



# **PROTOCOLO DE PRIVACIDAD EN BAÑO Y VESTIDORES**

QUINTA 262 VIÑA DEL MAR

## **PROTOCOLO DE PRIVACIDAD EN BAÑO Y VESTIDORES**

Este protocolo busca garantizar un ambiente seguro, respetuoso y cómodo para todos los socios, protegiendo la privacidad personal y previniendo situaciones de conflicto dentro de las instalaciones, especialmente en espacios privados como baños y vestidores.

### **REGLA VISIBLE Y OBLIGATORIA**

**El gimnasio se compromete, que está estrictamente prohibido tomar fotografías o grabar videos en baños y vestidores.**

Esta norma existe para resguardar la intimidad, dignidad y seguridad de todos los SEGU Members. Y se encuentra establecida en nuestro reglamento interno en la sección 9 USO DE VESTIDORES Y BAÑOS,

Esta regla además debe estar:

- Visible en baños y vestidores:
- Incluida en el reglamento interno, como así lo dispone la sección 9.3
- Comunicada durante el onboarding del socio
- Disponible en recepción. En un documento impreso.

El incumplimiento del punto 9.3 puede derivar en advertencias formales o cancelación de membresía.

### **CANAL OFICIAL DE REPORTE**

Si un socio se siente incómodo o detecta una situación irregular:

 **NO debe confrontar directamente a otros socios.**

Debe:

- Avisar inmediatamente a recepción

- Informar a cualquier miembro del staff
- Solicitar hablar con el encargado de turno

El reporte será tratado con confidencialidad y respeto. Se debe evitar la confrontación entre los socios para velar por la cordialidad y el buen trato entre los socios. El incumplimiento del punto 2.3.7 del reglamento interno puede derivar en advertencias formales o cancelación de membresía.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL STAFF**

Cuando el equipo recibe un reporte:

### **Paso 1 — Escuchar con calma**

El colaborador escucha sin juzgar y agradece el aviso.

### **Paso 2 — Verificar situación**

Se identifica a las personas involucradas de manera discreta.

### **Paso 3 — Intervención mediadora**

El staff se acerca con tono neutro:

“Hola, solo queremos recordar que no está permitido tomar fotos o videos en esta área. Te pedimos por favor guardar el teléfono. Gracias por tu comprensión.”

Nunca acusar, nunca levantar la voz.

### **Paso 4 — Contención emocional**

Si alguna persona está alterada:

- Se invita a conversar fuera del área
- Se valida la incomodidad
- Se explica que el equipo se hará cargo

## **Paso 5 — Registro interno**

Todo incidente se deja registrado en bitácora interna:

- Fecha
- Hora
- Personas involucradas
- Descripción breve

## **CONDUCTAS NO TOLERADAS**

SEGU Fitness Club no permite:

- ✗ Confrontaciones agresivas
- ✗ Gritos o amenazas
- ✗ Humillaciones públicas
- ✗ Hostigamiento reiterado

Si un socio presenta conductas repetitivas que afectan la convivencia, la administración se reserva el derecho de finalizar su membresía.

## **CANCELACIÓN PREVENTIVA DE MEMBRESÍA**

Cuando un socio:

- Genera conflictos constantes
- Tiene conductas confrontacionales
- Afecta la experiencia de otros miembros

SEGU podrá sugerir la cancelación del contrato, priorizando el bienestar colectivo.

Esto no es castigo: es una medida de protección comunitaria.