

cinépolis

Control de Salas

Manual de Procedimientos Operativos

AR- TRA-MPO-CTS-00



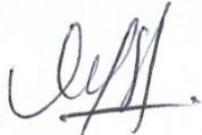
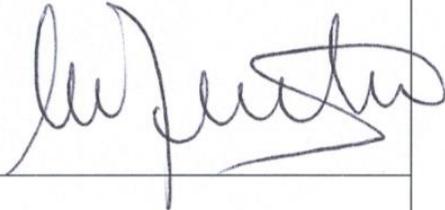
Cláusula de Confidencialidad

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.

AUTORIZACIONES Y FIRMAS

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

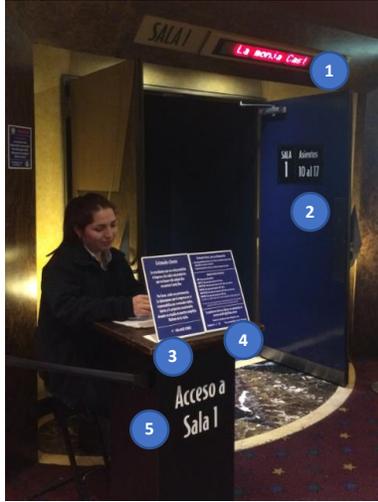
Índice

1. Descripción del proceso.....	5
1.1. Distribución física.....	6
1.2. Infraestructura e insumos.....	9
1.3. Alcance.....	13
2. Procesos de habilitación.....	16
2.1. Habilitación de urna.....	18
2.2. Habilitación de responsable de urna.....	22
3. Procesos de operación.....	26
3.1. Control y acceso a salas.....	28
3.1.1. Ingreso de clientes con boleto impreso a la sala.....	29
3.1.2. Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores.....	32
3.1.3. Seguridad en el acceso.....	36
3.1.4. Salida temporal y reingreso de clientes de la sala.....	39
3.1.5. Conteo de boletos en urna.....	41
3.1.6. Control y salida de salas.....	43
3.2. Cambios de personal de urna dentro del turno.....	46
3.3. Supervisión de calidad en salas.....	48
3.3.1. Verificación de calidad al inicio de la función.....	49
3.3.2. Verificación de calidad en el medio de la función.....	54
3.3.3. Verificación de calidad al final de la función.....	56
3.3.4. Supervisión antipiratería.....	59
3.3.5. Control de número de asistentes y calidad en salas.....	62
3.4. Desalojo masivo de la sala.....	66
3.5. Gestión de inconformidades.....	69
3.5.1. Garantía Cinépolis.....	70
3.5.2. Causas imputables a Cinépolis.....	72
3.5.3. Causas imputables al cliente.....	74
3.5.4. Soluciones a inconformidades.....	76
3.6. Auditorías INCAA.....	79
4. Procesos de inhabilitación.....	82

4.1. Inhabilitación de responsable de urna..... 84
4.2. Inhabilitación de urna 87

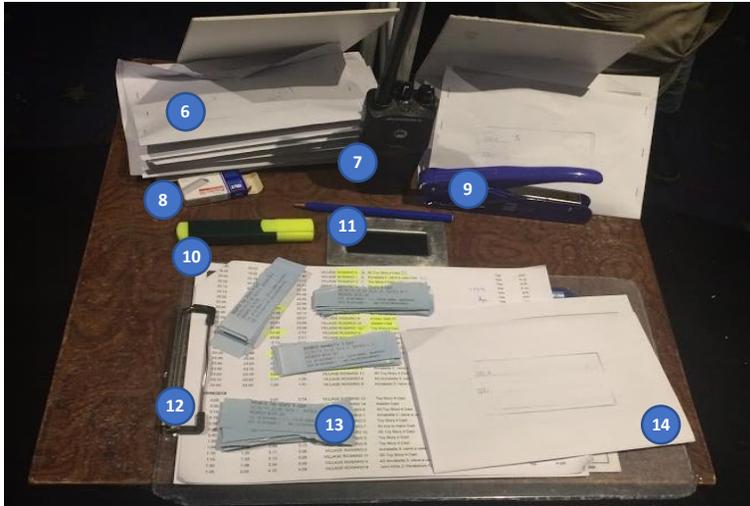
1. Descripción del proceso.

1.1. Distribución física



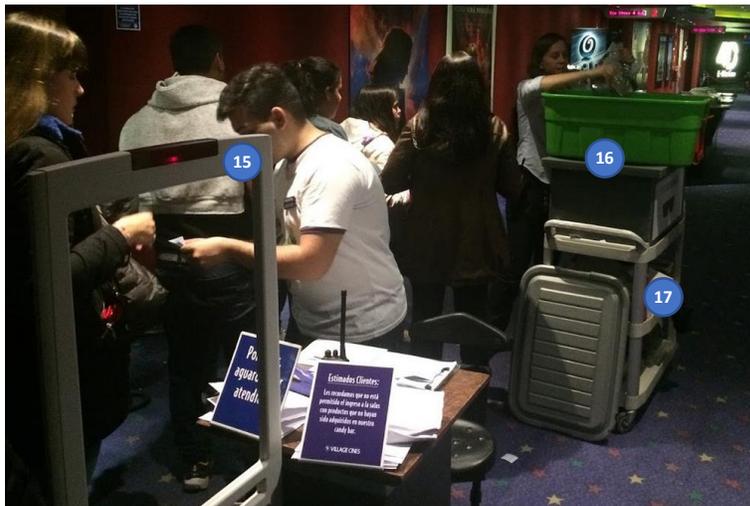
Urna - Frente

1. Textlight sala
2. Puertas de sala
3. Cartel de restricciones de acceso
4. Cartel de clasificación
5. Urna



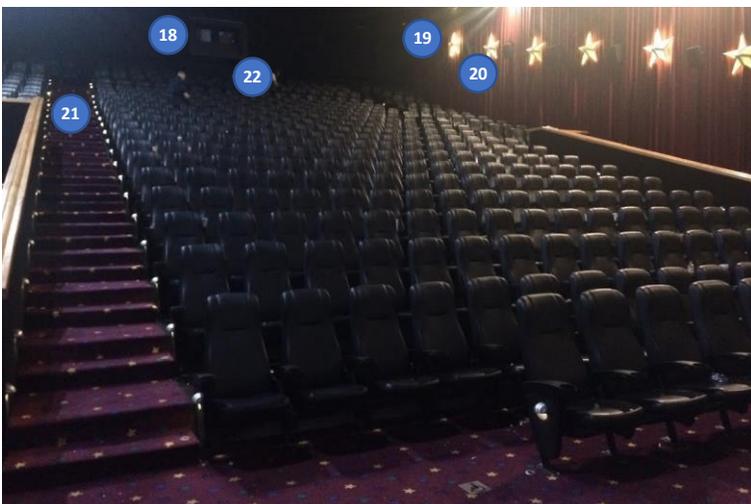
Urna

6. Sobres de troqueles de salas cerrados
7. Handy
8. Broches/grapas/ganchos
9. Abrochadora
10. Resaltador
11. Lapicera
12. Tabla para escribir
13. Troqueles (boletos cortados)
14. Sobre de troqueles de salas abierto



