



# SERVICIO AL CLIENTE

Manual de Procedimientos Operativos  
RA-MA-SECL-CPP-01

## CINÉPOLIS

Revisión 01: 30 de marzo de 2018

Cancela y sustituye: Ninguno.

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

### Cláusula de Confidencialidad Scanton

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Scanton, S.L. Sociedad Unipersonal Inc. (“**Scanton**”) 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 Scanton, 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 Scanton 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 Scanton que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Scanton. 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. Panorama del Proceso .....	4
1.1. Descripción del Proceso .....	5
1.2. Distribución Física .....	7
1.3. Presentación del Personal .....	9
2. Infraestructura.....	12
2.1. Equipos .....	13
2.2. Artículos de Limpieza .....	15
2.3. Artículos Varios .....	17
2.4. Insumos .....	21
3. Habilitación .....	23
3.1. Módulo de Atención a Clientes.....	24
3.1.1. Iniciar habilitación.....	25
3.1.2. Áreas generales .....	26
3.1.3. Equipos .....	30
3.1.4. Formatos .....	31
3.1.5. Complementos .....	33
4. Valores .....	35
1.1 Registro del Personal de Valores .....	36
5. Solicitudes de Empleo .....	39
1.1 Recepción de Solicitudes de Empleo.....	40
6. Atención a Clientes .....	42
7.1 Guardarropa.....	46
7.1.1 Recibir Paquetes.....	47
7.1.2 Entregar paquetes.....	49
7.2 Atención a Solicitud de Información.....	52
7.3 PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS) .....	54

7.3.1	PQRS .....	55
7.4	Objetos Extraviados.....	57
7.4.1	Objeto perdido por el cliente .....	58
7.4.2	Objeto encontrado por el empleado .....	60
7.5	Préstamo de Silla de Ruedas .....	61
7.5.1	Recibir silla de ruedas.....	63
7.	Programa de Lealtad .....	64
8.1	Tarjeta Club Cinépolis .....	65
8.1.1	Alta de Nuevo Socio .....	66
8.1.2	Reposición de TCC.....	68
8.1.3	Actualización de Datos .....	69
9.	Operación.....	70
9.1	Actividades durante la operación .....	71
10.	Inhabilitación .....	73
10.1	Módulo de Atención a Clientes.....	74
10.1.1	Complementos .....	75
10.1.2	Equipos .....	77
10.1.3	Áreas Generales.....	78
10.1.4	Finalizar inhabilitación .....	79
11.	Tabla de Cambios .....	80
13.	Anexos .....	82
	Anexo 1. Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados .....	83
	Anexo 2. Formato de quejas y sugerencias.....	84
	Anexo 3. Formato de Inscripción TCC .....	85
	Anexo 4. Hablador Aviso de Privacidad .....	86
	Anexo 5. Cartilla Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales .....	87
	Anexo 6. Bitácora Mensual de Visitas al Área de Valores .....	88

# 1. Panorama del Proceso

# 1.1. Descripción del Proceso

El Módulo de Atención a Clientes es el encargado de:

Atender la recepción de:

- Solicitudes de Empleo.

Así como brindar a los clientes servicios como:

- Atención a sus quejas, inquietudes y sugerencias.
- Recuperación de objetos extraviados.
- Atención a solicitud de información.
- Alta de nuevos clientes
- Activación de la Tarjeta Club Cinépolis
- Actualización de datos de clientes
- Reposiciones de Tarjeta Club Cinépolis.



## 1.2. Distribución Física



La distribución física del módulo puede variar de un conjunto a otro, pero debe contar con los siguientes elementos:

