



## MEDIOS DE VENTA ATMÓSFERA

Guía rápida

RA-GR-ATMD-CH-00

### CINÉPOLIS

**Revisión 00:** xx de diciembre de 2018.

**Cancela y sustituye:** Ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo Cinépolis). Por lo tanto, queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

### Hoja de firmas

Elaboró
Alberto Alcaraz Aguilar Subdirector de Procesos y Calidad

Revisó
Adrián Herrera González Gerente de Experiencias diferenciadas

Revisó
Alfonso Becerra Gerente Sr Marketing Experiencias

Revisó
Matías Alejandro Hapanowicz Subdirector Innovación TI

Revisó
José María Ortega Gerente de Operaciones Región Andina

Revisó
Natalia Arce Gerente de Revenue Región Andina

### Índice

Introducción.....	4
1. Infraestructura .....	4
2. Medios de venta.....	5
2.1 App Cinépolis.....	5
2.2 Punto de venta dual (POS) .....	6
2.3 Kiosco.....	7
2.3.1 Tarjeta bancaria .....	7
2.3.2 En efectivo .....	7
3. Aplicación CashDro.....	8
3.1 Permisos del menú operaciones .....	10
3.1.1 Configurar fianza.....	10
3.1.2 Retirada .....	10
3.1.3 Cambio .....	11
3.1.4 Retirada casete billetes .....	12
3.1.5 Carga .....	12
3.1.6 Traspasar a casete.....	12
3.1.7 Retirada casete monedas.....	12
3.2 Permisos del menú consultas.....	12
3.2.1 Desglose de efectivo .....	12
3.2.2 Detalle de operaciones .....	13
3.2.3 Resumen de operaciones .....	13
4. Torre de <i>Check in</i> .....	14
5. Área de preparación y entrega de órdenes .....	14
5.1 Estaciones de preparación .....	15
5.2 Estación de Armador .....	16

5.3 Estación de Mesa de Órdenes.....	17	10.1 CashDesk .....	39
6. Habilitación de equipos .....	18	10.2 Stock Refill.....	40
6.1 Estaciones de preparación, Armador y Mesa de Órdenes .....	18	10.3 Reporte Conciliación de sesiones de cajero.....	40
6.2 Punto de venta dual .....	18	10. Tabla de cambios.....	41
6.3 Kioscos .....	18	11. Documentos de referencia .....	41
7. Operación .....	21		
7.1 Compra de boletos y/o alimentos mediante la App .....	21		
7.2 Punto de venta dual .....	24		
7.2.1 Direccionamiento manual.....	24		
7.2.2 Direccionamiento automático.....	25		
7.3 Kioscos .....	26		
7.4 <i>Check in</i> .....	29		
8. Inhabilitación de equipos .....	30		
8.1 Mesa de órdenes.....	30		
8.2 Punto de venta dual (POS).....	31		
8.3 Kioscos .....	31		
9. Eventualidades.....	35		
9.1 App alimentos .....	35		
9.2 Kioscos .....	35		
9.2.1 No imprimió boleto(s).....	35		
9.2.2 No imprimió <i>ticket</i> de alimentos.....	36		
9.2.3 No entrega efectivo .....	37		
9.2.4 Niveles de efectivo .....	37		
9.2.5 Atasco de billetes .....	37		
9.2.6 Limpieza del validador de billetes .....	39		
10. Vista.....	39		

## Introducción

En la búsqueda de la mejora continua en la experiencia de los clientes de Cinépolis, se ha desarrollado e implementado el concepto de Atmósfera, el cual pone a su alcance diferentes medios para adquirir boletos y/o alimentos:

- 1. Punto de venta dual (POS):** funciona como punto de venta de cruzada en sitio dentro del cine. Acepta pago en efectivo, tarjeta bancaria y redención de folios Loyalty.
- 2. App Cinépolis:** funciona solo para teléfonos inteligentes, recibe el pago con tarjeta bancaria, folios Loyalty y PayPal.
- 3. Kiosco de pago en efectivo:** funciona como punto de venta y recibe el pago con dinero en efectivo y tarjeta bancaria.
- 4. Kiosco de pago con tarjeta:** funciona como punto de venta y recibe el pago con tarjeta bancaria.

Con ello permite a los clientes diferentes alternativas para disminuir el tiempo de espera en fila al realizar su transacción, pudiendo realizar su compra desde su casa, trabajo, en la calle o en el cine.

Por lo tanto, la iniciativa Atmósfera dará a los clientes una inmersión en un mundo digital, interactuando con el cine de manera presencial o a distancia.

La operación considera diversas etapas, tales como el proceso de **venta de productos, activación de código QR** en caso de que se requiera, **elaboración de alimentos y entrega a clientes**. Para la App la interacción del cliente con el cine iniciará a partir de la activación del código QR, mientras que, en el caso de punto de venta dual y kiosco, la interacción del cliente con el cine iniciará al momento de realizar la transacción.

## 1. Infraestructura



POS



Impresora para POS



Pantalla LED



Tablet con Soporte



Impresora para Tablet



Billboard + Check in



Lector de Códigos

## 2. Medios de venta

### 2.1 App Cinépolis

La App, se podrá descargar de la plataforma de App Store para dispositivos iOS y Play Store para Android y está compuesta por los siguientes elementos:



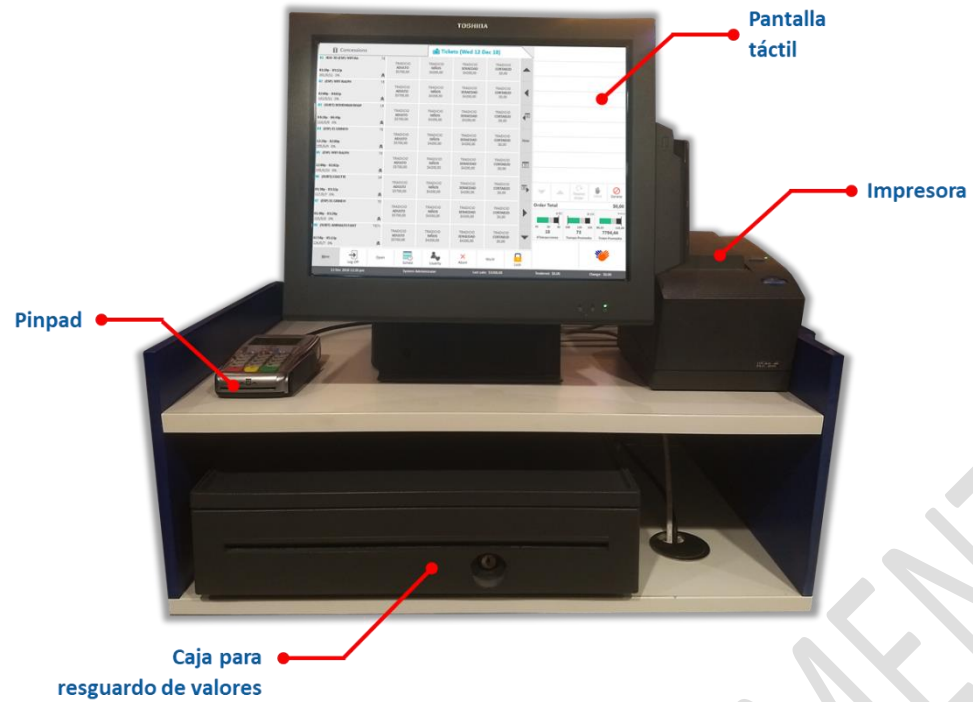
La utilización de la App considera las siguientes políticas:

- ★ El código de compra de alimentos será válido únicamente para el día en el que fue adquirido y para el producto indicado.
- ★ No se aceptarán códigos de compra de alimentos para un día diferente al de la compra.
- ★ No aplican cancelaciones o devoluciones en pedidos realizados en la sección de alimentos.
- ★ No hay cambios en productos o ingredientes en los pedidos realizados en la sección de alimentos.
- ★ Los productos se encuentran sujetos a disponibilidad o hasta agotar existencias. En caso de no haber productos en existencia al momento de la entrega, se entregará(n) un producto(s) similar, o de la misma calidad y especie.
- ★ La entrega de la orden de compra será únicamente en Cinépolis La Reina.
- ★ Cinépolis no se hace responsable por el deterioro de la calidad de los alimentos debido a retrasos en la hora de llegada del cliente al punto de entrega.
- ★ En los productos que cuentan con sección de extras, cada ingrediente mostrado tiene un costo adicional que se sumará al costo inicial.
- ★ A través de este medio de compra, por el momento no se aceptan promociones o descuentos, salvo las expresamente señaladas.
- ★ El precio total por pagar será el indicado en la transacción de compra, el cual incluye impuestos y se encuentra en pesos chilenos (CLP).
- ★ Se acepta expresamente realizar el cargo al momento de efectuar la transacción de compra.

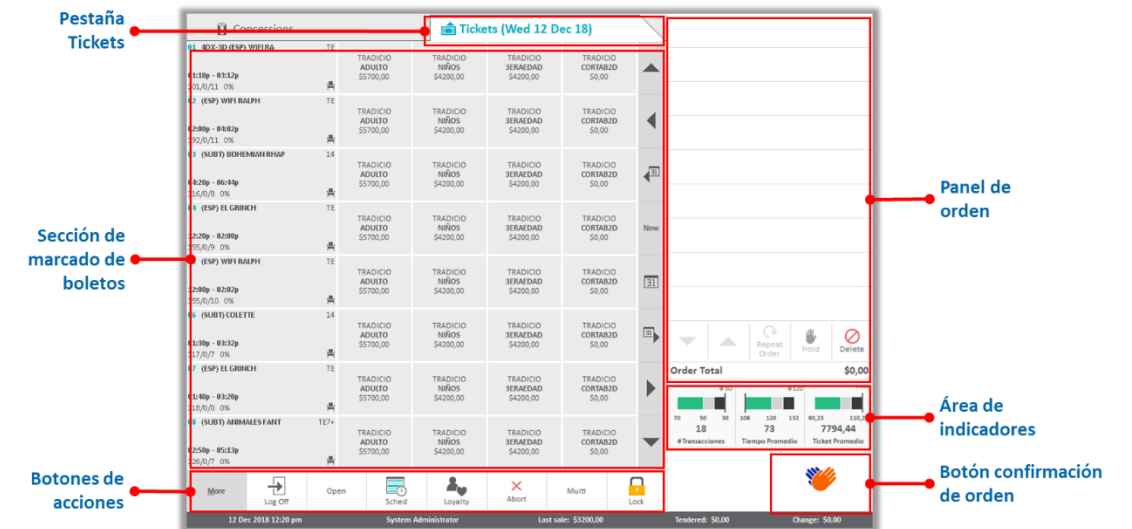
**NOTA:** En caso de presentarse alguna eventualidad sobre problemas de calidad de los productos, deberán de tratarse con el Supervisor en turno para ofrecer la mejor solución al cliente.

## 2.2 Punto de venta dual (POS)

El Punto de venta dual se compone de los siguientes elementos:



La plataforma de Vista muestra las secciones para venta de boletos y alimentos. Cada una de las pantallas muestra los siguientes elementos:



## 2.3 Kiosco

### 2.3.1 Tarjeta bancaria

Los Kioscos habilitados para recibir pagos con tarjeta bancaria están compuestos por los siguientes cuatro elementos:

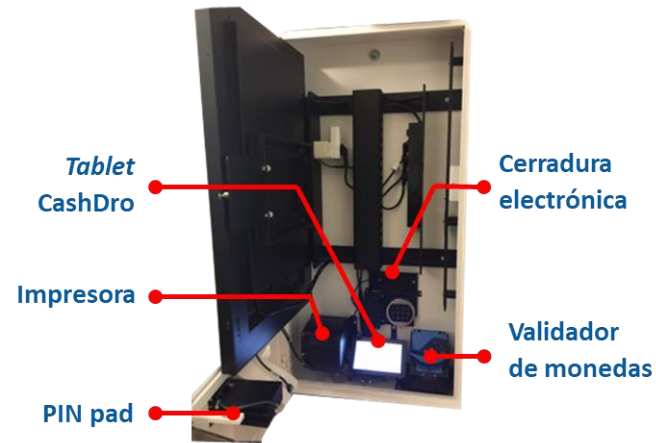


### 2.3.2 En efectivo

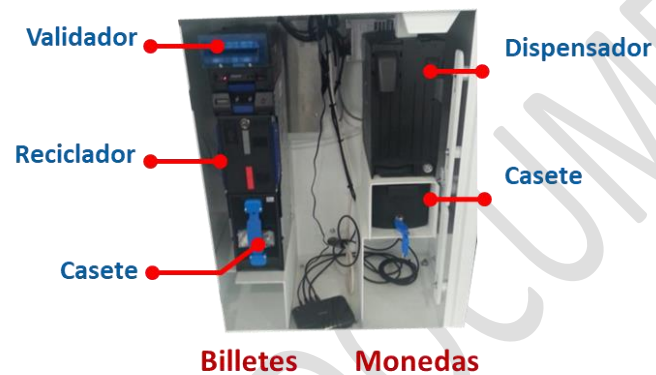
Los Kioscos habilitados para recibir pagos en efectivo están compuestos por los siguientes siete elementos:



La parte interna superior está compuesta por los siguientes cinco elementos:



La parte interna inferior está compuesta por los siguientes cinco elementos:

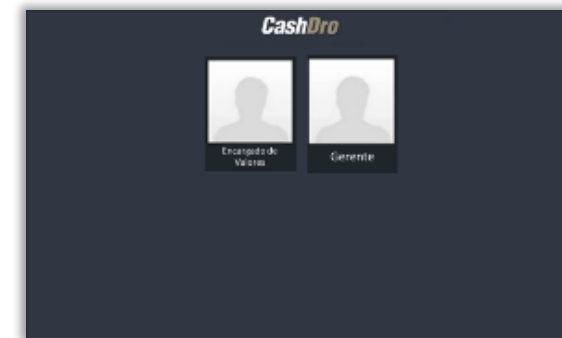


### 3. Aplicación CashDro

CashDro es la aplicación para la gestión y el control del efectivo en los Kioscos que tienen habilitado este método de pago. La aplicación cuenta con dos perfiles: **Encargado de Valores y Gerente**, cada uno tiene su propio usuario y contraseña para acceder. La única diferencia entre ambos perfiles es que el **Gerente** tiene el permiso "Cambio" y el **Encargado de Valores** no.

