
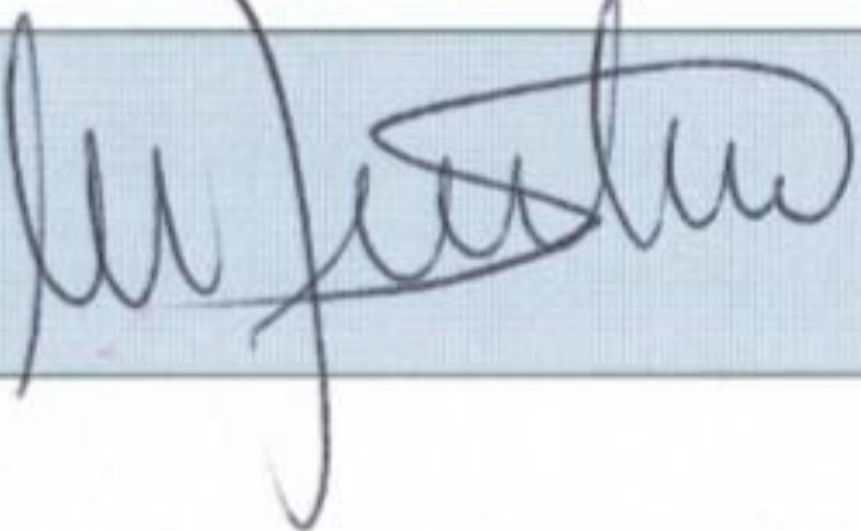


# Guía Operativa Tiempo en Fila y Mostrador

AR-TRA-GO-TFM-00

# Autorizaciones y firmas

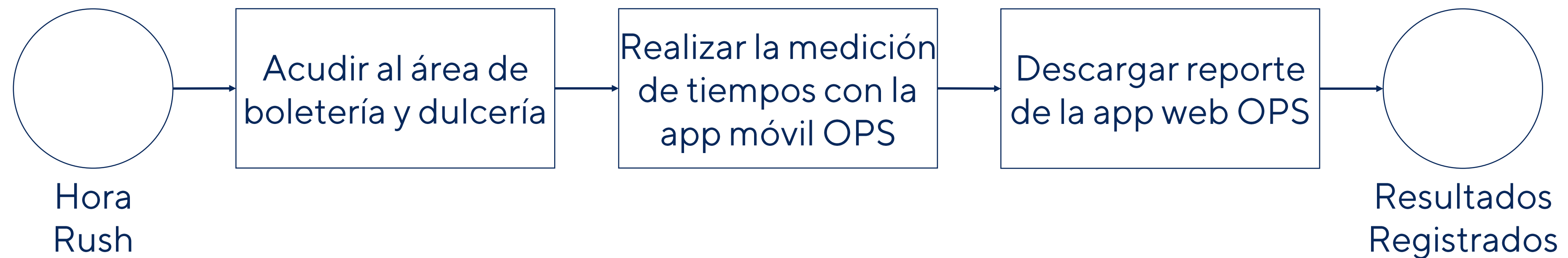
NOMBRE		PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Rafael Moros	Consultor de Procesos Jr. Scanton en Argentina	
V.º B.º	Inés Trementino	Gerente de Operaciones Cinépolis Argentina	
Autorizó	Iván Hurtado Santoyo	Gerente General Scanton	



# 01

# Alcance

El proceso de monitoreo de tiempos en fila y atención de los clientes tiene como objetivo impactar en los indicadores de percepción de rapidez por el cliente en el tracking de satisfacción y los indicadores internos de cero error en POPCORN.



Una vez realizada la medición, los responsables de las operaciones del complejo podrán tomar acciones en pro de mejorar continuamente los tiempos de fila y atención, y permitirá documentar históricamente los tiempos y comparar con los resultados de las auditorías operativas ejecutadas por el Gerente Regional.

Su alcance geográfico abarca todos los complejos de la región Argentina bajo la marca Village Cines y Cinépolis



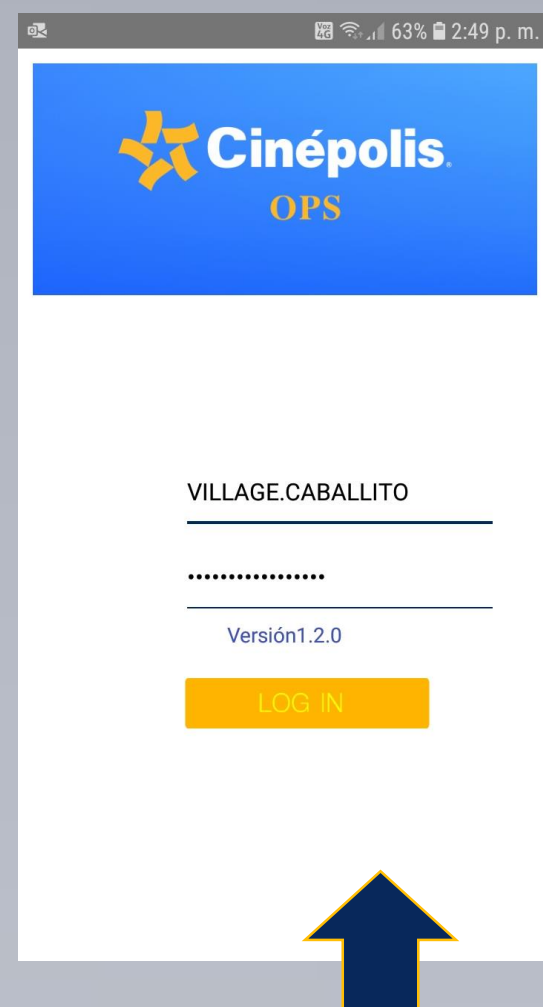


# 02

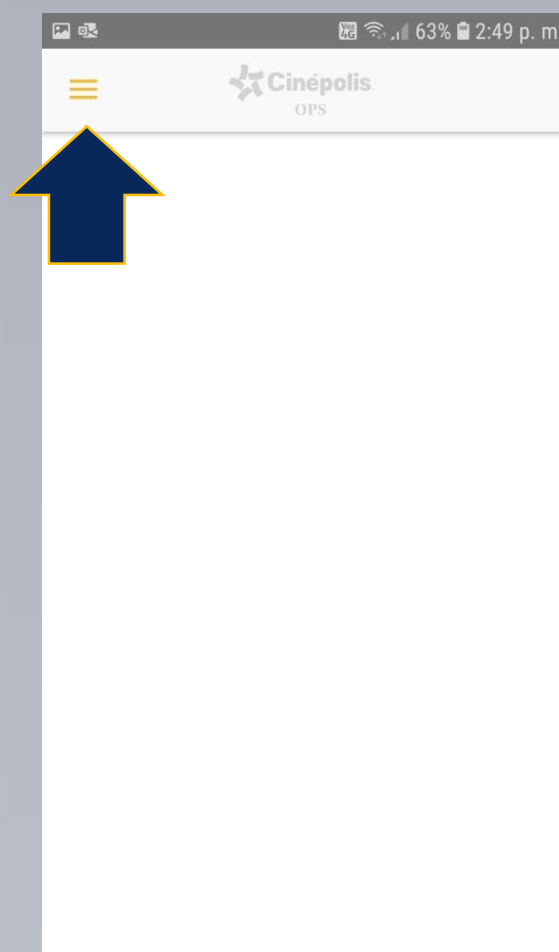
Operación en la App Móvil OPS

**cinépolis**

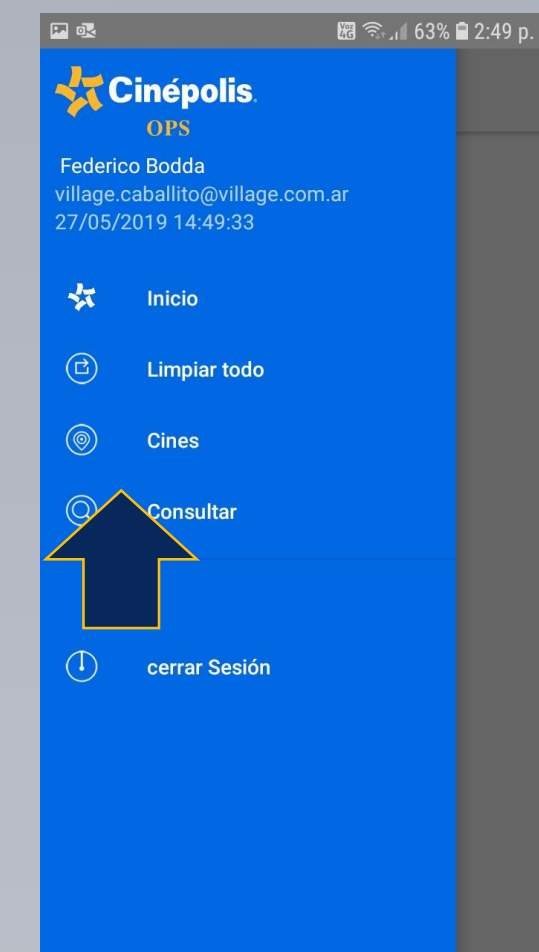
# Operación en la App Móvil OPS



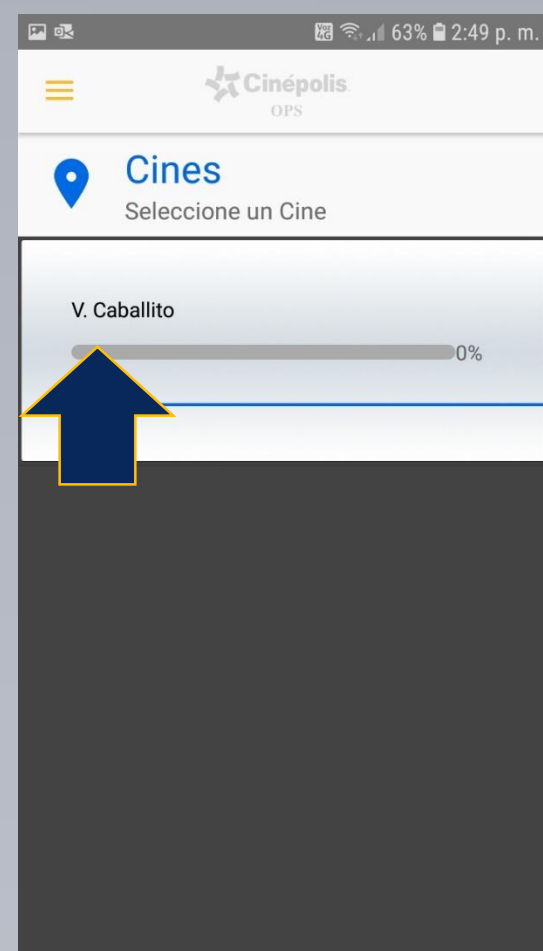
1. El responsable del registro (Gerente de Cine, Gerente Asistente o Manager) debe ingresar a la app móvil con usuario y clave de OPS en app móvil. Hacer clic en botón "LOG IN"



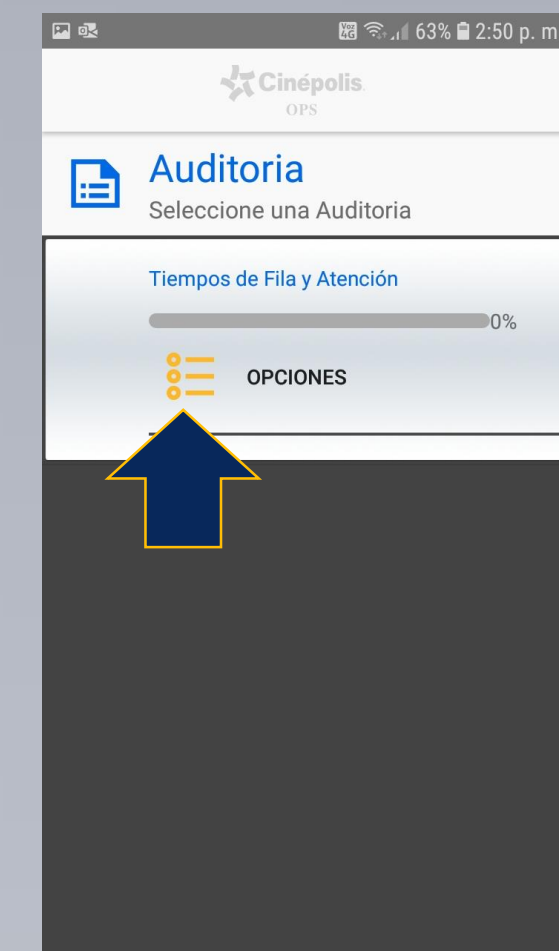
2. Ingresar en botón de menú



3. Ingresar en botón "Cines"



4. Ingresar en el botón correspondiente al complejo evaluado



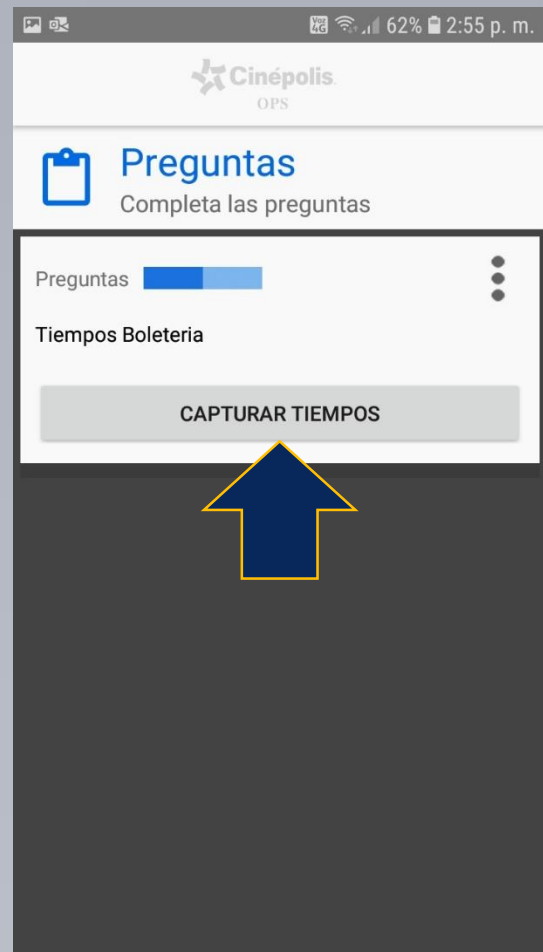
5. Ingresar en el botón "Tiempos en Fila y Atención", "Opciones"



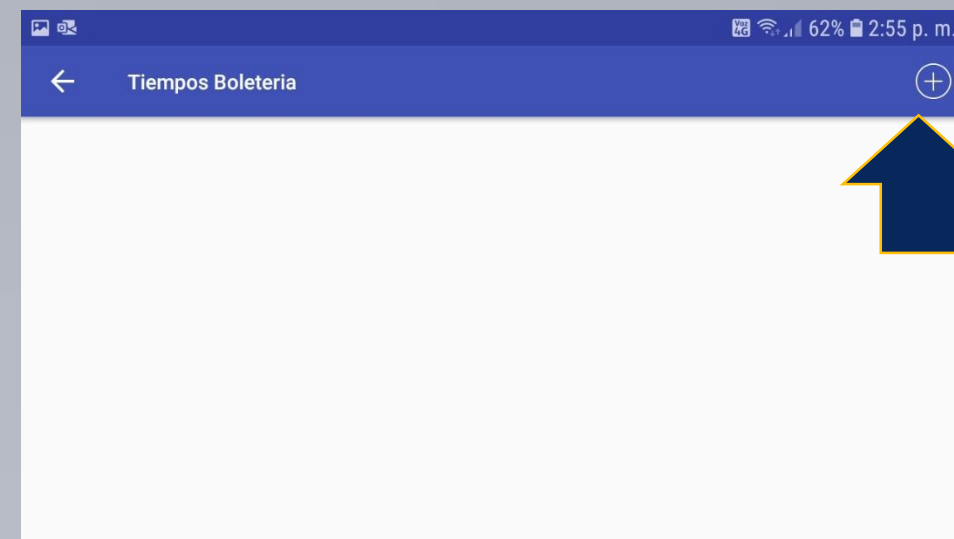
6. En el área de boletería/box, ingresar en el primer botón "Toma de Tiempo"



# Operación en la App Móvil OPS



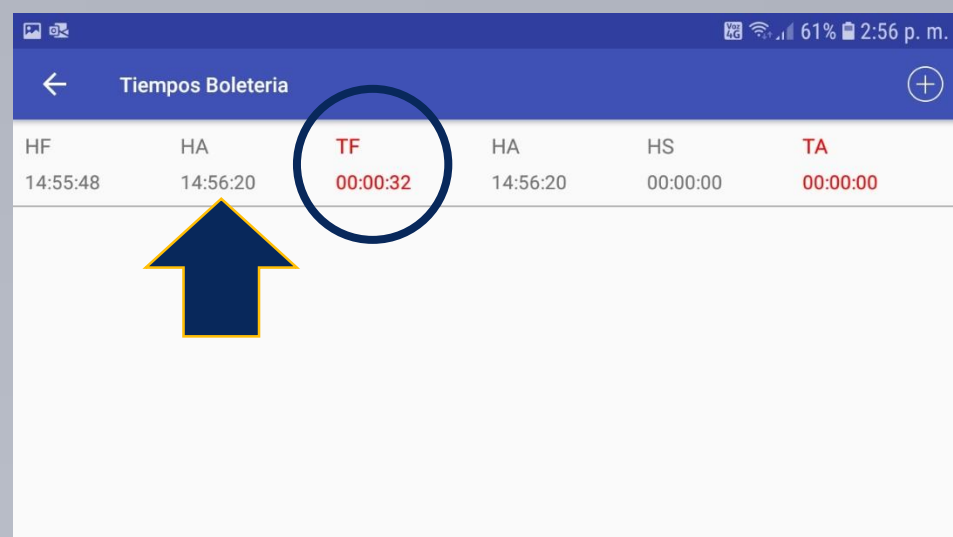
7. Ingresar en botón "CAPTURA TIEMPOS"



