadores y la satisfacción de nuestros clientes ofrecemos una experiencia de seguridad, higiene, comodidad, belleza, además de encontrarnos a la vanguardia tecnológica y en deportes acuáticos.

**Contar con personal capacitado:** Tener una plantilla de profesionales capacitados en las distintas actividades de nuestra empresa, responsables y comprometidos, buscando ante todo la satisfacción y seguridad de nuestros clientes.

**Compromiso con el medio ambiente:** Buscamos provocar el menor impacto en la utilización del agua y energía, así como promover el reciclaje de material en favor de la prevención de la contaminación.

**Compromiso con la sociedad:** Buscamos aportar beneficios a nuestra sociedad a través de campañas internas en nuestra empresa de labor social que beneficien a sectores vulnerables de la comunidad.



## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad ofrecer un marco normativo que favorezca el cumplimiento de la visión y los principios de Acuática Ánimas. Igualmente, tiene un carácter formativo y busca propiciar un ambiente de convivencia armónica que permita a nuestros usuarios tener una experiencia plena durante su estancia en nuestra escuela.

El reglamento menciona algunas de las situaciones más comunes que se pueden presentar entre nuestros usuarios y que pueden considerarse momentos de aprendizaje para promover los valores y comportamientos que nuestra escuela espera de sus clientes.

### I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Todos los usuarios deben conocer y cumplir con las políticas y reglamento de Acuática Ánimas en lo que les corresponda, así como aceptar y conducirse de manera congruente con los valores establecidos en nuestra empresa.
2. Todo alumno menor de edad deberá estar acompañado de un adulto durante el tiempo que permanezca en las instalaciones de Acuática Ánimas.
3. Les pedimos llegar a su clase 5 minutos antes de la hora acordada. Si llegan tarde se tratará de reponer cierto tiempo de su clase solamente si su profesor no tiene la siguiente clase, en caso contrario nos veremos en la necesidad de terminar la clase a la hora programada y no habrá reposición alguna.
4. Es responsabilidad de los padres de familia el cuidado de sus hijos una vez concluida su clase.
5. Es responsabilidad de cada familia el cuidado de sus pertenencias, ya que Acuática Ánimas no se hace responsable de cualquier artículo extraviado. En caso de que hayan olvidado algún artículo y se guarde en la Administración, éste sólo se almacenará por 15 días.



6. Evitar entrar al área de alberca con dinero u objetos de valor que se puedan perder dentro de la misma. El personal de la alberca no se hará responsable de los extravíos que puedan ocurrir.
7. Les pedimos marcar todos sus objetos personales para evitar confusiones.
8. Por la salud y seguridad de todos, por favor, no traigan contenedores de vidrio a nuestras instalaciones.
9. No introducir alimentos al área de alberca. Si necesitan una bebida hidratante ingrésenla en un envase transparente (no de cristal), y no dejen basura en el área de la alberca.
10. Queda prohibido la entrada a animales o mascotas.
11. Está prohibido fumar dentro de las instalaciones.
12. Está prohibido correr, gritar, empujar, pelear y jugar bruscamente dentro de las instalaciones.
13. Está prohibido agredir física o verbalmente a cualquier persona, utilizar lenguaje ofensivo o realizar conductas que atenten contra la moral.
14. Eviten transmitirle miedo a su hijo, ¡no lo distraigan durante su clase! Nuestros instructores están capacitados para el control y manejo de grupo dentro del agua. Permitan que el instructor realice su trabajo.
15. Los padres o tutores por ningún motivo deberán traer a su hijo a clase de natación si tiene problemas intestinales o diarrea.
16. Si el alumno presenta fiebre o alguna enfermedad contagiosa, por favor, quédese en casa hasta que la enfermedad seda y notifíquelo a la Institución.
17. Queda prohibido entrar a la alberca si presentan raspones, heridas, vendajes, férulas o se encuentren padeciendo algún tipo de enfermedad que pueda poner en riesgo su propia seguridad y la de otros usuarios.



18. Es necesario que los padres den aviso si ocurre algún accidente dentro de las instalaciones. Nuestro personal de limpieza hará el trabajo higienizando y desinfectando cualquier área necesaria.
19. Acuática Ánimas solicita a sus alumnos que en el caso de contar con un seguro personal y amplio contra accidentes nos lo hagan saber. Es exclusiva responsabilidad de los padres o tutores entregar a la Administración copia de la credencial del seguro o en su defecto una copia de la póliza correspondiente.
20. Es responsabilidad de cada familia ayudarnos a mantener nuestra base de datos actualizada, si por alguna razón cambia su teléfono, correo electrónico, domicilio, etc., les agradeceremos notificarlo.
21. Acuática Ánimas les agradecerá que lean todos los avisos en las pantallas, los letreros, redes sociales, correos electrónicos y página web, los cuales serán los medios de comunicación entre la Institución y ustedes.

