

GUÍA RÁPIDA CONTROL DE SALAS REGION ANDINA

RA-TRA-GR-CTSA-01





- El control de acceso a salas es un proceso que lleva a cabo el encargado de arquilla, donde se controla y restringe la entrada de clientes a las funciones, para poder garantizar una estancia agradable respetando los lineamientos de Cinépolis.
- La supervisión de salas la realiza un empleado administrativo y en caso de ser necesario un empleado general. 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 en su servicio; además de vigilar y controlar la piratería.



Control de Acceso



Supervisión de Salas



Arquilla Manual



Radio



Pistola de
Temperatura



Funda para
Pistola de
Temperatura



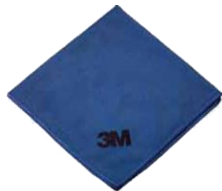
Silla de Ruedas



Limpiador Neutro
Glance



Limpiador de
Acero Inoxidable



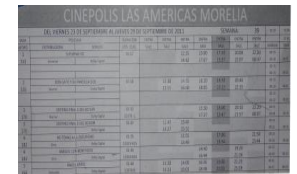
Paño Azul



Bolígrafo/Esfero



Bandas Elásticas



CINEPOLIS LAS AMERICAS MORELIA									
PROGRAMACIÓN DE SALAS									
Salas	Horario	Nombre de Película	Director	Actores	Clasificación	Estado	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Observaciones
1	18:00
2	18:00
3	18:00
4	18:00
5	18:00
6	18:00
7	18:00
8	18:00
9	18:00
10	18:00

Programación



1. Arquilla Manual



2. Encargado de Arquilla

Colocar los postes siguiendo el acomodo indicado por el supervisor de salas, de manera que se restrinja el acceso a ellas.



Unir los postes, insertando el extremo de cada cinta en una de las ranuras del siguiente poste.



Tomar la arquilla del lugar asignado para ella y acomodarla en el lugar correspondiente.



Guardar el limpiador de acero inoxidable (**Deep Gloss o Inox**), debajo de la arquilla, rociar ésta con el **limpiador neutro Glance** y secarla con el **pañó azul**.



Rociar los postes con el limpiador de acero inoxidable (**Deep Gloss o Inox**), y secarlos con el **pañó azul**.



Solicitar en el cuarto de limpieza el limpiador de acero inoxidable (**Deep Gloss o Inox**), limpiador neutro **Glance** y **pañó azul**.



Guardar el limpiador neutro **Glance** y el pañó azul debajo de la arquilla y volver a limpiar ésta durante el turno si es necesario.



Recibir el carrito con los lentes 3D del encargado de limpieza de los mismos y acomodarlo a un lado de la arquilla.*



2

La habilitación de la arquilla es responsabilidad del encargado de arquilla asignado a esta área, debe realizarse 40 minutos antes de que inicie la primera función.

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



El encargado de la arquilla debe finalizar la habilitación de la siguiente manera:



*La programación solo se entrega los viernes, cuando se realizan cambios a la cartelera, o en su primer turno de la semana. Los horarios se podrán modificar con la dinámica de cambio de programación por *market share* y se deberá solicitar horario nuevo cuando apliquen los cambios.



1. Control y Acceso a Salas



2. Causas de Inconformidades



3. Soluciones a Inconformidades



4. Cambio de Turno



5. Supervisión de Salas



6. Sanciones al existir diferencias en el conteo de contraseñas



1.1 Ingreso de clientes a la Sala



1.2 Atención a Clientes con
Discapacidades y Adultos
Mayores



1.3 Entrega de Contraseñas

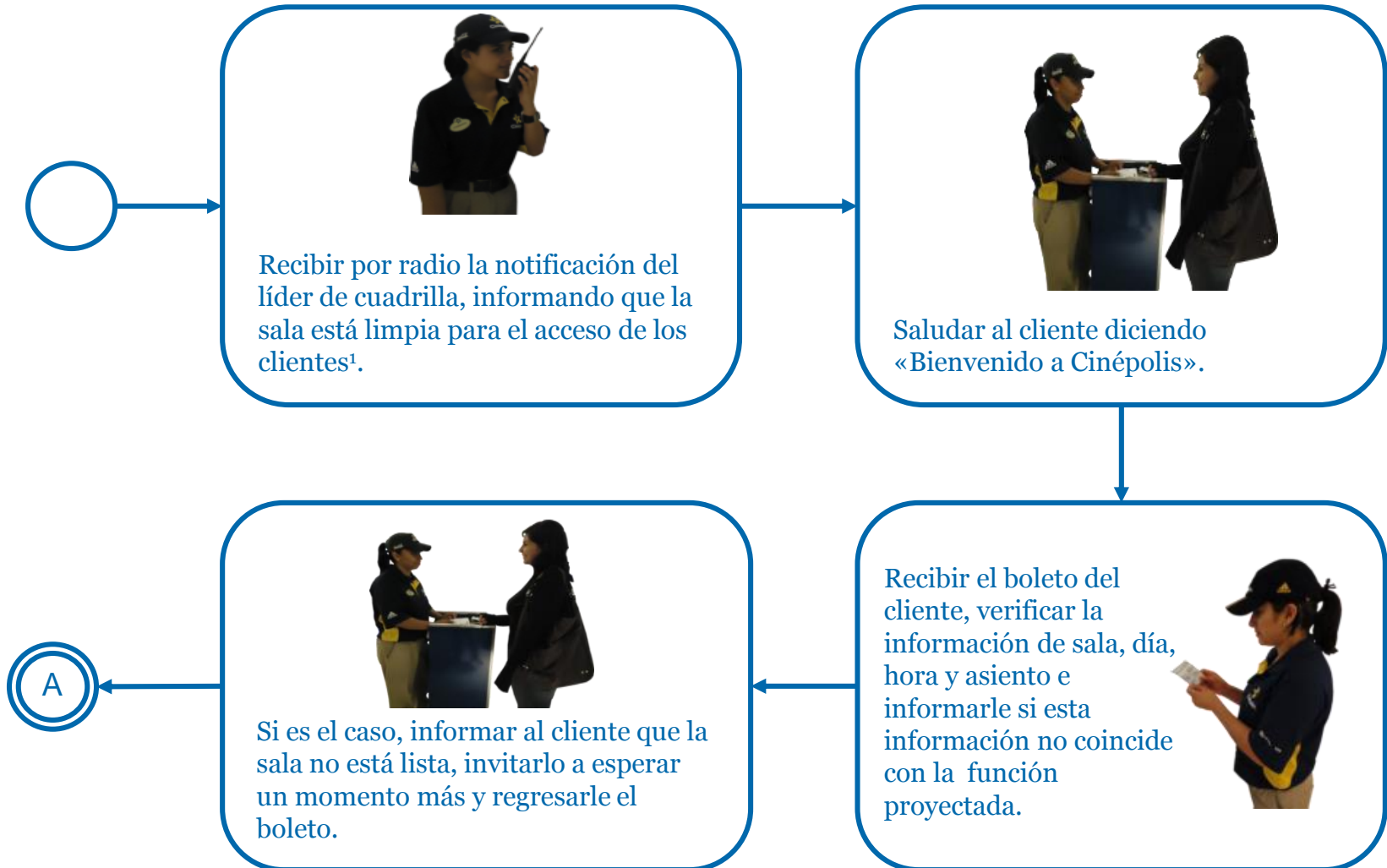


1.4 Reingreso de Clientes



1.5 Conteo de Contraseñas

El responsable de controlar el ingreso de los clientes a la sala es el encargado de arquilla.