La interfaz de la aplicación puede ser una de las siguientes opciones:

- a) **CashDro**  
La pantalla muestra el ícono de los perfiles disponibles para acceder.



- b) **CashDro acceso**  
La pantalla muestra los campos para ingresar el perfil y contraseña.





**Perfil de Encargado de Valores**

El perfil Encargado de Valores muestra un menú con cuatro botones, de los cuales solo se deben utilizar Operaciones y Consultas.

En el caso de “Operaciones” tiene acceso a seis permisos que se muestran en la siguiente imagen.



Por otro lado, en el caso de “Consultas” tiene acceso a tres permisos que se muestran en la siguiente imagen.



**Perfil Gerente**

El perfil Gerente muestra un menú con cuatro botones, de los cuales solo se deberán de utilizar Operaciones y Consultas.

En el caso de “Operaciones” tiene acceso a siete permisos que se muestran en la siguiente imagen.

**Menú “Operaciones”**



**Menú “Consultas”**

Por otro lado, en el caso de “Consultas” tiene acceso a tres permisos que se muestran en la siguiente imagen.



### 3.1 Permisos del menú operaciones

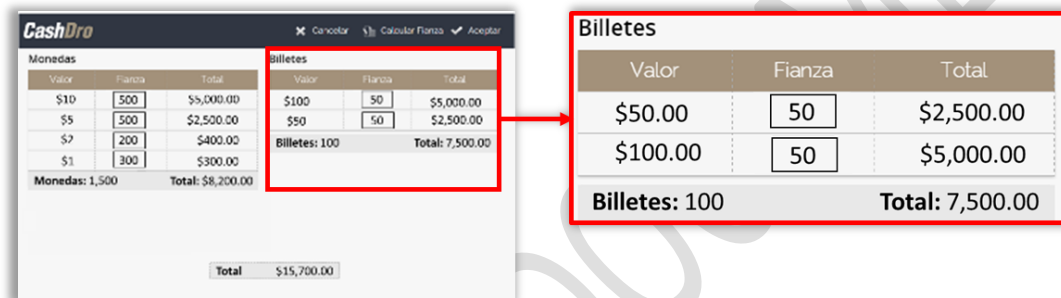
#### 3.1.1 Configurar fianza

Permite configurar manualmente la asignación del fondo de caja, que es asignada por el área de Tesorería.

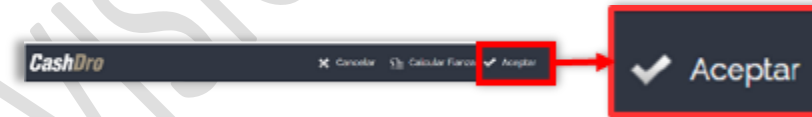
1. Ingresar manualmente la cantidad de monedas.



2. Ingresar manualmente la cantidad de billetes



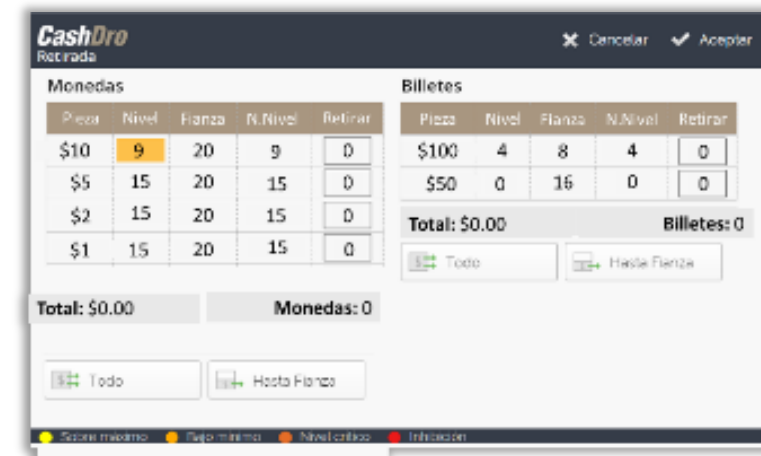
3. Validar que la cantidad de efectivo ingresado sea igual al fondo de caja. En caso de coincidir, presionar el botón "Aceptar",



#### 3.1.2 Retirada

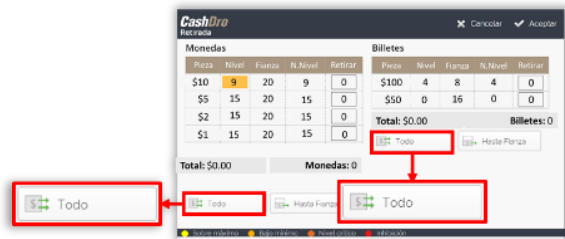
Permite retirar de manera parcial o total las monedas y/o billetes del sistema de la siguiente manera:

1. Identificar en la pantalla la sección de monedas y de billetes. Cada una de ellas muestra el nivel actual, la fianza definida, el nuevo nivel una vez realizada la retirada y la cantidad a retirar.

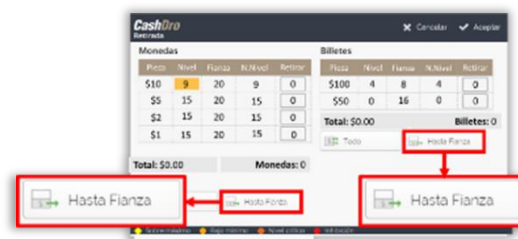


- Realizar el retiro de las monedas y/o billetes de manera parcial o total del sistema:

**Total**



**Parcial**



Presionar el botón “Todo” para retirar todas las monedas y/o billetes con los que cuenta el sistema.

Presionar el botón “Hasta fianza” para retirar las monedas y/o billetes del sistema, hasta el nivel de fianza establecido.

- Presionar el botón “Aceptar”, una vez definida las monedas y/o billetes a retirar. En caso de no realizar ninguna retirada presionar el botón “Cancelar”, para volver al menú.



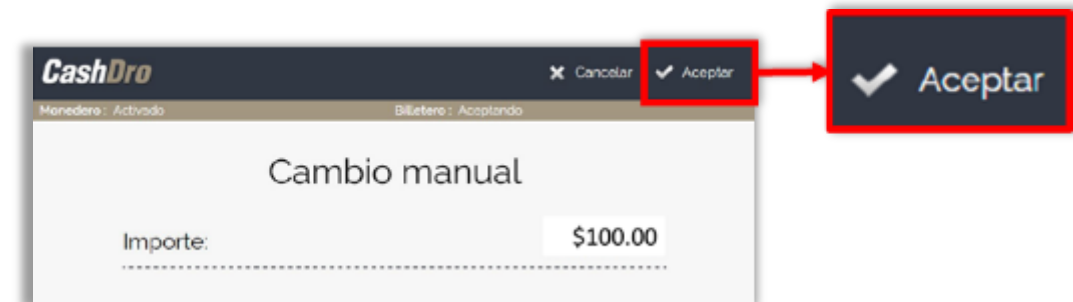
**3.1.3 Cambio**

Permite realizar el cambio de monedas a billetes o viceversa, también es utilizado para reponer denominaciones que están en su nivel mínimo o retirar denominaciones en exceso. Realizarlo de la siguiente manera:

- Introducir el importe que se desea cambiar.

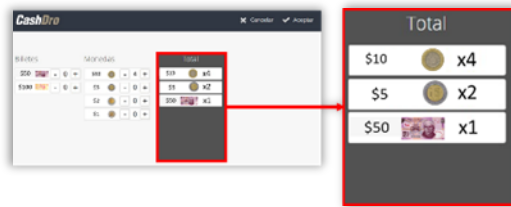


- Presionar el botón “Aceptar”.

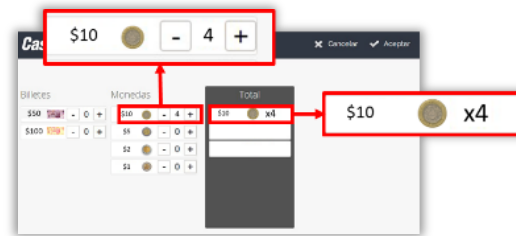


- Revisar la propuesta para la devolución del cambio que automáticamente genera el sistema, si está de acuerdo, presionar el botón “Aceptar”. En caso contrario configurar manualmente.

**Automáticamente**



**Manualmente**



**3.1.4 Retirada casete billetes**

Permite retirar el casete de billetes cuando está lleno, la ejecución de este proceso se debe realizar de acuerdo con lo indicado en la sección [7.3. Kioscos](#).

**3.1.5 Carga**

Permite realizar la carga de efectivo una vez configurada la fianza. La columna “Falta”, indica el número de piezas faltantes de acuerdo con la fianza establecida, la ejecución de este proceso se debe realizar de acuerdo con lo indicado en la sección [7.3. Kioscos](#).

**3.1.6 Traspasar a casete**

Permite traspasar de manera parcial o total al casete de monedas y/o billetes todo el dinero existente en el dispensador, la ejecución de este proceso se debe realizar de acuerdo con lo indicado en la sección [7.3. Kioscos](#).

**3.1.7 Retirada casete monedas**

Permite retirar el casete de monedas cuando esté lleno, la ejecución de este proceso se debe realizar de acuerdo con lo indicado en la sección [7.3. Kioscos](#).

**3.2 Permisos del menú consultas**

**3.2.1 Desglose de efectivo**

Permite revisar los niveles existentes de efectivo. La pantalla muestra el nivel y el importe de cada denominación en el reciclador, en el casete y el total.

Moneda	Nivel reciclador	Total reciclador	Nivel casete	Total casete	Billete	Nivel reciclador	Total reciclador	Nivel casete	Total casete
\$10.00	9	\$90.00	0	\$0.00	\$100	3	\$300.00	0	\$0.00
\$5.00	15	\$75.00	0	\$0.00	\$50	2	\$100.00	0	\$0.00
\$2.00	15	\$30.00	0	\$0.00					
\$1.00	15	\$15.00	0	\$0.00					
<b>Total</b>	54	\$210.00	0	\$0.00	<b>Total</b>	5	\$400.00	0	\$0.00

**Total Monedas: \$210.00**   
 **Total Billetes: \$400.00**   
 **Total: \$610.00**

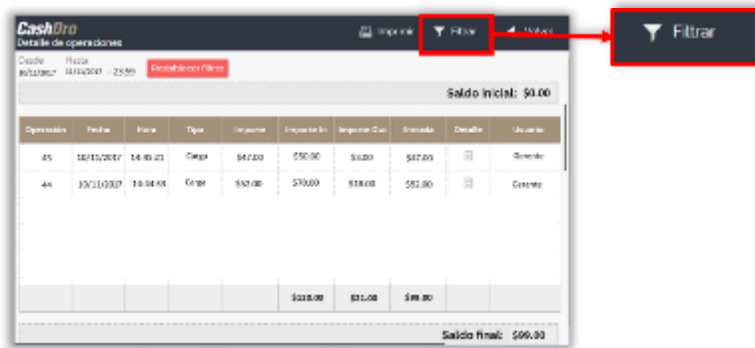
● Sobre máximo   
 ● Bajo mínimo   
 ● Nivel crítico   
 ● Inhibición

**Nota:** Esta opción permite imprimir la consulta pulsando el botón “Imprimir”.

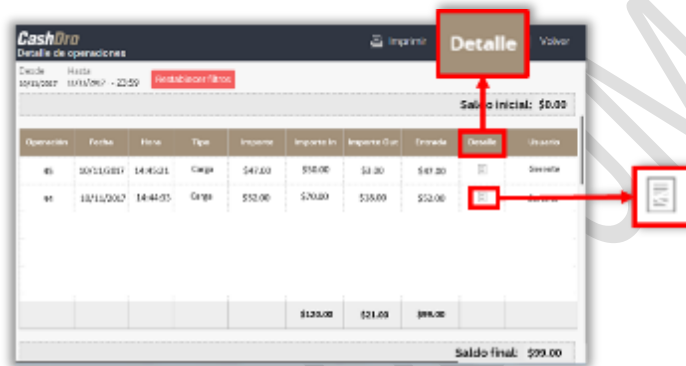
### 3.2.2 Detalle de operaciones

Permite visualizar todas las operaciones que se han realizado, mostrando el saldo inicial y saldo final. Para cada información muestra el número de operación, la fecha, la hora, el tipo de operación, el total del importe, el importe introducido, el importe dispensado, la entrada y el usuario que ha realizado la operación, de la siguiente manera:

Presionar el botón “Filtrar” para visualizar la información por tipo de operación, por usuario y por terminal.



