



# Control *de salas*

# BIENVENIDOS

En este curso revisaremos el “control de acceso y supervisión a salas” con el fin de controlar la entrada de clientes a las funciones y para poder garantizar que la salas se encuentren en las mejores condiciones además de vigilar y prevenir la piratería.



## Al finalizar la materia podrás:

- Habilitar e inhabilitar una arquilla.
- Controlar el acceso de los clientes.
- Supervisar salas.
- Explicar las sanciones por diferencias de conteo.
- Solucionar las posibles inconformidades de los clientes.



## **MÓDULO 1** **Panorama del proceso**

- Control de acceso
- Supervisión de salas

## **MÓDULO 2** **Infraestructura**

- Equipos
- Artículos de limpieza
- Artículos varios

## **MÓDULO 3** **Habilitación**

- Encargado de Arquilla
- Arquilla manual
- Arquilla automática

## **MÓDULO 4** **Operación**

- Control y acceso a salas
- Causas y soluciones de inconformidades
- Cambio de turno
- Supervisión de salas
- Sanciones por diferencias de conteo

## **MÓDULO 5** **Inhabilitación**

- Encargado de Arquilla
- Arquilla manual
- Arquilla automática



# MÓDULO 1

Panorama del proceso

# MÓDULO 1

## Panorama del proceso

En este módulo revisarás la descripción de:

- **Control de acceso**
- **Supervisión de salas**

Además de conocer quiénes son los responsables de llevarlo a cabo.



DOCUMENTO EN REVISIÓN

# CONTROL DE ACCESO

# PANORAMA DEL PROCESO

## Control de acceso

Es el proceso de **controlar la entrada de clientes a las funciones** para poder garantizar una estancia agradable y respetar los lineamientos de **Cinépolis**.



# PANORAMA DEL PROCESO

## Control de acceso

El **CONTROL Y ACCESO A SALAS** es un proceso que lleva a cabo el **Encargado de Arquilla**.



# SUPERVISIÓN DE SALAS

# PANORAMA DEL PROCESO

## Supervisión de salas

Es el proceso de asegurar que la sala donde se está proyectando una función se encuentre en las condiciones necesarias para cumplir con los **estándares de calidad** que **Cinépolis** ofrece además de vigilar y **controlar la piratería**.



# PANORAMA DEL PROCESO

## Supervisión de salas



La supervisión de salas se realiza por un empleado administrativo y en el caso de ser necesario, por un empleado general.

En este módulo revisaste qué es el **control de acceso y supervisión de salas** además del **personal involucrado** en este proceso. A continuación, **revisaremos el módulo Infraestructura.**





# MÓDULO 2

## Infraestructura

# MÓDULO 2

## Infraestructura

En este módulo revisarás el:

- **equipo**
- **artículos de limpieza**
- **artículos varios**

que necesitarás para desempeñar este trabajo.

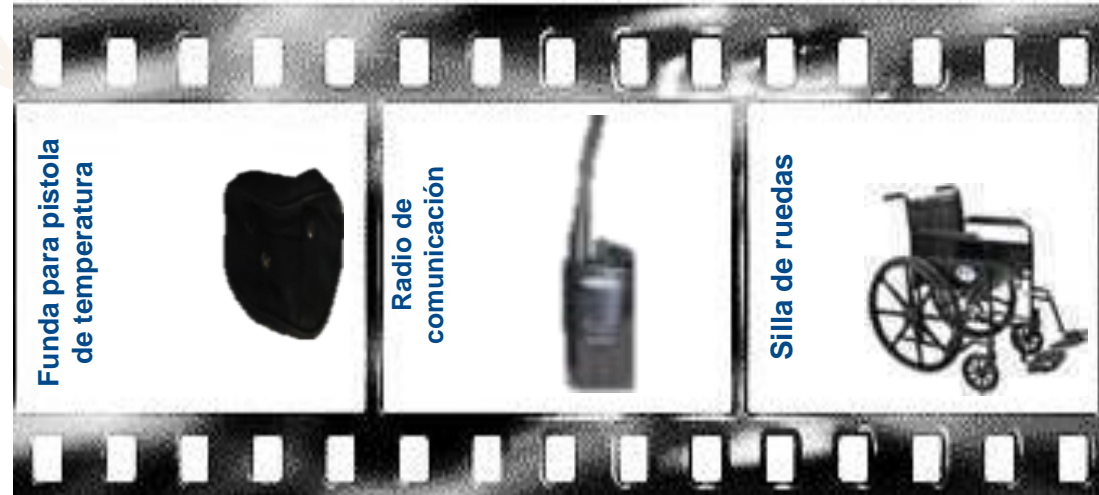
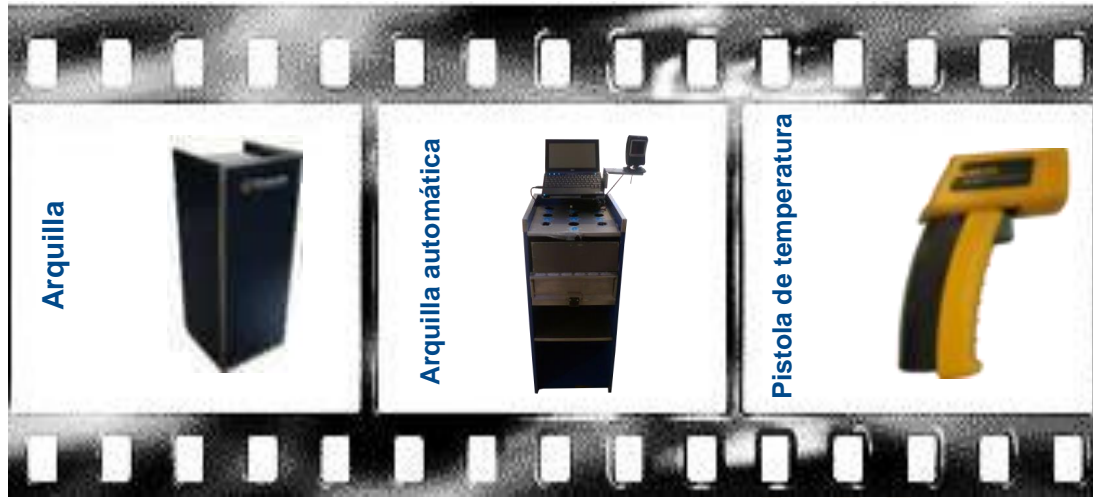