## II. CUOTAS

1. Se deberá abonar la cuota completa del mes en curso incluso en caso de que los alumnos no puedan asistir a todas sus clases bajo cualquier causa (incluyendo motivos de salud), ya que una vez realizada la inscripción se genera un compromiso mutuo. La obligación de Acuática Ánimas es la asignación y presencia de un instructor, así como la reserva del horario asignado a cada alumno, asista o no éste a sus clases.
2. La cuota mensual deberá ser cubierta dentro de los primeros cinco días naturales del mes en curso, a partir del día seis se cobrarán \$ 100.00 (cien pesos 00/100 M.N.) de recargo sin excepción alguna. Si no está cubierto el pago el día diez, el alumno será dado de baja definitiva sin necesidad de que medie previo aviso.



3. En Acuática Ánimas se cobran colegiaturas proporcionales solamente cuando la familia se haya inscrito en cualquier periodo intermedio del mes. Al iniciar el siguiente mes debe pagar su colegiatura los primeros cinco días naturales del mes.
4. Acuática Ánimas mantendrá los horarios e instructores asignados, siempre y cuando no haya más de cuatro faltas seguidas sin notificación y la colegiatura se encuentre cubierta, de no ser así se le dará de baja temporal sin previo aviso.
5. La inscripción es válida por un año transcurrido sin baja temporal durante el mismo. Si usted se da de baja o deja de asistir y decide regresar tendrá que volver a pagar la inscripción.
6. Acuática Ánimas trabaja los 12 meses del año y de acuerdo con el calendario oficial de la SEP, por lo que los días festivos y vacaciones (días de asueto, Semana Santa –únicamente los días santos-, Navidad y Fin de Año) de conformidad con dicho calendario, no se laborarán, ni tampoco darán derecho a los alumnos para solicitar reposición de clases. Durante los meses de julio y agosto trabajamos de forma normal y cada alumno deberá asistir en su horario habitual. Si usted planea NO asistir durante estos meses a Acuática Ánimas y desea conservar su horario y su instructor para el mes de septiembre deberá cubrir la cuota correspondiente a un mes (cuota de ausencia).

***Cuota de ausencia por periodo vacacional:***

Esta cuota se establece para reservar sus horarios y maestros asignados sólo durante los meses de julio y agosto.

- Si paga esta cuota NO podrá asistir ninguno de los dos meses, estará de regreso hasta el mes de septiembre.





- De no pagar la cuota de ausencia se pagarán las mensualidades correspondientes a los meses de julio y agosto, Acuática Ánimas siendo consciente de que los alumnos saldrán de vacaciones será más flexible con las reposiciones de esos meses.
- Si usted desea aumentar el número de clases durante este periodo le agradeceremos no los haga saber a principios del mes de mayo.

***Cuota de ausencia por enfermedad:***

Acuática Ánimas le ofrece pueda pagar su cuota de ausencia por alguna enfermedad en la que tenga que ausentarse por un mes de sus clases, dicha cuota se establece para reservar sus horarios y maestros asignados quedando en claro que si paga esta cuota NO podrá asistir durante este periodo ni tendrá derecho a reposiciones.

### III. CANCELACIÓN Y REPOSICIONES DE CLASES

1. Si por alguna razón Acuática Ánimas tiene que cancelar su clase, ya sea por enfermedad del profesor, condiciones del agua, problemas mecánicos, o una situación inevitable:
  - a) Haremos todo lo posible por ponernos en contacto con ustedes antes de la hora de su clase y notificarle.
  - b) De ser necesario, les repondremos su clase.
2. Todos los instructores que laboran en Acuática Ánimas reciben una capacitación semanal de método de Swim Consultant de Andy Broido, por lo cual se encuentran homologados en conocimiento y habilidades. En caso de inasistencia del instructor titular de su clase, un instructor suplente la realizará con la tranquilidad de que le dará seguimiento al avance que el nadador tenga a la fecha.



3. **Se darán máximo dos clases de reposición al mes, en horario y maestro disponible, siempre y cuando se solicite en la recepción con anterioridad, se avise 24 horas antes de su clase y no se tenga ningún adeudo. Fuera de estas circunstancias no podremos realizar su reposición (enfermedad, periodo menstrual, accidentes automovilísticos o problemas para llegar a tiempo a su clase).** Los números con los que contamos son: 813 76 49 y 48 y/o lo puede notificar a acuaticaaanimas@gmail.com.

#### IV. LOGÍSTICA DE LAS CLASES

1. Para poder tener acceso a tu clase es requisito indispensable portar traje de baño, gorra, goggles, chanclas, toalla o bata. Queda prohibido vestir shorts, playeras o cualquier otra prenda que no esté diseñada para natación.
2. Ningún alumno deberá entrar a la alberca hasta que el profesor lo indique.
3. Queda estrictamente prohibido entrar a la alberca con objetos de valor (anillo, cadenas, aretes, pulseras y relojes).
4. No se puede entrar a la alberca con goma de mascar.
5. No se permiten clavados sin vigilancia o autorización de un instructor.
6. Dirigir al nadador con el coordinador de alberca y/o instructor y entregarlo en el área antes de las duchas, al terminar este proceso dirigirse inmediatamente al área de papás permitiendo que los nadadores tengan espacio para realizar su calentamiento.
7. No se permite que nadie que no sea el nadador permanezca dentro del área de la alberca.
8. Se les agradecerá depositar sus chanclas dentro de las canastas que se encuentran en el área de la alberca para así mantener el orden y limpieza dentro del área.