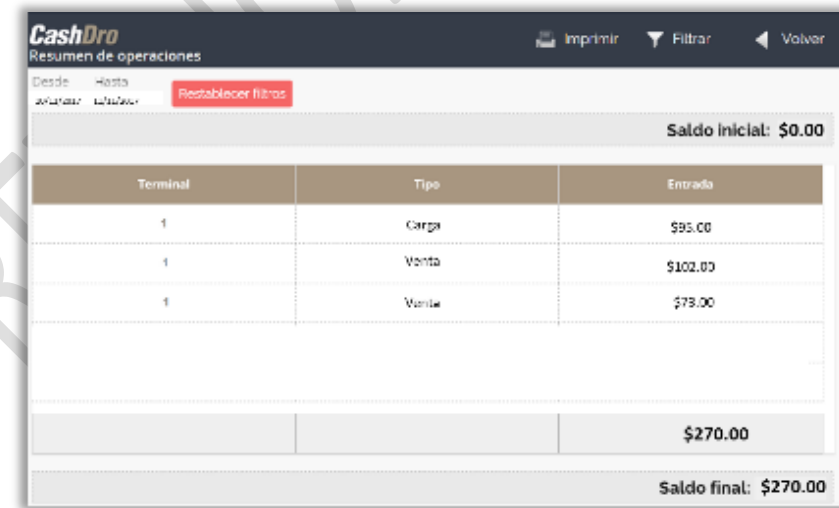
Presionar el ícono de la columna “Detalle” para revisar los niveles de cada denominación antes y después de la operación y el detalle de esta.



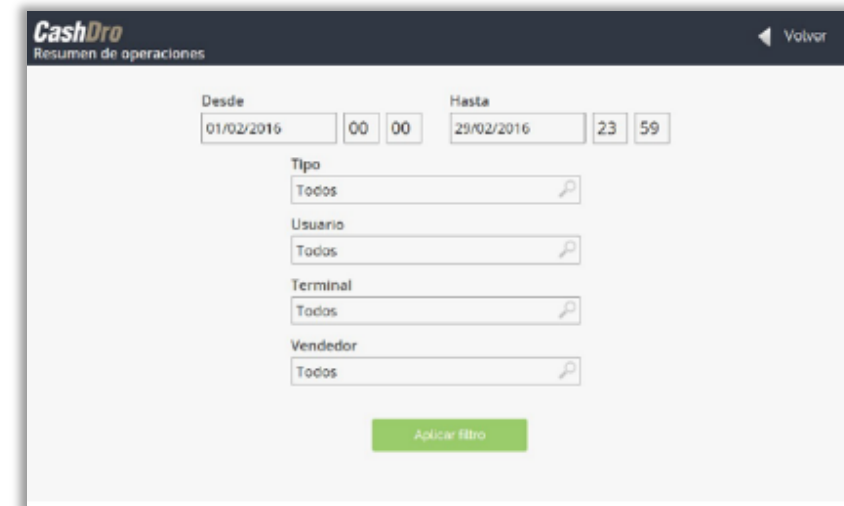
**Nota:** Esta opción permite imprimir la consulta pulsando el botón “Imprimir”.

### 3.2.3 Resumen de operaciones

Permite revisar el importe acumulado por cada tipo de operación y por cada terminal, además del saldo inicial y el saldo final. Esta opción permite imprimir la consulta pulsando el botón “Imprimir”.



**Nota:** si se requiere modificar la selección de operaciones a incluir en la consulta, seleccionar el botón “Filtrar”.



## 4. Torre de Check in

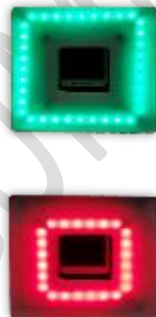
La torre de *check in* está compuesta por los siguientes tres elementos:



El indicador de luz led muestra lo siguiente:

**Verde:** Indica que se realizó el *check in* y automáticamente la orden se genera en el área correspondiente, si se pasa nuevamente el código QR por el lector parpadea en tres ocasiones, lo cual indica que el registro ya fue realizado.

**Rojo:** Indica que el código no pertenece a alimentos o corresponde a una fecha vencida.



La utilización del módulo de *Check in* considera las siguientes políticas:

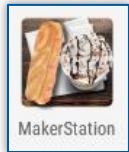
- ✦ La preparación de alimentos se iniciará cuando el cliente haga el *Check in* del código QR correspondiente a su orden.
- ✦ El módulo de *Check in* solo podrá ser usado para códigos QR de alimentos. Los códigos de boletos y/o folios Loyalty no están considerados para este módulo.
- ✦ Los códigos QR de alimentos serán válidos únicamente para el día que fueron adquiridos los alimentos.
- ✦ El escaneo de las órdenes podrá realizarse en cualquier momento siempre y cuando sea durante el mismo día que se adquirieron los alimentos.

## 5. Área de preparación y entrega de órdenes

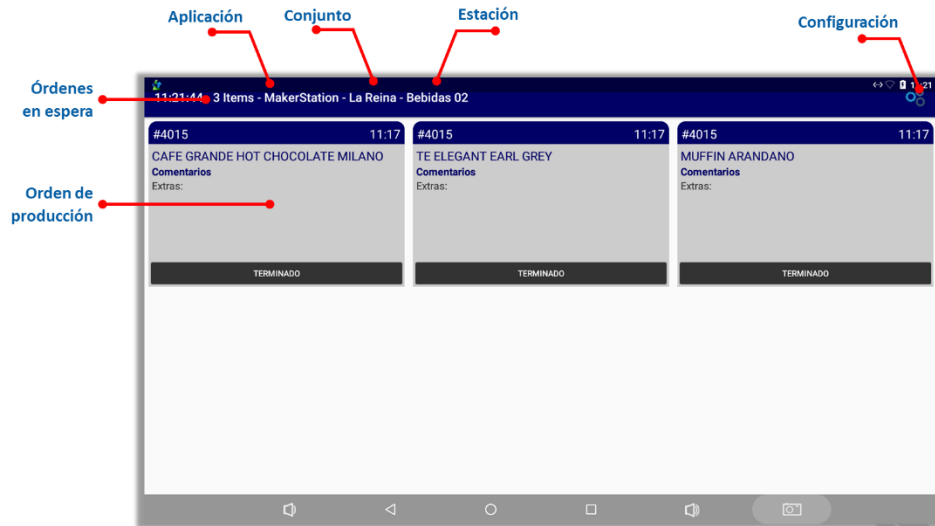
El área de preparación y entrega de órdenes se divide en 3 áreas específicas divididas de acuerdo con lo siguiente:

1. **Preparación.** En esta área se realiza la preparación de alimentos y se divide a su vez en tres estaciones:
  - a. Baguis.
  - b. Crepes.
  - c. Bebidas.
2. **Armador.** En esta área se consolidan las órdenes con los alimentos correspondientes a cada una de ellas.
3. **Mesa de órdenes.** En esta área se finaliza la preparación de las órdenes y se realiza la entrega de los alimentos al cliente.

### 5.1 Estaciones de preparación

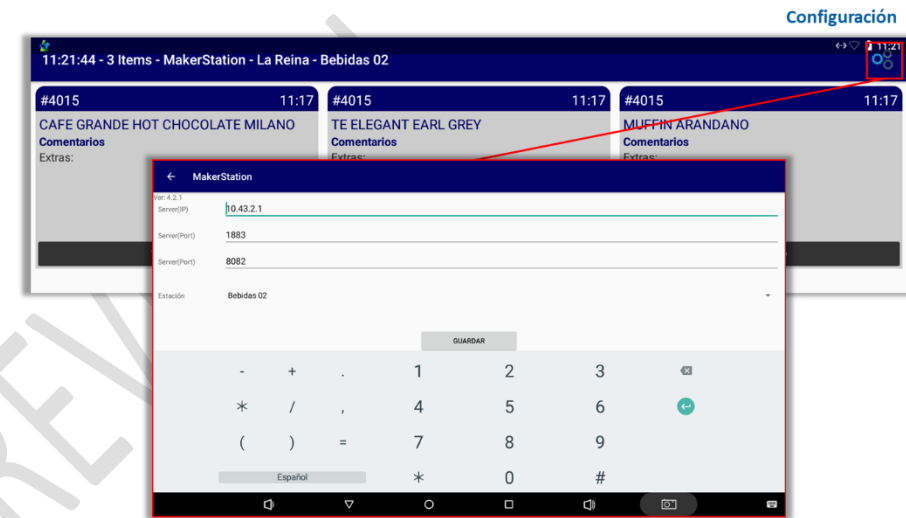


Para dar seguimiento a los pedidos de los clientes, el Preparador (Baguis, Crepes y Bebidas) contará con una App denominada **MakerStation**, que incluye los siguientes elementos:



Botón de configuración

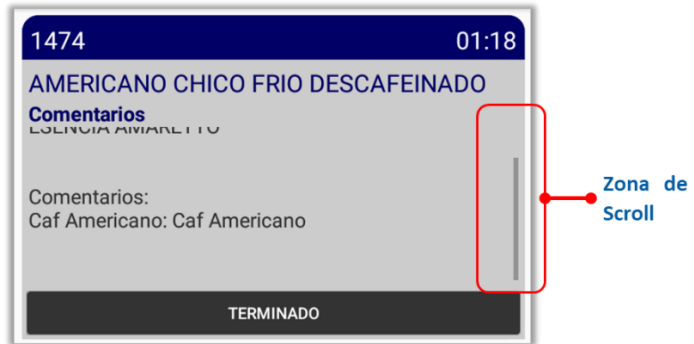
La ventana de opciones de configuración se usa para establecer los parámetros de conexión a la red. Dichos parámetros solo podrán ser modificados exclusivamente por el personal del área de Sistemas.



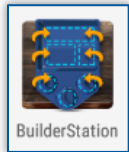
### Órdenes

Las órdenes de preparación se mostrarán en ventanas individuales por cada alimento. Dichas órdenes aparecen agrupadas por el número de orden a la que pertenecen. Y se pueden observar las que se encuentran en cola deslizando la pantalla de la *tablet* hacia arriba o hacia abajo.

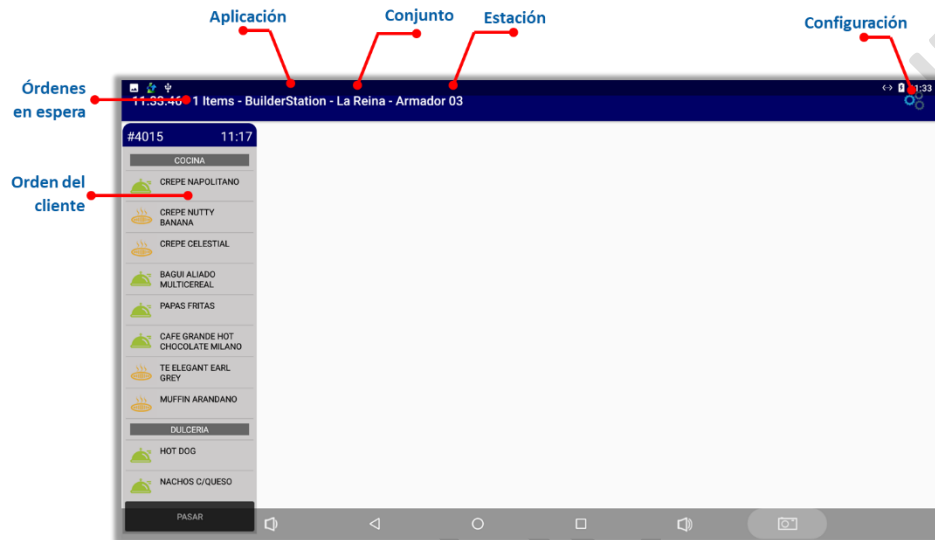




### 5.2 Estación de Armador

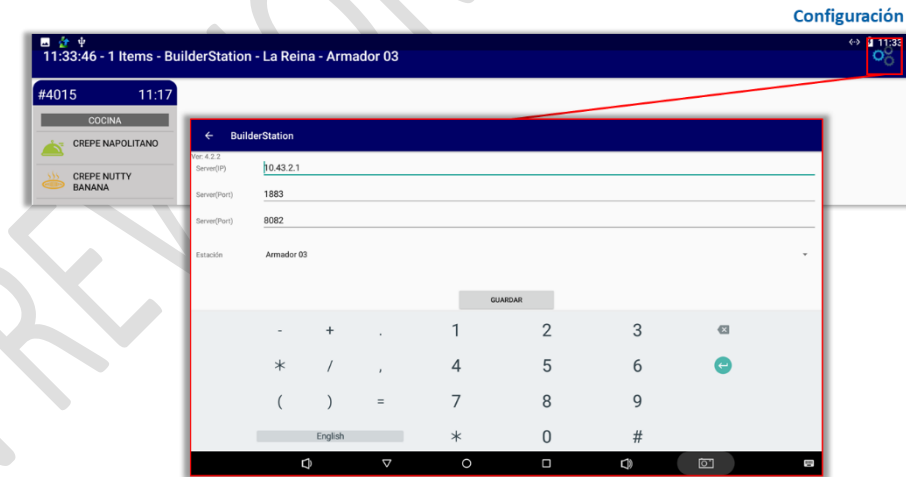


Para concentrar las órdenes de los clientes, el Armador contará con una App denominada **BuilderStation**, que incluye los siguientes elementos:



### Botón de configuración

La ventana de opciones de configuración se usa para establecer los parámetros de conexión a la red. Dichos parámetros solo podrán ser modificados exclusivamente por el personal del área de Sistemas.