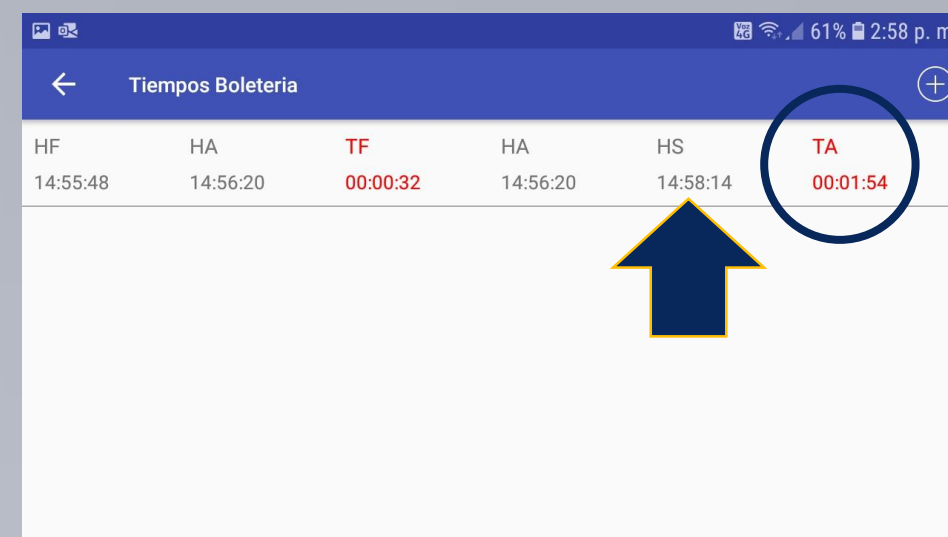
8. Generar la primera muestra en la opción "+"



9. Presionar la opción "HF" en el momento en que un cliente seleccionado ingrese a la fila del sector. En ese momento se va a visualizar la hora en que inicia la muestra



10. Presionar la opción "HA" en el momento en que el cliente seleccionado ingrese al área de atención. En ese momento se va a visualizar la hora en que culmina su tiempo en fila y se observa en color rojo el tiempo total en fila en el campo "TF"



11. Presionar la opción "HS" en el momento en que el cliente seleccionado sale del área de atención. En ese momento se va a visualizar la hora en que culmina su tiempo de atención y se observa en color rojo el tiempo total de atención en el campo "TA"



12. Presionar la opción "+" para generar otra muestra con otro cliente. Se pueden generar muestras en paralelo. Cada muestreo debe ser de al menos 5 clientes.

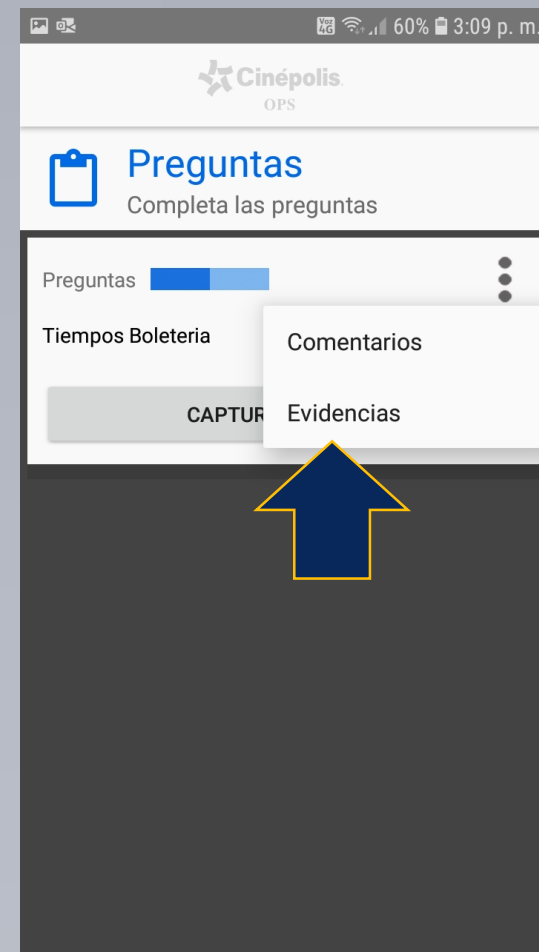


# Operación en la App Móvil OPS

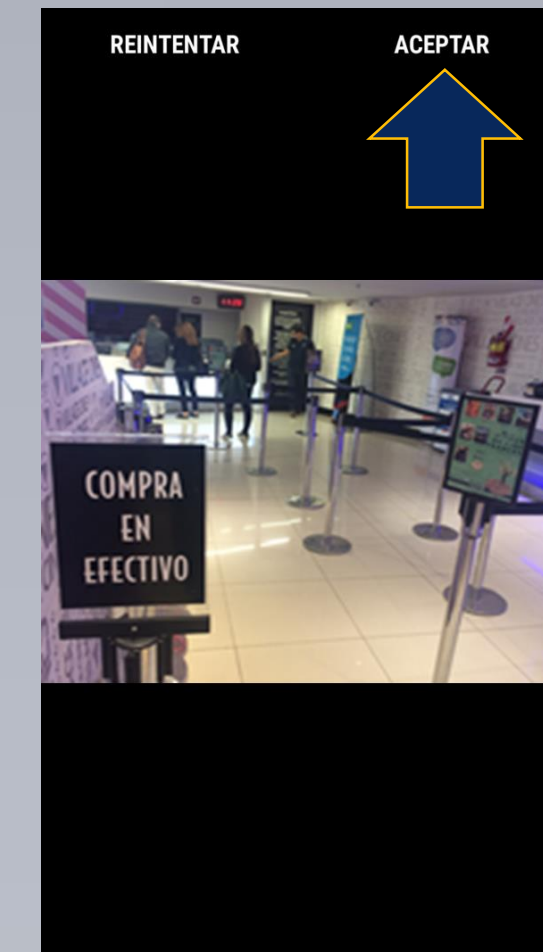


	HA	TF	HA	HS	TA
14:59:16	14:56:20	00:00:32	14:56:20	14:58:14	00:01:54
14:59:53	14:59:53	00:00:37	14:59:53	15:00:53	00:01:00
14:59:21	14:59:45	00:00:24	14:59:45	15:00:43	00:00:58
15:01:27	15:02:33	00:01:06	15:02:33	15:07:51	00:05:18
15:01:28	15:02:35	00:01:07	15:02:35	15:07:53	00:05:18

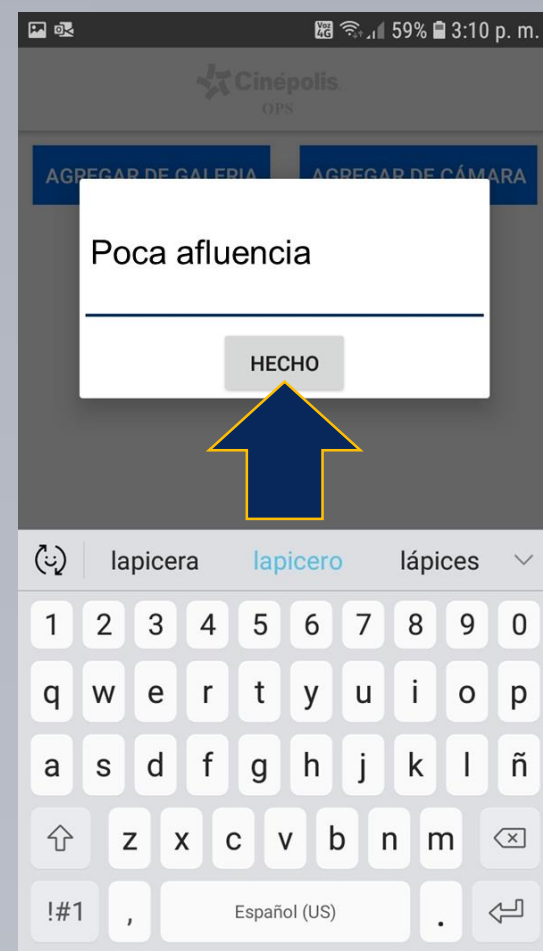
13. Una vez culminadas las muestras, presionar la opción “←” para regresar



14. En caso de ser requerido añadir detalles a la muestra, presionar el menú de opciones de tres puntos. Allí se abrirán las opciones de “Comentarios” y “Evidencias”



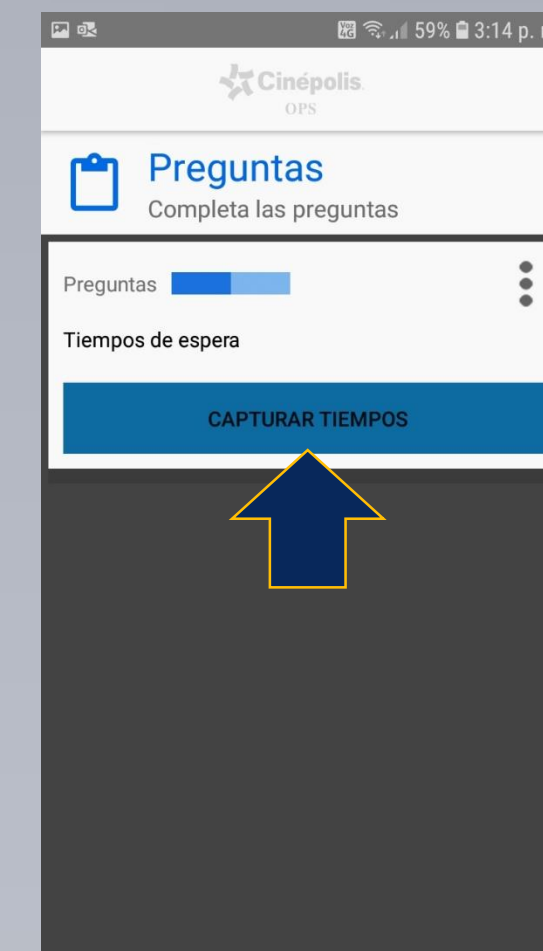
15. Al ingresar en la opción “Evidencias”, capturar imagen con la cámara el móvil y presionar el botón “ACEPTAR”. Si la imagen no fue tomada correctamente, presionar “REINTENTAR”



16. Ingresar un comentario referente a la imagen y presionar el botón “HECHO”. Luego regresar con el botón del dispositivo móvil “◀”



17. En el área de dulcería/candy, ingresar en el segundo botón “Toma de Tiempo”



18. Ingresar en botón “CAPTURAR TIEMPOS”



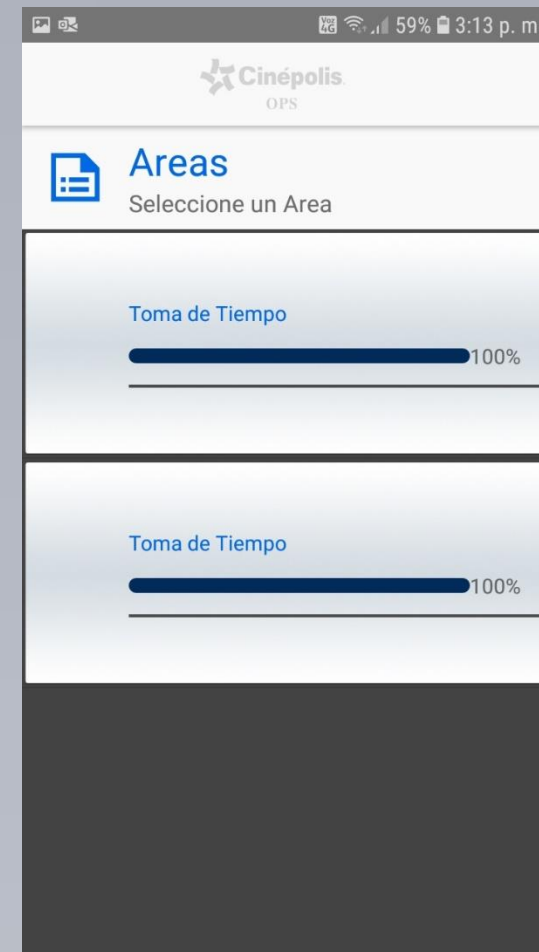


# Operación en la App Móvil OPS

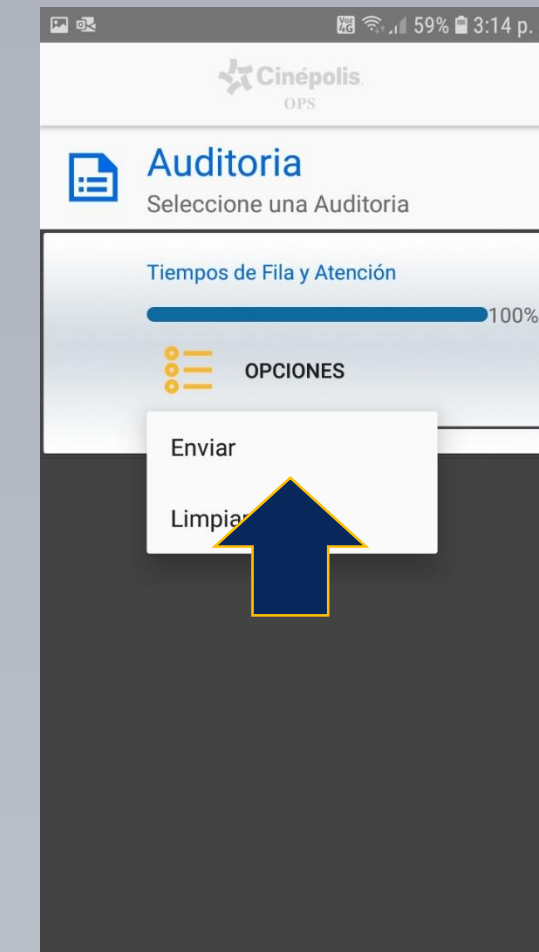


HF	HA	TF	HA	HS	TA
14:55:48	14:56:20	00:00:32	14:56:20	14:58:14	00:01:54
14:59:16	14:59:53	00:00:37	14:59:53	15:00:53	00:01:00
14:59:21	14:59:45	00:00:24	14:59:45	15:00:43	00:00:58
15:01:27	15:02:33	00:01:06	15:02:33	15:07:51	00:05:18
15:01:28	15:02:35	00:01:07	15:02:35	15:07:53	00:05:18

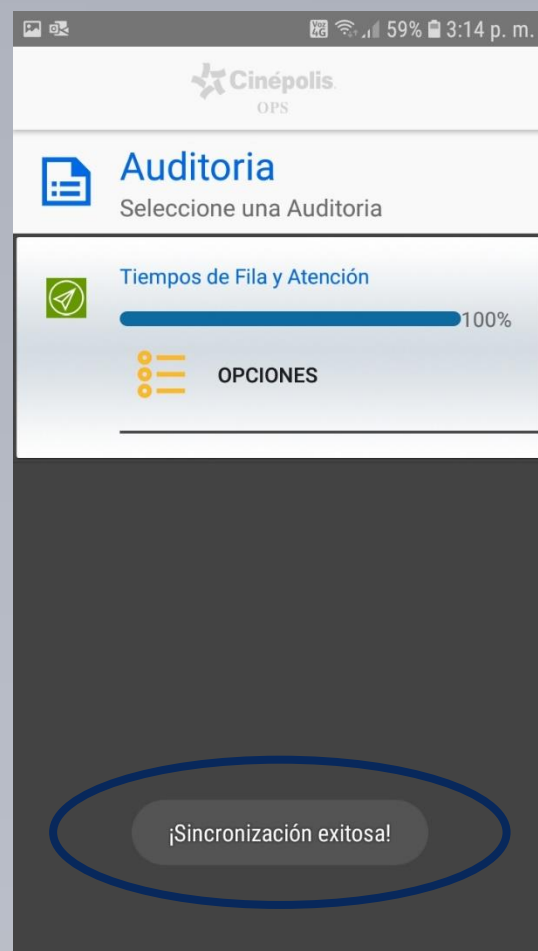
19. Repetir los pasos del 8 al 16 dentro del área de dulcería/candy



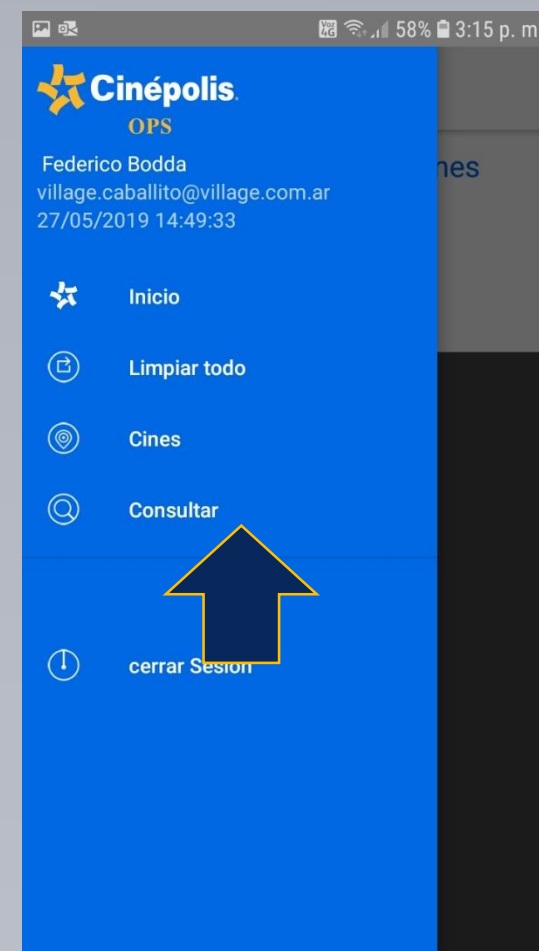
20. Con todas las muestras tomadas, regresar con el botón del dispositivo móvil “◀”