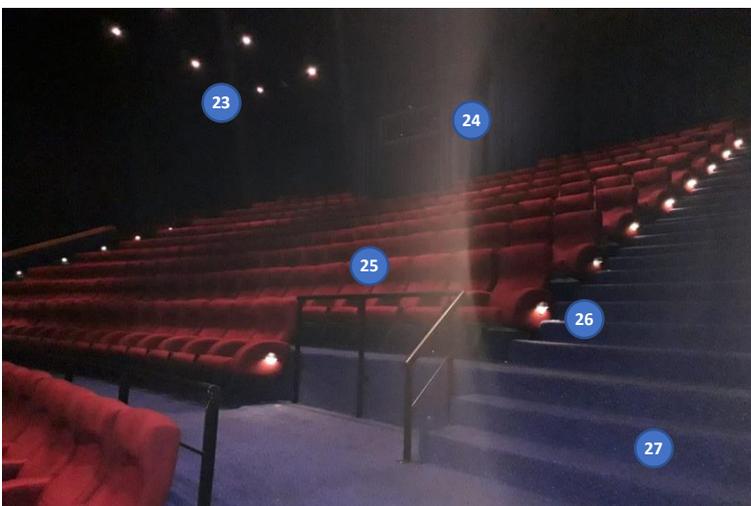
Urna – Lentes 3D

15. Barrera sensormatic
16. Caja de lentes 3D
17. Carro de servicio



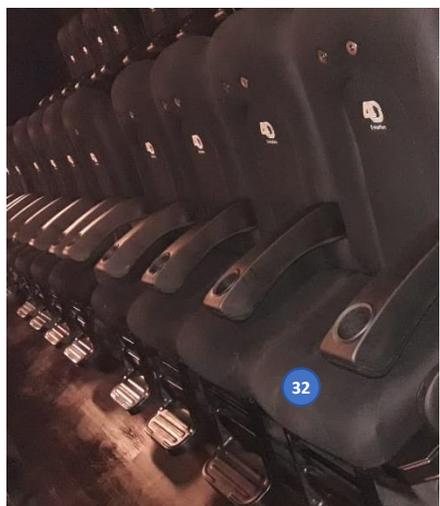
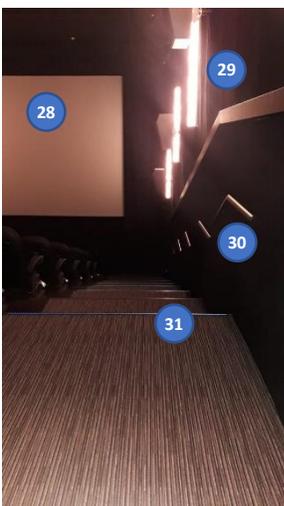
Sala Tradicional

- 18. Cabina de proyección
- 19. Luces de sala
- 20. Parlantes de sala
- 21. Escaleras
- 22. Butacas



Sala Monster

- 23. Luces de sala
- 24. Cabina de proyección
- 25. Butacas
- 26. Campanita – indicador de fila
- 27. Escaleras



Sala 4D

- 28. Pantalla
- 29. Luces de sala
- 30. Pasamanos
- 31. Nariz de escalón – luz LED
- 32. Butacas 4D

1.2. Infraestructura e insumos



Hojas para sobres
(Se recomienda hojas reciclables)



Abrochadora



Broches para abrochadora



Almohadilla para sellos



Resaltador



Sellos de sobres



Lentes 3D Marcas Dolby, Master Image, Volfoni, según filtro 3D en sala



Carro de servicio



Caja sorteos INCAA



Carteles de Número de Sala



Cajas para lentes 3D



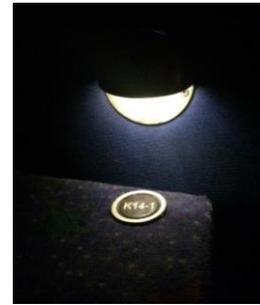
Panel de alarma Barrera sensormatic



Suplementos – Booster



Linterna



Campanita – indicador de fila

Acta de constatación INCAA

Sobre de correo Interno

MENOR		PADRE / TUTOR	
APELLIDO Y NOMBRE	DNI	APELLIDO Y NOMBRE	DNI

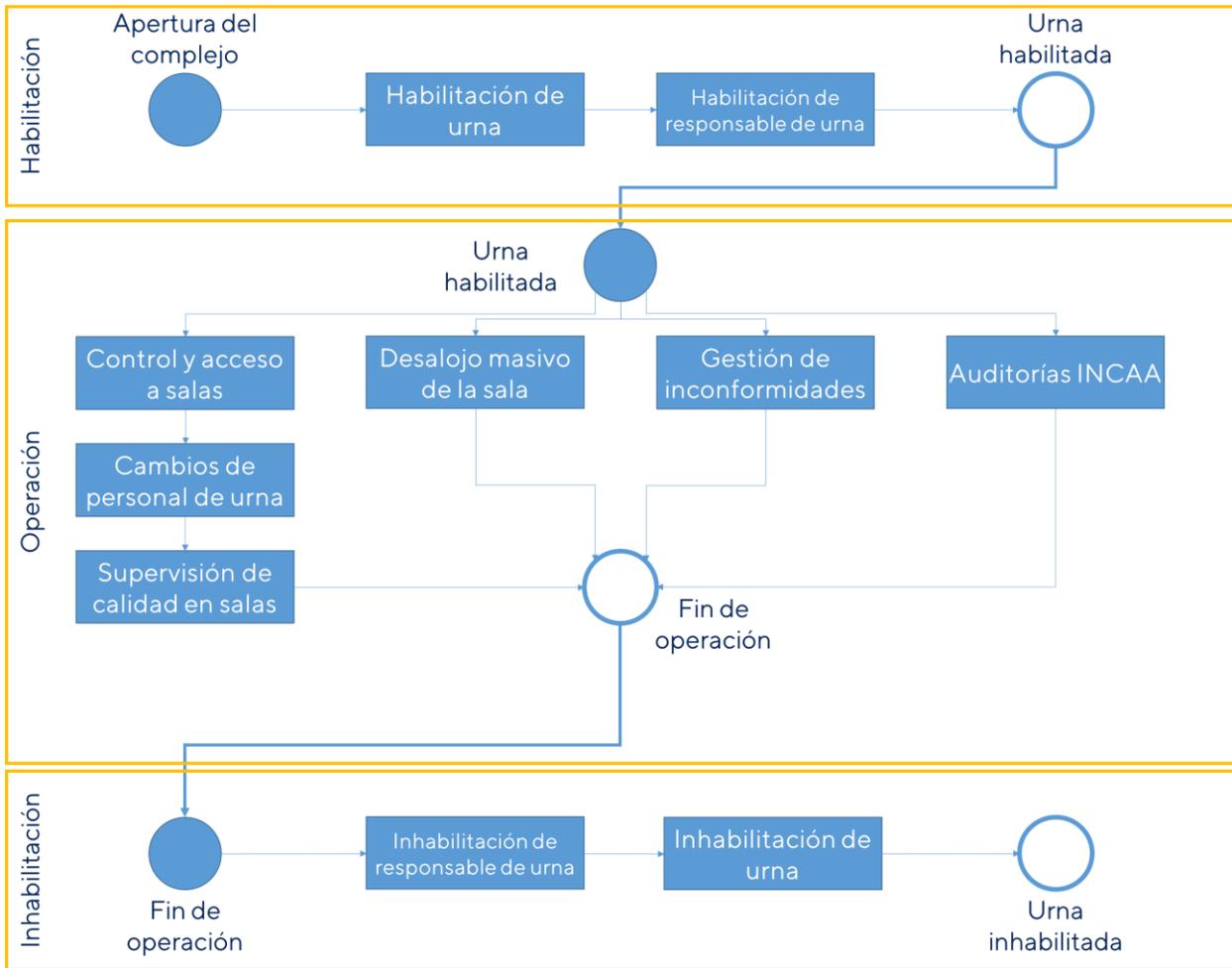
Formulario Menores/Res. 2890

1.3. Alcance

La operación de acceso a salas debe apegarse a las versiones vigentes de las políticas inherentes a la operación en taquilla y la presentación del personal que opere en las salas debe cumplir con lo indicado en el documento de presentación personal vigente.

La documentación contenida en el manual de procedimientos operativos del proceso de control de salas abarcará los procesos dependientes del sector de operaciones (habilitación, operación, e inhabilitación del sector), y estarán soportados por procesos transversales como el de boletería.

Cualquier modificación en este proceso o en las políticas definidas por Cinépolis, y que afecten directamente la ejecución de los procedimientos aquí establecidos, implicará la actualización de la presente versión. El proceso general de control de salas puede verse en el siguiente flujograma:



En lo sucesivo se detallarán las tareas y responsables de cada uno de los sub procesos mencionados.