### Órdenes

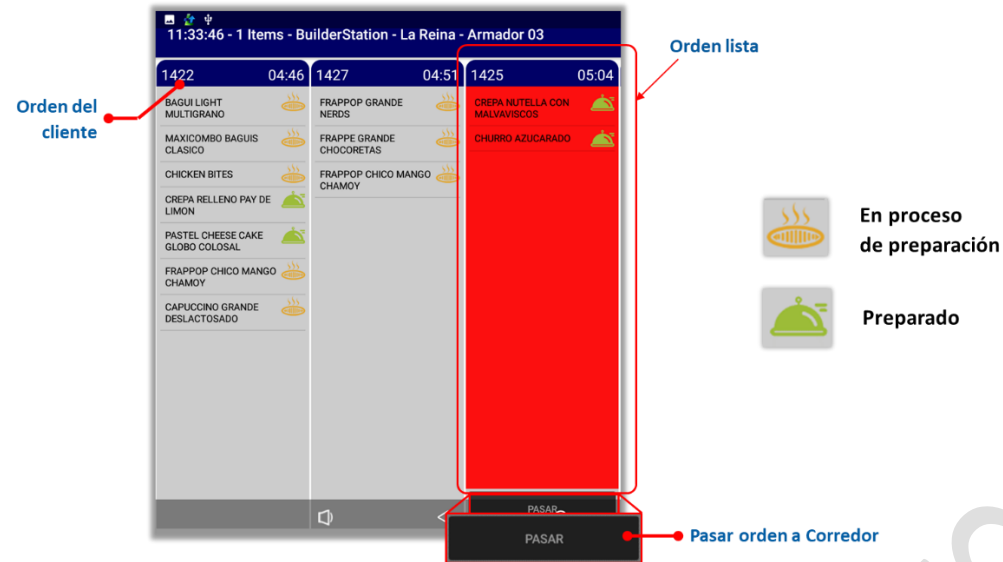
Las órdenes se muestran de manera individual y se visualizan todos los alimentos solicitados en la misma. Dichas órdenes van apareciendo conforme el cliente va realizando el Check in, o bien, cuando finaliza la transacción en el punto de venta.



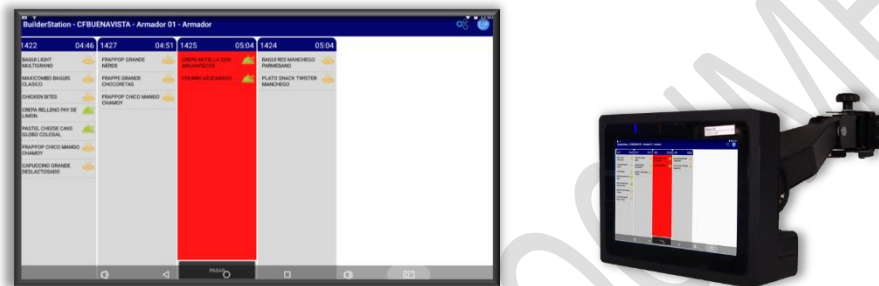




Una orden estará lista cuando los íconos de los alimentos pasen del color naranja al color verde, para ello comenzará a parpadear en color rojo para captar la atención del Armador.



Así mismo, en el área de Armador se cuenta con pantallas LED para mantener la visibilidad de las órdenes a mayor distancia. Dicha pantalla muestra la misma información que la *tablet*, con la diferencia que la información solo se podrá manipular en la *tablet*.



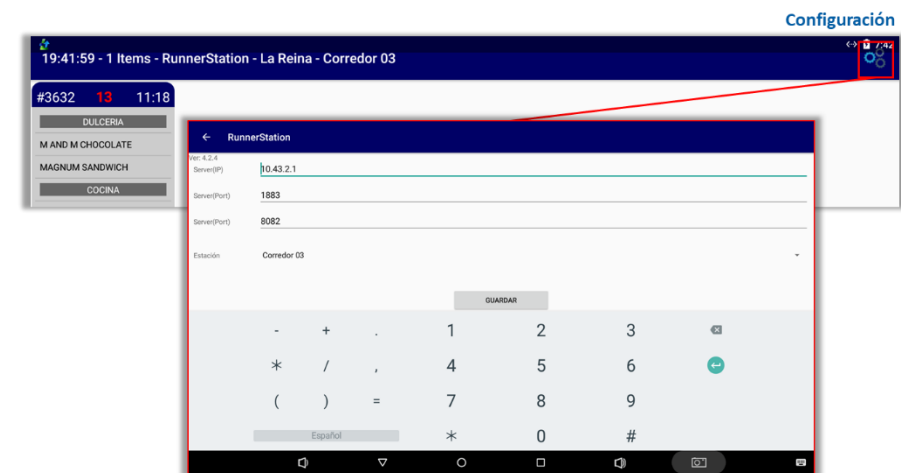
### 5.3 Estación de Mesa de Órdenes

Para concentrar las órdenes de los clientes, el Armador contará con una App denominada **RunnerStation**, que incluye los siguientes elementos:



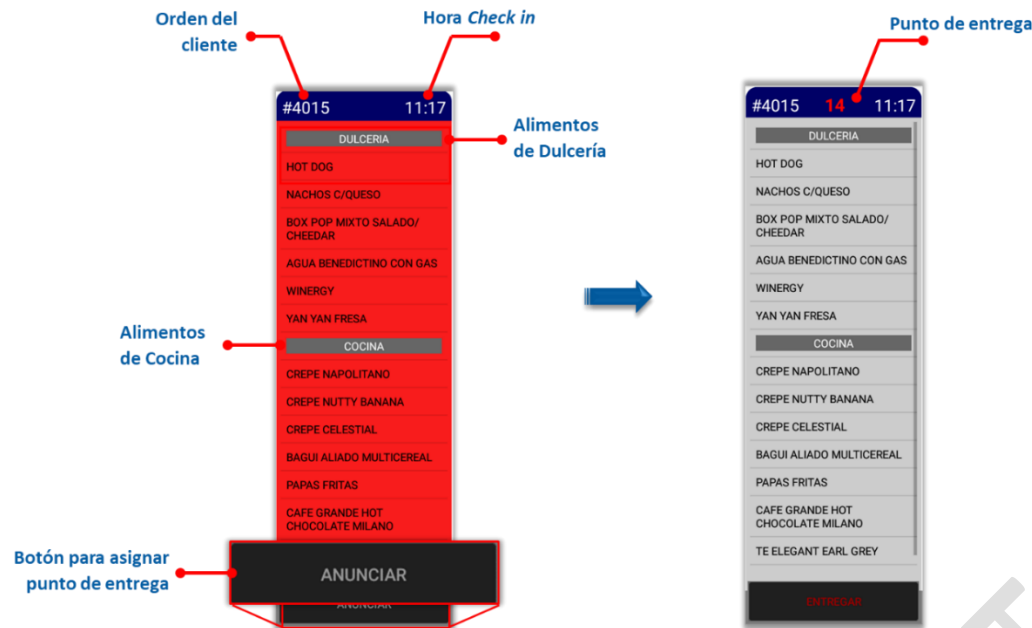
Botón de configuración

La ventana de opciones de configuración se usa para establecer los parámetros de conexión a la red. Dichos parámetros solo podrán ser modificados exclusivamente por el personal del área de Sistemas.



## Órdenes

Cuando las órdenes aparezcan en la *tablet* del Corredor se mostrarán de la siguiente manera:



**NOTA.** En caso de identificar alguna anomalía, reportarla al supervisor.

Ingresar a la aplicación correspondiente a cada área:

- **MakerStation** en áreas de preparación de Baguis, crepes y bebidas.
- **BuilderStation** en área de Armador.
- **RunnerStation** en área de Corredor.



★ En el área de Armador, verificar que se encuentren encendidas las pantallas.

★ En el área de Corredor, asegurarse de que se encuentren encendidas las pantallas de los puntos de entrega y que los lectores de código se encuentren funcionando.

## 6. Habilitación de equipos

### 6.1 Estaciones de preparación, Armador y Mesa de Órdenes

El responsable de cada estación es responsable de realizar lo siguiente:

- ★ Verificar que el brazo de anclaje se encuentre firme en la posición deseada para operar en la estación.
- ★ Verificar que la *tablet* se encuentre encendida y funcionando adecuadamente.

### 6.2 Punto de venta dual

El Punto de venta dual deberá habilitarse conforme a lo establecido en el **Manual de Boletería** en la sección de Habilitación y **Manual de Vista Punto de Venta** vigentes.

### 6.3 Kioscos

El Encargado de Ingresos y Valores o el Gerente en Turno valida que la entrada de los postes de la unifila de Boletería se encuentre colocados lo más cerca posible de los kioscos.

Conectar cada uno de los Kioscos y para el caso de los de pago en efectivo realizar lo siguiente:

1. Acudir al lugar donde se encuentra ubicado el kiosco, insertar la llave, presionar, girar en sentido contrario a las manecillas del reloj y jalar la puerta para abrir la parte superior.



2. Ubicar la *tablet* de CashDro. En caso de que la pantalla no muestre los usuarios, se deberá dejar presionado por 30 segundos el signo “-”.

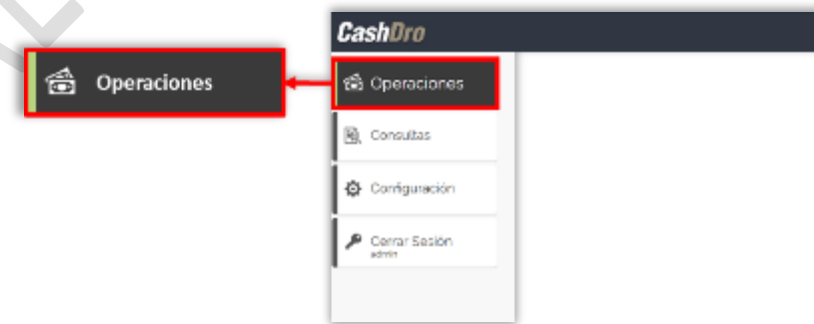


3. Seleccionar el usuario correspondiente en la *tablet* de CashDro.

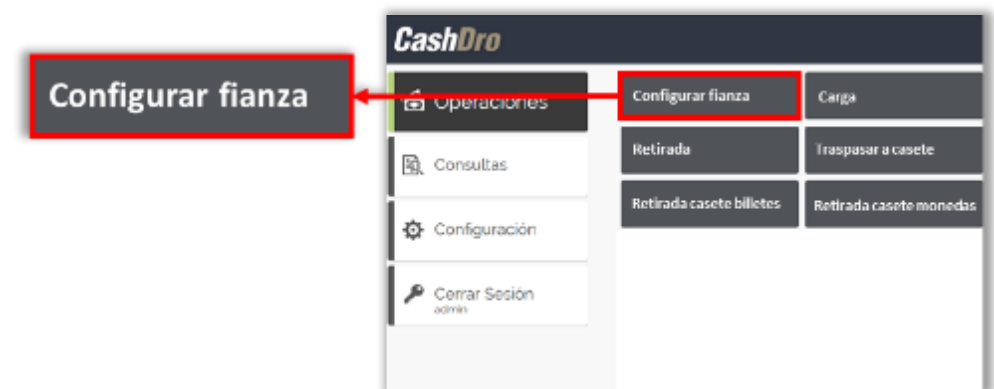


4. Ingresar la contraseña correspondiente al usuario.

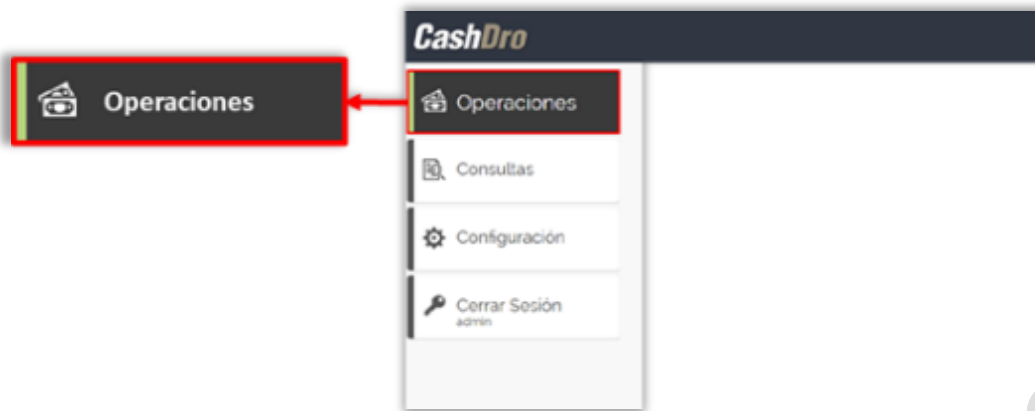
5. Ingresar al menú “Operaciones”.