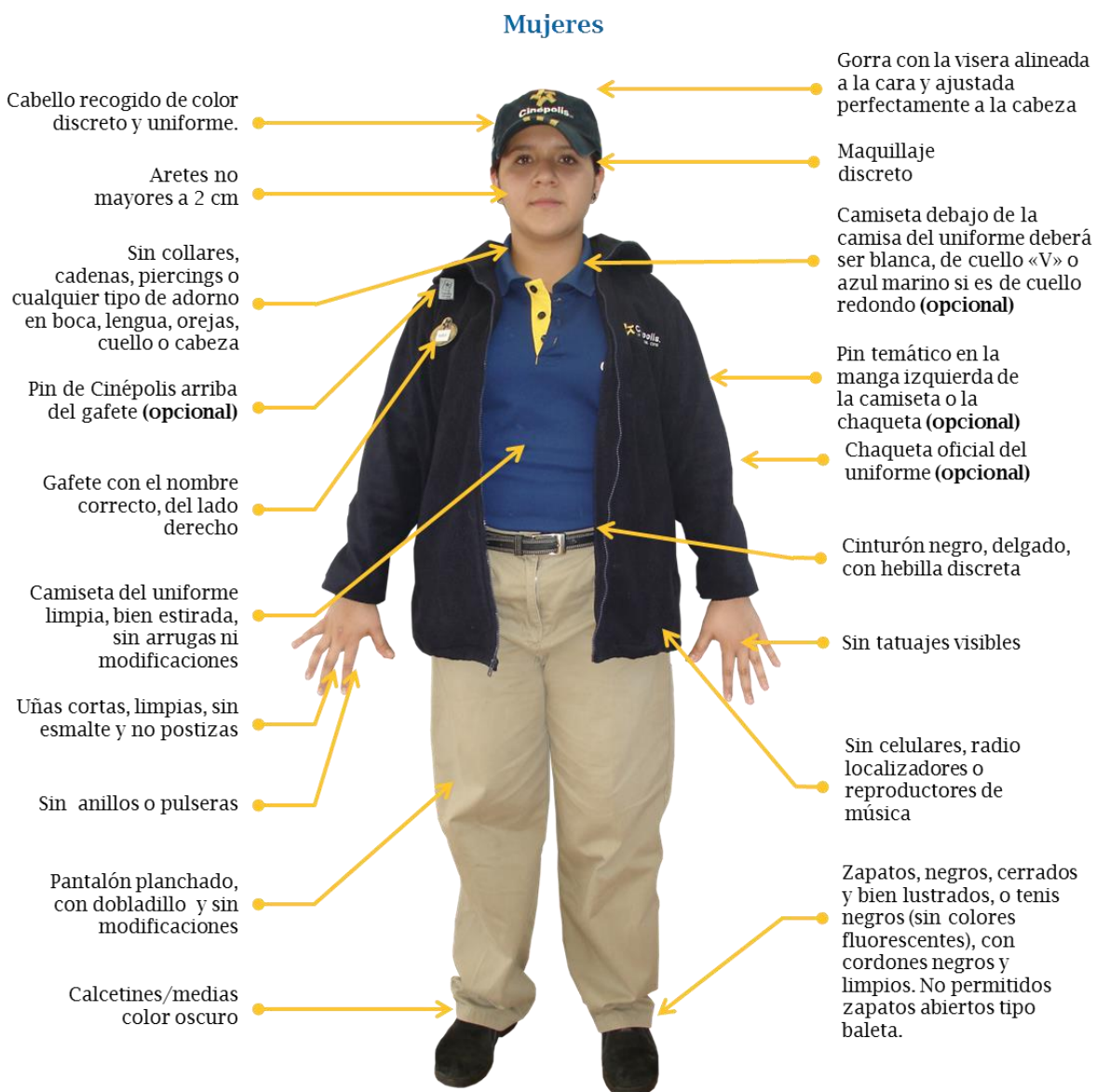


Ilustración 1. Módulo de Atención a Clientes

- |   |                                |    |  |
|---|--------------------------------|----|--|
| 1 | Módulo de atención al cliente. | 6  | Aviso PQRs   |
| 2 | Placa de empleado del mes      | 7  | Equipo de cómputo  |
| 3 | Placa de Gerente en turno      | 8  | Mostrador  |
| 4 | Anuncios luminosos             | 9  | Hablador aviso política tratamiento de datos personales.                                 |
| 5 | Aviso de cámaras de video      | 10 | Cartilla política de tratamiento de datos personales (se encuentra guardada para su uso) |

## 1.3. Presentación del Personal

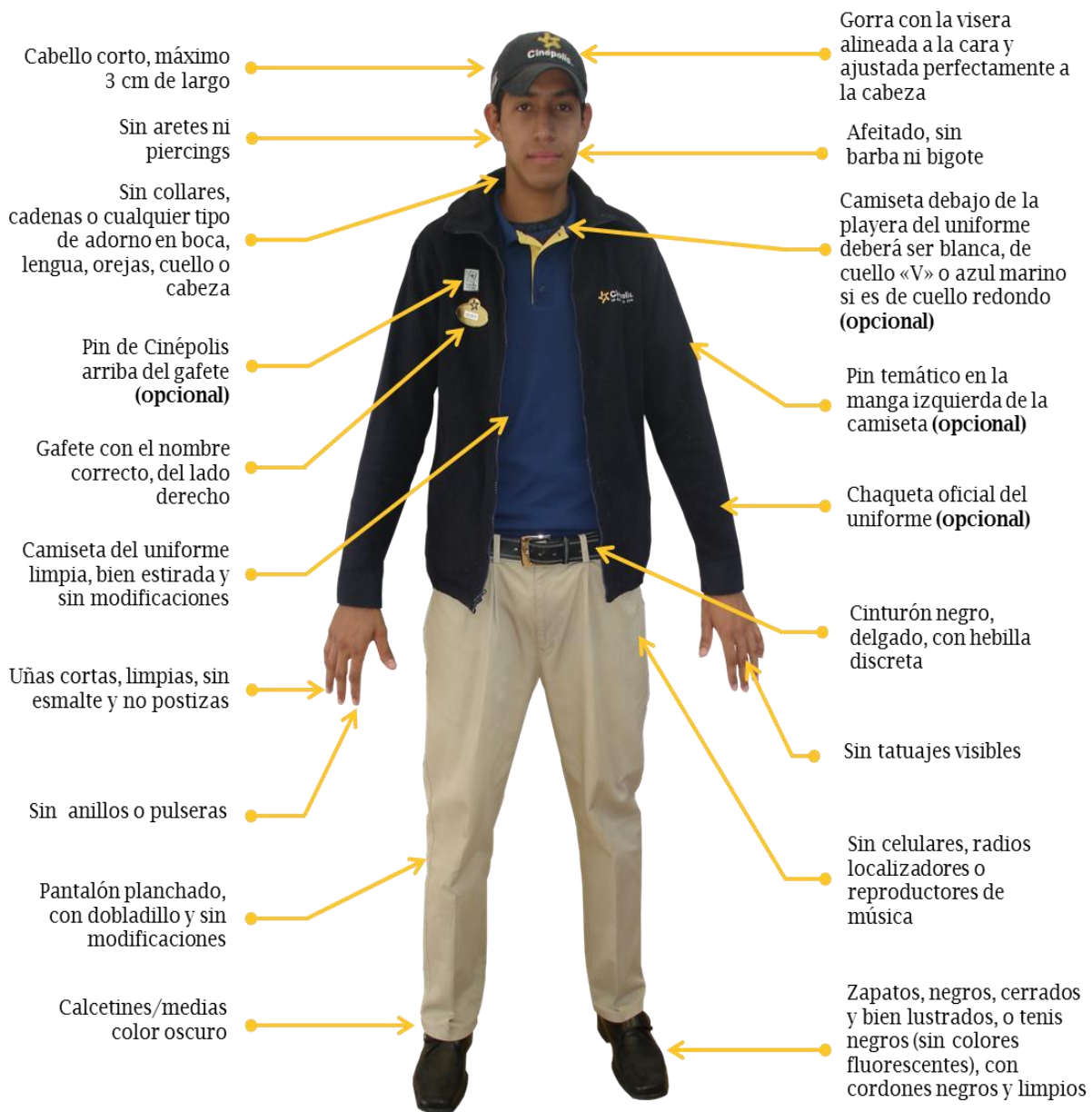
Todo el personal que se encuentre operando el módulo de Atención al Cliente deberá cumplir con los siguientes lineamientos en su presentación personal:



**Notas:**

- Los empleados operativos deben portar el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio sin manchas, no roto, desgarrado o decolorado.
- En caso de que haya indicación de usar gorra o camiseta temática, portarlos correctamente.
- Los encargados de arquilla y líder de cuadrilla pueden portar reloj de mano.
- Empleados de proyección deben usar este uniforme.
- Opcionalmente pueden trenzarse el cabello con un listón o cinta.