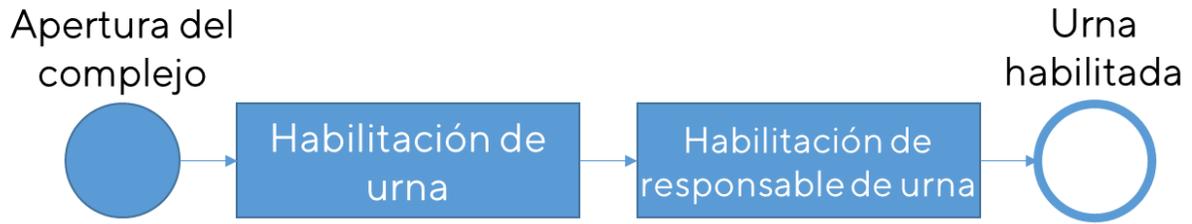
El control de acceso a salas es un proceso que lleva a cabo el Cinepolito encargado de urna, donde se controla y restringe la entrada de clientes a las funciones, para poder garantizar una estancia agradable respetando los lineamientos de los complejos de Cinépolis.

La supervisión de salas la realiza un empleado administrativo (manager) 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.

El proceso de control de salas tendrá su alcance geográfico para los complejos de Cinépolis operativos a la fecha, y para los complejos que eventualmente puedan iniciar operaciones bajo la figura de Cinépolis dentro del territorio argentino.

2. Procesos de habilitación

El proceso de habilitación es responsabilidad del o los cinepolitos responsables de urna. En ciertas actividades se observará la intervención del manager de apertura.



2.1. Habilitación de urna

La habilitación de la urna es tarea del **cinepolito responsable de la urna**, y debe realizarse 30 minutos antes de que inicie la primera función.

1. Verificar la limpieza de los postes unifila.

2. En caso de ser necesario acomodar postes para restringir el acceso a las salas, realizar lo siguiente:

- 2.1. Colocar los postes siguiendo el acomodo indicado por el manager de apertura, de manera que se restrinja el acceso a las salas.



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

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

4. Dirigirse a la bodega de productos de limpieza y localizar el pulverizador con limpiador neutro y el paño azul.

5. Dirigirse a la ubicación de la urna llevando los insumos necesarios.

6. Sólo en caso de ser necesario, realizar limpieza superficial de la urna con limpiador neutro y el paño azul.



7. Guardar el limpiador neutro y el paño azul debajo de la urna.



8. Recibir las cajas con los lentes 3D de parte del cinepolito responsable del área de lentes, siempre y cuando la programación del complejo exhiba alguna película en 3D.

9. Acomodar el carrito con los lentes 3D a un lado de la urna.



10. Localizar suplementos/booster en el área de la urna para la entrega a los clientes que lo requieran (niños).

Nota: estos suplementos pueden estar localizados en la urna o en cada sala, según disponibilidad de espacio en cada complejo.



11. Localizar en los acrílicos de las salas las bitácoras de calidad en salas vigentes.



- 12.** Para complejos que manejen una sola urna, localizar los carteles indicativos del número de salas que darán acceso a través de cada unifila constituido.



2.2. Habilitación de responsable de urna

El **cinopolito responsable de la urna** debe dirigirse a la oficina de managers/operaciones con el manager responsable de salas/piso para poder finalizar la habilitación de la siguiente manera:

5. El manager responsable de salas/piso entrega el radio de comunicación/handy al encargado de urna.



Recibir el “Reporte Start y Finish” con la programación y horarios de las funciones, la planilla “Responsabilidades de Evacuación” vigentes.

6. **Nota:** El reporte debe generarse nuevamente por el manager cuando se realizan cambios en la programación. Los horarios se podrán modificar con la dinámica de cambio de programación por market share.



Recibir kit de trabajo el cual consta de: tabla, lapicera, resaltador, abrochadora, ligas, broches/ganchos/grapas, hojas para sobres, pistola termómetro infrarrojo, sello (si aplica) y dirigirse a la urna.

- 7.



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

- 8.



Preparar sobres para cada función, donde se indique sala, fecha, nombre del cinopolito responsable de urna, hora y título de película. Se puede hacer uso de sello en caso que el complejo lo tenga disponible con la información requerida. Se sugiere uso de papel reciclable.

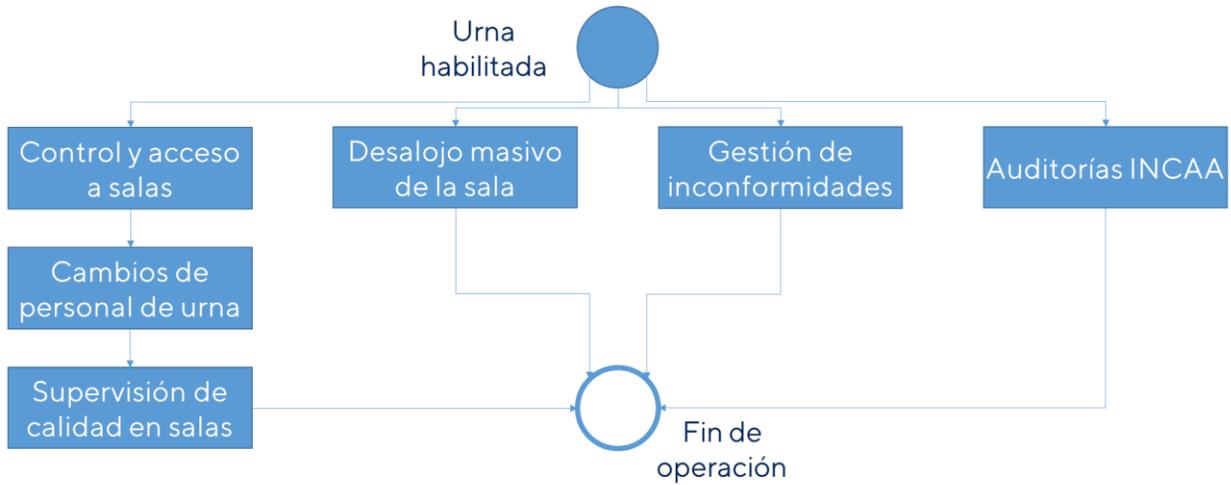
- 9.



3. Procesos de operación

Los procesos de operación son responsabilidad del o los cinépolis responsables de urna. En ciertas actividades se observará la intervención del manager de turno, o el manager que cubra el rol de responsable de salas/piso.

Abarca las tareas de control y acceso a salas, gestión de inconformidades, cambios de turno, supervisión de salas, auditorías INCAA y gestión de diferencias en conteos.



3.1. Control y acceso a salas

3.1.1. Ingreso de clientes con boleto impreso a la sala

El **cinopolito responsable de la urna** como responsable de controlar el ingreso de los clientes a la sala, deberá realizarlo de la siguiente manera y cuidando los aspectos indicados en la sección “Seguridad en el Acceso”. Una vez que el líder de cuadrilla de salas le ha notificado por radio que la sala se encuentra limpia para el acceso de los clientes. La sala debe estar lista 10 minutos antes de que inicie la función.

1. Saludar al cliente diciendo: “Bienvenido a Cinépolis”.



Solicitar al cliente su boleto y verificar sala, día, hora y asiento. Verificar también el tipo de boleto según la edad del asistente. En caso de que la información del boleto no coincida o viole alguna restricción establecida en el apartado de seguridad en el acceso **3.1.3.**, notificarle al cliente y regresarle el boleto.

- 2.

Nota: Si la sala de la que se recibe el boleto aún no está habilitada, informar al cliente e invitarlo a esperar un momento más y regresarle el boleto y en caso de que haya varios clientes esperando para acceder a la misma sala, invitarlos a realizar una fila según el número de sala.



- 3.

Confirmar la fila y el número de butaca al cliente así como cuál es la escalera para tener un acceso más fácil.



- 4.

Cortar el boleto teniendo cuidado de hacerlo correctamente, entregar al cliente la parte superior del boleto y agradecer su visita.



