



CONTROL DE SALAS

Manual de Procedimientos Operativos

RA-MPO-CTSL-CHI-01

CINE HOTYS BY CINÉPOLIS

Revisión 01: 23 de septiembre de 2016.

Cancela y sustituye: No Aplica

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. 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.

Cláusula de Confidencialidad Scanton

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. ("Scanton US" o "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, muestras, programas de computadora y software; costos e información de precios; e 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.



Índice

1. Descripción del Proceso	6
2. Infraestructura	8
3. Habilitación	12
3.1. Taquillero.....	13
3.1.1. Recepción de Equipo	14
3.1.2 Taquillero Manual	19
3.1.3 Taquillero automático.....	21
4. Operación	26
4.1. Control y acceso a salas	27
4.1.1. Ingreso de clientes a la sala	28
4.1.2 Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores.....	38
4.1.3 Entrega de Ticket de Control interno.....	43
3.1.4. Reingreso de clientes.....	45
3.1.5. Conteo de Tickets de Control interno.....	47
4.2. Causas de inconformidades.....	51
4.2.1. Causas imputables a Cine Hoyts	52
4.2.2. Causas imputables al cliente	54
4.3. Soluciones a inconformidades.....	57
4.3.1. Cambio de sala.....	60
4.3.2. Ticket de Emergencia	63
4.3.3. Devolución de efectivo.....	65
4.4. Cambio de turno	67
4.5. Supervisión de salas.....	70
4.5.1. Supervisión de inicio de función	71
4.5.2. Supervisión de fin de la función.....	84
4.5.3. Conteo de clientes.....	88
4.5.4. Desalojo masivo de la sala	92

4.6. Sanciones al existir diferencias en el conteo de tickets de Control interno.....	94
5. Inhabilitación.....	97
5.1. Responsable de taquillero	98
6. Anexos.....	106
Anexo 1: Bitácora de Control y Calidad en Salas.....	107
Anexo 2: Formulario de devoluciones de ventas.....	109
7. Tabla de cambios.....	110
8. Documentos de referencia.....	112

1. Descripción del Proceso

El control de acceso a salas es un proceso que lleva a cabo el Staff de piso Responsable del taquillero, donde se controla y restringe la entrada de clientes a las funciones, para poder garantizar una estancia agradable respetando los lineamientos de Cine Hoyts-Cinépolis.

La supervisión de salas la realiza un Supervisor y en caso de ser necesario un Staff de piso. Es el proceso de asegurar que la sala en donde se está proyectando una función, se encuentre en las condiciones necesarias para cumplir con los estándares de calidad que Cine Hoyts-Cinépolis ofrece en su servicio; además de vigilar y controlar la piratería.



Control de acceso



Supervisión de salas

2. Infraestructura



Taquillero



Taquillero automático



Radio de comunicación



Pistola de temperatura



Funda para pistola de temperatura



Kit de Emergencia



Limpiador neutro



**Limpiador de acero
inoxidable**



Paño azul Microfibra



Pistola Escaner



Postes Unifila



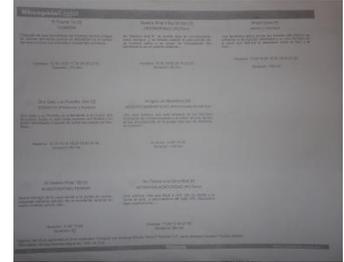
Bolsas plásticas



Lápices



Elásticos



Sinopsis light.



Programación.



Tabla para escribir.



Silla

3. Habilitación

3.1. Taquillero

3.1.1. Recepción de Equipo

El Staff de piso responsable del taquillero, debe dirigirse a la oficina de Administración con el Supervisor de turno para poder recibir el equipo para iniciar la habilitación de la siguiente manera:

1. El Supervisor de turno entrega el radio de comunicación al Staff responsable del taquillero.



2. Recibir la sinopsis light y la programación con los horarios de las funciones¹.



¹ La sinopsis light y programación solo se entrega los jueves, cuando se realizan cambios a la cartelera, o en su primer turno de la semana. Los horarios se podrán modificar con la dinámica de cambio de programación por *market share* y deberá solicitar horario nuevo cuando apliquen los cambios.

3. Recibir kit de trabajo el cual consta de:
- Ligas
 - Bolígrafo



4. Recibir la **Bitácora de control y calidad en salas vigente.**



5. Solicitar el limpiador de acero inoxidable, limpiador neutro y el paño azul.



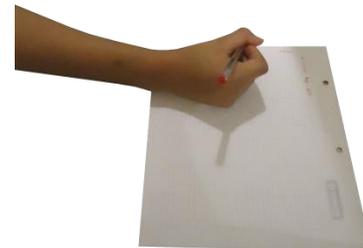
6. Salir de la oficina de Administración y dirigirse al taquillero.



7. Acomodar el kit de trabajo en el taquillero en los espacios correspondientes. Verificar que el Kit de seguridad se encuentre en el taquillero.



8. Llenar la **Bitácora de control y calidad en salas** con la fecha, horarios y funciones.



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

- a) Colocar los postes siguiendo el acomodo indicado por el Supervisor de turno, de manera que se restrinja el acceso a las salas.



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



- c) Tomar el limpiador de acero inoxidable y rociar los postes.



- d) Tomar el paño azul y secar los postes



- e) Guardar el limpiador de acero inoxidable debajo del taquillero.



3.1.2 Taquillero Manual

La habilitación del Taquillero es responsabilidad del Staff de piso asignado a esta área, debe realizarse 40 minutos antes de que inicie la primera función. La habilitación del taquillero manual se da exclusivamente cuando algunos de los equipos destinados a esta actividad se ha dañado, no hay sistema, o no se cuenta con dicho equipamiento.

1. Tomar el taquillero del lugar asignado para ella y acomodarla en el lugar correspondiente.



2. Tomar el limpiador neutro y rociar el taquillero.



3. Tomar el paño azul y secar el taquillero.



4. Guardar el limpiador neutro y el paño azul debajo del taquillero².



5. Recibir el carrito con los lentes 3D al responsable de la limpieza de los mismos o por parte del Supervisor.



6. Acomodar el carro con lentes, con los lentes 3D a un lado de la taquilla³.



² Si es requerido volver a limpiar el taquillero durante el turno, repetir los pasos 8, 9 y 10.

³ Debe haber lentes en taquillero siempre y cuando la programación del cine exhiba alguna película en 3D.

3.1.3 Taquillero automático

Para el taquillero automático, el Staff de piso responsable del taquillero, deberá seguir los siguientes pasos para habilitarla:

Nota:

Se consideran dos tipos de taquilleros automáticos:

- Uno que posee un notebook más una pistola escáner y un mouse.
- Otro, que lo componen una CPU, una pantalla, una pistola escáner y un mouse.

El taquillero tiene las bases y las piezas colocadas sobre ellas: pantalla o notebook (según aplique), pistola escáner y mouse. Dentro de la taquilla está ubicada la CPU (cuando aplique).

Se considerarán ambos equipos, tanto notebook como CPU, como computadoras.

1. Verificar que la pistola escáner para lectura de códigos esté conectada en uno de los puertos USB de la computadora. Si no es así conectarla



Nota:

La pistola escáner está colocada sobre una base, de la cual no debe moverse o quitarse para evitar daños.



2. Dar clic en el botón de encendido de la computadora.



3. Verificar que la computadora esté conectada a una fuente de energía. Si está conectada, ir al paso 4. En caso que no esté conectada seguir los pasos a continuación.

- a) Tomar el cargador de lugar donde se encuentre guardado⁴.



- b) Conectar el cargador a la computadora.

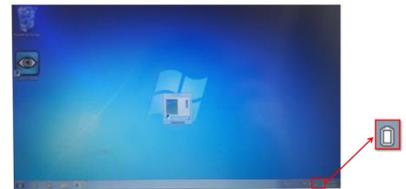


⁴ Puede estar guardado en el cajón para los tickets de control interno o debajo de la base con la computadora.

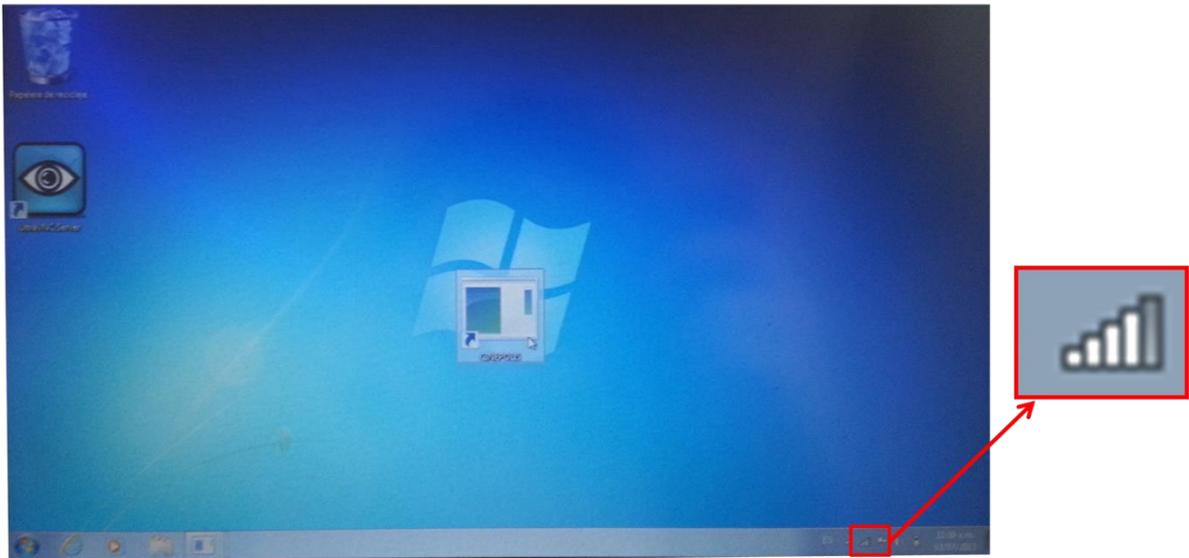
- c) Conectar la parte del cargador a la corriente eléctrica.



Nota:
Mantener conectado el notebook durante el turno.

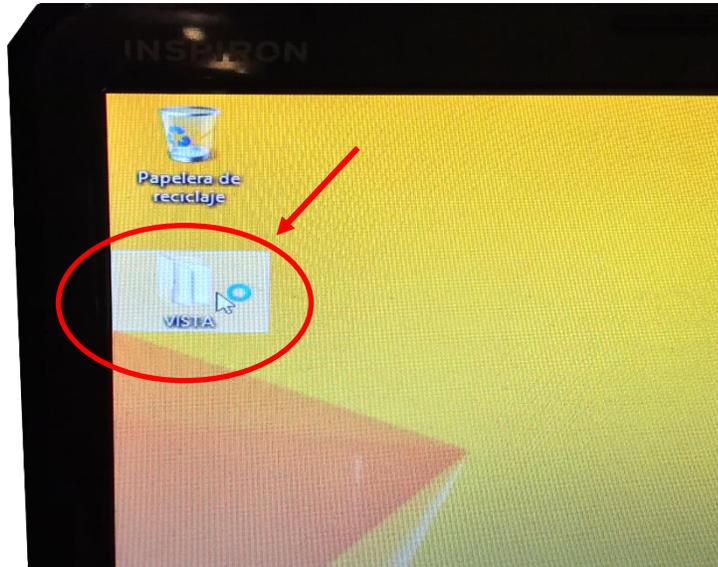


4. Verificar que la conexión a internet sea buena y se tenga el acceso.
En caso contrario reportar la falla al supervisor⁵.

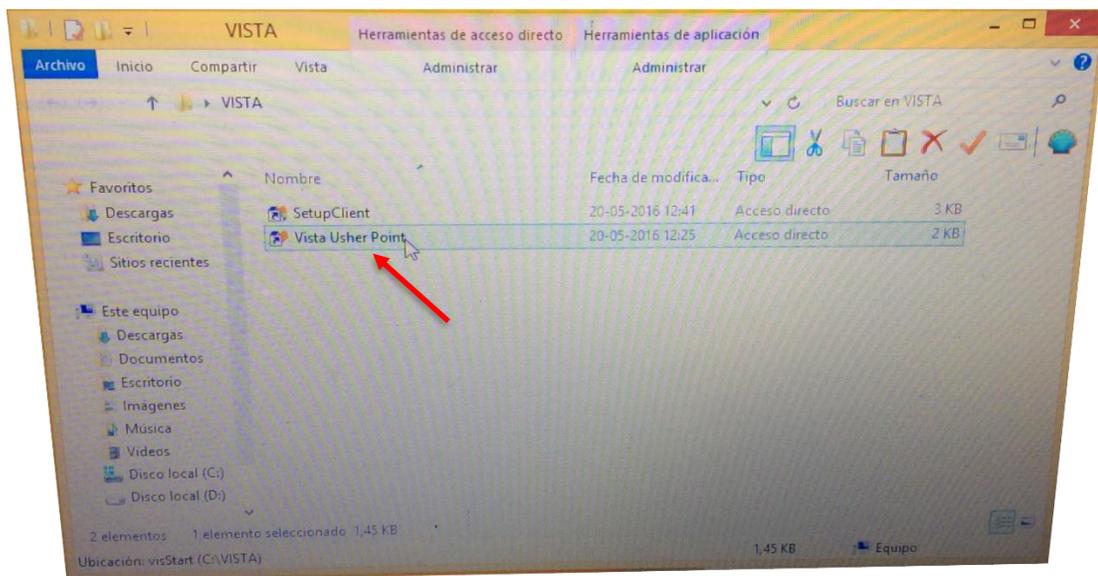


⁵ Es muy importante que se revise que el taquillero esté conectada a la red asignada al cine para uso exclusivo de Usher Point, de lo contrario se pueden tener fallas de conexión.

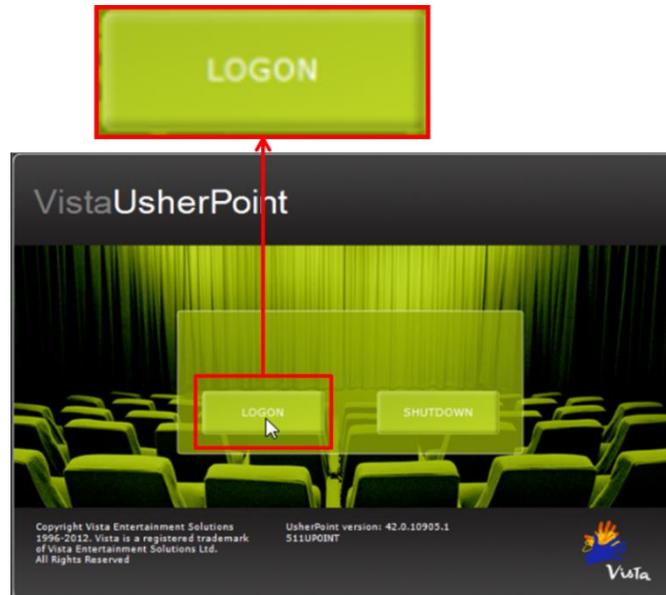
5. Dar clic al ícono del escritorio que dice Vista



6. Dar doble click en Vista Usher Point



7. Dar clic al botón “LOGON”.



8. Introducir los dígitos del usuario y contraseña y dar clic en el botón “Enter”.



4. Operación

4.1. Control y acceso a salas

4.1.1. Ingreso de clientes a la sala

El responsable de controlar el ingreso de los clientes a la sala es el Staff de piso responsable del taquillero.

1. Recibir por radio o de manera verbal, la notificación del Staff de piso, informando que la sala se encuentra limpia y en condiciones para el acceso de los clientes⁶.



2. Saludar al cliente diciendo “Bienvenido a Cine Hoyts”.



Ciente con boleto impreso

- a) Recibir boleto, si el cliente no muestra su boleto, solicitarlo.



⁶ La sala debe de encontrarse lista 10 minutos antes de que inicie la función.

Verificar en el boleto la siguiente información:

- b)
- Cine
 - Sala
 - Día
 - Hora⁷
 - Asiento



- c)
- Verificar que se haya recibido el aviso de que la sala a la que ingresa el cliente se encuentre limpia. Si no se ha recibido la notificación realizar el paso d). Si la sala está operativa ir al paso 3.



⁷ Si la información del boleto no coincide con el cine, la sala, día y/o hora regresar el boleto al cliente e informarle que el boleto no coincide con la función programada.

- d) Informar al cliente que la sala no se encuentra lista, invitarlo a esperar un momento más y regresarle el boleto.

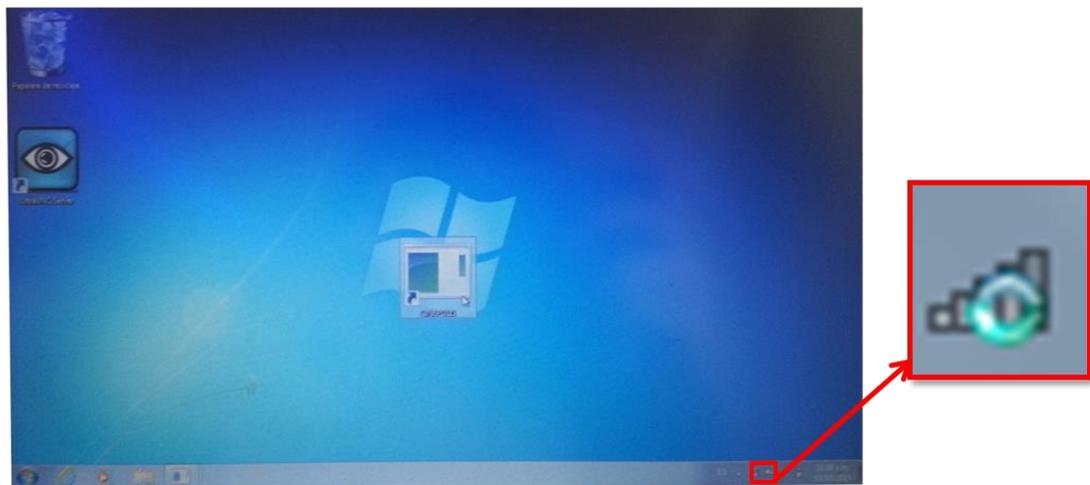


Cliente con código de Venta Web (Compra on line)

Nota:

Este proceso es sólo para compras on line, no válido para convenios. El cliente debe venir con el código ya validado.

Si el cine tiene fallas en el taquillero automático, se debe pedir al cliente que pase a ATM, Servicio al Cliente o en última instancia a Boletería para la impresión de sus boletos y levantar un soporte de Footprints para que solucionen la falla a la brevedad posible.



- a) Recibir el código que presente el cliente.



Nota:

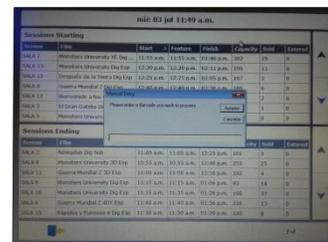
El cliente puede presentar el código impreso, por medio del celular o de manera verbal.



- b) Presionar la tecla F1 del teclado de la computadora.



- c) Registrar la información del código de Venta Web, usando cualquiera de las siguientes opciones:



Código de barras Pasar el código de barras por el escáner⁸.



Seriado

Introducir en forma manual, la serie de números y letras que se encuentran debajo del código de barras.



Passbook de iPhone

Pasar el código de barras que presenta el cliente por el escáner.



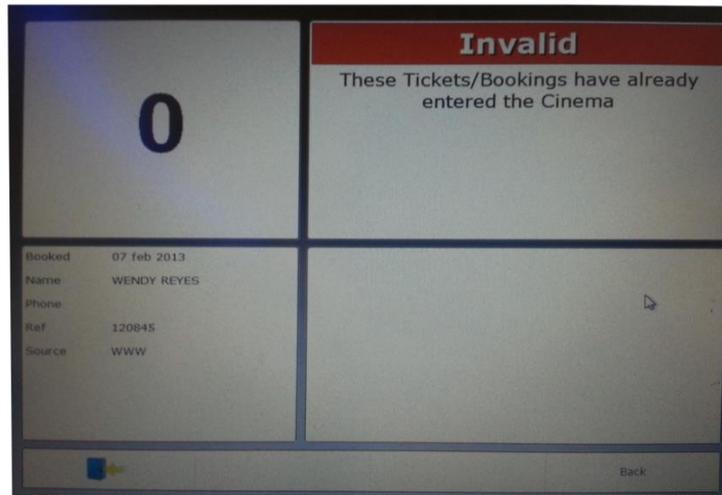
⁸ El código de barras se recibe por medio del celular, con un mensaje que incluye una liga para obtenerlo o por medio de un documento PDF que es enviado al correo electrónico el cual el cliente puede llevar impreso.

- d) Esperar que, en la pantalla del taquillero automático, aparezca que el código es válido y muestre la información de la compra.

**Nota:**

Si la pantalla no acepta el código y lo marca como inválido, el Staff responsable de Taquillero debe informar el motivo de su invalidez al cliente, diciendo: “Señor su boleto ya fue usado, permítame llamar al supervisor para que le atienda”.

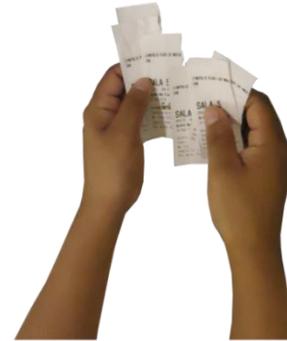
El Staff llama al Supervisor de turno por radio, para que atienda al cliente y le dé una solución.



3. Permitir acceso a los clientes que correspondan a la sala limpia, revisando lo siguiente:



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



- b) Si el Staff de piso responsable del taquillero logra detectar que el cliente trae un arma, reportar con el gerente en turno para que atienda la situación.



- c) En el caso de que el cliente lleve alimentos no pertenecientes a cualquiera de los negocios de Cine Hoyts, explicarle que no puede entrar con estos productos.



- d) Verificar que los clientes no lleven ropa holgada, bolsas grandes.



Nota:

Una vez que ingresó el cliente aplicar el proceso de prevención de piratería.



- f) Si se trata de una persona con alguna capacidad diferente o un adulto mayor verificar la sección 4.1.2. **Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores.**



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



5. Si el cliente entregó boleto impreso realizar lo siguiente, en caso contrario ir al paso 6.



- a) Cortar el boleto teniendo cuidado de hacerlo correctamente.



- b) Entregar al cliente la parte del boleto con la leyenda "Cliente".



Nota:

En caso de tratarse de una película 3D entregar los lentes para el tipo de cliente correspondiente: adulto o niño.



6. Agradecer al cliente su visita diciéndole: “Que disfrute la película”.



7. Si se recibió boleto impreso guardar inmediatamente el ticket de control interno en el espacio del taquillero asignado para la sala⁹. En caso de no disponer de esos espacios en el taquillero, los boletos deben guardarse ordenados, por sala y función, unidos con un elástico encima del taquillero.



⁹ Los espacios asignados en el taquillero para los tickets de control interno, deben ser considerados en base a los horarios de las funciones, de la primera función hasta la última.

4.1.2 Atención a clientes con capacidades diferentes y adultos mayores

Es responsabilidad del Staff de piso responsable del taquillero y del Supervisor en turno ofrecer el acceso a la sala de forma preferencial a los adultos mayores o clientes con capacidades diferentes, y a un acompañante. En el caso de que el Supervisor en turno no pueda ayudar al cliente en el acceso de manera preferencial a la sala, deberá asignar a un Staff para encargarse de esta actividad.

1. Detectar cliente con alguna discapacidad o a un adulto mayor.



2. El Staff deberá comunicarse por radio con el Supervisor en turno informando que hay un cliente con alguna capacidad diferente o un adulto mayor.



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



4. Cortar el boleto teniendo cuidado de hacerlo correctamente.¹⁰



5. Si se recibió un boleto impreso entregar al cliente la parte del boleto con la leyenda "Cliente".



Nota:

En el caso de tratarse de una película 3D entregar los lentes.



¹⁰ Si el cliente lleva un código de venta web, ingresar el código de barras con el escáner o teclear el código en el taquillero automático.