## Hombres



Cabello corto, máximo 3 cm de largo

Sin aretes ni piercings

Sin collares, cadenas o cualquier tipo de adorno en boca, lengua, orejas, cuello o cabeza

Pin de Cinépolis arriba del gafete (opcional)

Gafete con el nombre correcto, del lado derecho

Camiseta del uniforme limpia, bien estirada y sin modificaciones

Uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas

Sin anillos o pulseras

Pantalón planchado, con dobladillo y sin modificaciones

Calcetines/medias color oscuro

Gorra con la visera alineada a la cara y ajustada perfectamente a la cabeza

Afeitado, sin barba ni bigote

Camiseta debajo de la playera del uniforme deberá ser blanca, de cuello «V» o azul marino si es de cuello redondo (opcional)

Pin temático en la manga izquierda de la camiseta (opcional)

Chaqueta oficial del uniforme (opcional)

Cinturón negro, delgado, con hebilla discreta

Sin tatuajes visibles

Sin celulares, radios localizadores o reproductores de música

Zapatos, negros, cerrados y bien lustrados, o tenis negros (sin colores fluorescentes), con cordones negros y limpios

### Notas:

- Los empleados operativos deben portar el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio sin manchas, no roto, desgarrado o decolorado.
- En caso de que haya indicación de usar gorra o camiseta temática, portarlos correctamente.
- Los encargados de arquilla y líder de cuadrilla pueden portar reloj de mano.
- Empleados de proyección deben usar este uniforme.

## 2. Infraestructura

## 2.1. Equipos



**Ilustración 2. Equipo de cómputo**



**Ilustración 3. Datáfono**



**Ilustración 4. Teléfono**



**Ilustración 5. Radio**



**Ilustración 6 Silla de Ruedas**



**Ilustración 7. Carpeta de información promociones comercialización.**

## 2.2. Artículos de Limpieza





**Ilustración 8. Limpiador de superficies Glance**



**Ilustración 9. Escoba**



**Ilustración 10. Trapeador**



**Ilustración 11. Recogedor**



**Ilustración 12. Paño Azul**



**Ilustración 13. Caneca de basura**



**Ilustración 14. Baldes**



**Ilustración 15. Bolsas negras para basura**

## 2.3. Artículos Varios



Ilustración 16. Bolígrafos



Ilustración 17. Lápiz



Ilustración 18. Marcador permanente



Ilustración 19. Marca textos



Ilustración 20. Tijeras



Ilustración 21. Regla



Ilustración 22. Corrector



Ilustración 23. Pegante Adhesivo



Ilustración 24. Clips



Ilustración 25. Cinta adhesiva



Ilustración 26. Engrapadora



Ilustración 27. Saca grapas



Ilustración 28. Folders



Ilustración 29. Cuaderno



Ilustración 30. Cojín para sellos



Ilustración 31. Sello



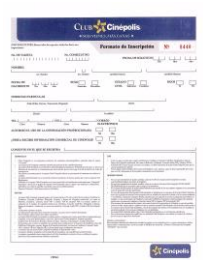
Ilustración 32. Copete



Ilustración 33. Placa Gerente en turno



**Ilustración 34. Foto del empleado del mes**



**Ilustración 35. Formato inscripción Socio Club Cinepolis fan**



**Ilustración 36. Acrílico para políticas y/o carteleras y/o promociones**



**Ilustración 37. Libro para Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados**



**Ilustración 38. Catálogo de firmas autorizadas empresa de seguridad**

## 2.4. Insumos



Ilustración 39. Grapas para engrapadora



Ilustración 43. Fichas



Ilustración 44. Ticket de paquetería



Ilustración 45. Tarjeta Club Cinépolis Fan

NL	DÍA	FECHA	SEDE	HORA	PAUTIDO	GRUPO
1	JUEVES	10/06/2014	Sac. Pedro	19:00:00	BRASIL	ENIGMAS A
2	VIERNES	13/06/2014	Santiago	14:00:00	CHINA	HOLANDA B
3	SABADO	14/06/2014	San Salvador	11:00:00	COLOMBIA	GRECIA C
4	SABADO	14/06/2014	San José	20:00:00	ESTADOS UNIDOS	JAPON D
5	SABADO	14/06/2014	Managua	17:00:00	INGLATERRA	ITALIA E
6	DOMINGO	15/06/2014	Santiago	11:00:00	HUNGRÍA	PORTUGAL G
7	MIÉRCOLES	17/06/2014	San José	14:00:00	BRASIL	MEXICO A
8	MIÉRCOLES	18/06/2014	Puerto Alegre	11:00:00	AUSTRALIA	HOLANDA B
9	MIÉRCOLES	18/06/2014	Rio de Janeiro	14:00:00	CHINA	CHILE D
10	JUEVES	19/06/2014	San José	14:00:00	COLOMBIA	ESTADOS UNIDOS E
11	JUEVES	19/06/2014	Sac. Pedro	14:00:00	FRANCIA	INGLATERRA F
12	JUEVES	19/06/2014	San José	17:00:00	JAPON	GRECIA C
13	VIERNES	20/06/2014	San José	14:00:00	ITALIA	FRANCIA D
14	VIERNES	20/06/2014	Sac. Pedro	11:00:00	HOLANDA	CHILE E
15	VIERNES	20/06/2014	San José	15:00:00	CANADÁ	BRASIL F
16	VIERNES	20/06/2014	San José	11:00:00	ITALIA	INGLATERRA G
17	VIERNES	20/06/2014	San José	15:00:00	JAPON	ESTADOS UNIDOS H
18	VIERNES	20/06/2014	Puerto Alegre	11:00:00	RUSIA	ARGENTINA I
19	VIERNES	20/06/2014	Rio de Janeiro	15:00:00	FRANCIA	ITALIA J
20	JUEVES	19/06/2014	San José	11:00:00	USA	FRANCIA K

Ilustración 46. Programación



Ilustración 47. Sinopsis light

# 3. Habilitación



# 3.1. Módulo de Atención a Clientes

### 3.1.1. Iniciar habilitación

El proceso de habilitación es responsabilidad del personal del primer turno del Módulo de Atención a Clientes (MAC). Se debe realizar por lo menos una y hora diez minutos antes de la primera función.

1. **Recoger llaves**  
Recoger las llaves del Módulo de Atención a Clientes en la gerencia. Se las debe entregar el Encargado de MAC.



2. **Recoger radio**  
Recoger el radio del Módulo de Atención a Clientes en la gerencia. Se lo debe entregar el Encargado de MAC.



3. **Dirigirse al módulo**  
Dirigirse al Módulo de Atención a Clientes del Conjunto.



### 3.1.2. Áreas generales

1. **Limpiar superficies**  
Rociar en las superficies del módulo **limpiador de superficies Glance** y paño azul.