5. En caso de tratarse de una película 3D entregar los lentes para el tipo de cliente correspondiente.



6. En caso de que el cliente lo solicite, entregar un suplemento/booster según la cantidad de niños que lo requieran.



Guardar el troquel (boleto) de control interno en el espacio de la urna asignado para la sala.

7. **Nota:** Los espacios asignados en la urna para los troqueles deben ser considerados en base a los horarios de las funciones de la primera hasta la última.



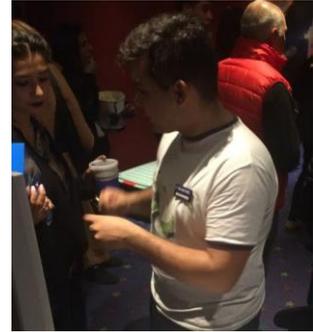
En los complejos que no cuenten con urna con agujeros y cajón con separadores, guardar los troqueles en el sobre identificado.

3.1.2. Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

Es responsabilidad del **manager responsable de salas/piso** en turno dar acceso a la sala de forma preferencial a los adultos mayores o clientes con capacidades diferentes y a un acompañante. En caso de que el manager en turno no pueda ayudar al cliente, deberá asignar a un cinepolito del área de sala/piso para esta actividad.

El **cinepolito responsable de la urna** deberá proceder de la siguiente manera cuando detecte a un cliente con alguna capacidad diferente o a un adulto mayor.

1. Proceder como se indica en el apartado **3.1.1**. Ingreso de clientes con boleto impreso a la sala.



2. Preguntar al cliente si desea que se le brinde ayuda preferencial.



3. Si el cliente no acepta la ayuda, el cinepolito responsable de la urna debe agradecer su visita y dar acceso a la sala. Si acepta la ayuda, debe comunicarse por radio con el manager en turno e informarle que hay un cliente con alguna capacidad diferente o un adulto mayor.



4. Dar acceso a la sala al resto de los clientes hasta que la persona con capacidades diferentes o adulto mayor haya entrado a la sala si no requirió ayuda, o bien, hasta que se encuentre instalada en su lugar, si se le proporcionó ayuda.

El **manager responsable de salas/piso** o el **cinopolito responsable** asignado por este para brindar la ayuda al cliente con capacidad diferente o adulto mayor y su acompañante, deberá proceder de la siguiente manera:

Determinar el tipo de ayuda que requiere el cliente y en caso de que requiera silla de ruedas, dirigirse por ella al área del complejo donde se tenga resguardada la misma.



5. **Nota:** Si la sala a que desea ingresar aún no está lista, acompañar al cliente a que tome asiento en una banca cercana al acceso a la sala hasta que la cuadrilla de salas informe que la sala se encuentra limpia.

6. Apoyar al cliente a ingresar a la sala de cualquiera de las dos formas siguientes:

- 6.1. Por el acceso del pasillo principal.



- 6.2. Por la salida de emergencia.



7. Acompañar al cliente hasta su lugar. Si el cliente lleva algún equipo como muletas o silla de ruedas debe ayudar a acomodarlo, de forma que no interrumpa el libre tránsito sobre la fila o pasillo.



Al finalizar la película, ayudar al cliente a salir de las instalaciones.

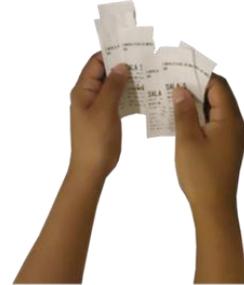
8. **Nota:** Está prohibido cargar y/o subir físicamente a cualquier cliente por las escaleras cuando no se cuente con elevador o slider en el conjunto.



3.1.3. Seguridad en el acceso

El **cinopolito responsable de la urna** debe revisar permanentemente durante el acceso a salas lo siguiente:

1. Si son varios clientes, verificar que el número de boletos correspondan a la cantidad de personas que van a ingresar,



2. Verificar el tipo de boleto según la edad, por ejemplo, entradas de precio niño según la cantidad de infantes que están ingresando.

3. Si el boleto corresponde a una película con calificaciones SAM13, SAM 13 con restricciones, SAM 16, SAM 16 con restricciones, Los menores de 13 o 16 años, según sea el caso, podrán ingresar acompañados por padre, madre, tutor o encargado que acredite el vínculo. Para películas SAM 18, los menores de 18 años no podrán ingresar a la sala, aun estando acompañados por padre, madre, tutor o encargado.

4. Si el boleto corresponde a una película con restricciones y sólo para los casos en que los clientes concurren a un cumpleaños, evento o visita grupal, se debe solicitar el "Formulario Menores/Res. 2890" debidamente lleno. El mismo puede ser descargado por el cliente desde la página web del cine o solicitado en la boletería.

ANEXO I RESOLUCION N° 2890

El Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales (INCAA), por Resolución 2890/2012 publicada en el Boletín Oficial, establece que los padres o tutores de los menores de 13 y 16 años que concurren a un cumpleaños, evento o visita grupal, deberán llenar el siguiente formulario de autorización para que puedan ingresar a películas calificadas como "Solo aptos para mayores de 13 años" o "Solo aptos para mayores de 16 años" en compañía de un adulto, mayor de 21 años, responsable de los menores. El formulario deberá ser entregado por cada padre o tutor de cada uno de los menores que ingresen a presenciar la función cinematográfica, y deberá permanecer en la boletería de la sala a lo largo de la exhibición.

Por la presente, los abajo firmantes, en su condición de padres/tutores de los menores de TRECÉ (13) y TRECE (16) años, que se indican, autorizan a sus hijos a presenciar la exhibición de la película..... en el Complejo Cinematográfico..... con en compañía de..... padre/tutor del menor DNI N°..... el día..... del mes de..... del año.....

MENOR		PADRE/TUTOR		
APellido y NOMBRE	DNI	APellido y NOMBRE	DNI	FIRMA

5. Si los boletos corresponden a canjes "Goldpass", el encargado de urna debe validar que el cliente que ingrese es el titular de la membresía.



5. **Nota:** en el caso de ser dos boletos, el acreedor de este beneficio debe estar presente al ingresar a la sala. Solicitar al cliente una identificación oficial para confirmar que la información coincida con el boleto.

6. Si el encargado de urna logra detectar que el cliente trae un arma, debe negarle el acceso a la sala y comunicarse con el gerente en turno para que atienda la situación.



7. En el caso de que el cliente lleve alimentos no pertenecientes a cualquiera de los negocios de la cadena, indicarle que no está permitido su ingreso.



8. Verificar que los clientes no lleven ropa holgada, bolsas grandes. Si es el caso, una vez que ingresó el cliente, como primer filtro contra la piratería, dar aviso por handy al manager responsable de salas/piso para que esté al pendiente de luces llamativas durante la proyección de la función.



3.1.4. Salida temporal y reingreso de clientes de la sala

Cuando un cliente requiere salir de la sala y reingresar más tarde, el *cinepolito responsable de la urna* debe:

1. Preguntar el motivo de la salida de la sala.
2. Si el cliente no va a regresar a la sala, finaliza el proceso.
3. Si el cliente va a reingresar a la sala, preguntar si lleva consigo el troquel correspondiente al cliente.
 - 3.1. Si lleva el troquel consigo, permitirle la salida.
 - 3.2. Si no lleva el troquel consigo, pedirle que ubique el troquel, ya que le va a ser requerido al momento de volver a acceder a la sala.

Si el cliente salió de la sala por algún motivo, como dirigirse a los sanitarios o a comprar alimentos en dulcería/candy bar o Spyral, realizar lo siguiente para el reingreso a salas:

4. Recibir o solicitar el troquel al cliente y verificar la sala, día, hora. Si la información del troquel del cliente no coincide con las funciones del momento, informar al cliente que no se le permitirá el acceso a la sala a menos de que el empleado reconozca alguna característica del cliente cuando salió de la sala.
5. Verificar que los clientes no lleven ropa holgada, bolsas grandes o alimentos de otros negocios. En caso de que el cliente lleve alimentos no pertenecientes a cualquiera de los negocios de Cinépolis, indicarle que no está permitido su ingreso.



