

# GUÍA RÁPIDA CONTROL DE SALAS

CA-TRA-GR-CTS-00





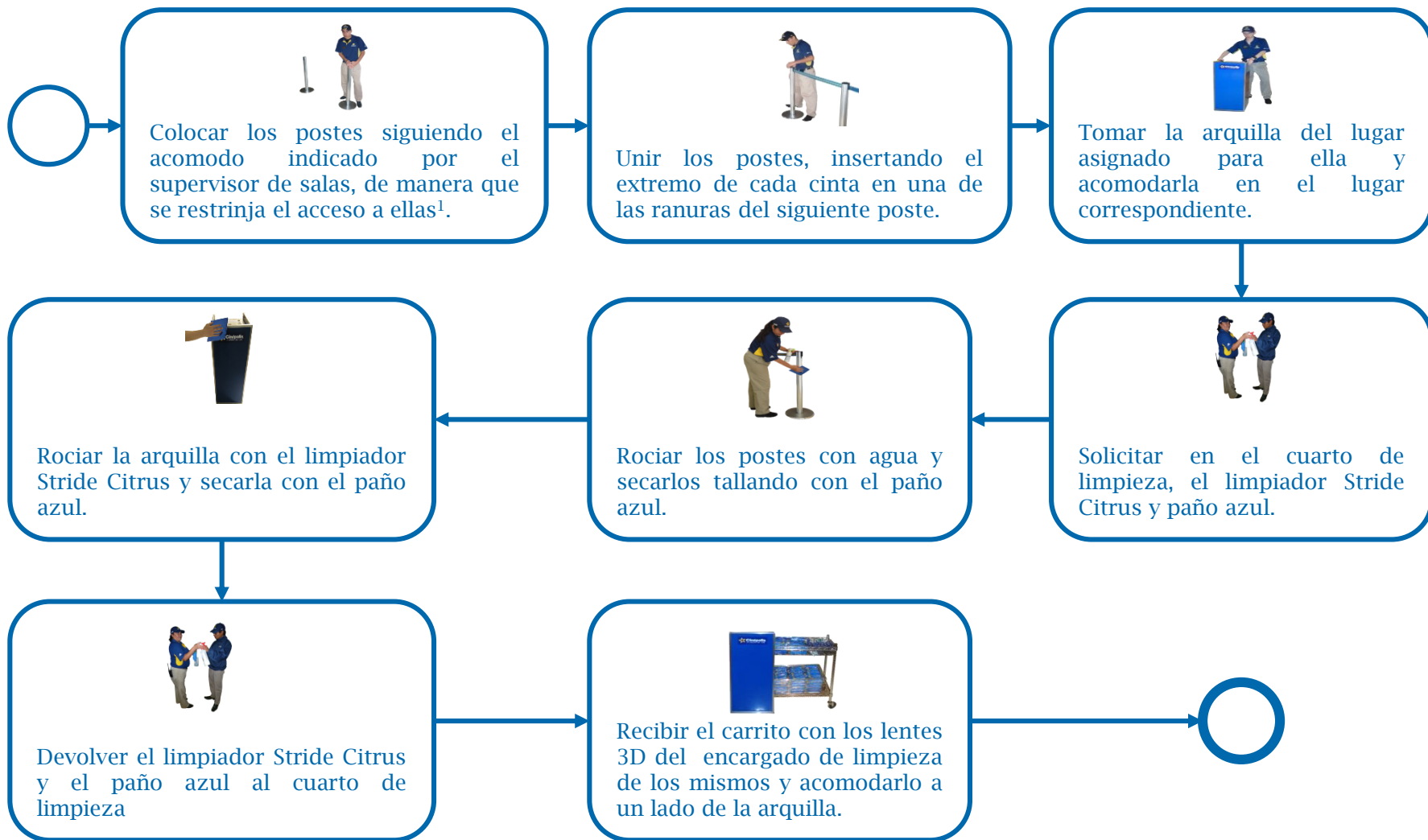
Arquilla manual



Arquilla automática

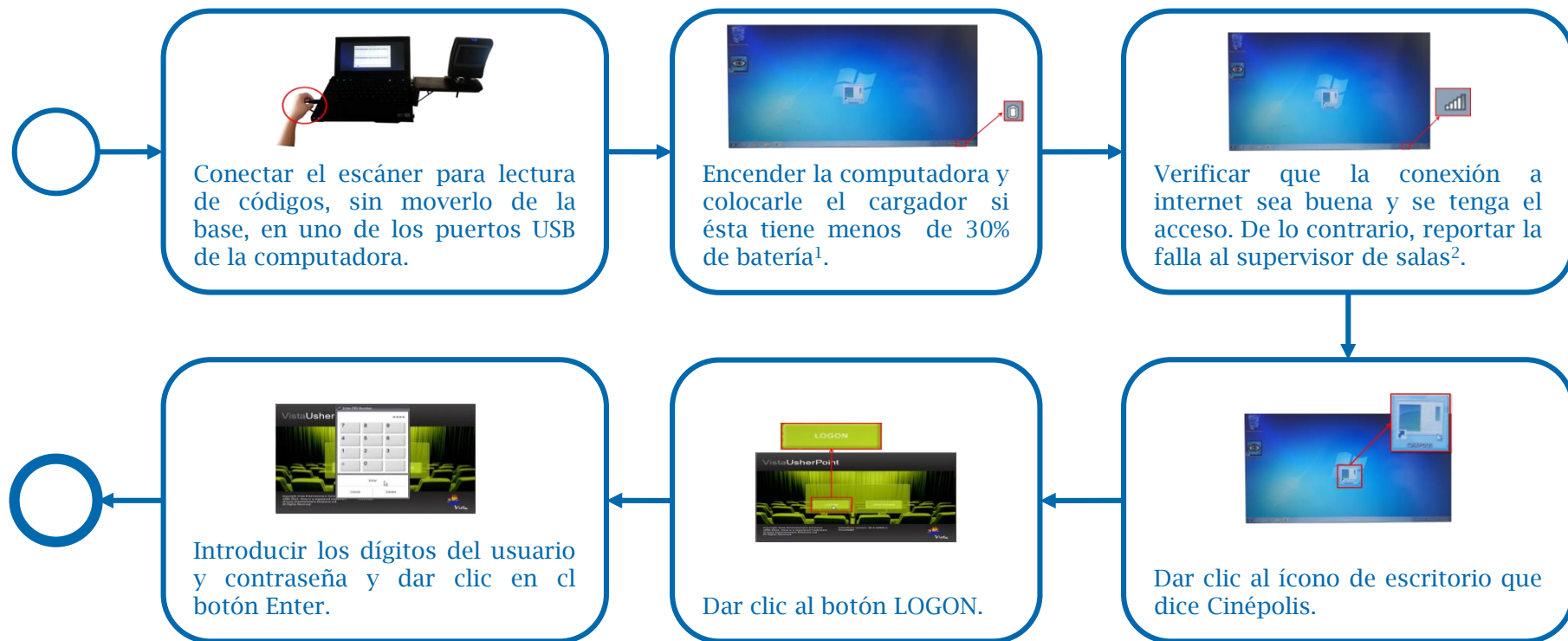


Encargado de arquilla



La habilitación debe realizarse 40 minutos antes de que inicie la primera función.

1. Realizar esto únicamente si es necesario.



1. El cargador puede estar guardado en el cajón para las contraseñas o debajo de la base con la computadora.

2. La arquilla debe estar conectada a la red asignada al conjunto para uso exclusivo de Usher Point.



El supervisor de salas entrega el radio de comunicación al encargado de arquilla, quien se lo debe acomodar en el pantalón.



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



Recibir el kit de trabajo que consta de: ligas y bolígrafo.



Llenar la Bitácora de Control y Calidad en Salas con la fecha, horarios y funciones.



Acomodar el kit de trabajo en la arquilla en los espacios correspondientes.



Recibir la Bitácora de Control y Calidad en Salas vigente y dirigirse a la arquilla.



