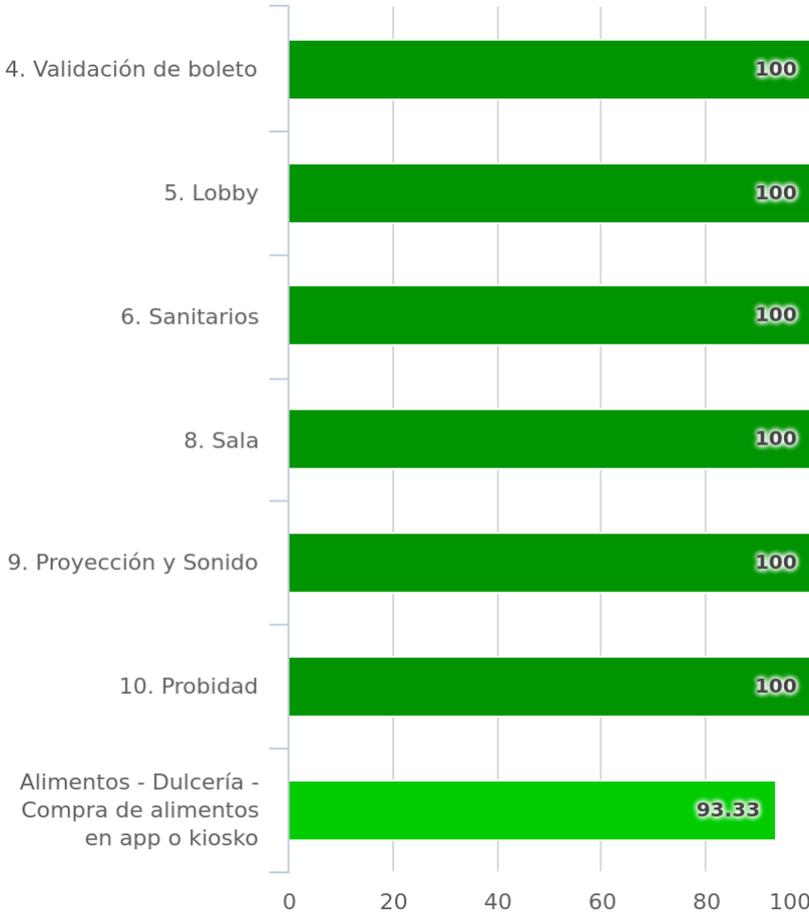




Fecha: 26/Oct/2024 Día de la semana: Sábado Tiempo de la visita: 3:45 hrs Monto gastado: 237 Puntaje: 70 / 72 = 97.22%

Jun R7 80.72%	Jul R8 78.75%	Jul R9 85.37%	Ago R10 68.57%	Sep R11 66.2%	Oct R12 97.22%	PROMEDIO 79.47%
------------------	------------------	------------------	-------------------	------------------	-------------------	--------------------



COMENTARIOS IMPORTANTES

La atención fue rápida, solo había una persona en fila, la atención del cinépolito fue amable se despidió correctamente y el tiempo de entrega de alimentos fue menor a 2 minutos. No usaron la paleta rosa.

[ABRIR INVESTIGACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN](#)

ID	PREGUNTA	PUNTAJE	RESPUESTA
Sección: 3. Taquilla Puntaje: -			
1	¿Compraste tus boletos en la zona de Dulcería?	NP	
Sección: 2. Tótem gel antibacterial Puntaje: -			
<i>Acércate y asegúrate que el filtro de temperatura funcione correctamente. NOTA: Algunos medidores de temperatura se activan forzosamente acercando tu cabeza, por favor realiza este procedimiento para poder evaluar esta sección correctamente.</i>			
1	¿Había un totem para toma de temperatura funcionando correctamente? (Acércate al medidor de temperatura y asegúrate de su funcionamiento)	-	
2	¿Había un dispensador de gel antibacterial (Con producto) y este funcionaba correctamente?	-	
Sección: 4. Validación de boleto Puntaje: 1/1 = 100%			
1	¿Había un cinépolito validando tu boleto?	1	

1	¿El Cinepolito le solicitó y escaneó su boleto con un lector?	-	SI
1	¿El lector para escanear su boleto funcionaba correctamente?	-	SI

Sección: 5. Lobby | Puntaje: 4/4 = 100%

1	¿Los Pisos del lobby se encontraban sin manchas, basura ni líquidos derramados y los basureros contenían basura por debajo del nivel de la tapa? (Puede haber algo de basura casual por el paso natural de los clientes pero las acumulaciones están prohibidas, vasos, envases, empaques, etc.)	1	
2	¿El Tríptico / Módulo de Información de Películas (NO PANTALLA) Fijo con Información en el Lobby / Área de Taquilla ANTES del Acceso a las Salas se encontraba limpio, sin manchas?	1	
3	¿El Tríptico de Información del Lobby tenía la información / sinopsis de las Películas y con formato estándar / unificado; más o menos dando una idea de que son formatos?	1	
4	¿El Lobby área de Taquilla / Zona de Acceso en general tenía un mantenimiento adecuado? (No tenía goteras, lozas dañadas, el plafón del techo sin hoyos, cables eléctricos visibles, alfombras levantadas/ despegadas, etc.)	1	
5	¿Había sillas y mesas para los clientes en el lobby?	NP	SI
6	En tu visita al cine ¿La isla de Spyral tenía a un empleado atendiéndola para la venta de productos a los clientes?	NP	NO
7	Comentarios acerca del Lobby	-	- El área se encuentra limpia, el tríptico en buenas condiciones, el piso se nota algo desgastado, parece sucio, pero es desgaste del piso en una zona alrededor del tríptico.
8	FOTO OBLIGATORIA DE LOBBY	-	

Sección: 6. Sanitarios | Puntaje: 10/10 = 100%

Validar criterio: Daños mayores, como placas de porcelanato faltantes o rotas, muebles de baños rotos, paredes y pisos rotos.