3.1.5. Conteo de boletos en urna

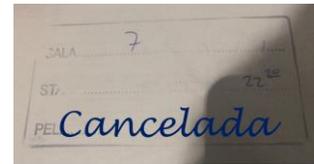
Transcurridos 30 minutos de iniciada la función el **cinopolito responsable de la urna** deberá realizar el conteo de los troqueles de control interno de la siguiente manera:

1. Verificar la programación y los horarios de las películas en el formulario “Reporte Start y Finish AR-TRA-FT-RSF-00”

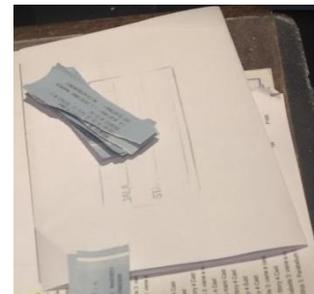
2. Abrir el cajón de la urna y sacar los troqueles de la función de la cual realizará el conteo.



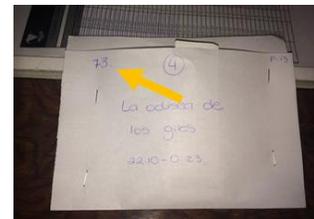
Nota: Si no ingresaron clientes a esa función, corroborar en boletería si no hay boletos vendidos para la misma. En caso de ser así pedir al personal de proyección que cancele la función y colocar en el sobre para los troqueles de la sala “Cancelada”.



3. Contar los troqueles físicos pertenecientes a la función y resguardar en sobre identificado para la función.



4. Anotar el número de troqueles contados en el sobre.



5. Guardar el sobre de los troqueles contados en la urna en el espacio asignado con anterioridad.

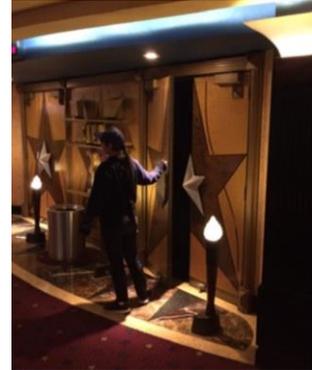
3.1.6. Control y salida de salas

El **cinopolito responsable de la urna** estará encargado de validar la hora de salida de cada función para que la sala esté disponible para iniciar las tareas de limpieza y habilitación:

1. Informar a los cinepolitos responsables de salas/piso a través de radio / handy que alguna sala está finalizando la función.

Los **cinepolitos responsables de salas/piso** coordinarán las tareas siguientes:

2. Acudir a la sala con función por finalizar e ingresar a la misma. Se recomienda realizarlo entre los 5 minutos finales de la función, manteniendo luego de ingresar las puertas cerradas (al menos un cinopolito por sala y para proyección 3D, al menos dos cinepolitos).



3. Para salas con proyección en 3D:

- 3.1. Acudir con carro de servicio y cajas para lentes 3D vacías con capacidad suficiente para los lentes que se recibirán de los clientes de la sala.



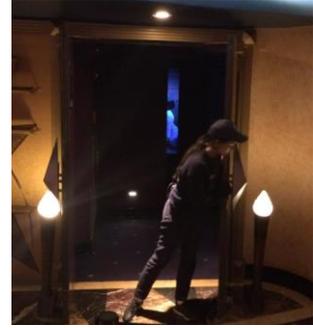
- 3.2. Posicionarse en un lugar de la sala que no esté a la vista del cliente y guardando silencio.



- 3.3. Posicionar la caja con la leyenda “Devuelva aquí sus Lentes/Anteojos 3D” frente a la salida de los clientes.



4. Justo en el momento que culmina la función e inician los créditos, abrir las puertas de la sala.



5. Posicionarse a un lado de la puerta de salida y despedirse de los clientes, agradeciendo su visita en la medida que van saliendo diciendo “Gracias por su visita”, haciendo contacto visual.



6. Si la sala estaba proyectando una función 3D:

- 6.1. Al menos un cinepolito debe recibir los lentes de cada asistente, evitando que estos sean arrojados, golpeados o dañados, y depositar en la caja dispuesta para lentes utilizados.



Nota: a los lentes que son devueltos en la bolsa se les debe retirar la misma para dejarlos listos para el proceso de lavado.

- 6.2. Se sugiere que al menos un cinepolito debe ubicarse en el panel de alarma, observando y controlando que los clientes devuelvan los lentes. En caso de que el panel se active, preguntar al cliente en tono amable y cordial si realizó la devolución de los lentes.

En caso afirmativo, solicitar volver a pasar por los paneles para descartar que se hayan activado por error, siempre siendo cortés, evitando hacer pasar situaciones incómodas al cliente.

- 6.3. Trasladar el carro de servicio con las cajas de lentes utilizados al área de lavado de lentes y entregar al responsable del área.



7. Una vez desocupada la sala, notificar al resto de la cuadrilla de salas/piso que está disponible para realizar la limpieza y habilitación para la siguiente función.



3.2. Cambios de personal de urna dentro del turno

Cada vez que se realiza un cambio del responsable de la urna, el *cinopolito responsable de la urna* debe:

1. Esperar al cinopolito responsable de urna que ocupará el puesto del siguiente turno.
2. Informar las funciones que ya se encuentran contabilizadas y las que están por comenzar.
3. Entregar al responsable de urna en que ingresa a la actividad el radio de comunicación/handy.
4. Informar donde se encuentran las herramientas de trabajo, kit, documentos y artículos de limpieza.

3.3. Supervisión de calidad en salas

3.3.1. Verificación de calidad al inicio de la función

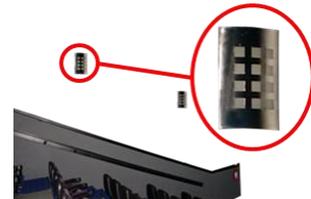
3.4. Que el audio de la publicidad en pantalla y trailers corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión y no se encuentre desfasado con la proyección.



3.5. Que la proyección de publicidad en pantalla y trailers se realice con luz media es decir al 50 %.



3.6. Que las luces se hayan apagado al inicio de la publicidad corporativa que indica el arranque de la película.



3.7. Que el acomodo del masking (tela donde se proyecta la función que con un control remoto se puede subir o bajar dependiendo del formato de la película), cuadro, lentes, que no exista descuadre, desenfoque, material rayado.



3.8. 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.



3.9. Si aplica, que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta (en una imagen desobturada se puede observar luz, ya sea en los subtítulos o en las imágenes).



3.10. Si se proyectan películas en 3D, que con el uso de los lentes 3D correspondientes según el filtro utilizado por la sala, los efectos sean los correctos. Así como para salas 4D los efectos que apliquen (movimiento, aire, impacto de aire, vibración, aromas, agua, viento, luces)



4. Sacar la pistola de temperatura de la funda y tomar la temperatura. Se deberá apuntar en una pared a la mitad de la sala. Verificar en la pistola la temperatura, debe encontrarse en un rango de 21 °C a 25 °C.

Buscar en la sala y subiendo las escaleras luces llamativas entre los clientes, para descartar la posibilidad de cámaras de video.

5. En el caso de encontrar alguna luz llamativa o cámara de video, realizar lo indicado en el apartado **3.3.4.**, supervisión antipiratería.



Si se detecta algún cliente cuyo comportamiento incomode al resto de los asistentes, acudir al punto donde este se encuentra e indicarle de forma amable que su comportamiento está interrumpiendo la experiencia de los demás clientes. Si esto persiste, pedirle la salida de la sala.

6.



Antes de salir de la sala, ubicar en el acrílico la bitácora de calidad en salas, escribir la hora de la función y firmarlo en la columna "Inicio".

7.



Después de haber realizado la supervisión de las funciones, regresar la pistola termómetro y lapicera a la urna.

8.



9. Informar al responsable de cabina por medio del radio de comunicación/handy cualquier problema con los puntos supervisados. Si la temperatura no fue la correcta, informar también por medio del radio de comunicación/handy al responsable de mantenimiento que la temperatura no es la correcta.



3.3.2. Verificación de calidad en el medio de la función

Verificar el medio de una función es responsabilidad del **líder de cuadrilla de salas/piso, manager de salas/piso, gerente asistente o gerente de complejo** y se deben ejecutar las siguientes actividades:

1. Asegurarse de contar con las herramientas de trabajo necesarias: lapicera.



2. Verificar en el Reporte Start y Finish la función que está cerca de la mitad de su proyección e ingresar a la sala.

cinépolis	
Inicio	Fin
12:20	12:30
12:30	12:40
12:40	12:50
12:50	13:00
13:00	13:10
13:10	13:20
13:20	13:30
13:30	13:40
13:40	13:50
13:50	14:00
14:00	14:10
14:10	14:20
14:20	14:30
14:30	14:40
14:40	14:50
14:50	15:00
15:00	15:10
15:10	15:20
15:20	15:30
15:30	15:40
15:40	15:50
15:50	16:00
16:00	16:10
16:10	16:20
16:20	16:30
16:30	16:40
16:40	16:50
16:50	17:00
17:00	17:10
17:10	17:20
17:20	17:30
17:30	17:40
17:40	17:50
17:50	18:00
18:00	18:10
18:10	18:20
18:20	18:30
18:30	18:40
18:40	18:50
18:50	19:00
19:00	19:10
19:10	19:20
19:20	19:30
19:30	19:40
19:40	19:50
19:50	20:00
20:00	20:10
20:10	20:20
20:20	20:30
20:30	20:40
20:40	20:50
20:50	21:00
21:00	21:10
21:10	21:20
21:20	21:30
21:30	21:40
21:40	21:50
21:50	22:00
22:00	22:10
22:10	22:20
22:20	22:30
22:30	22:40
22:40	22:50
22:50	23:00
23:00	23:10
23:10	23:20
23:20	23:30
23:30	23:40
23:40	23:50
23:50	00:00

3. Buscar en la sala y subiendo las escaleras luces llamativas entre los clientes, para descartar la posibilidad de cámaras de video. En el caso de encontrar alguna luz llamativa o cámara de video, realizar lo indicado en el apartado 3.3.4., supervisión antipiratería.



4. Si se detecta algún cliente cuyo comportamiento incomode al resto de los asistentes, acudir al punto donde este se encuentra e indicarle de forma amable que su comportamiento está interrumpiendo la experiencia de los demás clientes. Si esto persiste, pedirle la salida de la sala.



5. Antes de salir de la sala, ubicar en el acrílico la bitácora de calidad en salas, ubicar el renglón con la hora de la función y firmarlo en la columna "Medio".



3.3.3. Verificación de calidad al final de la función

6. Informar al salir de la sala al responsable de cabina por medio del radio de comunicación/handy cualquier problema con los puntos indicados.



3.3.4. Supervisión antipiratería

La supervisión antipiratería es responsabilidad del **líder de cuadrilla de salas/piso, manager de salas/piso en turno, gerente asistente o gerente de complejo** quien debe revisar el 100% de las salas. Se debe prestar particular atención los días de estreno en las primeras y últimas funciones, ya que las salas están más vacías y es una condición perfecta para hacer la grabación ilegal de películas. Se deben ejecutar las siguientes actividades como rutina para evitar grabaciones:

1. Detectar cualquier actividad sospechosa desde los primeros minutos e informar al Gerente en turno.



2. Realizar las rondas al inicio, durante y antes de finalizar la función indicadas en los apartados 3.3.1., verificación de calidad al inicio de la función y 3.3.2., verificación de calidad en el medio de la función y 3.3.3., verificación de calidad al final de la función.

3. Durante las rondas, poner más atención en los asientos del centro y extremos superiores para detectar cualquier objeto sospechoso.



4. Identificar conductas sospechosas (dispositivos sospechosos, luces brillantes, abrigos o bolsas muy grandes).

Al detectar acciones de piratería:

5. Comunicar al manager de salas/piso en turno, gerente asistente o gerente del complejo para que acuda a la sala justo antes de culminar la función.

6. Abordar discretamente al sospechoso, en compañía del manager de turno, gerente asistente o gerente del complejo una vez finalizada la función, no realizarlo durante la función para no interrumpir y no molestar a los demás clientes.

Nota: Evitar cualquier situación de riesgo, no se deberá utilizar la fuerza para detener al sospechoso.

El *manager de salas/piso en turno, gerente asistente o gerente de complejo* debe:

7. Identificarse como el Gerente en turno y mencionarle lo siguiente:

“Usted está en propiedad privada. Al ingresar a este recinto, usted estuvo de acuerdo a sujetarse al reglamento del lugar. Dentro de las normas que usted aceptó cumplir cuando por su propia voluntad adquirió su entrada o boleto, se encuentran las siguientes:

- *No ingresar en estado inconveniente.*
- *No introducir sustancias prohibidas.*
- *No entrar a las instalaciones con armas.*
- *No fumar.*
- *No realizar grabaciones totales o parciales de la película.”*

Nota: De ser posible, llevar al sospechoso cerca de una cámara de seguridad para que quede evidencia de su rostro.

Pedirle por protocolo y motivos de seguridad que muestre alguna identificación y mencionarle lo siguiente:

8. *“La grabación parcial o total, violenta los derechos de autor y se encuentra fuera de la ley, por lo que usted deberá enfrentar las consecuencias legales ante la autoridad competente.”*

9. Solicitarle al sospechoso que entregue al personal de seguridad, bajo resguardo, el dispositivo para que se verifique la actividad.



10. Regresar el equipo al sospechoso, asegurándose que la reproducción ilegal ha sido borrada antes.

11. Llamar a la policía en caso de que el sospechoso no acceda a la revisión del dispositivo.



3.3.5. Control de número de asistentes y calidad en salas

El control de número de asistentes y calidad en la sala es obligación del **líder de cuadrilla de salas/piso, manager de salas/piso, gerente asistente o gerente de complejo**, quien debe 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. Se deben ejecutar las siguientes actividades:

1. Localizar la “Bitácora de Control de Número de Asistentes y Calidad en Salas” vigente y lapicera y trasladarse a la urna.

2. Verificar en el Reporte Start y Finish que la función a revisar tenga mínimo 45 minutos de iniciada. Se debe realizar posterior al conteo de troqueles que realiza el cinépolito responsable de urna.

3. Dirigirse con el cinépolito responsable de urna una vez seleccionada la sala a revisar.



4. Anotar sala y horario de la función en la bitácora

5. Solicitar el sobre con los troqueles de la función a revisar, contarlos y devolverlos al sobre.



14. Realizar la verificación de las características de iluminación, proyección, sonido, efectos 3D y 4D, temperatura y piratería según “Guía Operativa para Supervisión de Calidad en Salas” vigente.



15. Una vez realizada la verificación, marcar un check (✓) en la columna “Calidad en Salas” de la bitácora y firmarla en la columna “Realizó Conteo”.



Bitácora de Control de Nivel de Satisfacción y Calidad en Salas cinépolis

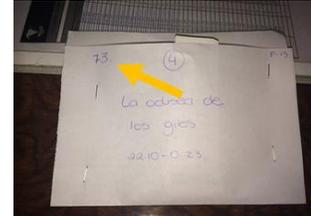
AR-TRA-FF-CAS-00

Contenido		Fecha		Ejecuto				
<p>1. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>2. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>3. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>4. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p>		<p>1. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>2. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>3. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>4. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p>		<p>1. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>2. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>3. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p> <p>4. Verificar el nivel de satisfacción de los clientes en las salas de cine.</p>				
No.	Fecha	Horario	Salas	Temperatura	Iluminación	Proyección	Calidad en Salas	Realizó Conteo
1	2	12:30	26	26	30	+	0	0
2								
3								
4								

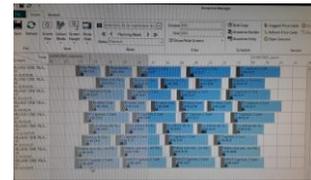
3.4. Desalojo masivo de la sala

El **manager responsable de salas / piso en turno** es el responsable 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. Las actividades a realizar en este caso se detallan a continuación:

1. Pedir al responsable de la urna el resultado del conteo, el cual debe estar anotado en el sobre que contiene los troqueles de la sala si ya han pasado 30 minutos de iniciada la función.



2. Si no se ha llevado a cabo el conteo de clientes en la función, localizar en sistema Vista – BackOffice, accediendo al Showtime Manager, el número de boletos vendidos para la sala donde ocurrió el evento.



3. Dirigirse a la oficina de operaciones / managers por complementarios de evacuación dependiendo del formato de la función, tipo de sala y la cantidad de clientes que se encuentren en la sala e informar a los clientes que existe un problema con la función y que se les entregarán complementarios.



Nota: Si algún cliente no está de acuerdo, pedirle que por favor que se quede al final para dar solución al inconveniente, posteriormente proceder de acuerdo con el apartado 3.5.4., de soluciones a inconformidades.



Informar las restricciones de los complementarios:

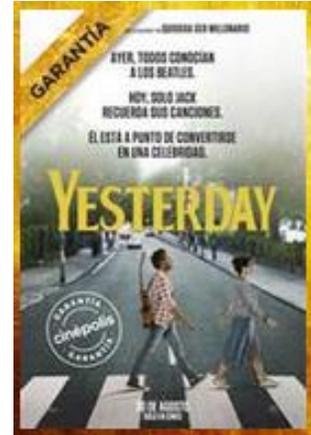
4.
 - Deben canjear en boletería si los complementarios no tienen código VOVA – V1000.
 - Deben canjear en la página web del cine, si los complementarios tienen código VOVA – V1000.
 - Complejos donde tenga validez.
 - Vigencia de los boletos a entregar.
 - El complementario no es válido con otra promoción.
 - Sólo podrá canjearlo por un boleto de igual o menor costo.
5. Colocarse en la entrada de la sala y entregar complementarios correspondientes a dos pases para cada uno de los clientes.

3.5. Gestión de inconformidades

3.5.1. Garantía Cinépolis

Los clientes pueden salir de la sala si tienen alguna inconformidad con las funciones con Garantía Cinépolis, si es el caso, el **cinepolito responsable de urna** debe apegarse al siguiente protocolo:

1. Explicar que Garantía Cinépolis es únicamente una recomendación de contenido que se hace a partir de lo que la crítica calificada avala como una película que, por sus condiciones técnicas, de contenido, visuales, etc., puede gustarle a todo tipo de público y que por todas sus características se vuelve ideal para disfrutarla, sin embargo, como toda recomendación la responsabilidad de considerarla recae en los mismos clientes.



2. Si el cliente insiste en manifestar su inconformidad con el contenido, tomar el radio de comunicación / handy y notificar al manager responsable de salas/piso en turno que hay inconformidad por parte de clientes.

El **manager responsable de salas/piso en turno**, una vez recibido el llamado deberá:

3. Acudir al cliente y pedirle que le explique el motivo de su inconformidad.

4. Indicar al cliente que en caso de existir comentarios con relación a esta recomendación se tiene habilitada la página del cine <https://villagehelp.zendesk.com/hc/es>, donde podrá enviar consultas y el canal corporativo correspondiente responderá a la brevedad.



3.5.2. Causas imputables a Cinépolis

Las inconformidades imputables al cine se consideran las fallas de proyección como problemas con macros, lente, masking, subtítulos, retrasos en la transición SSL a proyección (16 s a 20 s), cuando la proyección no llena la pantalla, las deficiencias en el volumen y los efectos de profundidad en 3D con fantasmas o parpadeos, obturación, material rayado y problemas eléctricos, efectos 4D, entre otras.

El **cinopolito responsable de urna** debe proceder de la siguiente manera cuando se presente una inconformidad por causas imputables al cine:

1. Verificar que el boleto corresponda a la sala, día y horario de la función donde se generó el evento imputable a la empresa y realizar alguna de las siguientes opciones:
 - 1.1. Si corresponde el boleto, informar al cliente que sí aplica la inconformidad y que se le brindará una solución, regresarle el boleto y pedirle que espere un momento.
 - 1.2. Si no corresponde el boleto, informar al cliente que no aplica la inconformidad ya que su boleto no corresponde a una función con causas imputables a la empresa. Regresarle el boleto e invitarlo a regresar a su sala.

Tomar el radio de comunicación / handy y notificar al manager responsable de salas/piso en turno que hay inconformidad por parte de clientes.

2. **Nota:** estas inconformidades serán atendidas según en apartado **3.5.4.**, soluciones a inconformidades.

3.5.3. Causas imputables al cliente

Si el cliente por motivos de salud o alguna emergencia, no ingresó a la función, es necesario verificar que no hayan transcurrido más de 30 minutos de iniciada la función, si es el caso, el **cinépolito responsable de urna** debe proceder de la siguiente manera:

1. Tomar el radio de comunicación / handy y notificar al manager responsable de salas/piso en turno que hay inconformidad por parte de clientes.

El manager responsable de salas/piso en turno debe:

2. Verificar que el boleto esté completo o la parte del boleto que dice “Cliente” no presente alteraciones, revisar que el día y la hora de la función correspondan al que se está solicitando el cambio y realizar alguna de las siguientes opciones:
 - 2.1. Si corresponde el boleto, Informar al cliente que sí aplica la inconformidad y que se le brindará una solución, regresarle el boleto y atender la inconformidad según en apartado 3.5.4., soluciones a inconformidades.
 - 2.2. Si no corresponde el boleto, Informar al cliente que no aplica la inconformidad. Regresarle su boleto y pedirle que ingrese o regrese a su función.

3.5.4. Soluciones a inconformidades

Cuando se presente una inconformidad de algún cliente y el cinopolito responsable de urna se haya comunicado con el **manager responsable de salas/piso**, este debe acudir al área y será el responsable de ofrecer una solución, procediendo de la siguiente manera:

1. Solicitar el boleto al cliente y pedir al cinopolito responsable de urna una breve explicación del motivo por el cual el cliente está inconforme.

2. Verificar la inconformidad con el cliente, los motivos y si procede, ir al paso 3 (cambio de sala). De lo contrario informarle al cliente que no aplica su inconformidad y de manera amable explicarle los motivos.

3. El **cambio de sala** será la primera opción a ofrecer al cliente por parte del manager responsable de salas/piso, quien debe realizar las siguientes actividades:
 - 3.1. Preguntar al cliente la sala o función a la cual desea cambiarse. Puede apoyarse del Reporte Start y Finish para ofrecer opciones de cambio de sala.

 - 3.2. Tomar el radio / handy y comunicarse con boletería para saber si hay cupo en la sala a la cual el cliente desea ingresar, si es así ir al siguiente paso, de lo contrario indicarle al cliente si tiene alguna otra película como opción, si el cliente no tiene más opciones proceder de acuerdo con el punto 4 (entrega de complementario).

 - 3.3. Confirmar con el cliente la sala y el horario de la película a la cual se cambiará y regresarle el boleto.

 - 3.4. Comunicarse con el responsable de boletería para informarle que aplica el cambio de sala y explicarle el motivo del cambio.

 - 3.5. Dirigir al cliente a la boletería para que puedan proporcionarle un boleto nuevo. El cambio de sala debe efectuarse forzosamente por medio del sistema de punto de venta, y deberá ejecutarse según lo establecido dentro del proceso de boletería vigente.

4. La **entrega de complementario** es la segunda opción a ofrecer al cliente por parte del manager responsable de salas/piso, en caso de que no pudiera realizarse un cambio de sala para ese mismo día. Se deben realizar las siguientes actividades:

- 4.1. Informar las restricciones de los complementarios:
- Deben canjear en boletería si los complementarios no tienen código VOVA – V1000.
 - Deben canjear en la página web del cine, si los complementarios tienen código VOVA – V1000.
 - Complejos donde tenga validez.
 - Vigencia de los boletos a entregar.
 - El complementario no es válido con otra promoción.
 - Sólo podrá canjearlo por un boleto de igual o menor costo.
- 4.2. Regresar al cliente el boleto e invitar al cliente a dirigirse a la boletería para continuar con la entrega del complementario, la cual deberá ejecutarse según lo establecido dentro del proceso de boletería vigente.