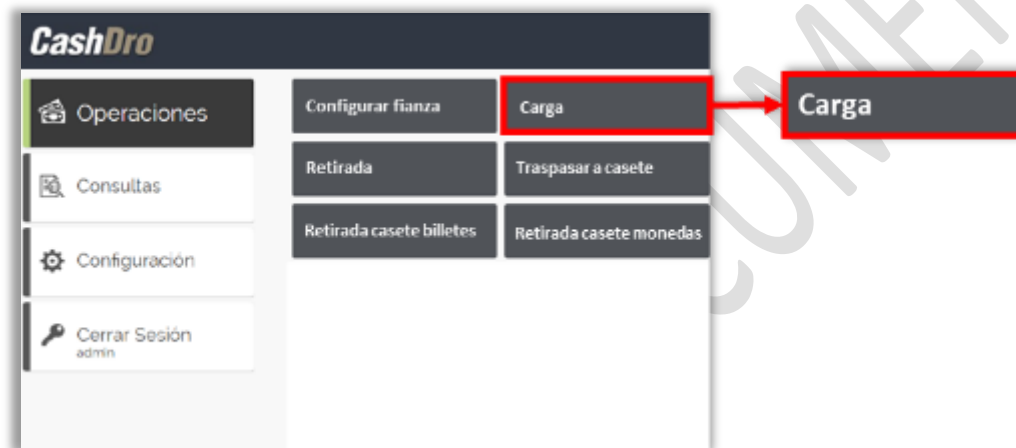
6. Seleccionar el botón “Configurar fianza”.



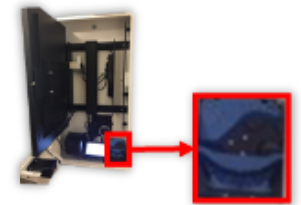
- Configurar manualmente la asignación del fondo de caja de acuerdo con lo indicado en la sección [3.1.1. Configurar fianza.](#)
- Ingresar al menú de operaciones.



- Seleccionar el botón "Carga". Se podrá realizar la carga siempre y cuando se encuentre asignado el fondo de caja, la recepción de billetes para la carga será de acuerdo con lo definido por el área de Valores.



- Ubicar el contador de monedas e insertarlas de acuerdo con la cantidad y denominación asignada en la configuración de la fianza.



- Ubicar el validador de billetes e insertarlos de acuerdo con la cantidad y denominación asignada en la configuración de la fianza.



**Nota:** Automáticamente se va registrando en la columna "Carga" la cantidad de monedas y/o billetes con la que se está cargando de acuerdo con su denominación. La columna "Falta" muestra el número de monedas y/o billetes faltantes para cubrir lo asignado en la configuración de la fianza.

A screenshot of the CashDro application showing the 'Carga' screen. The screen displays a table with columns for 'Monedas' and 'Billetes', and sub-columns for 'Moneda/Billete', 'Nivel', 'Carga', and 'Falta'. The 'Carga' and 'Falta' columns are highlighted with red boxes. Below the table, there are summary boxes for 'Carga' and 'Falta' for both 'Monedas' and 'Billetes'.

Monedas				Billetes			
Moneda	Nivel	Carga	Falta	Billete	Nivel	Carga	Falta
\$10	0	0	500	\$100	50	50	0
\$5	0	0	500	\$50	0	0	50
\$2	0	0	200				
\$1	300	300	0				
Total: \$300.00				Total: \$5,000.00			

Monedas: 300		Billetes: 50	
Carga	Falta	Carga	Falta
0	500	50	0
0	500	0	50
0	200		

12. Seleccionar la opción “Imprimir” y tomar de la impresora el *ticket* con el informe del movimiento y guardarlo para el cierre del día.

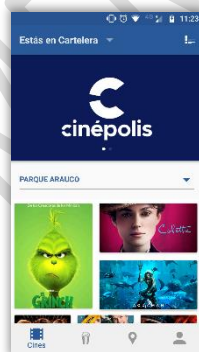


13. Cerrar la puerta, insertar la llave, presionar, girar en el sentido de las manecillas del reloj y verificar que esté bien cerrada.

## 7. Operación

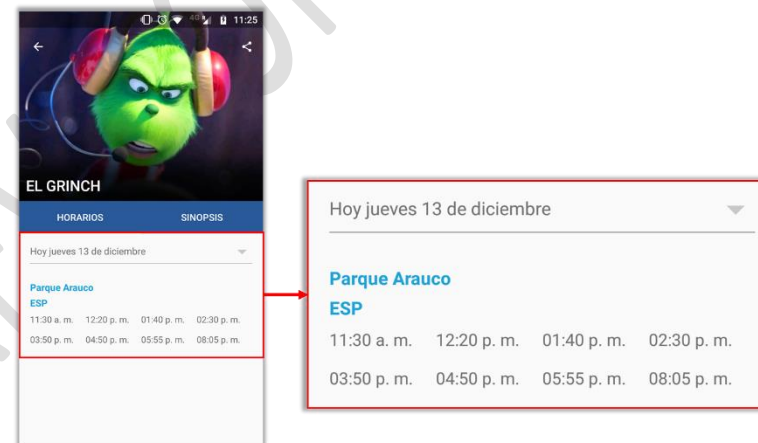
### 7.1 Compra de boletos y/o alimentos mediante la App

La compra en la App se deberá realizar de la siguiente manera:

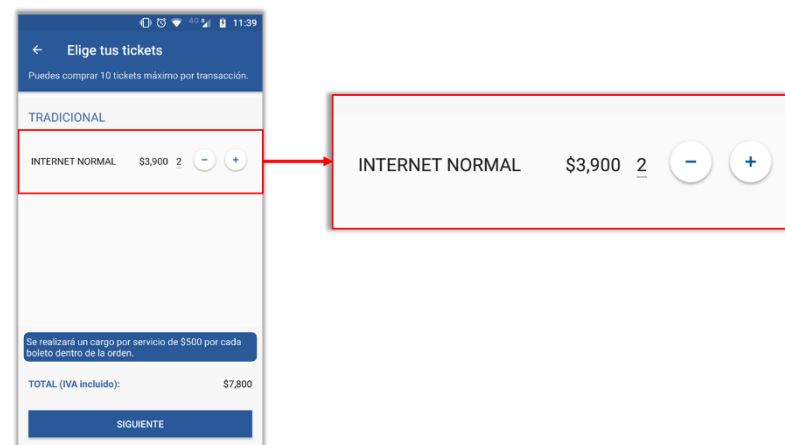


1. Seleccionar el tipo de compra, si el cliente desea adquirir boletos y alimentos ir al siguiente paso. En caso de que solo desee alimentos, presionar el botón “Alimentos” e ir al paso 5, inciso b.

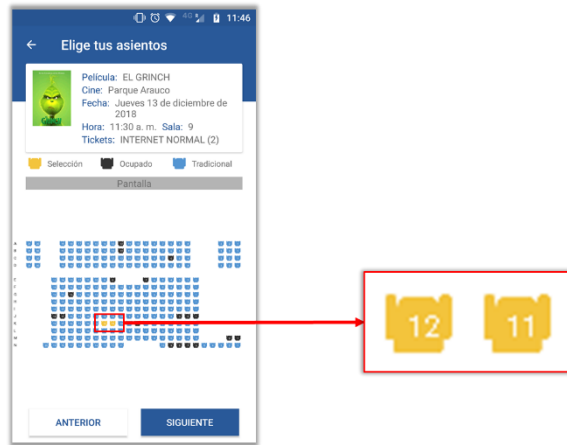
2. Seleccionar la película y horario.



3. Agregar con el signo “+” la cantidad de boletos, si se requiere disminuir el número presionar el signo “-”. Solo se pueden comprar 10 boletos máximo por transacción.



4. Seleccionar los asientos.

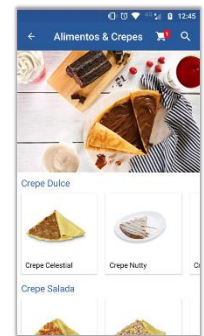


5. Si el cliente no desea agregar alimentos a su orden presionar el botón: “No, continuar la compra de boletos” y pasar al siguiente paso, de lo contrario realizar lo siguiente:



a) Presionar el botón “Si, ver el menú completo”.

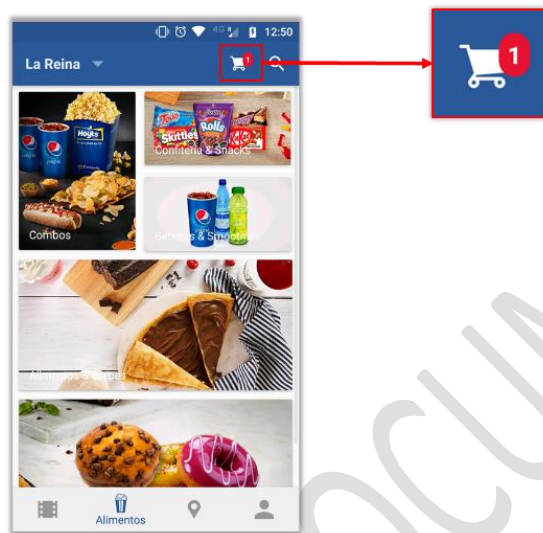
b) Agregar los productos a la orden.



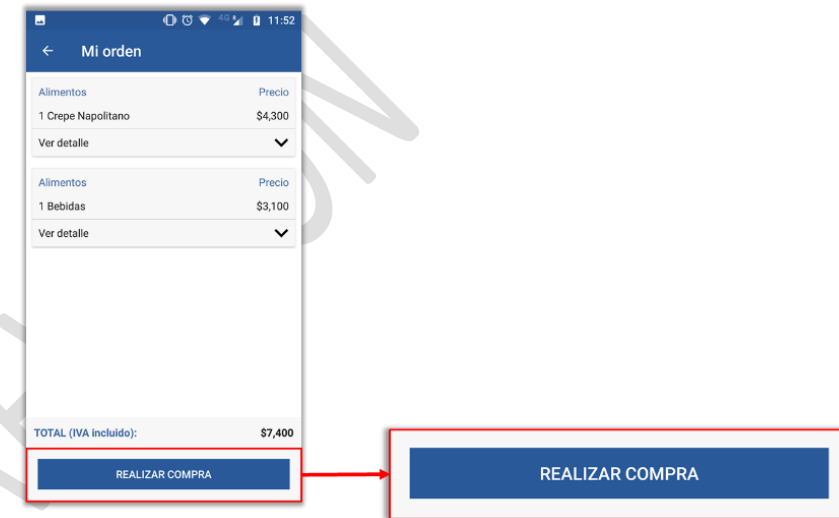
**Nota:** Si se quiere agregar ingredientes adicionales, presionar la opción “Agregar extras” y/o si se requiere agregar comentarios presionar la opción “Agregar comentarios”.



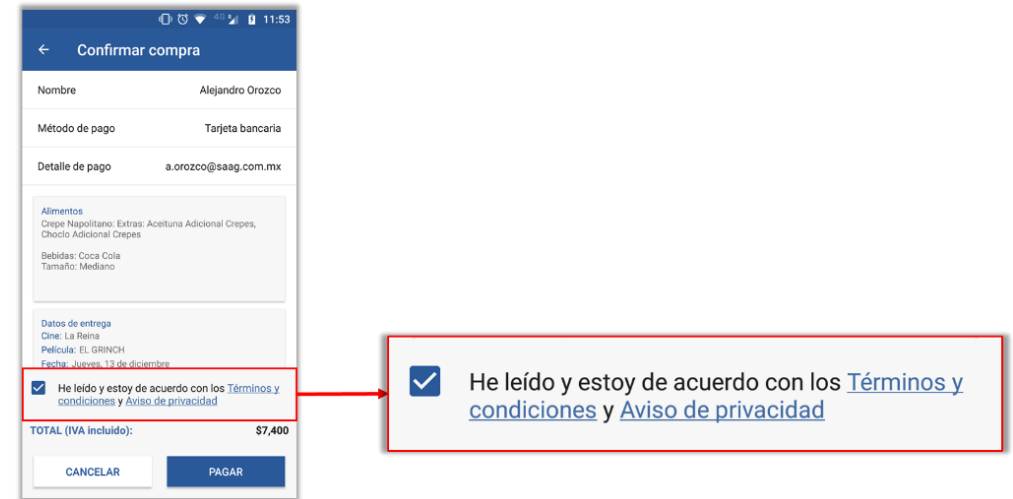
6. Presionar el botón “carro de compra”.



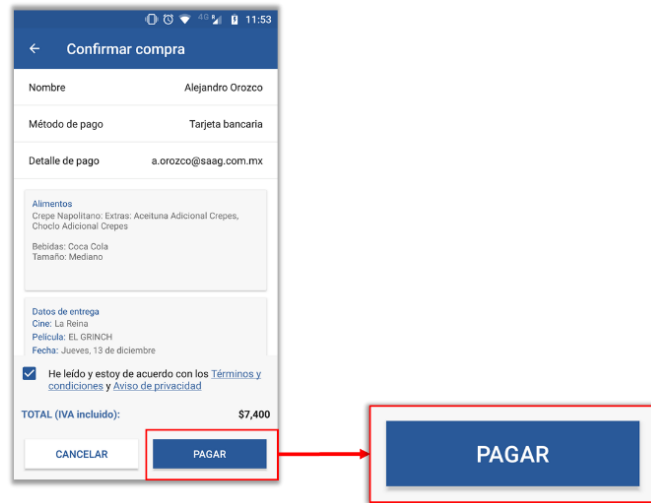
7. Presionar el botón “Realizar Compra”.



8. Seleccionar el método de pago y habilitar la casilla de “Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad”.



9. Presionar el botón “Pagar”.



**Nota:** Al finalizar la compra, aparecerá una pantalla que indicará que, para comenzar a preparar los alimentos, será necesario escanear el código de confirmación en la torre de *Check in*.



10. Se enviará un correo con los datos de confirmación de la compra.



## 7.2 Punto de venta dual

El Punto de venta dual debe operar conforme a lo establecido en el documento **G.R. Técnica de Venta Cruzada** vigente, además, se debe de conocer el direccionamiento de las órdenes de los clientes.