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

Control de Salas

1.2 Ingreso de Clientes a la Sala

RA-TRA-GR-CTSA-01

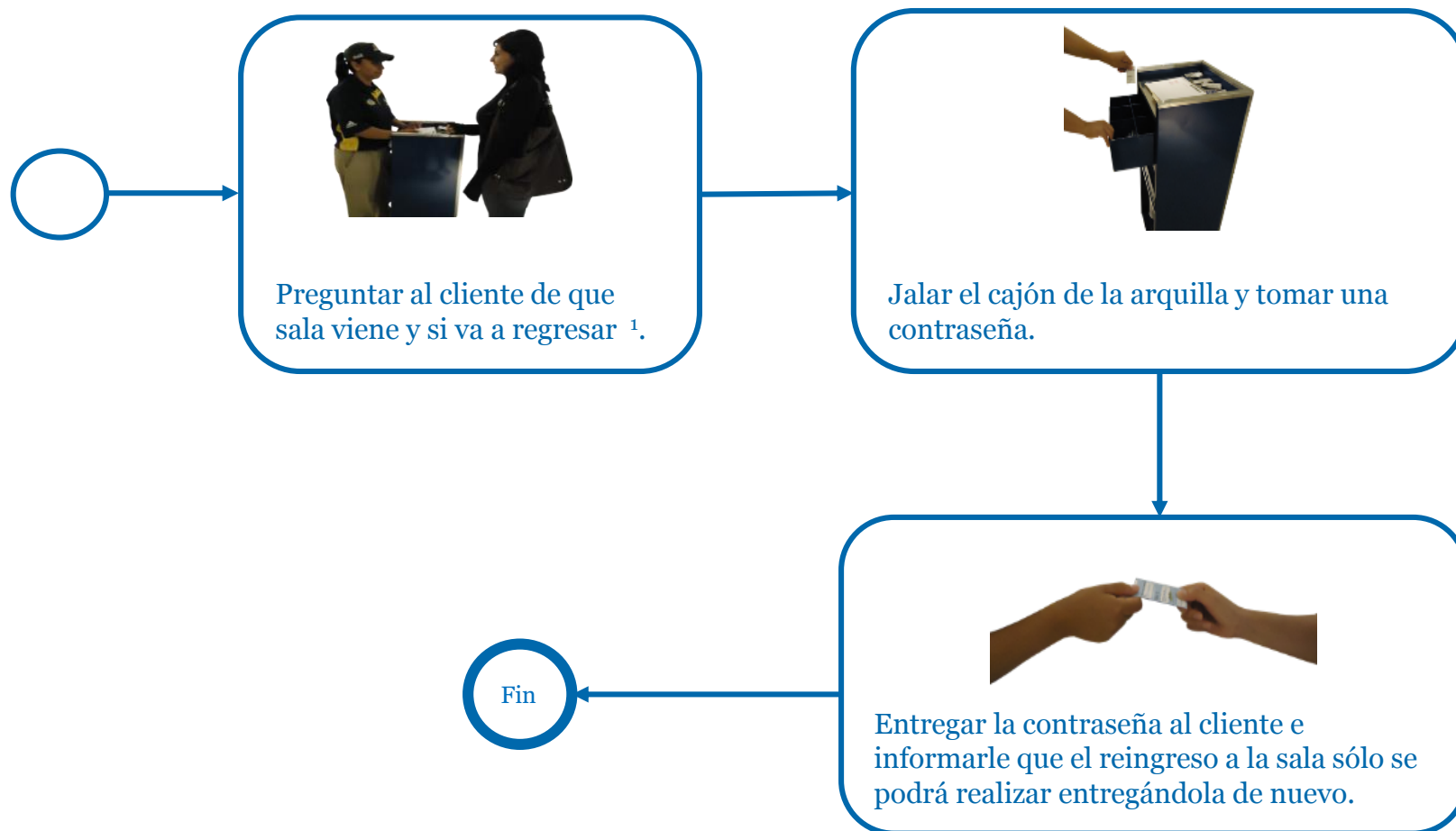


Si se trata de una película en 3D, entregar los lentes para el tipo de cliente correspondiente: niño o adulto.

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

** Los espacios asignados en la arquilla para las contraseñas deben ser considerados en base a los horarios de las funciones de la primera función hasta la última.

La entrega de contraseñas la realiza el encargado de arquilla cuando el cliente requiere salir de la sala y reingresar más adelante. Se entrega una contraseña por cliente cuando salgan en grupo.