6. Si se recibió boleto impreso guardar inmediatamente el ticket de control interno en el espacio del taquillero asignado para la sala. Si el taquillero no tuviese espacio, dejar ordenadas, juntas y amarradas los tickets de Control interno con elásticos, según función y sala. Después de guardar los tickets de control interno, realizar alguna de las siguientes opciones¹¹:



Si la sala está lista:

1. Apoyar al cliente a ingresar a la sala en caso de que el cliente así lo quiera (si el cliente usa silla de ruedas, muletas, etc.), para esto se debe ingresar¹²:



¹¹ Los espacios asignados en el taquillero para los tickets de control interno deben ser considerados en base a los horarios de las funciones de la primera función hasta la última.

¹² El acceso a la sala del resto de los clientes debe ser hasta que la persona con capacidades diferentes o adulto mayor se encuentre instalada en su lugar.

- a) **Por el pasillo**
Se debe ingresar por el acceso del principal.



2. El Supervisor en turno o el Staff deben acompañar al cliente hasta su lugar. Si el cliente lleva algún equipo como muletas ayudar a cliente a acomodar el equipo de apoyo que utilice, de forma que no interrumpa el libre tránsito sobre la fila o pasillo.



3. El Supervisor en turno deberá asignar a un Staff para que al finalizar la película ayude al cliente a salir de las instalaciones.



Si la sala todavía no se encuentra lista:

1. Indicar al cliente la hora que puede ingresar a la sala.

**Nota:**

Por su seguridad está prohibido cargar y/o subir físicamente a cualquier cliente.



4.1.3 Entrega de Ticket de Control interno

La entrega de ticket de Control interno la realiza el Staff de piso responsable de taquillero cuando el cliente requiere salir de la sala y reingresar más adelante. Se entrega un ticket de control interno por cliente cuando salgan en grupo

Si el cliente sale después de iniciada la función, le doy un ticket de control interno solo si va a reingresar.

1. Preguntar al cliente si va a regresar, y a que función pertenece¹³.



2. Buscar en el taquillero, ya sea en el espacio destinado a esa función o en su lugar donde haya sido apilado, y tomar un ticket de control interno que corresponda a la función del cliente.



¹³ Si el cliente no va a regresar a la sala, finaliza el proceso.

3. Entregar el ticket de control interno al cliente e informarle que el reingreso a la sala solo se podrá realizar entregando la contraseña.



3.1.4. Reingreso de clientes

Si el cliente salió de la sala por algún motivo, como dirigirse a los sanitarios o a comprar alimentos y se le entregó un ticket de control interno, realizar lo siguiente para el reingreso a salas:

1. Recibir o solicitar el ticket de control interno al cliente.



Verificar en el ticket de control interno la siguiente información¹⁴:

2.
 - Cine
 - Sala.
 - Día.
 - Hora.
 - Al reverso debe indicar “Control Interno”.



¹⁴ Si la información del ticket de control interno no coincide con la sala, día y/u hora solicitar la contraseña correcta de lo contrario informar al cliente que no se le permitirá el acceso a la sala a menos que el empleado general reconozca alguna característica peculiar del cliente cuando salió de la sala.

3. Verificar que los clientes no lleven ropa holgada, bolsas grandes o alimentos de otros negocios¹⁵. Si el cine tiene guardarropía, se le invita al cliente a dejarlos ahí.

**Nota:**

Una vez que ingresó el cliente, si lleva ropa holgada o bolsas grandes, como primer filtro contra la piratería, dar aviso por radio al supervisor de salas para que esté al pendiente de luces rojas durante la proyección de la función. Dar cumplimiento al proceso de prevención de piratería.



4. Guardar la contraseña de control interno en el espacio del taquillero asignado para la sala. En caso de que el taquillero no tenga esos espacios, se deben dejar juntos los tickets con un elástico.



¹⁵ En caso de que el cliente lleve alimentos no pertenecientes a cualquiera de los negocios de Cine Hoyts Cinépolis, no podrá ingresar.

3.1.5. Conteo de Tickets de Control interno

Transcurridos 45 minutos de iniciada la función, el Staff de piso responsable de taquillero, deberá realizar el conteo de los tickets de Control interno como se indica a continuación:

1. Verificar la programación y los horarios de las películas ya sea en el sistema o en la programación entregada.

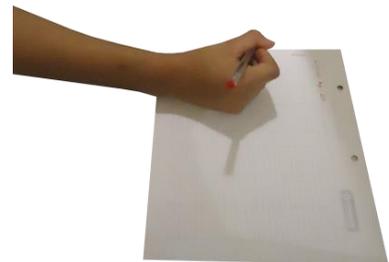


2. Buscar en el taquillero y sacar los tickets de Control interno de la función de la cual realizará el conteo.



Nota:

Si no ingresaron clientes a esa función, pasados 30 minutos de iniciada la película, 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 la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente, la leyenda "Cancelada".



3. Contar los tickets de Control interno físicas pertenecientes a la función.



4. Tomar un elástico del taquillero.



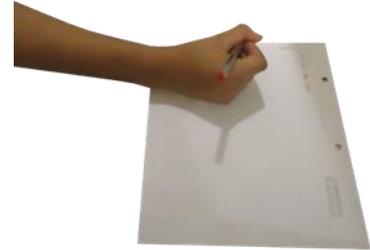
5. Colocar el elástico al paquete de tickets de Control interno contabilizadas.



6. Anotar el número de tickets de Control interno contadas al reverso del paquete de Control interno.



7. Anotar en la **Bitácora de control y calidad en salas vigente**, la cantidad de tickets de Control interno contadas en la columna “Control interno físicas (A)”.



8. Guardar el paquete de los tickets de Control interno contadas en el taquillero, en el espacio asignado con anterioridad.



9. Anotar en la **Bitácora de control y calidad en salas vigente**, la cantidad de tickets de Control interno vendidos por internet. El dato se encuentra en la pantalla principal del sistema en la columna “Entered”.

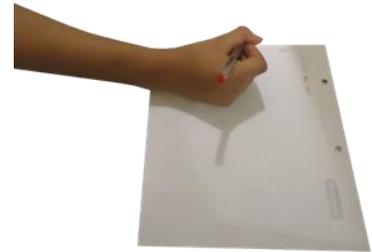
mié 03 jul 12:42 p.m.

Sessions Starting							
Screen	Film	Start	Feature	Finish	Capacity	Sold	Entered
SALA 4	Guerra Mundial 2 Dig Esp	12:40 p.m.	12:40 p.m.	02:36 p.m.	188	25	0
SALA 12	Bienvenido a los 40 Dig Sub	12:45 p.m.	12:45 p.m.	02:59 p.m.	197	4	0
SALA 3	El Gran Gatsby Dig Sub	12:50 p.m.	12:50 p.m.	03:12 p.m.	109	8	0
SALA 5	Monsters University Dig Esp	12:55 p.m.	12:55 p.m.	02:46 p.m.	107	13	0
SALA 1	Guerra Mundial 2 Dig Sub	01:00 p.m.	01:00 p.m.	02:56 p.m.	213	7	0
SALA 2	Seis Sesiones de Sexo Sub	01:05 p.m.	01:05 p.m.	02:40 p.m.	101	0	0
SALA 14	El Hombre de Acero Dig Esp	01:10 p.m.	01:10 p.m.	03:33 p.m.	196	2	0

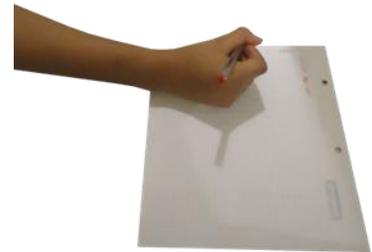
Sessions Ending							
Screen	Film	Start	Feature	Finish	Capacity	Sold	Entered
SALA 8	Guerra Mundial 2 4DX Esp	11:40 a.m.	11:40 a.m.	01:36 p.m.	216	13	0
SALA 10	Rápidos y Furiosos 6 D	11:30 a.m.	11:30 a.m.	01:39 p.m.	140	8	0
SALA 7	Monsters University XE	11:55 a.m.	11:55 a.m.	01:46 p.m.	182	26	7
SALA 15	Después de la Tierra D	12:25 p.m.	12:25 p.m.	02:05 p.m.	197	10	0
SALA 13	Monsters University Dig	12:20 p.m.	12:20 p.m.	02:11 p.m.	196	50	4
SALA 4	Guerra Mundial 2 Dig Esp	12:40 p.m.	12:40 p.m.	02:36 p.m.	188	25	0
SALA 2	Seis Sesiones de Sexo	01:05 p.m.	01:05 p.m.	02:40 p.m.	101	0	0

Entered

10. Anotar en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente la suma de tickets de Control interno físicos y de internet.



11. El Staff de piso responsable de taquillero que realiza el conteo, debe anotar su nombre en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.



4.2. Causas de inconformidades

4.2.1. Causas imputables a Cine Hoyts

Dentro de las causas imputables a Cine Hoyts se consideran las fallas de proyección como: problemas con macros, lente, *masking*, subtítulos, los 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 entre otras cosas. En general cuando no se ha entregado el servicio, por el cual el cliente pagó.

1. Verificar, por parte del Staff de piso, que el boleto corresponda a la sala, día y horario de la función donde se generó el evento imputable a la empresa.



Corresponde el boleto:

1. Informar al cliente que sí aplica la inconformidad y se le brindará una solución.



2. Regresar el boleto al cliente y pedirle que espere un momento.



3. Tomar el radio de comunicación y notificar al Supervisor de turno que hay inconformidad por parte de clientes y solicitar su presencia en el taquillero. Verificar la sección **4.3. Soluciones a inconformidades.**



Si no corresponde el boleto a una sala con no conformidades:

Informar al cliente que no aplica proporcionarle un cambio de función ya que su boleto no corresponde a una función con causas imputables a la empresa.



4.2.2. Causas imputables al cliente

Si el cliente por motivos de salud o algún evento personal, no ingresó a la función es necesario verificar que no hayan transcurrido más 45 minutos de iniciada la función.

1. Verificar que el boleto completo o la parte del boleto que dice “Cliente” no presente alteraciones. Revisar que la hora y cine de la función que corresponda al mismo día al que se está solicitando el cambio. En caso de Ticket Electrónico, verificar en el sistema que el código no haya sido ya utilizado. Verificar y realizar alguna de las siguientes opciones:



Aplica causa imputable al cliente:

1. Informar al cliente que sí aplica la inconformidad y que se le proporcionará una solución.



2. Regresar el boleto al cliente y pedirle que espere un momento.



3. Tomar el radio de comunicación y notificar al Supervisor que hay inconformidad por parte de clientes. Verificar la sección 4.3. **Soluciones a inconformidades.**



No aplica causa imputable al cliente: Si ya pasaron más de 45 minutos de iniciada la función.

1. Informar al cliente que no aplica el proporcionarle un cambio de función.



2. Regresar el boleto al cliente y pedirle que ingrese o regrese a su función. En caso de ticket electrónico, verificar en el sistema que el código no haya sido utilizado anteriormente. Si el cliente no está de acuerdo realizar lo siguiente:



- a) Tomar el radio de comunicación y notificar al Supervisor que hay inconformidad por parte de clientes. Verificar la sección **4.3. Soluciones a inconformidades.**



4.3. Soluciones a inconformidades

El Gerente del cine o Supervisor de turno al recibir una notificación por parte del Staff de piso, es el responsable de ofrecer una solución al cliente inconforme¹⁶.

1. El Supervisor del conjunto deberá solicitar el boleto al cliente.



2. Pedirle al Staff de piso una breve explicación del motivo por el cual el cliente está inconforme.



3. Verificar la inconformidad con el cliente, los motivos y si aplica ir a la sección 4.3.1. **Cambio de sala**. Si no aplica realizar lo siguiente:



¹⁶ Esta actividad la realiza la persona que se encuentre cubriendo el puesto en el momento en que se presente la inconformidad.

- a)** Informar al cliente que no aplica su
inconformidad, y de manera amable
explicarle los motivos.



- b)** Regresar al cliente el boleto.



4.3.1. Cambio de sala

El Supervisor es el encargado de ofrecer un cambio de sala como primera opción.

1. Preguntar al cliente la sala o función a la cual desea cambiarse.



2. Tomar el radio de comunicación y comunicarse con el Servicio al Cliente o Boletería para saber si hay cupo en la sala a la cual el cliente desea ingresar:



Existe cupo en la sala

- a) Si hay cupo en la sala, el Supervisor debe continuar con el paso 3.



No existe cupo en la sala

En el caso de que no exista el cupo suficiente en la película

- b)** seleccionada por el cliente, verificar con él si tiene alguna otra opción como película, de lo contrario ofrecer la cortesía abierta.



- 3.** Confirmar con el cliente la sala y el horario de la película a la cual se cambiará.



- 4.** Regresar al cliente el boleto.



5. Comunicarse por medio del radio de comunicación o personalmente, con el Staff de piso responsable de taquillero, para informarle que aplica el cambio de sala y explicarle el motivo del cambio.



6. Acompañar al cliente a Servicio al Cliente para proporcionarle un boleto nuevo¹⁷. El Supervisor deberá gestionar el cambio de boleto. Entregar el nuevo boleto al cliente con la información de la nueva función.



7. Despedir al cliente y agradecerle su atención.



¹⁷ El cambio de sala debe efectuarse forzosamente por medio del sistema de punto de venta.

4.3.2. Ticket de Emergencia

El Ticket de Emergencia es un ticket que permite ser usado en cualquier cine y función, no tiene caducidad y es la segunda opción a ofrecer por parte del Supervisor en dado caso de que no pudiera realizarse un cambio de sala para ese mismo día. Se realiza de la siguiente manera:

1. Informar al cliente las restricciones de una cortesía abierta:

- Cambiar en Boletería o Servicio al Cliente la cortesía.
- Considerar las restricciones por parte del distribuidor.
- Sólo puede ser usado para el formato designado.
- No es válido con otra promoción.
- Sólo podrá cambiarlo por un boleto de igual o menor costo.



2. Regresar al cliente el boleto.



3. Acompañar al cliente a Servicio al Cliente para proporcionarle un boleto nuevo¹⁸. El Supervisor deberá gestionar el cambio de boleto. Entregar el nuevo boleto al cliente con la información de la nueva función.



4. Despedir al cliente y agradecerle su atención.



¹⁸ El cambio de sala debe efectuarse forzosamente por medio del sistema de punto de venta.

4.3.3. Devolución de efectivo

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 la cortesía abierta¹⁹.

1. El Supervisor deberá regresar el boleto al cliente.



2. Comunicarse por medio del radio de comunicación o personalmente, con Servicio al Cliente, para informarle que aplica la devolución de efectivo y explicarle el motivo.



3. Acompañar al cliente a Servicio al Cliente para gestionar la devolución del dinero al cliente. El Supervisor debe firmar el formulario Devoluciones de Ventas y dejar una copia de este formulario más el comprobante de la anulación de la boleta, entregada por el sistema, en módulo de Servicio de Atención al Cliente.



¹⁹ Si se trata de un boleto adquirido cupones empresariales o cortesías, no aplica otorgar devolución de efectivo.

4. Entregar el dinero del reembolso al cliente y agradecerle su atención.



4.4. Cambio de turno

El cambio de turno es realizado por el Staff de piso y se realiza de la siguiente manera:

1. Esperar al empleado que ocupará el puesto en el taquillero del siguiente turno.



2. Informar al nuevo Staff de piso las funciones que ya se encuentran contabilizadas y las que están por comenzar.



3. Entregar al empleado en turno el radio de comunicación y todos los materiales retirados durante la mañana en Oficina de Administración.



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



4.5. Supervisión de salas

4.5.1. Supervisión de inicio de función

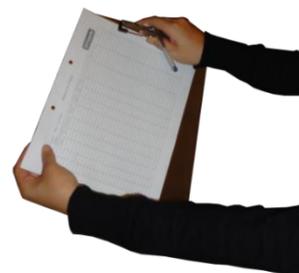
La supervisión de las funciones debe realizarla el Supervisor desde el arranque de la función. Se supervisa el 30 % de las funciones como mínimo, dando prioridad a las salas con más clientes.

Asegurarse de contar con las herramientas de trabajo necesarias:

1.
 - Tabla para escribir
 - Pistola de temperatura con estuche
 - Bolígrafo



2. Tomar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente del taquillero y colocarla en la tabla para escribir.



3. Verificar en la programación la función que va a iniciar.



4. Ingresar a la sala de la función que esté por comenzar.



5. Colocarse en el foro a la mitad de la sala.



6. Verificar que el nivel de volumen de la Radio en el Cine (donde exista) el suficiente para que se entienda claramente y permita el diálogo entre la gente y que sea la versión vigente. Debe detenerse al inicio de la función. Si no es el correcto, realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de Proyección, por medio del radio de comunicación que el audio de la Radio en el Cine no es el adecuado.



7. Anotar en la bitácora si el audio de la Radio en el Cine al inicio de función fue el correcto o no.



8. Verificar que el arranque de la función haya sido a tiempo. Si el atraso de la función es un minuto o más, realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de Proyección por medio del radio de comunicación que existe un atraso.



- b) Informar al cliente que existe un atraso, si el cliente no está conforme verificar la sección 4.3. **Soluciones a inconformidades.**



9. Anotar en la bitácora si el arranque de la función fue a tiempo o no.



10. Verificar que el encuadre de inicio sea el correcto al inicio de la proyección, que esté completo. Ver **Fallas en la proyección** vigente. Si no es correcto el cuadro realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de proyección, por medio del radio de comunicación que no hay un cuadro correcto en la proyección.



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



12. Revisar que el audio de los Cineminutos y *trailers* corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión, no varíe el volumen entre un comercial y otro y no se encuentre desfasado con la proyección. Si no es correcto el audio realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de proyección por medio del radio de comunicación que el nivel de audio no es el correcto.



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



14. Validar que el orden de Cineminutos y *trailers* esté de acuerdo a la pauta emitida por área comercial y programación. Si no es correcto realizar lo siguiente:



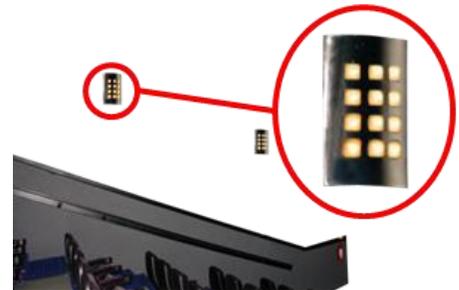
- a) Informar al Encargado de proyección por medio del radio de comunicación que el orden de Cineminutos y *trailers* no es el correcto.



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



16. Verificar que la proyección de Cineminutos y *trailers* se realice con luz media es decir al 50 %. De lo contrario realizar lo siguiente:



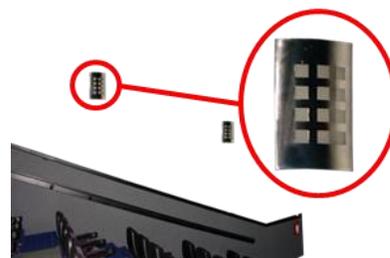
- a) Informar al Encargado de proyección por medio del radio de comunicación que la luz es incorrecta.



17. Anotar en la bitácora si se realizó o no la proyección de Cineminutos y los *trailers* con luz media en la sala.



18. Verificar que las luces se hayan apagado al inicio del Cineminuto Corporativo o película. Si la luz no se encuentra apagada, realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de proyección del radio de comunicación que las luces no se encuentran apagadas.



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



20. Verificar que el acomodo del *masking*, macros, lentes, que no exista descuadre. Ver **Fallas en la proyección** vigente. De lo contrario realizar lo siguiente²⁰:



²⁰ El *masking* es la tela donde se proyecta la función que con un control remoto se puede subir o bajar dependiendo del formato de la película

- a) Informar al Encargado de proyección por medio del radio de comunicación la falla que se haya detectado.



21. Revisar que el audio de la película corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión y no se encuentre desfasado con la proyección. Si no es correcto el audio realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de proyección por medio del radio de comunicación que el audio no es el correcto.



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



23. Si aplica, verificar que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta. Ver **Fallas en la proyección** vigente. De lo contrario realizar lo siguiente²¹:



- a) Informar al Encargado de proyección por medio del radio de comunicación que los subtítulos y la obturación no son los correctos.



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



25. Sacar la pistola de temperatura de la funda.



²¹ En una imagen desobturada se puede observar luz, ya sea en los subtítulos o en las imágenes.

26. Para tomar la temperatura se deberá apuntar en una pared a la mitad de la sala.



27. Presionar el botón de la pistola de temperatura.



28. Verificar en la pistola la temperatura, debe encontrarse en un rango de 22 °C a 24 °C. Si la temperatura no fue la correcta, realizar lo siguiente:



- a) Informar por medio del radio de comunicación al Encargado de Mantenimiento y/o Staff de piso que la temperatura no es la correcta.



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



30. Buscar en el foro y subiendo las escaleras luces rojas entre los clientes, para descartar la posibilidad de cámaras de video. En el caso de encontrar alguna luz roja o cámara de video, realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de proyección por medio del radio de comunicación.



- b) Dar aviso por radio a otro empleado administrativo para que figure como testigo²².



²² En el caso de que no se encuentre otro administrativo disponible llamar a algún empleado general.

- c) El supervisor de turno debe llamar a las autoridades.



- d) Esperar a las autoridades para poder hablar con el cliente.



- e) Dirigirse a la sala para poder hablar con el cliente e invitarlo a salir de la sala²³.



- f) Salir de la sala acompañado del cliente.



²³ Si el cliente se rehúsa a salir, las autoridades deberán ingresar a la sala para invitarlo a salir de la función.

- g) Entregar a las autoridades al cliente e informarle cual es la situación.



31. Salir de la sala después de haber realizado la supervisión de las funciones.



32. Regresar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente al Staff de piso.



4.5.2. Supervisión de fin de la función

Supervisar el fin de una función es responsabilidad del Supervisor y se debe de realizar entrando a la sala 15 minutos antes de que finalice la función.

1. Asegurarse de contar con las herramientas de trabajo necesarias:
 - Tabla para escribir.
 - Bolígrafo.



2. Tomar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente del taquillero y colocarla en la tabla para escribir.



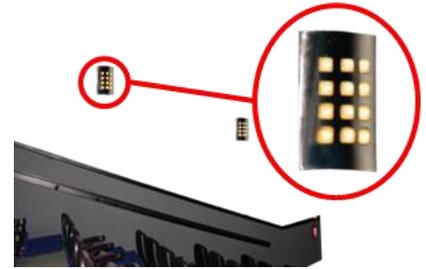
3. El supervisor de turno deberá ingresar a la sala.



4. Colocarse a un costado del foro.



5. Verificar que el inicio de los créditos se proyecte con una luz media es decir al 50 %. De lo contrario realizar lo siguiente:



- a) En caso que no se proyecten con luz media, informar al Encargado de Proyección por medio del radio de comunicación que los créditos deben proyectarse con luz media.



6. Anotar en bitácora si la luz fue media en la proyección de los créditos.



7. Verificar que se haya realizado la proyección completa de los créditos. De lo contrario realizar lo siguiente²⁴:



²⁴ Los créditos se deben seguir proyectando mientras en la sala aún haya clientes.

- a) Informar al Encargado del Proyección por medio del radio de comunicación que no se realizó la proyección completa de los créditos.



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



8. Verificar que el nivel de volumen de la Radio en el Cine sea el suficiente para que se entienda claramente y que comience al finalizar los créditos. Si no es el correcto, realizar lo siguiente:



- a) Informar al Encargado de Proyección por medio del radio de comunicación que el audio de la Radio en el Cine no es el adecuado o no ha comenzado.



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



10. Salir de la sala después de haber finalizado la supervisión de la función.



11. Firmar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.



12. Regresar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente al Staff de piso en el taquillero.



4.5.3. Conteo de clientes

El conteo de clientes en la sala es obligación del Supervisor 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.

1. Verificar en la programación que la función a revisar tenga mínimo 45 minutos de iniciada la función²⁵.



2. Dirigirse al taquillero con el Staff de piso responsable de taquillero, una vez seleccionada la sala a revisar.



3. Solicitar los tickets de Control interno de la función a revisar y quitar el elástico.



²⁵ Se debe realizar posterior al conteo que realiza el Staff responsable del taquillero.

4. Contar los tickets de Control interno físicos y colocar posteriormente el elástico.



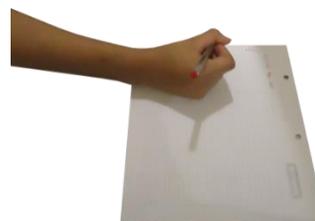
5. Confirmar que el número anotado por el Staff de piso responsable de taquillero, corresponda a la cantidad contabilizada y de sistema. En caso que no coincida anotar la cantidad correcta.



6. Verificar en el taquillero automático, el número de clientes que ingresaron con Control interno de ticket electrónicos en la columna "Entered".

Entered
0
0
7

7. Validar que la cantidad anotada en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente por el Staff de piso responsable de taquillero, corresponda a la contabilizada. Si no coincide, anotar la cantidad correcta.



8. Tomar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente y colocarla en la tabla para escribir.



9. Dirigirse a la sala de la función a la cual se va a realizar la revisión.



10. Colocarse a un costado del foro o en las escaleras y realizar el conteo de los clientes.



11. Anotar en la bitácora el número de clientes contabilizados en la sala.



12. Anotar en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente, si existe o no alguna diferencia con el número de clientes contados en la sala y el número de Control interno totales.

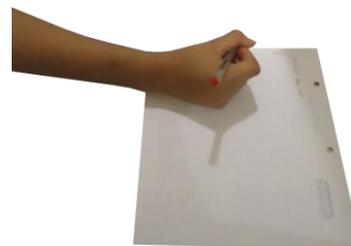


Nota:

Si existe alguna diferencia dar aviso al Gerente del Cine para que realice el procedimiento necesario. Verificar la sección 4.6. **Sanciones al existir diferencias en el conteo de boletos.**



13. El Supervisor debe anotar su nombre en la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.



14. Regresar la **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.



4.5.4. Desalojo masivo de la sala

El Supervisor 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.

1. Si no se ha llevado a cabo el conteo de clientes en la función, realizar un conteo de clientes en la sala donde ocurrió el evento.



2. Dirigirse por las cortesías azules dependiendo de la cantidad de clientes que se encuentren en la sala.



3. Informar a los clientes que existe un problema con la función y que se les entregará una cortesía azul²⁶.



²⁶ Si algún cliente no está de acuerdo con esto, pedirle de favor que se quede al final de entregar las cortesías para dar solución al inconveniente. Verificar la sección 4.3. **Soluciones a inconformidades.**

Informar las restricciones de las cortesías:

4.

- Cambiar en Boletería o Servicio al cliente la cortesía.
- Sólo válida en ese conjunto.
- Vigencia impresa en el boleto.
- No es válido con otra promoción.
- Sujeto a restricción del distribuidor.
- No canjeable por dinero



5. Colocarse en la entrada de la sala.



6.

Entregar una cortesía a cada uno de los clientes.



4.6. Sanciones al existir diferencias en el conteo de tickets de Control interno

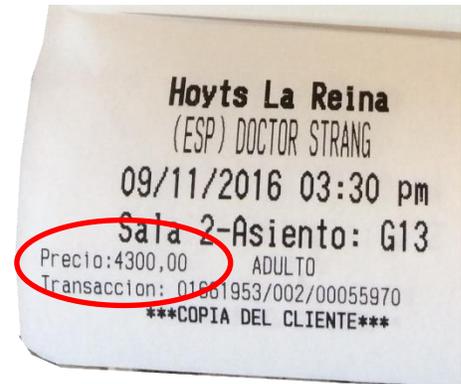
Si sobran asistentes en la sala comparados con el sistema y el número de tickets de Control Interno contados.

Es responsabilidad del Gerente del cine aplicar las sanciones al Staff de piso responsable del taquillero en el caso de que sobren asistentes en la sala, comparado con la cantidad de tickets de Control Interno contados en el taquillero.

1. Aplicar una amonestación verbal, cuando existan diferencias respecto a los boletos registrados en sistema para esa función.



2. Cobrar los boletos a precio de venta de esa función por la diferencia. El descuento se aplicará según la legislación vigente. En el caso de que el Staff vuelva a incurrir en una falta de este, tipo verificar las siguientes opciones:

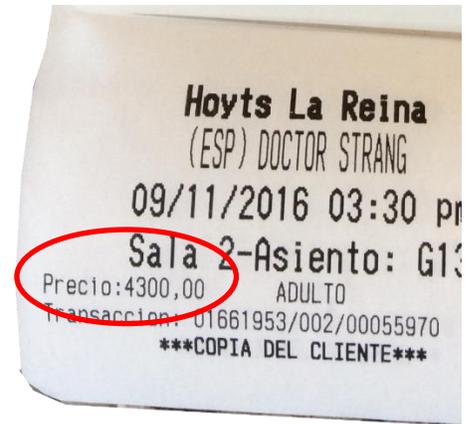


Si se incurre en una segunda incidencia:

- a) Aplicar una amonestación por escrito.



- b) Cobrar los boletos a precio de venta de esa función. El descuento se aplicará según la legislación vigente.



Si se incurre en una tercera incidencia en el taquillero:

- a) El Gerente deberá analizar el caso, considerando su gravedad y procederá de acuerdo a lo que le permita la legislación y el Reglamento Interno de la empresa.



Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos precedentes, el Gerente de cine, podrá aplicar directamente las sanciones que establece la legislación laboral y el reglamento interno de la empresa, sin necesidad de seguir lo establecido en los párrafos precedentes, si el hecho a sancionar reviste carácter grave o conlleva un importante perjuicio patrimonial o a la imagen de la empresa.

5. Inhabilitación

5.1. Responsable de taquillero

Para realizar la inhabilitación, el Staff de piso responsable de taquillero debe esperar aproximadamente 10 minutos después que Boletería realice su cierre y puedan proceder.

1. Jalar el cajón del taquillero y sacar los tickets de Control interno, si aplica.



2. Guardar los tickets de Control interno de todo el día en una bolsa de plástico.



3. Realizar nudo a la bolsa con los tickets de Control interno.



4. Juntar las herramientas:
- Radio.
 - **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.
 - Bolígrafo
 - Ligas
 - Artículos de aseo.



Nota:

Si hay lentes 3D en el taquillero, se deberán llevar al cuarto donde se almacenan.

Si el cine cuenta con taquillero automático, el Staff de piso encargado del taquillero deberá seguir los siguientes pasos para inhabilitarla:

5. Si se conectó el cargador para cargar la batería de la computadora, se deberá realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso siguiente.



- a) Desconectar el cargador de la corriente eléctrica.



- b) Desconectar el cargador de la computadora.



- c) Enrollar y guardar el cargador de la computadora dentro del cajón para Control interno.



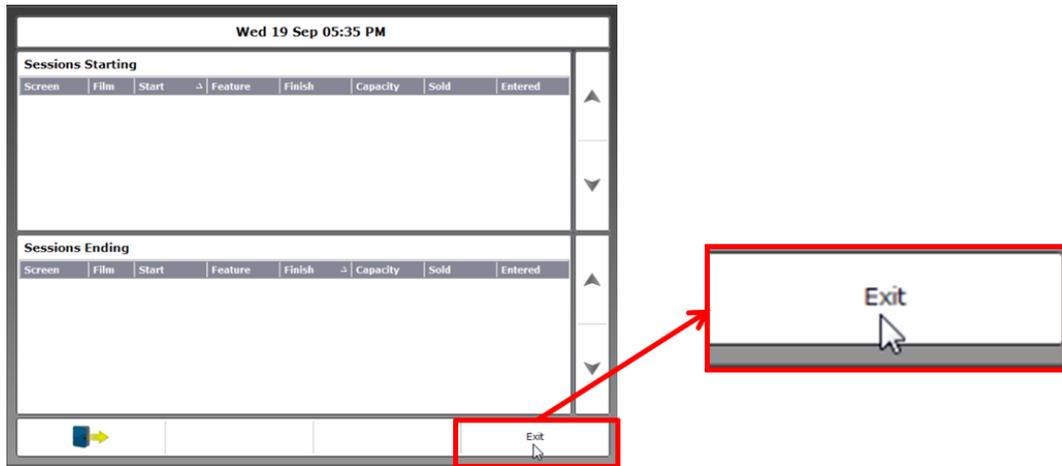
6. Desconectar el escáner del puerto USB de la computadora.



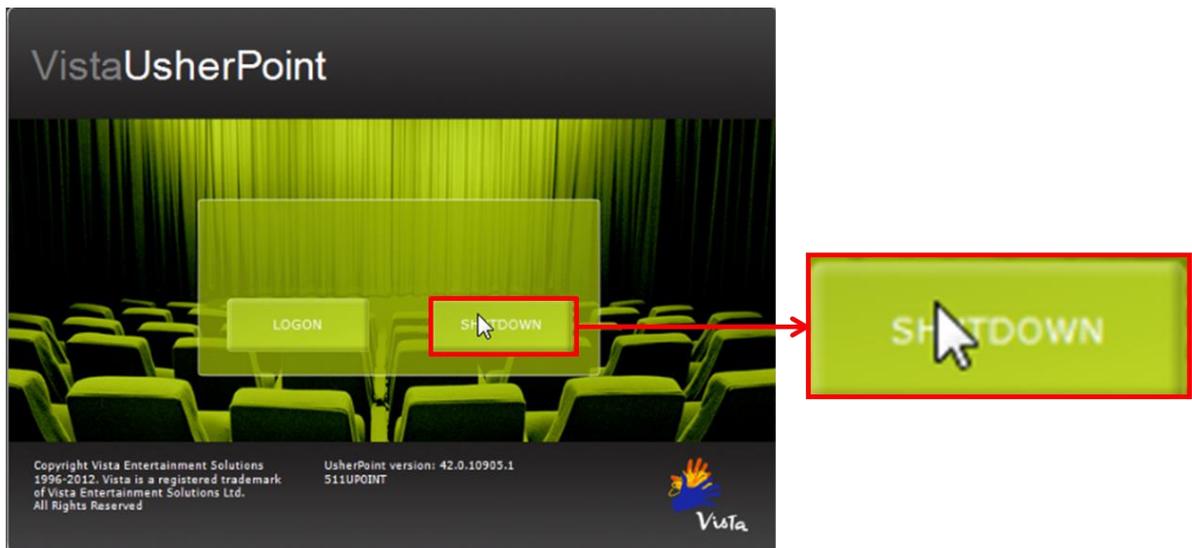
Nota:
El escáner deberá dejarse sobre su base para evitar tirarlo o dañarlo.



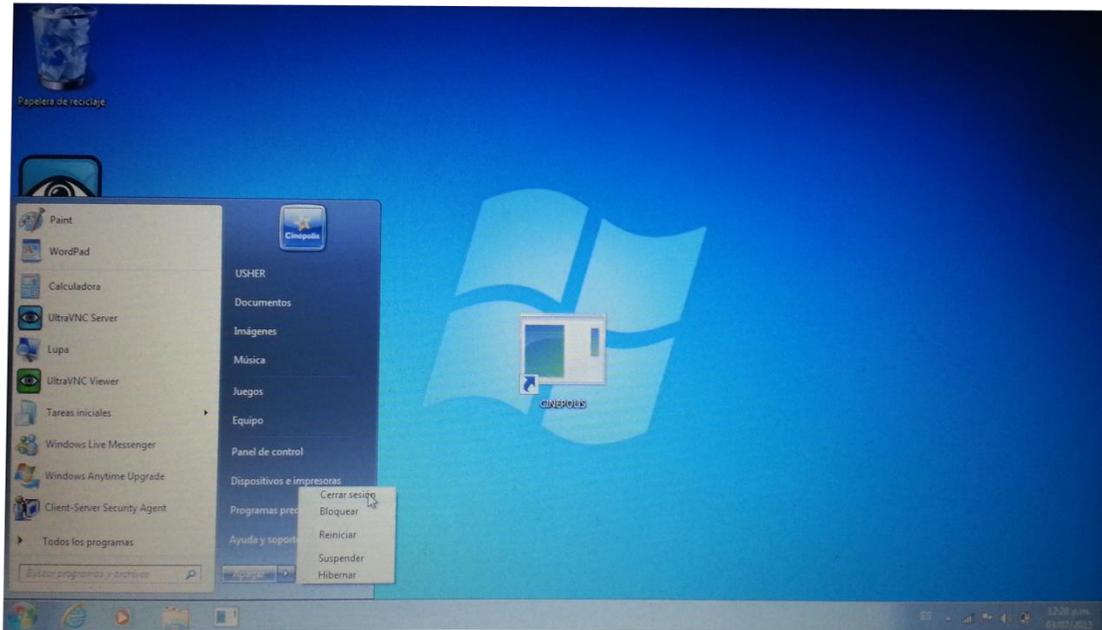
7. Dar clic al botón “Exit”.



8. Dar clic al botón “SHUTDOWN”.



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



11. Quitar las unifilas de la siguiente manera:

- a) Quitar las cintas jalando hacia arriba.



- b) Tomar y acomodar los postes en el lugar asignado para ellos.



12. Dirigirse al taquillero y acomodarlo en el lugar asignado para éste (en caso de taquillero manual si aplica).



- 13.** Dirigirse a la Oficina de Administración con las herramientas de trabajo.



- 14.** Entregar la bitácora, los materiales de aseo, la radio y el kit de trabajo al Supervisor.



- 15.** Entregar la bolsa con los tickets de Control interno²⁷.



²⁷ Los tickets de control interno se deben almacenar por un periodo de dos semanas ORSA a partir de la semana en curso.

6. Anexos

Región Andina / Chile

Desglose de Supervisión

Generales	Esta bitácora se debe aplicar diariamente en el 50% de las funciones y podrá basarse por el Staff de piso, Supervisor o Gerente.
Sala	Se debe colocar el número de sala a revisar
Horario	Se debe anotar el horario de la función a auditar
Control Interno	Se debe anotar el número de tickets de control interno, los físicos y los vendidos por internet.
Cuentas	Se debe anotar el número de clientes dentro de la sala, 30 minutos después de iniciada la función.
Deberencia	Es la diferencia entre asientos dentro de la sala (S) y los tickets de control interno en el taquero (A)
Temperatura	Tomar la temperatura con la "pantalla", debe estar entre 21° y 25°. Anotar el resultado arrojado por el medidor.
Iluminación	Revisar que todos y siempre de "salidas de emergencia" estén encendidos y en buen estado. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Arranque	Validar que la función haya iniciado puntualmente. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Cuadro Inuso	Validar que, al inicio de la proyección, el cuadro esté completo (que la imagen no esté partida). Anotar un tic si cumple o una cruz si no
Audio Puntuales	Revisar que el audio de comentarios y trailers sea el adecuado (bueno y claro). Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Luz Media	Validar que durante la exhibición de los comentarios y trailers, las luces laterales estén al 50%. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Órdenes Publicidad	Validar que el orden de los comentarios y trailers esté de acuerdo a la pauta entregada por programación. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Luz Corporativo	Asegurar que al inicio del Cineamiento corporativo, las luces laterales se apaguen totalmente. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Letras, Marcas, Marcas & Marketing	Revisar que el letrero (lit y zopa), marcacines (imagen completa no desbordada) marco (ID & ID), marketing (top & side), estén de acuerdo al formato requerido. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Audio Película	Revisar que el audio de la película sea el adecuado (bueno y claro). Anotar un tic si cumple o una cruz si no
Subtítulos & Oclusión	Validar que los subtítulos estén bien enfocados, obstruidos (con marcas) y completos. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Cantidad de Imagen	Validar que la imagen de la película sea nitida, con rayos y bien enfocada. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Paratela	Hacer un recorrido y verificar que no haya clientes tocando la película. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Use Créditos	Revisar que justo al inicio de los créditos, se enciendan las luces laterales al 50%. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Créditos Completos	Revisar que se exhiban los créditos al 100%. Anotar un tic si cumple o una cruz si no cumple.
Nombre Supervisor	Escribir el nombre de quien realizó la supervisión.



Anexo 2: Formulario de devoluciones de ventas

CINE Hoyts Nº 161851

FORMULARIO DE DEVOLUCIONES DE VENTAS

FECHA DE RESOLUCIÓN: _____

CAJA Nº: _____

AREA: _____

NOMBRE STAFF: _____

NOMBRE CLIENTE: _____

MAIL: _____

MONTO \$: _____ DETALLE _____

Nº TRANSACCIÓN: _____

HORA - FECHA COMPRA: _____

NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA: _____

MOTIVO DEVOLUCIÓN: _____

CMX Fono: 22555 7027

FIRMA CLIENTE

FIRMA AUTORIZADA HOYTS
NOMBRE:

ORIGINAL: CONTABILIDAD

7. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Manual inicial	03/10/16

8. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
Bitácora de control y calidad en salas	NA
Manual de Procedimientos Operativos Control de Salas	MX-MPO-CTS-TRA-02