



Capacitación 2014

Fortalecer el **rol del Encargado de Recursos Humanos** en conjuntos mediante la **transmisión de conocimientos** que le permitan ejecutar y administrar la capacitación de acuerdo a los estándares definidos.

Estrategia Capacitación

Un modelo de alta orientación hacia la estrategia pero con una fuerte sensibilidad operativa.

Talento

- Asegurando las **competencias** requeridas, para la **eficiencia** en la **ejecución**
- Garantizando el **conocimiento** y **desarrollo** de la gente Cinépolis
- Garantizando la **actualización** y **vigencia** del **conocimiento**



Liderazgo

Un modelo de **gestión del conocimiento** que permita:

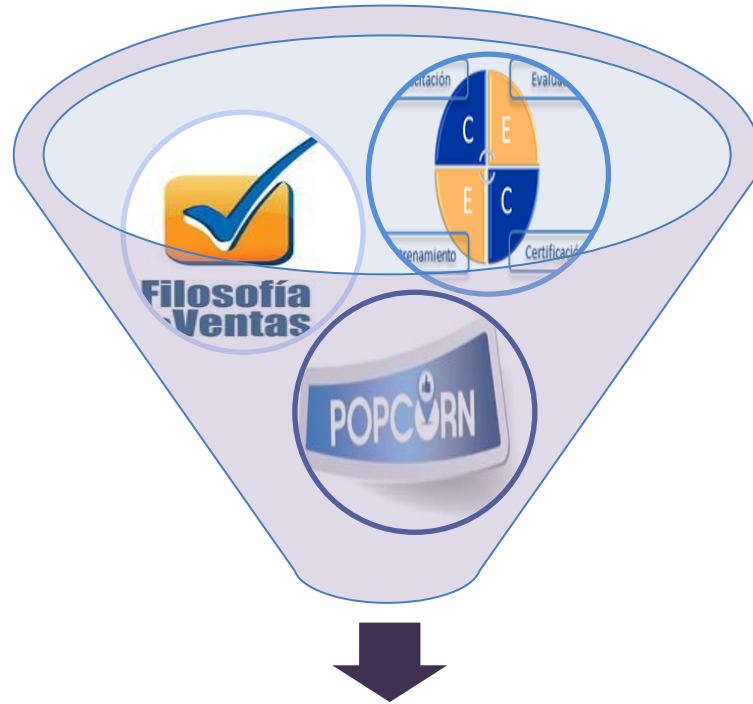
- Identificar las **capacidades organizacionales**, las ordene y las extienda de manera homogénea y efectiva
- **Alineando** el desarrollo de la organización con la consecución de los **resultados del negocio**

Organización

- Cimentando los **valores** de la organización
- Apuntalar la expansión y el **crecimiento orgánico** de Cinépolis
- Alinear las iniciativas y planes de **desarrollo** de nuestra gente a los imperativos de liderazgo

Capacitación Conjuntos

Necesidades de capacitación



Universidad
Cinépolis.

Es el motor de Alta Dirección que

Misión

Desarrollar gente Cinépolis, que impulse la cultura de servicio, respondiendo a las necesidades de aprendizaje de la organización.

**Se
fundamenta
en:**



Visión

Proyectamos el talento a través del aprendizaje continuo.

Objetivos

- Mantener una matriz vigente a través de planes y programas que respondan a las necesidades del cliente
- Formar colaboradores con el más alto nivel de servicio enfocados a resultados de negocio
 - Consolidar una plataforma de conocimiento, que responda a las estrategias y prioridades del negocio optimizando los recursos disponibles

MODELO EDUCATIVO

Nivel Operativo

- A Personal Operativo.
- **Asegurar la excelencia en la ejecución.**
- Tres niveles: Junior, Senior y Master.