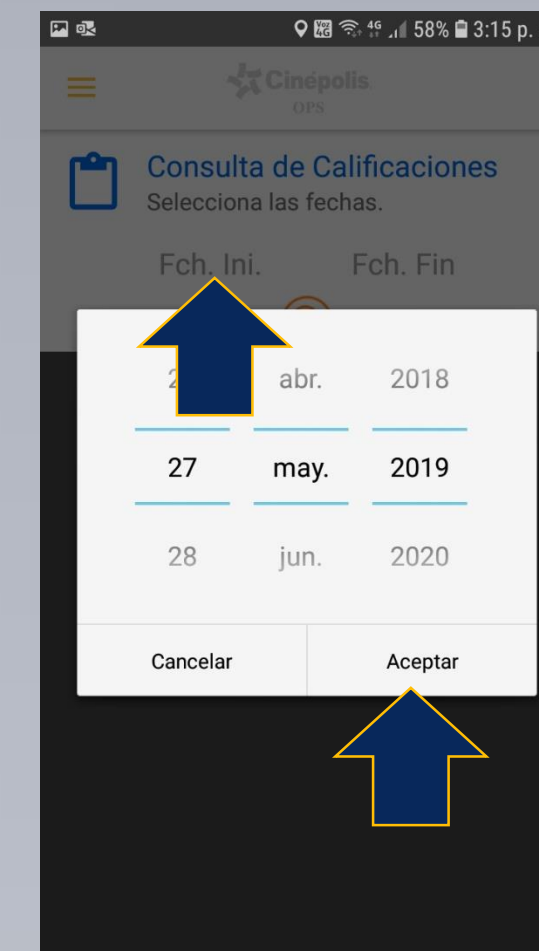
21. Ingresar en el menú “OPCIONES”, y luego en la opción “Enviar”



22. Se generará un aviso de “¡Sincronización exitosa!”. Regresar con el botón del dispositivo móvil “◀”



23. Si se desea realizar una consulta sobre la calificación tras la toma de muestra, ingresar en la opción “Consultar” del menú principal

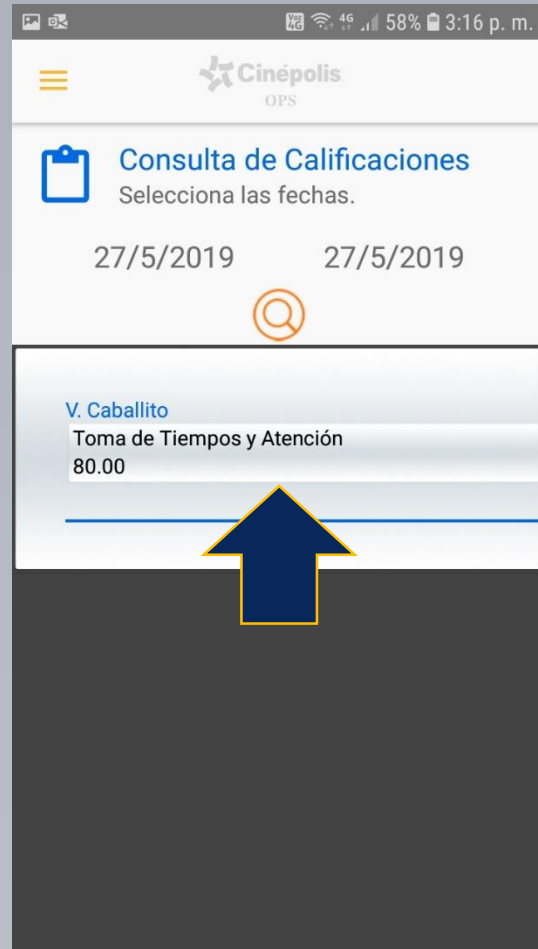


24. Seleccionar las fechas inicial y final de la consulta desplegando el calendario en cada campo (Fch. Ini., Fch. Fin) y presionando luego de seleccionada el botón “Aceptar” y el botón de lupa para buscar “🔍”

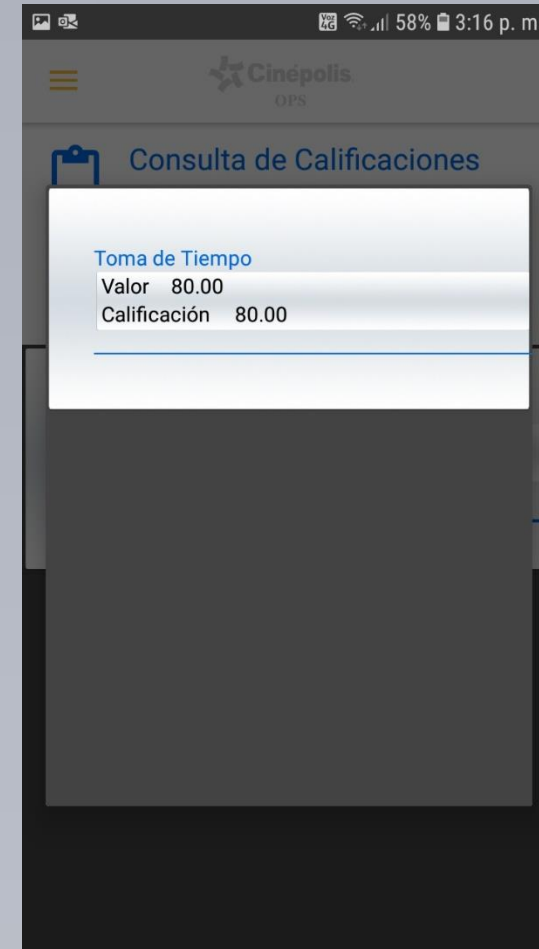




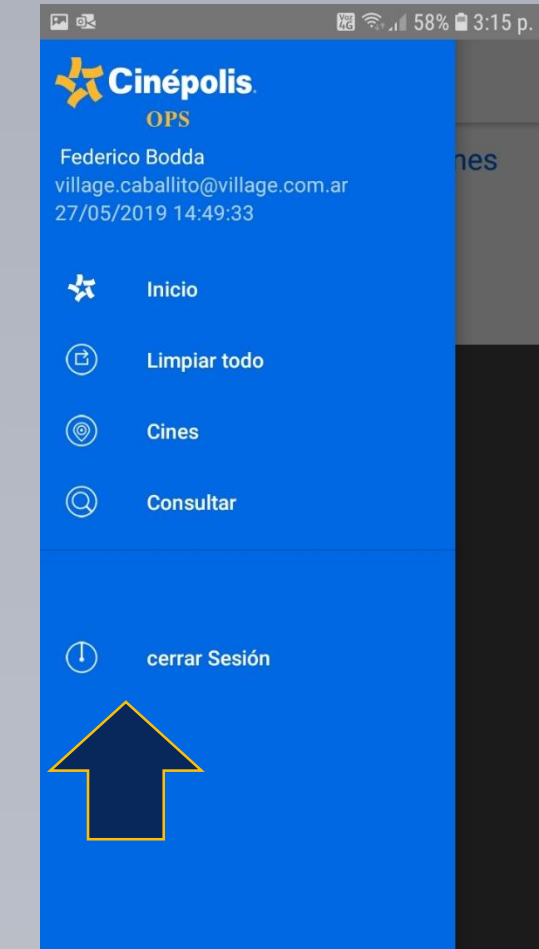
# Operación en la App Móvil OPS



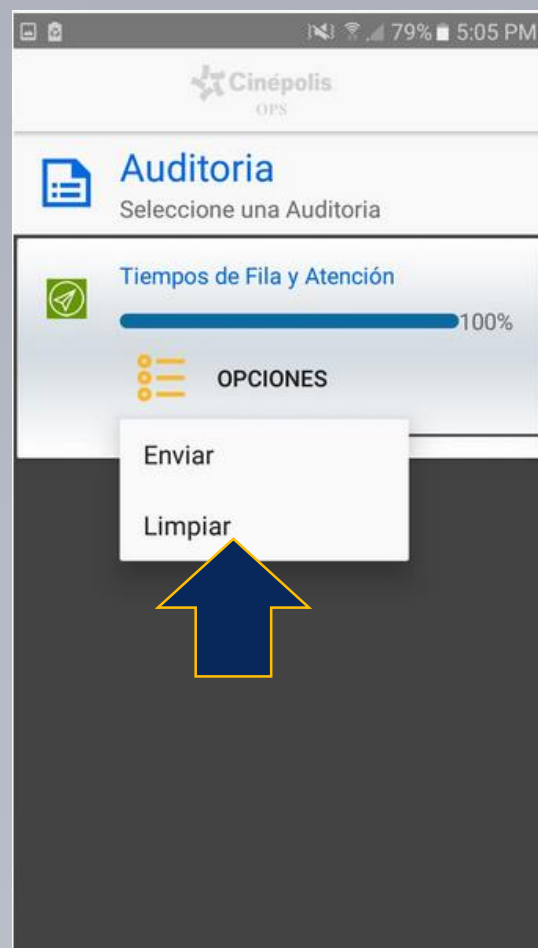
25. Seleccionar la muestra tomada



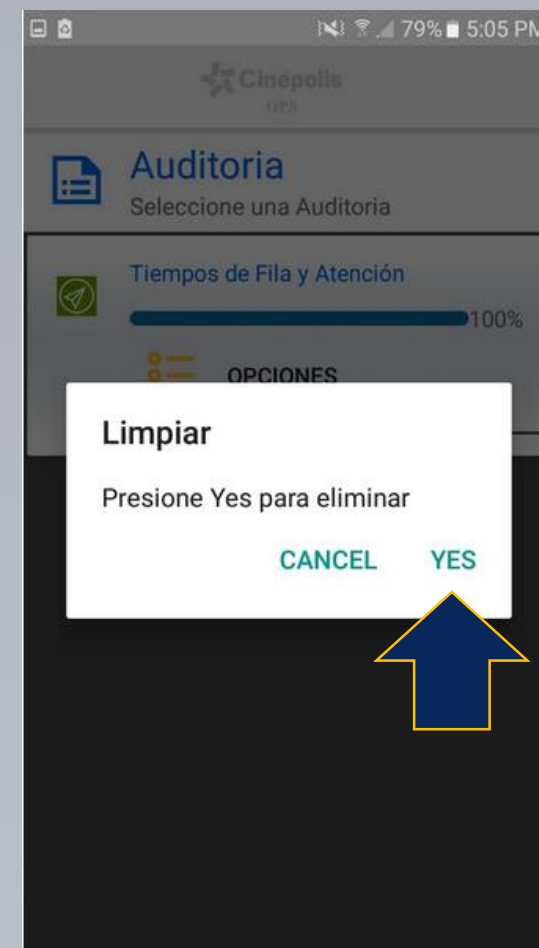
26. Se observará el detalle de la calificación. Porcentualmente resta del 100% los tiempos que superaron el tiempo en fila de 4 minutos y de atención de 2 minutos



27. Regresar hasta el menú inicial con el botón del dispositivo móvil “◀” y cerrar sesión



28. Cuando se vayan a tomar las siguientes muestras al día siguiente, se debe limpiar la data de la muestra anterior. Una vez ingresado el usuario y contraseña y elegido el cine auditado, seleccionar el menú “OPCIONES”, y luego en la opción “LIMPIAR”



29. Seleccionar la opción “YES” para eliminar



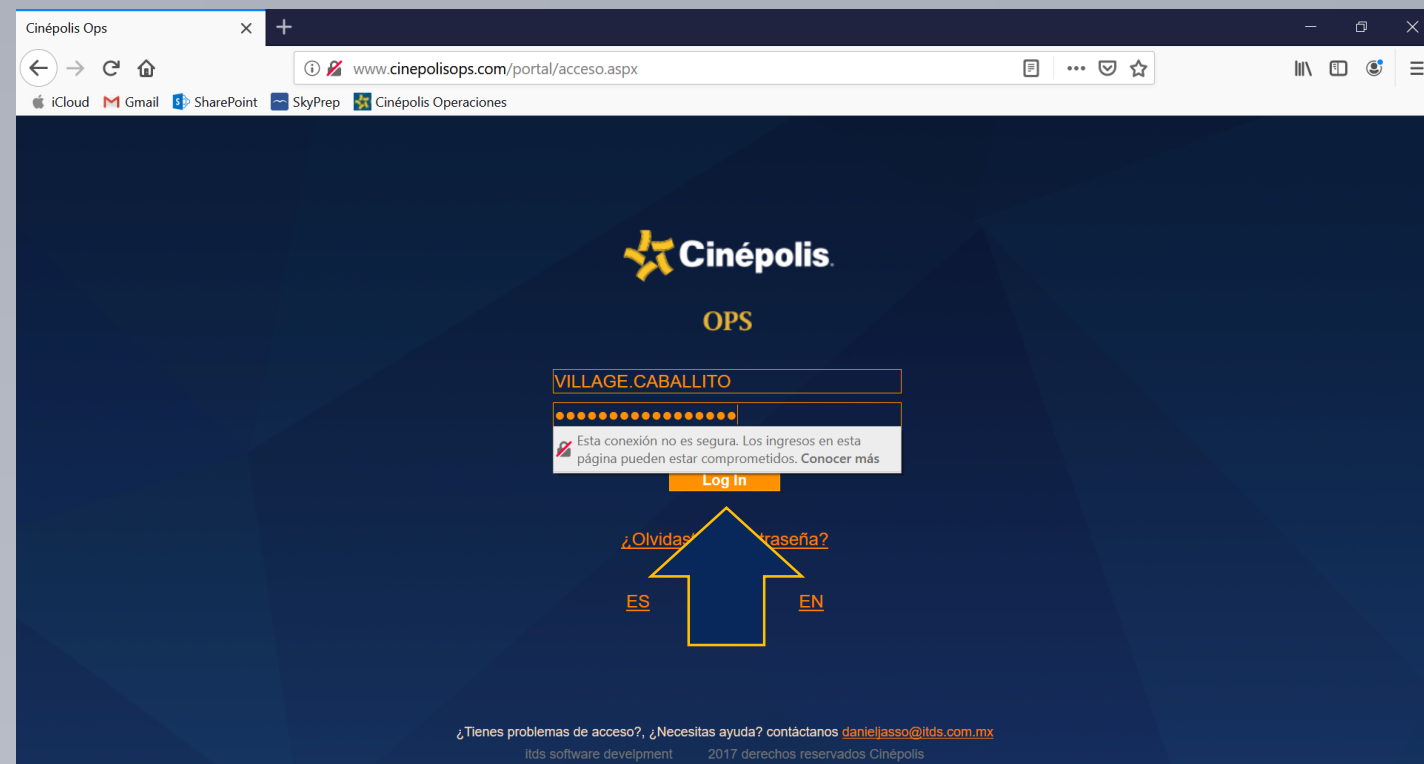
30. Se observará el mensaje “Formulario restablecido”