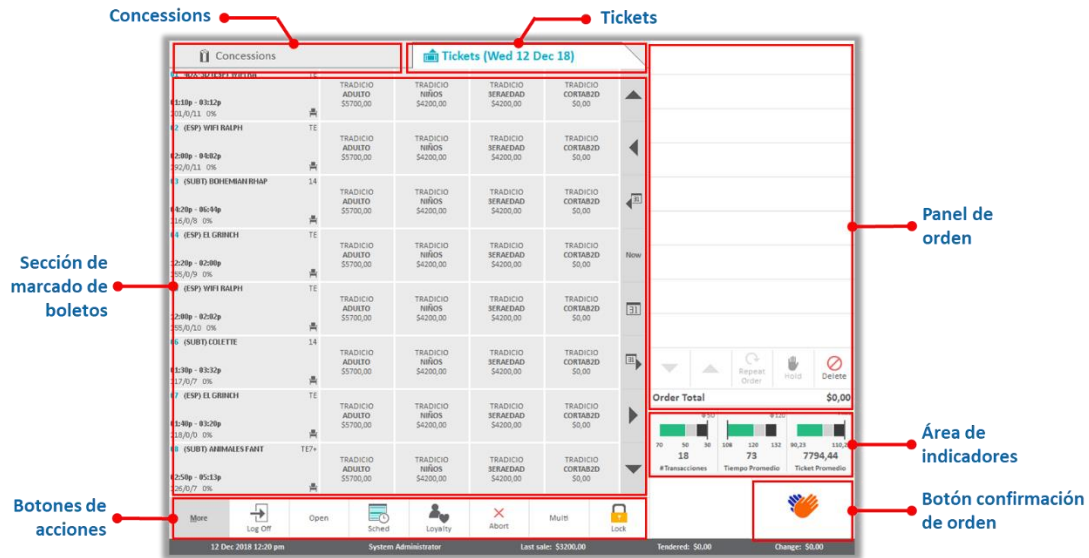
La característica que presenta el modelo de Atmósfera en C. La Reina, es el direccionamiento de las órdenes a la cocina correspondiente al piso donde el cliente va a ingresar a su función, o bien, donde elija la entrega de su orden. Este se puede realizar de dos maneras distintas, las cuales se mencionan a continuación:

### 7.2.1 Direccionamiento manual.

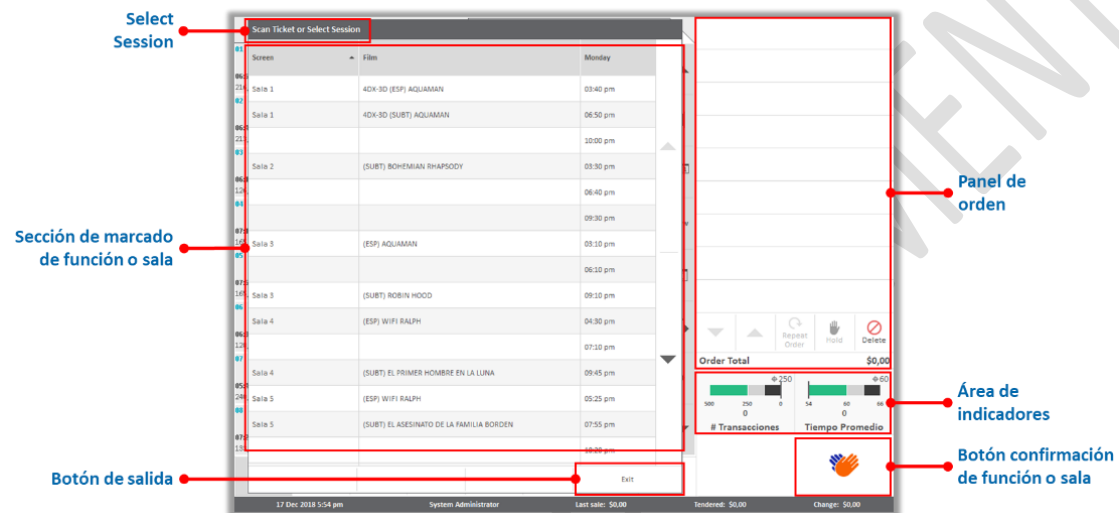
Esta se utiliza cuando el cliente solo compra alimentos. Para ello el Cinépolito debe asignar una función de referencia a la orden para ser direccionada a una cocina donde se preparará y le entregarán su orden.

1. Al iniciar la transacción, la pantalla principal se ubica en la pestaña "Tickets". Si el cliente solo desea comprar alimentos se debe seleccionar la pestaña "Concessions".





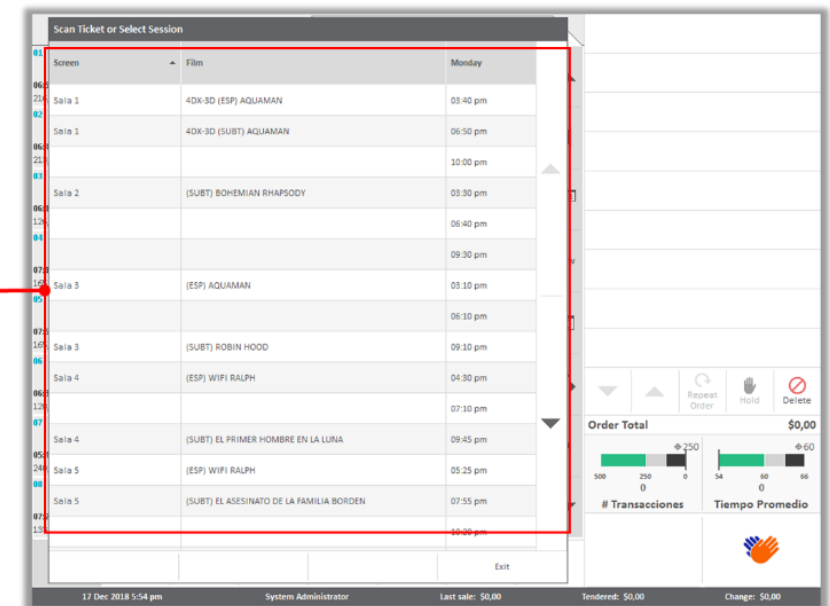
2. Aparece una pantalla que muestra la cartelera del día.



3. Se debe asignar una función a la orden para direccionarla a la cocina donde se le entregará al cliente. Esta asignación se realizará de acuerdo con los dos siguientes casos:

- a) **Cliente ya cuenta con boletos.** Ubicar y seleccionar su función en la pantalla. Posteriormente, continuar con la transacción de alimentos de manera normal.
- b) **Cliente solo desea comprar alimentos.** Preguntar el piso en el que desea que le hagan entrega de su orden. Después, ubicar y seleccionar una sala correspondiente al piso donde se hará la entrega. Continuar con la transacción de manera normal.

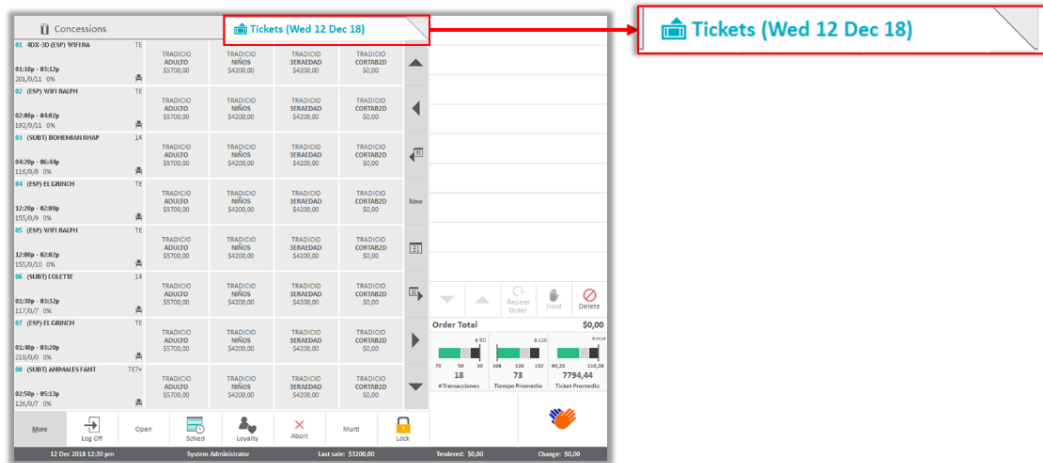
Sección de marcado de función o sala



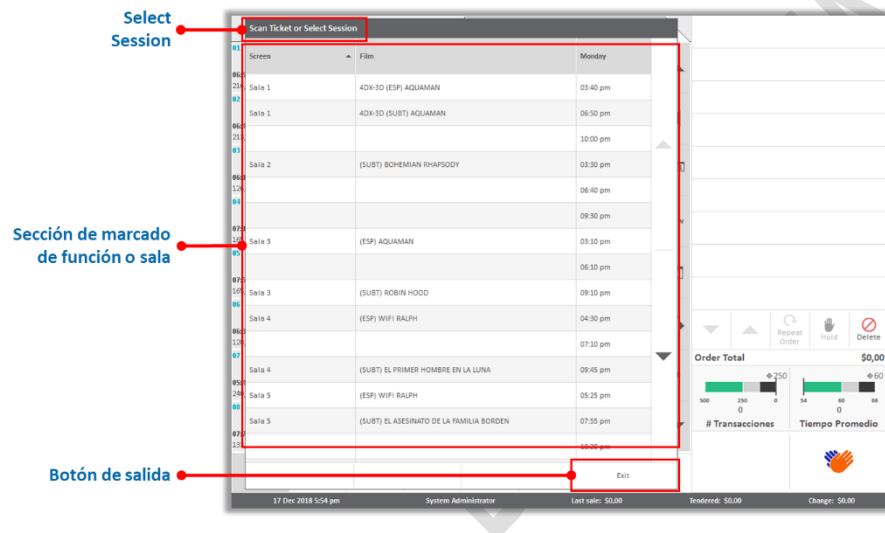
### 7.2.2 Direccionamiento automático.

Esta se utiliza cuando el cliente va a comprar boletos y alimentos. Para ello el Cinepolito debe realizar una sola transacción de boletos y alimentos, el sistema en automático va a direccionar la orden a la cocina del piso donde el cliente va a entrar a su función.

- Al iniciar la transacción, en la pantalla principal del POS se muestra la pestaña "Tickets".



- Elegir la función que desea el cliente y agregar los a la orden.
- Posteriormente, dentro de la misma transacción, seleccionar la pestaña "Concessions" y se muestra la ventana de asignación de funciones.



- Seleccionar "Exit" para que se muestre la pantalla de alimentos.



- Realizar la transacción de manera normal.

### 7.3 Kioscos

La operación de los kioscos es muy similar a la operación en la App, la diferencia se basa en que solo muestra las secciones de Películas y Alimentos.

- Si se cuenta con tarjeta de fidelidad se debe tener a la mano.

2. Si se compran boletos, se debe ubicar en la sección Películas.



3. Se si compran alimentos se debe ubicar en la sección alimentos.



- a) Seleccionar la función que se desea ver.



- b) Si se cuenta con tarjeta de lealtad, se debe insertar y retirar inmediatamente dentro de la ranura de *membership card*, de lo contrario presionar la opción “**No tengo, continuar**”.



- c) Seleccionar la cantidad de boletos con ayuda del signo “+” y presionar la opción siguiente para continuar.



- d) Se muestra la pantalla con los asientos en la sala elegida. La pantalla se encuentra en la parte superior, los lugares disponibles en ese momento se muestran en color azul. Se deben seleccionar en la ubicación que se desee.



- e) A continuación, muestra la pantalla preguntando si se desean elegir alimentos a la orden. Si es así presionar “**Si, ver el menú completo**”, de lo contrario presionar “**No, continuar la compra de boletos**” e ir al paso 4.



- f) Seleccionar los alimentos que se deseen.



- g) Una vez elegidos, seleccionar el carro y presionar realizar compra.



4. Posteriormente, se muestra la pantalla con las alternativas de pago disponibles.

- a) **Pago con tarjeta bancaria**  
Insertar/deslizar la tarjeta en la terminal.



- b) **Pago con Cinecash**  
Insertar la tarjeta en la ranura de tarjetas Loyalty.



- c) **Pago en efectivo**  
Insertar de uno en uno los billetes o monedas en las ranuras correspondientes.



5. Seleccionar si desea o no que se comiencen a preparar sus alimentos y realizar lo siguiente según aplique:



- a) Si se selecciona la opción "Si", se comenzarán a preparar los alimentos.
- b) Si se selecciona la opción "No", se muestra una notificación indicando que deberá realizar el *Check in* del código para iniciar con la preparación de los alimentos.
6. Tomar el(los) boleto(s), *voucher* y *ticket*, según aplique, es necesario que presentar el *ticket* para recoger los alimentos.



Boleto



Voucher



Ticket de alimentos

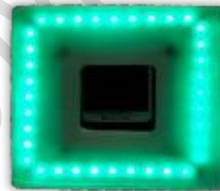
#### 7.4 Check in

Los clientes que compraron mediante la App, o bien, cuando al realizar su compra en Kiosco seleccionaron que no desean que se comiencen a preparar los alimentos en ese momento, deberán de pasar a la torre de *Check in* y realizar lo siguiente:

1. Pasar el código de confirmación de compra sobre el lector, el cual que indicará lo siguiente:

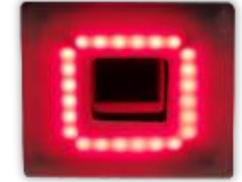
##### Color verde

- a) Indica que se realizó correctamente el *Check in*. Si se pasa nuevamente el código QR por el lector, parpadea en tres ocasiones, lo cual indica que el registro ya fue realizado.