2. **Limpiar placas**<sup>1</sup>  
Rociar limpiador de superficies y secar con trapo azul las placas de:
  - La foto en la placa del Gerente en Turno<sup>2</sup>
  - La foto de la estrella del mes.



3. **Barrer piso**  
Barrer el piso del área y juntar toda la basura.



4. **Recoger basura**  
Depositar la basura con la ayuda de la escoba en el recogedor.



<sup>1</sup> Si alguna de las placas se encuentra en mal estado, avisar al Supervisor de Operaciones.

<sup>2</sup> Por razones de seguridad puede no estar exhibida la foto del Gerente en Turno, siempre y cuando exista previa autorización de Gerente Regional.

- 5.** **Depositar basura**  
Depositar la basura del recogedor en la caneca.



- 6.** **Tirar basura**  
Si la caneca se encuentra a  $\frac{3}{4}$  partes de su capacidad o más, realizar lo siguiente:



- a)** **Tomar bolsa**  
Tomar la bolsa de plástico de la caneca.



- b)** **Llevar al depósito**  
Llevar al depósito de basura del conjunto.



- c) **Colocar bolsa nueva**  
Colocar una bolsa nueva en la caneca.



7. **Trapear piso**  
Trapear piso del área.



8. **Revisar objetos olvidados**  
Revisar si hay objetos olvidados, en caso de que ser así realizar lo siguiente según sea el caso:



### Perecederos

- a) **Botar a la basura**  
Tirar a la caneca de basura.



## No perecederos

- a) **Anotar en bitácora**  
Anotar en la **Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 1)**.



- b) **Entregar objetos**  
Entregar al Encargado de MAC los objetos olvidados para que los almacene en Gerencia.



9. **Limpiar gavetas<sup>3</sup>**  
Rociar en las gavetas **limpiador de superficies Glance** y secar con **pañó azul**.



---

<sup>3</sup> La limpieza de las gavetas se realiza una vez a la semana.

### 3.1.3. Equipos

1. **Encender CPU**  
Presionar el botón de encendido del CPU.



2. **Encender monitor**  
Presionar el botón de encendido del monitor.



3. **Abrir páginas**  
Abrir las páginas donde se pueda consultar cartelera, quejas/sugerencias y horarios de empleados.



4. **Verificar Datáfono**  
Verificar que el datáfono esté encendido y funcionando correctamente.<sup>4</sup>



5. **Verificar silla de ruedas**  
Verificar se encuentre en buenas condiciones y en el lugar designado para su almacenamiento.<sup>5</sup>



---

<sup>4</sup> En caso de que se detecte algún problema con alguno de los equipos informarle al Encargado de MAC.

<sup>5</sup> Si la silla se encuentra en malas condiciones avisar al Encargado del MAC.

### 3.1.4. Formatos

#### Formatos para clientes<sup>6</sup>

**Nota:**

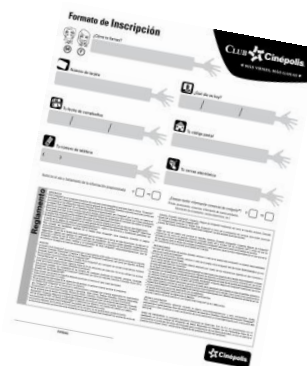
Los formatos para clientes son proporcionados por el área de comercialización y son **Formato de Inscripción Club Cinépolis y Reglamento Club Cinépolis.**



1. **Sacar formatos**  
Sacar los formatos para clientes del lugar donde se encuentren almacenados.



2. **Verificar formatos**  
Verificar que cada uno de los blocs de los formatos para clientes, cuenten con mínimo 20 copias, en caso de no ser así realizar lo indicado en el paso 3 de lo contrario ir al paso 4.



---

<sup>6</sup>Los formatos para clientes son: **Formato de quejas y sugerencias, Formato de Inscripción TCC, Aviso de Privacidad de Cinépolis, reglamento Club Cinépolis.**



- 3. Preguntar existencia de formatos**  
Si no hay existencia de formatos avisar al supervisor para que el responsable solicite los formatos al área de comercialización.



- 4. Colocar formatos**  
Colocar los formatos debajo del mostrador.



### 3.1.5. Complementos

1. **Sacar TCC Fanático<sup>7</sup>**  
Sacar por lo menos 20 TCC Fan del lugar donde se encuentren almacenadas y colocarlas debajo del mostrador.



2. **Sacar libro**  
Sacar libro con las **Bitácoras de objetos extraviados u olvidados (Anexo 1)** del lugar donde se encuentre almacenado y colocarlo debajo del mostrador.



3. **Sacar sello**  
Sacar sello del lugar donde se encuentre almacenado y colocarlo debajo del mostrador.



4. **Sacar engrapadora**  
Sacar engrapadora del lugar donde se encuentre almacenada y colocarla debajo del mostrador.



---

<sup>7</sup> En caso de no contar con ellas, solicitarlas al Encargado del Almacén.

5. **Sacar kit papelería<sup>8</sup>**  
Sacar el kit de papelería del lugar donde se encuentre almacenado y colocarlo debajo del mostrador.



6. **Revisar fichas<sup>9</sup>**  
Revisar que las fichas estén completas y en buen estado.



---

<sup>8</sup> El kit de papelería incluye: lapicera, bolígrafos, regla, marca texto, lápices, corrector, clips, ligas, etc.

<sup>9</sup> Si hay fichas en mal estado o incompletas avisar al supervisor de operaciones.

# 4. Valores

# 1.1 Registro del Personal de Valores

El empleado de Módulo de Atención a Clientes, es el responsable del registro del personal de la empresa de valores en los días y horarios establecidos según las políticas de cada país, para lo cual deberá realizar lo siguiente:<sup>10</sup>

1. **Solicitar identificación**  
Solicitar identificación al empleado de la empresa de recolección de transportes y valores (ERTV). Llamar por radio al Gerente en Turno.



2. **Solicitar registro<sup>11</sup>**  
Solicitar al personal de la empresa de recolección de transportes y valores (ERTV) que registre sus datos y firme en la **Bitácora Mensual de Visitas al Área de Valores (Anexo 12)**.



3. **Sacar catálogo**  
Sacar catálogo de firmas del lugar donde se encuentre almacenado.



4. **Verificar vigencia**  
El gerente en turno verifica que el catálogo de firmas de la empresa de recolección de transportes y valores seguridad (ERTV) se encuentre vigente.



<sup>10</sup> Esto se realiza para asegurar que siempre exista el personal autorizado para la recepción y envío de valores.

<sup>11</sup> El personal ERTV es el Encargado de Recolección de Transportes y Valores.

5. **Verificar datos ERTV**  
Verificar que los datos, fotos y firmas del personal de valores coincidan con los registrados en el catálogo de firmas ERTV (empresa de recolección de transportes y valores) autorizadas.



- a) **Se encuentra en el catálogo**  
Avisar al Responsable de Valores del Conjunto el ingreso del personal ERTV.



- b) **No se encuentra en el catálogo**  
El gerente en turno no permite el acceso al área de valores e informa para que solicite la actualización correspondiente.<sup>12</sup>



---

<sup>12</sup> El encargado de valores deberá solicitar a la empresa de valores la actualización del catálogo ó en su caso carta de la misma, notificando el alta del personal que no aparece en el catálogo.

# 5. Solicitudes de Empleo



# 1.1 Recepción de Solicitudes de Empleo

La recepción de solicitudes de empleo es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarse cada vez que lleguen interesados con solicitudes de empleo.

- 1. Recibir solicitud**  
Recibir solicitud de empleo.



- 2. Verificar información**  
Verificar con el interesado que la información de la solicitud este completa.<sup>13</sup>



- 3. Proporcionar información**  
Informar al interesado que su solicitud será tomada en cuenta para las vacantes disponibles.<sup>14</sup>



- 4. Guardar solicitud**  
Guardar solicitud en la carpeta designada para ello.



---

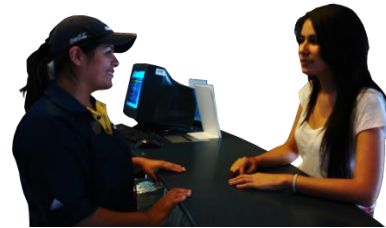
<sup>13</sup> La información que debe tener la solicitud es: nombre, teléfono, correo electrónico y fotografía.

<sup>14</sup> En caso de que no haya vacantes mencionarle que de cualquier manera su solicitud será tomada en cuenta.

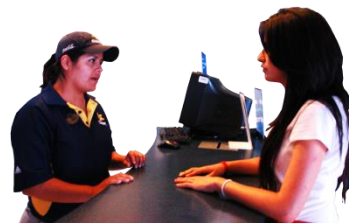
## 6. Atención a Clientes

El servicio de atención a clientes es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cuando los clientes lleguen a solicitar algún servicio.

- 1. Saludar al cliente**  
Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo.



- 2. Preguntar**  
Preguntar en qué se le puede ayudar y escuchar con atención la solicitud o duda del cliente.



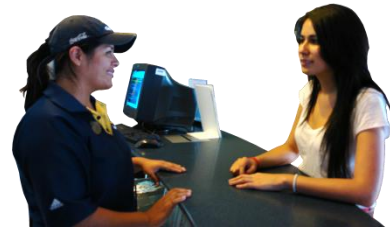
- 3. Atender al cliente**  
Atender al cliente según lo necesite, de la siguiente manera:



- a) Guardarropa**  
Si el cliente requiere el servicio de paquetería realizar lo indicado en la sección **7.1 Guardarropa**.



- b)** **Solicitud de información**  
Si el cliente requiere información realizar lo indicado en la sección **7.2 Atención a solicitud de información.**



- c)** **Quejas y sugerencias**  
Si el cliente requiere exponer una queja o sugerencia realizar lo indicado en la sección **7.3 Quejas y sugerencias.**



- d)** **Objetos extraviados**  
Si el cliente llega a solicitar un objeto extraviado, realizar lo indicado en la sección **7.5 Objetos extraviados.**



- e)** **Préstamo de silla de ruedas**  
Si el cliente requiere del servicio de préstamo de silla de ruedas realizar lo indicado en la sección **7.6 Préstamo de silla de ruedas.**



4. **Preguntar**  
Preguntar al cliente si hay algo más en lo que se le puede ayudar, de ser así atender al cliente y resolver su solicitud.



5. **Despedir al cliente**  
Hacer contacto visual y despedir al cliente.



# 7.1 Guardarropa

## 7.1.1 Recibir Paquetes

El servicio de paquetería es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cuando los clientes lleguen con paquetes.

1. **Solicitar boleto**  
Solicitar al cliente el boleto de la función a la que va a entrar para verificar que pueda utilizar el servicio.



2. **Recibir paquetes**  
Recibir paquetes del cliente, y realizar lo siguiente según sea el caso<sup>15</sup>:



### Alimentos y Bebidas

- a) **Tomar ticket**  
Tomar y cortar el ticket de paquetería.



- b) **Entregar ticket**  
Entregar la parte correspondiente al "Cliente" del ticket de paquetería.



- c) **Poner ticket**  
Engraparse o pegar al paquete la parte correspondiente al "Objeto" del ticket de paquetería.



<sup>15</sup> Mencionar al cliente que si trae objetos con un valor mayor a S250, los puede sacar y llevar con él a la sala, para mayor seguridad.



- d) Guardar alimentos**  
Guardar los alimentos y/o bebidas en una gaveta.



### Otros Paquetes

- a) Tomar ficha**  
Tomar la ficha de la gaveta donde se pondrán los paquetes.



- b) Guardar paquetes**  
Guardar los paquetes en la gaveta correspondiente al número de la ficha que se tomó.



- c) Entregar ficha**  
Entregar la ficha donde se guardaron los paquetes al cliente.



## 7.1.2 Entregar paquetes

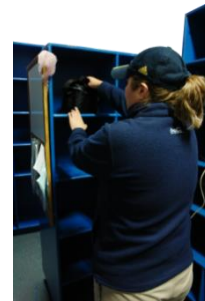
El servicio de entregar paquetes es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cuando los clientes lleguen a recoger los paquetes.

1. **Solicitar ficha**  
Solicitar ficha o ticket de paquetería y realizar lo siguiente según sea el caso:



### Ficha entregada

- a) **Tomar paquetes**  
Tomar paquetes del lugar correspondiente a la ficha entregada.



- b) **Dejar ficha**  
Dejar la ficha en la gaveta donde se tomaron los paquetes.

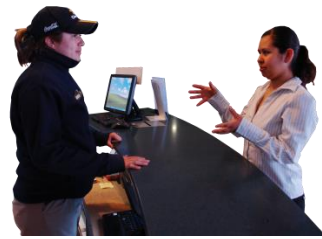


- c) **Entregar paquetes.**  
Realizar la entrega de los paquetes.



## Ficha extraviada

- a) **Solicitar descripción**  
Solicitar descripción del paquete y número de ficha.



- b) **Confirmar características**  
Confirmar que las características descritas por el cliente coincidan con alguno de los paquetes guardados en las gavetas.



- c) **Entregar paquete.**  
Realizar la entrega del paquete.



- d) **Realizar cobro**  
Si es una ficha realizar el cobro correspondiente.



- e) **Avisar al Supervisor**  
Avisar al Supervisor de operaciones sobre el cobro realizado por la ficha extraviada.



- f) **Entregar dinero**  
Entregar dinero del cobro realizado al Supervisor de Operaciones. Se debe generar una factura manual.



Nota: En caso de extravío de la ficha, se debe dejar ese número sin uso, es decir si la ficha corresponde al número 120, al realizar una nueva ficha este número ya no se utilizará más. Se seguirá con el consecutivo del último número del paquetero. Esto se hace por seguridad.

## **7.2 Atención a Solicitud de Información**

El servicio de atención a solicitud de información es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cuando los clientes lleguen a solicitar algún tipo de información<sup>16</sup>:

**Proporcionar información**

Usar el equipo de cómputo cuando el cliente requiera información:

1.
  - General de Cinépolis
  - Programa Club Cinépolis Fan
  - Horarios
  - Sinopsis
  - Cartelera



---

<sup>16</sup> La información también se puede solicitar por medio del teléfono, si ese fuera el caso el procedimiento sería el mismo.

## **7.3 PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)**

### 7.3.1 PQRS

El servicio de atención a PQRS es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cuando los clientes lleguen con alguno.

- 1. Escuchar al cliente**  
Escuchar con atención la petición, queja, reclamo o solicitud que el cliente tenga.



- 2. Brindar solución**  
Brindar al cliente las posibles soluciones para resolver el PQRS.



- 3. Llamar al Gerente en Turno por radio** para que acuda al módulo, en caso de que el cliente se encuentre muy molesto o se requiera de alguna autorización.





4. **Llenar formato<sup>17</sup>**  
 Llenar el **formato de quejas y sugerencias** en el sistema una vez que se haya resuelto o explicado la causa del PQRS de la siguiente manera según sea el caso:



- a) **Con sistema**  
 Solicitarle al cliente que ingrese su queja en la liga del sistema correspondiente.



- b) **Sin sistema**  
 Solicitarle al cliente que escriba su queja en el **Formato de quejas y sugerencias (Anexo 4)**.

<sup>17</sup> Si el cliente no desea llenar el formato, éste puede ser llenado por el empleado del módulo.

## 7.4 Objetos Extraviados

## 7.4.1 Objeto perdido por el cliente

El servicio de objetos extraviados es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cuando los clientes lleguen a preguntar por algún objeto extraviado.

1. **Solicitar descripción**  
Solicitar al cliente que describa el objeto que extravió.



2. **Verificar información**  
Verificar que las características proporcionadas por el cliente coincidan con alguno de los objetos extraviados que se tengan resguardados y/o registrados. En caso de ser así realizar lo siguiente<sup>18</sup>:



- a) **Sacar Bitácora**  
Sacar **Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 1)** del lugar donde se encuentre almacenada.



---

<sup>18</sup> Si las características del objeto no concuerdan con ninguno de los objetos resguardados, comentárselo al cliente y decirle que en caso de que lo entreguen con gusto será resguardado.

- b)** **Anotar en Bitácora**  
Anotar en la **Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 1)** el nombre del cliente, la fecha y solicitar al cliente firmar de recibido.



- c)** **Tomar objeto**  
Tomar el objeto del lugar donde se encuentre resguardado.



- d)** **Entregar objeto**  
Entregar el objeto al cliente. (El objeto se guardará por un mes de lo contrario será donado o desechado, esto deberá comunicarse al cliente).



## 7.4.2 Objeto encontrado por el empleado

Cada vez que se encuentre y entregue un objeto extraviado en el Módulo de Atención a Clientes, se debe realizar lo siguiente:

- 1. Recibir objeto**  
Recibir del empleado el objeto extraviado.
- 2. Preguntar ubicación**  
Preguntar la ubicación y hora de donde fue encontrado el objeto.
- 3. Registrar objeto**  
Registrar objeto en la **Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 1)**.
- 4. Guardar objeto**  
Guardar objeto en el lugar que defina el gerente en turno de acuerdo al valor del objeto encontrado<sup>19</sup>. Si el objeto no es de valor, se puede dejar en el módulo. Pero siempre dependerá del criterio del gerente en turno.



---

<sup>19</sup> Si el objeto es de valor como celular, laptop, iPhone, etc. Siempre resguardar en Gerencia.

## 7.5 Préstamo de Silla de Ruedas

## Entregar silla de ruedas<sup>20</sup>

El préstamo de silla de ruedas es responsabilidad del personal del módulo y deben ofrecerlo cuando se percaten de la llegada de clientes con capacidades diferentes o adultos mayores, o cuando algún cliente con estas necesidades lo solicite.

- 1. Solicitar identificación**  
Solicitar al cliente o a su acompañante una identificación oficial.



- 2. Tomar silla**  
Tomar la silla de ruedas del lugar en donde se encuentre almacenada.



- 3. Armar silla**  
Desdoblar la silla de ruedas para que quede completamente extendida.



- 4. Entregar silla**  
Entregarle la silla de ruedas al cliente y ayudarlo a que se siente en ella.



<sup>20</sup> Este servicio no se encuentra disponible en todos los conjuntos.

## 7.5.1 Recibir silla de ruedas

La silla de ruedas se debe recibir cuando los clientes con capacidades diferentes o adultos mayores acudan al módulo a dejarla o cuando vayan a salir de las instalaciones del conjunto.

- 1. Recibir silla**  
Ayudar al cliente a levantarse y recibirle la silla de ruedas.



- 2. Entregar identificación**  
Entregar al cliente o a su acompañante su identificación oficial.



- 3. Desarmar silla**  
Doblar la silla de ruedas hasta que quede bien compactada.



- 4. Guardar silla**  
Guardar silla en el lugar designado para su almacenamiento.





# 7. Programa de Lealtad

# 8.1 Tarjeta Club Cinépolis

## 8.1.1 Alta de Nuevo Socio

El registro de alta de nuevos socios de Tarjeta Club Cinépolis (TCC) es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cada vez que se presente un cliente solicitando la activación de su nueva TCC.

Previamente, se entrega al responsable del módulo por parte del supervisor de operaciones un fondo asignado de caja chica, en la cantidad indicada por el Gerente Regional.

Con este fondo o base, hace la compra de las tarjetas club Cinépolis en Coffee Tree. La cantidad de tarjetas compradas depende del histórico vendido en cada cine, teniendo en cuenta el día de la semana. Realizar la transacción en un POS de Coffee Tree. Guardar las facturas obtenidas en el módulo de atención al cliente para después entregar al cliente y al cierre del día realizar la conciliación.

### Solicitar Documentos

5. Solicitar al cliente la siguiente documentación:
- Cédula de Ciudadanía / Extranjería o Pasaporte.



### Tomar Formato

6. Tomar el **Formato de Inscripción TCC (Anexo 5)** del lugar donde se encuentre almacenado.  
Ver **guía Operativa alta nuevo socio en Loyalty**.



7. **Llenado del formato**  
Solicitar los datos de **Formato de Inscripción TCC (Anexo 5)** al cliente, llenarlo y hacerlo firmar por el cliente.



8. **Registrar en Sistema**  
Registrar la solicitud con los datos requeridos en el sistema correspondiente.



9. **Explicar uso**  
Explicar al cliente el uso y beneficios de su TCC. **Ver guía Beneficios Club Cinépolis.**



10. **Entregar documentos**  
Entregar al cliente los siguientes documentos:
- TCC.
  - Copia de **Formato de Inscripción TCC (Anexo 5)**.
  - Identificación oficial.
  - Factura de compra



11. **Guardar Documentos**  
Guardar el **Formato de Inscripción TCC (Anexo 5)**<sup>21</sup>. Hacer cierre, entregando el dinero de caja chica sobrante y los comprobantes de compra para la conciliación.



*Al finalizar el día, si ya se han vendido todas las TCC pre-facturadas, no deben solicitarse más. La facturación para adquirir una tarjeta debe entonces realizarse desde el módulo de Coffee Tree para evitar que queden tarjetas sobrantes. En el caso que llegase a quedar una factura sobrante, se debe vender al otro día a primera hora.*

<sup>21</sup> Esta información se debe guardar bajo llave para efectos de auditoría.

## 8.1.2 Reposición de TCC

El registro de la reposición de TCC es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cada vez que se presente un cliente solicitando la reposición de su tarjeta.

1. **Solicitar compra TCC**  
Solicitarle al cliente que pase a realizar la compra de la TCC en Dulcería.



2. **Solicitar documentos**  
Solicitar al cliente los siguientes documentos:
  - Identificación oficial.



3. **Verificar en sistema**  
Verificar que la información proporcionada por el cliente coincida con la registrada en el sistema.



4. **Entregar documentos**  
Entregar al cliente los siguientes documentos:
  - TCC.
  - Identificación oficial.
  - Factura de compra



5. **Guardar documentos**  
Entregar los tickets de compra y guardar comprobante de pago para realizar cierre de POS y conciliación de caja chica.



### 8.1.3 Actualización de Datos

El registro de la actualización de datos es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cada vez que se presente un cliente solicitando la actualización de datos en su TCC.

#### Solicitar documentos

1. Solicitar al cliente los siguientes documentos:
  - TCC.
  - Identificación oficial.



#### Realizar actualización

2. Realizar la actualización de los datos según lo indicado en el **anexo Guia de actualización de datos en Loyalty**.



#### Regresar documentos

3. Entregar al cliente los siguientes documentos:
  - TCC
  - Identificación oficial



# 9. Operación

# 9.1 Actividades durante la operación



Durante la operación se deben realizar varias actividades para asegurar la operación del módulo. Estas actividades las debe realizar el personal del módulo cuando no tenga clientes.

- a) **Revisar tarjetas**  
Revisar que se cuente mínimo con 20 Tarjetas TCC Fan, de no ser así solicitar al Encargado del MAC más tarjetas para completar por lo menos 20.



- b) **Revisar formatos**  
Revisar que se cuente mínimo con un bloc de formatos de no ser así solicitar al Encargado del MAC por lo menos un bloc de cada uno de los formatos faltantes.



- c) **Revisar ticket paquetería**  
Revisar que se cuente mínimo con un bloc de tickets de paquetería, si no es así, solicitarlo al supervisor de operaciones.



- d) **Limpiar módulo**  
Rociar en las superficies del módulo limpiador de **superficies Glance** y secar con **pañó azul**.



- e) **Barrer piso**  
Barrer el piso del área y con un recogedor, colocar la basura en la caneca.



# 10. Inhabilitación

# 10.1 Módulo de Atención a Clientes

## 10.1.1 Complementos

1. **Guardar aviso Activación membresía**  
Guardar el aviso de Activación de membresía del lugar designado para su almacenamiento.



2. **Guardar tickets de paquetería**  
Guardar los tickets de paquetería en el lugar designado para su almacenamiento.



3. **Guardar kit de papelería<sup>22</sup>**  
Guardar el kit de papelería en el lugar designado para su almacenamiento.



4. **Guardar engrapadora**  
Guardar la engrapadora en el lugar designado para su almacenamiento.



<sup>22</sup> El kit incluye: bolígrafos, regla, marca texto, lápices, corrector, clips, ligas, etc.

5. **Guardar sello**  
Guardar el sello en el lugar designado para su almacenamiento.



6. **Guardar Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados**  
Guardar **Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 1)** en el lugar designado para su almacenamiento.



7. **Guardar formatos**  
Guardar los siguientes formatos en el lugar designado para ello:
- **Formatos de Inscripción TCC**
  - **Formato de quejas y sugerencias**



8. **Guardar tarjetas**  
Guardar las tarjetas en el lugar designado para su almacenamiento.



## 10.1.2 Equipos

1. **Cerrar páginas**  
Cerrar todas las páginas.



2. **Cerrar sistema**  
Presionar el botón “Apagar” del menú de inicio para cerrar el sistema.



3. **Apagar monitor**  
Presionar el botón de apagado del monitor.



4. **Apagar CPU**  
Presionar el botón de apagado del CPU.



### 10.1.3 Áreas Generales

- 1.** **Tirar basura**  
Si la caneca de basura se encuentra a  $\frac{3}{4}$  partes de su capacidad o más, realizar lo siguiente:



- a)** **Tomar bolsa**  
Tomar la bolsa de plástico de la caneca.



- b)** **Llevar al depósito**  
Llevar al depósito de basura del conjunto.



- c)** **Colocar bolsa nueva**  
Colocar una bolsa nueva en la caneca.