# 03

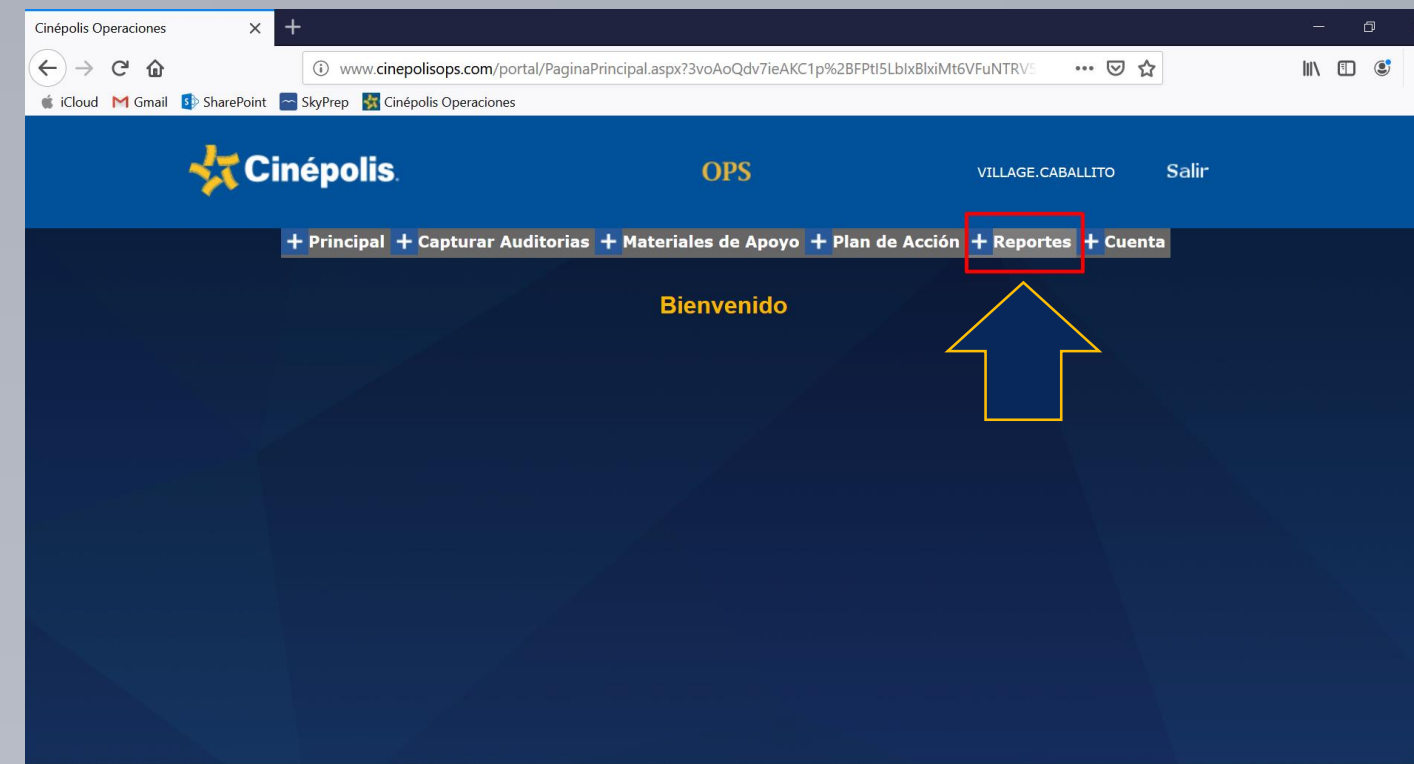
Consulta en la App Web OPS

**cinépolis**

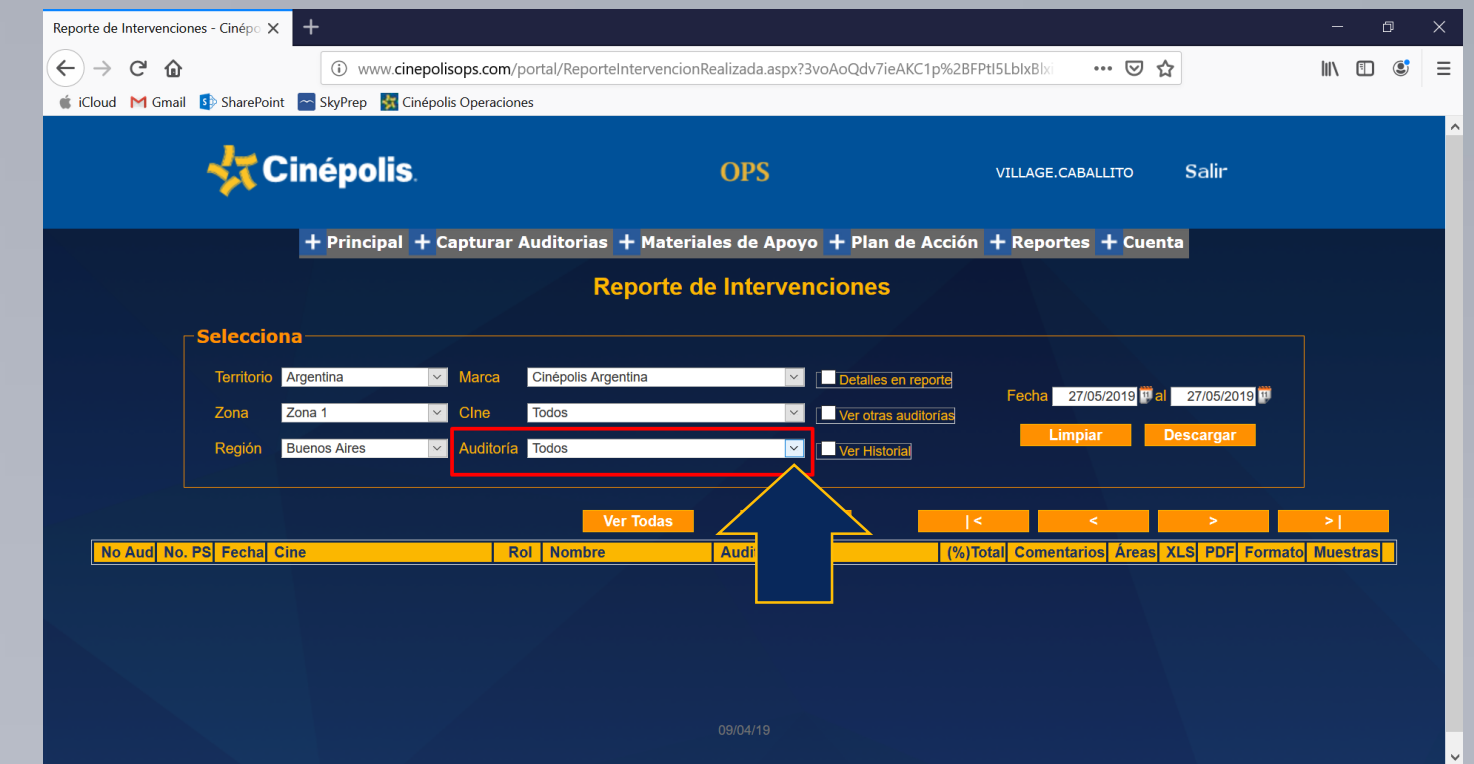
# Consulta en la App Web OPS



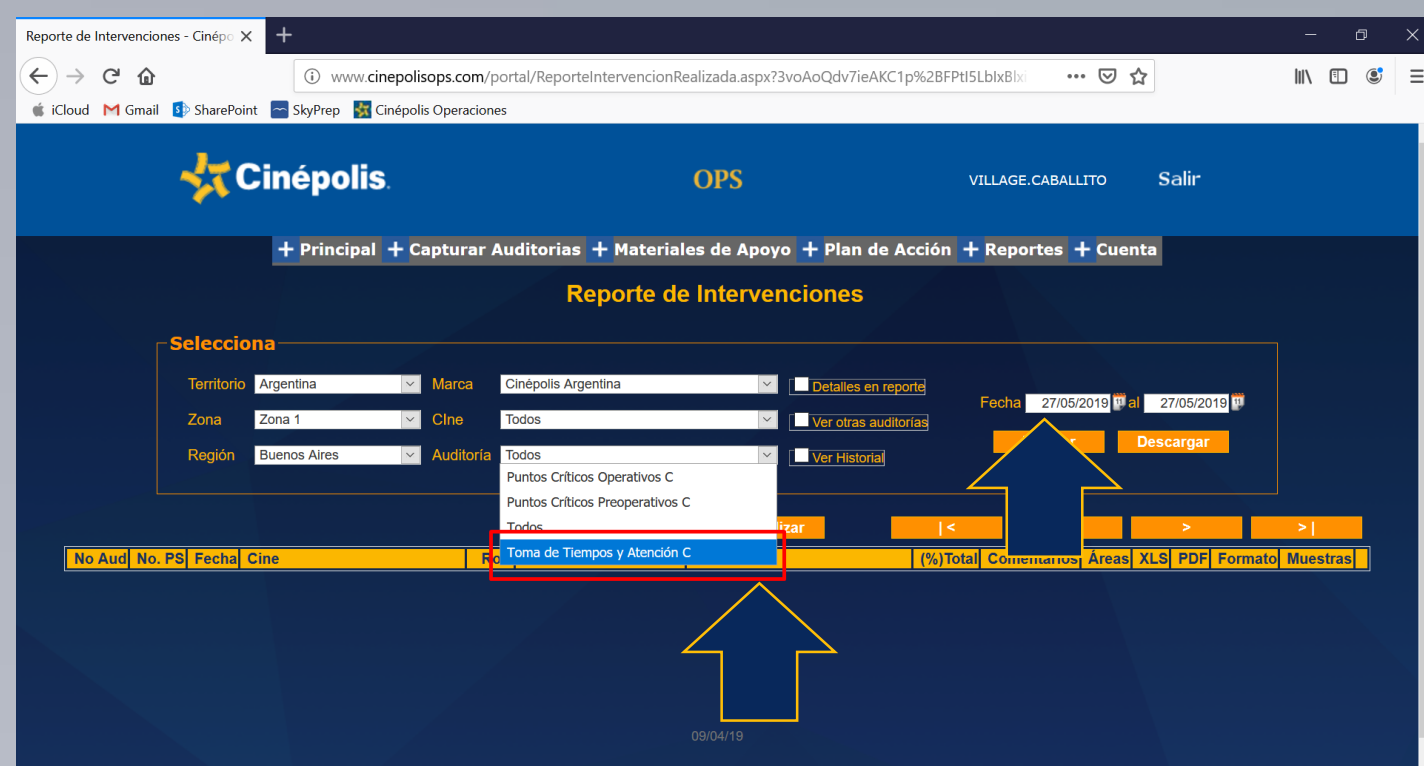
1. El Gerente de Cine, Gerente Asistente o Manager debe Ingresar en el portal web de la aplicación OPS (<http://www.cinepolisops.com/portal/acceso.aspx>) digitando usuario, contraseña y haciendo clic en "Log in"



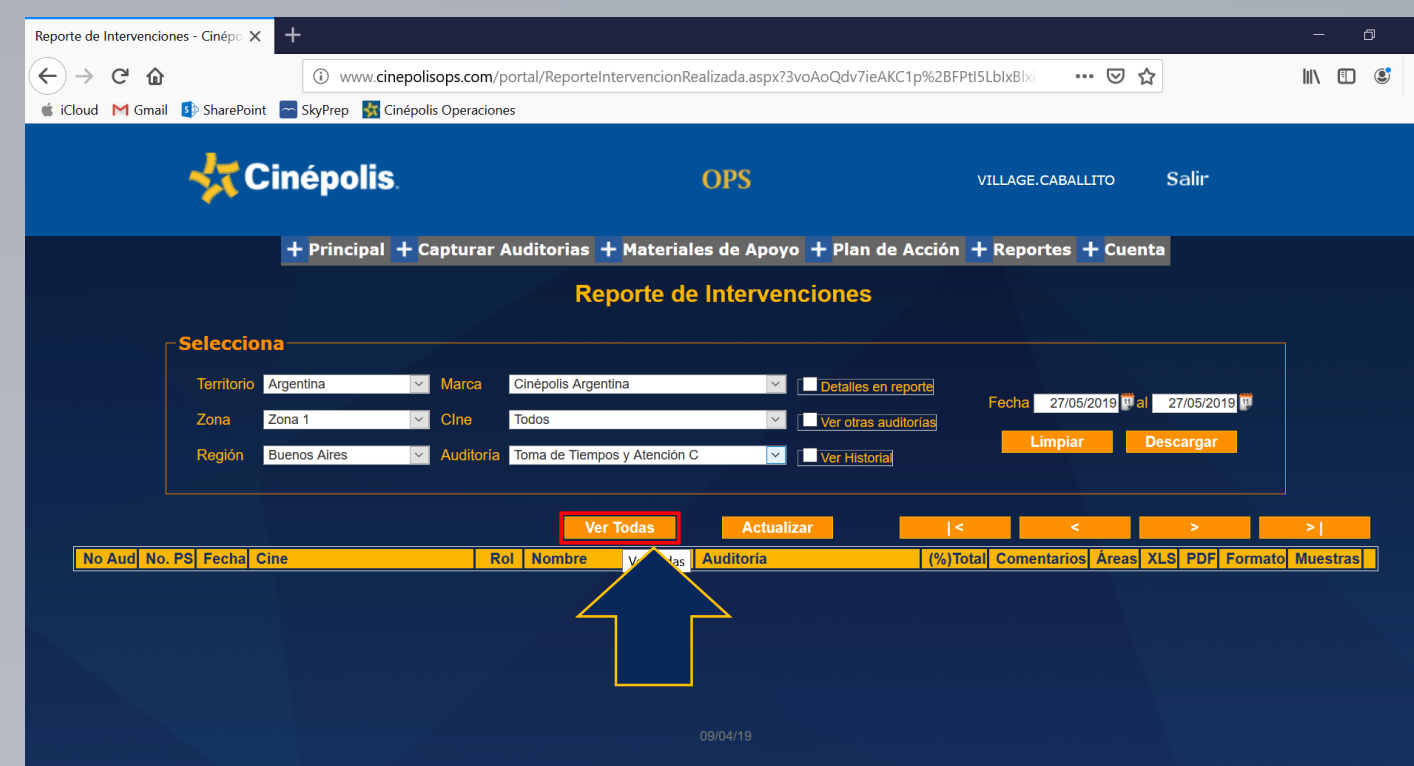
2. Ingresar en la opción "Reportes"



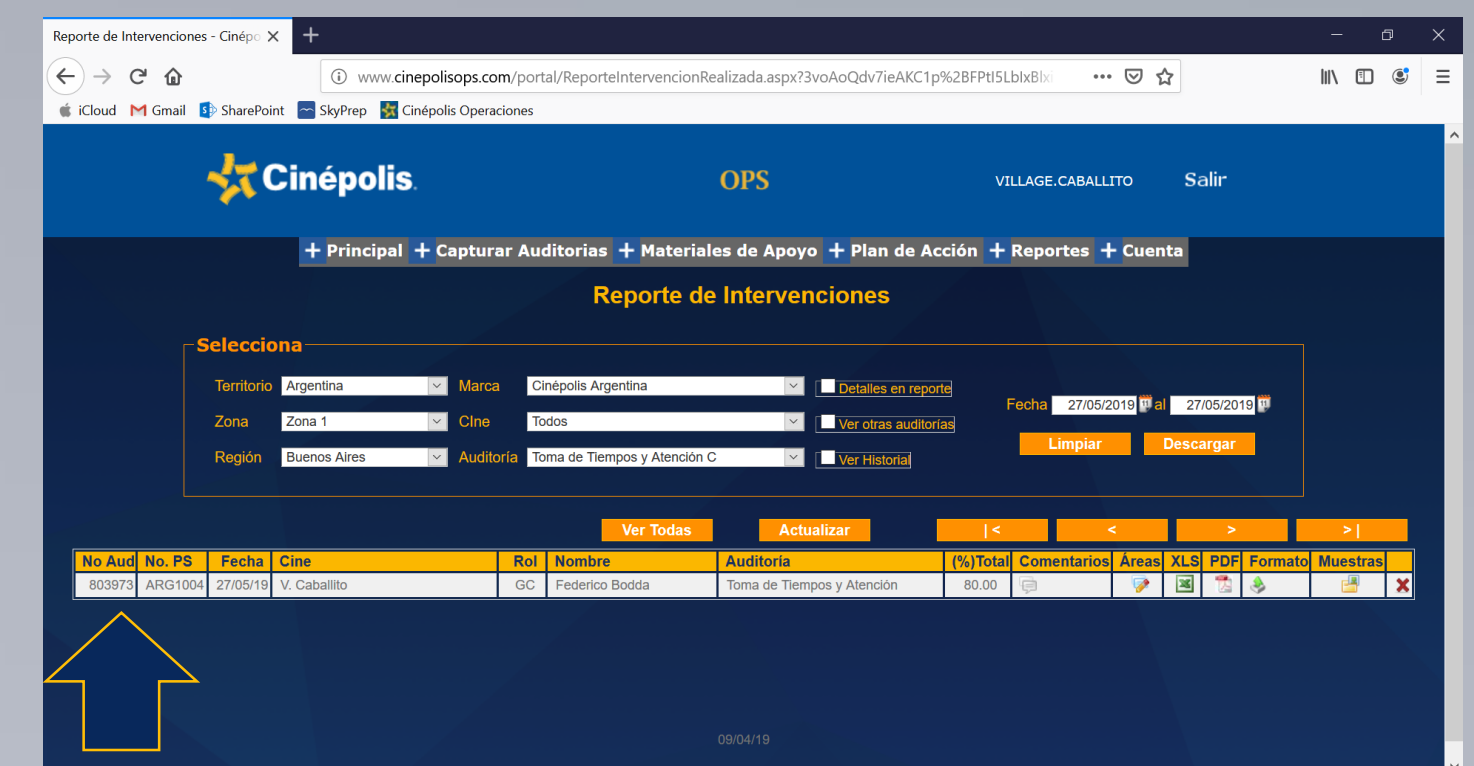
3. Ingresar en la lista desplegable "Auditoría"