Nivel Táctico

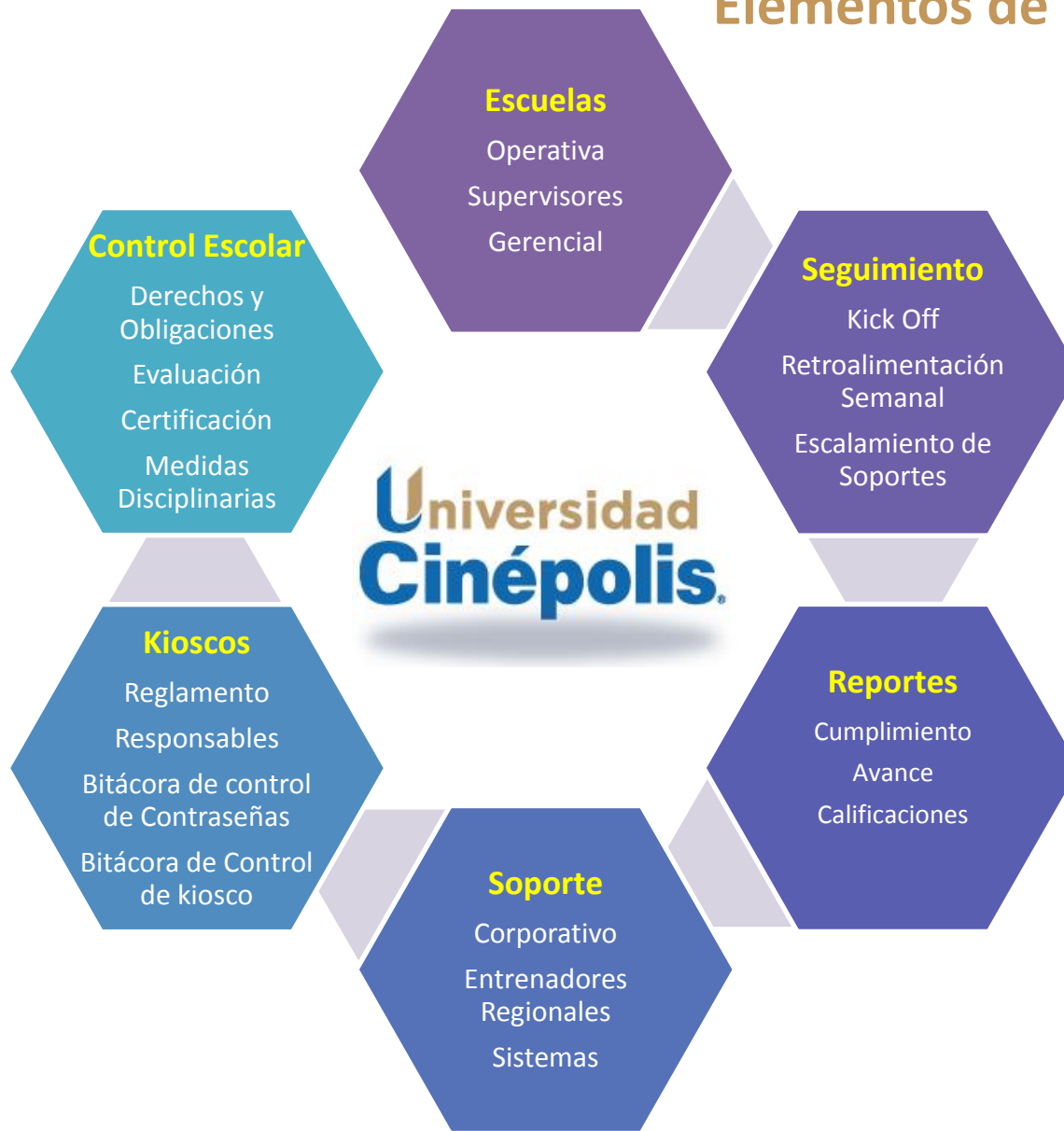
- A subgerentes, capitanes de negocio, supervisores y encargados.
- **Asegurar la excelencia en la ejecución y decisiones inmediatas.**