Control y  
acceso a salas



Causas de  
inconformidades



Soluciones a  
inconformidades



Cambio de  
turno



Supervisión de  
salas



Sanciones al existir  
diferencias en el  
conteo de  
contraseñas



Ingreso de clientes a la sala



Atención a clientes con  
capacidades diferentes y  
adultos mayores



Entrega de contraseñas



Reingreso de clientes



Conteo de contraseñas

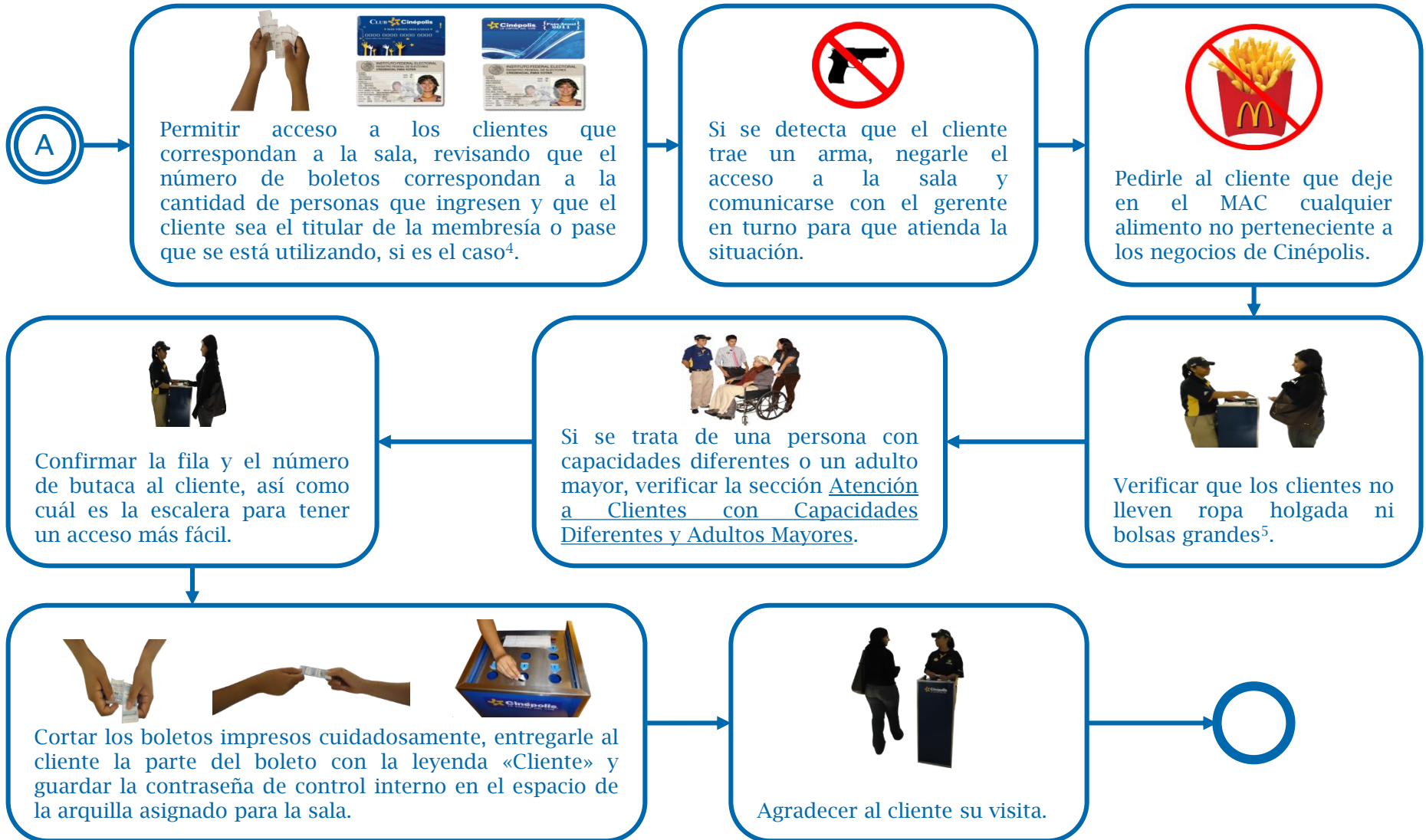




1. La sala debe encontrarse lista 10 minutos antes del inicio de la función.

2. Si hay fallas en la arquilla automática, pedir al cliente que imprima sus boletos en Taquilla y levantar un soporte fe Footprints para que solucionen la falla .

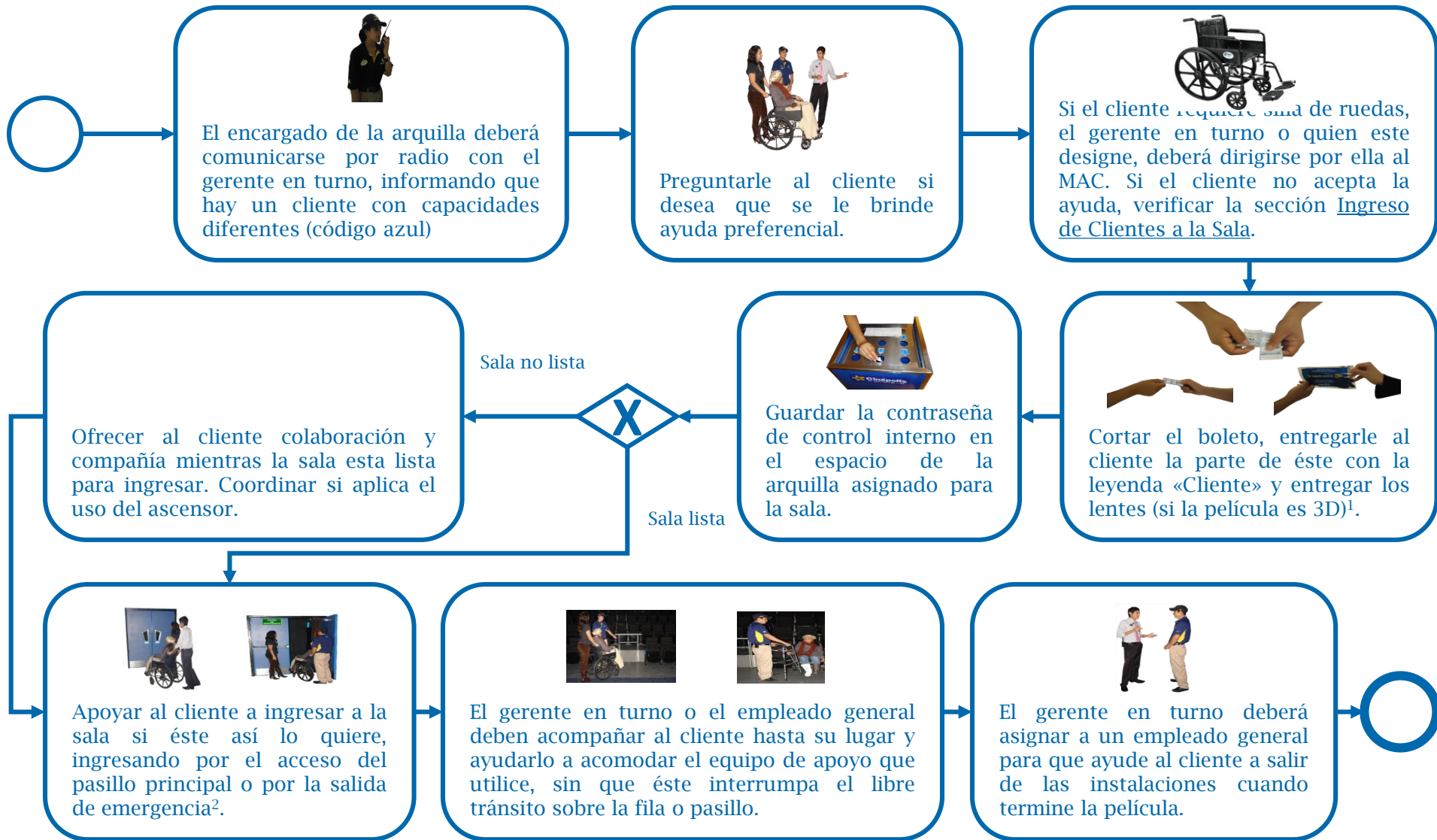
3. Si el código se marca como inválido, pedir al cliente que pase a Taquilla a imprimir sus boletos.



Si se trata de una película en 3D, entregar los lentes para el tipo de cliente correspondiente: niño o adulto.

4. Solicitar al cliente la membresía/pase, una identificación oficial y verificar que la información coincida.

5. Si la lleva, una vez que ingresó el cliente avisar por radio al supervisor de salas para que esté al pendiente de luces rojas durante la función.



Está prohibido cargar/subir a cualquier cliente por las escaleras cuando no haya elevador o slider en el conjunto.

1. Si el cliente lleva un código de Cineticket, ingresar el código de barras con el escáner o teclear el código en la arquilla automática.
2. El acceso a la sala del resto de los clientes debe ser hasta que la persona con capacidades diferentes este instalada en su lugar.



Preguntar al cliente el motivo de la salida de la sala y la función a la que pertenece <sup>1</sup>.



Jalar el cajón de la arquilla y tomar una contraseña de Control Interno que corresponda a la función del cliente.



Entregar la contraseña al cliente e informarle que el reingreso a la sala sólo se podrá realizar entregándola.

1. Si el cliente no va a regresar a la sala, finaliza el proceso.



Recibir o solicitar la contraseña al cliente y verificar en ésta la información de sala, día, hora y la leyenda de «Control Interno» al reverso.<sup>1</sup>



Verificar que los clientes no lleven ropa holgada, bolsas grandes o alimentos de otros negocios<sup>2</sup>.