4. Seleccionar la opción "Toma de Tiempos y Atención C", verificando que las fechas a consultar estén correctas



5. Hacer clic en el botón "Ver Todas"

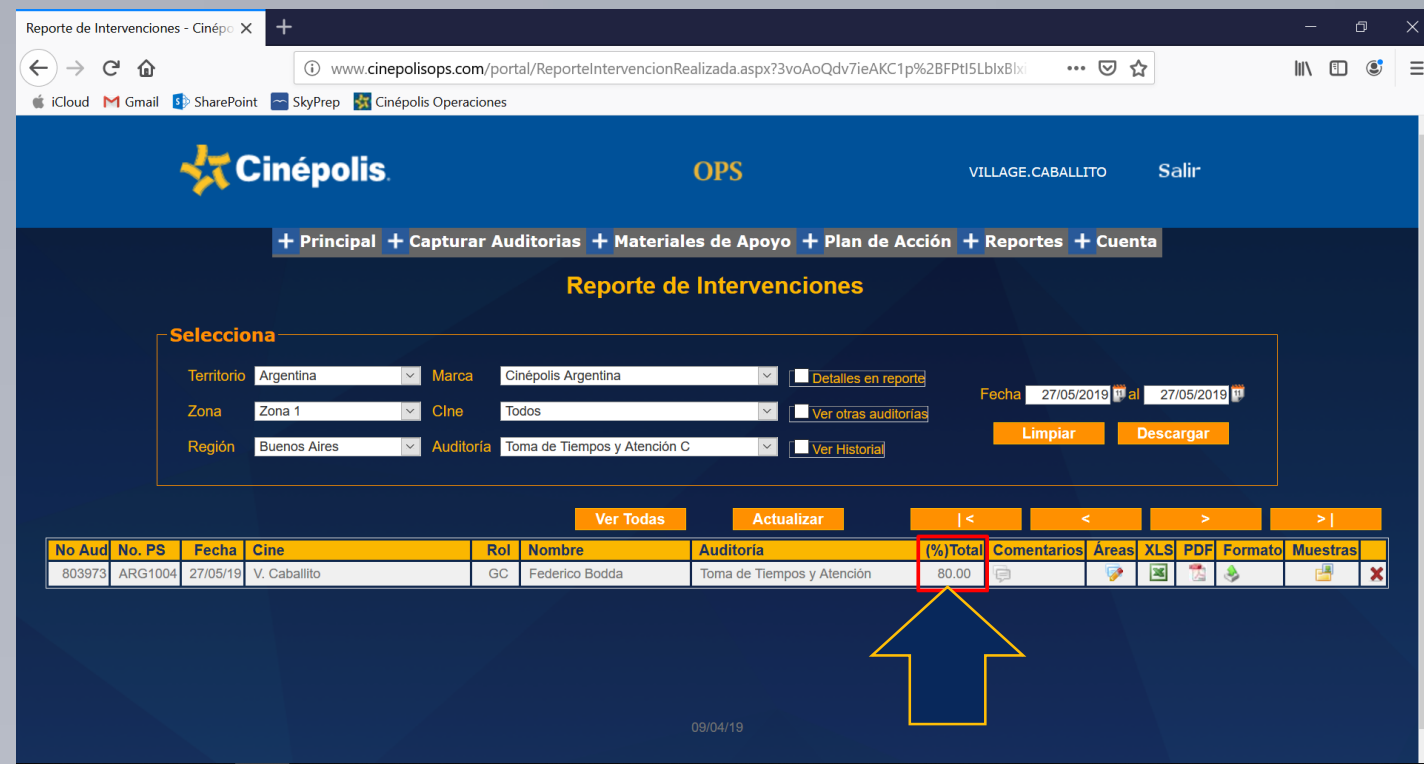


6. Se observará el renglón con el resumen de la muestra tomada

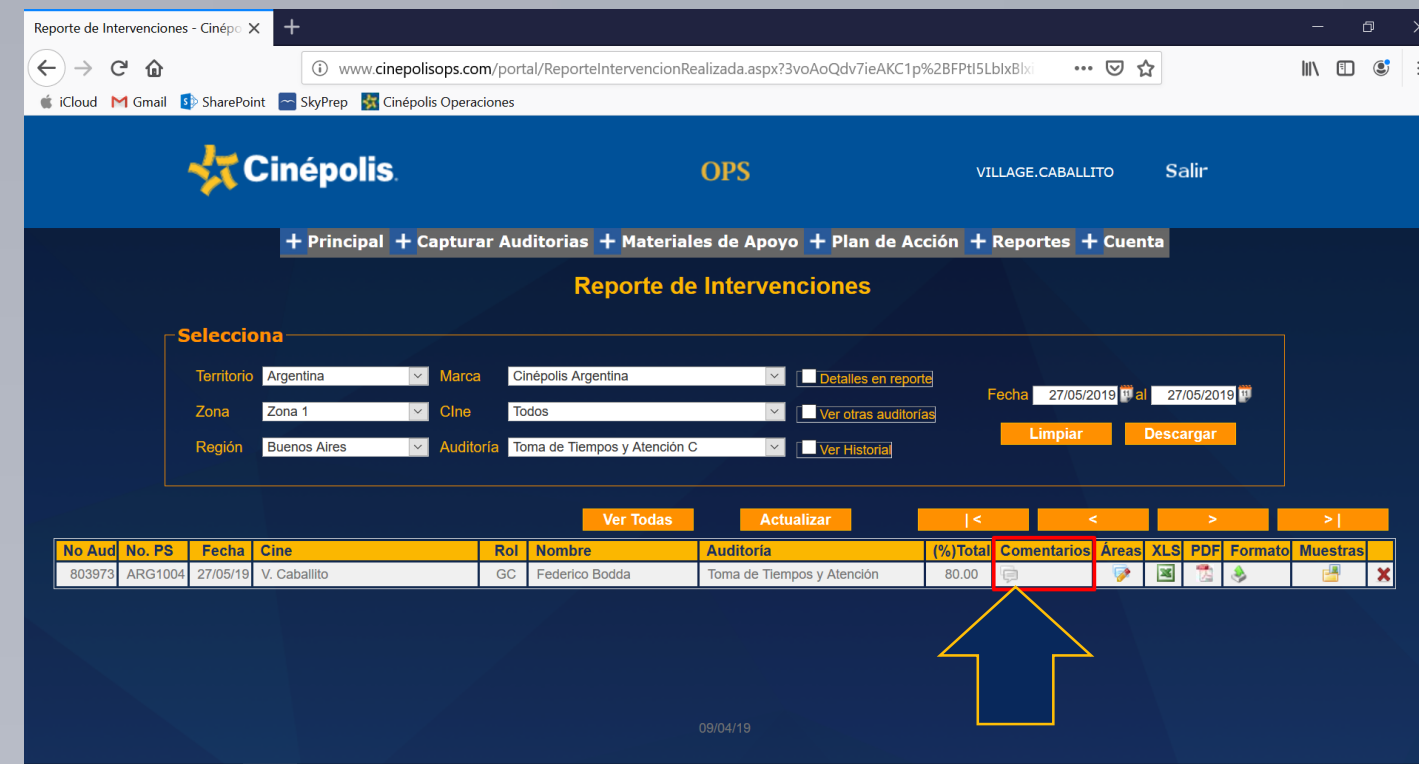




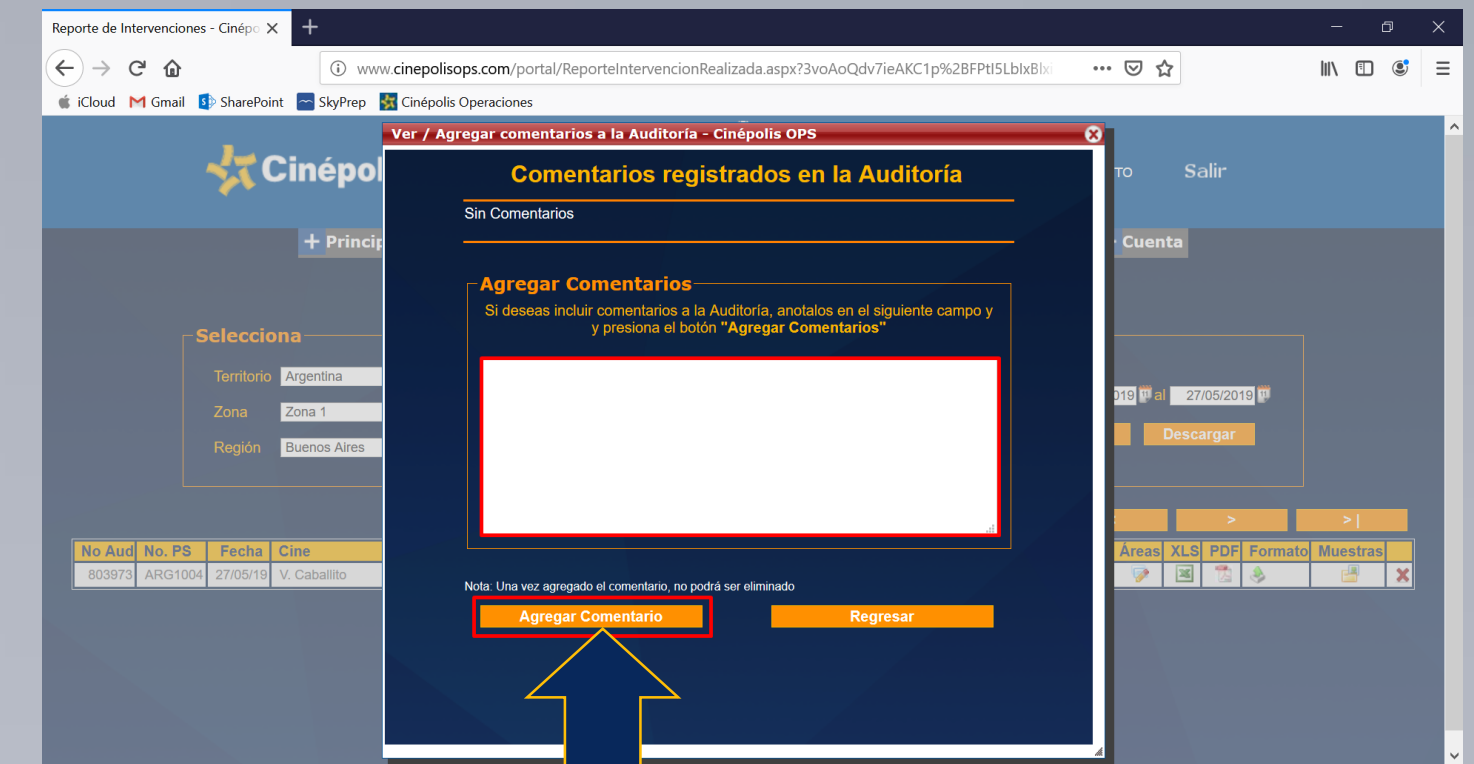
# Consulta en la App Web OPS



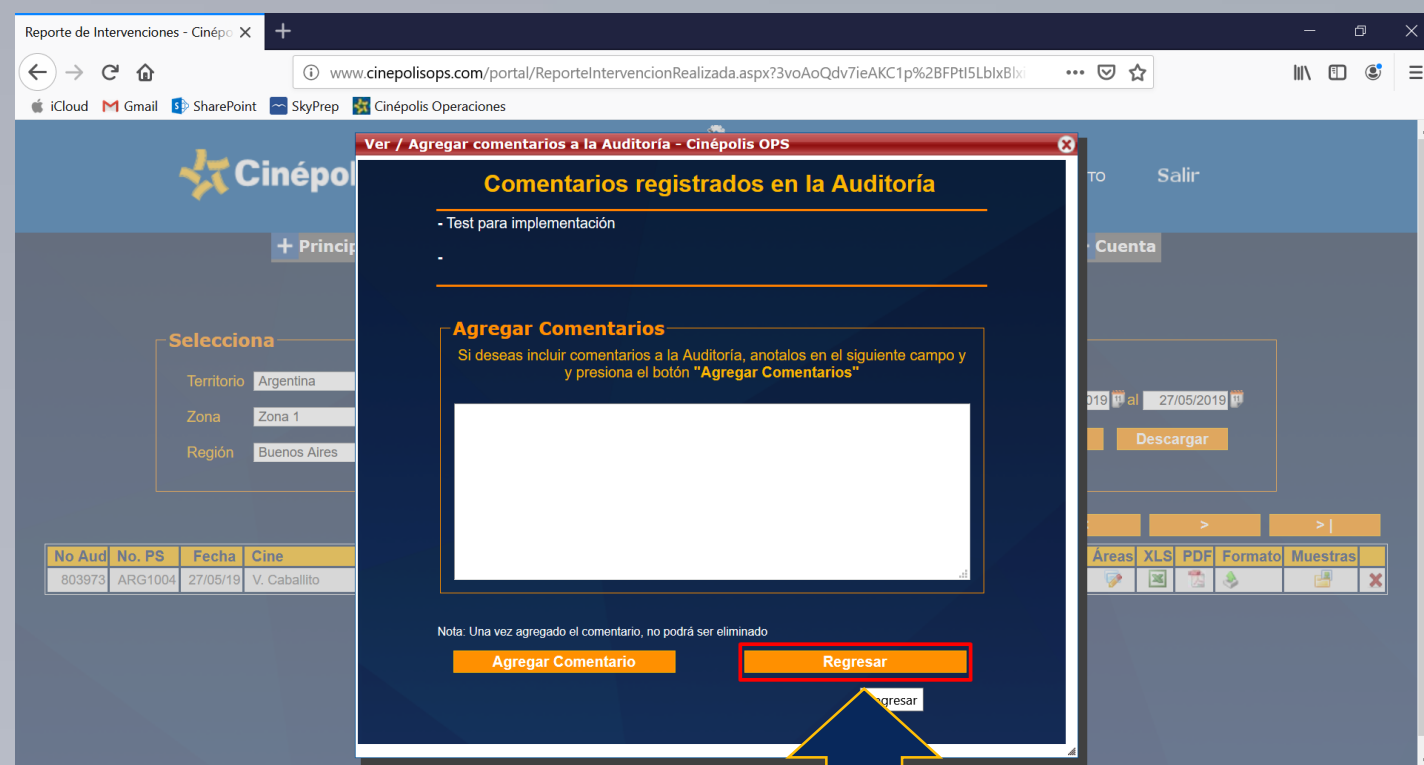
7. Se observa la puntuación lograda en la muestra. Porcentualmente resta del 100% los tiempos que superaron el tiempo en fila de 4 minutos y de atención de 2 minutos



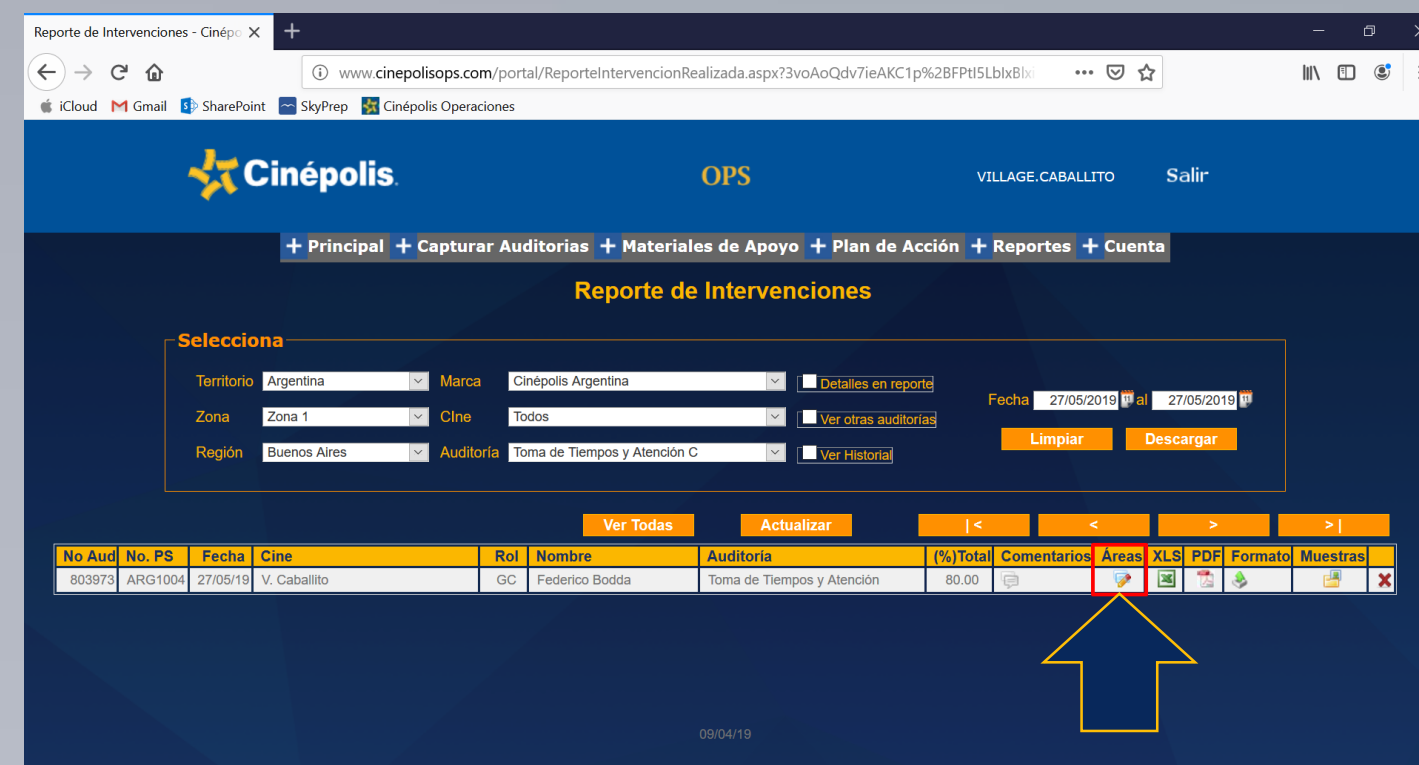
8. Si se desea agregar un comentario adicional, se puede hacer ingresando en la columna "comentarios" haciendo clic sobre el ícono de mensaje



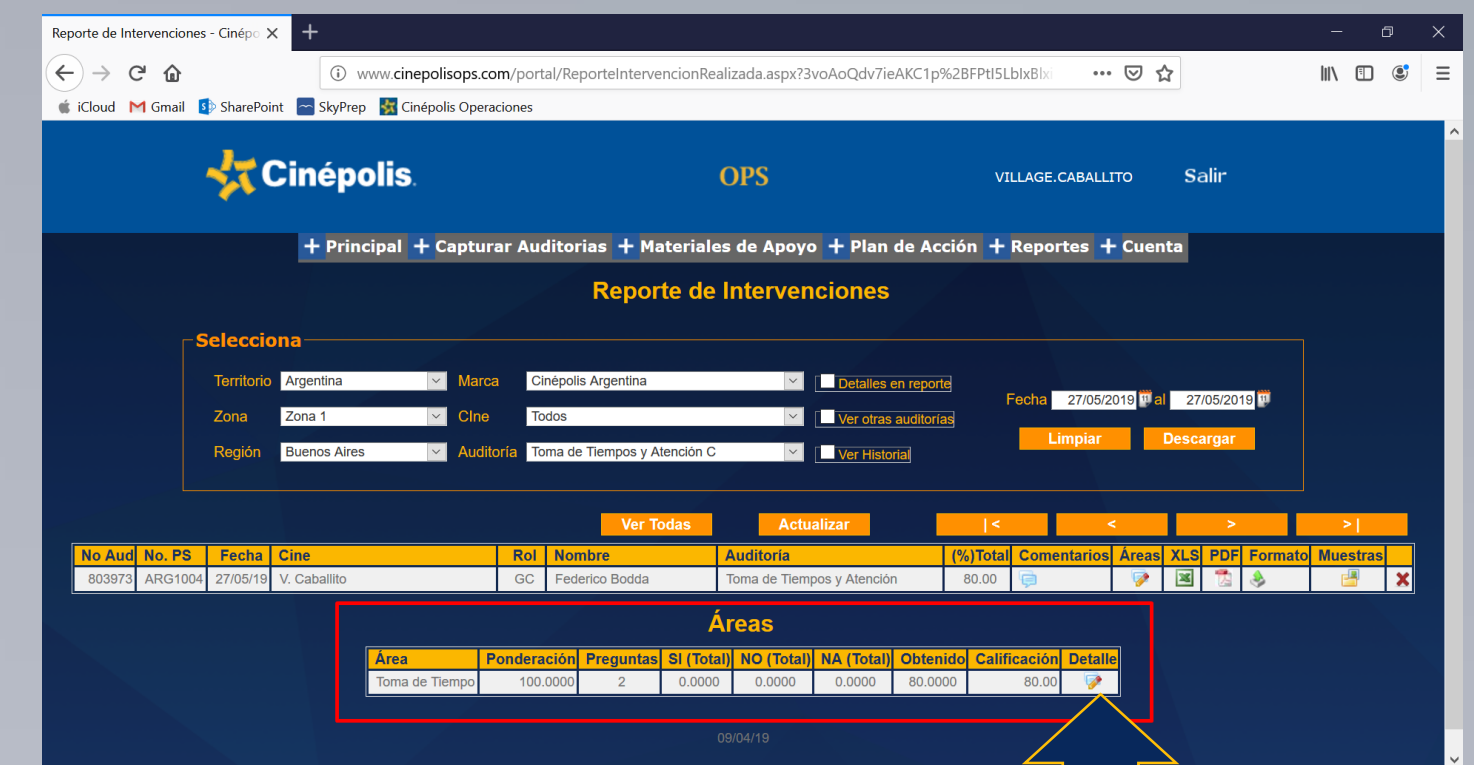
9. Añadir comentarios en el campo blanco y hacer clic en el botón "Agregar Comentario"



