

Reglamento interno

Convivencia, operación, seguridad y bienestar equino

Centro	Ecuestre Caleras
Ubicación	Parque Ecológico La Aurora, Saltillo, Coahuila
Responsable	ECUESTRE CALERAS
RFC	EEA210106DS0
Contacto	Teléfono pendiente administracion@ecuestrecaleras.com
Validación jurídica	Pendiente
Vigencia	[DÍA / MES / AÑO] Versión 1.0

Finalidad

Este reglamento establece reglas mínimas para proteger a alumnos, familias, personal, visitantes, instalaciones y caballos. Debe complementarse con protocolos operativos, de emergencia y salvaguarda de menores.

1. Alcance y aceptación

Aplica a alumnos, padres, tutores, acompañantes, visitantes, instructores, terapeutas, proveedores y personal. La inscripción o ingreso a actividades implica conocer y respetar este reglamento, sin sustituir el contrato de servicio, el aviso de privacidad ni la carta responsiva.

2. Admisión y expediente

- La participación está sujeta a valoración técnica, disponibilidad, edad, condición física, objetivos y compatibilidad con la actividad.
- Cada alumno deberá mantener actualizados sus datos, contacto de emergencia, personas autorizadas y documentación aplicable.
- Antes de iniciar actividades montadas o asistidas por caballos deberá entregarse la carátula de una póliza de seguro vigente con cobertura aplicable. La inscripción puede quedar registrada como “documentación pendiente”, pero no habilita la práctica hasta su validación.
- Las condiciones médicas, alergias, medicamentos, discapacidad o restricciones relevantes deberán informarse de forma confidencial. Caleras podrá solicitar valoración o autorización médica cuando sea razonablemente necesario.
- La equinoterapia no sustituye diagnóstico, tratamiento médico, psicológico, fisioterapéutico ni rehabilitación clínica. Su alcance deberá explicarse y documentarse para cada usuario.

3. Horarios, agenda y puntualidad

- Las clases se realizan únicamente en horarios confirmados por Caleras y visibles en los canales oficiales. No habrá clases regulares los domingos mientras la Dirección no comunique lo contrario.
- El alumno deberá presentarse con anticipación suficiente para registro, preparación y colocación del equipo. El retraso no obliga a extender la sesión si afecta la agenda o el bienestar del caballo.
- Toda cancelación o solicitud de cambio deberá realizarse por el canal oficial y dentro de [PLAZO DE AVISO]. La reposición estará sujeta a disponibilidad, vigencia del paquete y reglas comerciales comunicadas por escrito.
- Cuando Caleras cancele por lluvia, estado de la pista, salud del caballo, ausencia operativa o seguridad, ofrecerá reprogramación o la solución prevista en el contrato aplicable.
- El calendario interno con nombres, caballo, instructor y tipo de clase es confidencial. El calendario público mostrará exclusivamente espacios disponibles, sin datos personales.

4. Seguridad durante la actividad

- El instructor o terapeuta responsable tiene autoridad para iniciar, modificar, suspender o terminar una sesión por seguridad.
- Es obligatorio seguir instrucciones, permanecer en zonas autorizadas y utilizar casco ecuestre correctamente ajustado durante actividades montadas y cuando el responsable técnico lo indique.
- Se requiere calzado cerrado y vestimenta adecuada. No se permiten accesorios sueltos ni objetos que puedan engancharse.
- Queda prohibido participar bajo efectos de alcohol, drogas o medicamentos que comprometan la capacidad; correr, gritar o realizar movimientos que alteren a los caballos; fumar o vapear en áreas no autorizadas; y portar armas.
- No se permite montar, alimentar, soltar, mover, acariciar o ingresar con un caballo sin autorización del personal.
- Todo golpe, caída, conducta inusual del caballo, daño de equipo o condición insegura deberá reportarse inmediatamente.
- Caleras podrá negar o detener la participación cuando observe enfermedad, lesión, miedo incapacitante, conducta riesgosa, equipo inadecuado o una condición que exceda su capacidad segura de atención.

5. Menores de edad y personas acompañantes

- El padre, madre o tutor es responsable de entregar y recoger puntualmente al menor, o de registrar por escrito a las personas autorizadas.
- Los acompañantes deberán permanecer en las zonas señaladas y no podrán intervenir en la clase salvo indicación del personal.
- Niñas y niños que no estén en sesión deberán permanecer bajo supervisión de su adulto responsable.
- Cualquier conducta de abuso, acoso, discriminación, violencia, intimidación o trato degradante será atendida de inmediato conforme al protocolo de salvaguarda y, cuando corresponda, se notificará a la autoridad.
- La comunicación individual con menores se realizará por canales institucionales y con conocimiento del padre, madre o tutor, salvo una emergencia.