Nivel Gerencial

- A nuevos Gerentes
- **Asegurar el conocimiento del negocio y liderazgo.**



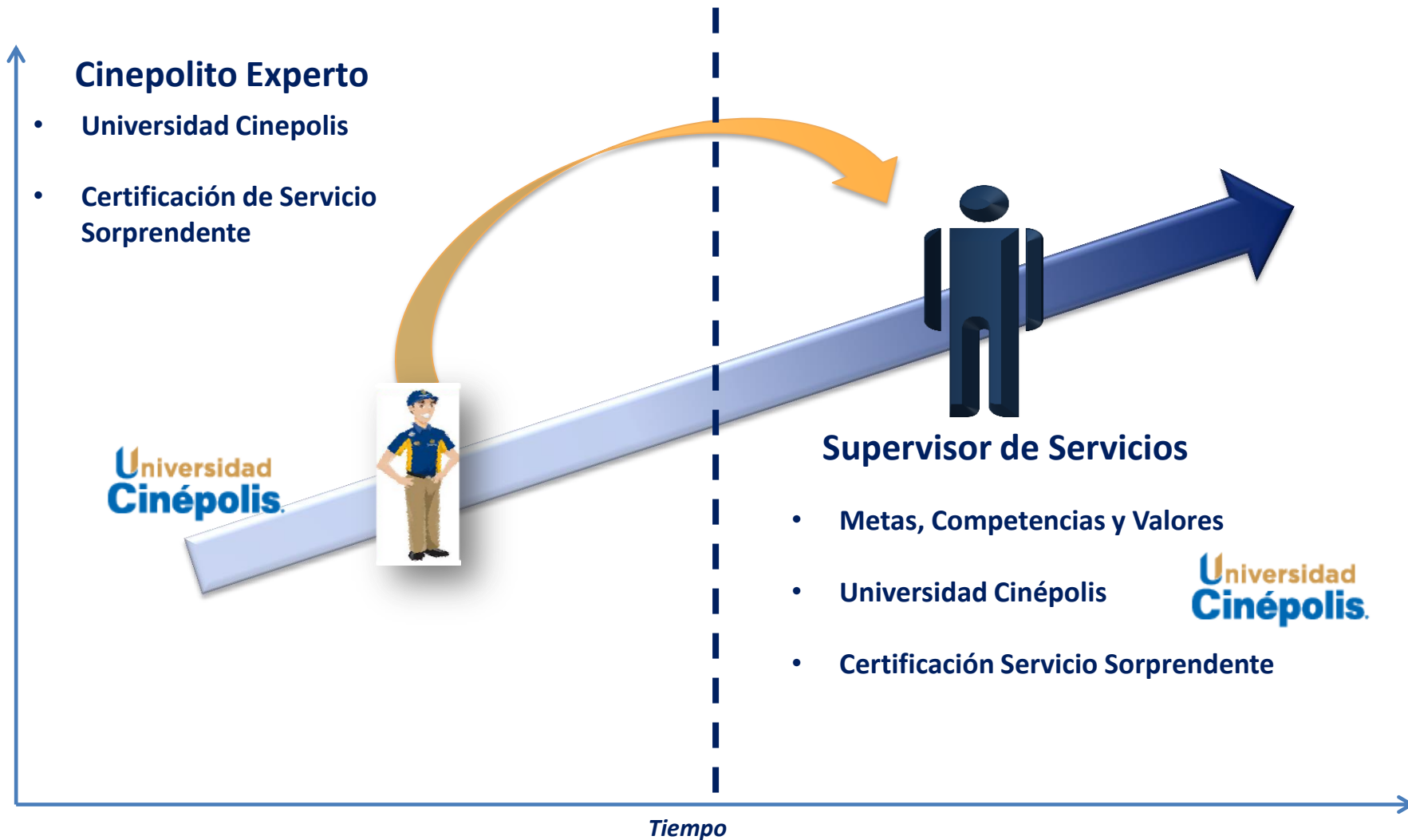
Soporte Tecnológico (LMS / KIOSKOS)