5. 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 ha ofrecido con anterioridad el cambio de sala y el complementario. Si se trata de un boleto a valor cero adquirido a través de Movie Club, corporates o complementarios, no aplica otorgar devolución de efectivo, y la inconformidad se gestionaría a través de los pasos 3 o 4 del presente apartado. Se deberán ejecutar las siguientes tareas:

- 5.1. El manager responsable de salas/piso deberá regresar el boleto al cliente.
- 5.2. Comunicarse con el responsable de boletería para informarle que aplica la devolución de efectivo y explicarle el motivo.
- 5.3. Invitar al cliente a dirigirse a la boletería para continuar con el proceso de devolución de efectivo. Esta devolución se ejecutará bajo lo establecido en el proceso de boletería vigente.

3.6. Auditorías INCAA

Frecuentemente, el Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales (INCAA), realiza auditorías donde realizan el chequeo tripartito de cantidad de asistentes a las salas (ventas en sistema vs. conteo en urna vs. conteo en salas). Para ello, una vez que el inspector se presenta ante el complejo, se activan mecanismos para facilitarle la información requerida para los conteos.

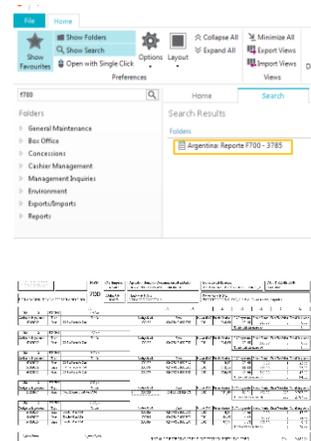
El **cinepolito responsable de boletería o de urna** que haya recibido la notificación de la visita de parte del auditor INCAA debe:

1. Notificar a través del handy al manager responsable de salas/piso la presencia del personal auditor del INCAA.



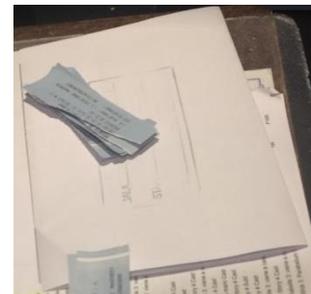
El **manager responsable de sala/piso en turno** debe:

2. Generar en sistema Vista – BackOffice el reporte F700: “Argentina: Reporte F700 – 3785”
3. Imprimir el reporte e inmediatamente acudir al área donde espera el auditor y entregarle el reporte.

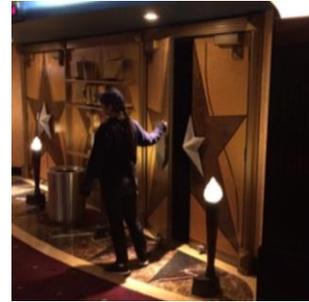


El **cinepolito responsable de urna**, en cuanto lo pida el auditor, debe:

4. Entregar los troqueles correspondientes a las salas que solicitó para que este realice el conteo. Estas deben ubicarse en los sobres dispuestos para su almacenamiento una vez iniciadas las funciones.



- Permitir el acceso del auditor a las salas que requiera para que realice el conteo de asistentes.



- Recibir los troqueles una vez los haya contado y resguardar nuevamente en el sobre identificado por la función.



Una vez culminada la auditoría, el **manager responsable de salas/piso en turno**, debe:

- Recibir las actas de constatación del INCAA.

- Transcribir los datos de los conteos de las actas del INCAA en la "Bitácora de Control de Número de Asistentes y Calidad y Salas" vigente, indicando en la columna "Realizó Conteo", las siglas "INCAA".

Bitácora de Control de Número de Asistentes y Calidad y Salas									
AB-30-A-FI-CAS-00 cinépolis									
Completado	Fecha		Función						
1	2	22-30	26	26	80	-	8	8	INCAA
2	8	22-30	57	58	58	-	3		INCAA

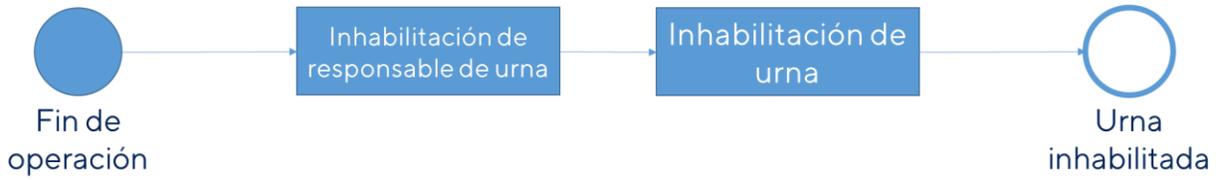
- Enviar las actas de constatación entregadas por el INCAA hacia el área de Finanzas en Head Office vía correo interno, en el próximo envío a realizar, con atención al encargado de impuestos.



Nota: Si al totalizar las funciones supervisadas por el personal del complejo más las funciones auditadas por el INCAA se alcanza el 30% de las funciones diarias, se daría por completado el proceso de supervisión del día. En caso contrario, completar sólo las faltantes para alcanzar el 30% establecido para el proceso.

4. Procesos de inhabilitación

Los procesos de inhabilitación son responsabilidad del o los cinepolitas responsables de urna. En ciertas actividades se observará la intervención del manager de turno, o el manager que cubra el rol de responsable de salas/piso.



4.1. Inhabilitación de responsable de urna

El *cinepolito responsable de la urna* debe finalizar los procesos inherentes al área de la siguiente manera:

1. Abrir el cajón de la urna y sacar los sobres con troqueles.



2. Guardar los sobres con troqueles organizados de todo el día en una bolsa, sellándola e identificándola con la fecha. Se puede realizar en bolsas plásticas o bolsas de papel.



3. Retirar de los acrílicos de las salas las “Bitácoras de Calidad en Salas” llenas y juntarlas.



4. Juntar el kit de trabajo: lapicera, resaltador, abrochadora, broches/ganchos/grapas, hojas para sobres, pistola termómetro infrarrojo, sello (si aplica), linterna, además de radio de comunicación / handy y dirigirse a la oficina de managers / operaciones.



5. Entregar los elementos recogidos (bolsa con troqueles, kit, handy, bitácoras) al manager responsable de salas/piso en turno.



6. Acudir a la urna a finalizar la inhabilitación.

El *manager responsable de salas/piso* durante la inhabilitación deberá:

7. Resguardar la “Bitácora de Control de Número de Asistentes y Calidad en Salas” y las “Bitácoras de Calidad en Salas” recibidas en una carpeta dispuesta para tal fin.
8. Resguardar el kit de trabajo en el espacio dispuesto para tal fin.

9. Colocar el handy en el cargador correspondiente.



10. Resguardar bolsas de sobres con troqueles identificados en espacio dispuesto para tal fin.

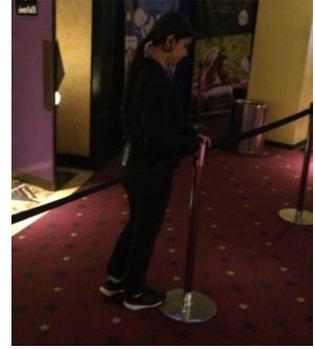
Nota: se deben almacenar por un período de dos semanas-cine



4.2. Inhabilitación de urna

Es responsabilidad del *cinepolito responsable de la urna* finalizar la inhabilitación de la siguiente manera:

1. Retirar las cintas de los postes unifila halando hacia arriba el extremo y acomodándolos en el lugar asignado para ellos.



2. Resguardar los carteles indicativos del número de salas.



3. Tomar los artículos de limpieza que se encuentran debajo de la urna y regresarlos a la bodega.



4. Si se tienen lentes 3D limpios en la urna, trasladar el carro con los contenedores al cuarto donde se almacenan los mismos.



5. Dirigirse a la urna y acomodarla en el lugar asignado para ésta. Si quedaron suplementos/booster en el área, resguardarlos en el lugar dispuesto para tal fin.