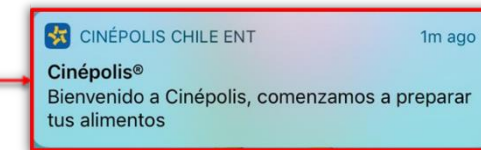


##### Color rojo

- b) El código de confirmación de compra corresponde a boletos o a una fecha vencida.



2. Automáticamente llega una notificación a su celular que indica: **“Bienvenido a Cinépolis, comenzamos a preparar tus alimentos”**.



3. Cuando los productos están listos llega una notificación que indica que la orden está lista y será entregada en el punto de entrega especificado: **“Ya está lista tu orden, pasa al Punto de Entrega de XX para recoger tus alimentos.”**



4. Cuando la orden esta completa llega una última notificación que indica: **“Tu orden está completa, ¡disfruta tu función!”**.

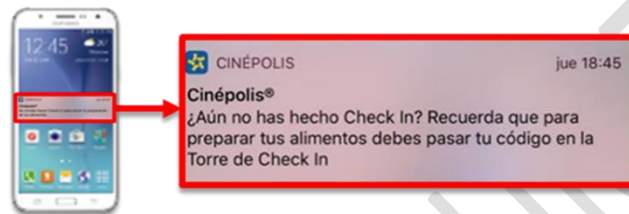


**Nota:** si el cliente no ha escaneado su código, se generarán las siguientes notificaciones:

- a) 10 minutos antes de iniciar la función: **“No olvides realizar el *check in* para iniciar con la preparación de los alimentos”**



- b) 15 minutos después de que inició la función: **“Recuerda que para comenzar con la preparación de los alimentos es necesario hacer *check in*”**



## 8. Inhabilitación de equipos

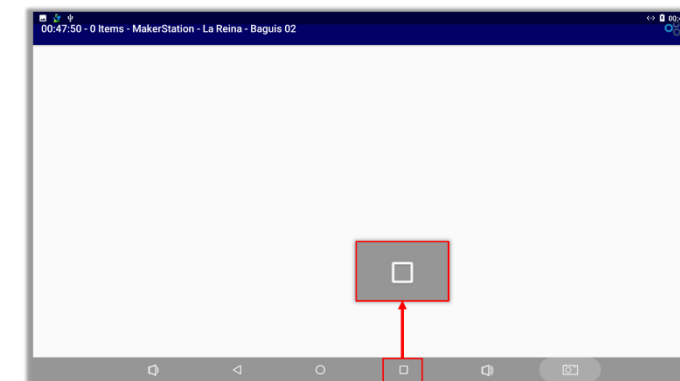
### 8.1 Mesa de órdenes

El Armador es el responsable de realizar lo siguiente:

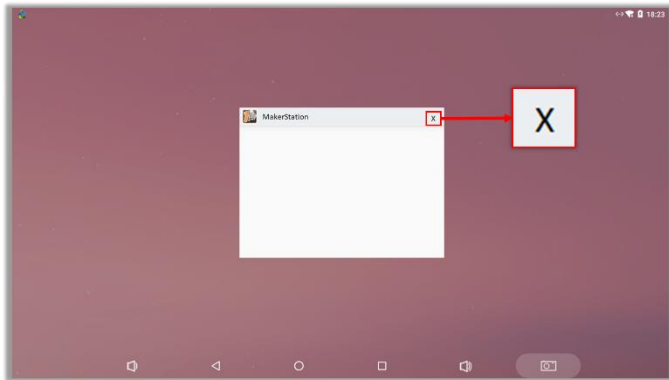
1. Asegurarse de que no se encuentren órdenes pendientes de elaborar y/o entregar al cliente.



2. En la sección inferior de la pantalla deslizar el dedo hacia arriba para que se muestren los botones de acción de Android. Seleccionar el botón “□” para minimizar la pantalla.



3. Seleccionar el ícono “X” para cerrar la aplicación en la sección superior izquierda, o bien, deslizar la pantalla hacia uno de los costados para cerrarla.



4. Realizar la limpieza de la *tablet* conforme a lo establecido en la Guía de Procesos Cocina Atmósfera vigente.
5. Verificar que el brazo de anclaje de la *tablet* se encuentre firme en la posición adecuada para operar en la estación.

### 8.2 Punto de venta dual (POS)

El responsable de inhabilitar el Punto de venta dual lo deberá realizar conforme a lo establecido en el **Manual de Boletería** en la sección de Inhabilitación y **Manual de Vista Punto de Venta** vigentes.

### 8.3 Kioscos

El Encargado de Ingresos y Valores o el Gerente en Turno son los responsables de desconectar cada uno de los Kioscos y para el caso de los de pago en efectivo realizar el retiro del importe correspondiente a las operaciones del día y el fondo de caja asignado de la siguiente manera:

1. Acudir al lugar donde se encuentra ubicado el kiosco, insertar la llave, presionar, girar en sentido contrario a las manecillas del reloj y jalar la puerta para abrir la parte superior.



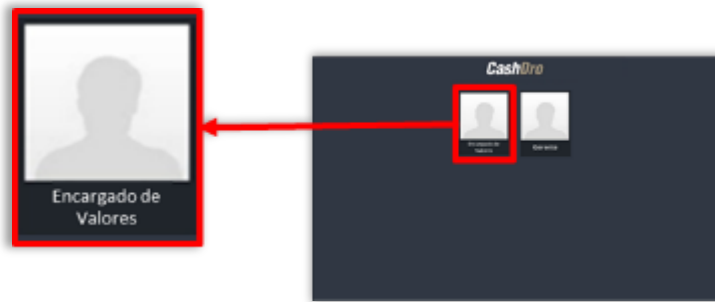
2. Ubicar la *tablet* de CashDro.



**Nota:** en caso de que la pantalla no muestre los usuarios, se deberá dejar presionado por 30 segundos el signo “-”.



3. Seleccionar el usuario correspondiente en la *tablet* de CashDro.



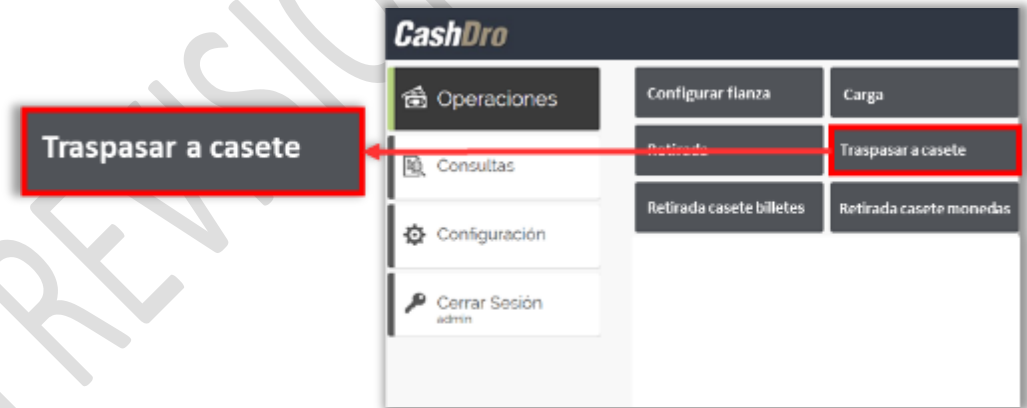
4. Ingresar la contraseña correspondiente al usuario.



5. Ingresar al menú de operaciones.



6. Seleccionar el botón “Traspasar a casete” y realizar el retiro de manera total de billetes y monedas, de acuerdo con lo indicado en el apartado correspondiente de la sección [Permisos del menú operaciones](#).



7. Ubicar la cerradura electrónica e ingresar la clave de seguridad.



**Nota:** Cada que se ingresa un número correspondiente a la clave se escuchará un sonido “PIP”. La parte superior se iluminará de color rojo en el momento en que se desactive la cerradura electrónica, se escuchará “PIP PIP”.



- 8. Insertar la llave, presionar, girar en sentido contrario a las manecillas del reloj y jalar la puerta para abrir la parte inferior. Solo se contará con 30 segundos para poder abrirla a partir de que se desactivó la cerradura electrónica.



- 9. Seleccionar el botón “Retirada casete billete” y presionar “Aceptar”, para confirmar que se va a realizar el movimiento.



- 10. Retirar el casete de billetes, deslizando hacia el exterior.



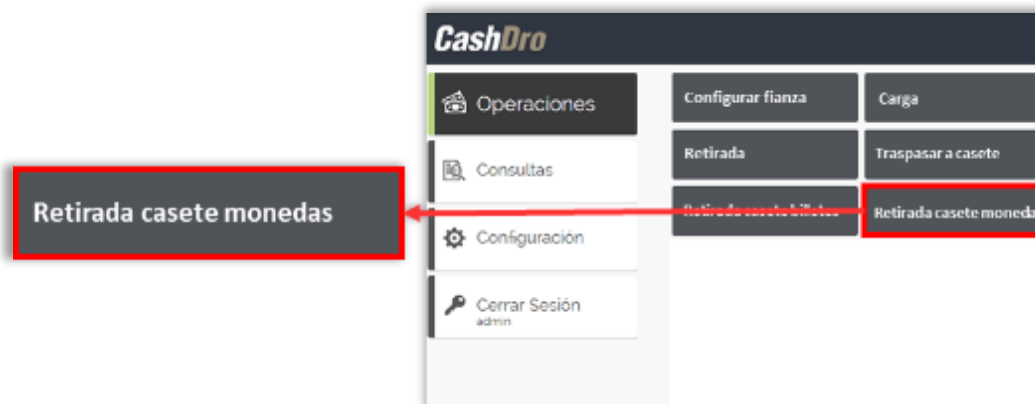
- 11. Insertar la llave y girar a la derecha para levantar la tapa, extraer los billetes y colocarlos en una bolsa.



- 12. Bajar la tapa, girar la llave a la izquierda, para cerrarla e Insertar el casete de billetes, deslizando hacia dentro hasta escuchar un “CLICK”.



- 13. Seleccionar el botón “Retirada casete monedas” y presionar “Aceptar”, para confirmar que se va a realizar el movimiento.



- 14. Retirar el casete de monedas, deslizando hacia el exterior.



15. Insertar la llave, girar a la derecha para abrir el casete, levantar la tapa, extraer las monedas y colocarlas en la bolsa que tiene el efectivo.

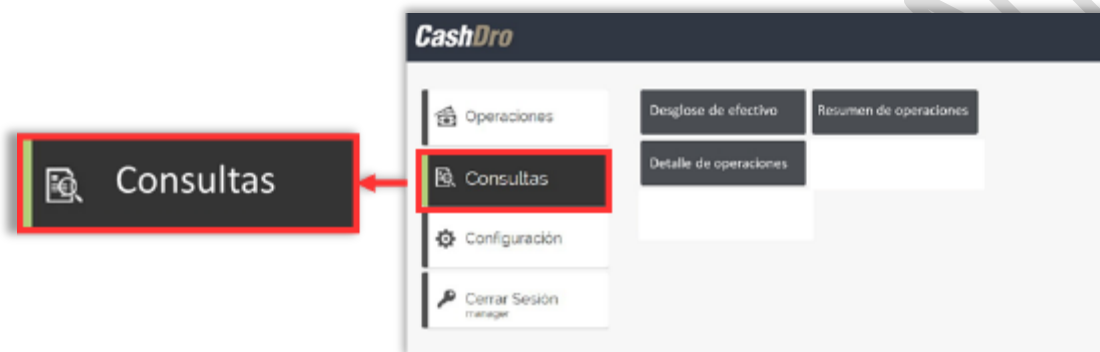


16. Cerrarlo, girar la llave a la izquierda e insertar el casete de monedas, deslizando hacia dentro hasta escuchar un "CLICK".



**Nota:** las operaciones de retirada de casete ponen en 0 los contadores y suponen que manualmente se han retirado del casete todos los billetes/monedas depositados en su interior.

17. Ingresar al menú "Consultas".

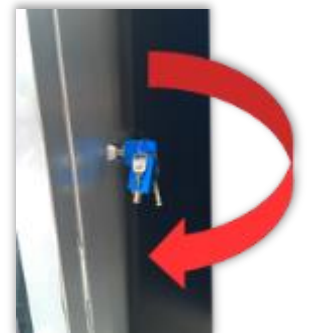


18. Seleccionar el botón "Resumen de operaciones" y presionar "Imprimir".



19. Tomar de la impresora el *ticket* con el informe del detalle de movimientos y guardarlo para cualquier aclaración durante la conciliación.

20. Cerrar la puerta inferior, insertar la llave, presionar, girar en el sentido de las manecillas del reloj y verificar que esté bien cerrada.



21. Cerrar la puerta superior, insertar la llave, presionar, girar en el sentido de las manecillas del reloj y verificar que esté bien cerrada.