TRAYECTORIA SORPRENDETE



Trayectoria Sorprendente



1. Impartición de cursos

Inducción

**Procesos
Tronco Común:**

Ética y Valores

Expertos y
Evolución en el
Servicio

Norma
Cinépolis

Conocimiento
del negocio

2. Comunicar y Organizar Horarios

Capacitación

Entrenamiento

3. Kioscos Universidad Cinépolis

Resguardo

Mantenimiento

4. Administración de información

Registros
CEEC

Listas de
Asistencia

Indicadores
de
Capacitación

Documentación
STPS

5. Universidad

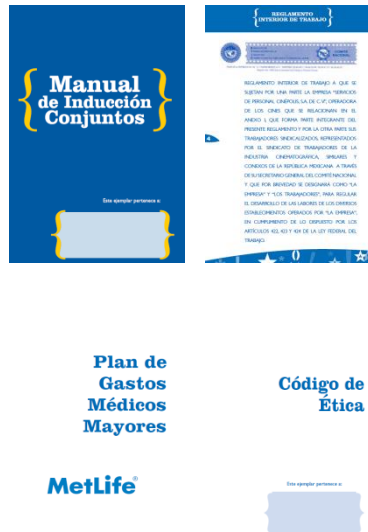
Soporte

Preguntas
Frecuentes

1. Impartición de Cursos

- Asegurando que los **colaboradores de nuevo ingreso** logren integrarse de manera rápida a la empresa.
- Conocimiento de la **Historia, reglamento, roles, uso de uniforme.**

Entrega del material impreso



Capacitación



Manual de Inducción,
Reglamento Interior, Plan de
Gastos Médicos, Código de Ética

Utilizando el manual del
instructor y los recursos
didácticos

1. Impartición de Cursos

Tronco Común CEEC

Inducción Ética y Valores

Nuestros Valores



Pasión
per los resultados

Significa entregarme a mi trabajo con entusiasmo genuino, hacer las cosas lo mejor posible, buscando mi superación constante y el bienestar de mi empresa.



Compromiso

Se demuestra trabajando a diario con la convicción de dar lo mejor de uno, otorgando la confianza a los demás de que uno no va a fallar.



Integridad

Soy coherente con mis valores tanto en mi trabajo como en mi hogar.



Vocación de Servicio

Doy más de lo que me exigen para servir a mis clientes tanto internos como externos.



Palomita

Es la esencia de Cinépolis® divertido, pionero, creativo, curioso y con el ánimo de un aprendizaje continuo.



Conocer nuestra
misión, visión y
valores

Evolución y Expertos en Servicio



Conocer los
estándares de
servicio

Norma Cinépolis



Distintivo H
(Secretaría de
turismo, México)



Norma Oficial
Mexicana NOM-251-
SSA1-2009



Servsafe (EUA)

Conocer los
estándares en el
manejo de
alimentos

Conocimiento del negocio



Conocer la
naturaleza de los
negocios del
conjunto

Filosofía de Ventas

Procesos

1. Impartición de cursos

Inducción

**Procesos
Tronco Común:**

Ética y Valores

Expertos y
Evolución en el
Servicio

Norma
Cinépolis

Conocimiento
del negocio

2. Comunicar y Organizar Horarios

Capacitación

Entrenamiento

3. Kioscos Universidad Cinépolis

Resguardo

Mantenimiento

4. Administración de información

Registros
CEEC

Listas de
Asistencia

Indicadores
de
Capacitación

Documentación
STPS

5. Universidad

Soporte

Preguntas
Frecuentes

2. Comunicar y organizar horarios

Asegurando que tanto los **colaboradores** tengan programados los tiempos para recibir por parte de los Supervisores de su formación de acuerdo al modelo **CEEC y la Universidad Cinépolis**.

El diseño eficiente de roles debe coordinarse con los responsables de las diferentes áreas para asegurar que la capacitación sea efectiva sin descuidar la calidad del servicio.

Incluye a personal operativo con capacitaciones en procesos y Filosofía de Ventas, para todo el personal lanzamientos, sesiones por IW, etc.

Importante: La capacitación debe de ser dentro de la jornada de trabajo, por ningún motivo se pagarán horas de capacitación.