Condiciones de mantenimiento del baño

1	¿El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento? (Pisos y paredes sin placas de porcelanato faltantes o rotas, no estrelladas o maltratadas, Techo (Lámparas y focos funcionando / prendidos / no apagados / no fundidos / sin cables de fuera y a la vista, Espejos (No opacos, completos, no estrellados, sin manchas de humedad, debe verse impecable; nuevo, Lavamanos no estrellados, raspados, sin plastas de silicón con llaves brillantes sin rayaduras, Excusados/ Mingitorios funcionando correctamente, sin manchas, sin sarro, Puertas cierren correctamente, no colgadas, no ralladas, Seguros de puertas existentes, completos y funcionando correctamente)	1	
1	Pisos (Placas de porcelanato faltantes o rotas, no estrelladas o maltratadas)	-	SI
1	Paredes (Placas de porcelanato faltantes o rotas, no estrelladas o maltratadas)	-	SI
1	Techo (Lámparas y focos funcionando / prendidos / no apagados / no fundidos/ sin cables de fuera y a la vista)	-	SI

Evalúe las condiciones de limpieza:

2	¿El baño se encuentra en buenas condiciones de limpieza? (pisos, lavamanos sin acumulación de agua, tapado o charcos, excusados /mingitorios, sin sarro, sin manchas y sin ningún tipo de residuo, espejos, paredes, mamparas y cambiadores de bebés sin manchas)	1	
---	---	---	---

2	Pisos - Sin acumulaciones o charcos de agua, limpio, sin manchas	-	SI
2	Lavamanos - Sin acumulación de agua, tapado o charcos	-	SI
2	Excusados o Mingitorios (el que Usted utilizó) - sin sarro, sin manchas y sin ningún tipo de residuo sólido	-	SI
2	Espejos - sin manchas	-	SI
2	Paredes - sin manchas	-	SI
2	Mamparas de los privados - sin manchas	-	SI
2	Cambiadores de bebé - sin manchas	-	SI

Los siguientes materiales se encontraban disponibles: (Se considera CORRECTO cuando Usted y una persona más pueden utilizar los servicios aquí descritos sin problema de disponibilidad)

3	Servicio disponibles en el baño (Toallas para secarse las manos y/o Secador Automático Funcionando Correctamente, Jabón, Papel higiénico, Agua)	1	
3	Toallas para secarse las manos o Secador Automático funcionando correctamente	-	SI
3	Jabón	-	SI
3	Papel higiénico	-	SI
3	Agua	-	SI
4	¿La puerta del privado que usted utilizó cerraba correctamente?	1	
5	¿Había un gancho perchero disponible en el privado que Usted utilizó?	1	
6	¿El sanitario olía bien, es decir, libre de olores desagradables?	1	
7	¿El Bote de Basura principal del área común del sanitario contenía basura que no rebase el 50% de su capacidad? Es decir, la mitad. (Se divide mentalmente el basurero en 2 partes iguales sin considerar la tapa)	1	
8	Los basureros del WC - Privado contenían basura que no rebase el 25% de su capacidad? Es decir, un cuarto de la capacidad si se divide mentalmente el basurero en 4 partes iguales sin considerar la tapa.	1	
9	¿Los mecanismos de lavamanos, excusados y mingitorios funcionaban correctamente? (Salía agua, descargaba agua, etc.)	1	
10	¿Los insumos y materiales utilizados para la limpieza del área están fuera de la vista del cliente? (Trapeadores, escobas, químicos, sustancias, guantes, recogedores, cubetas, exprimidoras, señalamientos, escobetillas, fibras, trapos, paños, etc.)	1	
11	Comentarios acerca de los Sanitarios	-	- Los baños se encuentran limpios, excepto por un poco de papeles que hay tirados en el piso. El privado cierra correctamente, cuenta con gancho perchero, los botes no rebasan el monto permitido.

12 FOTO OBLIGATORIA DE LOS SANITARIOS

-



Sección: 7a. Alimentos - Tiempos | Puntaje: -

1	¿Qué nivel de socio eres?	-
2	Comentarios acerca de los tiempos	-
3	FOTO OBLIGATORIA DE DULCERIA	-

Sección: 7b. Alimentos - Dulcería | Puntaje: -

1	¿Dónde compraste tu boleto de entrada?	-
2	¿Dónde compraste tu boleto de entrada?	-

¿La fila "Dulcería online" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?

3	¿La fila "Dulcería online" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?	-
3	Arco	-
3	Cubierta de postes	-
3	Mini poster	-
3	Letrero	-
4	¿El material de comunicación de "Dulcería online" estaba en buen estado (es decir, no roto)?	-

¿La fila "Club Cinépolis" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?

5	¿La fila "Club Cinépolis" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?	-
5	Arco	-
5	Cubierta de postes	-
5	Mini poster	-
5	Letrero	-
6	¿El material de comunicación de la fila "Club Cinépolis" estaba en buen estado (es decir, no roto)?	-
7	No. de Personas / Grupos Completos en Fila (De la fila en la que te hayas formado para hacer tu compra)	-
8	¿Estaban todas las ventanillas abiertas dando servicio al cliente? (Donde te hayas formado para hacer tu compra)	-
9	¿El cinepolito limpió el mostrador (punto de venta) antes de atenderte?	-
10	¿Había al menos un punto de venta dedicado exclusivamente a atender clientes de la fila Club Cinépolis?	-
11	¿Te solicitaron tu Club Cinépolis? (Puede ser a través de la tarjeta o en la aplicación del teléfono)	-
12	¿Quién lo atendió en dulcería?	-

¿El Cinepolito o Empleado vestido de civil utilizó las frases de saludo, despido, estableció contacto visual y se dirigió a usted de forma amable?