6. Bienestar y asignación de caballos

- El caballo será asignado por el equipo técnico según peso, talla, nivel, disciplina, temperamento, salud, carga de trabajo y objetivo de la sesión. No se garantiza un ejemplar específico.
- Ningún caballo de escuela deberá exceder tres clases diarias; excepcionalmente podrá realizar una cuarta cuando el responsable técnico confirme que su condición y carga lo permiten.

- El personal podrá sustituir o retirar un caballo en cualquier momento por bienestar, manejo, descanso o seguridad.
- Se prohíbe golpear, castigar, provocar, alimentar sin autorización o tratar de forma inadecuada a cualquier animal. El maltrato causa suspensión inmediata.
- Los caballos de pensión o propiedad privada no podrán utilizarse, tocarse ni ingresar a sus áreas sin autorización expresa.

7. Conducta, instalaciones y objetos personales

- Se exige trato respetuoso, lenguaje adecuado, cuidado de instalaciones y cumplimiento de señalización.
- La circulación y estacionamiento deberán realizarse a velocidad moderada y en zonas autorizadas. Mascotas sólo podrán ingresar si Caleras lo permite y siempre bajo control de su responsable.
- Caleras no se responsabiliza por objetos olvidados o sin resguardo, salvo cuando exista responsabilidad legal comprobada.
- Los daños intencionales o derivados del incumplimiento podrán cobrarse a quien resulte responsable, previa documentación y conforme a la ley.

8. Pagos, paquetes y servicios

- Cuotas, inscripción, paquetes, vigencia, clases incluidas y servicios adicionales deberán comunicarse por escrito antes del pago.
- Ningún servicio adicional será obligatorio si no forma parte del servicio contratado. Requiere aceptación expresa y precio informado.
- Los pagos deberán realizarse por medios autorizados y generar recibo o comprobante. La factura se emitirá cuando sea solicitada con los datos y dentro del plazo fiscal aplicable.
- Las promociones, descuentos o excepciones requieren autorización registrada por la administración.

9. Imagen, privacidad y comunicación

- La toma y difusión institucional o publicitaria de imagen y voz requiere autorización independiente. Negarse no afectará el servicio.
- Los visitantes no deberán publicar imágenes de otros alumnos, especialmente menores, sin autorización de sus responsables.
- Los datos personales y expedientes se tratarán conforme al aviso de privacidad. La agenda nominal no deberá exhibirse al público.
- Avisos operativos se enviarán por los canales oficiales definidos por Caleras. Las instrucciones informales no modifican condiciones contractuales.

10. Emergencias e incidentes

1. Suspender la actividad y seguir las indicaciones del responsable técnico.
2. Aplicar primeros auxilios únicamente dentro del nivel de capacitación disponible y activar servicios de emergencia cuando sea necesario.
3. Contactar al padre, tutor o persona de emergencia registrada.
4. Documentar el hecho en el reporte de incidente y preservar evidencia relevante.
5. Revisar las causas y establecer medidas correctivas antes de reanudar cuando proceda.

11. Incumplimientos y medidas

Caleras aplicará medidas proporcionales: orientación, advertencia, suspensión temporal o terminación del servicio. Podrá suspender inmediatamente ante riesgo grave, violencia, acoso, maltrato animal, falsificación de documentación o incumplimiento reiterado. La decisión deberá documentarse, escuchar a las personas involucradas y respetar el contrato y la legislación de consumo.

12. Dudas y actualización

Las dudas se recibirán en administracion@ecuestrecaleras.com; el teléfono oficial se incorporará cuando sea confirmado. La Dirección podrá actualizar el reglamento por razones legales, operativas o de seguridad y comunicará los cambios antes de su aplicación. Ninguna modificación reducirá derechos reconocidos por la ley.

Acuse de conocimiento y entrega

Declaro que recibí, leí y comprendí este reglamento; tuve oportunidad de formular preguntas y me comprometo a cumplirlo y a explicarlo al participante menor de edad de acuerdo con su edad y madurez.

- ☐ Recibí una copia del reglamento interno.
- ☐ Recibí o tuve acceso al aviso de privacidad integral.
- ☐ Entregué la carta responsiva firmada.
- ☐ Entregué la carátula de la póliza de seguro.
- ☐ Mi expediente quedó identificado como documentación pendiente.

Nombre del alumno o participante:	
Nombre del padre, madre o tutor (si aplica):	
Lugar y fecha:	

Firma del participante adulto o tutor

Firma de recepción de Caleras

Folio o ID del alumno:	
Personal que revisó el expediente:	
Observaciones / documentos pendientes:	