Nota: Los roles se programan en el ESP

1. Impartición de cursos

Inducción

**Procesos
Tronco Común:**

Ética y Valores

Expertos y
Evolución en el
Servicio

Norma
Cinépolis

Conocimiento
del negocio

2. Comunicar y Organizar Horarios

Capacitación

Entrenamiento

3. Kioscos Universidad Cinépolis

Resguardo

Mantenimiento

4. Administración de información

Registros
CEEC

Listas de
Asistencia

Indicadores
de
Capacitación

Documentación
STPS

5. Universidad

Soporte

Preguntas
Frecuentes

3. Kioscos Universidad Cinépolis

Asegurando que los **espacios destinados para la Universidad Cinépolis (kioscos)** se encuentren en perfectas condiciones y que su uso sea exclusivo para su fin respectivo considerando, se aplicará check list de manera mensual:



Resguardo: cañón, pantalla, DVD, televisor, sistema de audio, mesas, sillas, **computadoras no break, diademas**
Materiales de capacitación: materiales didácticos.

Mantenimiento: Pintura, electricidad, chapas, aire acondicionado (si aplica), solicitando la colaboración del área de mantenimiento para prevención

Si faltan **equipos y materiales de capacitación** se solicitan por medio del socio de RH, en el caso de mantenimiento se genera solicitud al encargado de cada conjunto.

Equipos de computo/LMS/conectividad:

Punto a revisar

Las computadoras se encuentran montadas

Las computadoras cuentan con diadema y no break

Las computadoras están conectadas a la red y a la corriente eléctrica

La computadora enciende

La computadora tiene acceso a internet

La computadora tiene la página de la universidad en el escritorio

Se cuenta con la guía de acceso al LMS

Se cuenta con la guía de soporte para RH

Se cuenta con las actualizaciones de software (adobe, windows, internet, java)

Condiciones Generales:

Punto a revisar

El espacio se encuentra bien distribuido

La imagen (cenefa) se encuentra colocada

Se cuenta con las bitácoras

Se cuenta con llave de la puerta del kiosco

Se determinó el horario de servicio del kiosco (10 horas al día)

Se cuenta con la programación de los empleados que tomarán las materias

Se le informó a los empleados de sus horarios

Se cuenta con el escalamiento de soportes

Se cuenta con el reglamento del kiosco

Bitácoras

ID Empleado		Nombre Completo			Contraseña Actual	Fecha de Actualización	Observaciones

ID	Nombre Completo	Fecha	Hora de Entrada	Hora de Salida	Equipo	Obsevaciones

Puntos importantes:

1. Habilitación de la bitácora de Usuarios y Contraseñas:

- Agregar usuarios
- Recordar usuarios al personal
- Avisar a su ER en caso de olvido de contraseña

2. Habilitación de la bitácora de Control del Kiosco:

- Llevar el control de entradas y salidas
- Verificar diariamente las observaciones
- Reportar incidencias al Entrenador Regional

1. Impartición de cursos

Inducción

**Procesos
Tronco Común:**

Ética y Valores

Expertos y
Evolución en el
Servicio

Norma
Cinépolis

Conocimiento
del negocio

2. Comunicar y Organizar Horarios

Capacitación

Entrenamiento

3. Kioscos Universidad Cinépolis

Resguardo

Mantenimiento

4. Administración de información

Registros
CEEC

Listas de
Asistencia

Indicadores
de
Capacitación

Documentación
STPS

5. Universidad

Soporte

Preguntas
Frecuentes

4. Administración de Información

a. Registros CEEC, control y archivo en expedientes:

Evaluaciones teóricas

Herramientas de Certificación

UNIVERSIDAD Cinépolis

Evaluación de Dulcería para Personal Operativo y Administrativo

Evaluación dirigida a: Personal Operativo Personal Administrativo Fecha: / /

Nombre: _____ ID en PeopleSoft: _____
 Conjunto: _____ Puesto: _____

Sección 1: Selecciona la respuesta correcta de las siguientes preguntas.

1. Selecciona el orden correcto de insumos para elaborar Palomitas Acarameladas:

a) -Medida de Maiz	b) -Medida de Maiz	c) -Medida de Maiz	d) -Medida de Maiz
-Una medida de Glaza Pop al 90%	-Aceite	-Tetra pack Glaza Pop	-Aceite
-Aceite	-Tetra pack completo ó Medid Glaza Pop sabor Caramelo	- Aceite	-Dos medida de Glaza Pop

2. Todos los reportes de abastecimientos y reabastecimientos de producto emitidos por el sistema deben estar firmados por el:

a) Gerente de Conjunto	b) Supervisor	c) Encargado Operativo	d) Encargado de Sub-almacén
------------------------	---------------	------------------------	-----------------------------

3. Todos los cupones recibidos en el punto de venta deben ser:

a) Destruídos por el Vendedor	b) Cancelados por el Vendedor	c) Entregados al Encargado de Sub-almacén m	d) Tirados a la basura por el vendedor
-------------------------------	-------------------------------	---	--

4. Una luz permanente en la máquina de ICCE indica:

a) Falta dióxido de carbono	b) Falta de jarabe	c) Descongelamiento	d) Falta de Agua
-----------------------------	--------------------	---------------------	------------------

Cinépolis VIP Te queremos consentir **FUNDACIÓN Cinépolis** **Cinépoli** LA CAPITAL DEL CI

ID DE EMPLEADO		NOMBRE:	
HABILITACIÓN		VENTA	
Habilitación de Palomeras	Aciertos	7. Venta	Aciertos
1 Revisar maíz		1 Saludar al cliente	
2 Abastecer aceite vegetal		2 Informar promociones	
3 Abastecer aceite de Canola		3 Tomar y registrar la orden en el sistema (maximizando la venta)	
4 Abastecer y colocar saborizantes:		4 Solicitar la TCC	
Encendido de Palomera GOLD MEDAL	Aciertos	5 Servir la orden (1. Bebidas, 2. Snacks, 3. Resto de los productos)	
1 Encender el timer		6 Entregar productos, Cobrar orden	
2 Encender luces (botón lights)		9 Despedir al cliente	
3 Activar el Calentador (botón Warmer)			
4 Encender el sistema de aceite (botón Oil System)			
5 Sacar cucharones para palomitas de la cocina, deben estar limpios y secos.			
Encendido de Palomera CRETORS	Aciertos		
1 Encender el timer			
2 Encender el sistema de aceite (botón PUMP)			

Aplicadas por los **Supervisores de Servicio** al termino de toda **capacitación programada.**

Aplicadas por los **Supervisores de Servicio** al momento de la **certificación en procesos de negocio.**



4. Administración de Información

b. Listas de asistencia:

Consistente en el control de la toma de asistencia a cualquier capacitación para el personal de su cine

- Debe ser la base para el registro en People Soft
- Tiene validez para cursos que no requieren evaluación teórica o práctica

Capacitación Conjuntos					
CONJUNTO: CENTRO SUR		FECHA: 01/09/09		HORARIO: 12:30-14:30	
LISTA DE ASISTENCIA					
ID	Nombre	Puesto	Curso	Calificación	Firma
47700	Maria Elena Rodriguez Durand	Empleado General	Dia Cinepolis	90	
37837	Carlos Fernando Villa Lopez	Empleado General	Dia Cinepolis	100	
47593	Jose Martin Ploneda Ortega	Empleado General	Dia Cinepolis	95	



4. Administración de Información.

Seguimiento periódico de las métricas de capacitación:

CEEC → Mensual

CEEC

Zona Norte	
Región	Resultado
1	97.17%
2	96.37%
3	62.30%
4	95.21%
5	97.07%
6	82.94%
7	91.33%
8	98.70%
9	94.54%
10	97.50%
CEEC	91.31%

Zona Sur	
Región	Resultado
11	97.68%
12	96.87%
13	97.16%
14	98.70%
15	95.46%
16	96.55%
17	90.80%
18	98.39%
19	99.14%
20	99.65%
CEEC	97.04%