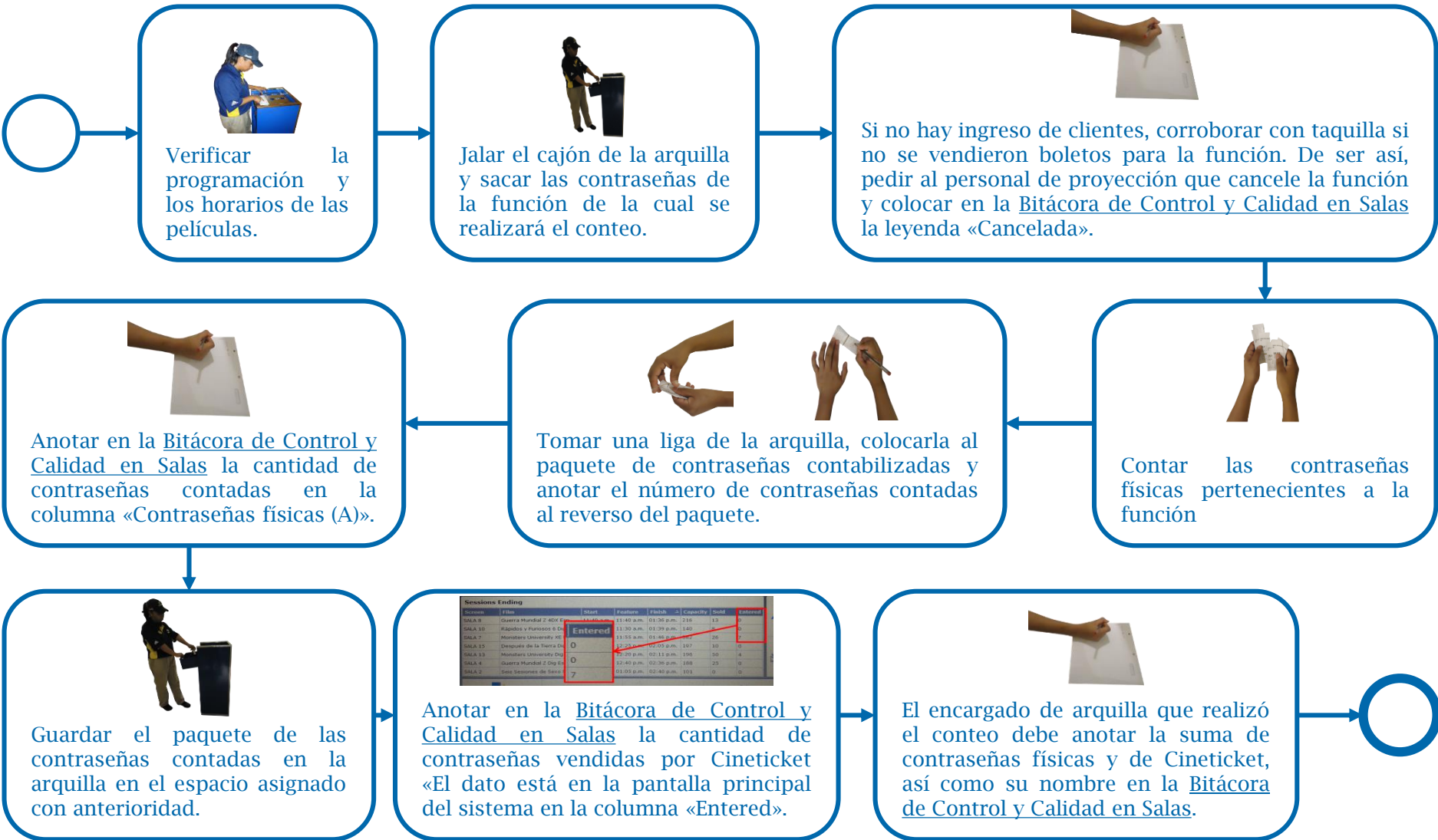


Guardar la contraseña de control interno en el espacio de la arquilla asignado para la sala.

1. Si la información de la contraseña no coincide con la de la función, sólo se permitirá el acceso del cliente si se le reconoce alguna característica peculiar.

2. Si lleva ropa holgada o bolsas grandes, avisar al supervisor de salas para que esté al pendiente de luces rojas durante la función-

2. El cliente deberá dejar en el MAC los alimentos no pertenecientes a negocios de Cinépolis.



Verificar la programación y los horarios de las películas.

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

Si no hay ingreso de clientes, corroborar con taquilla si no se vendieron boletos para la función. De ser así, pedir al personal de proyección que cancele la función y colocar en la Bitácora de Control y Calidad en Salas la leyenda «Cancelada».

Anotar en la Bitácora de Control y Calidad en Salas la cantidad de contraseñas contadas en la columna «Contraseñas físicas (A)».

Tomar una liga de la arquilla, colocarla al paquete de contraseñas contabilizadas y anotar el número de contraseñas contadas al reverso del paquete.

Contar las contraseñas físicas pertenecientes a la función

Guardar el paquete de las contraseñas contadas en la arquilla en el espacio asignado con anterioridad.

Anotar en la Bitácora de Control y Calidad en Salas la cantidad de contraseñas vendidas por Cineticket «El dato está en la pantalla principal del sistema en la columna «Entered».

El encargado de arquilla que realizó el conteo debe anotar la suma de contraseñas físicas y de Cineticket, así como su nombre en la Bitácora de Control y Calidad en Salas.

Sessions Ending	File#	Start	Features	Func#	Capacity	Used	Entered
SALA 8	Guerra Mundial 2: 401	11:40 p.m.	01:20 p.m.	218	13	0	0
SALA 10	Rápido y Furioso 6 Co	11:30 a.m.	01:20 p.m.	140	0	0	0
SALA 7	Monsters University PE	11:55 a.m.	01:40 p.m.	140	26	0	0
SALA 15	Universale de la Nueva Or	12:20 p.m.	01:40 p.m.	140	10	0	0
SALA 13	Monsters University Dig	12:20 p.m.	02:13 p.m.	190	50	4	0
SALA 4	Guerra Mundial 2 Day Es	12:40 p.m.	02:30 p.m.	168	23	0	0
SALA 2	Ses Sesiones de Serie	01:05 p.m.	02:40 p.m.	101	0	0	0



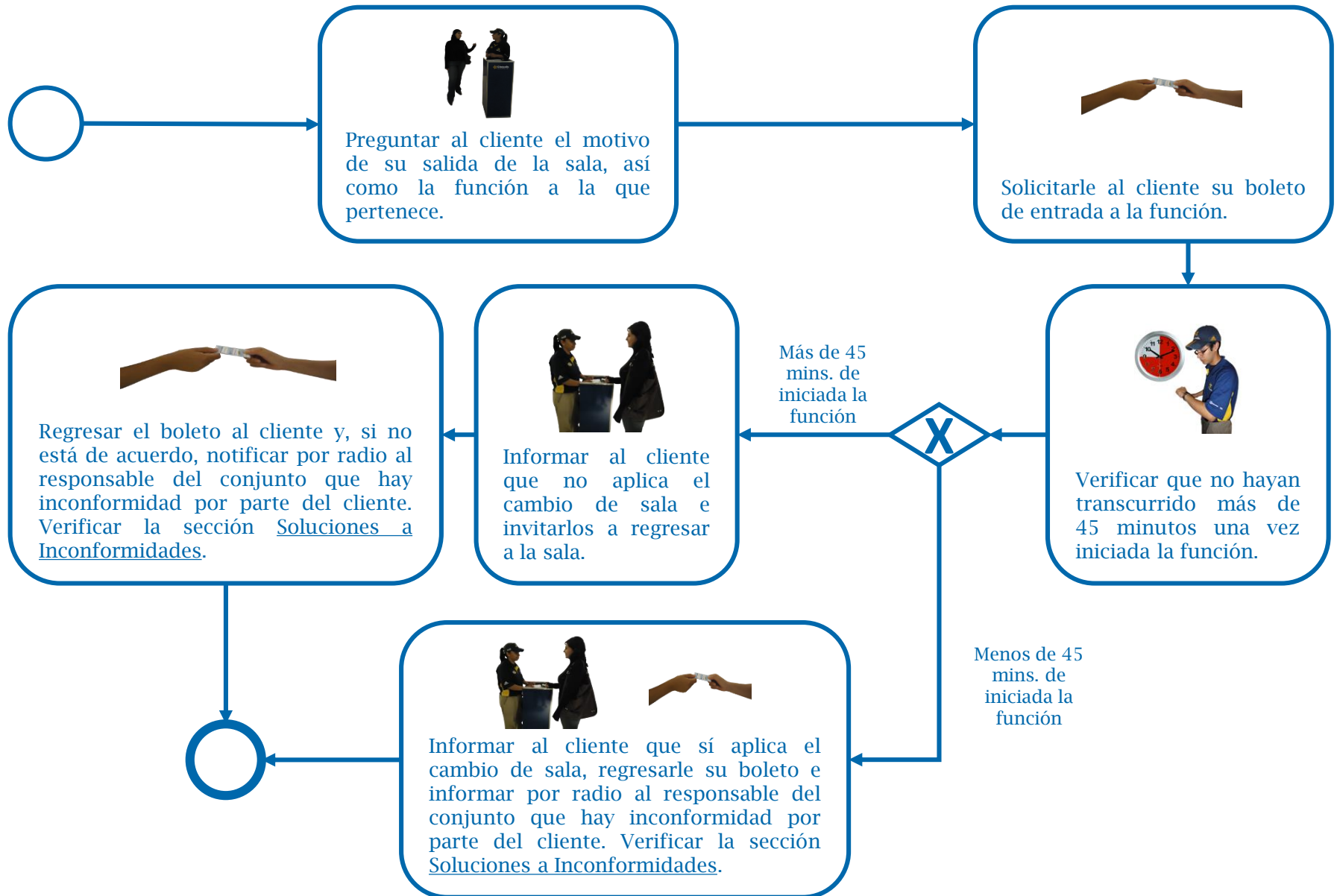
Garantía Cinépolis



Causas imputables a  
Cinépolis

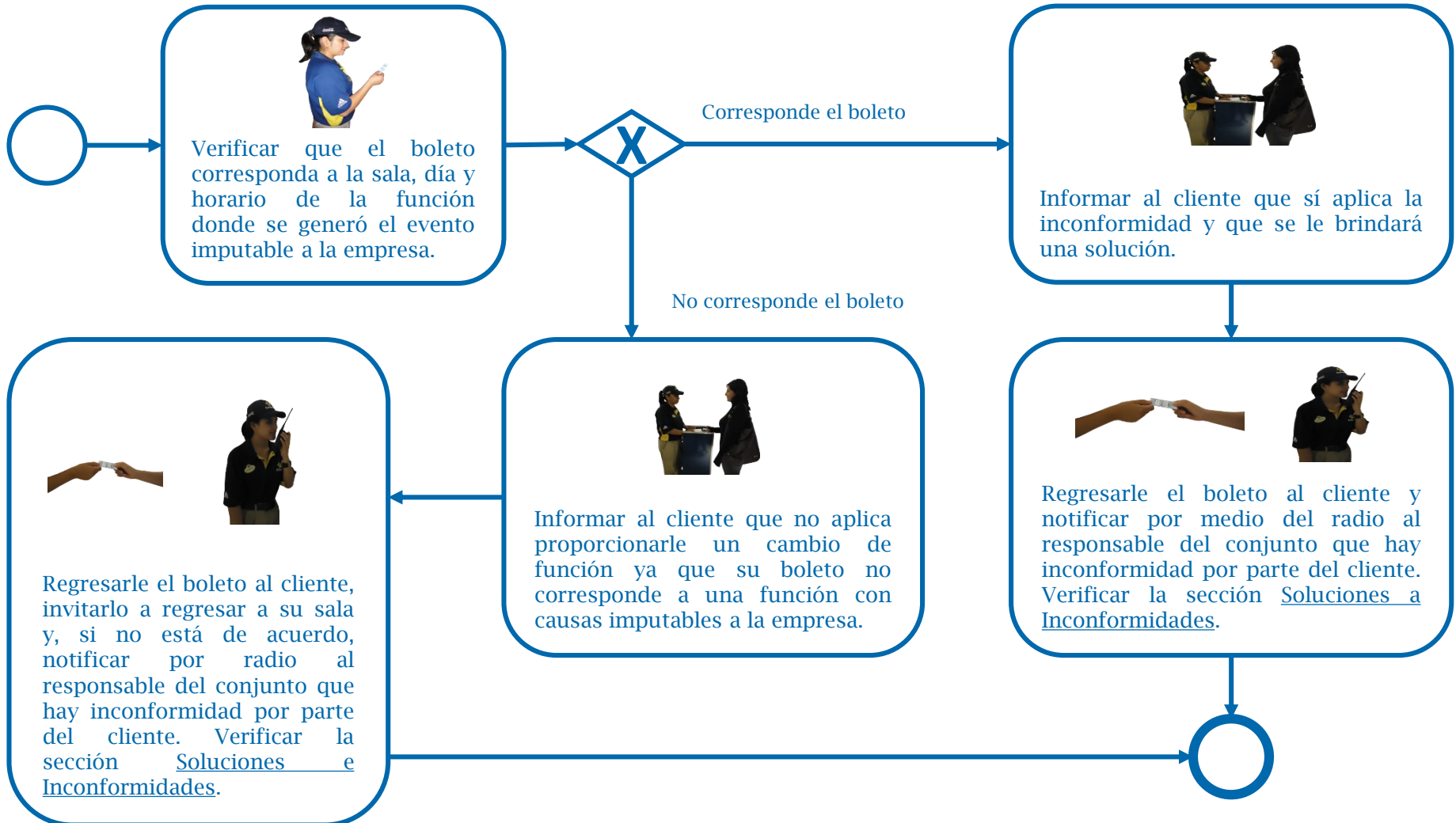


Causas imputables al cliente

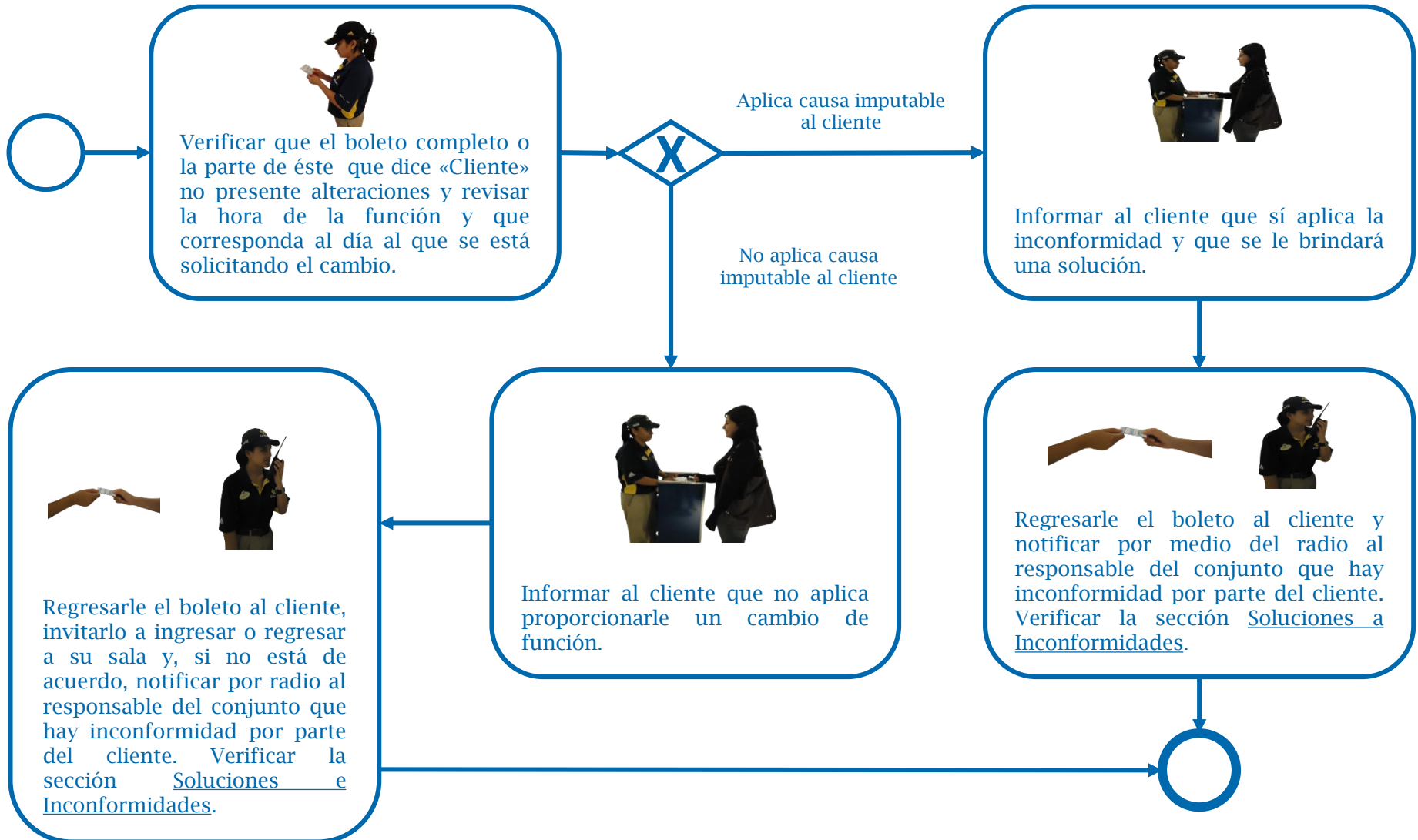




Se consideran como causas imputables a Cinépolis las fallas de proyección, problemas con macros, lente, *masking*, subtítulos, retrasos en la transición SSL a proyección, proyección que no llena la pantalla, deficiencias en el volumen y efectos de profundidad en 3D con fantasmas o parpadeos, obturación, material rayado y problemas eléctricos, entre otras cosas.



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 función.





Inicio de soluciones



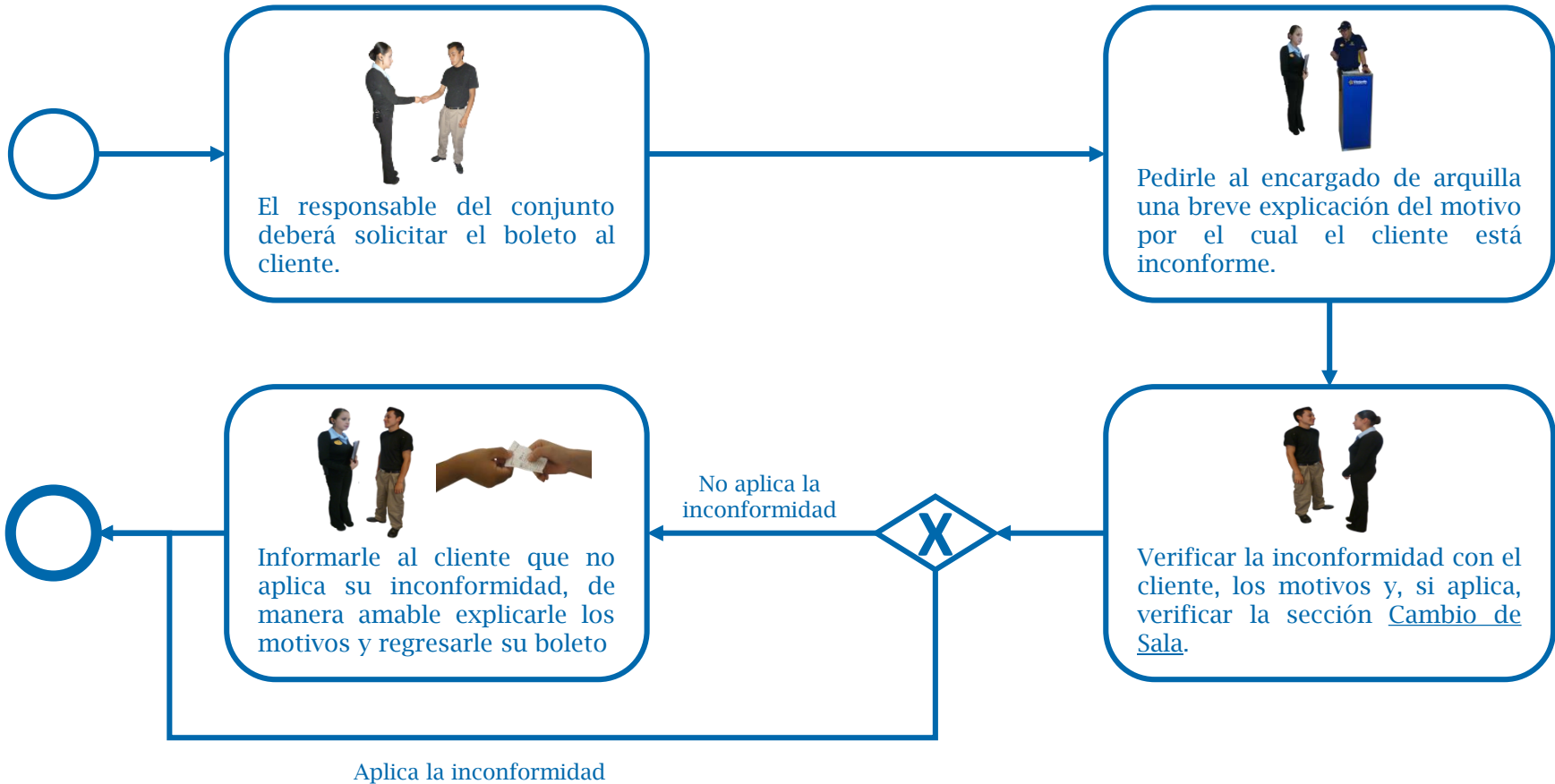
Cambio de sala



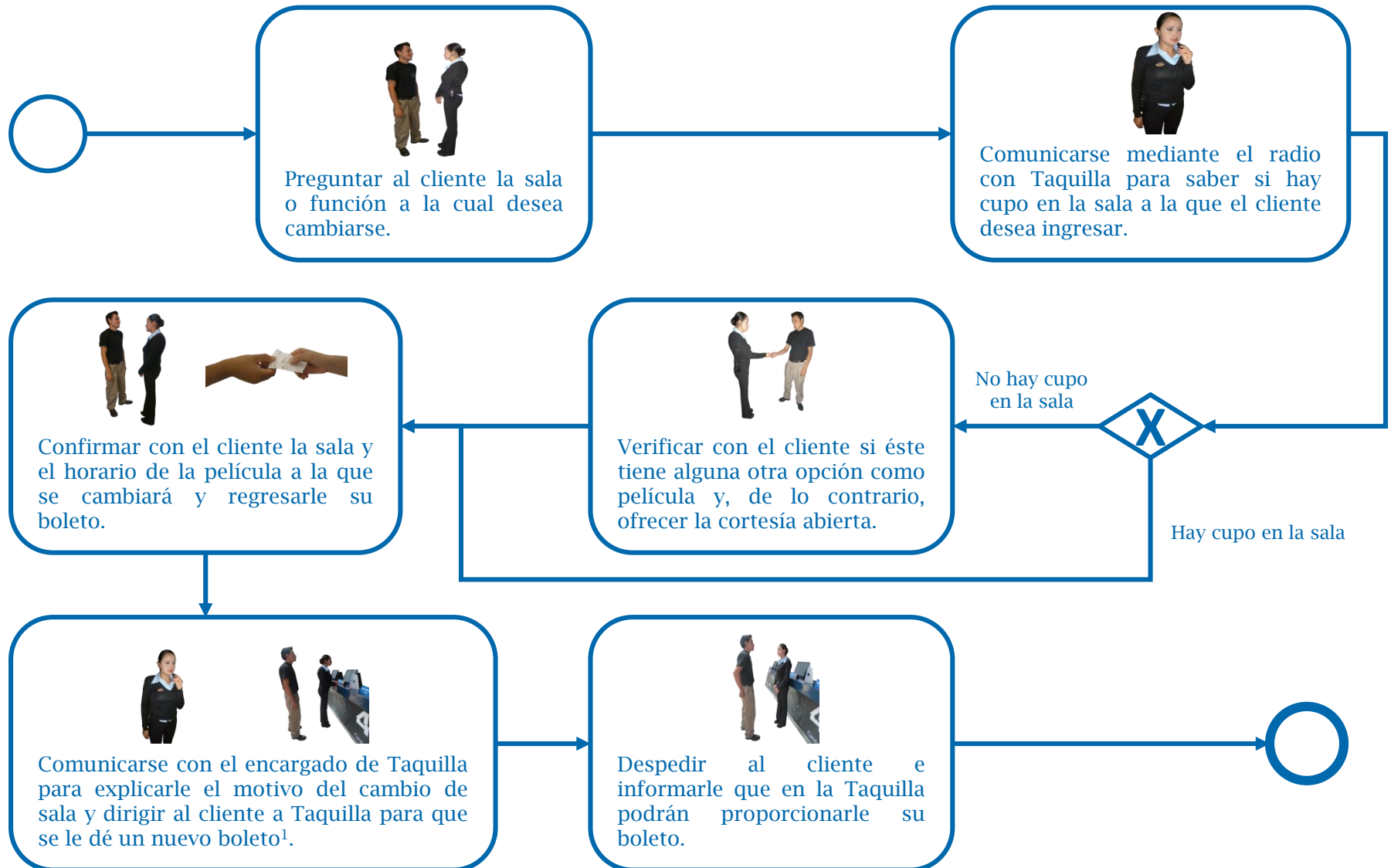
Cortesía abierta



Devolución de efectivo

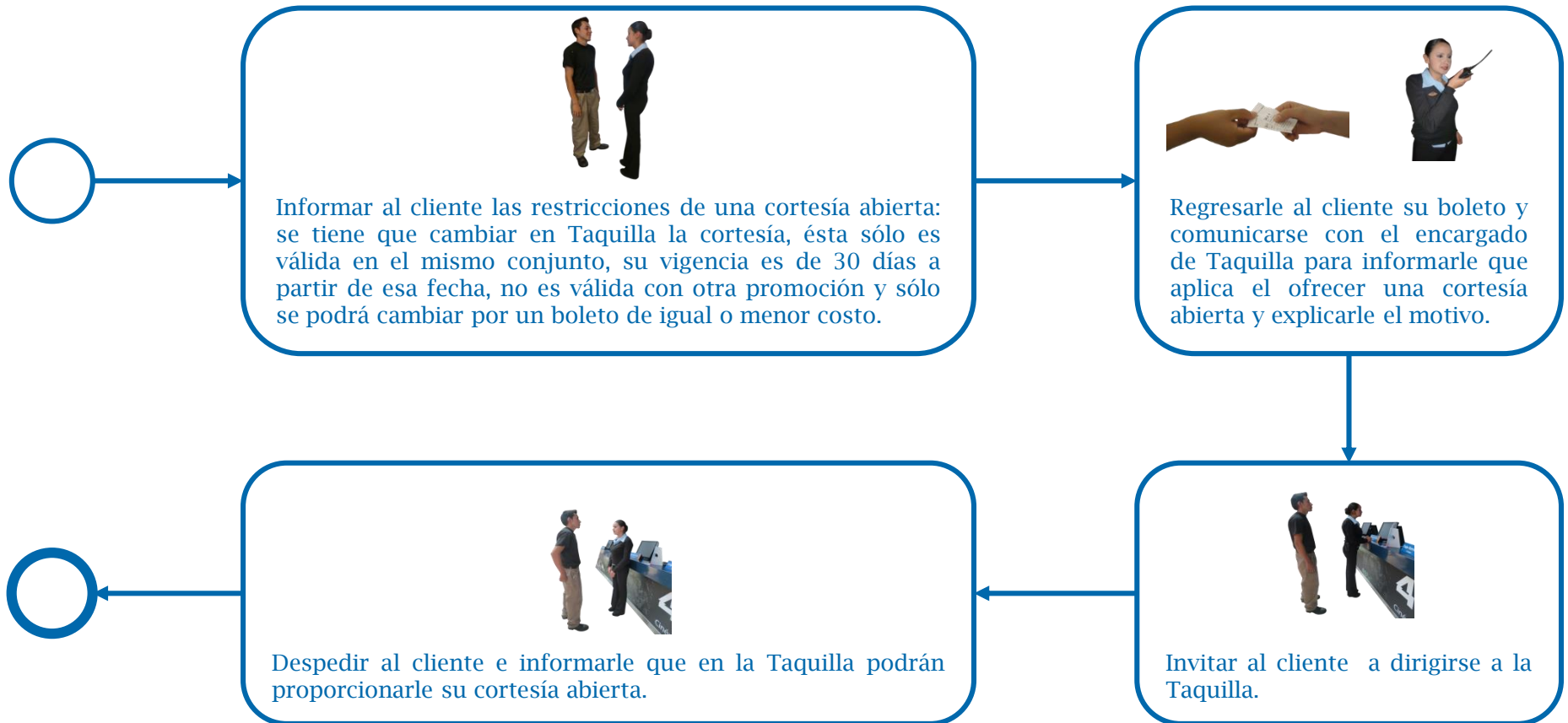


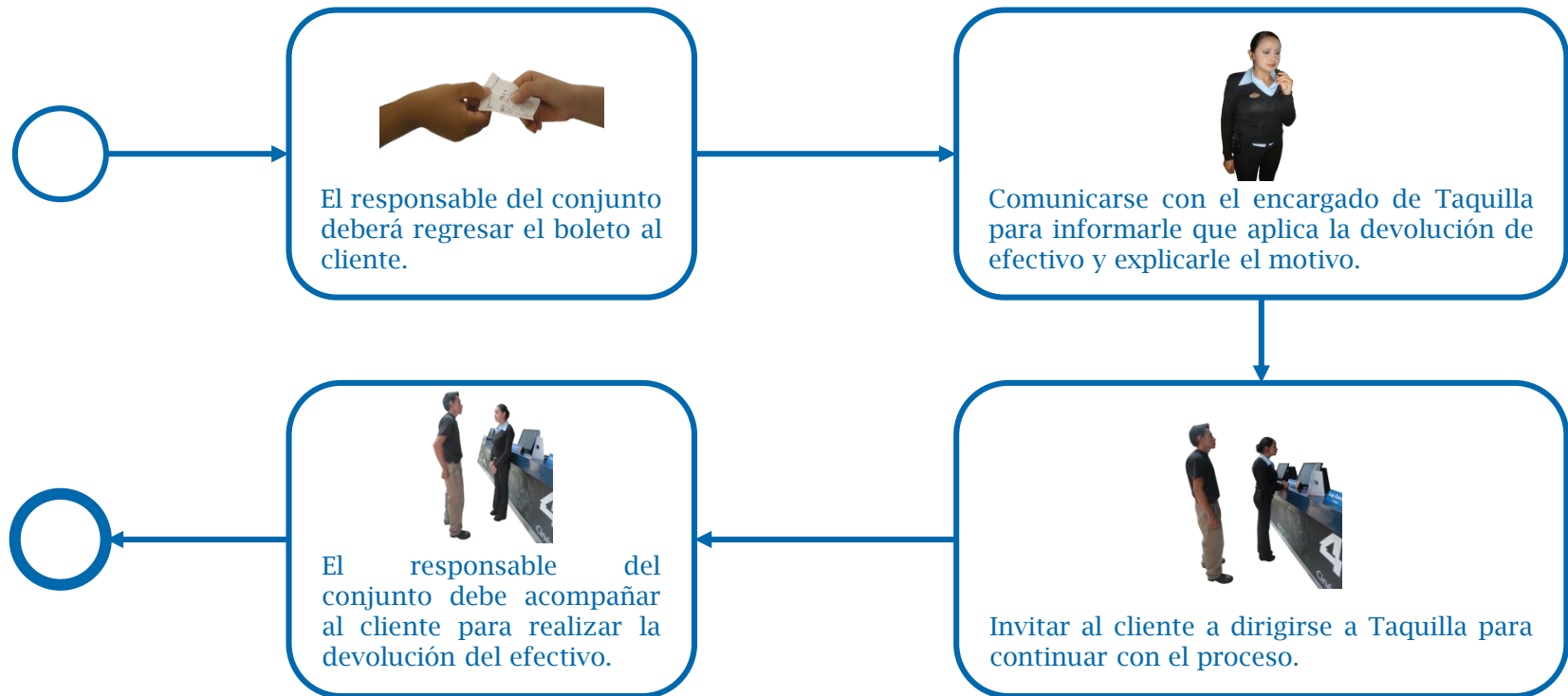
El responsable del conjunto es el encargado de ofrecer un cambio de sala como primera opción.



1. El cambio de sala debe efectuarse forzosamente por medio del sistema de punto de venta.

La cortesía abierta tiene una vigencia de 30 días y es la segunda opción a ofrecer por parte del responsable del conjunto en caso de que no pudiera realizarse un cambio de sala para ese mismo día.  
Si el boleto fue adquirido por un pase anual o membresía, no aplica otorgar cortesía abierta ya que cualquier otro día puede volver a hacer válido su pase anual o membresía.





La devolución de efectivo es la tercera opción, sólo aplica si el cliente lo solicita y si ya se han ofrecido con anterioridad las primeras dos opciones, sin embargo si existe un caso de un cliente problemático ofrecer la devolución del dinero, al finalizar se debe reportar el incidente el mismo día y anotarlo en la bitácora.  
Si el boleto fue adquirido por pase anual, membresía, puntos de TCC, CineCard, cupones empresariales o cortesías, no aplica otorgar devolución de efectivo.



Esperar al empleado que ocupará el puesto de encargado de la arquilla del siguiente turno e informarle las funciones que ya están contabilizadas y las que están por comenzar.



Entregar al encargado en turno el radio de comunicación.



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





Supervisión de inicio de función



Supervisión de fin de la función

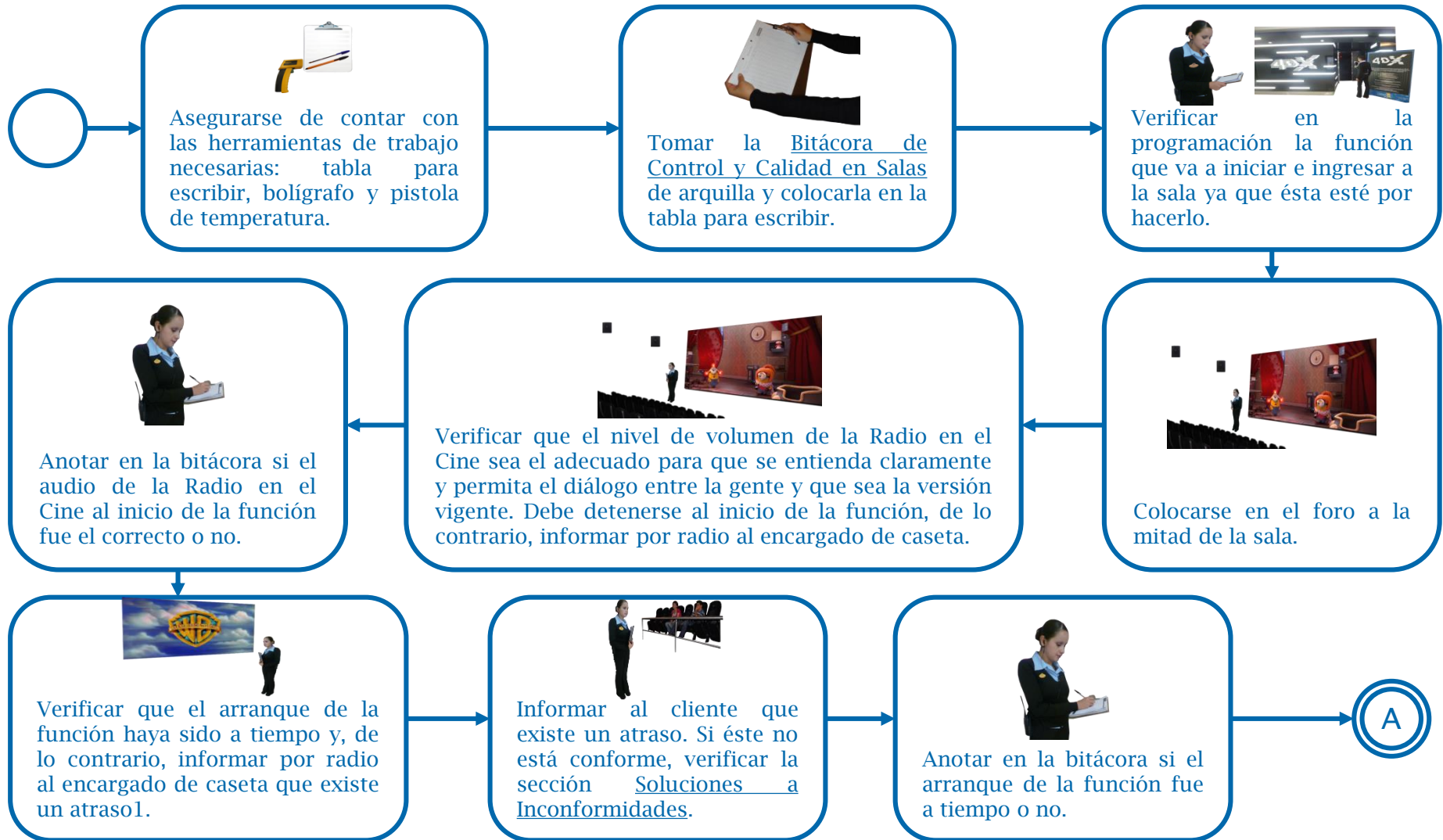


Conteo de clientes



Desalojo masivo

Se supervisa el 30% de las funciones como mínimo, dando prioridad a las salas con más clientes.



1. La tolerancia en el arranque de la función depende de las películas siguientes que se encuentren programadas.



A



Verificar que el cuadro de inicio sea correcto y esté completo al inicio de la proyección, viendo Fallas en la Proyección vigente. Si el cuadro no es correcto, informar por radio al encargado de caseta.



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



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 el audio, informar por radio al encargado de caseta.



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



Validar que el orden de Cineminutos y *trailers* esté de acuerdo a la pauta girada por publicidad y programación. Si no es así, informar por radio al encargado de caseta.



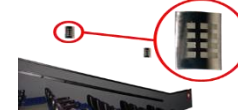
Anotar en la bitácora si el nivel de audio en Cineminutos y *trailers* fue el correcto o no.



Verificar que la proyección de Cineminutos y *trailers* se realice con luz al 50%. Si no es así, informar por radio al encargado de caseta.



Anotar en la bitácora si se realizó o no la proyección de Cineminutos y *trailers* con luz al 50%.



Verificar que las luces se hayan apagado al inicio del Cineminuto corporativo. Si no es así, informar por radio al encargado de caseta.

A



A



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



Verificar el acomodo del *masking*, macros, lentes, que no exista descuadre o material rayado. Ver Fallas en la Proyección vigente. Si no es así, informar por radio al encargado de caseta.



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, informar por radio al encargado de caseta.



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



Si aplica, verificar que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta. Ver Fallas en la Proyección vigente. Si no es así, informar por radio al encargado de caseta.



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



Apuntar la pistola de temperatura en una pared a la mitad de la sala y presionar su botón.

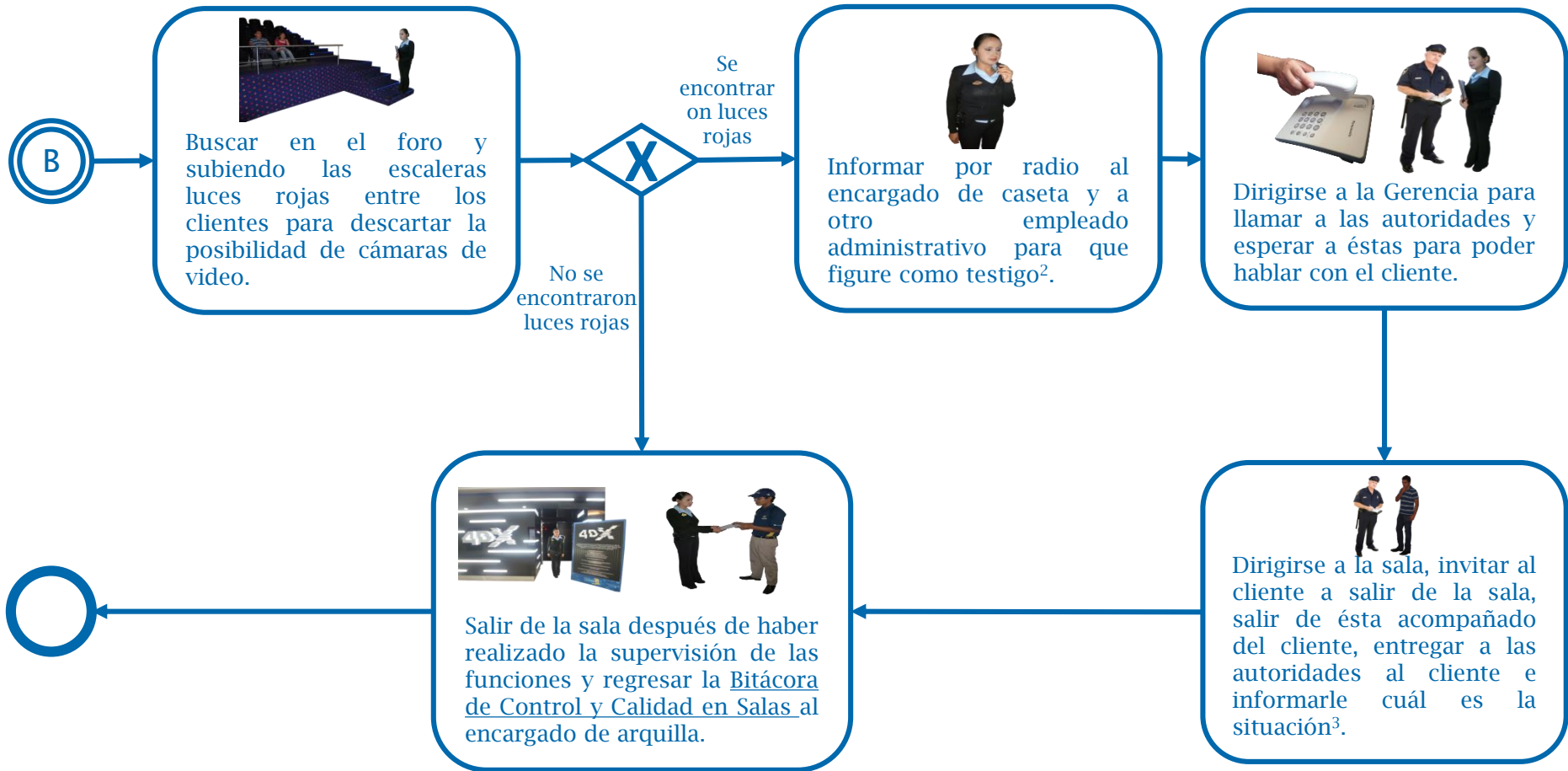


Verificar en la pistola que la temperatura se encuentre en un rango de 22 a 24°C. Si no es así, informar por radio al encargado de mantenimiento.



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

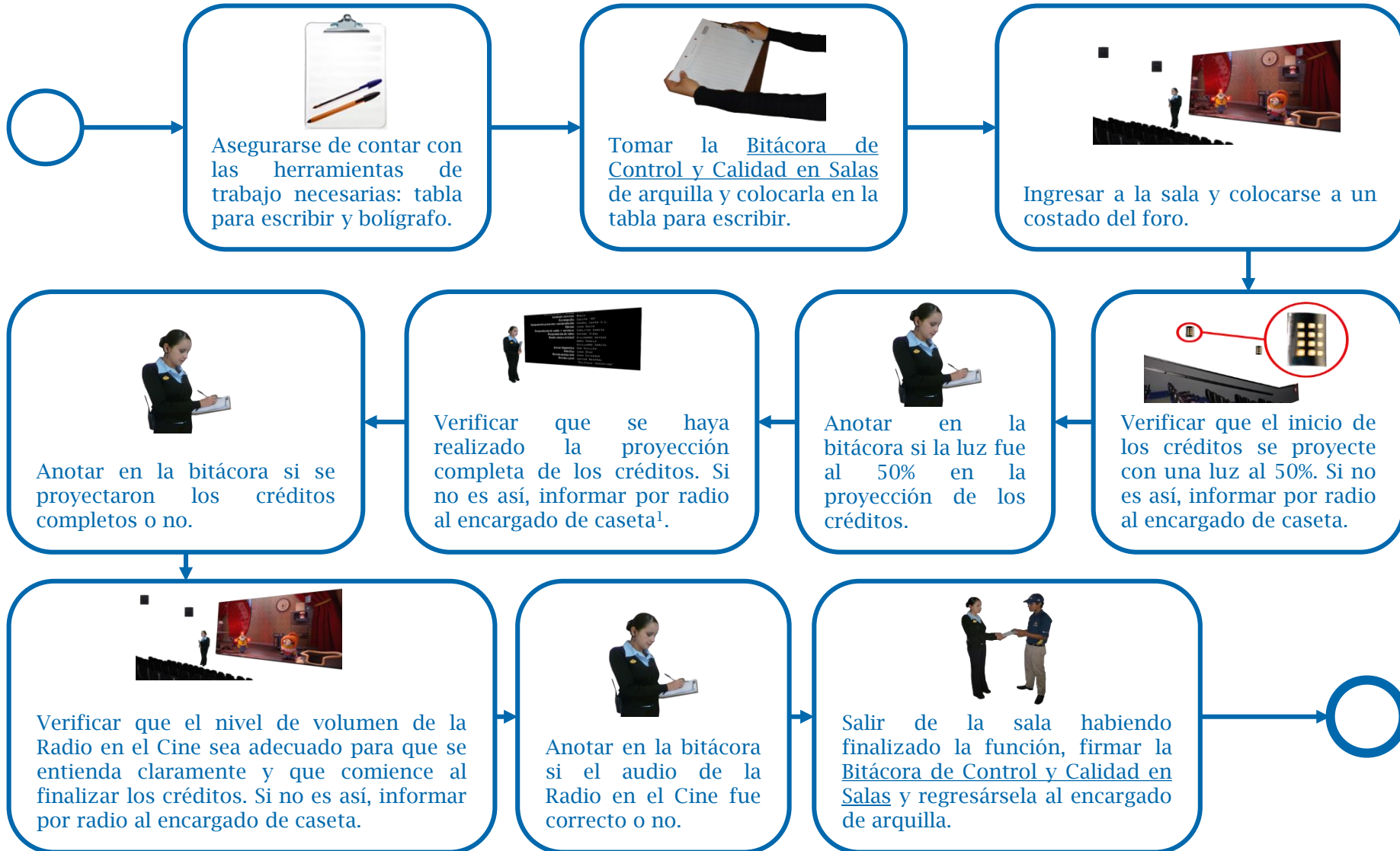
B



2. En el caso de que no se encuentre otro administrativo disponible, llamar a algún empleado general.


3. Si el cliente se rehúsa a salir de la sala, las autoridades deberán ingresar a ésta para invitarlo a salir de la función.

Se debe realizar entrando a la sala 15 minutos antes de que finalice la función.




1. Los créditos se deben de seguir proyectando mientras en la sala aún haya clientes.

Se deben 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.




Verificar en la programación que la función a revisar tenga mínimo 45 minutos de iniciada<sup>1</sup>.



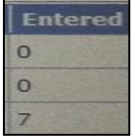
Dirigirse con el encargado de la arquilla una vez seleccionada la sala a revisar, solicitarle las contraseñas de dicha función y quitarles la liga.



Contar las contraseñas físicas y colocarles posteriormente la liga.




Validar que la cantidad anotada en la Bitácora de Control y Calidad de Salas por el encargado de arquilla corresponda a la contabilizada. Si no, anotar la cantidad correcta.




Entered
0
0
7


Verificar en la arquilla automática el número de clientes que ingresaron con contraseñas de Cineticket en la columna «Entered».




Confirmar que el número anotado por el encargado de arquilla corresponda a la cantidad contabilizada y de sistema. Si no, anotar la cantidad correcta.



Colocar la Bitácora de Control y Calidad en Salas en la tabla para escribir, entrar a la sala de la función que se va a revisar para colocarse a un costado del foro o en las escaleras y realizar el conteo de los clientes.



Anotar en la bitácora el número de clientes contabilizados en la sala y si existe o no alguna diferencia entre este número y el número de contraseñas totales<sup>2</sup>.



Anotar su nombre en la Bitácora de Control y Calidad en Salas y regresársela al encargado de arquilla.

1. Se debe realizar posterior al conteo que hace el encargado de arquilla.


2. Si hay alguna diferencia, dar aviso al responsable del conjunto. Verificar la sección Sanciones al Existir Diferencias en el Conteo de Boletos.




1. Si algún cliente no está de acuerdo, pedirle que se quede al final de la entrega de cortesías para solucionar su inconveniente. Verificar la sección [Soluciones a Inconformidades](#).




Si sobran asistentes en la sala comparados con el sistema y el número de contraseñas contadas.




Aplicar acta administrativa siempre y cuando existan diferencias mayores al 2% respecto a los boletos registrados en sistema para esa función.




Cobrar los boletos a precio de venta de esa función por la diferencia que exceda el límite permitido.



Si se incurre en una segunda incidencia, aplicar los dos pasos anteriores y cambiar al empleado de rol operativo de acuerdo al departamento de Recursos Humanos.



Si se incurre en una cuarta incidencia, despedir al empleado.



Si se incurre en una tercera incidencia en caso de re-ubicación a la arquilla, suspender al empleado sin goce de sueldo.



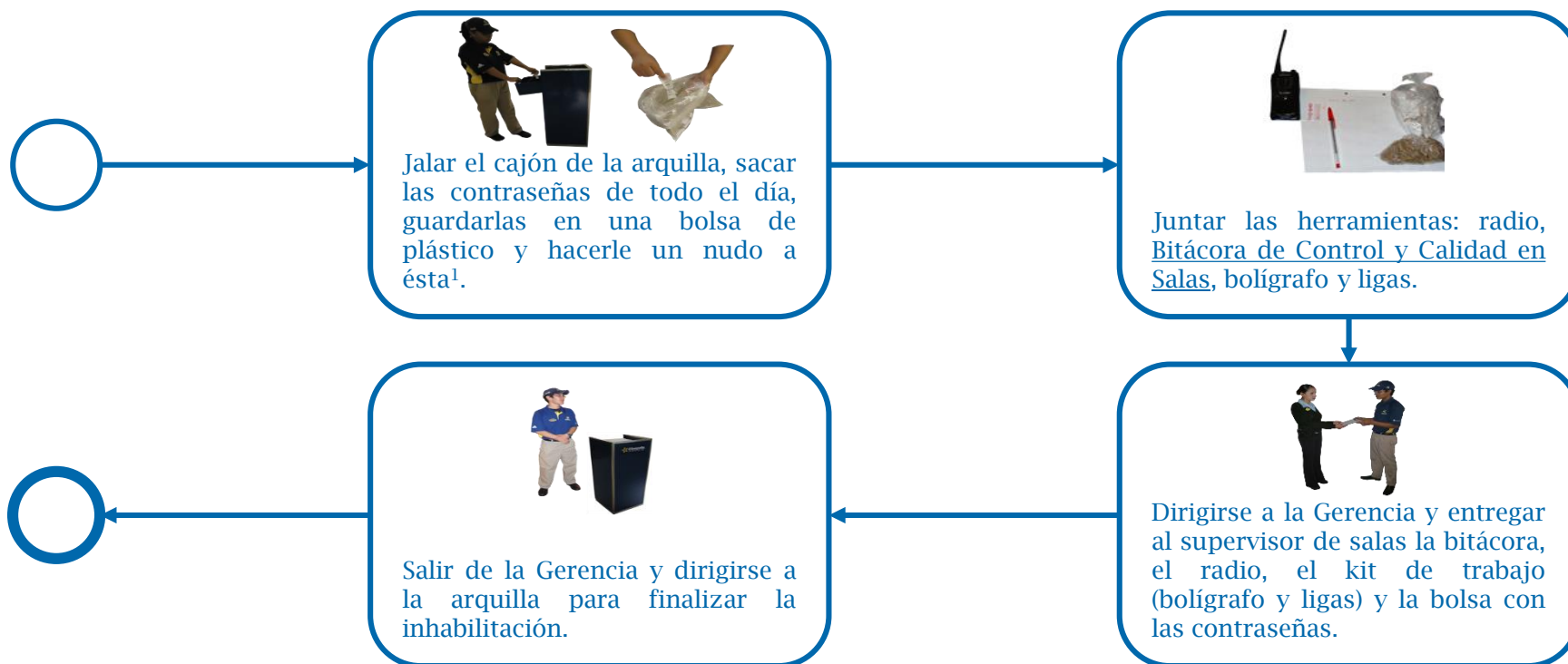
Encargado de arquilla



Arquilla automática



Arquilla manual



1. Pedir la bolsa de plástico a uno de los negocios de Cinépolis.



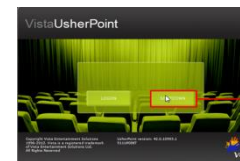
Desconectar el cargador de la corriente eléctrica y de la computadora, enrollarlo y guardarlo dentro del cajón para contraseñas.



Desconectar el escáner del puerto USB de la computadora<sup>1</sup>.



Dar clic al botón «Exit».

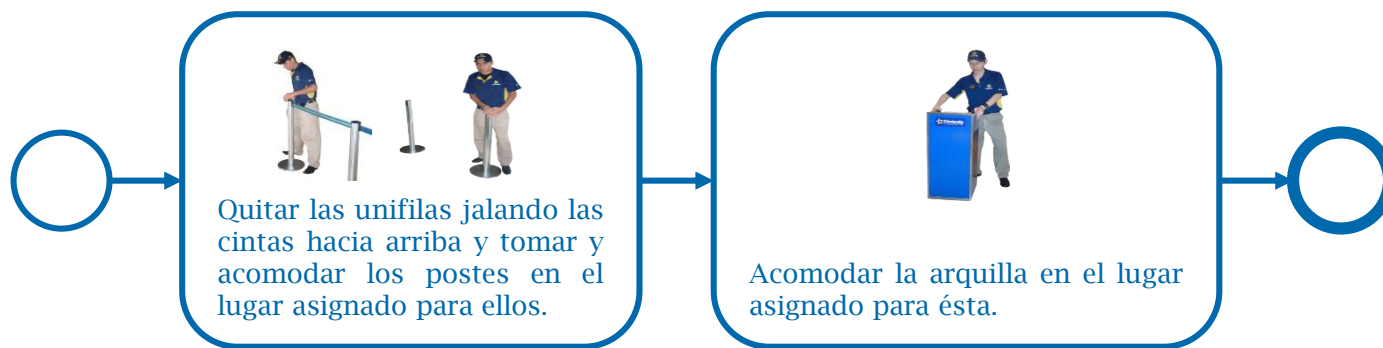


Dar clic al botón «SHUTDOWN».



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

1. El escáner se debe dejar sobre su base para evitar tirarlo o dañarlo.



# ANEXOS







SUS.Scanton US

### 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 tendrá la 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, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su 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 computadora 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 buena fe 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 la comunicarla ni revelarla 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, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.