13	¿El Cinepolito o Empleado vestido de civil utilizó las frases de saludo, despido, estableció contacto visual y se dirigió a usted de forma amable?	-
13	¿El Cinepolito o Empleado vestido de civil lo saludó con algún Script como ¿Le tomo su orden?	-
13	¿Se despidió de usted con algún Script como: ¡Que te diviertas!?	-
13	¿Estableció contacto visual?	-
13	¿Se dirigió a usted de forma amable?	-
14	¿Hubo los productos solicitados en sabores y tamaños disponibles? (Para que la respuesta sea sí; debe haber tanto el sabor como el tamaño)	-

¿En el mostrador de dulcería se encontraba una torre de exhibición de dulces empaquetados con al menos un producto en exhibición y su precio exhibido?

15	¿En el mostrador de dulcería se encontraba una torre de exhibición de dulces empaquetados con al menos un producto en exhibición y su precio exhibido?	-
15	¿Se encontraba una torre de exhibición?	-
15	¿Había al menos un producto en exhibición?	-
15	¿Tenía el precio del producto exhibido?	-
16	¿Las palomeras se encontraban correctamente iluminadas? a) Copete (anuncio de palomas/indicador de sabor) b) Contenedor de palomitas	-

17	¿Al momento de entregar las palomitas el Cinepolito tomó el contenedor de la base sin tener contacto en ningún momento con el interior de la canasta o vaso?	-	
18	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas están CALIENTES o TIBIAS a la entrega?; NO PUEDEN SER FRIAS. Deberán probarse inmediatamente en el Mostrador.	-	
19	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas deben estar Crujientes a la entrega?; no aguadas, chiclosas, aceitosas, grasosas El grano de la palomita deberá tener suficiente expansión de tal manera que al probarse suene un pequeño crujido, característico de las palomitas recién hechas. Deberán probarse inmediatamente en el Mostrador.	-	
20	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas tenían buen sabor / el sabor adecuado al tipo de palomitas solicitadas?; No deben tener nunca un sabor a quemado. Palomitas Mantequilla no deben estar insípidas y deberán estar saladas. Palomitas Takis, no insípidas y deberán estar condimentadas y con las frituras visibles. Palomitas Acarameladas: Dulces sin Conglomeración, apelmazamiento, muégano, en bolsas Deberán probarse inmediatamente a que las entregan.	-	
21	Registre Producto de Palomitas Solicitadas	-	
22	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas en el contenedor estaban visiblemente y en su mayoría Completas?; Al menos la capa visible hasta arriba de la porción, palomitas completas, no trozadas, no pedacaría, íntegras en su forma. Deberán visualizarse inmediatamente en el Mostrador.	-	
23	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas fueron servidas directamente de la Máquina Palomera? Por favor preste atención a la actividad y movimientos del Cinepolito, no se aceptarán respuestas como: No Vi, No alcancé a ver.	-	
24	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas fueron servidas en el Contenedor con un pequeño copete/copeteo de Palomitas? No deberán entregarle Contenedores demasiado copeteados en donde el producto se derrame / desperdicie visiblemente y tampoco se aceptarán como válida las porciones servidas al justo raz o nivel superior del Contenedor. Por favor considere el tamaño de Producto solicitado y aplique el criterio según corresponda. Deberán visualizarse inmediatamente en el Mostrador.	-	
25	En el Refresco solicitado: ¿La tapa embonaba perfectamente de acuerdo al tamaño del vaso?	-	
26	En el Refresco solicitado: Al momento de colocar el popote, ¿ El vaso se mantuvo limpio? ES DECIR, SIN derrames del refresco?	-	
27	El Refresco solicitado: ¿Estaba servido con hielo en el Vaso? Visiblemente se siente hielo adentro del vaso al tomar el producto. Este reactivo se debe evaluar directamente en el mostrador; al ser servido el Refresco, se siente en el peso del vaso y se puede percibir al escuchar movimiento.	-	
28	El Refresco solicitado: Tenía Gas Notoriamente / efervescencia al ser probado directamente al servirse en el Mostrador. Usted debe probar el refresco al momento de que le es servido. No debe esperar a evaluar este reactivo a llegar a la sala.	-	
29	El Refresco solicitado fue Servido al momento directamente de la Torre Fountain / Despachador de Refrescos, no estaba previamente servido ni se toma servido el vaso de otra área del mostrador, tampoco se sirve de botellas, zepellins, latas ni cualquier otra presentación.	-	
30	El Exterior del vaso estaba limpio, no pegajoso, chorreado ni con derramamiento de producto. Este reactivo se evalúa al momento de que es servido el refresco, considere en su criterio la pequeña/leve humedad que se puede percibir en el vaso por el uso de hielo; escurrimientos no son aceptables.	-	
31	Registre Producto de Refresco Solicitado	-	
32	¿El cinepolito intentó maximizar la venta, a través del ofrecimiento de un producto más grande o complementos?	-	
33	Su pago fue (Marcar su forma o intento de pago inicial)	-	
34	¿El area del mostrador y piso colindante se encontraba limpio, libre de basura y liquidos ? (Usted deberá ser justo y congruente con esta evaluación, considerando el tráfico de personas así como un leve derramamiento de palomitas. Siempre que se denote que hay cuidado en la limpieza. Se penalizará la acumulación.)	-	
35	¿La barra de condimentos estaba limpia, libre de basura y liquidos derramados?	-	
36	¿Recibió usted junto con su orden o estaban disponibles en la barra de condimentos los consumibles, para que usted pueda preparar e ingerir sus alimentos?	-	
37	Si compraste de 3 o más productos. ¿Se te entregó la charola de servicio o estaba alguna disponible al final de la barra?	-	
38	Comentarios acerca de la Dulcería	-	
39	FOTO OBLIGATORIA DE DULCERIA	-	