## 9.Eventualidades

### 9.1 App alimentos

Si el cliente no cuenta con el código de confirmación de la compra y llega a reclamar sus productos al punto de entrega el Corredor deberá realizar lo siguiente:

1. Solicitar al cliente que ingrese a la App de Cinépolis Chile.
2. Indicar que se ubique en la opción “Perfil” y seleccione “Mis pedidos”.
3. Seleccionar la compra para visualizar el código. Si no se generó el código realizar lo siguiente:
  - a) Pedir al cliente ingresar a su correo para verificar la confirmación de la compra. Si se cuenta con el correo de confirmación indicarle que acuda a la torre de *check in* para escanear su código.
  - b) Si el cliente no tiene acceso a su correo llamar al ROD o ROA, según aplique para que ingrese al correo de cine y verifique la compra. Si se cuenta con el correo de confirmación imprimirlo, proporcionarlo al cliente e indicarle que acuda a la torre de *Check in* para escanear su código.
4. En caso de que no se cuente con la confirmación del correo se le deberá informar al cliente y realizar lo siguiente:

- a) Solicitar los últimos 4 dígitos de la tarjeta y el tipo de dispositivo con el cual se realizó la compra (Android o iOS).
- b) Ingresar a BackOffice y generar el reporte “Electronic Payments” de acuerdo con lo indicado en el **M.P.O. Vista BackOffice** vigente.
  - c) Revisar las transacciones, si está reflejada, indicar la preparación de los alimentos, de lo contrario pedir una disculpa al cliente e indicarle que la transacción no se finalizó de manera exitosa y que por cuestión de servicio será entregada la orden por única ocasión.
- d) El Armador deberá realizar el registro en la **Bitácora de pagos no generados mediante la App Cinépolis Chile** vigente y entregar la orden.

### 9.2 Kioscos

En caso de presentarse algún problema con el funcionamiento de los Kioscos, se debe levantar un soporte vía FootPrints seleccionando la opción de “Boletería automática” y apagar el kiosco.

A continuación, se describen las posibles soluciones que se pueden presentar durante la operación:

#### 9.2.1 No imprimió boleto(s)

En caso de que el Kiosco no imprima el/los boleto(s), el personal del cine deberá estar capacitado para realizar lo siguiente:

1. Llamar por radio al ROT para indicarle el problema que se presentó.

2. Indicar al cliente que acuda directamente al módulo de atención al cliente, sin necesidad de hacer fila y comentarle que va a ser atendido por el Responsable de Operaciones de Boletería.
  
3. Una vez que el cliente llegue al módulo de atención al cliente el ROT deberá realizar lo siguiente:
  - I) Ingresar a BackOffice y seleccionar el Kiosco donde se realizó la transacción.
  
  - II) Generar el Reporte Conciliación de sesiones de cajero de acuerdo con lo indicado en el **M.P.O. Vista BackOffice** vigente.  
  
**Nota:** si el cliente realizó su pago con tarjeta bancaria se puede generar el reporte "Electronic Payments" de acuerdo a lo indicado en el **M.P.O. Vista BackOffice** vigente, solicitando los últimos 4 dígitos de la tarjeta.
  
  - III) Revisar la operación del Kiosco para validar la información.  
  
En caso de que la transacción este reflejada reimprimir el/los boleto(s), si el sistema no permite imprimir, se deberá acompañar al cliente a Arquilla para permitir el acceso, de lo contrario pedir una disculpa e indicarle que la transacción no se finalizó de manera exitosa y será necesario realizarla nuevamente.

### 9.2.2 No imprimió *ticket* de alimentos

En caso de que el Kiosco no imprima el *ticket* de alimentos, el personal del cine deberá estar capacitado para realizar lo siguiente:

1. Llamar por radio al ROD y/o ROA, según aplique de acuerdo con el modelo de entrega, para indicarle el problema que se presentó.
  
2. Indicar al cliente que acuda al punto de entrega y comentarle que va a ser atendido por el Responsable de Operaciones de Dulcería y/o Alimentos.
  
3. Una vez que el cliente llegue al punto de entrega el ROD y/o ROA deberá realizar lo siguiente:
  - I) Ingresar al histórico del día y buscar la orden de acuerdo con la hora en que se realizó la transacción y los productos que seleccionó el cliente.  
  
**Nota:** En caso de que la transacción no se muestre en el histórico, se deberá generar el "Reporte Conciliación de sesiones de cajero" o "Electronic Payments" solicitando los últimos 4 dígitos de la tarjeta de acuerdo con lo indicado en el **M.P.O. Vista BackOffice** vigente.
  
  - II) En caso de que la transacción este reflejada, indicar la preparación de los alimentos, de lo contrario pedir una disculpa al cliente e indicarle que la transacción no se finalizó de manera exitosa y será necesario realizarla nuevamente.

### 9.2.3 No entrega efectivo

En caso de que el Kiosco no entregue el efectivo, se imprimirá un *ticket* con el monto pendiente por entregar, si esto ocurre el personal del cine deberá estar capacitado para indicarle lo siguiente:

1. Direccionar al cliente a un punto de venta en Boletería para entregar el *ticket*. Es importante indicarle que no requiere hacer fila.
2. Una vez que el cliente entregue el *ticket* en Boletería, el Vendedor deberá realizar los siguiente:
  - I) Recibir el *ticket* y revisar el monto que será entregado.
  - II) Entregar el monto.
  - III) Resguardar el *ticket*, para que al momento del corte de caja se cuadre el monto en efectivo y el correspondiente a los *tickets*.

### 9.2.4 Niveles de efectivo

Existen cuatro colores que representan los niveles de efectivo existente en CashDro, los cuales durante la operación diaria indicarán las necesidades de cargar o retirar efectivo.

#### Sobre máximo

- a) Algunas denominaciones se encuentran con el nivel excedido.



#### Bajo mínimo

- b) Algunas denominaciones se encuentran con el nivel bajo mínimo.



#### Nivel crítico

- c) El casete o dispensador de alguna de las denominaciones se encuentra casi lleno.



#### Inhibición

- d) Sistema detenido por falta o exceso de alguna de las denominaciones.



**Nota:** en caso de que en la parte superior de la pantalla de CashDro se muestre una barra de aviso, es necesario presionar sobre esta para iniciar con la aplicación.

### 9.2.5 Atasco de billetes

En caso de que quede atascado algún billete, el Encargado de Valores o Gerente en Turno son los responsables de realizar lo siguiente:

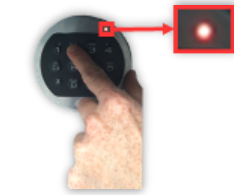
1. Acudir al lugar donde se encuentra ubicado el Kiosco, insertar la llave, presionar, girar en sentido contrario a las manecillas del reloj y jalar la puerta para abrir la parte superior.



2. Ubicar la cerradura electrónica e ingresar la clave de seguridad.



**Nota:** cada que se ingresa un número correspondiente a la clave, se escuchará un sonido “PIP”. La parte superior se iluminará de color rojo en el momento en que se desactive la cerradura electrónica, se escuchará “PIP PIP”.



3. Insertar la llave, presionar, girar en sentido contrario a las manecillas del reloj y jalar la puerta para abrir la parte inferior. Solo se contará con 10 segundos para poder abrirla a partir de que se desactivó la cerradura electrónica.



4. Ubicar el validador de billetes.



5. Presionar hacia abajo la pestaña situada en la parte inferior del contador de billetes.



6. Retirar el contador de billetes, deslizando hacia el exterior.



7. Abrir la tapa superior, levantando la pestaña de color azul.



8. Retirar el billete atascado.



9. Cerrar la tapa e insertar el validador de billetes, deslizando hacia dentro, hasta escuchar un “CLICK”.



10. Cerrar la puerta inferior, insertando la llave, presionar, girar en el sentido de las manecillas del reloj y verificar que esté bien cerrada. Solo se contará con 10 segundos para poder cerrarla a partir de que se desactivó la cerradura electrónica.

11. Cerrar la puerta, insertar la llave, presionar, girar en el sentido de las manecillas del reloj y verificar que esté bien cerrada.



### 9.2.6 Limpieza del validador de billetes

En caso de que constantemente rechace los billetes, el Encargado de Valores o Gerente en Turno son los responsables de realizar la limpieza del validador de billetes de la siguiente manera:

1. Ingresar a la aplicación CashDro, presionar el menú de operaciones y seleccionar la opción carga.



2. Introducir la toalla limpiadora en la ranura de los billetes cuando se ilumine de color azul. Una vez introducida, se expulsará automáticamente.

**Nota:** durante el proceso es posible que el validador no se ilumine de color azul, esperar varios segundos hasta que se seque la humedad, reinicie CashDro y continúe con la operación.

3. Repetir el paso 2 en varias ocasiones, para verificar que se limpió correctamente. Desechar la toallita cuando su mayor parte esté negra o seca.

## 10. Vista

### 10.1 CashDesk

Tiene la función de administrar los ingresos y valores asignados a cada vendedor personificado mediante un usuario, por lo que el Kiosco estará representado como "XXXTA6GXX", donde XXXX corresponde al número de cine y XX corresponde al número consecutivo correspondiente al kiosco.

Caja Vista C. Plaza Morelia 060ACLIENT 4			
File Tareas Ver Opciones			
<b>Fondos</b>			
Ubicaciones	Cant	Valor.FCY	Valor
Ingresos	0		\$20472.00
Morrellá	0		\$131000.00
<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin: 10px 0;">           KIOSK            297TA6G03 16/11/2017 [K_6F6F6F64]         </div>			
<b>En tránsito</b>			
Sesiones cerradas de POS			
INTERNET TICKETING			
ANDROID 16/11/2017 [K_6F6F6F73]	0		\$6370.00
IPHONE 16/11/2017 [K_6F6F6F6F]	0		\$7421.00
CALLCENTER			
CALLCENTRE 16/11/2017 [K_6F6F6F70]	0		\$1570.50
KIOSK			
297TA6G 16/11/2017 [K_6F6F6F64]	0		\$98.00
PAGINA3	2		\$6964.50
TAQUILLA	9		\$180.00
COFFEE TREE	0		\$678.00

Para poder dar seguimiento a las ventas realizadas mediante los medios digitales se cuenta con reportes que se pueden generar ingresando en Vista en el módulo de BackOffice.

### 10.2 Stock Refill

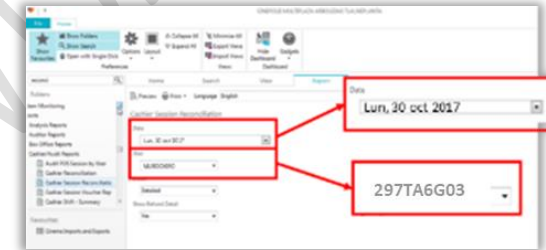
El reporte "Stock Refill" es utilizado para verificar la cantidad de productos vendidos por cada vendedor, por familia de productos. Este reporte muestra las ventas de la aplicación seleccionando los usuarios "IPHONEDUL" y "ANDROIDDUL" y la de los kioscos seleccionando el usuario "XXXTA6GXX".

Ruta: BackOffice/Report/Reportes de Cajero/Auditoría/Stock Refill.

Item Class	Item	Quantity	UOM
<b>BAGUIS / BGT</b>			
	Pan Baguette Multigrano G.	1.00	PZ
<b>CAFE / C FRIAS / LACTEOS</b>			
	Jamon Pavo G.	3.00	REB
	Leche G.	0.45	LT
	Queso Crema Philadelphia G.	50.00	GRS
	Queso Manchego G.	50.00	GRS
<b>CAFE / CREPA</b>			
	Champifon Rebanado G.	95.00	GRS
	Harina Preparada Crepas G.	50.00	GRS
	La Lechera G.	28.35	GRS
	Mermelada De Zarzamora G.	100.00	GRS
<b>CAFE / ENVASES</b>			
	Vaso Trophy 20 Onzas General	1.00	PZ

### 10.3 Reporte Conciliación de sesiones de cajero

Refleja los movimientos monetarios de cada uno de los vendedores, las ventas generadas, así como los ajustes realizados durante la operación. Los responsables de generarlo son el Gerente en turno y Encargado de Valores. En caso de que se requiera realizar alguna aclaración referente a las ventas del Kiosco, generar el reporte como se indica en el **M.P.O. Vista BackOffice** vigente.



Item	Qty	Valor	UOM
<b>Ventas</b>			
ABO 50.00	2	100.00	
ABO 20.00	2	40.00	
ABO 10.00	2	20.00	
ABO 5.00	2	10.00	
ABO 2.50	2	5.00	
ABO 1.25	2	2.50	
<b>Total Ventas</b>		<b>177.50</b>	
<b>Pagos</b>			
ABO 10.00	2	20.00	
ABO 5.00	2	10.00	
ABO 2.50	2	5.00	
<b>Total Pagos</b>		<b>35.00</b>	
<b>Resumen de Ventas</b>			
Item	Qty	Valor	UOM
ABO 50.00	2	100.00	
ABO 20.00	2	40.00	
ABO 10.00	2	20.00	
ABO 5.00	2	10.00	
ABO 2.50	2	5.00	
<b>Total Ventas</b>		<b>177.50</b>	



**10. Tabla de cambios**

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Documento original.	21/12/18

**11. Documentos de referencia**

Documento vigente	Clave
Bitácora de pagos no generados mediante la App	NA
M.P.O Confitería	RA-MA-CONFI-CH-01
M.P.O. Vista BackOffice	RA-MPO-VIOF-CH-01
Manual de Boletería	RA-MA-BOLE-CH-01
Manual Vista Punto de Venta	RA-MPO-VIPV-CH-01
G.R. Técnica de venta cruzada	RA-GR-TVCR-CH-01

DOCUMENTO EN REVISIÓN