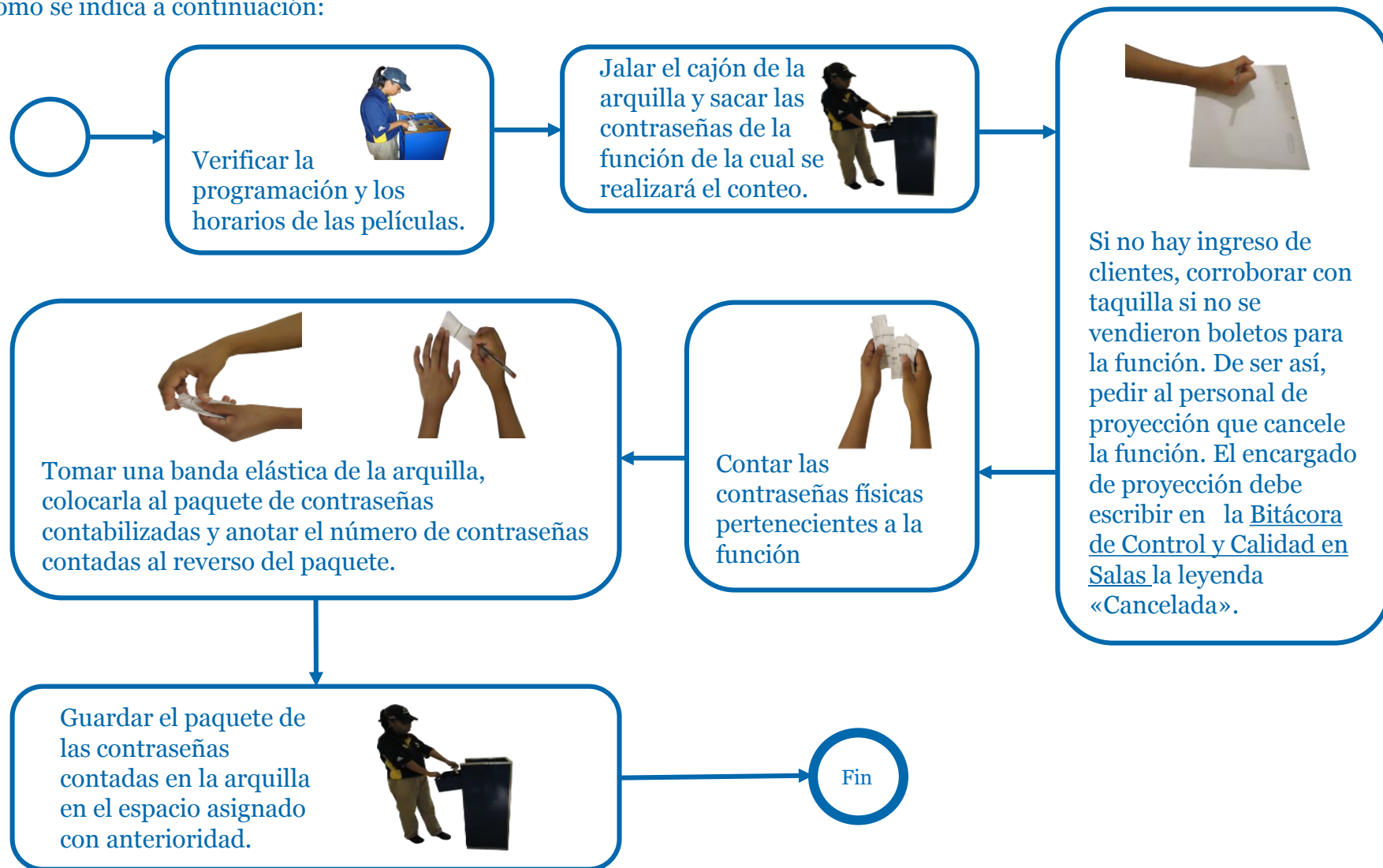


1. Si el cliente no va a regresar a la sala, finaliza el proceso.



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 encargado de proyección y sonido 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.

Transcurridos 45 minutos de iniciada la función el encargado de la arquilla deberá realizar el conteo de las contraseñas como se indica a continuación:



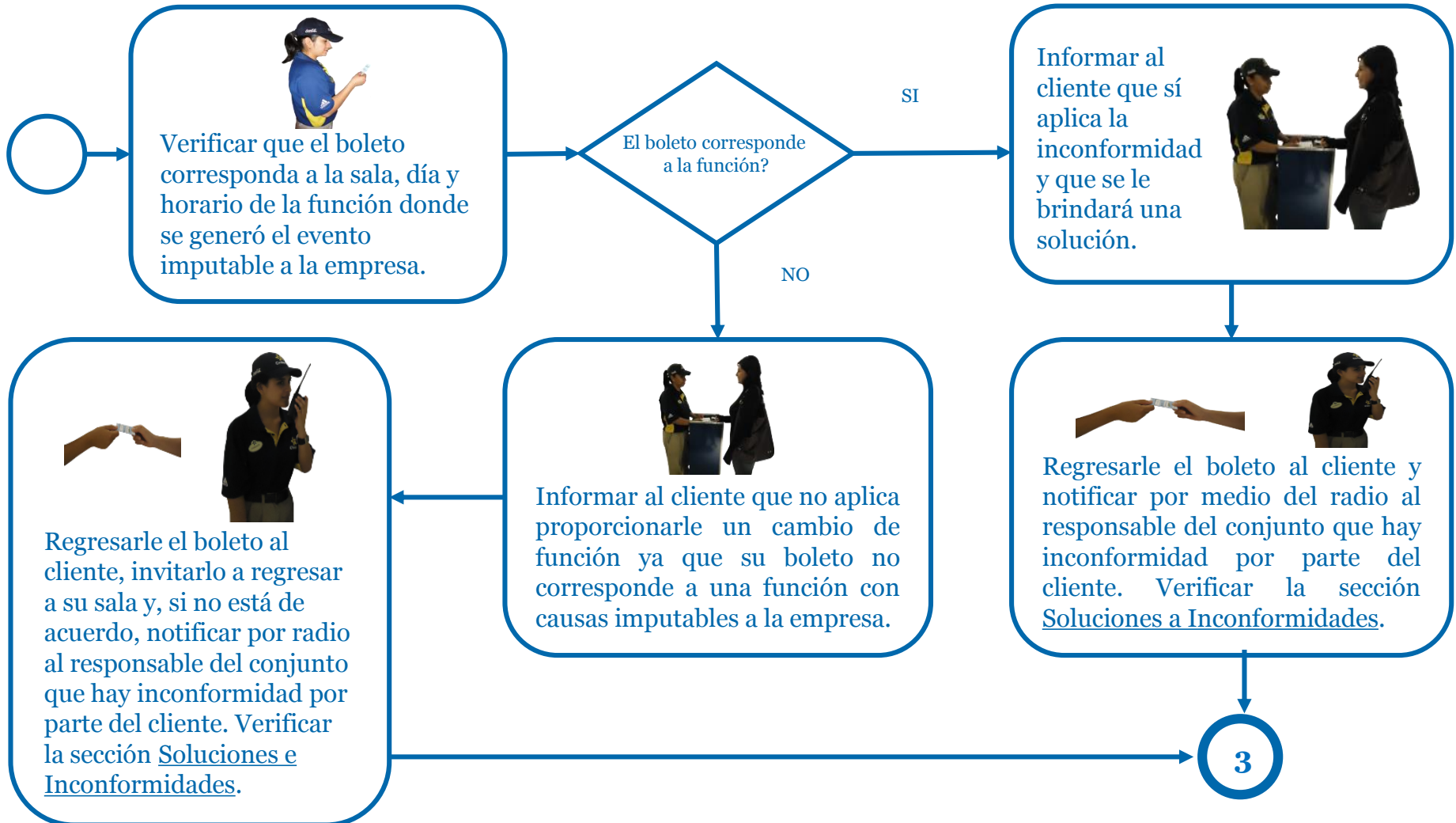


2.1. Causas imputables a
Cinépolis

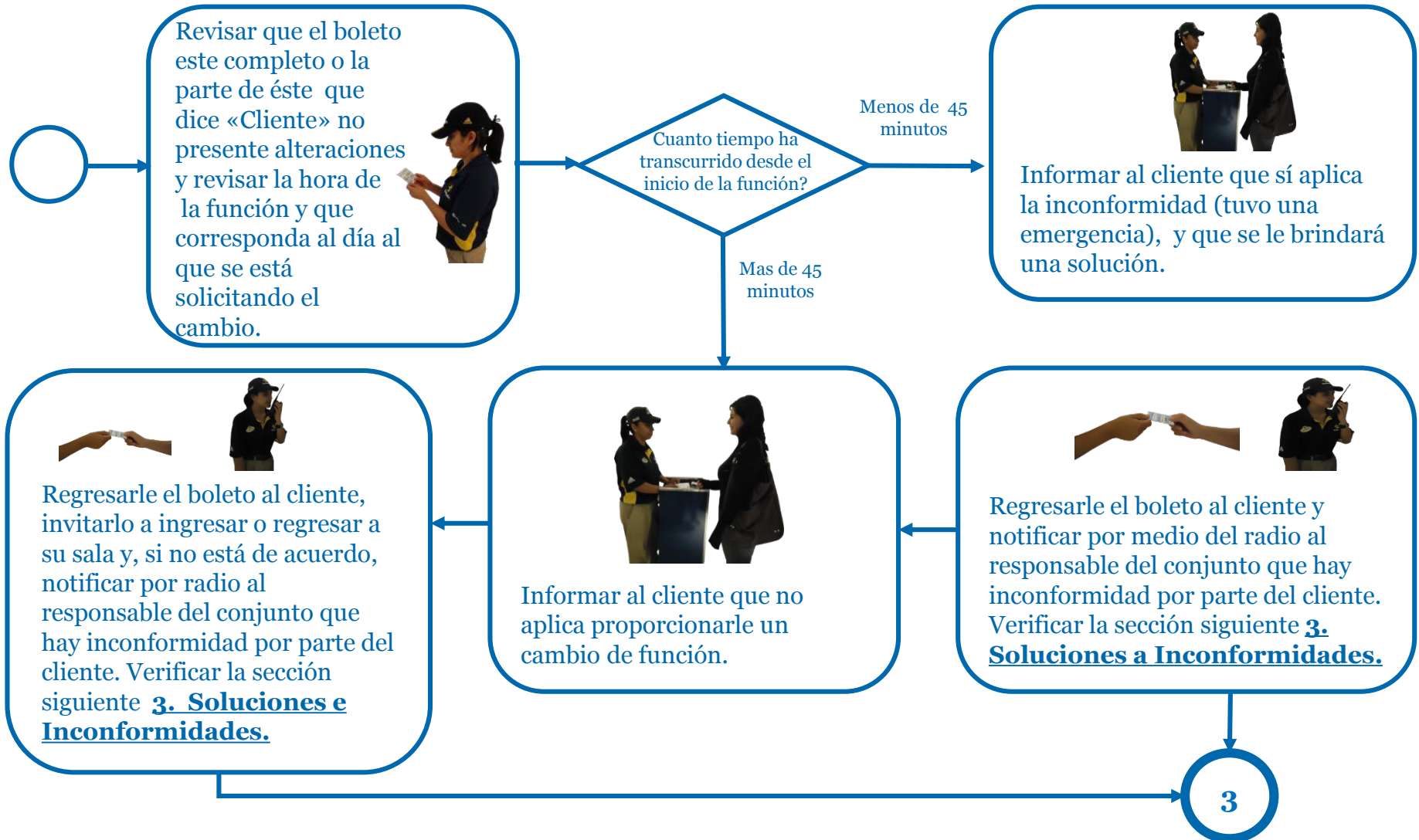


2.2. Causas imputables al
Cliente

Se consideran como causas imputables a Cinépolis las fallas de proyección, problemas con macros, lente, *masking*, subtítulos, proyección que no llena la pantalla, deficiencias en el volumen y efectos de profundidad en 3D con fantasmas o parpadeos, obturación, 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 45 minutos de iniciada la función.