Sección: 8. Sala | Puntaje: 16/16 = 100%

1	El Bote de Basura al accesar a la Sala antes de iniciar la película, contenía basura que no rebase el 50% de su capacidad? -es decir la mitad de la capacidad, si se divide mentalmente el basurero en 2 partes iguales sin considerar la tapa	1	
---	--	---	---

2	¿Las Puertas de Acceso a la Sala, evaluadas al ingreso, se encontraban libres de manchas?	1	
3	¿Las Puertas de salida de emergencia de la sala fueron cerradas al dar inicio la proyección de la película? NOTA: REVISAR QUE LAS PUERTAS SE ENCUENTREN CERRADAS 15 MINUTOS DESPUÉS DEL INICIO DE LA FUNCIÓN	-	

Al momento de ingresar a la sala toma nota de cómo se siente la temperatura de la sala.

4	¿La temperatura de la sala es agradable?	-	SI
5	Al momento de ingresar ¿La sala olía bien?, es decir, libre de olores desagradables. (No debe oler a encerrado ni humedad).	1	
6	¿La Alfombra dentro de la sala en términos generales se encontraba en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza, no rota, no rasgada, no rayada, no pintada, sin manchas ni desprendimientos visibles?	1	
7	¿Todos los pisos y tachones de las escaleras estaban sin manchas, derramamientos ni escurrimientos y no pegajosos?	1	
8	¿Los pasillos de flujo dentro de la sala se encontraban libres de residuos y basura en general? (Puede haber algo de basura casual por el paso natural de los clientes pero las acumulaciones están prohibidas, vasos, envases, empaques, etc.)	1	

Condiciones de los barandales / pasamanos fijos en el interior de la sala:

9	Condiciones de los barandales / pasamanos fijos en el interior de la sala. (Limpios, no pegajosos, chorreados, mojados, visiblemente manchados, En buenas condiciones de mantenimiento, no flojos, rotos, zafados, astillados, tambaleantes, etc)	1	
9	Limpios, no pegajosos, chorreados, mojados, visiblemente manchados, dan confianza al cliente de usarlos	-	SI
9	En buenas condiciones de mantenimiento, no flojos, rotos, zafados, astillados, tambaleantes, etc.	-	SI
10	¿Todos los escalones con luces led estaban iluminados permitiendo la visibilidad del cliente para desplazarse dentro de la sala?	1	
11	¿La señalización de los escalones de butaca numerada se encuentra visible y claramente identificable a la vista del cliente para su fácil localización?	1	

La butaca que usted utilizó se encontraba:

12	¿Al llegar a la butaca que usted utilizó se encontraba limpia (libre de residuos de alimentos, líquidos derramados y manchas) y numerada (visiblemente para su fácil localización)?	1	
12	Limpia (Libre de residuos de alimentos, líquidos derramados y manchas)	-	SI
12	Numerada visiblemente para su fácil localización	-	SI
13	¿Al llegar a la butaca que usted utilizó, esta se encontraba: En buenas condiciones (no rota) y que no rechine.	1	

13	En buenas condiciones no rota	-	SI
13	Que no rechine	-	SI
14	¿La charola para transportar sus alimentos embonaba correctamente en el descansabrazos de la sala?	1	
15	La pantalla de proyección se identifica limpia, libre de manchas, roturas, rayones, escurrimientos, etc.	1	
16	Tipo de proyección	-	<input checked="" type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> 3D
17	Al terminar la película ¿la luz se encendió a un 50% o media luz facilitando la salida de los invitados? (Esta debe estar a media luz. NO luz completa y NO solamente la luz led).	1	
18	¿Había un basurero al salir de la sala a disposición de los clientes?	1	
19	A la hora que salió de la sala, ¿Algún Cinepolito se despidió de usted, agradeciendo su visita y recogiendo la basura de los clientes? (únicamente aplica si usted salió de la sala antes de las 9:59:59 pm)	1	
20	Comentarios acerca de la Sala	-	- La sala se encuentra limpia, con un clima agradable, los escalones están iluminados y los asientos tienen visible la numeración, así mismo se encuentran en buenas condiciones.
21	FOTO OBLIGATORIA DE SALA	-	

Sección: 9. Proyección y Sonido | Puntaje: 8/8 = 100%

1	¿La proyección de la publicidad inició a tiempo? El horario de arranque de la publicidad es el que marca el boleto de ingreso a la sala. Existe un margen de +/- 5 minutos por cuestiones de horas diferentes entre Mystery Shopper/ Taquilla/ Proyección	1	
2	Antes de dar inicio a la proyección de la película ¿Se proyectó el cineminuto de "Cine como espacio seguro"?	-	
3	¿El tiempo transcurrido entre la terminación de la publicidad y el inicio de los trailers, fue menor o igual a 20 segundos? (En el intermedio la pantalla debe estar completamente negra)	1	
4	¿Al iniciar la proyección de la PELÍCULA (NO DE TRAILER, CORTOS o ANUNCIOS) la luz se apagó al 100% (Al iniciar el comercial de Cinepolis; no antes)?	1	

TODAS las imágenes durante la proyección de la película (NO DE TRAILER, CORTOS o ANUNCIOS) se proyectaron DE FORMA Clara y Nítida sin deformaciones ni defectos en la reproducción?

5	¿Imágenes durante la proyección de la película fueron claras y nítidas? (Sin imagen pixelada, líneas o rayas de colores, parpadeos, destellos, manchas de colores)	1	
5	SIN Imagen Pixelada	-	SI
5	SIN Líneas o Rayas de Colores	-	SI
5	SIN Parpadeos o Destellos	-	SI
5	SIN Manchas de Colores	-	SI
6	¿La película tenía subtítulos?	NP	NO

¿TODAS las imágenes (NO DE TRAILER, CORTOS O ANUNCIOS) durante toda la proyección de la película fueron correctas?

7	¿TODAS las imágenes (NO DE TRAILER, CORTOS O ANUNCIOS) durante toda la proyección de la película fueron correctas? (imágenes completas, llenaban toda la pantalla, sin desbordes)	1	
7	¿Las imágenes fueron completas?	-	SI
7	¿Las imágenes llenaban completamente la pantalla?	-	SI
7	¿SIN desbordes de la imagen por los extremos del lienzo de la pantalla?	-	SI
8	¿TODAS las imágenes (NO DE TRAILER, CORTOS O ANUNCIOS) durante toda la proyección de la película presentaron LUMINOSIDAD UNIFORME en toda la pantalla, sin zonas oscuras, opacas, permitiendo la claridad de los colores proyectados?	1	
9	Para Proyecciones 3D al uso de los lentes ¿TODAS las imágenes (NO DE TRAILER, CORTOS O ANUNCIOS) durante toda la proyección de la película se presentaron con los efectos de profundidad definidos, claros, no borrosos?	-	

¿Se realizó la Proyección de la Película SIN Interrupción alguna?

10	¿Se realizó la Proyección de la Película SIN Interrupción (Sin interrupción de sonido, imagen)?	1	
10	SIN Interrupción en la imagen	-	SI
10	SIN Interrupción en el sonido	-	SI
11	¿El registro de las voces y sonidos durante toda la proyección (Película) fueron claros sin ruidos extraños, ruidos de otras salas de bocinas ajenas a la proyección tales como zumbidos, ecos, resonancias, estáticas, gises de sonido?	1	
12	Comentarios generales de Proyección y Sonido	-	- La película se proyectó sin ningún tipo de interrupción en el sonido o imagen.

Sección: 10. Probidad | Puntaje: 3/3 = 100%

1	Le entregaron ESPONTÁNEAMENTE su Ticket o Boletos o Comanda de Compra o de Consumo en Taquilla	-	
2	¿Le entregaron ESPONTANEMENTE su Ticket o Comanda de Compra o de Consumo de alimentos?	-	

INSTRUCCIÓN IMPORTANTE: 1. SI EN EL CONJUNTO QUE USTED VISITO SI HAY UN LETRERO QUE INDIQUE SU COMPRA ES GRATIS EN CASO DE NO RECIBIR EL TICKET. 2. USTED NO RECIBE SU TICKET ESPONTÁNEAMENTE: INDIQUE AL CINEPOLITO QUE USTED NO RECIBIO SU TICKET Y PIDA QUE LE HAGA VALIDA LA OFERTA DE NO PAGAR SU ORDEN SOLO APLICA PARA ESCENARIOS DE DULCERIA

3	¿El Cinepolito que le atendió en el Centro de Consumo en el que no le dieron su ticket, accedió a darle su Compra gratis por no haber entregado el ticket? (Si en el Conjunto que Usted visitó no encontró un letrero con la leyenda, Usted NO DEBERA SOLICITAR AL CINEPOLITO QUE LE DE SU COMPRA GRATIS)	-	
---	---	---	---

INMEDIATAMENTE FIJESE EN SU TICKET, RECUERDE CONSERVARLO Y NO MALTRATARLO. SI EL TICKET NO ES CORRECTO Y COMPLETO, NO LO HAGA NOTAR EN EL CINE

Cuando el ticket o Comanda de Compra o de Consumo le sea entregado ESPONTÁNEAMENTE; ¿era este correcto; es decir coincidía específica y completamente con su consumo, en precios por producto y en total pagado?

4	Ticket correcto en Taquilla	1	
5	Ticket correcto en Dulcería	1	
6	¿Usaste tu tarjeta Club Cinépolis en alguna de tus compras para acumular puntos?	NP	SI
6.1	Los recibos que adquiriste en Taquilla y Dulcería, ¿Tenían tu nombre y puntos asociados a tu tarjeta Club Cinepolis?	1	

Sección: 11. Comentarios Adicionales | Puntaje: -

1	Si tiene algún comentario que Usted quisiera que la Dirección de Operaciones del Conjunto supiera y que no está cubierto en lo antes expuesto, por favor escríbalo aquí.	-	
---	--	---	--

Sección: App (Compra de alimentos) | Puntaje: -

1	¿Al intentar entrar a la app, abrió correctamente?	-	
2	¿Qué tipo de red intentaste?	-	
3	¿Con que compañía tienes tu plan de celular?	-	
4	¿Que tipo de celular tienes?	-	
5	Comentarios acerca de la App	-	

Sección: App (Compra de boleto y alimentos) | Puntaje: -

1	¿Al intentar entrar a la app, abrió correctamente?	-	
1.1	¿Al intentar visualizar el tráiler, se pudo reproducir correctamente?	-	
1.2	¿Todos los productos tenían su foto y esta era correcta en cuanto al tipo y cantidad de productos? (No es necesario evaluar el sabor/ingredientes)	-	
1.3	¿Los íconos que te ayudan a personalizar tu orden eran correctos de acuerdo al tipo de producto que estás comprando?	-	
1.4	¿Hubo los productos que usted buscaba en sabores y tamaños disponibles? (Para que la respuesta sea SI; debe haber tanto el sabor como el tamaño)	-	

1.5	¿Al finalizar la transacción se acumularon de manera correcta tus puntos Club Cinépolis?	-	
1.6	¿Se pudo realizar la transacción al primer intento?	-	
1.7	¿Durante todo el proceso de compra, la app funciono correctamente? (es decir no se trabó o se cerro la app)	-	
1.8	¿Al finalizar la transacción se generó un QR con el total de su pedido dentro de la app?	-	
1.9	Al momento de ir a tu perfil en la aplicación de Cinépolis, en la sección de MIS COMPRAS, ¿aparece la compra que acabas de realizar?	-	
1.10	Al terminar la transacción de tus boletos y alimentos, ¿recibiste en tu email la confirmación de compra?	-	
1.1	¿En donde recibiste la confirmación por correo?	-	<input checked="" type="checkbox"/> Bandeja de entrada <input type="checkbox"/> Spam o correo no deseado
0	¿Recibiste una notificación como "Bienvenido a Cinépolis comenzamos a preparar tus alimentos", posteriormente a la compra en la app	-	SI
0	¿Recibiste una notificación como "Tu orden está lista, pasa al punto de entrega X a recoger tus alimentos", posteriormente a la compra en la app?	-	SI
0	¿Recibiste una notificación como "Tu orden está completa, disfruta la función", posteriormente a la compra en la app?	-	SI
2	¿Qué tipo de red intentaste?	-	<input type="checkbox"/> WIFI <input type="checkbox"/> 3G <input checked="" type="checkbox"/> 4G <input type="checkbox"/> 5G
3	¿Con que compañía tienes tu plan de celular?	-	<input checked="" type="checkbox"/> TELCEL <input type="checkbox"/> AT&T <input type="checkbox"/> MOVISTAR <input type="checkbox"/> Otro
4	¿Que tipo de celular tienes?	-	<input checked="" type="checkbox"/> Android <input type="checkbox"/> iPhone
5	Comentarios acerca de la App	-	- Funcionó correctamente, el trailer se pudo reproducir al primer intento, la compra se realizó en el primer intento, no hubo inconveniente con el pago con tarjeta.

Sección: Kiosko Cine (Sólo compra de boleto) | Puntaje: -

1	¿El área de kioskos estaba disponible para la compra de boletos?	-	
2	¿Durante todo el proceso de compra, el kiosko funciono correctamente? (es decir no se trabó o se reinicio)	-	

Sección: Kiosko (Compra de boleto y alimentos) | Puntaje: -

1	¿El área de kioskos estaba disponible para la compra de boletos y alimentos?	-	
---	--	---	--

2	¿Hubo los productos solicitados en sabores y tamaños disponibles? (Para que la respuesta sea SI; debe haber tanto el sabor como el tamaño)	-	
3	¿Todos los kioscos estaban funcionando correctamente?	-	
4	¿Cuántos kioscos estaban funcionando correctamente?	-	
5	¿Cuántos kioscos tenían el icono de mantenimiento?	-	
6	¿Cual fue la cantidad de clientes formados en la fila (incluyéndote tu) del kiosko que estas utilizando?	-	
7	El tiempo de espera desde que te formaste hasta llegar al kiosko.	-	
8	El tiempo en que realizaste la compra, desde que llegaste al kiosko hasta que recibiste tus comprobantes.	-	
9	¿El kiosko mostro el menú principal para iniciar la transacción?	-	

ALIMENTOS

10	¿Todos los productos tenían su foto?	-	
11	¿Se pudo realizar la transacción al primer intento?	-	
12	¿Al finalizar la transacción se acumularon de manera correcta tus puntos Club Cinépolis?	-	
13	¿Durante todo el proceso de compra, el kiosko funciono correctamente? (es decir no se trabó o se reinicio)	-	
14	¿Que tipo de kiosko elegiste de acuerdo a tu forma de pago?	-	
15	El tiempo en recibir tu orden desde que solicitaste la preparación de tus alimentos.	-	
16	A finalizar la transacción, ¿recibiste el ticket de los boletos con tu compra de alimentos y el código QR?	-	
17	FOTO OBLIGATORIA DEL AREA DE KIOSKOS	-	
18	Comentarios acerca del Kiosko	-	

Sección: Alimentos - Dulcería - Compra de alimentos en app o kiosko | Puntaje: 28/30 = 93.33%

Compra de alimentos en app o kiosko

1	¿El tiempo de espera en la fila fue menor a 3 minutos y el tiempo de espera en mostrador fue menor a 1 minuto 30 segundos?	-	
2	Tiempo en recibir atención en dulcería (espera en fila)	-	Tiempo 1: 01 min, 19 seg
3	¿El tiempo de espera desde que te formaste hasta que llegaste al mostrador fue menor a 3 minutos?	-	SI
4	Tiempo que lo atendieron en el Mostrador de dulcería, desde que llegó al mismo hasta que le entregaron sus alimentos o bebidas	-	Tiempo 1: 01 min, 06 seg
5	¿El tiempo de espera en mostrador fue menor a 1 minuto 30 segundos?	-	SI
6	Durante tu recorrido en la fila online ¿estaba abierto el punto de venta que se encuentra frente a la fila online? Toma en cuenta que puede ser el punto de venta de en frente o alguno próximo a este	1	

¿La fila para compra de alimentos por app y kiosko estaba señalizada y en buen estado (es decir, no rota, sin que esté en mal estado que dificulte verla)?

7	¿La fila para compra de alimentos por app y kiosko estaba señalizada y en buen estado (es decir, no rota, sin que esté en mal estado que dificulte verla)?	-	
8	¿Estaba señalizada la fila para compra de alimentos por app y kiosko?	-	
9	¿La señalización estaba en buen estado, es decir, no rota, sin que esté en mal estado que dificulte verla?	-	
10	¿El mostrador asignado para la compra de alimentos por app y kiosko tenía a un cinepolito para atender a los clientes? (Debe de ser el mostrador que está enfrente de donde está la señalización de la fila)	-	

¿La fila "Dulcería online" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?

11	¿La fila "Dulcería online" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?	1	
11	Arco	-	SI
11	Cubierta de postes	-	SI
11	Mini poster	-	SI
11	Letrero	-	SI

12	¿El material de comunicación de "Dulcería online" estaba en buen estado (es decir, no roto)?	1		
¿La fila "Club Cinépolis" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?				
13	¿La fila "Club Cinépolis" estaba señalizada con todos los materiales de comunicación (arco, cubierta de postes unifila, mini poster, *letrero)?	1		
13	Arco	1		
13	Cubierta de postes	-		SI
13	Mini poster	-		SI
13	Letrero	-		SI
14	¿El material de comunicación de la fila "Club Cinépolis" estaba en buen estado (es decir, no roto)?	1		
15	No. de Personas / Grupos Completos en Fila (Fila Online)	-	- 1	
16	¿Estaban todas las ventanillas abiertas dando servicio al cliente? (Fila Online)	-		SI
16.1	¿Cuántas taquillas/ventanillas estaban abiertas dando servicio al cliente?	-	- 1	
17	¿Había al menos un punto de venta dedicado exclusivamente a atender clientes de la fila Dulcería Online?	1		
18	¿El cinepolito uso la paleta rosa (Dulcería Online) para llamarte al módulo de entrega?	-1		
19	¿El cinepolito limpió el mostrador (punto de venta) antes de atenderte?	-		
20	¿Te solicitaron escanear tu código QR y el cinepolito comenzó a preparar tus alimentos?	1		
21	¿Quién lo atendió en dulcería?	-		<input checked="" type="checkbox"/> Cinepolito <input type="checkbox"/> Empleado de Civil (Supervisor o Gerente)
21.1	¿La presentación del Cinepolito en Dulcería era limpia y portaba el uniforme completo, gafete de identificación?	1		
21.1	¿Era limpia?	-		SI
21.1	¿Portaba el uniforme completo?	-		SI
21.1	¿Gafete visible?	-		SI
21.1	Nombre del Cinepolito que lo atendió en dulcería	-	- Armando	

21.1	Camisa o sudadera de la empresa	-	SI
21.1	Gorra y mallas higiénicas	-	SI
21.1	Pantalón de la empresa	-	SI

¿El Cinepolito o Empleado vestido de civil utilizó las frases de saludo, despido, estableció contacto visual y se dirigió a usted de forma amable?

22	¿El Cinepolito o Empleado vestido de civil utilizó las frases de saludo, despido, estableció contacto visual y se dirigió a usted de forma amable?	1	
22	¿El Cinepolito o Empleado vestido de civil lo saludó con algún Script como ¿Le tomo su orden?	-	SI
22	¿Se despidió de usted con algún Script como: ¡Que te diviertas!?	-	SI
22	¿Estableció contacto visual?	-	SI
22	¿Se dirigió a usted de forma amable?	-	SI
23	¿Te entregaron los productos solicitadores en sabores y tamaños?	1	

¿En el mostrador de dulcería se encontraba una torre de exhibición de dulces empaquetados con al menos un producto y su precio exhibido?

24	¿En el mostrador de dulcería se encontraba una torre de exhibición de dulces empaquetados con al menos un producto y su precio exhibido?	-	SI
24	¿Se encontraba una torre de exhibición?	-	SI
24	¿Había al menos un producto en exhibición?	-	SI
24	¿Tenía el precio del producto exhibido?	-	SI

25	¿Las palomeras se encontraban correctamente iluminadas? a) Copete (anuncio de palomas/indicador de sabor) b) Contenedor de palomitas	1	
26	¿Al momento de entregar las palomitas el Cinepolito tomó el contenedor de la base sin tener contacto en ningún momento con el interior de la canasta o vaso?	1	
27	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas están CALIENTES o TIBIAS a la entrega?; NO PUEDEN SER FRIAS. Deberán probarse inmediatamente en el Mostrador.	1	
28	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas deben estar Crujientes a la entrega?; no aguadas, chiclosas, aceitosas, grasosas El grano de la palomita deberá tener suficiente expansión de tal manera que al probarse suene un pequeño crujido, característico de las palomitas recién hechas. Deberán probarse inmediatamente en el Mostrador.	1	
29	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas tenían buen sabor / el sabor adecuado al tipo de palomitas solicitadas?; No deben tener nunca un sabor a quemado. Palomitas Mantequilla no deben estar insípidas y deberán estar saladas. Palomitas Takis, no insípidas y deberán estar condimentadas y con las frituras visibles. Palomitas Acarameladas: Dulces sin Conglomeración, apelmazamiento, muégano, en bolsas Deberán probarse inmediatamente a que las entregan.	1	

30	Registre Producto de Palomitas Solicitadas	-	<input checked="" type="checkbox"/> Mantequilla <input type="checkbox"/> Caramelo <input type="checkbox"/> Cheetos <input type="checkbox"/> Takis <input type="checkbox"/> Doritos <input type="checkbox"/> Otro
----	--	---	---

31	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas en el contenedor estaban visiblemente y en su mayoría Completas?; Al menos la capa visible hasta arriba de la porción, palomitas completas, no trozadas, no pedacería, íntegras en su forma. Deberán visualizarse inmediatamente en el Mostrador.	1	
32	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas fueron servidas directamente de la Máquina Palomera? Por favor preste atención a la actividad y movimientos del Cinepolito, no se aceptarán respuestas como: No Vi, No alcancé a ver.	1	
33	¿Las Palomitas solicitadas y entregadas fueron servidas en el Contenedor con un pequeño copetito/copeteo de Palomitas? No deberán entregarle Contenedores demasiado copeteados en donde el producto se derrame / desperdicie visiblemente y tampoco se aceptarán como válida las porciones servidas al justo raz o nivel superior del Contenedor. Por favor considere el tamaño de Producto solicitado y aplique el criterio según corresponda. Deberán visualizarse inmediatamente en el Mostrador.	1	
34	En el Refresco solicitado: ¿La tapa embonaba perfectamente de acuerdo al tamaño del vaso?	1	
35	En el Refresco solicitado: Al momento de colocar el popote, ¿ El vaso se mantuvo limpio? ES DECIR, SIN derrames del refresco?	1	
36	¿El refresco que compraste por app o kiosko tenía la cantidad de hielos que solicitaste?	1	
37	El Refresco solicitado: Tenía Gas Notoriamente / efervescencia al ser probado directamente al servirse en el Mostrador. Usted debe probar el refresco al momento de que le es servido. No debe esperar a evaluar este reactivo a llegar a la sala.	1	
38	El Refresco solicitado fue Servido al momento directamente de la Torre Fountain / Despachador de Refrescos, no estaba previamente servido ni se toma servido el vaso de otra área del mostrador, tampoco se sirve de botellas, zepellins, latas ni cualquier otra presentación.	1	
39	El Exterior del vaso estaba limpio, no pegajoso, chorreado ni con derramamiento de producto. Este reactivo se evalúa al momento de que es servido el refresco, considere en su criterio la pequeña/leve humedad que se puede percibir en el vaso por el uso de hielo; escurrimientos no son aceptables.	1	
40	Registre Producto de Refresco Solicitado	-	<input checked="" type="checkbox"/> Coca-Cola regular <input type="checkbox"/> Coca-Cola sin azúcar <input type="checkbox"/> Coca-Cola light <input type="checkbox"/> Sprite sin azúcar <input type="checkbox"/> Sidral Mundet sin azúcar (Todos menos Nuevo León) <input type="checkbox"/> Fanta sin azúcar <input type="checkbox"/> Yoli (solo cines de Acapulco) <input type="checkbox"/> Joya (solo en cines de Nuevo León) <input type="checkbox"/> Otro
41	¿El area del mostrador y piso colindante se encontraba limpio, libre de basura y liquidos ? (Usted deberá ser justo y congruente con esta evaluación, considerando el tráfico de personas así como un leve derramamiento de palomitas. Siempre que se denote que hay cuidado en la limpieza. Se penalizará la acumulación.)	1	
42	¿La barra de condimentos estaba limpia, libre de basura y liquidos derramados?	1	

43	¿Recibió usted junto con su orden o estaban disponibles en la barra de condimentos los consumibles, para que usted pueda preparar e ingerir sus alimentos?	1	
44	Si compraste de 3 o más productos. ¿Se te entregó la charola de servicio o estaba alguna disponible al final de la barra?	1	
45	Comentarios acerca de la Dulcería	-	- La atención fue rápida, solo había una persona en fila, la atención del cinopolito fue amable se despidió correctamente y el tiempo de entrega de alimentos fue menor a 2 minutos. No usaron la paleta rosa.
46	FOTO OBLIGATORIA DE DULCERIA	-	

Sección: Dulcópolis | Puntaje: -

1	¿Los dulces visibles estaban etiquetados con el dulce correcto y la etiqueta se encontraba en buen estado (no rota ni sucia)?	-	N-A
2	¿Había al menos 8 contenedores con dulces?	-	N-A

Sección: Promociones | Puntaje: -

PROMOCIONES Coffee Tree

1	¿En el área de Coffee Tree había material de publicidad de Frappé Sandía Pelonada? (20 abril - 3 de ago)	-	
2	¿En el área de Coffee Tree había material de publicidad de Crepa Cinnamon / Crepa Roll? (10ago-28oct)	-	
3	¿En el área de Coffee Tree había material de publicidad de Bagui Milanese de Pollo? (15 jun-28 sept)	-	

PROMOCIONES Dulcería

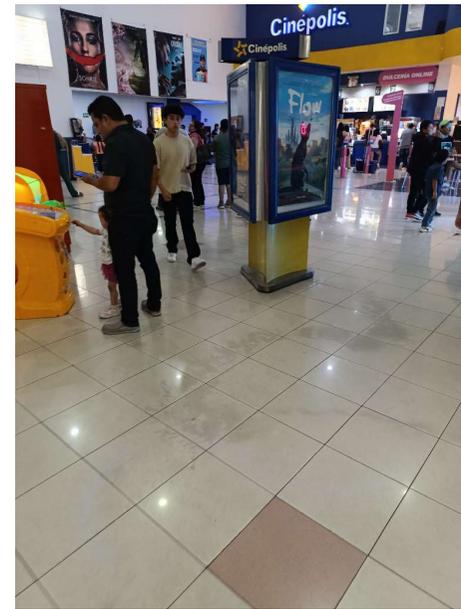
4	¿En el área de Dulcería había material de publicidad de Palomitas Takis Blue? (15 jun-3 ago)	-	
5	¿En el área de Dulcería había material de publicidad de Fuze Tea Durazno? (10 ago-28 oct)	-	
6	¿En el área de Dulcería había material de publicidad de Palomitas Krispy Kreme / Extra Mant TBD? (10 ago-28 oct)	-	

Sección: Dile que sí | Puntaje: -

SOLICITAR CAMBIO DE SABOR DE PALOMITAS DESPUÉS DE HABERSE REALIZADO EL COBRO DEL PRODUCTO Y SERVIDO DE PALOMITAS

1	¿El cinopolito accedió a realizar el cambio de sabor de refresco?	-	
2	¿El cinopolito accedió a realizar el cambio de sabor de palomitas?	-	
3	Comentarios generales	-	

[ABRIR INVESTIGACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN](#)



20241026204031x287x6068x68837x4922



20241026204307x287x6068x68837x5123



20241026204427x287x6068x68837x4918



20241026205200x287x6068x68837x5727