CEEC Nacional
94.17%

Plan de Capacitación

Zona Norte	
Región	Resultado
R1	93.47%
R2	91.96%
R3	64.91%
R4	96.76%
R5	96.76%
R6	92.03%
R7	93.50%
R8	97.27%
R9	92.71%
R10	96.96%
PC	91.63%

Zona Sur	
Región	Resultado
R11	93.42%
R12	98.83%
R13	97.53%
R14	87.92%
R15	93.48%
R16	95.13%
R17	93.50%
R18	99.29%
R19	93.25%
R20	97.73%
PC	95.01%

Plan de Capacitación
93.32%

Los indicadores se obtendrán del LMS



4. Administración de Información.

Cálculo del indicador

% Personal a C.E.E.C.

Plantilla base del negocio +60% de reemplazo, ejemplo:

Cinecafé : Plantilla base 10 personas

Reemplazo: 6 personas

Personal a C.E.E.C: 16 personas

$$\% \text{ C.E.E.C} = \frac{\text{Personal C.E.E.C}}{\text{Plantilla del negocio}}$$

Se reporta como indicador oficial

% C.E.E.C= Capacitado, Evaluado, Entrenado y Certificado

Criterios para definir las plantillas de los negocios dentro del conjunto:

1. Revisar la plantilla que fue **necesaria para cubrir** la operación de días de alta afluencia (miércoles, sábado y domingo)
2. Obtener la **plantilla máxima programada** (incluyendo apoyos)
3. Se calcula la plantilla de reemplazo que es 60% adicional por negocio

4. Administración de Información

e. Documentos de la STPS

A partir del **presente año** cualquier aviso de inspección que se reciba de manera local se debe **canalizar a corporativo** para que sea atendido, de cualquier forma es necesario contar con la información en una **carpeta denominada STPS 2011** misma que debe contener:

1. Documento que avala la **inspección desde corporativo**
2. **Acta** constitutiva.
3. **Identificación** del representante legal (Gerente del Conjunto).
4. **Listado** de los cines.
5. **Planes y Programas** de capacitación vigente.
6. Acta de **la comisión mixta** de capacitación y adiestramiento.
7. **Constancias** de habilidades (se generan de manera trimestral con los registros de capacitación del portal de RH).