10. Luego hacer clic en el botón "Regresar"



11. Si se desean consultar las muestras tomadas, hacer clic sobre la columna "Áreas", en el ícono del lápiz

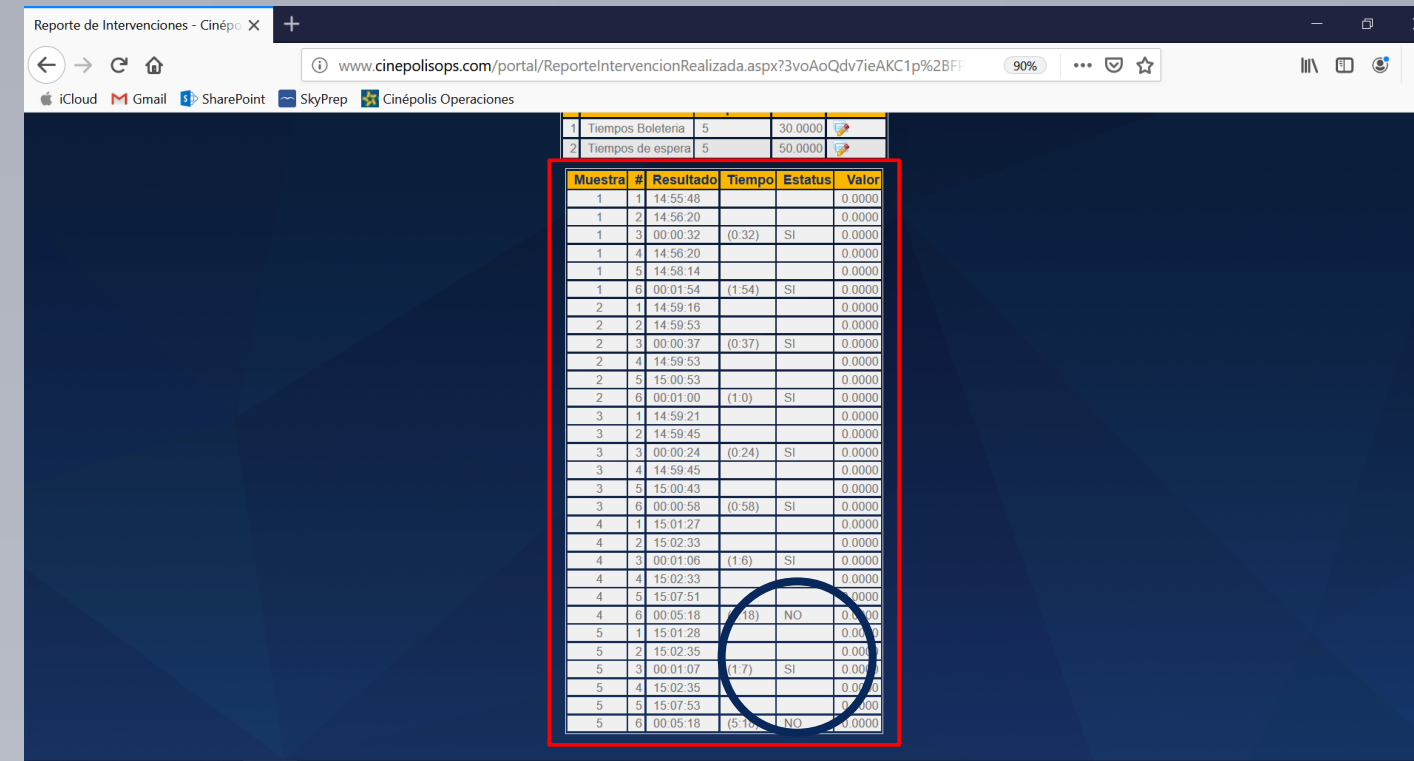


12. Se desplegará un cuadro adicional donde se encuentra el resumen de las muestras tomadas. Hacer clic sobre la columna detalle, en el ícono del lápiz

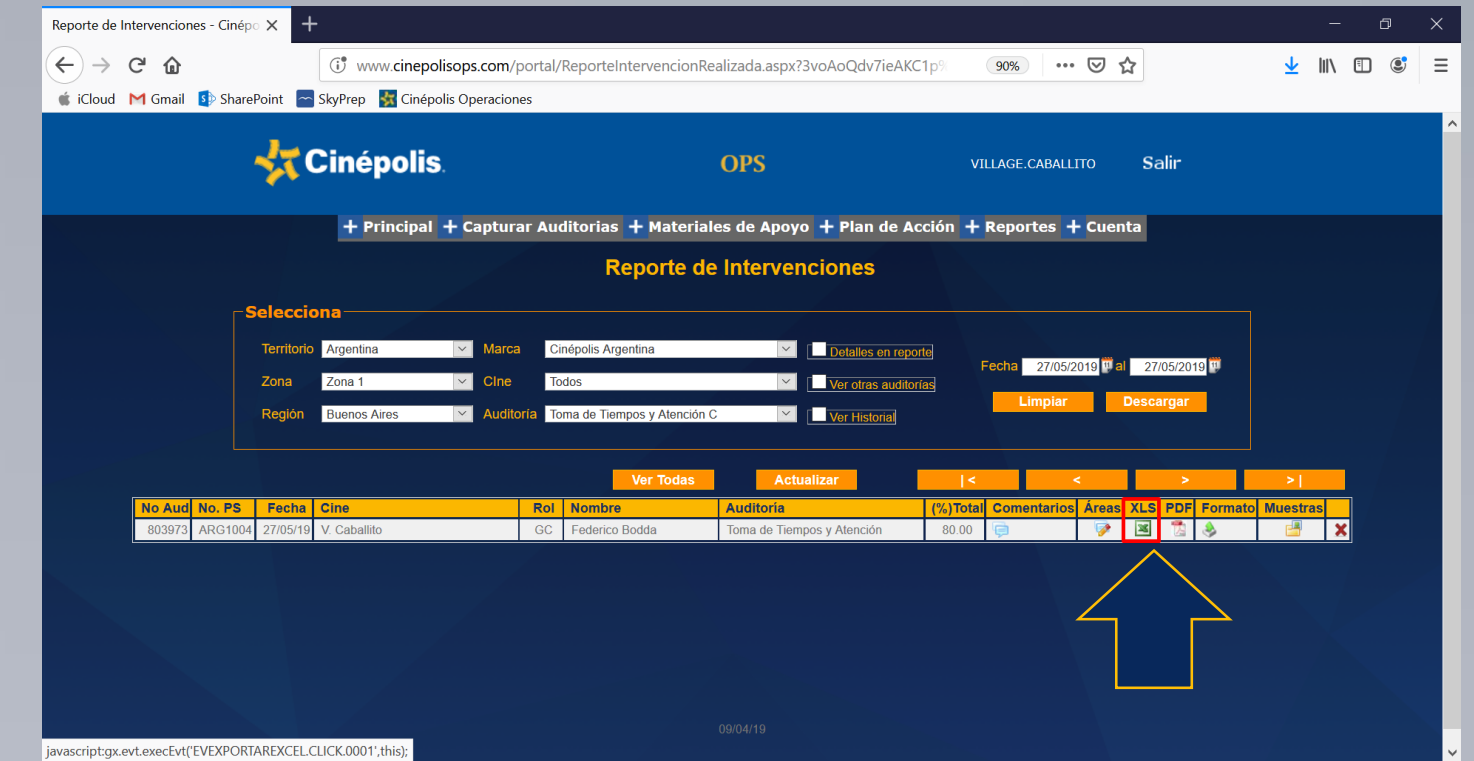
# Consulta en la App Web OPS



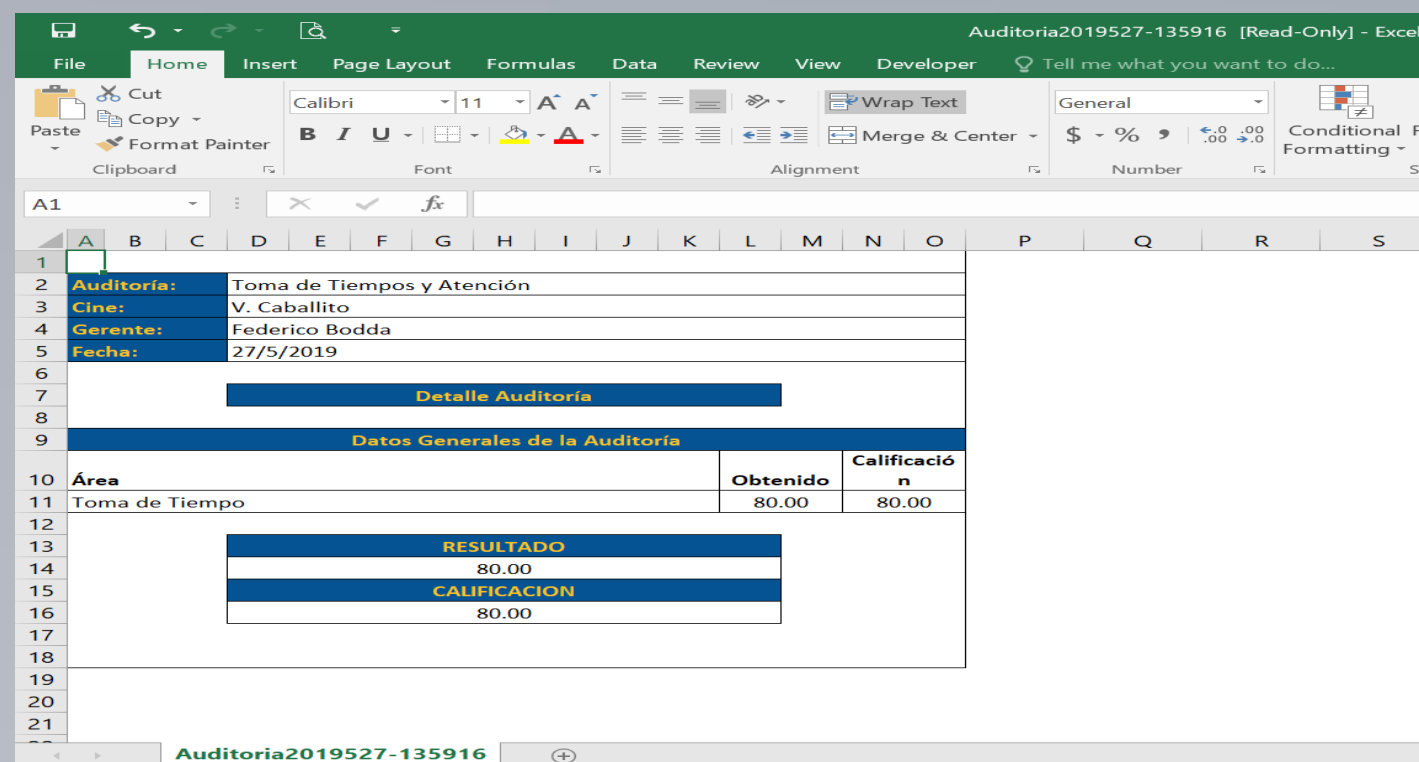
13. Se observa de forma desplegada la puntuación lograda en cada muestra (Boletería y Dulcería). Se accede a los detalles haciendo clic sobre el ícono de lápiz



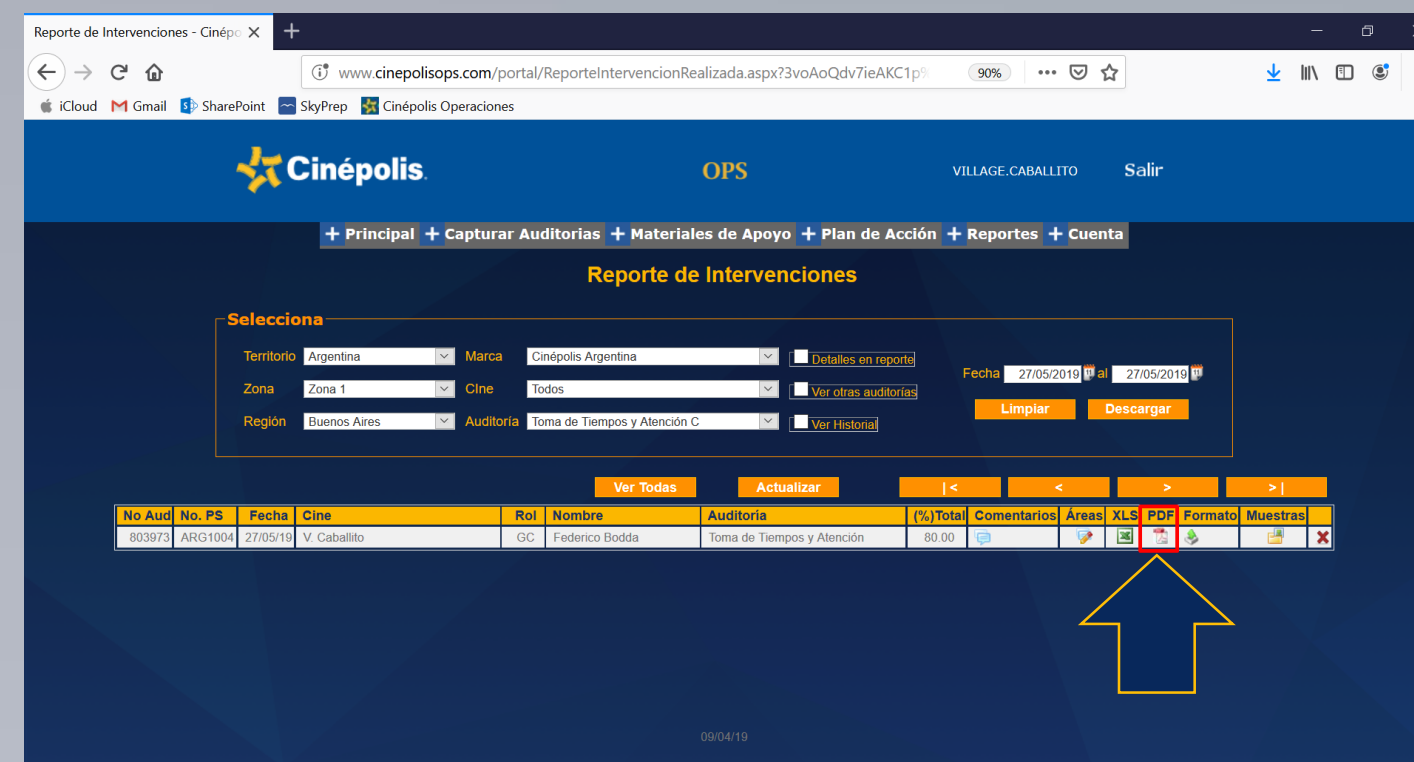
14. Se puede observar el resultado de cada muestra por separado. En la columna estatus se observan las muestras que no alcanzaron la meta de tiempo