3.1 Inicio de Soluciones



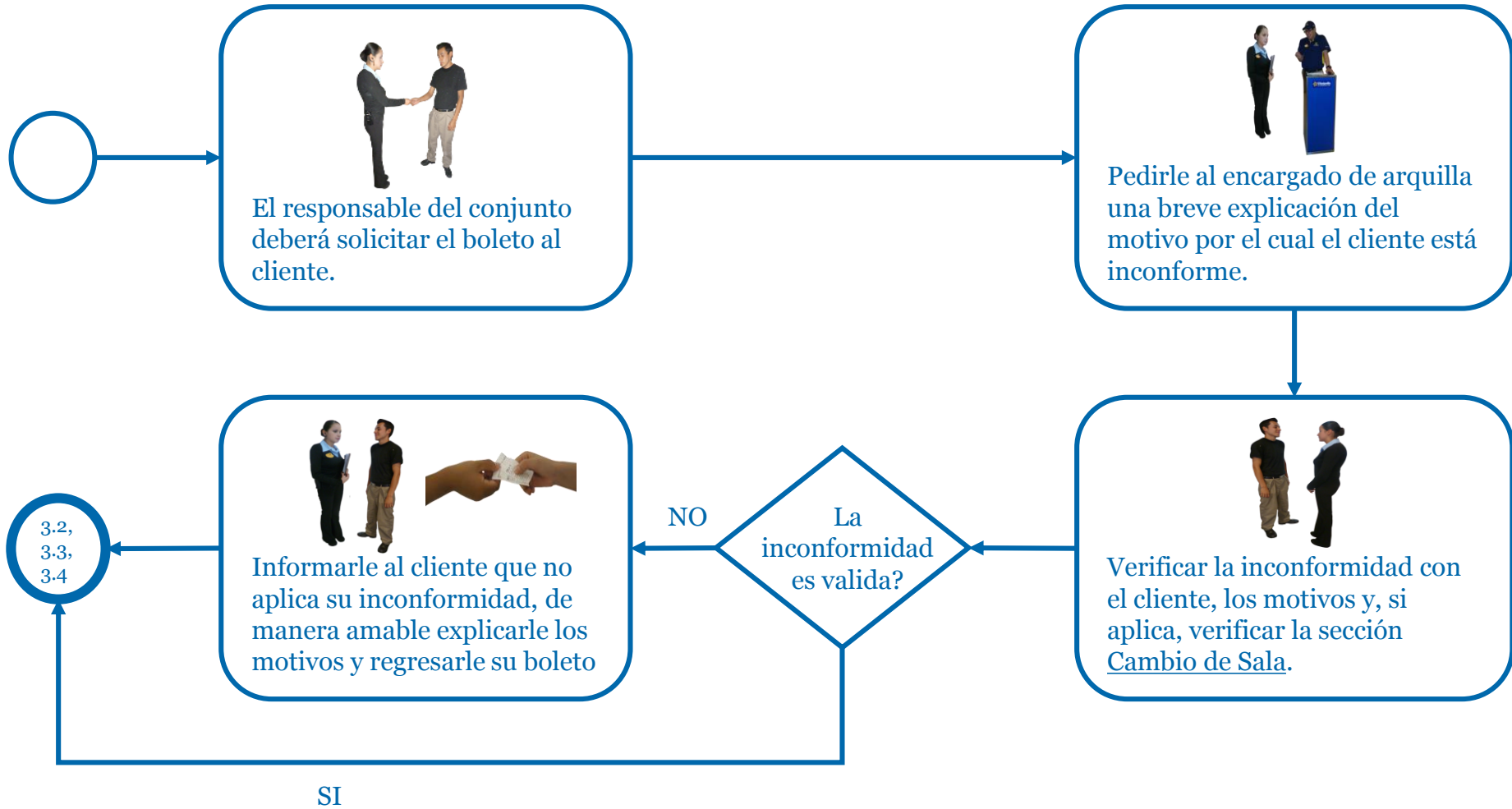
3.2 Cambio de Sala



3.3 Cortesías

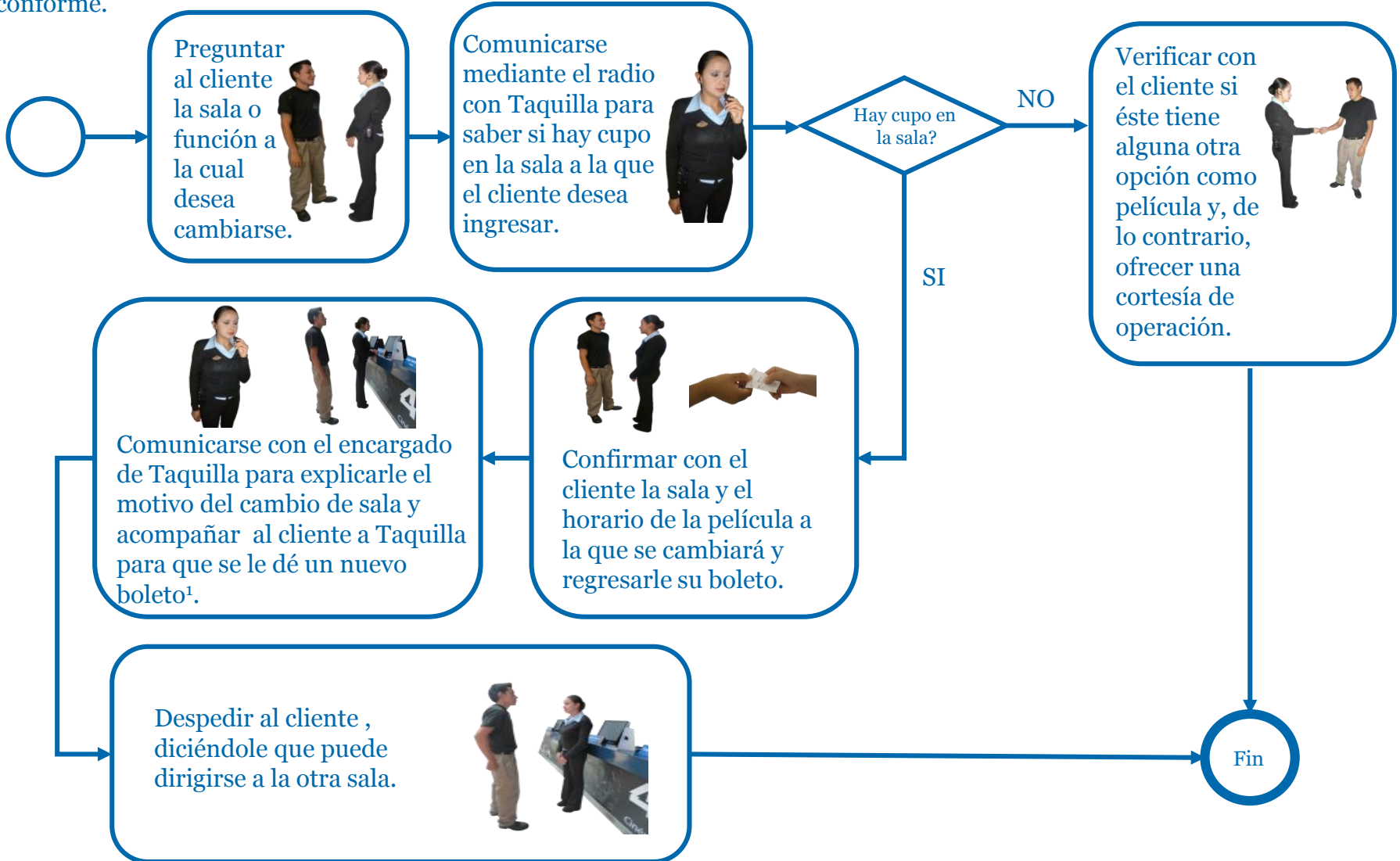


3.4 Devolución de Efectivo



Si aplica la inconformidad, ver las soluciones posibles: 3.2 Cambio de Salas, 3.3 Entrega de cortesías y por ultima alternativa, 3.4 Devolución de efectivo.

El Gerente de Turno al recibir una notificación por parte del encargado de arquilla, es el responsable de ofrecer una solución al cliente inconforme.



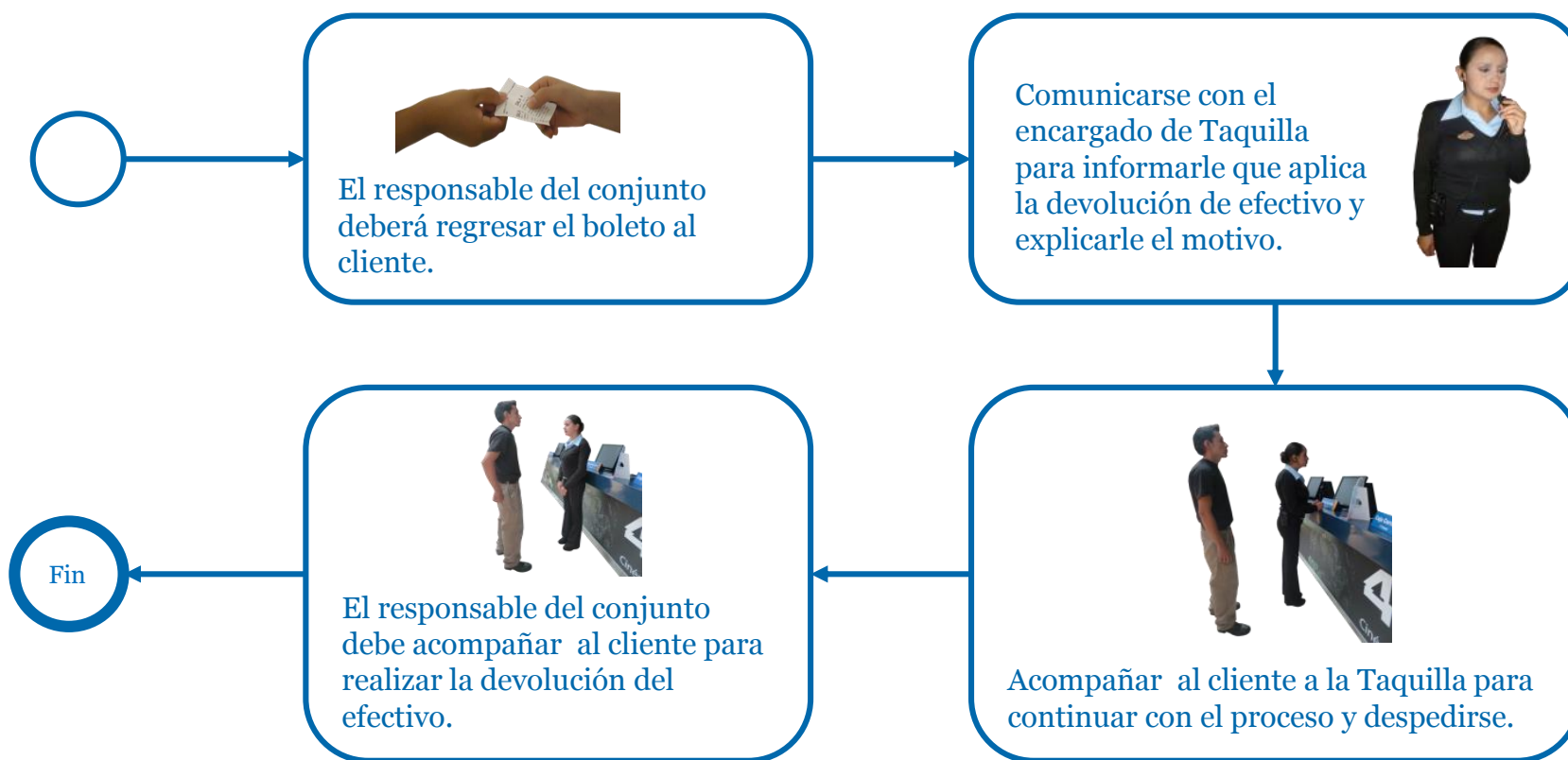
1. El cambio de sala debe efectuarse forzosamente por medio del sistema de punto de venta.