## 10.1.4 Finalizar inhabilitación

1. **Llenar bitácora**  
Llenar la Bitácora de **Objetos Extraviados u Olvidados** con el registro de la paquetería existente en el módulo. En caso de que no haya paquetería omitir este paso.



2. **Entregar bitácora**  
Entregar la bitácora al Supervisor de Operaciones.



3. **Firmar bitácora**  
Firmar la bitácora de manera cruzada junto con el Supervisor de Operaciones.



4. **Entregar llaves**  
Entregar las llaves y el radio del módulo al Encargado de MAC, en Gerencia.



5. **Entregar radio**  
Entregar el radio del módulo al Encargado de MAC, en Gerencia.





# 11. Tabla de Cambios

Versión	Descripción de cambios	Fecha
1	Versión Inicial	20/03/2018

# 13. Anexos

### Anexo 1. Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados



Bitácora de objetos extraviados u olvidados

Fecha	Descripción del objeto extraviado	Lugar donde fue encontrado el objeto o # de ficha	Nombre de la persona que encontró el objeto	Nombre del cliente	Firma del cliente	Fecha en que es entregado el objeto	Firma de quien entrega



## Anexo 2. Formato de quejas y sugerencias



# ¡Para servirte mejor, comparte tu opinión con nosotros!

Fecha \_\_\_\_\_ Cine \_\_\_\_\_ Sala y Hora \_\_\_\_\_  
 Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_  
 Tel. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**LIMPIEZA EN:**

	Ótimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Lobby	●	●	●	●	●	●
Salas	●	●	●	●	●	●
Baños	●	●	●	●	●	●
Dulcería	●	●	●	●	●	●
Dulcipolis	●	●	●	●	●	●
Baguis	●	●	●	●	●	●
Cinecafé	●	●	●	●	●	●

**INSTALACIONES Y PRODUCTOS:**

	Ótimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Calidad y Sabor de Palomas	●	●	●	●	●	●
Calidad y Sabor de Refrescos	●	●	●	●	●	●
Calidad y Sabor de otro producto _____	●	●	●	●	●	●
Comodidad de Butacas	●	●	●	●	●	●
Calidad de Sonido	●	●	●	●	●	●
Calidad de Proyección	●	●	●	●	●	●
Aire acondicionado	●	●	●	●	●	●

**SERVICIO Y ATENCIÓN DE EMPLEADOS EN:**

	Ótimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Lobby	●	●	●	●	●	●
Salas	●	●	●	●	●	●
Taquilla	●	●	●	●	●	●
Dulcería	●	●	●	●	●	●
Dulcipolis	●	●	●	●	●	●
Baguis	●	●	●	●	●	●
Cinecafé	●	●	●	●	●	●
Videojuegos	●	●	●	●	●	●
Módulo de Servicio al Cliente	●	●	●	●	●	●
Guardaropa	●	●	●	●	●	●

**TIEMPO DE ATENCIÓN EN:**

	Ótimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Taquilla	●	●	●	●	●	●
Dulcería	●	●	●	●	●	●
Otro _____	●	●	●	●	●	●

**Nº 5265**

VOLVO CUBO DE SERVICIO A CLIENTES

VOLVO GERENTE DE TURNO

VOLVO GERENTE DE CINE

GRACIAS!

En una escala de 1 al 10, ¿Qué calificación le da a este conjunto?

Sugerencia ●      Queja ●      Felicitación ●

¿Tienes algún comentario? \_\_\_\_\_

---



11220011 - sugerencias@cinépolis.com  
 www.cinépolis.com/miAsp?comentarios/formulario



## Anexo 4. Hablador Aviso de Privacidad



### AVISO DE PRIVACIDAD

**Cinépolis\*** (a través de **OPERADORA COLOMBIANA DE CINES, S.A.**, como persona jurídica responsable de los datos personales, ) en cumplimiento de la obligación consistente en proteger los datos personales de sus clientes, afiliados y/o beneficiados de cualquiera de los productos o servicios, *a continuación incluye información relevante en relación con su Política de Privacidad y tratamiento de datos personales:*

**Cinépolis\*** recolecta, almacena, usa y transmite o transfiere (según corresponda) tus datos personales a sus empresas filiales, subsidiarias y/o empresas que forman parte del mismo grupo, y/o a terceros o encargados vinculados o relacionados con ella, compañías localizadas dentro y/o fuera de Colombia, con finalidades comerciales, mercadotécnicas, publicitarias, de cobro directo, telefónico o en línea de revistas y otras transacciones, para la entrega de productos y cumplimiento de obligaciones con nuestros clientes, para el reclutamiento y selección de personal, **ante el requerimiento de entidades públicas y administrativas** así como para adelantar las actividades de registro en las bases de datos de **Cinépolis\***.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, como titular de tus datos personales, tu puedes conocer, consultar,

actualizar, rectificar o suprimir tus datos personales, solicitar prueba de tu autorización, ser informado sobre el uso de tus datos, presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones, acceder en forma gratuita a tus datos personales, o en el caso de que **Cinépolis\*** recolecte datos de carácter sensible, tendrás siempre la facultad de otorgar o no autorización sobre los mismos.

En caso de querer ejercer tus derechos respecto a tus datos personales, por favor contáctanos a través del Departamento de Datos Personales en el siguiente correo electrónico:

[infodelcliente\\_co@cinépolis.com](mailto:infodelcliente_co@cinépolis.com)

#### OFICINA PRINCIPAL

Calle 20 No. 82-52 Local 2-56 Centro Comercial Hayuelos, Barrio Hayuelos, Bogotá, Colombia.

Te invitamos a consultar en su totalidad la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos de **Cinépolis\*** en la página web [www.cinépolis.com.co](http://www.cinépolis.com.co), en los puntos de atención al cliente de los conjuntos Cinépolis o solicita una copia del mismo vía correo electrónico a: [infodelcliente\\_co@cinépolis.com](mailto:infodelcliente_co@cinépolis.com).

## Anexo 5. Cartilla Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales



### **Política De Privacidad Y Tratamiento De Datos Personales Cinépolis® Colombia.**

---






## Anexo 6. Bitácora Mensual de Visitas al Área de Valores

Código F GIGS-12

**Bitacora Mensual de Visitas al Area de Valores**



Conjunto: \_\_\_\_\_

Mes: \_\_\_\_\_

Fecha	Visitante				Persona que recibe en el Área de Valores	
	Nombre	Compañía	No. de Firma	Firma	Nombre	