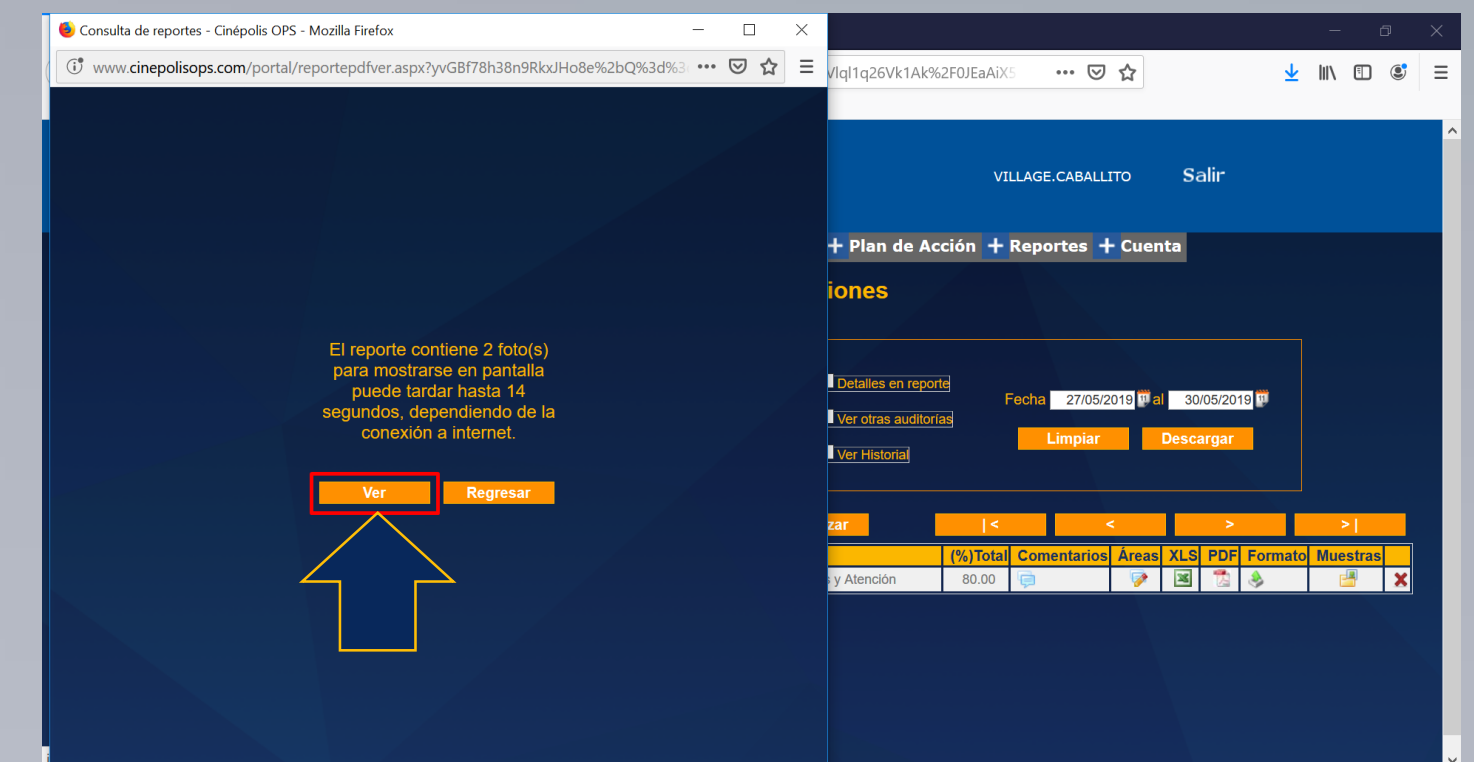
15. Si se desea, se descarga el documento con el resultado general de las muestras en Excel, haciendo clic sobre la hoja de cálculo de la columna "XLS"



16. El documento de Microsoft Excel con el resultado se puede reservar en una carpeta destinada a la información del proceso de tiempos en fila y mostrador



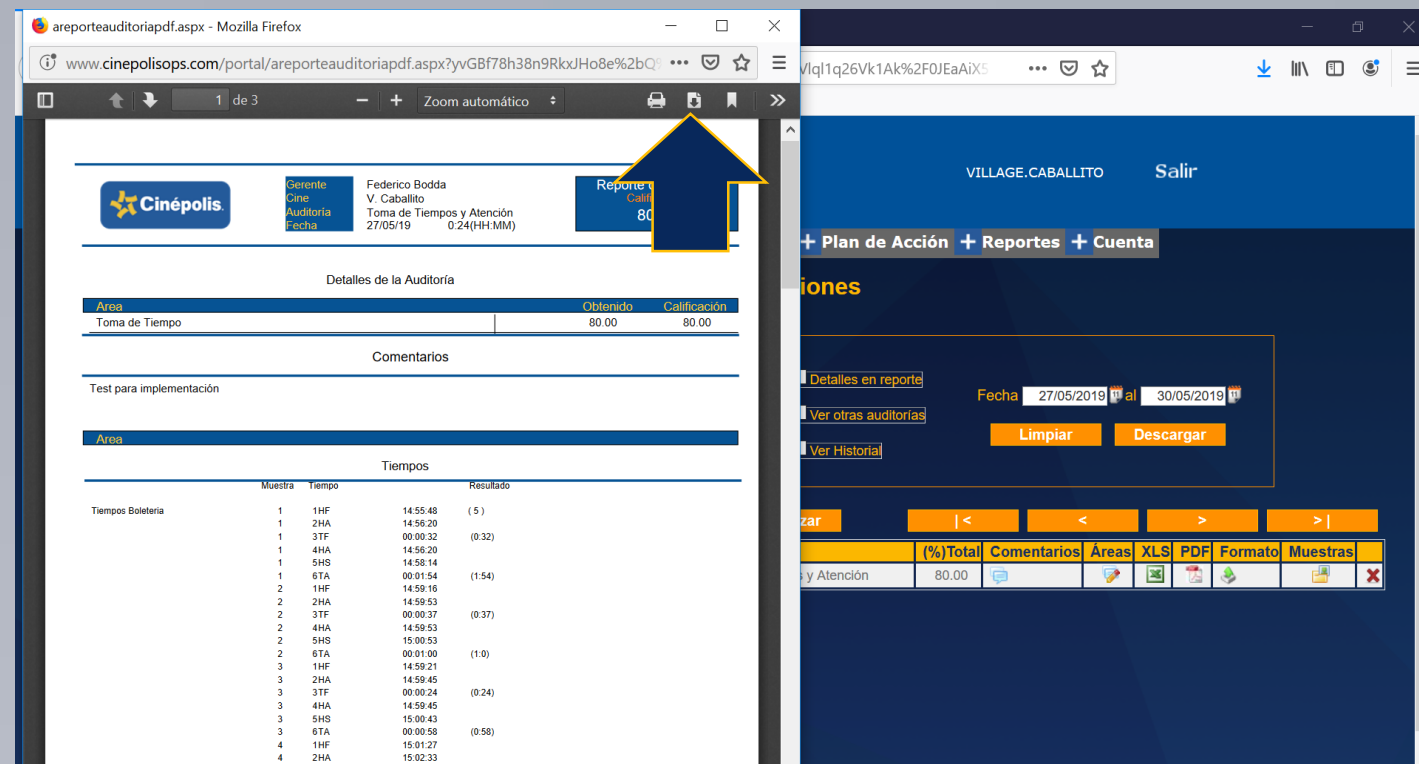
17. Descargar el documento con el detalle de los resultados de las muestras, haciendo clic en el ícono de la columna "PDF"



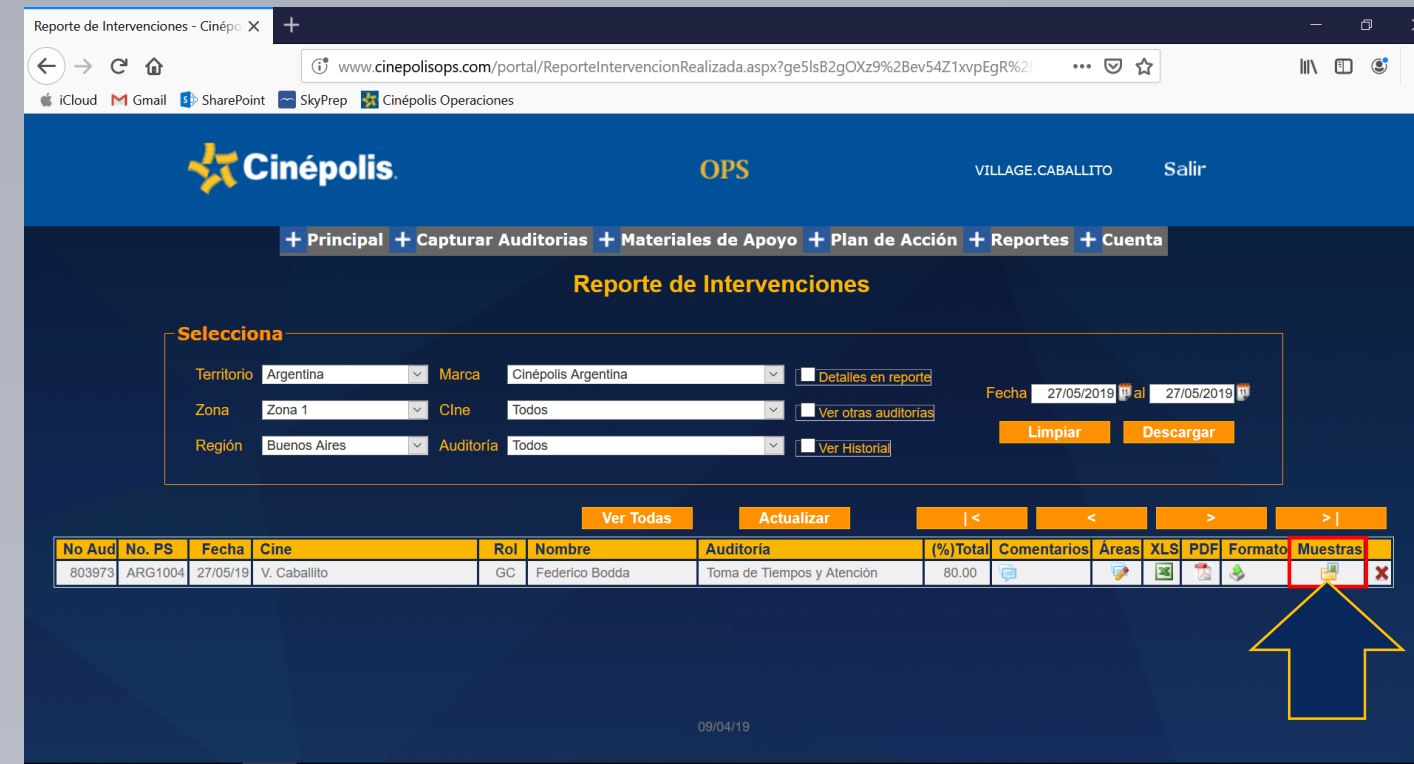
18. Se generará un aviso indicando los archivos adjuntos que eventualmente pueda tener el reporte según la muestra tomada en la App Móvil. Hacer clic en el botón "Ver"



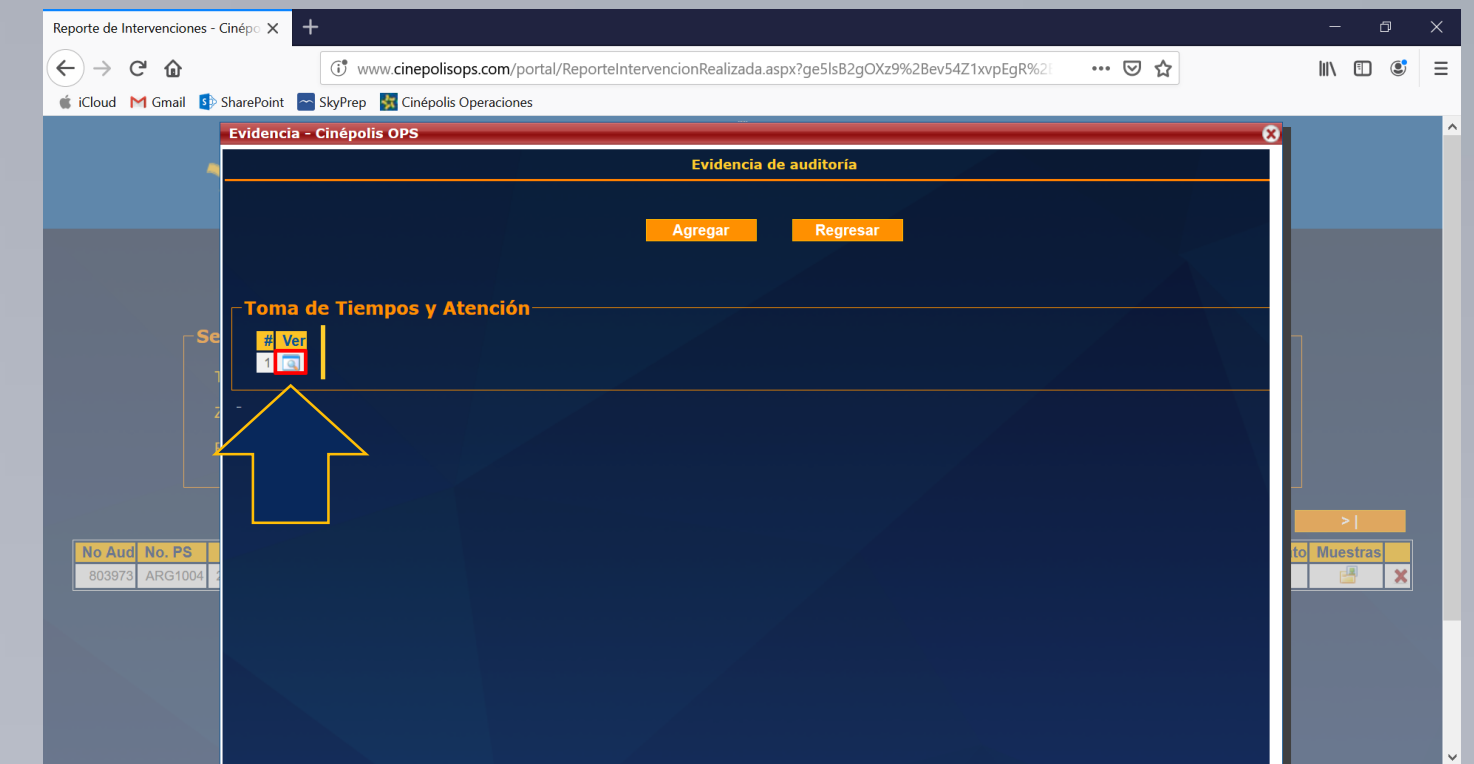
# Consulta en la App Web OPS



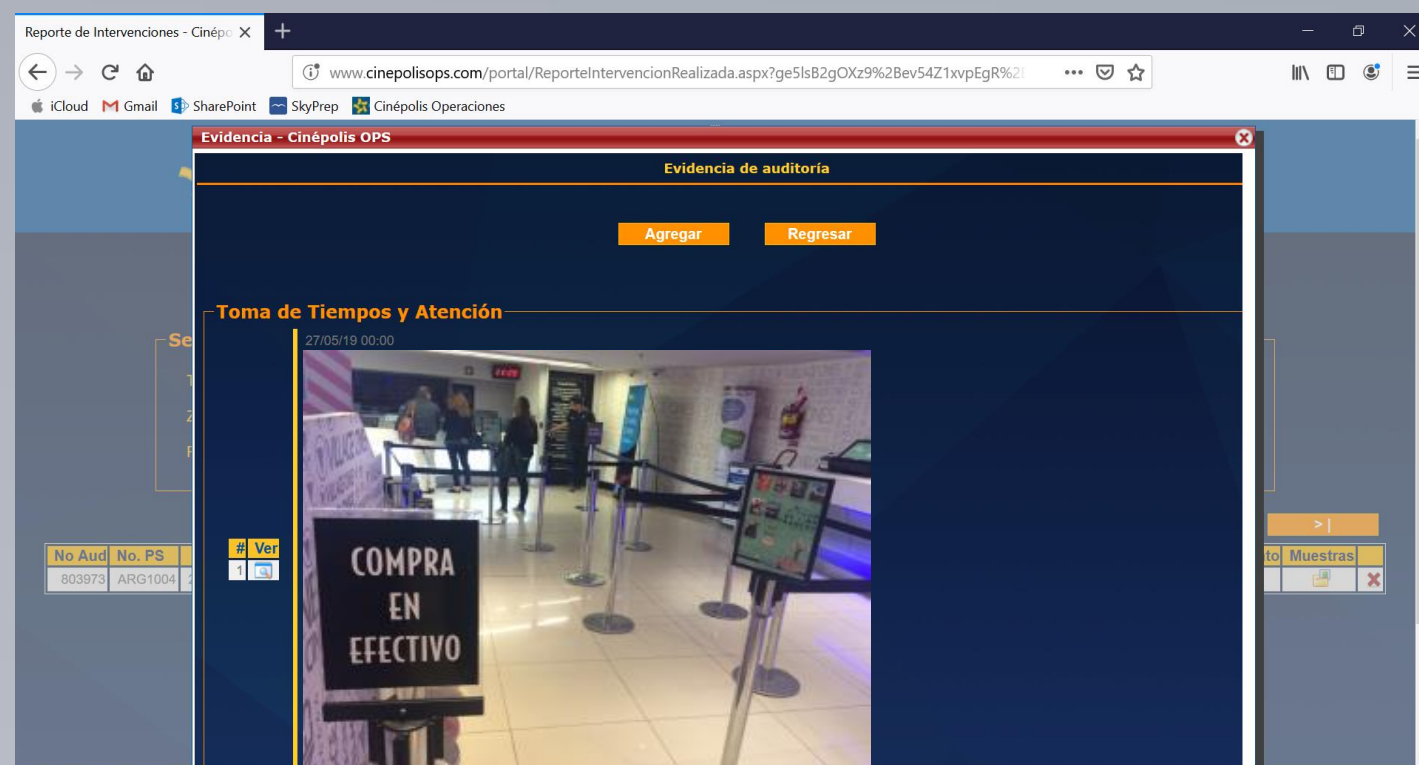
19. Guardar el documento en formato PDF generado por la App Web en la carpeta destinada a la información del proceso de tiempos en fila y mostrador, en una subcarpeta indicando el mes y año