Las cortesías para este tipo de inconvenientes tienen 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.

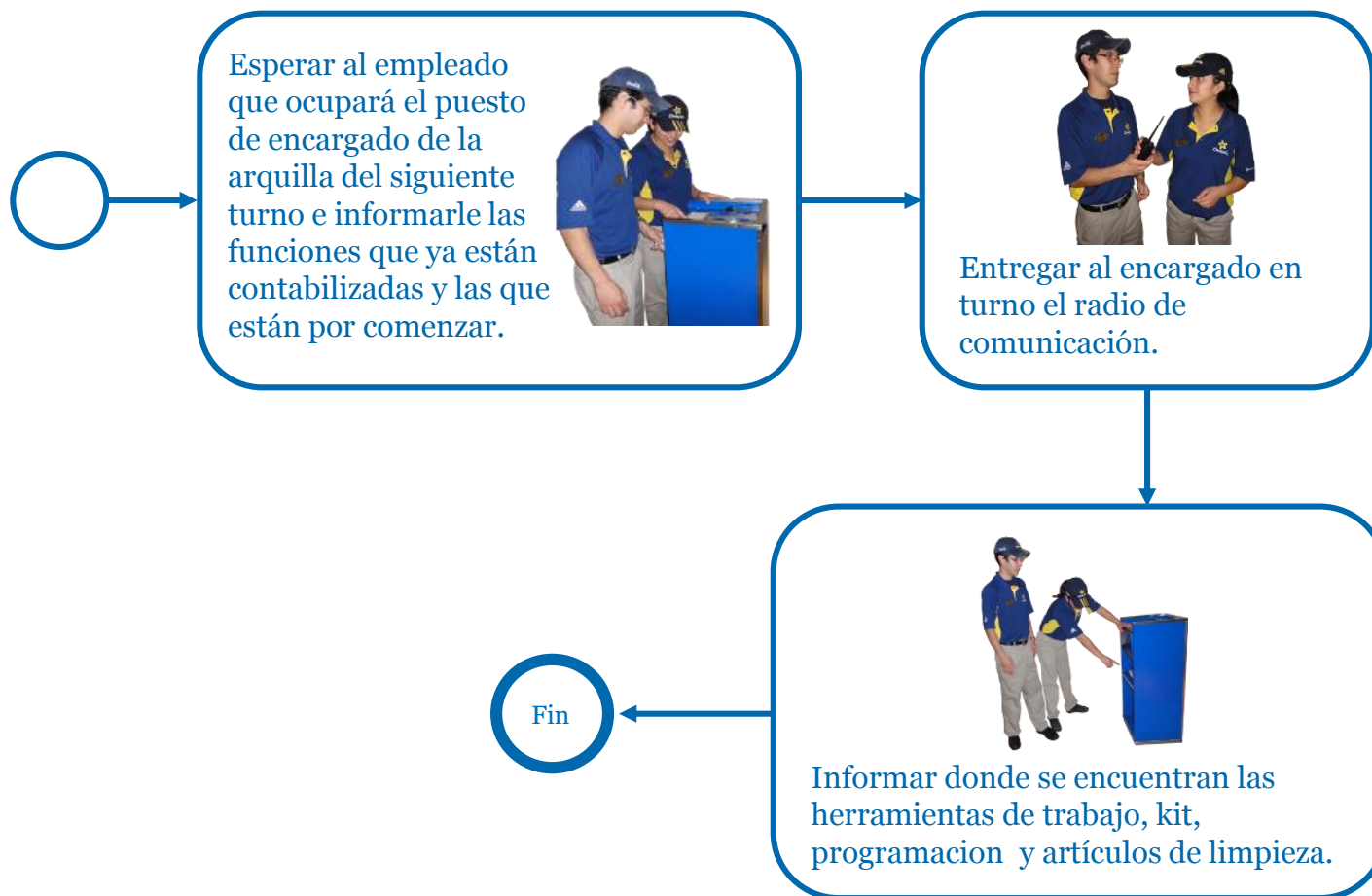
Si el boleto fue adquirido por un pase anual, no aplica otorgar cortesía ya que cualquier otro día puede volver a hacer válido su pase anual.



La devolución de efectivo es la tercera opción, sin embargo nunca se debe ofrecer, sólo aplica si el cliente lo solicita y si ya se han ofrecido con anterioridad el cambio de sala o la cortesía.
Si el boleto fue adquirido por pase anual, puntos de TCC, Cine Card, cupones empresariales o cortesías, no aplica otorgar devolución de efectivo.