Edith Jacqueline González Poblano

Asesor Ejecutivo

+52(55) 5672 8921/25

5539 4160

5539 0763

Ext. 110

jacqueline@cicadehp.com

NEXTEL ID 62*131060*3

NUMERO 45968492



1. Impartición de cursos

Inducción

**Procesos
Tronco Común:**

Ética y Valores

Expertos y
Evolución en el
Servicio

Norma
Cinépolis

Conocimiento
del negocio

2. Comunicar y Organizar Horarios

Capacitación

Entrenamiento

3. Salas de capacitación (Kioscos)

Resguardo

Mantenimiento

4. Administración de información

Registros
CEEC

Listas de
Asistencia

Captura
/Envío de
Información

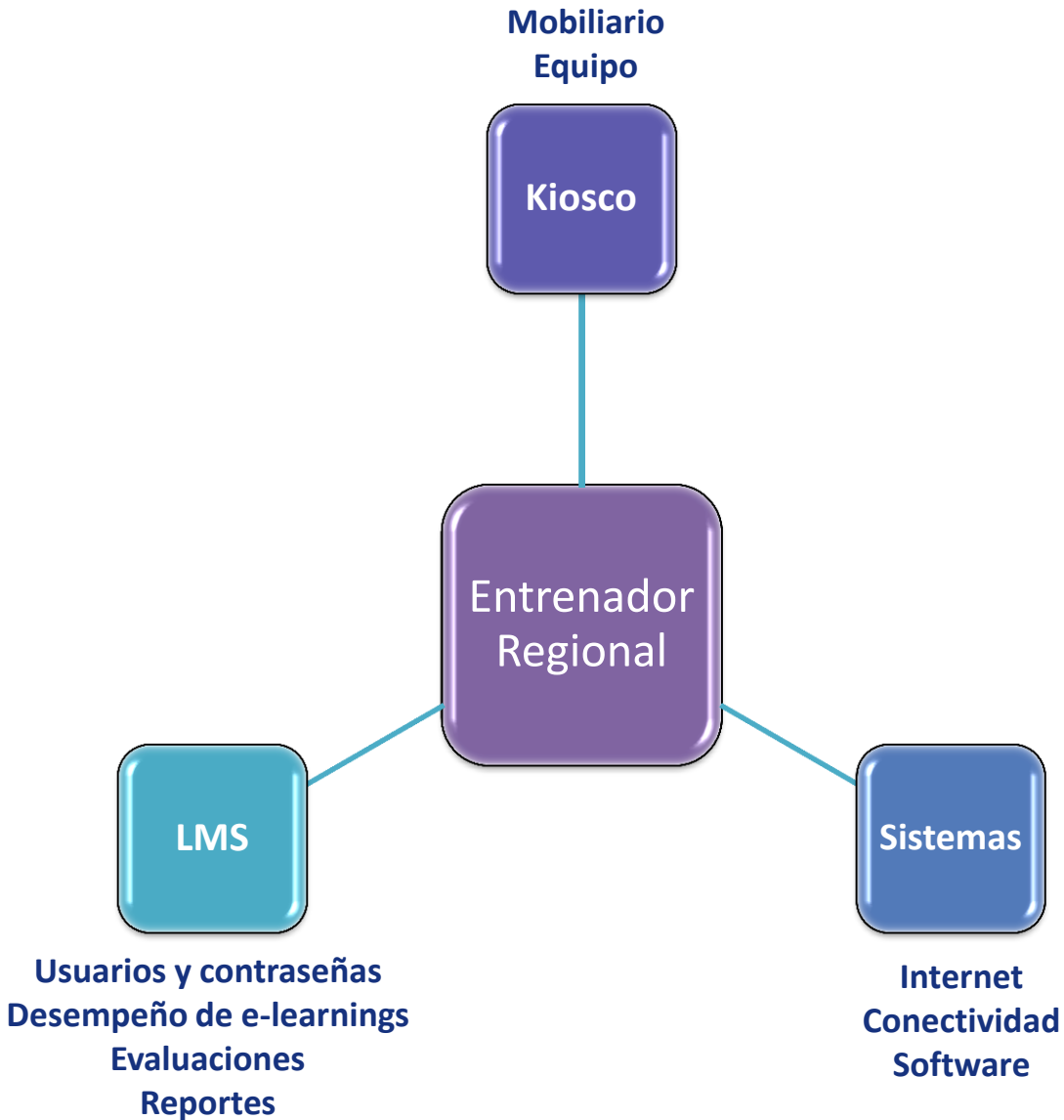
Indicadores
de
Capacitación

Documentación
STPS

5. Universidad

Soporte

Preguntas
Frecuentes



Procedimiento:

1. Encargado de RH canaliza su soporte:
Kiosco → Portal de RH
Sistemas → Foot print
LMS → Portal de RH
2. Encargado de RH manda correo al Entrenador Regional con el número de soporte
3. El Entrenador Regional dará una respuesta al conjunto en menos de dos horas
4. El entrenador Regional dará seguimiento al soporte
5. Tiempo compromiso para cerrar soporte: 48 horas

Preguntas frecuentes:

¿ Quien cursará las materias?

R: Todos los miembros de la generación que iniciaron el nivel de inducción

¿ Que pasará con las personas que no aprobaron alguna materia del nivel de inducción?

R: Todos podrán cursar las materias del nivel junior ya que aquí comienzan los temas de negocio

¿ Cuántas horas se debe programar al personal para que curse sus materias en el kiosco?

R: El criterio no cambia, máximo una hora al día

¿ Puedo programar al personal en temporada alta?

R: Si, siempre y cuando no interfiera con la operación

¿ Cómo se medirá el cumplimiento?

R: Mediremos el cumplimiento de las materias, promedio de calificación y % de personal acreditado por kiosco

i Gracias!