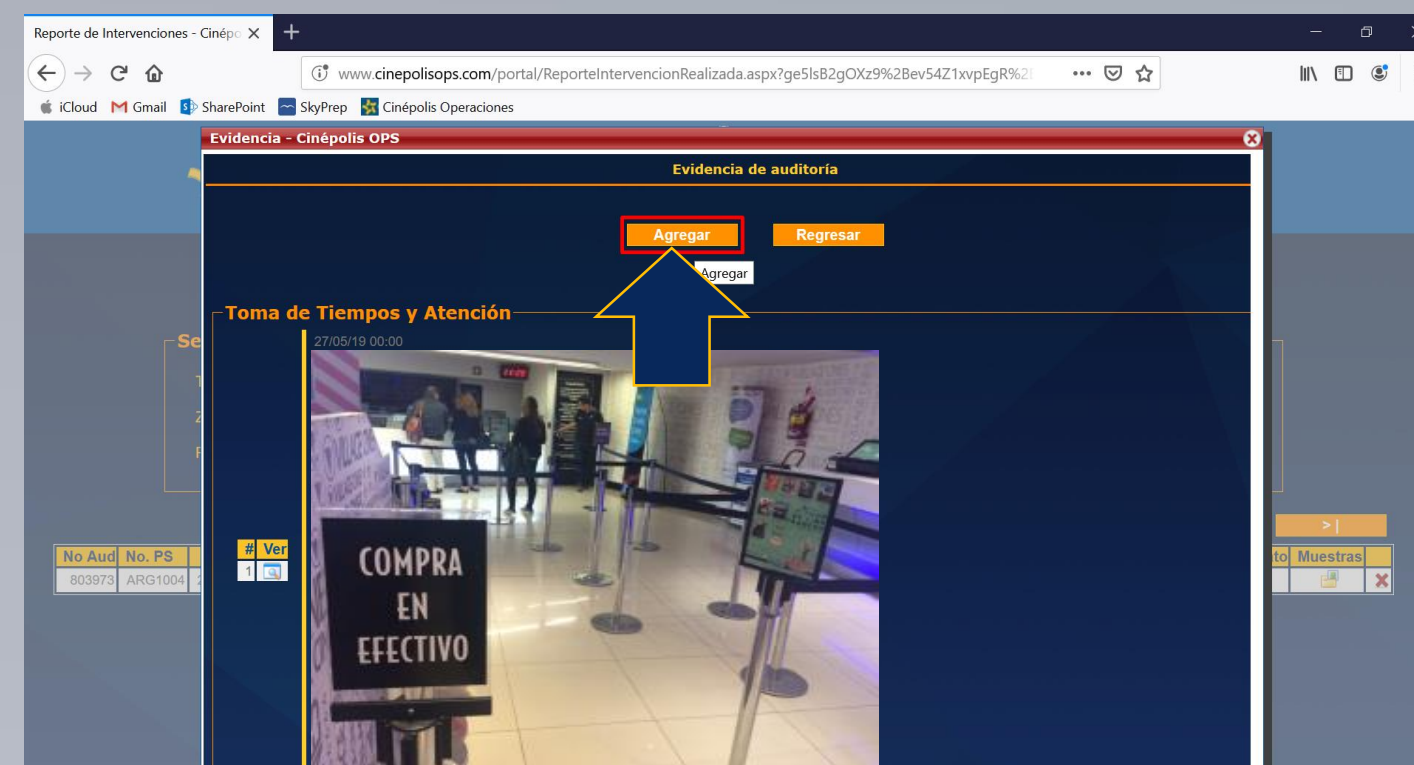
20. Si se desean ver las evidencias de las auditorías, hacer clic en el ícono de carpeta de imágenes en la columna "Muestras"



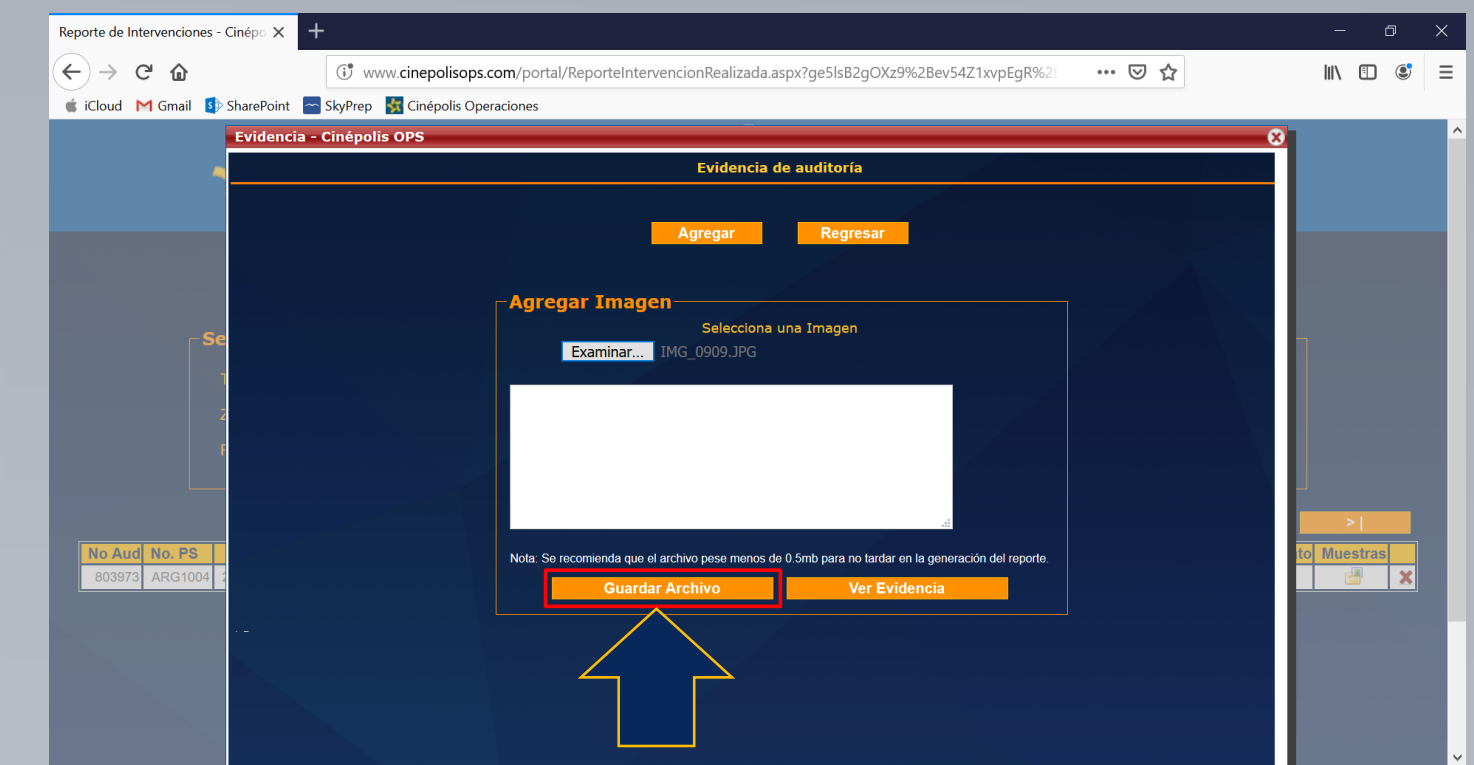
21. Hacer clic en el ícono de búsqueda en la columna "Ver"



22. Se verá la evidencia tomada en la App Móvil



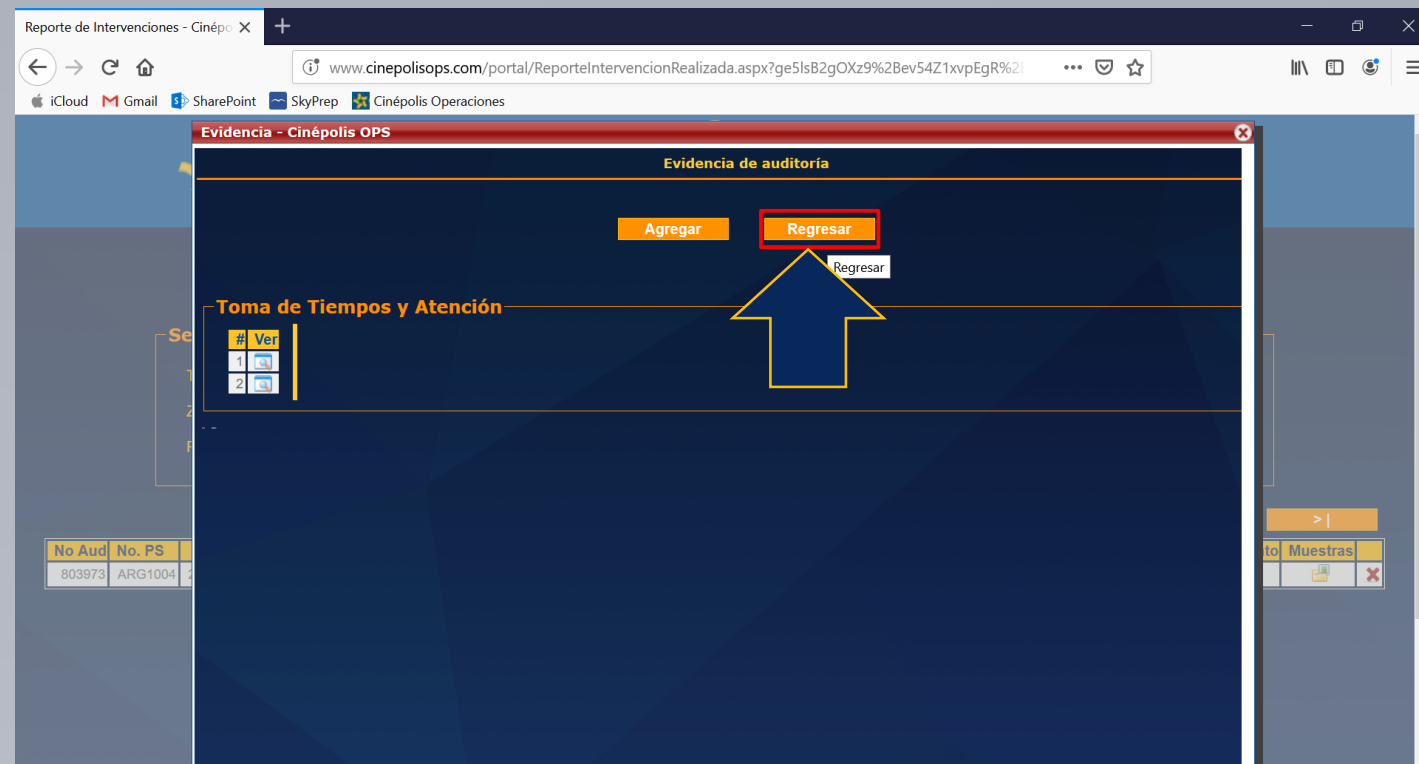
23. Si se requiere agregar alguna evidencia adicional, hacer clic en el botón "Agregar"



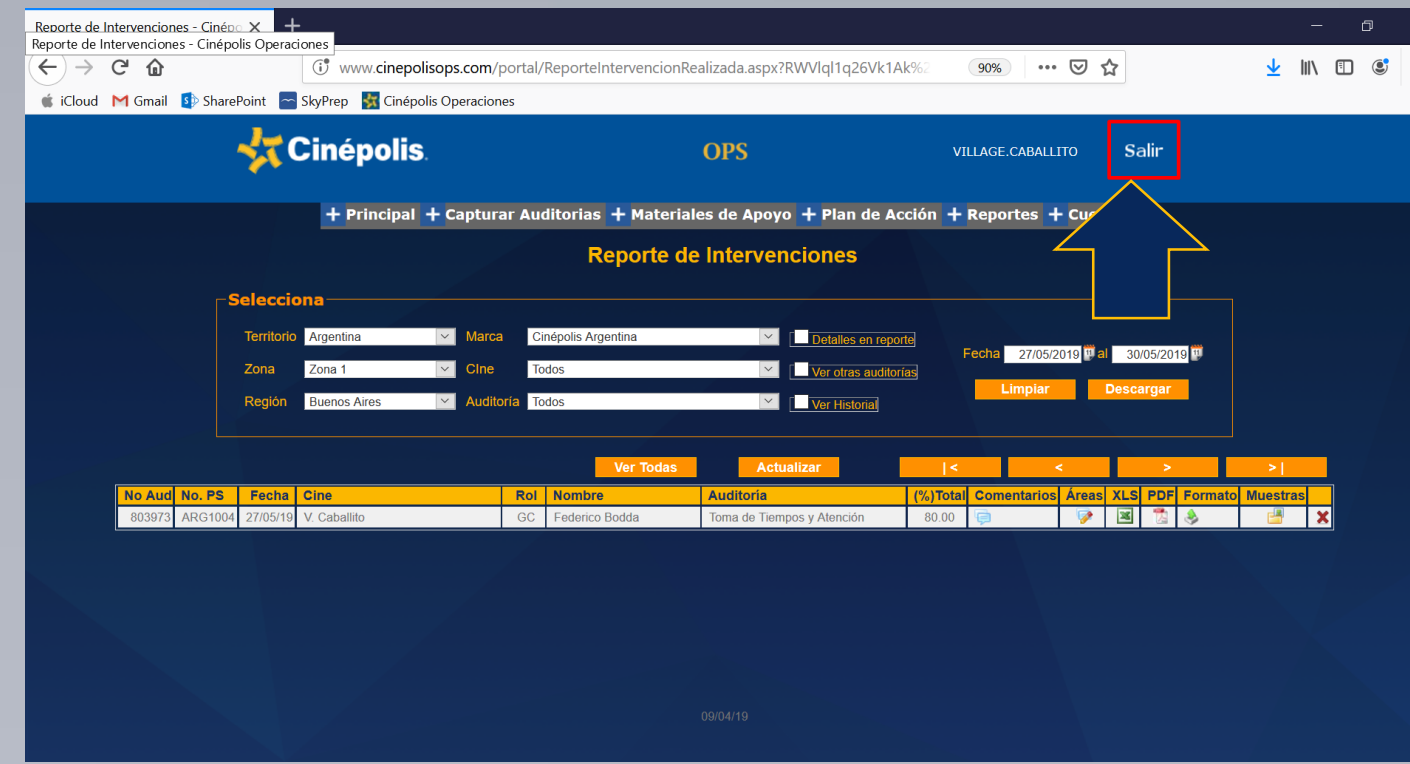
24. Adjuntar el documento haciendo clic en el botón "Examinar", seleccionando el archivo y hacer clic finalmente en el botón "Guardar Archivo"



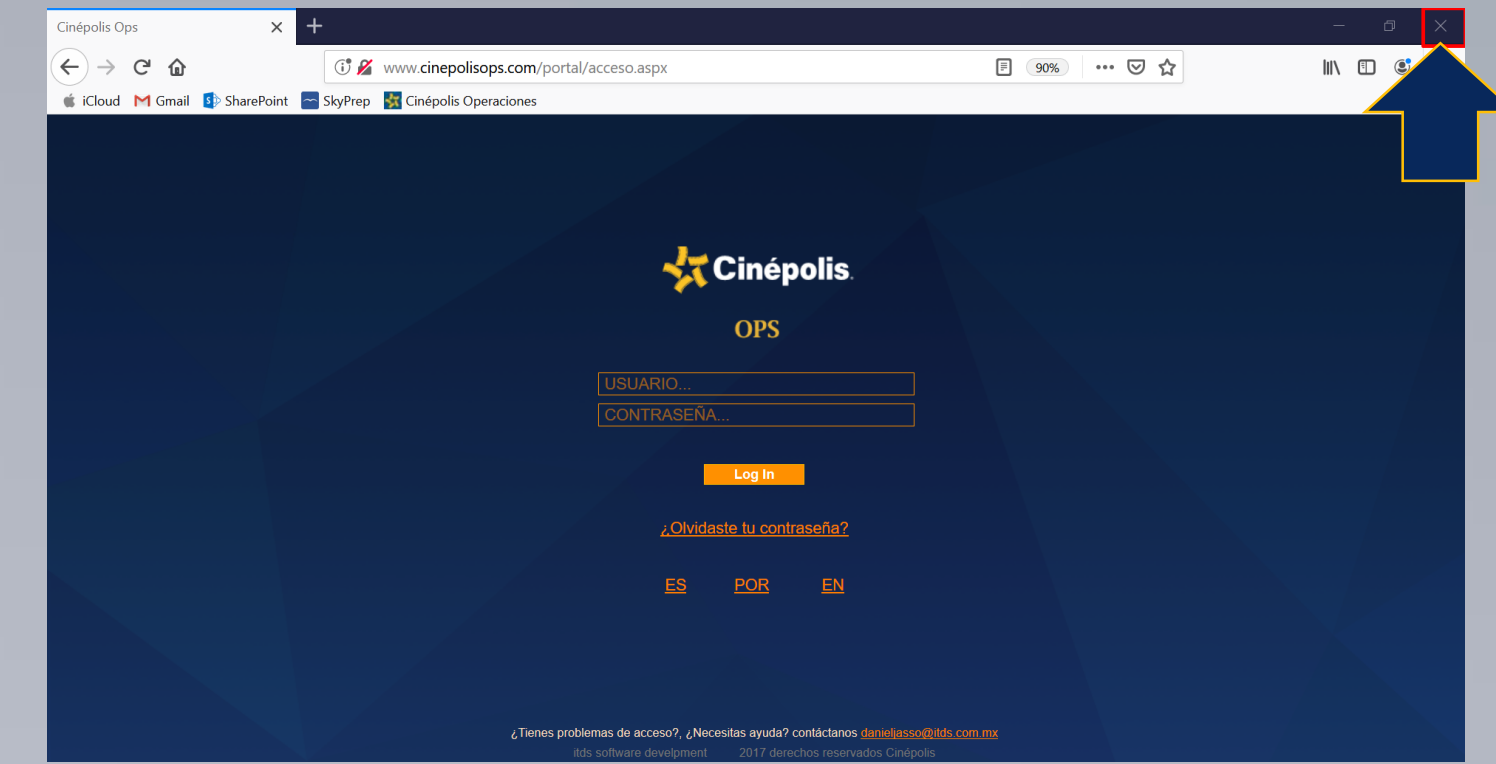
# Consulta en la App Web OPS



25. Hacer clic en el botón “Regresar” y Ejecutar nuevamente la descarga del documento en formato pdf según indican los pasos 17 al 19.



26. Salir de la aplicación Web



27. Salir del navegador web





## SUS.ScantonUS Cláusula de Confidencialidad



Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L.Co. ("Carbondale"), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos se tendrá en consideración de "Información Confidencial" toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, y sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento y sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad del grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computador y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buen afe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no comunicarla ni revelar la directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar,



**cinépolis**