El cambio de turno es realizado por el encargado de arquilla y se realiza de la siguiente manera:





5.1 Supervisión de Inicio de Función



5.2 Supervisión de Finalización de la Función

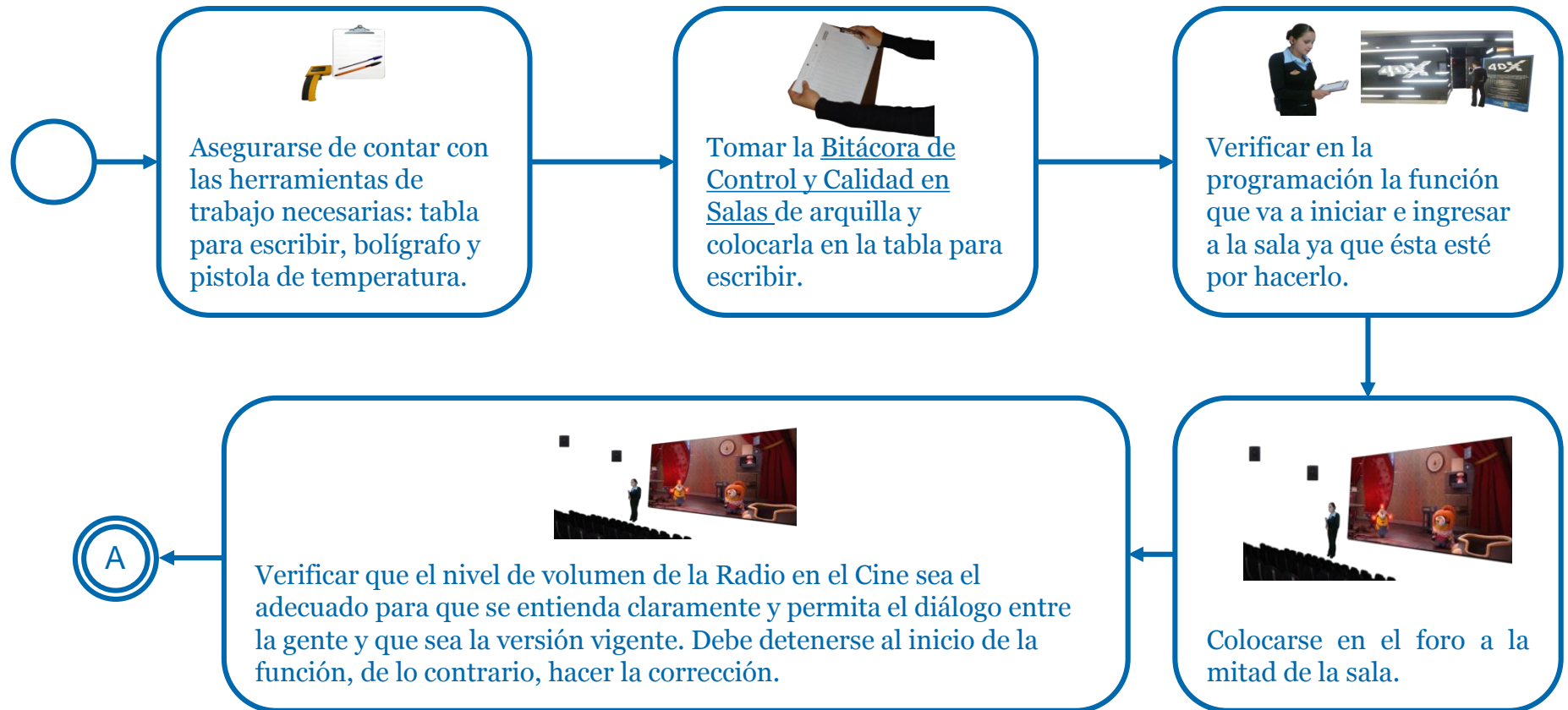


5.3 Conteo de Clientes



5.4 Desalojo Masivo

La supervisión de las funciones debe realizarla el supervisor o encargado de proyección y sonido desde el arranque de la función. Se supervisa el 100% de las funciones y solo se realiza la validación en el 30 por ciento de las funciones de personas en salas .





1. La tolerancia en el arranque de la función es máximo de un (1) minuto.



B



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, corregirlo inmediatamente.



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



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.



Verificar que la proyección de Cineminutos y *trailers* se realice con luz al 50%. Si no es así, ajustar inmediatamente.

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, asegurarse que no suceda mas.



C



C

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. Si no es así, **CORREGIR** inmediatamente.



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, ajustarlo.



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. Si no es así, hacer los ajustes necesarios.



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.



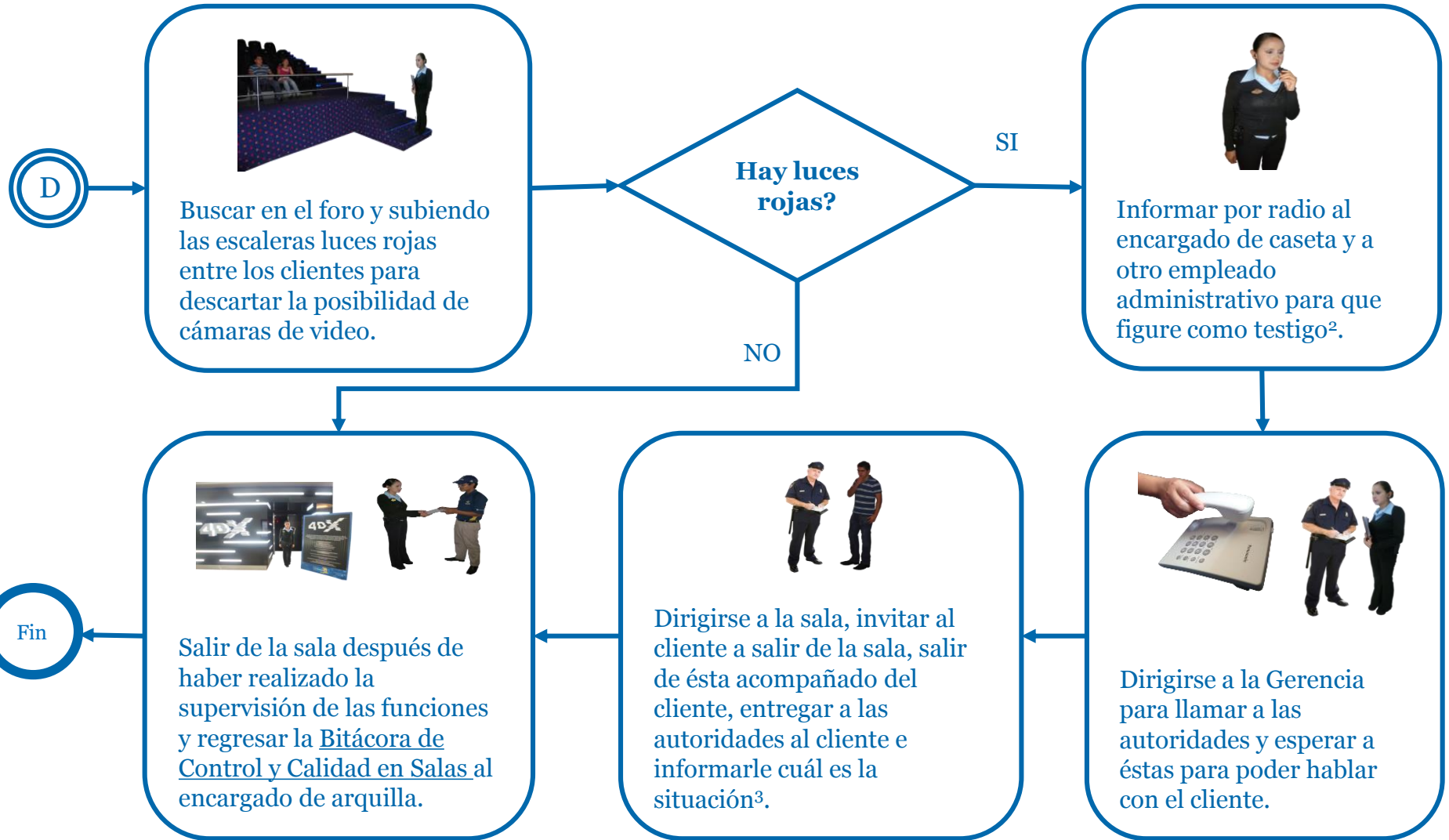
Verificar en la pistola que la temperatura se encuentre en un rango de 22 a 24°C. Si no es así, informar por radio al encargado de mantenimiento.