## V. POLÍTICAS DE HIGIENE

1. Para Acuática Ánimas lo más importante es la seguridad de los alumnos y los mayores contagios de enfermedades en la alberca se transmite por materia fecal, por ende, todos los alumnos que no estén entrenados para ir al baño al 100 % deben utilizar un pañal de agua reutilizable; que ajuste en piernas y en la cintura. Para nosotros un niño entrenado para ir al baño es aquel que tiene la capacidad de saber cuando necesita ir al baño y puede pedir que lo saquen de la alberca.
2. Mantenga las uñas tanto de pies como de manos cortas. Los niños podrán ser sacados de su clase si esto se convierte en un problema.
3. El cabello debe estar lejos de la cara de los alumnos. Toda persona debe portar gorra. Si tienes cabello largo debes recogerlo y llevar la gorra encima.
4. Les pedimos quitar todas las bandas adhesivas (curitas) de los alumnos antes de entrar a la alberca. Si la herida está abierta y sangrando pondremos a otros en riesgo de contagio. Por favor, les pedimos sean prudentes, si la herida sigue abierta y sangrando, no entren a la alberca.
5. Antes de entrar a la alberca debes ducharte en las regaderas laterales. No está permitido el uso de bronceador o crema.
6. Por ningún motivo se puede entrar, permanecer o desplazarse descalzo en el área de la alberca. Usar zapatos adecuados para área húmeda (chanclas o Crocs).
7. El nadador deberá de utilizar el sanitario antes de cada clase, en caso de que le den ganas de ir al baño durante la clase, el nadador debe ir al sanitario que se encuentra dentro del área de la alberca. En caso de ser menor de edad, deberá de ser auxiliado por papá, mamá o su nana.



## VI. POLÍTICAS DE VESTIDORES Y REGADERAS

1. Los vestidores y regaderas para DAMAS son de uso exclusivo del sexo femenino.
2. Los vestidores y regaderas para CABALLEROS son de uso exclusivo del sexo masculino.
3. Los vestidores y regaderas para personas con alguna discapacidad son de uso exclusivo de usuarios con cualquier discapacidad o para los adultos mayores, tanto hombres como mujeres.
4. Los vestidores y regaderas MIXTOS son para uso exclusivo de los siguientes usuarios: a) usuarios del sexo femenino o masculino, b) niñas y niños en compañía de mamá, papá, niñera mayor de 18 años. \*En las regaderas abiertas, obligatoriamente se requiere usar traje de baño.
5. Se suplica de la manera más atenta colocar sus objetos dentro de los casilleros (uso gratuito) en la alberca grande y en los maleteros de los baños en la alberca chica y área mixta.
6. Se prohíbe apartar cambiadores, vestidores y regaderas. Evitenos la pena de tener que mover sus pertenencias o hacer un llamado frente a los demás usuarios.
7. Por comodidad de todos, la capacidad de los vestidores y regaderas está planeada para un adulto por niño únicamente.
8. El uso de las regaderas tiene como objeto que los alumnos se enjuaguen al término de su clase, utilizando el tiempo razonable para ello evitando así el desperdicio de agua, por lo tanto, les pedimos no abrir la regadera hasta que su hijo esté presente.
  - Tiempo máximo en regaderas 5 minutos (igual a cuatro presiones).
  - Tiempo máximo para vestidores 10 minutos.
  - El sistema de agua caliente es inmediato, al abrir la llave sale a temperatura constante.



## VII. TRANSITORIOS

1. El presente reglamento podrá ser modificado en cualquier momento por Acuática Ánimas, sin necesidad de notificación personal a los padres de los alumnos. Cualquier modificación al mismo, quedará señalada en nuestros medios de comunicación con la debida anticipación y una copia del presente siempre estará a su disposición en la página web [www.acuaticaanimas.com.mx](http://www.acuaticaanimas.com.mx) en el área de LOGIN, así como en recepción.
2. En lo no previsto en el presente reglamento, la Dirección de Administración aplicará, en beneficio de los usuarios, los principios de sana convivencia, equidad e impedimento de causación de daños a las instalaciones.



## ACUÁTICA ÁNIMAS

Av. Araucarias 7-Bis  
Col. Badillo Xalapa, Ver.

Tel. 228 813 76 48 / 228 813 76 49  
[contacto@acuaticaanimas.com.mx](mailto:contacto@acuaticaanimas.com.mx)

Búscanos como Acuática Ánimas:



**#SoyAcuáticaÁnimas**