DOCUMENTO EN REVISIÓN

# EQUIPO

# INFRAESTRUCTURA

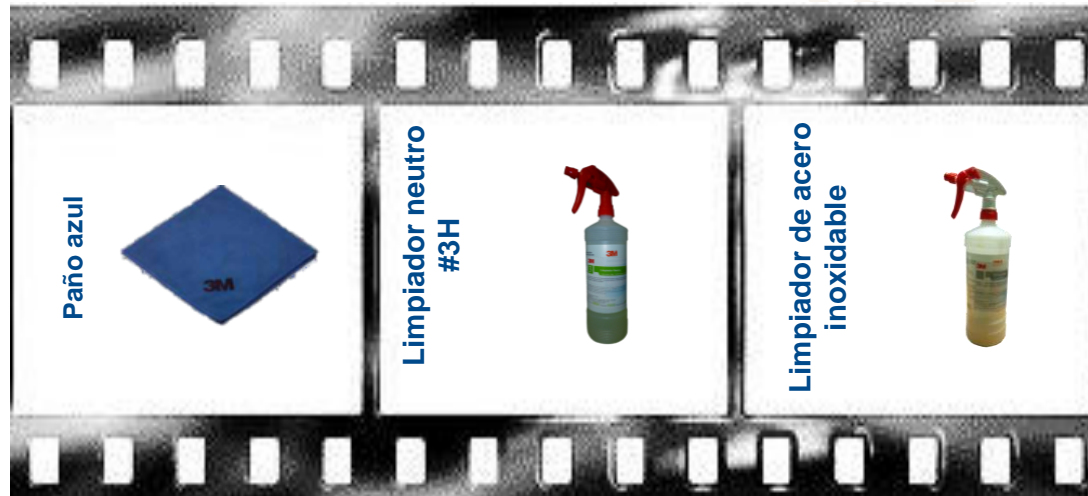
## Equipos



# ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

# INFRAESTRUCTURA

## Artículos de limpieza

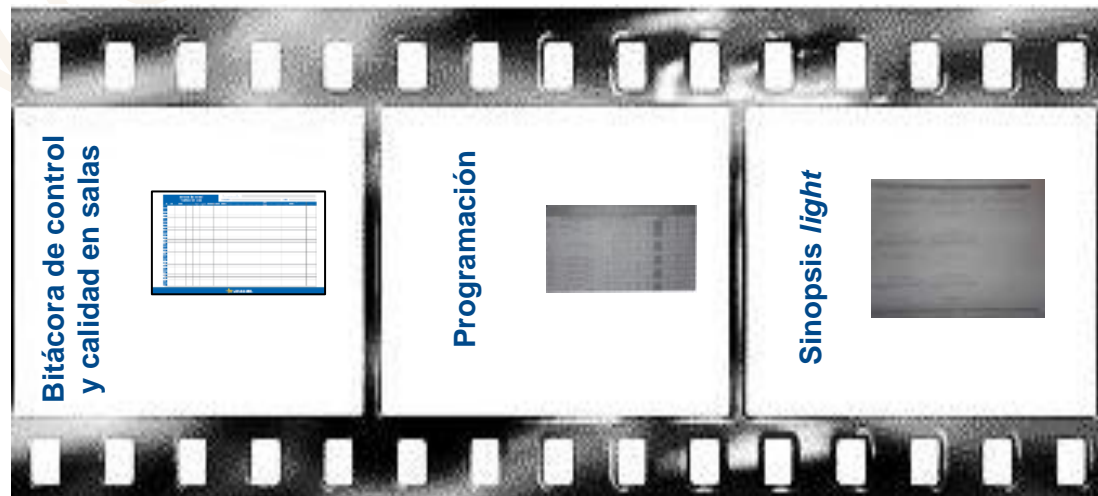
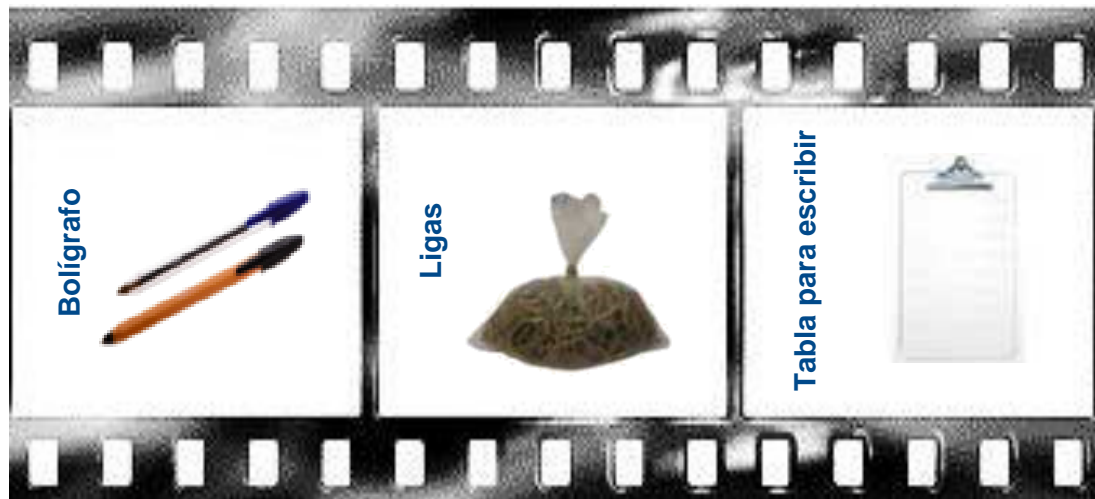


DOCUMENTO EN REVISIÓN

# ARTÍCULOS VARIOS

# INFRAESTRUCTURA

## Artículos varios



Ahora que conoces en qué consiste el **control de acceso y supervisión de salas** y los **artículos** que se requieren para llevarlo a cabo, es momento de empezar a revisar los procesos de **habilitación**.





# MÓDULO 3

Habilitación

# MÓDULO 3

## Habilitación

En este módulo revisaremos los procedimientos de habilitación de:

- Arquilla manual
- Arquilla automática
- Encargado de Arquilla

además de conocer quiénes son los responsables de llevarlo a cabo.



DOCUMENTO EN REVISIÓN

# ARQUILLA MANUAL

# HABILITACIÓN

## Arquilla manual



- La habilitación de arquilla manual consiste en **14** pasos.
- El Encargado de Arquilla deberá iniciar sus funciones **40 minutos antes** de que inicie la primera función.

# HABILITACIÓN

## Arquilla manual

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar las unifilas.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Colocar los postes de la unifila de manera que se restrinja el acceso a las salas.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Unir los postes.

# HABILITACIÓN

## Arquilla manual

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar y acomodarla la arquilla en el lugar correspondiente.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse al área de insumos y solicitar los artículos de limpieza.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse a la ubicación de la arquilla llevando los insumos necesarios.

# HABILITACIÓN

## Arquilla manual

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar el limpiador de acero inoxidable y rociar los postes.

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar el paño azul y secar los postes.

9

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Guardar el limpiador de acero inoxidable debajo de la arquilla.

# HABILITACIÓN

## Arquilla manual

10

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar el limpiador neutro #3H y rociar la arquilla.

11

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar el paño azul y secar la arquilla.

12

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Guardar el limpiador neutro #3H y el paño azul debajo de la arquilla.

# HABILITACIÓN

## Arquilla manual

13

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Recibir el carrito con los lentes 3D al encargado de la limpieza de los mismos.

14

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Acomodar el carrito con los lentes 3D a un lado de la arquilla.

*Si es necesario, volver a limpiar la arquilla durante el turno.*

*Debe haber lentes en arquilla siempre y cuando la programación del conjunto exhiba alguna película en 3D.*

DOCUMENTO EN REVISIÓN

# ARQUILLA AUTOMÁTICA

# HABILITACIÓN

## Arquilla automática



La habilitación de arquilla automática consiste en **8 pasos**.

# HABILITACIÓN

## Arquilla automática

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Conectar el escáner para lectura de códigos en uno de los puertos USB de la computadora.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dar clic en el botón de encendido de la computadora.

El escáner está colocado sobre una base, de la cual no debe moverse o quitarse para evitar daños.

# HABILITACIÓN

## Arquilla automática

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar el cargador del lugar en donde se encuentre guardado.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Conectar el cargador a la computadora y a la corriente eléctrica.

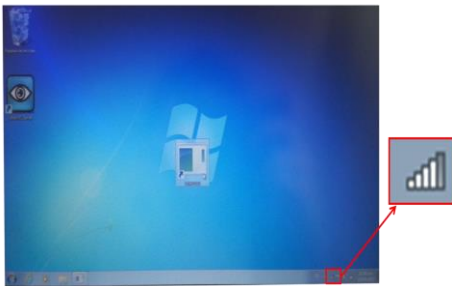
Estos pasos solo aplican cuando la carga de la batería se encuentre al 30 % o menos.

# HABILITACIÓN

## Arquilla automática

5

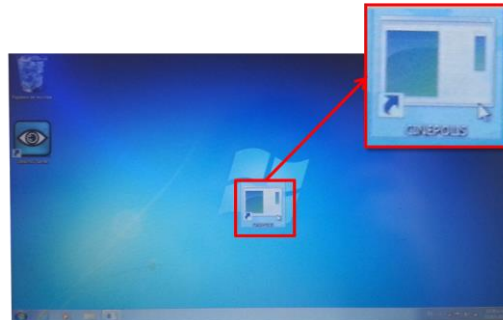
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que la conexión a internet sea buena y se tenga el acceso, si no, reportar la falla al Supervisor de Salas.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dar clic al ícono de escritorio que dice Cinépolis.

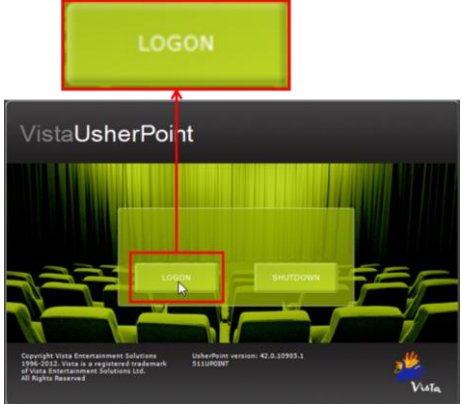
Quando se tenga suficiente batería se puede desconectar la computadora.  
Cargarla cada vez que sea necesario.

# HABILITACIÓN

## Arquilla automática

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



VistaUsherPoint

LOGON

LOGON

SHUTDOWN

Copyright Vista Entertainment Solutions  
1996-2012. Vista is a registered trademark  
of Vista Entertainment Solutions Ltd.  
All Rights Reserved

VistaUsherPoint version: 42.0.19903.1  
511UPPOINT

Vista

Dar clic al botón «LOGON».

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



VistaUsher

Enter PIN Number

7 8 9

4 5 6

1 2 3

± 0 .

Enter

Cancel Delete

Copyright Vista Entertainment Solutions  
1996-2012. Vista is a registered trademark  
of Vista Entertainment Solutions Ltd.  
All Rights Reserved

Vista

Introducir los dígitos del usuario y contraseña y dar clic en el botón «Enter».

# Encargado de Arquilla

# HABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla



La habilitación del Encargado de Arquilla consiste en **8 pasos**.

El **Encargado de Arquilla** debe dirigirse con el **Supervisor de Salas** para poder finalizar la habilitación y deberá iniciar sus funciones **40 minutos antes** de que inicie la primera función.

# HABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



El Supervisor de Salas le entrega el radio.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Acomodar el radio de comunicación en el pantalón.

# HABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Recibir la sinopsis *light* y la programación con los horarios de las funciones.

La sinopsis *light* solo se entrega los días de cambio de cartelera (jueves, viernes o en su primer turno de la semana).

La programación se solicita solo los días de cambio de cartelera (jueves o viernes)

Los horarios se podrán modificar con la dinámica de cambio de programación por market share y se deberá solicitar horario nuevo cuando apliquen estos cambios.

# HABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Recibir *kit* de trabajo el cual consta de: ligas y bolígrafo.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Recibir la **Bitácora de control y calidad** en salas vigente.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Salir de la gerencia y dirigirse a la arquilla.

# HABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Acomodar el kit de trabajo en la arquilla.

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Llenar Bitácora de control y calidad en salas vigente con la fecha y horarios.

Es momento de poner a prueba los conocimientos adquiridos en los módulos que acabas de revisar.

**Lee con atención las siguientes preguntas y elige la respuesta que consideres correcta.**



1. Son los artículos de limpieza que se solicitan en el área de insumos para la habilitación de la arquilla:

**A. Limpiador de acero inoxidable, limpiador neutro #3H y paño azul**

**B. Limpiador de acero inoxidable, sanitizante #16L y el paño azul**

**C. Limpiador de acero inoxidable, sanitizante #16L y paño verde**

**D. Limpiador neutro #3H, sanitizante #16L y paño verde**

1. Son los artículos de limpieza que se solicitan en el área de insumos para la habilitación de la arquilla:

**A. Limpiador de acero inoxidable, limpiador neutro #3H y paño azul**

**B. Limpiador de acero inoxidable, sanitizante #16L y el paño azul**

**C. Limpiador de acero inoxidable, sanitizante #16L y paño verde**

**D. Limpiador neutro #3H, sanitizante #16L y paño verde**



2. La habilitación de la arquilla debe realizarse \_\_\_\_\_ minutos antes de que inicie la primera función.

A. 15

B. 20

C. 25

D. 40

2. La habilitación de la arquilla debe realizarse \_\_\_\_\_ minutos antes de que inicie la primera función.

A. 15

B. 20

C. 25

D. 40



3. Es el químico que se utiliza para limpiar los postes de la unifila.

**A. Limpiador de acero inoxidable**

**B. Desengrasante #17L**

**C. Limpiador neutro #3H**

**D. Sanitizante #16L**

3. Es el químico que se utiliza para limpiar los postes de la unifila.

**A. Limpiador de acero inoxidable**



**B. Desengrasante #17L**

**C. Limpiador neutro #3H**

**D. Sanitizante #16L**

4. Son los artículos que conforman el kit de trabajo del Encargado de Arquilla:

A. Bolígrafo, tabla para escribir y ligas

B. Bolígrafo y bolsa de plástico

C. Bolígrafo y ligas

D. Bolígrafo, ligas y tabla para escribir

4. Son los artículos que conforman el kit de trabajo del Encargado de Arquilla:

A. Bolígrafo, bolsa de plástico y ligas

B. Bolígrafo y bolsa de plástico

C. Bolígrafo y ligas

D. Bolígrafo, ligas y tabla para escribir



**¡FELICIDADES!**

Has completado el ejercicio exitosamente.

Continúa con la materia



Te sugerimos regresar a los temas en los que requieras **reforzar tus conocimientos.**

EN REVISIÓN





# MÓDULO 4

## Operación

# MÓDULO 4

## Operación

En este módulo revisaremos los procedimientos de:

- **Control y acceso a salas**
- **Causas y soluciones de inconformidades**
- **Cambio de turno**
- **Supervisión de salas**
- **Sanciones por diferencias de conteo**

Además de conocer quiénes son los responsables de llevarlo a cabo.



# CONTROL Y ACCESO A SALAS

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

Para tener un adecuado control del acceso de clientes a las salas, es necesario llevar a cabo los siguientes procedimientos:



- Ingreso de clientes a sala
- Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores
- Entrega de contraseñas
- Reingreso de clientes
- Conteo de contraseñas

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

Es responsabilidad del Encargado de Arquilla conocer los procedimientos asociados al ingreso de clientes a sala.

Conocer estos procedimientos aumenta la satisfacción de nuestros clientes y reduce riesgos potenciales.



# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

**Si el cliente se presenta con boleto impreso**

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Esperar y recibir la notificación del líder de cuadrilla, informando que la sala se encuentra limpia para su acceso.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Saludar al cliente:  
«Bienvenido a  
Cinépolis».

En ocasiones el Supervisor de Salas puede apoyar en la organización de las filas y dando información a los clientes.

La sala debe de encontrarse lista 10 minutos antes de que inicie la función.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Recibir boleto. Si el cliente no lo muestra, solicitarlo.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar información del boleto:

- Sala • Hora
- Día • Asiento

Si la información del boleto no coincide con la sala, día y/u hora, regresar el boleto al cliente e informarle que el boleto no coincide con la función proyectada.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Verificar que se haya recibido la notificación de que la sala a la que ingresa el cliente se encuentra limpia. Si no se ha recibido, realizar el paso siguiente.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que la sala no se encuentra lista, invitarlo a esperar un momento más y regresarle el boleto.

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Permitir acceso a los clientes que correspondan a la sala limpia, revisando lo siguiente:

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

7a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si son varios clientes, verificar que el número de boletos correspondan a la cantidad de personas que van a ingresar.

7b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si los boletos son canjeados con membresía o Pase Anual, solicitarle al cliente una identificación oficial para validar que el sea el titular.

7c

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si se detecta que el cliente trae un arma, negarle el acceso y comunicarse con el Responsable del Conjunto para que atienda la situación.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

7d

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente lleva alimentos no pertenecientes a Cinépolis, pedirle que los deje en el módulo de atención a clientes.

7e

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Observar si los clientes llevan ropa holgada y/o bolsas grandes. En ese caso, avisarle al supervisor por probable piratería.

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Confirmar la fila y el número de butaca al cliente, así como cuál es la escalera para tener un acceso más fácil.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

9

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Cortar el boleto teniendo cuidado de hacerlo correctamente.

10

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Entregarle al cliente la parte del boleto con la leyenda "Cliente".

En caso de tratarse de una película 3D, entregarle también los lentes del tamaño correspondiente: adulto o niño.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

11

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecerle al cliente su visita.

12

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Guardar la contraseña de control interno en el espacio de la arquilla asignado para la sala.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

**Si el cliente se presenta con código Cineticket**

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Esperar y recibir la notificación del líder de cuadrilla, informando que la sala se encuentra limpia para su acceso.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Saludar al cliente:  
«Bienvenido a  
Cinépolis».

En ocasiones el Supervisor de Salas puede apoyar en la organización de las filas y dando información a los clientes.

La sala debe de encontrarse lista 10 minutos antes de que inicie la función.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Recibir el código que presente el cliente.

El cliente puede presentar el código impreso, por medio del celular o de manera verbal.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Presionar la tecla F1 del teclado de la computadora.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Registrar la información del código de Cineticket, usando cualquiera de las siguientes opciones:



### Código de barras

Pasar el código de barras por el escáner.

### Seriado

Introducir con el teclado la serie de números y letras que se encuentran debajo del código de barras.

### Passbook de iPhone

Pasar el código de barras que presenta el cliente por el escáner.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Esperar a que en la pantalla aparezca que el código es válido y muestre la información de la compra.

The screenshot shows a cinema kiosk interface with a large number '1' in the top left. The top right section is titled 'Valid Entry' and displays '1 X SUPER ECONOMICO'. The bottom left section lists purchase details: 'Booked 07 ene 2013', 'Name OSIRIS IVAN OLACHEA PIC', 'Phone 4431984325', 'Ref 120617', and 'Source RM'. The bottom right section displays 'El Gran Gatsby Dig Sub', '07 mar 2013 12:50 p.m.', 'SALA 3', and 'F-7'. A 'Back' button is visible at the bottom right.

1	<b>Valid Entry</b> 1 X SUPER ECONOMICO
Booked 07 ene 2013 Name OSIRIS IVAN OLACHEA PIC Phone 4431984325 Ref 120617 Source RM	El Gran Gatsby Dig Sub  07 mar 2013 12:50 p.m. <b>SALA 3</b> F-7
	Back

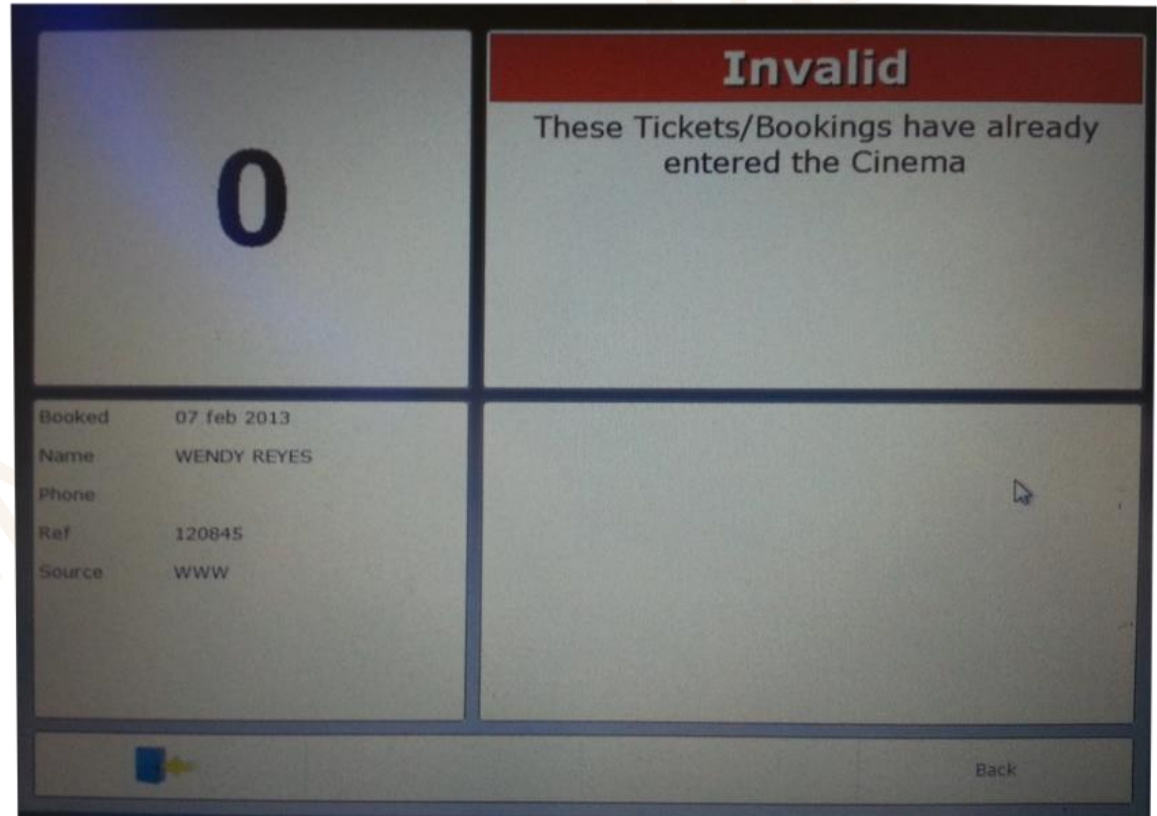
# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Si la pantalla no acepta el código y lo marca como inválido se debe pedir al cliente que pase a Taquilla para la impresión de sus boletos.



# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Verificar que se haya recibido la notificación de que la sala a la que ingresa el cliente se encuentra limpia. Si no se ha recibido, realizar el paso siguiente.

9

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que la sala no se encuentra lista, invitarlo a esperar un momento más y regresarle el boleto.

10

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Permitir acceso a los clientes que correspondan a la sala limpia, revisando lo siguiente:

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

10a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si son varios clientes, verificar que el número de entradas correspondan a la cantidad de personas que van a ingresar.

10b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si los boletos son canjeados con membresía o Pase Anual, solicitarle al cliente una identificación oficial para validar que el sea el titular.

10c

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si se detecta que el cliente trae un arma, negarle el acceso y comunicarse con el Responsable del Conjunto para que atienda la situación.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

10d

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente lleva alimentos no pertenecientes a Cinépolis, pedirle que los deje en el módulo de atención a clientes.

10e

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Observar si los clientes llevan ropa holgada y/o bolsas grandes. En ese caso, avisarle al supervisor por probable piratería.

11

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Confirmar la fila y el número de butaca al cliente, así como cuál es la escalera para tener un acceso más fácil.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Ingreso de clientes a sala

12

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecerle al cliente su visita.

En caso de tratarse de una película 3D, entregarle también los lentes del tamaño correspondiente: adulto o niño.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores



Es responsabilidad del Encargado de Arquilla y del Responsable del Conjunto ofrecer el acceso a la sala de forma preferencial a **adultos mayores** o a **clientes con capacidades diferentes** y a un acompañante. En caso de que el Responsable del Conjunto no pueda ayudar a un cliente de este tipo, deberá asignar a un empleado.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Detectar cliente con alguna discapacidad o a un adulto mayor.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



El Encargado de Arquilla deberá solicitar apoyo al Responsable del Conjunto.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Saludar al cliente y preguntar si desea que se le brinde ayuda preferencial.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente presenta boleto impreso, seguir el proceso correspondiente.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente presenta un código de Cineticket seguir el proceso correspondiente.

En caso de tratarse de una película 3D, entregarle también los lentes del tamaño correspondiente: adulto o niño.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Verificar que se haya recibido la notificación de que la sala a la que ingresa el cliente se encuentra limpia. Si es así, realizar lo siguiente:

6a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Apoyar al cliente a ingresar a la sala en caso de que así lo quiera, para esto existen dos formas de ingresar:



Por el pasillo



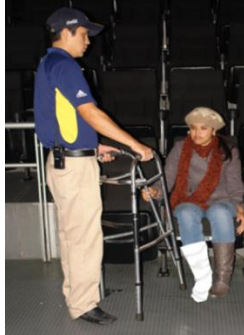
Por la salida de emergencia

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

6b

UNIVERSIDAD CINÉPOLIS



Acompañar al cliente a su lugar y acomodar el equipo de apoyo que utilice de forma que no interrumpa el libre tránsito sobre el pasillo.

El Responsable del Conjunto deberá asignar a un empleado general para que al finalizar la película ayude al cliente a salir de las instalaciones.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Verificar que se haya recibido la notificación de que la sala a la que ingresa el cliente se encuentra limpia. Si no es así, realizar lo siguiente:

7a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Acompañar al cliente a que tome asiento en una banca cerca del acceso a la sala.

7b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Esperar la notificación de que la sala está lista para el acceso a los clientes y avisar al Responsable del Conjunto.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

7c

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Una vez que la sala esté lista, avisarle al cliente y apoyarlo a ingresar a la sala en caso de que así lo quiera, para esto existen dos formas de ingresar.



Por el pasillo



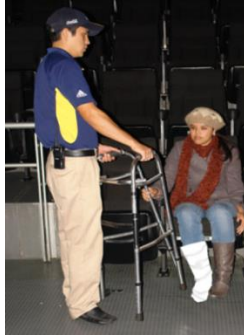
Por la salida de emergencia

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

7d

UNIVERSIDAD CINÉPOLIS

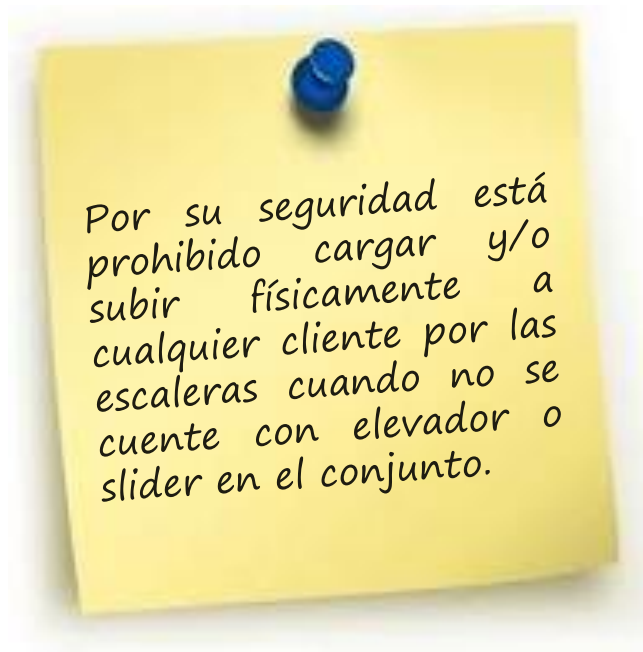


Acompañar al cliente a su lugar y acomodar el equipo de apoyo que utilice de forma que no interrumpa el libre tránsito sobre el pasillo.

El Responsable del Conjunto deberá asignar a un empleado general para que al finalizar la película ayude al cliente a salir de las instalaciones.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores



# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Entrega de contraseñas y reingreso de clientes

La entrega de contraseñas la realiza el Encargado de Arquilla cuando un cliente requiere salir temporalmente de la sala. El buen control de las contraseñas reduce riesgos de un uso indebido de las mismas.



# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Entrega de contraseñas

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Preguntar el motivo de la salida de la sala.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente va a reingresar a la sala, preguntar la función a la que pertenece.

- Se debe entregar una contraseña por persona, en el caso de que salgan en grupo.
- Si el cliente no va a regresar a la sala, finaliza el proceso.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Entrega de contraseñas

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Abrir el cajón de la arquilla y tomar una contraseña de «Control interno» de la función correspondiente.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Entregar la contraseña de control interno azul al cliente e informarle que el reingreso a la sala solo se podrá realizar entregando la contraseña.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Reingreso de clientes

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Recibir o solicitar la contraseña al cliente.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar información del boleto:

- Sala, día, hora, asiento
- Al reverso debe indicar "Control Interno".

Si la información de la contraseña no coincide con la sala, día y/u hora solicitar la contraseña correcta de lo contrario informar al cliente que no se le permitirá el acceso a la sala a menos que el empleado general reconozca alguna característica peculiar del cliente cuando salió de la sala.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Reingreso de clientes

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Observar si los clientes llevan ropa holgada y/o bolsas grandes. En ese caso, avisarle al Supervisor de Salas por probable piratería.

En el caso de que el cliente lleve alimentos no pertenecientes a cualquiera de los negocios de Cinépolis, deberá dejarlos en el Módulo de Atención a Clientes.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Guardar la contraseña de control interno azul en el espacio de la arquilla asignado para la sala.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Conteo de contraseñas



Transcurridos 45 minutos de iniciada la función el Encargado de Arquilla deberá realizar el conteo de las contraseñas con la finalidad de garantizar el control en las salas.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Conteo de contraseñas

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar la programación y los horarios de las películas.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Abrir el cajón de la arquilla y sacar las contraseñas de la función de la cual realizará el conteo.

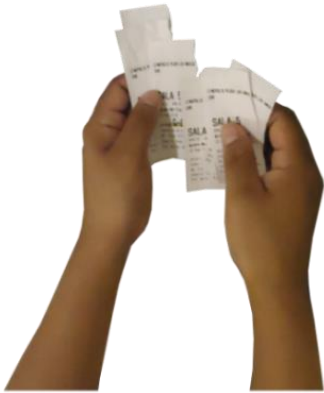
Si no ingresaron clientes a esa función, corroborar en Taquilla que no haya boletos vendidos, en ese caso, pedir a proyección que cancele la función y registrar en la Bitácora de control y calidad en salas vigente.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Conteo de contraseñas

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Contar las contraseñas de la función.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Colocar una liga al paquete de contraseñas contabilizadas.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



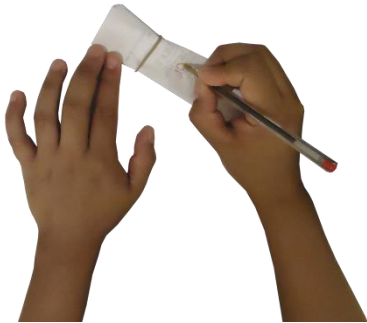
Colocar la liga al paquete de contraseñas contabilizadas.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Conteo de contraseñas

6

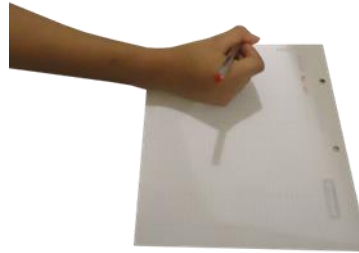
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar el número de contraseñas contadas al reverso del paquete de las contraseñas.

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la Bitácora de control y calidad en salas vigente, la cantidad de contraseñas contadas en la columna "Contraseñas físicas (A)".

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Guardar el paquete de contraseñas contadas en el espacio de la arquilla correspondiente.

# CONTROL Y ACCESO A SALAS

## Conteo de contraseñas

9

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

mié 03 jul 12:42 p.m.

Sessions Starting							
Screen	Title	Start	Feature	Finish	Capacity	Sold	Entered
SALA 4	Guerra Mundial Z Dig Esp	12:40 p.m.		12:40 p.m.	188	25	0
SALA 12	Bienvenido a los 40 Dig Sub	12:45 p.m.		12:45 p.m.	197	4	0
SALA 3	El Gran Gatsby Dig Sub	12:50 p.m.		12:50 p.m.	109	9	0
SALA 5	Monsters University Dig Esp	12:55 p.m.		12:55 p.m.	107	13	0
SALA 1	Guerra Mundial Z Dig Sub	01:00 p.m.		01:00 p.m.	213	7	0
SALA 2	Sesé Sesiones de Sexo Sub	01:05 p.m.		01:05 p.m.	101	0	0
SALA 14	El Hombre de Acero Dig Esp	01:10 p.m.		01:10 p.m.	196	2	0

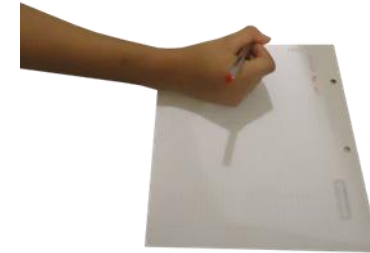
  

Sessions Ending							
Screen	Title	Start	Feature	Finish	Capacity	Sold	Entered
SALA 8	Guerra Mundial Z 4DX Esp	11:40 a.m.		01:36 p.m.	218	13	0
SALA 10	Rápidos y Furiosos 6 D	11:30 a.m.		01:30 p.m.	140	0	0
SALA 7	Monsters University 3D	11:55 a.m.		01:46 p.m.	20	2	0
SALA 15	Después de la Tierra D	11:55 a.m.		02:05 p.m.	197	10	0
SALA 13	Monsters University Dig	12:25 p.m.		02:11 p.m.	196	50	4
SALA 4	Guerra Mundial Z Dig Esp	12:40 p.m.		02:36 p.m.	188	25	0
SALA 2	Sesé Sesiones de Sexo	01:05 p.m.		02:40 p.m.	101	0	0

Si se cuenta con arquilla automática, anotar en la Bitácora de control y calidad en salas vigente, la cantidad de contraseñas vendidas por Cineticket.

10

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la Bitácora de control y calidad en salas vigente la suma de contraseñas físicas y de Cineticket (si aplica), además de su nombre.

DOCUMENTO EN REVISIÓN

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

Los clientes pueden salir de la sala si tienen alguna inconformidad, los temas relacionados para atenderlos son los siguientes:

- Garantía Cinépolis
- Causas imputables a Cinépolis
- Causas imputables al cliente

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis



Las funciones con Garantía Cinépolis tienen una tolerancia de 45 minutos de iniciada la función para que se le pueda ofrecer al cliente el cambio a otra función.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



El Encargado de Arquilla debe preguntar el motivo de la salida de la sala y la función a la que pertenece.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Solicitar el boleto al cliente y verificar si han transcurrido 45 minutos desde que inicio la película.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis

**Si no han transcurrido 45 minutos  
desde que inició la función**

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis

3a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que es una función con Garantía Cinépolis y aplica un cambio de función.

4a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar el boleto al cliente y pedirle que espere un momento.

5a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Avisar al Responsable del Conjunto que hay una solicitud de Garantía Cinépolis.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis

6a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



En cuanto llegue el Responsable del Conjunto, el Encargado de Arquilla deberá presentar al cliente.

7a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Explicar la causa de la inconformidad y la solicitud de Garantía Cinépolis.

8a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecer al cliente su espera e informarle que será atendido por el Responsable del Conjunto.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis

**Si ya han transcurrido 45 minutos  
desde que inició la función**

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis

3b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar amablemente al cliente que no aplica cambio de sala e invitarlo a regresar a la sala.

4b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar el boleto al cliente.

5b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente no está de acuerdo, avisar al Responsable del Conjunto que hay un cliente inconforme.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Garantía Cinépolis

6b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



En cuanto llegue el Responsable del Conjunto, el Encargado de Arquilla deberá presentar al cliente.

7b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Explicar la causa de la inconformidad y la solicitud de Garantía Cinépolis.

8b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecer al cliente su espera e informarle que será atendido por el Responsable del Conjunto.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

Las causas imputables a Cinépolis son todas aquellas que afectan la experiencia del cliente como los problemas con macros, lente, masking, subtítulos, retrasos en la transición SSL a proyección (16 s a 20 s), cuando la proyección no llena la pantalla, las deficiencias en el volumen y los efectos de profundidad en 3D con fantasmas o parpadeos, obturación, material rayado y problemas eléctricos, entre otras.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que el boleto corresponda a la sala, día y horario de la función donde se generó el evento imputable a la empresa.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

**El boleto del cliente SI corresponde con un evento imputable a la empresa**

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

2a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que sí aplica la inconformidad y se le brindará una solución.

3a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar el boleto al cliente y pedirle que espere un momento.

4a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Avisar al Responsable del Conjunto que hay un cliente inconforme.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

5a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



En cuanto llegue el Responsable del Conjunto, el Encargado de Arquilla deberá presentar al cliente.

6a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Explicar la causa de la inconformidad y la solicitud de solución.

7a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecer al cliente su espera e informarle que será atendido por el Responsable del Conjunto.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

**El boleto del cliente NO corresponde con un evento imputable a la empresa**

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

2b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que no aplica un cambio de función ya que su boleto no corresponde a una función con causas imputables a la empresa.

3b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar el boleto al cliente.

4b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente no está de acuerdo, avisar al Responsable del Conjunto que hay un cliente inconforme.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables a Cinépolis

5b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



En cuanto llegue el Responsable del Conjunto, el Encargado de Arquilla deberá presentar al cliente.

6b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Explicar la causa de la inconformidad y la solicitud de solución.

7b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecer al cliente su espera e informarle que será atendido por el Responsable del Conjunto.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

Si el cliente por motivos de salud o alguna emergencia no ingresó a la función, es necesario verificar que no hayan transcurrido más de 45 minutos de iniciada la película.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que el boleto o la parte del boleto que dice “Cliente” no presente alteraciones. Además de revisar que la hora y día de la función correspondan.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

**El boleto del cliente SI cumple  
con los criterios**

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

2a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que sí aplica la solicitud y se le brindará una solución.

3a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar el boleto al cliente y pedirle que espere un momento.

4a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Avisar al Responsable del Conjunto que hay un cliente inconforme.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

5a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



En cuanto llegue el Responsable del Conjunto, el Encargado de Arquilla deberá presentar al cliente.

6a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Explicar la causa de la solicitud de solución.

7a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecer al cliente su espera e informarle que será atendido por el Responsable del Conjunto.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

**El boleto del cliente NO cumple  
con los criterios**

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

2b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que no aplica su solicitud ya que su boleto no cumple con los criterios necesarios.

3b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar el boleto al cliente.

4b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si el cliente no está de acuerdo, avisar al Responsable del Conjunto que hay un cliente inconforme.

# CAUSAS DE INCONFORMIDADES

## Causas imputables al cliente

5b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



En cuanto llegue el Responsable del Conjunto, el Encargado de Arquilla deberá presentar al cliente.

6b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Explicar la causa de la inconformidad y la solicitud de solución.

7b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Agradecer al cliente su espera e informarle que será atendido por el Responsable del Conjunto.

DOCUMENTO EN REVISIÓN

# **SOLUCIONES A INCONFORMIDADES**

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

El **Responsable de Conjunto** es el encargado de atender al cliente inconforme. Los procedimientos establecidos para esto son los siguientes:

- Cambio de sala
- Cortesía abierta
- Devolución de efectivo

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Cambio de sala

El cambio de sala es una de las primeras opciones que se tiene para atender una petición del cliente o solucionar una inconformidad.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Cambio de sala

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



El Responsable del Conjunto deberá preguntar al cliente a que función quiere cambiarse.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar el radio de comunicación y comunicarse con la Taquilla para saber si hay cupo en la sala a la cual el cliente desea ingresar.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Si existe cupo en la función solicitada por el cliente, ir al paso 4. Si no, verificar si el cliente tiene otra opción y si no, ofrecerle una cortesía abierta.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Cambio de sala

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Confirmar con el cliente la sala y el horario de la película a la cual se cambiará.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar al cliente el boleto.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Comunicarse por medio del radio de comunicación o personalmente, con el Responsable de Taquilla para informarle que aplica el cambio de sala y explicarle el motivo del cambio.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Cambio de sala

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Acompañar al cliente a Taquilla para que puedan proporcionarle un boleto nuevo.

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informarle que en la Taquilla le darán el nuevo boleto y despedirse de él.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Cortesía abierta

La cortesía abierta es la segunda opción a ofrecer por parte del Responsable del Conjunto, se maneja en caso de que no pudiera realizarse un cambio de sala para ese mismo día.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Cortesía abierta

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

El Responsable del Conjunto debe Informar al cliente:

- Cambiar en taquilla la cortesía.
- Sólo en ese conjunto.
- Vigencia.
- No es válida otra promoción.
- Sólo podrá cambiarse por un boleto de igual o menor costo.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar al cliente el boleto.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Comunicarse por medio del radio de comunicación o personalmente, con el Responsable de Taquilla para informarle que aplica el ofrecer una cortesía abierta y explicarle el motivo.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Cortesía abierta

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Acompañar al cliente a Taquilla para que puedan proporcionarle una cortesía abierta.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informarle que en la Taquilla le darán la cortesía abierta y despedirse de él.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Devolución de efectivo

La devolución de efectivo es la tercera opción que se tiene para manejar una situación, sin embargo nunca se debe ofrecer; solo aplica si el cliente lo solicita y si ha rechazado la opción de cambio de sala y la cortesía abierta.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Devolución de efectivo

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

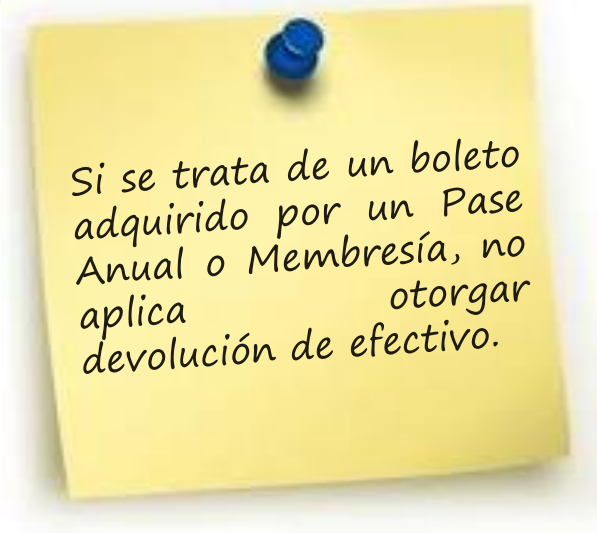


El Responsable del Conjunto deberá regresarle el boleto al cliente.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Comunicarse por medio del radio de comunicación o personalmente, con el Responsable de Taquilla para informarle que aplica la devolución de efectivo y explicarle el motivo.



Si se trata de un boleto adquirido por un Pase Anual o Membresía, no aplica otorgar devolución de efectivo.

# SOLUCIONES A INCONFORMIDADES

## Devolución de efectivo

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Acompañar al cliente a Taquilla para que puedan devolverle su dinero.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informarle que en la Taquilla le darán su dinero y despedirse de él.

DOCUMENTO EN REVISIÓN

# CAMBIO DE TURNO

# CAMBIO DE TURNO

El cambio de turno es realizado por el **Encargado de Arquilla** de la siguiente manera:

# CAMBIO DE TURNO

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Esperar al empleado que ocupará el puesto de Encargado de Arquilla del siguiente turno.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al nuevo Encargado de Arquilla las funciones que ya se encuentran contabilizadas y las que están por comenzar.

# CAMBIO DE TURNO

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Entregar al empleado en turno el radio de comunicación.

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar donde se encuentran las herramientas de trabajo, kit, Bitácora y artículos de limpieza.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

# SUPERVISIÓN DE SALAS

La supervisión de las funciones debe realizarla el Supervisor de Salas desde el arranque de la función. Se supervisa el 30% de las funciones como mínimo dando prioridad a las salas con más clientes. La supervisión de salas incluye los siguientes procedimientos:

- Supervisión inicio de función
- Supervisión de fin de función
- Conteo de clientes
- Desalojo masivo de la sala

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Asegurarse de contar con las herramientas de trabajo necesarias: tabla para escribir, pistola de temperatura y bolígrafo.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar la Bitácora de control y calidad en salas vigente de arquilla y colocarla en la tabla para escribir.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar en la programación la función que va a iniciar.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Ingresar a la sala ya que la función esté por iniciar.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Colocarse en el foro a la mitad de la sala.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Verificar que el nivel de volumen de la Radio en el Cine sea el suficiente para que se entienda claramente y permita el diálogo entre la gente y que sea la versión vigente. Debe detenerse al inicio de la función. Si no es el correcto informárselo al Encargado de casetas.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si el audio de la Radio en el Cine al inicio de función fue el correcto o no.

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que el arranque de la función haya sido a tiempo. Si el atraso de la función es considerable, realizar lo siguiente:

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

8a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al Encargado de Casetas por medio del radio de comunicación que existe un atraso.

8b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar al cliente que existe un atraso, si el cliente no está conforme seguir la Soluciones a inconformidades.

9

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



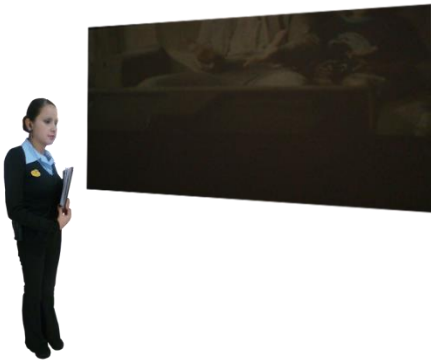
Anotar en la bitácora si el arranque de la función fue a tiempo o no.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

10

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que el cuadro de inicio sea el correcto y esté completo. Si no lo es, informar al Encargado de Casetas por medio del radio.

11

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si el cuadro de inicio fue el correcto o no.

12

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Revisar que el audio de los *Cineminutos* y *trailers* corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión y no se encuentre desfasado con la proyección. Si no es correcto, informárselo al Encargado de Casetas.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

13

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si el nivel de audio en Cineminutos y *trailers* fue el correcto o no.

14

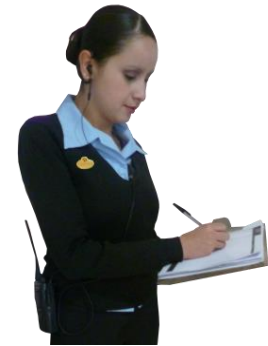
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Validar que el orden de Cineminutos y *trailers* esté de acuerdo a la pauta de publicidad y programación. Si no es correcto, informárselo al Encargado de Casetas.

15

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



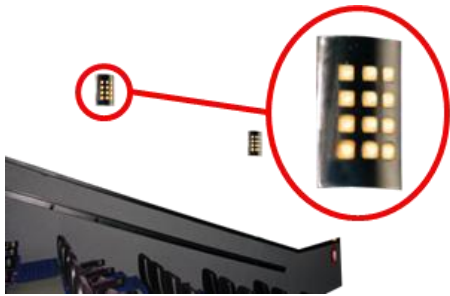
Anotar en la bitácora si el orden Cineminutos fue correcto o no.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

16

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que la proyección de *Cineminutos* y *trailers* se realice con luz media, es decir al 50 %. De lo contrario avisarle al Encargado de casetas.

17

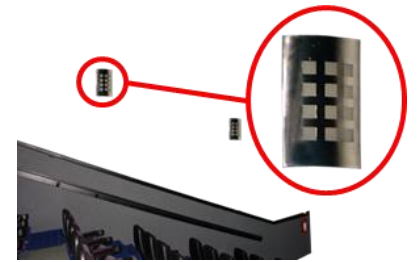
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si se realizó o no la proyección de *Cineminutos* y los *trailers* con luz media en la sala.

18

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que las luces se hayan apagado al inicio del *Cineminuto* corporativo. Si la luz no se apaga, avisarle al Encargado de casetas.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

19

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si se realizó o no la proyección del Cineminuto corporativo con luz apagada en la sala.

20

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar si hay problemas con el acomodo del *masking*, macros, lentes. De encontrar alguno, avisarle al Encargado de Casetas.

21

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Revisar que el audio de la película corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión y no se encuentre desfasado con la proyección. Si no es correcto, avisarle al Encargado de Casetas.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

22

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si el nivel de audio durante la película fue el correcto o no.

23

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si aplica, verificar que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta. De lo contrario, avisarle al Encargado de Casetas.

24

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en bitácora si los subtítulos y la obturación fueron los correctos.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

25

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Sacar la pistola de temperatura de la funda.

26

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Apuntar en una pared a la mitad de la sala para tomar la temperatura.

27

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Presionar el botón de la pistola de temperatura.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

28

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que la temperatura de la pistola se encuentre entre 21 °C y 25 °C, según la zona del cine (el *set point* debe marcar entre 22 °C y 24 °C, esto por una variación que hay de +/-1). Si la temperatura no fue la correcta, avisarle al Encargado de Mantenimiento.

29

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si la temperatura fue la adecuada o no.

30

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Buscar en el foro y subiendo las escaleras luces rojas entre los clientes, para descartar la posibilidad de cámaras de video. En el caso de encontrar alguna luz roja o cámara de video hacer lo siguiente:

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

30a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informarle por radio al Encargado de Casetas.

30b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Solicitar la presencia de otro empleado administrativo para que sea testigo, en caso de que no sea posible, se puede solicitar la presencia de un empleado general.

30c

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Solicitar la presencia de las autoridades correspondientes.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

30d

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Esperar a las autoridades para hablar con el cliente.

30e

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse a la sala e invitar amablemente al cliente a salir de la para poder hablar con él. Si el cliente se rehúsa a salir, no discutir y solicitar el apoyo de las autoridades para invitarlo a salir.

30f

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Entregarle el cliente a las autoridades e informarles cuál es la situación para que lleven a cabo las acciones correspondientes.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Inicio de función

31

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Salir de la sala después de haber realizado la supervisión de las funciones.

32

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar la Bitácora de control y calidad en salas vigente al Encargado de Arquilla.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Fin de función

Supervisar el fin de una función es responsabilidad del Supervisor de Salas y se debe de realizar entrando a la sala 15 minutos antes de que finalice la función.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Fin de función

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Asegurarse de contar con las herramientas de trabajo necesarias: tabla para escribir y bolígrafo.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar la Bitácora de control y calidad en salas vigente de arquilla y colocarla en la tabla para escribir.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Ingresar a la sala

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Fin de función

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Colocarse a un costado del foro.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que el inicio de los créditos se proyecte con una luz media es decir al 50 %. De lo contrario, avisarle al Encargado de Casetas.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



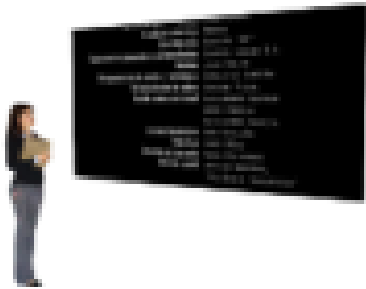
Anotar en bitácora si la luz fue media en la proyección de los créditos.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Fin de función

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que se haya realizado la proyección completa de los créditos. De lo contrario, avisarle al Encargado de Casetas.

8

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en bitácora si se proyectaron los créditos completos o no.

9

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Verificar que el nivel de volumen de la Radio en el Cine sea el suficiente para que se entienda claramente y que comience al finalizar los créditos. Si no es el correcto, avisarle al Encargado de Casetas.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Fin de función

10

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora si el audio de la Radio en el Cine fue el correcto o no.

11

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Salir de la sala después de haber finalizado la supervisión de la función.

12

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Firmar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Fin de función

13

UNIVERSIDAD CINÉPOLIS



Regresar la Bitácora de control y calidad en salas vigente al Encargado de Arquilla.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Conteo de clientes

El conteo de clientes en la sala es obligación del Supervisor de Salas quien debe elegir al menos 30% de las funciones diarias, de manera aleatoria, tomando en cuenta que como mínimo se debe revisar una función de cada sala, distribuyendo las funciones a revisar a lo largo del día.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Conteo de clientes

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Verificar que la función a revisar tenga mínimo 45 minutos de haber iniciado y que ya se haya hecho el conteo del Encargado de Arquilla.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse con el Encargado de Arquilla y solicitarle las contraseñas físicas.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Contar las contraseñas y asegurar que al final se vuelva colocar la liga al paquete de contraseñas contabilizadas.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Conteo de clientes

4

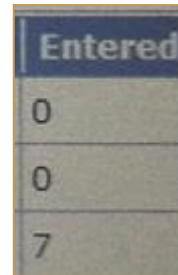
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Confirmar que el número anotado por el Encargado de Arquilla corresponda a la cantidad contabilizada y de sistema. En caso que no coincida, anotar la cantidad correcta.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si se cuenta con arquilla automática, verificar el número de clientes que ingresaron con contraseñas de Cineticket en la columna "Entered".

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Validar que la cantidad anotada en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente por el Encargado de Arquilla, corresponda a la contabilizada. Si no coincide, anotar la cantidad correcta.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Conteo de clientes

7

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar la Bitácora de control y calidad en salas vigente de arquilla y colocarla en la tabla para escribir.

8

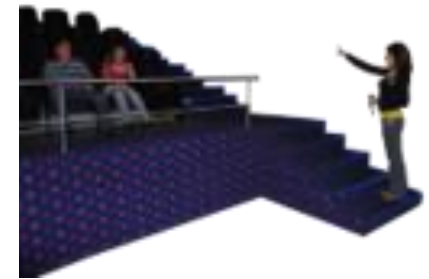
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse a la sala de la función a la cual va a realizar la revisión.

9

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Colocarse a un costado del foro o en las escaleras y realizar el conteo de los clientes.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Conteo de clientes

10

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Anotar en la bitácora el número de clientes contabilizados en la sala.

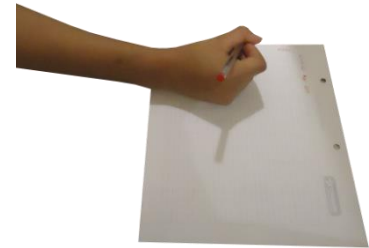
11

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Anotar en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente, si existe o no alguna diferencia con el número de clientes contados en la sala y el número de boletos vendidos en sistema. En caso de existir diferencias, dar aviso al Responsable del Conjunto.

12

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Al finalizar, anotar nombre en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Conteo de clientes

13

UNIVERSIDAD CINÉPOLIS



Regresar la Bitácora de control y calidad en salas vigente al Encargado de Arquilla.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Desalojo masivo de la sala

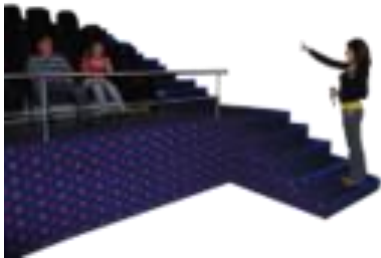
El Supervisor de Salas es el responsable de realizar un desalojo masivo de sala, cuando hay algún problema con la proyección de la película y es imposible repararlo durante la función o el tiempo que tardarán en arreglarlo es considerable.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Desalojo masivo de la sala

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si no se ha llevado a cabo el conteo de clientes en la función, realizar un conteo de clientes en la sala donde ocurrió el evento.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse por la cantidad de cortesías azules correspondientes a los clientes que se encuentren en la sala.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS

Informar a los clientes que existe un problema con la función y que se les entregará una cortesía azul. Si algún cliente no está de acuerdo con esto, pedirle de favor que se quede al final de entregar las cortesías para dar solución al inconveniente.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Desalojo masivo de la sala

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Informar las restricciones de las cortesías:

- Se debe cambiar en Taquilla.
- Vigencia de 30 días a partir de esa fecha.
- No es válida con otra promoción.
- Sólo podrá cambiarla por un boleto de igual o menor costo.

# SUPERVISIÓN DE SALAS

## Desalojo masivo de la sala

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Colocarse en la entrada de la sala.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Entregar una cortesía a cada cliente.

DOCUMENTO EN REVISIÓN

# **SANCIONES AL EXISTIR DIFERENCIAS EN EL CONTEO DE BOLETOS**

# SANCIONES AL EXISTIR DIFERENCIAS EN EL CONTEO DE BOLETOS

Es responsabilidad del Responsable del Conjunto aplicar las sanciones al empleado general en el caso de que sobren asistentes en la sala, comparado con la cantidad de contraseñas contadas en la Arquilla.

# SANCIONES AL EXISTIR DIFERENCIAS EN EL CONTEO DE BOLETOS

RAZÓN	INCIDENCIA	SANCIONES
Sobrantes de asistentes en la sala comparado con el sistema y el número de boletos contados	Primera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta administrativa cuando existan diferencias mayores al 2% respecto a los boletos registrados en sistema para esa función.</li><li>• Cobrar boletos a precio de venta si la diferencia es mayor al 2% de los registrados en sistema.</li></ul>
	Segunda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta administrativa cuando existan diferencias mayores al 2% respecto a los boletos registrados en sistema para esa función.</li><li>• Cobrar boletos a precio de venta si la diferencia es mayor al 2% de los registrados en sistema.</li><li>• Cambiar de rol operativo de acuerdo al departamento de Recursos Humanos.</li></ul>
	Tercera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suspender al empleado sin goce de sueldo.</li></ul>
	Cuarta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Despedir al empleado</li></ul>

Ahora que conoces todos los **procesos de operación**, te invitamos a estudiar la **inhabilitación** en el siguiente módulo.





# MÓDULO 5

## Inhabilitación

# MÓDULO 5

## Inhabilitación

En este módulo revisaremos los procedimientos de inhabilitación de:

- Encargado de Arquilla
- Arquilla automática
- Arquilla manual

Además de conocer quiénes son los responsables de llevarlo a cabo.



# Encargado de Arquilla

# INHABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla



- La inhabilitación del **Encargado de Arquilla** consiste en 6 pasos. Revísalos a continuación.
- Es necesario esperar aproximadamente 10 minutos a que Taquilla realice su cierre para que el **Encargado de Arquilla** junto con el **Supervisor de Salas** realicen la inhabilitación.

# INHABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Abrir el cajón de la arquilla y sacar las contraseñas.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Guardar las contraseñas de todo el día en una bolsa de plástico y hacerle un nudo.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Juntar las herramientas que constan de: radio, **Bitácora de control y calidad de salas** y el *kit* (bolígrafo y ligas).

# INHABILITACIÓN

## Encargado de Arquilla

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse a la gerencia con las herramientas de trabajo.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Entregar la bitácora, radio, *kit* de trabajo y contraseñas al Supervisor de Salas.

6

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Regresar a la arquilla para finalizar la inhabilitación.

# ARQUILLA AUTOMÁTICA

# INHABILITACIÓN

## Arquilla automática



La inhabilitación de arquilla consiste en 7 pasos. Revísalos a continuación:

# INHABILITACIÓN

## Arquilla automática

1

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Si se conectó el cargador para cargar la pila de la computadora, se deberá realizar lo siguiente, en caso contrario, ir al paso 2.

# INHABILITACIÓN

## Arquilla automática

1a

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Desconectar el cargador de la corriente eléctrica y de la computadora.

1b

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Enrollar y guardar el cargador de la computadora dentro del cajón para contraseñas.

# INHABILITACIÓN

## Arquilla automática

2

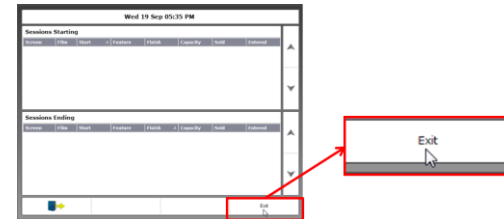
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Desconectar el escáner del puerto USB de la computadora y dejarlo sobre su base para evitar tirarlo o dañarlo.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



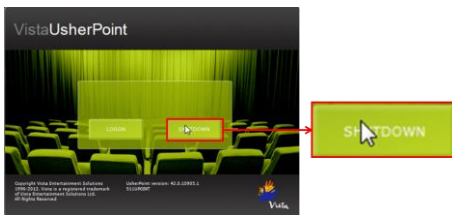
Dar un clic en el botón «Exit».

# INHABILITACIÓN

## Arquilla automática

4

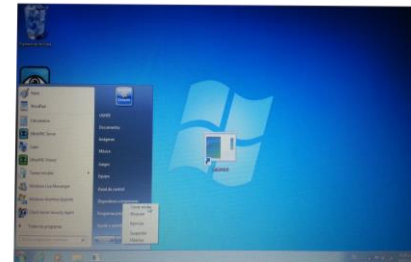
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dar clic al botón  
“SHUTDOWN”.

5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dar clic al botón de Inicio  
de la computadora y  
después en apagar.

DOCUMENTO EN REVISIÓN

# ARQUILLA MANUAL

# INHABILITACIÓN

## Arquilla manual



La inhabilitación de arquilla manual consiste en 5 pasos. Revísalos a continuación.

# INHABILITACIÓN

## Arquilla manual

1

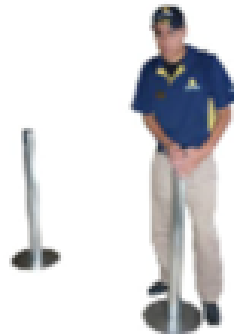
UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Quitar las cintas jalando hacia arriba.

2

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar y acomodar los postes en el lugar asignado para ellos.

3

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Tomar los artículos de limpieza que se encuentran debajo de la arquilla.

# INHABILITACIÓN

## Arquilla manual

4

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse al cuarto de limpieza para regresar los artículos de limpieza: limpiador neutro #3H, limpiador de acero inoxidable y paño azul.

Si hay lentes 3D en la arquilla, llevarlos al encargado de la limpieza de lentes.



5

UNIVERSIDAD CINEPOLIS



Dirigirse a la arquilla y acomodarla en el lugar asignado para ésta.

Para concluir y **verificar tu aprendizaje**, realiza la siguiente actividad en la que se incluyen preguntas de los módulos 4 y 5.

Lee con atención las siguientes preguntas y elige la respuesta que consideres correcta.



1. Son los minutos de tolerancia que tienen las funciones con Garantía Cinépolis para ofrecer al cliente el cambio a otra función:

A. 10

B. 15

C. 30

D. 45

1. Son los minutos de tolerancia que tienen las funciones con Garantía Cinépolis para ofrecer al cliente el cambio a otra función:

A. 10

B. 15

C. 30

D. 45



2. Es la primera opción que se ofrece como solución para un cliente inconforme:

**A. Cambio de sala**

**B. Cortesía abierta**

**C. Devolución de efectivo**

**D. Membresía**

2. Es la primera opción que se ofrece como solución para un cliente inconforme:

**A. Cambio de sala**



**B. Cortesía abierta**

**C. Devolución de efectivo**

**D. Membresía**

3. Es la sanción que debe aplicarse, si por primera vez faltan boletos en la arquilla comparando el sistema y los asistentes contados:

**A. Acta administrativa**

**B. Despedir al empleado**

**C. Llamada de atención por escrito**

**D. Suspender sin sueldo**

3. Es la sanción que debe aplicarse, si por primera vez faltan boletos en la arquilla comparando el sistema y los asistentes contados:

**A. Acta administrativa**

**B. Despedir al empleado**

**C. Llamada de atención por escrito**

**D. Suspender sin sueldo**



4. Son actividades para inhabilitar la arquilla manual, excepto:

**A. Contar las contraseñas**

**B. Llevar los lentes 3D**

**C. Quitar las unifilas y acomodarlas**

**D. Tomar los artículos de limpieza**

4. Son actividades para inhabilitar la arquilla manual, excepto:

**A. Contar las contraseñas**



B. Llevar los lentes 3D

C. Quitar las unifilas y acomodarlas

D. Tomar los artículos de limpieza

5. Para realizar la inhabilitación, el Encargado de Arquilla debe esperar aproximadamente \_\_\_ minutos a que Taquilla realice su cierre y puedan proceder.

A. 5

B. 10

C. 15

D. 20

5. Para realizar la inhabilitación, el Encargado de Arquilla debe esperar aproximadamente \_\_\_ minutos a que Taquilla realice su cierre y puedan proceder.

A. 5

**B. 10**

C. 15

D. 20



6. Es la segunda opción que se ofrece como solución a una inconformidad:

**A. Cambio de sala**

**B. Cortesía abierta**

**C. Devolución de efectivo**

**D. Membresía**

6. Es la segunda opción que se ofrece como solución a una inconformidad:

A. Cambio de sala

**B. Cortesía abierta**

C. Devolución de efectivo

D. Membresía



7. Para supervisar el fin de función, el Supervisor de Salas debe ingresar a la sala \_\_\_\_\_ minutos antes.

A. 5

B. 10

C. 15

D. 20

7. Para supervisar el fin de función, el Supervisor de Salas debe ingresar a la sala \_\_\_\_\_ minutos antes.

A. 5

B. 10

C. 15

D. 20



8. Son los datos que se deben verificar en los boletos para el acceso a salas, excepto:

A. Asiento

B. Día

C. Sala

D. Clasificación

8. Son los datos que se deben verificar en los boletos para el acceso a salas, excepto:

A. Asiento

B. Día

C. Sala

D. Clasificación



9. Transcurridos \_\_\_\_ minutos de iniciada la película, el Encargado de Arquilla deberá realizar el conteo de las contraseñas.

A. 15

B. 20

C. 30

D. 45

9. Transcurridos \_\_\_\_ minutos de iniciada la película el Encargado de Arquilla deberá realizar el conteo de las contraseñas.

A. 15

B. 20

C. 30

D. 45



10. Si durante la supervisión de funciones se detecta que la temperatura de la sala no es la correcta, se debe avisar al:

**A. Encargado de Arquilla**

**B. Encargado de Mantenimiento**

**C. Encargado de Casetas**

**D. Responsable del Conjunto**

10. Si durante la supervisión de funciones se detecta que la temperatura de la sala no es la correcta, se debe avisar al:

A. Encargado de Arquilla

**B. Encargado de Mantenimiento**

C. Encargado de Casetas

D. Responsable del Conjunto



Has concluido el estudio de esta materia, te invitamos a seguir esforzándote como hasta ahora.

**¡FELICIDADES!**