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



D



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.



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



Tomar la Bitácora de Control y Calidad en Salas de arquilla y colocarla en la tabla para escribir.



Ingresar a la sala y colocarse a un costado del foro.



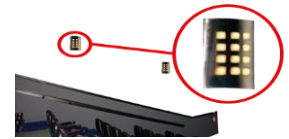
Anotar en la bitácora si se proyectaron los créditos completos o no.



Verificar que se haya realizado la proyección completa de los créditos.



Anotar en la bitácora si la luz fue al 50% en la proyección de los créditos.



Verificar que el inicio de los créditos se proyecte con una luz al 50%.



Verificar que el nivel de volumen de la Radio en el Cine sea adecuado para que se entienda claramente y que comience al finalizar los créditos. Si no es así, ajustarlo.




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




Salir de la sala habiendo finalizado la función, firmar la Bitácora de Control y Calidad en Salas.

Fin

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 iniciada¹.



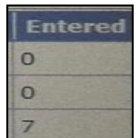
Dirigirse con el encargado de la arquilla una vez seleccionada la sala a revisar, solicitarle las contraseñas de dicha función y quitarles la liga.




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.




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.



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 totales².



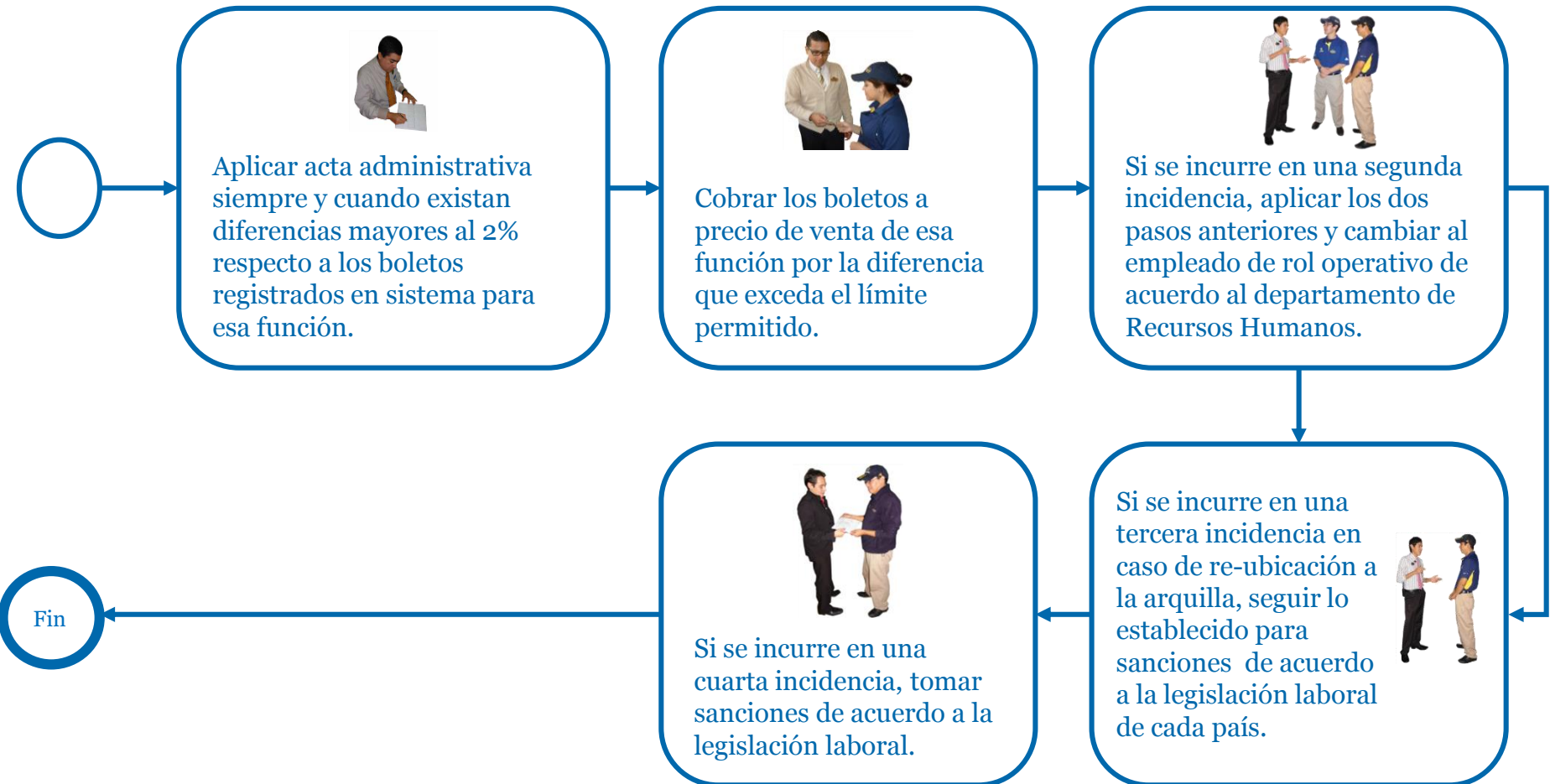
Anotar su nombre en la Bitácora de Control y Calidad en Salas.

Fin

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

2. Si hay alguna diferencia, dar aviso al responsable del conjunto. Para tomar acciones correctivas.

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



El responsable de operación de taquilla es el encargado 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.



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](#).



1. Encargado de Arquilla



2. Arquilla Manual



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



1. Si en la arquilla también hay lentes 3D, se deberán llevar al cuarto en donde se almacenen.

ANEXOS





Región Andina

Bitácora de control y calidad en salas

Nombre del Auditor:

Conjuntos:

Fecha:

#	Sala	Horario	Contraseña A	Claves B	Diferencia B-A	Temperatura	Luminarias	America	Cuando Inicio	Audio publicidad	Luz media	Orden publicidad	Luz corporativa	Letras reservilla recurso & meeting	Audio película	Subtítulos & obstrucción	Calidad de imagen	Presente	Luz correcta	Créditos completos	Firma Auditor
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					

Comentarios y planes: