



**Intendencia  
de Montevideo**

Departamento de Cultura  
Teatro Solís - **Atención al Público**

Código	<b>8006-S-CU-OD-MA1</b>
Versión	<b>5</b>

# MANUAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL DE USO INTERNO

## EL TEATRO SOLÍS COMO SERVICIO PÚBLICO

El Teatro Solís, forma parte del Departamento de Cultura de la Intendencia de Montevideo, siendo un servicio público eficiente que se debe a la ciudadanía, a los/las vecinos/as, a los/las turistas que visitan esta ciudad, a los funcionarios/as y los/las trabajadores que procuramos hacer de este lugar, un ámbito laboral satisfactorio.

Servir es ofrecer, recibir, dar, hacer sentir a toda persona que ingresa a este edificio patrimonial e histórico, que se encuentra en un ámbito donde el arte se manifiesta en procura de hacerlo soñar y disfrutar de una experiencia única e intransferible.

### CAPÍTULO 1: SALAS DE ESPECTÁCULOS

El Teatro Solís cuenta con 3 salas de espectáculos: SALA PRINCIPAL, SALA ZAVALA MUNIZ y Sala DELMIRA AGUSTINI

#### **¿QUÉ ES "HACER SALA"?**

Este concepto engloba todas las tareas que se realizan durante una función o evento en la Sala que corresponda y la lleva adelante el personal de Atención al Público.

#### **1. LA SALA PRINCIPAL.**

Se ubica en el Cañón Central del edificio y es, por sus dimensiones y por la cantidad de público que convoca, la sala que genera el mayor despliegue del equipo de Atención al Público.

##### **1.1. LA REUNIÓN PREVIA.**

Se convoca a la reunión una hora y media antes de la hora fijada para el comienzo del espectáculo o del evento, **siendo fundamental la asistencia puntual**. Es en este espacio previo, donde se tratan los temas específicos del espectáculo o del evento de ese día, los lugares que cada uno ocupa en la sala y otros temas relativos a la programación y actividades del Teatro.

Al finalizar esta reunión, se reparten los materiales necesarios para el desarrollo de la actividad (caja con "cucarachas", tacos para las puertas de acceso a la Sala y linternas, y los PDA de control de acceso). En caso de necesitar de otras herramientas de trabajo (bolsas de nylon, tachos de basura, asientos para niños, etc.), se indicará dónde encontrarlas.

## 1.2. TAREAS EN EL HALL PRINCIPAL.

- Antes de abrir las puertas del Hall al público, se debe verificar que las herramientas de trabajo estén en orden, que esté colocado el afiche correspondiente a la actividad de ese momento (y los banners que requiera la producción si los hubiere) y que el estado de limpieza sea correcto.
- Una hora antes del comienzo del espectáculo o del evento, todos los aspectos mencionados anteriormente deben estar prontos para abrir la puertas y recibir al público.
- Al público que ingrese al Teatro se le da la bienvenida con **cordialidad, en tono fuerte y claro: "Buenas noches, bienvenido/a al Teatro Solís"**. El personal estará atento a evacuar dudas de la función o el evento de ese día, como así también información del Teatro y su programación.
- Quien ingrese con mochilas, bolsos, instrumentos musicales, materas, coches y bolsos de bebé, etc., deberá ser derivado a la Ropería mencionando que es un servicio sin costo. En caso de días lluviosos, pedir amablemente que dejen las pertenencias mojadas en la ropería, ya que esto perjudica la moquette y el tapizado de los asientos y/o butacas. Lo mismo sucede con los paraguas grandes o cualquier otro objeto que moleste en la sala. Se permite el ingreso con paraguas cortos y en el caso que estén mojados, se le brindará una bolsa de nylon para que la persona pueda guardarlo allí.

## 1.3. CHEQUEO DE SALA.

Esta actividad se realiza en simultáneo con la apertura de las puertas del Hall y mientras el público aguarda a que se abran las puertas de la sala.

- Cada uno de los equipos asignados en cada piso de la Sala Principal, realiza las siguientes tareas:
  - a. chequean el correcto funcionamiento de todas las herramientas de trabajo.
  - b. se aseguran que cuentan con la cantidad de programas de mano necesarios (información que brinda el/la Referente de la actividad en la Reunión Previa) y de ser necesario, hacen los encartes requeridos.
  - c. ordenan palcos (asientos y cortinados) y verifican luminarias de ambulatorio y del interior de la Sala.
  - d. chequean el funcionamiento de todo el mobiliario de los baños y sus condiciones de limpieza.
  - e. verifican el estado de las BIES (solo deben estar las herramientas de seguridad contra incendio: extintores y manguera). También que los pasillos de las escaleras de emergencia estén despejados de cualquier objeto que pueda obstaculizar una hipotética evacuación.
- El/la coordinador/a de Palcos Bajos deberá chequear que esté encendido el timbre ("Ding-Dong") que es utilizado para indicar la apertura de las puertas de Sala, el inminente comienzo de la función o la finalización de un intervalo.
- Del mismo modo, quienes están en el Hall, deben procurar encender los monitores de Hall antes de abrir las puertas de la Sala Principal.

- El registro de todo lo que es necesario chequear y que se menciona en los puntos anteriores, lo realiza una persona asignada por el/la Referente de la actividad en el drive Check List de Sala Principal (8006-S-CU-FO-CH1), utilizando la tablet de Anfitrión.

En caso que se deba hacer un reclamo sobre alguno de los aspectos antes mencionados, se notificará al/a la Asistente de Pisos (designado/a en la Distribución de Sala [8006-S-CU-FO-S01]), quien iniciará el mismo o dará las indicaciones necesarias para poder hacerlo.

#### **1.4. APERTURA DE LA PUERTAS DE SALA: “DAR SALA”.**

Media hora antes del comienzo de la función se “da sala”. Este término es el que se utiliza para indicar que el Teatro está en condiciones óptimas en todas sus áreas para recibir al público, y que el mismo ya puede ingresar al nivel que le corresponde según su entrada. Esto sucede cuando el/la Referente de Sala notifica a todos/as los pisos que “**Damos Sala**”, previa coordinación con los/las Asistentes de Escenario. El “Dar Sala” abarca las variadas tareas que se desarrollan hasta el momento que comienza el espectáculo:

##### **A. Control de acceso.**

Una vez que las puertas de los pisos están abiertas, procedemos a darle la bienvenida al público con un saludo cordial.

Al solicitarles las entradas, se realiza el control de acceso utilizando los PDA (teléfonos móviles) de TickAntel, los cuales hacen la lectura del código de cada uno de los tickets. Dicha operativa está indicada en el instructivo 8006-S-CU-IT-S07.

Para algunos eventos cerrados que se desarrollan en la Sala Principal, no es necesario utilizar los PDA y por ende se realiza el corte de las entradas debiendo verificar los siguientes datos:

- SECTOR: si la entrada corresponde al nivel en el que se está desempeñando la tarea.
- FECHA Y HORA.
- CANTIDAD DE ENTRADAS: debe corresponderse con la cantidad de personas que deseen ingresar.

No es posible el ingreso al piso sin la entrada correspondiente. Esto incluye a todo el personal del Teatro Solís, de todas las áreas sin excepción alguna.

**Cualquier inconveniente que se plantee con entradas debe ser comunicado al/a la Asistente coordinador/a del piso y de no haber, al/a la Referente de la Sala.**

## **B. Ubicar a los/las espectadores/las en sus lugares.**

Quien recibe al público para ubicarlo en la Sala, también debe dar la bienvenida con un saludo acorde como fue mencionado con anterioridad. Luego procederá a verificar nuevamente los datos de la entrada y solicitar que lo acompañen para indicar la ubicación correspondiente. Dicha indicación debe ser lo más precisa posible. Finalmente, se entrega el programa de mano del espectáculo (si hay).

La solicitud de un cambio de ubicación, la maneja en todos los casos el/la Asistente de Sala que está coordinando el piso, y de no contar con un Asistente en el equipo, deberá hacerlo el/la Referente de Sala.

- Una clave cuando se ubica a los espectadores en su localidad:

**No aceptar propinas en ningún caso, y en caso que el público se incline a esta práctica la respuesta debe ser dada en forma CLARA Y FUERTE: “ES POLÍTICA INSTITUCIONAL NO ACEPTAR PROPINAS”**

**Ésta y no otra debe ser la respuesta. Es un diferencial fundamental del Teatro Solís con respecto a otras salas teatrales y al propio historial del Teatro antes de la última reforma.**

- Palcos Oficiales y Palco Bajo asignado a la Junta Departamental:

### **Palco Oficial 1 de la Intendencia de Montevideo.**

Las invitaciones son asignadas por la Intendencia de Montevideo. Toda persona que acuda al palco, debe presentar la **tarjeta de invitado/a** la cual le será devuelta luego de indicarle su lugar. En caso que la tarjeta deba quedar en el Teatro Solís, el/la Referente de Sala o el/la Supervisor/a dará las indicaciones correspondientes.

### **Palco Oficial 2 de Presidencia de la República.**

Las invitaciones son emitidas en el Teatro Solís y enviadas a Presidencia de la República quién se encargará de adjudicarlas a sus invitados/as. En este caso, las entradas son iguales a las que se emiten en la boletería del Teatro para el público general con la diferencia que en su impresión dice PALCO OFICIAL.

### **Palco Bajo 15 de la Junta Departamental de Montevideo.**

Las invitaciones son asignadas por la Junta Departamental. Toda persona que acuda al palco, debe presentar la **tarjeta de invitado/a** la cual le será devuelta luego de indicarle su lugar. En caso que la tarjeta deba quedar en el Teatro Solís, el/la Referente de Sala o el/la Supervisor/a dará las indicaciones correspondientes.

**El acceso de las autoridades a los Palcos Oficiales deberá ser siempre con la tarjeta o la entrada correspondiente, salvo en casos especiales advertidos previamente.**

- En los cinco minutos previos al comienzo de la función se procede a desplegar las cortinas de los palcos si es un espectáculo con palabra hablada (tal el caso de obras teatrales). Para el resto de los espectáculos o eventos, estas permanecen plegadas. Las cortinas de los Palcos Oficiales y las de las bocas de acceso de todos los sectores se deben desplegar siempre. Esto permite aislar sonido e iluminación proveniente del ambulatorio, sobre todo en el caso de las bocas de acceso, que son utilizadas durante todo el espectáculo o evento.

### **1.5. DURANTE EL ESPECTÁCULO O EVENTO.**

- Durante los primeros minutos del espectáculo, el personal deberá estar atento a recibir público que puede llegar tarde para ubicarlo según las directivas impartidas en la Reunión Previa (en el punto 1.6. se detalla más información).
- Unos minutos después de comenzada la función, si es una actividad con corte de entradas y no se usaron PDA, se ordenan las entradas para entregárselas a quien esté cumpliendo tareas en la Ropería, que luego recorrerá los pisos para retirarlas y poder realizar el trabajo de contabilizar la Arquilla (8006-S-CU-IT-S06).
- Durante los espectáculos no se permiten tomar fotos o hacer registros de video con flash (sin excepción). El uso de cámaras de fotos sin flash, cámaras de teléfonos celulares o filmadoras quedará supeditado a la autorización de cada productor/a o artista. Las directivas relacionadas a este tema, para cada una de las funciones, se darán en la Reunión Previa. En todos los casos, se debe prestar especial atención al comportamiento de los/las espectadores/as. Del mismo modo, no se puede consumir ni alimentos ni bebidas por lo que se debe estar atento a que ello no ocurra y a indicarlo con cortesía si alguien lo hace.

**Ningún Pasante puede abandonar el piso sin la autorización del/de la Asistente coordinador/a correspondiente o del/de la Referente de la función:** la razón es que cada uno cumple una función específica y es importante saber cuándo y por cuánto tiempo se ausentará de esa función.

### **1.6. ESPECTADORES/AS QUE LLEGAN LUEGO DE COMENZADO EL ESPECTÁCULO.**

Cada espectáculo tiene su particularidad, por lo que el/la Referente de Sala debe hacer las consultas pertinentes y luego dará las instrucciones necesarias en la Reunión Previa.

Habitualmente, en los espectáculos musicales, los/las espectadores/as ingresan a la sala cuando haya un aplauso, al lugar que adquirieron previamente. Para el resto de los espectáculos, se buscará el lugar que implique menos molestia para los/las espectadores/as que llegaron al Teatro en forma puntual y además, que no genere impacto a los/las artistas en el escenario.

- El personal en el Hall recibe al/a la espectador/a que llega tarde y le informa que la función ya ha comenzado, por lo que deberá aguardar hasta que haya un aplauso que de la posibilidad de ubicarlo/a sin molestar a quien ya está en la sala o como se menciona anteriormente, buscar un lugar de fácil acceso en otro sector.
- **Es importante que se le aclare a quien llega tarde, que el Teatro Solís tiene como política no permitir el ingreso del público luego de comenzado el espectáculo, por lo que en todos los casos, al permitirle su ingreso se está haciendo una excepción.**

### **1.7. HACER "BLANDENGUE" EN LA FUNCIÓN.**

El rol de "Blandengue" consiste en vigilar la sala durante el espectáculo, atendiendo los inconvenientes o inquietudes del público que puedan surgir en dicho lugar. Esta tarea se realiza en turnos de 20 minutos, en las bocas de acceso a la Platea y es organizada por el/la Asistente coordinador/a de Palcos Bajos quien deberá informarlos en la Reunión Previa.

Los/las designados/as para esta tarea deberán encontrarse en el ambulatorio de platea dos minutos antes de la hora en que deben relevar a sus compañeros/as.

La tarea requiere de gran solemnidad. No se puede estar apoyado ni recostado en la pared. Además de ser un/a referente para el público, es la referencia institucional del Teatro Solís. Se necesita una postura activa dentro de la sala: si detecta un flash, un saco colgando en barandas, personas sentadas en escaleras o escalones o alguna otra irregularidad, debe acercarse a la persona del público y llamar su atención de una forma amable y cortés. Si esto se observa en otros pisos, le informa al/a la Asistente coordinador/a de Palcos Bajos que tiene handy par que pueda comunicarlo. En definitiva, *"no es una figura decorativa, es un/a atención al público atento/a y alerta"*.

### **1.8. EL INTERVALO.**

Una vez que comienza el intervalo se sube la intensidad de las luces de los ambulatorios y la dinámica general de cada piso es muy similar a la del final de cada función. Esto significa que se debe abrir todas las puertas de acceso al sector y las de acceso a la sala, así como las de los palcos.

Minutos antes que el espectáculo continúe sonará el timbre ("Ding-Dong") que indica el fin del intervalo, lo que dará pie a controlar los baños de cada sector a fin de notificar a quien allí se encuentre, sobre la reanudación de la función y también, a comenzar a cerrar las puertas de los palcos y de acceso a la sala. Mientras tanto, se controla el ingreso del público que vuelve al piso, verificando que la persona que ingresa corresponda a ese sector. Puede darse la ocasión en la que se establezca el pedido de la entrada para

corroborar lo señalado. Por último, es importante controlar que no se ingrese a la sala con bebidas ni ningún tipo de comida.

### **1.9. EL EQUIPO DE VIGILANCIA.**

Los/las guardias de seguridad deben estar ubicados/as: uno/a en la escalera este, otro/a en la escalera oeste, otro/a en la sala Estela Medina (sala de exposiciones) y otro/a en el hall de la Sala Zavala Muniz (frente a la Boletería).

Cuando un/a espectador/a o visitante llega al Teatro, siempre debe ser recibido por el personal de Atención al Público quien se encargará de brindarle toda la información necesaria sobre el Teatro y su programación. En ningún caso el personal de vigilancia recibe ni asesora a espectadores/as y visitantes.

Para el caso en que un/a espectador/a se dirija con malos modales o tenga un comportamiento violento, el/la Supervisor/a de Sala (o el/la Referente de no haber Supervisor/a) es quien decide si amerita o no la intervención de la Guardia.

### **1.10. FINALIZACIÓN DE LA FUNCIÓN.**

Cada equipo ubicado en los pisos debe preparar el final de la función:

- Las puertas de acceso a los distintos niveles se abren al final de la función o en el inicio de algún intervalo, luego las bocas de pisos o Platea y por último las puertas de los palcos. Hay que prestar especial atención en los espectáculos de Teatro cuando las cortinas van desplegadas durante la función ya que también deben ser plegadas al finalizar la misma.
- El encendido de las luces de ambulatorio NO es una señal para abrir todas las puertas de bocas de acceso a plateas y palcos. La luz del ambulatorio normalmente se enciende en los instantes previos al final para ir preparando el piso.
- Una vez que no queda nadie del público en el piso, el personal (no más de dos personas) se dispondrá a revisar el sector para verificar que no queden objetos perdidos, recoger programas sobrantes, doblar las cortinas de las bocas de plateas y palcos en forma correcta (pliegue por pliegue).
- Un vez culminadas las tareas antes mencionadas y habiendo chequeado baños para asegurarse de que no quede público, se cierran las puertas blancas, cumpliendo así con una de las normativas de seguridad del edificio.
- Finalizada la tarea de revisar el piso, todo el equipo se forma en el Hall para despedir al público que aún permanezca en el teatro.



- Para el caso del Hall, siempre deberá haber, por lo menos, una persona ubicada en cada una de las 3 puertas centrales para despedir al público, con una cálida sonrisa y un saludo cortés.
- Cuando la persona asignada a Ropería culmina su tarea y se asegura que no queden espectadores/as en los baños del subsuelo, se cierran las puertas de entrada al Teatro.
- Antes de retirarse se deberá verificar que los monitores de Hall estén apagados al igual que el timbre que es utilizado como soporte para anunciar el inminente comienzo de la función o la finalización del intervalo. También, que todas las puertas de acceso a la sala queden cerradas y bajar todos los programas de mano que sobraron de la función o el evento.

## **2. LA SALA ZAVALA MUNIZ.**

Se ubica en el ala lateral oeste del edificio junto a la Boletería del Teatro, la Tienda de regalos y el Café. Tiene como peculiaridad que es una sala polivalente adecuándose a la puesta en escena dispuesta en cada función, modificando también la organización del equipo de Atención al Público para cada espectáculo.

Respecto a los sectores de la Sala, el más grande de éstos es a su vez el único fijo. Tiene una capacidad de **144 localidades** y se lo distingue con la **letra A**. Los otros tres sectores (que pueden estar presentes o no) se ordenan en sentido horario con las **letras B (33 localidades), C (78 localidades) y D (33 localidades)**.

### **2.1. LA REUNIÓN PREVIA.**

Se inicia una hora antes del comienzo de la función en el ambulatorio de la sala, teniendo en cuenta que no puede realizarse en el Hall ya que al mismo tiempo se encuentra habilitado el acceso del público y los visitantes a la Boletería, la Tienda y el Café.

Tiene los mismos objetivos que la Reunión Previa de Sala Principal.

### **2.2. RUTINAS PREVIAS A LA FUNCIÓN.**

Se debe revisar la Sala para verificar que la misma se encuentre en las condiciones óptimas de orden y limpieza para el normal desarrollo de la función y comodidad de los espectadores.

Lo primero que se debe hacer es abrir las butacas, esto es, poner los respaldos en posición vertical ya que normalmente estos se encuentran plegados sobre los asientos. Es importante tener en cuenta que en los sectores B, C y D, los asientos ubicados a ambos lados de las escaleras deben permanecer con el respaldo plegado para evitar que el público los utilice como apoyo al subir los escalones, evitando así un inconveniente si el respaldo se cierra.

Finalmente, el personal asignado a la función se distribuirá en el hall para recibir al público hasta el momento de “dar sala”, cuando cada uno ocupará el lugar previamente asignado.

El público debe ser ubicado con los mismos parámetros de la Sala Principal informándole en todos los casos, del comienzo de las escaleras de acceso a los asientos.

### **2.3. DURANTE LA FUNCIÓN.**

En la Reunión Previa, el/la Referente de la sala asignará a la persona o personas que estarán fijos durante todo el espectáculo cumpliendo la función de "Blandengue", a ambos lados de la fila 8 del sector A. En este caso, a diferencia de la Sala Principal, los/las "Blandengues" estarán sentados/as cuidando en todo momento la postura. Cumplen los mismos objetivos que los de Sala Principal.

El público que llegue tarde será ubicado en el momento oportuno tal cual lo establecido en la Reunión Previa. En la Zavala Muniz, a no ser que sea un espectáculo musical donde el público podría ingresar en los aplausos, lo más probable es que no se permita el ingreso.

### **2.4. AL FINALIZAR LA FUNCIÓN.**

Cuando la sala se vacía, se cierran las puertas de la misma y se procede a revisar con los mismo parámetros que se revisa la Sala Principal, con la única diferencia que se debe recordar dejar los respaldos de las butacas plegados sobre los asientos.

## **3. SALA DELMIRA AGUSTINI.**

La Sala Delmira Agustini se encuentra en el segundo nivel del ala lateral oeste. Es un espacio que promueve no solo el desarrollo de las artes escénicas, sino que también es utilizado para exposiciones, conferencias, clases magistrales, brindis y otros eventos.

El/la Referente debe asesorarse en el Departamento de Eventos (oficina que coordina y lleva la agenda de la Sala), sobre la actividad de ese día. Este punto es fundamental ya que la Sala Delmira es un espacio utilizado para múltiples actividades, que tienen distintos requerimientos, tales como: cantidad de sillas (en caso que se requieran) y cómo deberá estar armada la sala, si se necesitan mesas, proyectores u otras herramientas técnicas, si la actividad tiene servicio de catering o un brindis, si el acceso es libre, por invitación, con inscripción previa o adquiriendo una entrada, etc.

El hecho de que se desarrollen distintas actividades, en varias oportunidades requiere también la búsqueda de información en otros Departamentos del Teatro: Comunicación, Desarrollo de Audiencias, Desarrollo de Recursos, Mantenimiento, etc.

### **3.1. REUNIÓN PREVIA.**

El/la Referente realizará una pequeña Reunión Previa donde se brindará toda la información necesaria para el correcto desarrollo de la función, evento, brindis o lo que esté programado para ese día. Además, designará quién recibirá al público a nivel de hall (frente a la puerta número 8), y cuál será el rol del resto del equipo que varía dependiendo de la actividad que se realice.

### **3.2. RUTINAS PREVIAS AL COMIENZO DE LA ACTIVIDAD.**

Se deberá chequear que la Sala tenga el armado que previamente fue organizado por el Departamento de Eventos (sillas, mesas, herramientas técnicas, aire acondicionado, etc.), en caso contrario, se deberá hacer las gestiones necesarias para cumplir con dicho cometido.

Mientras se prepara la Sala, y el público va llegando al Teatro, se les solicitará que realicen una fila de espera en el lugar que el/la Referente de Sala entienda más oportuno, con el objetivo de no interrumpir el paso del público desde y hacia la Boletería, el Café y la Tienda de regalos. El lugar y la forma en que se realizará la fila de espera dependerá de muchas variables, lo importante es mantener el orden respetando la hora de llegada al Teatro de cada persona y también, de las características de cada público (si hay personas mayores, embarazadas, personas con discapacidad, etc.)

Cuando el espacio esté pronto para recibir al público, se procederá a "dar sala". Es en este momento que el/la Referente le comunicará a la persona ubicada a nivel de hall, que invite cordialmente al público a subir a la Sala Delmira, utilizando las escaleras o el ascensor.

Una vez que el público llegue al nivel de la Sala Delmira, debe ser recibido en forma cordial y en caso que corresponda, deberá ser acompañado a su asiento (que no tendrá numeración).

### **3.3. DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.**

En la Reunión Previa, el/la Referente de la sala asignará la persona que cuidará de la sala cumpliendo el rol de "Blandengue" que puede ser rotativo o no, sentado o no, dependiendo de la actividad.

Cumple con los mismos objetivos que en las otras salas y de ser necesario contará con un handy (siempre con un auricular) para estar comunicado/a con el/la Referente.

El ingreso tarde del público dependerá del tipo de actividad. Particularmente en los espectáculos artísticos se coordina previamente con la producción del mismo.

### **3.4. BRINDIS O EVENTOS CON SERVICIO DE CATERING.**

Durante el desarrollo de los eventos con brindis, es importante recordar que **el personal del Teatro no puede ni comer ni beber** y que la tarea de limpieza la realiza el personal correspondiente.

## **4. LA ROPERÍA.**

La ropería se encuentra en el subsuelo del Hall principal y para cada función o evento se designa a una persona de Atención al Público que queda a cargo de recibir los abrigos, bolsos, paraguas, etc.

Este es un servicio gratuito que brinda el teatro. El público deja prendas y objetos de valor tanto monetario como sentimental y al hacerlo deposita su confianza en el buen servicio y cuidado de dichas pertenencias.

Luego de la reunión previa se debe bajar al subsuelo para revisar que los baños estén en condiciones y avisar a limpieza si se necesita algún retoque. Luego debe controlar que todos los números estén en orden y en buen estado.

Además de realizar la tarea esencial de Ropería, para el caso de las funciones con corte de entradas, la persona asignada a este sector deberá hacer el conteo de la arquilla (según 8006-S-CU-IT-S06), registrando los datos necesarios en el formulario correspondiente. Para realizar dicho conteo se deberá previamente recorrer todos los pisos de la Sala Principal (por las escaleras de emergencia), para recoger las entradas de cada sector. Para evitar que la Ropería quede descuidada en esos minutos, se hará el relevo correspondiente por alguna persona que asigne el/la Referente de la función. Cuando corresponda, las entradas para hacer las arquillas de Zavala Muniz y Delmira Agustini, serán bajadas a la Ropería por alguna persona del equipo asignado a las actividades de esas salas.

**Una vez finalizada la función la persona asignada a la Ropería debe aguardar en el lugar hasta que todo el público se retire del subsuelo y no quede ningún objeto por entregar.**

En la Ropería se encuentra una carpeta con cuentos y relatos de diversos autores de la literatura universal para aquellos que quieran leer en funciones largas, una vez finalizadas las tareas correspondientes.

## 5. OBJETOS PERDIDOS.

Para el caso de los objetos que se encuentren en las salas, como aquellos que queden sin reclamar en la Ropería, se debe seguir un protocolo común (según 8006-S-CU-IT-T12) haciendo el registro correspondiente por parte de quien esté como Referente de la Sala (según 8006-S-CU-FO-T12).

Para ello, es importante informarle a la persona que esté como Referente, dónde fueron encontrados los objetos con el mayor detalle posible. Si hay un objeto que no fue retirado de la Ropería, deberá ser registrado con su número correspondiente.

El horario para retirar los objetos perdidos será de 13 a 18 horas de lunes a viernes, en la Recepción de la calle Reconquista. La entrega del objeto solo será realizada por el/la Asistente de sala referente del proceso de Teléfonos, quien deberá solicitar a la persona que lo reclama la descripción del mismo, o en caso que corresponda, que presente el número que se le asignó en la Ropería evitando así, posibles equivocaciones.

## CAPÍTULO 2: VISITAS GUIADAS

Las visitas guiadas constituyen el medio que tiene el público para conocer el teatro haciendo énfasis no solo en la información histórica, artística y arquitectónica, sino también en las experiencias, anécdotas y vivencias que conforman la vida e identidad del mayor referente de las artes escénicas del Uruguay.

El Departamento de Atención al Público, desarrolla cinco tipos de visitas:

- **Institucionales** (pensadas y diagramadas especialmente para grupos escolares, liceos y otras instituciones).
- **Visitas Lúdica** (cuyo objetivo es trabajar con escolares de 4 a 7 años sobre ¿qué es un Teatro?).
- **Re-suena Solís** (donde además de recorrer las instalaciones del Teatro, se utiliza una sala sonora con instrumentos no convencionales para trabajar con la música que nos rodea).
- **Público General.**
- **Mitos y leyendas sobre la Masonería** (visita guiada temática, recorriendo el edificio y reconociendo algunas influencias masónicas en la historia del Teatro Solís).

Las visitas de público general y las institucionales del turno matutino, son acompañadas por una intervención artística desarrollada por un equipo de estudiantes egresados de la EMAD (Escuela Multidisciplinaria de Arte

Dramático), cuya temática promueve el acercamiento de los visitantes a la historia artística del Teatro y la cultura de la ciudad de Montevideo.

### **1. FUNCIONAMIENTO GENERAL.**

El equipo asignado a esta tarea se presenta con el/la Referente de la actividad, en el Hall principal del Teatro, a la hora indicada en la Planilla de Horarios (OD-PHS).

Media hora antes de comenzar las visitas se realiza una Reunión Previa en donde se pondrá al tanto al equipo del funcionamiento del día, teniendo en cuenta la cantidad de guías, los/las guías que manejan diferentes idiomas y en caso de las institucionales, se asignan los grupos que atenderá cada uno/a. También, las peculiaridades de cada jornada, por ejemplo, ensayos, montajes, dónde se realizarán las diferentes intervenciones artísticas, etc.

### **2. LAS VISITAS PARA PÚBLICO GENERAL.**

Estas visitas están abiertas a todo el público. El equipo de Atención al Público cuenta con guías preparados para realizar recorridos en inglés, portugués y francés, aunque en este último caso las visitas suelen ser agendadas previamente por correo electrónico o por teléfono.

Las entradas se compran previamente en la Boletería del Teatro y luego, cuando los/las visitantes acuden al Hall Principal para aguardar el comienzo de la misma, se debe agruparlos dependiendo el idioma en que realizarán el recorrido.

Las visitas deben comenzar puntual. El/la Referente de la actividad, en coordinación con la Boletería del Teatro, indicará el momento en el cual culmina la venta de ingresos para cada horario.

El/la Referente deberá realizar el registro de los/las guías asignados/as para cada grupo (8006-S-CU-FO-V03), en qué idioma realizaron la visita y la cantidad de personas. Esta información será ingresada en una plataforma digital junto a los datos sobre las nacionalidades de los/las visitantes, que consulta el equipo de Boletería al momento de la venta de entradas.

### **3. LAS VISITAS INSTITUCIONALES.**

Están dirigidas a instituciones educativas públicas y privadas del sistema formal y no formal. Se reciben grupos a partir de los 5 años de edad que asisten a escuelas, liceos, UTU, universidades, clubes, organizaciones socio-educativas, etc. También tenemos las visitas de otras organizaciones: grupos de adultos mayores, empresas, agencias de turismo interno y receptivo, universidades extranjeras, entre otras.

El discurso y los recursos utilizados se adecúan a las características y los objetivos de cada tipo de público que visita el Teatro Solís.

Estas visitas son agendadas previamente con el sector de visitas guiadas del Departamento de Atención al Público. Esta agenda deberá ser chequeada por el/la Referente permitiéndole organizar el equipo de trabajo en forma eficaz y además, tener los datos de los grupos que serán de utilidad, por ejemplo, en caso que los mismos se retrasen y deban ser llamados para confirmar su asistencia a último momento. Allí, hay otros datos de interés como el tipo de público que integra cada grupo, si es de una institución pública o privada, si es una visita gratuita o es necesario que previamente pasen por boletería a comprar sus entradas, etc.

#### **4. VISITA GUIADA LÚDICA.**

La propuesta está orientada a niños de instituciones educativas y diferentes organizaciones entre 4 y 7 años, con el objetivo de trabajar el concepto de ¿qué es un Teatro? de forma lúdica, con un discurso adaptado y utilizando herramientas que facilitan el acercamiento a las artes escénicas. Las agendas para esta visita se realizan con los mismos lineamientos que la Institucional (ver punto 3.).

#### **5. RE-SUENA SOLÍS**

Esta visita está pensada para todo público, adaptando el discurso y la propuesta a cada grupo. Si bien la propuesta contiene un recorrido por el Teatro como el resto de las visitas antes mencionadas, el objetivo es trabajar en una sala con instrumentos no convencionales, sobre los sonidos que nos rodean.

#### **6. VISITA TEMÁTICA: TEATRO SOLÍS, MITOS Y LEYENDAS SOBRE MASONERÍA.**

Esta visita invita al público a recorrer el edificio y reconocer algunas influencias masónicas en el Teatro Solís.

Las visitas son abiertas al público general y también se realizan agendas a grupos por medio del sector de visitas guiadas.

### **CAPÍTULO 3: ANFITRIÓN**

El/la anfitrión/a es quien recibe a todas aquellas personas que ingresan al Teatro Solís con ánimo de realizar un recorrido, conocer las exposiciones, informarse sobre la programación, sacar entradas, asesorarse sobre los puntos de interés turístico de la ciudad, etc. Esta tarea es realizada en el Hall, en el horario que no hay visitas guiadas o una función en la Sala Principal.

La tarea de "Anfitrión" es fundamental como articulación entre diferentes procesos de Atención al Público como la Boletería y la atención telefónica. Por tal motivo es IMPRESCINDIBLE que el equipo que desarrolla la actividad, esté **informado/a sobre la totalidad de las actividades del Teatro**, los respectivos horarios en las que se desarrollan y las características y peculiaridades de cada una de ellas.

Es fundamental que la/s persona/s asignada/s a esta actividad lleve/n un chequeo sobre la información que recibe de la programación y las actividades del Teatro (por medio del correo anfitriónsolis@gmail.com), buscar información sobre la disponibilidad de localidades para cada función (venta de entradas y canje de invitaciones para el caso de algunos eventos cerrados) en la Boletería y lo respectivo a la calificación de INAU para cada una de las actividades, registrándolo todo en el drive "Check List de Anfitrión" (8006-S-CU-FO-CH2).

En el mismo documento, se lleva registro de la cantidad de visitantes que ingresan a conocer la Sala Estela Medina y la Fotogalería (8006-S-CU-FO-I01), como así también de la nacionalidad de los mismos.

*Es tarea del equipo de "Anfitrión" verificar el buen funcionamiento de los equipos de audio y video de la Sala Estela Medina. En el caso que el Teatro abra sus puertas con esta actividad, se deberán encender todos los equipos, y si no hay Sala Principal por la noche, deberán encargarse de apagar los mismos.*

Esta actividad tiene como referente a un/a Asistente de Sala quien coordinará las tareas y estará en contacto permanente con el equipo de anfitriones/as, sin estar específicamente en el Hall Principal. Será además, el/la responsable de verificar que dicho equipo tenga la información, las herramientas y los materiales necesarios para desarrollar su tarea en forma correcta.

Ser Referente no implica solo estar a disposición para consultas, sino realizar la tarea en forma conjunta y promover la búsqueda de información sobre espectáculos (datos que ya están compartidos en el mail de "Anfitrión"), artistas, servicios y puntos de interés turístico de la ciudad o cualquier otra información que pueda surgir de la inquietud de los espectadores y visitantes.

Dado que el/la Referente comparte esta tarea en paralelo a otras previamente asignadas puede que no esté presente en el Hall principal al momento que arranque esta actividad, debiendo el equipo de anfitriones/as establecer contacto con el/la mismo/a y buscar las herramientas de trabajo para comenzar sus tareas.



## **CAPÍTULO 4: MENSAJERÍA**

Esta actividad consiste en llevar documentos, objetos y otros valores desde el Teatro Solís hacia diferentes Instituciones u organizaciones y personalidades, y también en el sentido opuesto.

La tarea es organizada por el equipo de Asistentes de Sala que coordinan la Atención Telefónica. Cada persona que tenga a cargo esta tarea, deberá presentarse con el/la Referente de Teléfonos en las oficinas del nivel -1 del Teatro.

La tarea de mensajería es vital para el funcionamiento de las oficinas administrativas y de gestión del Teatro Solís, siendo una instancia importante para relacionarse con el personal que trabaja en ellas y también, con las instituciones y personas con las que se relaciona el Teatro.

**El/la mensajero/a es la cara visible del Teatro, razón por la cual, debe cuidar su aspecto para cuidar así la imagen del mismo.**

**Recordemos que todas son señales de comunicación, y los valores que ha forjado el Teatro Solís desde su reapertura se deben mantener y potenciar en cada actividad que se realice.**

## **CAPÍTULO 5 – LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Esta tarea constituye todo el asesoramiento al público vía telefónica y en forma personalizada sobre nuestra programación, precios, ubicaciones, puntos de venta, etc.

A través de una correcta atención telefónica se construye una imagen que es percibida por quien está del otro lado de la línea. Para ello influyen factores como la rapidez con la que se atiende, la simpatía y la cortesía, la conversación personalizada que lleva adelante y el grado de eficacia desarrollado para responder a la consulta planteada o la solución encontrada en el momento justo.

El personal del área de Teléfonos debe manejar con conocimiento cabal cierta información en forma obligatoria ya que hace a la esencia de esta tarea. Dicha información alude a la programación diaria y mensual del Teatro (no solo de espectáculos sino de todo el resto de las actividades), conocer al personal de la Institución y dominar la agenda de contactos del Teatro Solís.

Esta área es la responsable de la tarea de Mensajería, por lo que el/la Referente de Teléfonos deberá coordinar con el resto de los departamentos del Teatro, prestando especial atención a los valores y documentos que necesiten trasladar (para el caso de la Mensajería), llevando un registro ordenado de todo lo que se necesite en tal sentido (según 8006-S-CU-IT-T10).

## **CAPÍTULO 6 – LA BOLETERÍA**

La Boletería es la referencia que tienen los/las visitantes que buscan un completo asesoramiento sobre los espectáculos y por supuesto, en la compra de su entrada. Como en las otras actividades, se deberá prestar una atención cordial, con respeto, educación y la responsabilidad de brindarle una información adecuada.

Cuando una persona consulta sobre un espectáculo, debemos informarle sobre su temática, el tipo de presentación, precios, los días que se presentará, quienes integran el elenco, etc.

Todas las consultas que no necesariamente están vinculadas con el cometido de la Boletería, por ejemplo, sitios de interés en Montevideo, horarios de museos, recorridos de ómnibus, etc., deberán ser evacuadas siempre y cuando no haya público que espere a ser atendido/a. En el caso de que no podamos darle la información en ese momento, se le solicitará que acuda al Hall Principal para ser asesorado/a por quienes están cumpliendo tareas de "Anfitrión" o que aguarde a un lado y será atendido a la brevedad.

En la Boletería se presentan situaciones e inconvenientes muy diversos y complejos. Los/Las integrantes de este equipo deberán tener una actitud de escucha y de resolución, respetando en todos los casos, los valores de la Institución. Además, **se espera un alto grado de responsabilidad y obrar siempre con ética**, tanto en la venta de las entradas como en el manejo de caja que conlleva dicha tarea.

Conocer las diferentes salas, su disposición, cómo son los asientos y la visibilidad que tienen respecto al escenario, es relevante para un correcto asesoramiento al público, como así también, para afrontar todas las dificultades que se pueden presentar.

*En la Boletería, al momento de efectuar la emisión de una entrada, se le solicitará a la persona algunos datos de interés para el Teatro (con el objetivo de conocer un poco más acerca del consumo cultural del público). Dicha información además, permitirá darle avisos especiales, como por ejemplo, el de la suspensión o cancelación de una espectáculo o actividad para la cual adquirió un ingreso.*

## CAPÍTULO 7 – CALIFICACIÓN Y CONTROL DE ESPECTÁCULOS

### 1. GENERALIDADES DE LOS CONTROLES QUE REALIZA INAU.

	CALIFICADORES	MONITORES	INSPECTORES
¿Cuántos pueden ingresar?	<b>Califican 2 ó 3 personas.</b> Si se presenta <b>1 solo/a no puede calificar.</b>	1 solo/a por espectáculo.	1 solo/a por espectáculo.
¿Qué necesitan para ingresar?	Entrada emitida por Boletería	Entrada emitida por Boletería.	No necesita entrada.
Condiciones	Permanece durante toda la función. Entregan la calificación del espectáculo en sobre cerrado al /a la Referente de la función.	Permanece durante toda la función. Su tarea es corroborar que la calificación expresada por el/la productor/a previamente es la correcta.	Está hasta el comienzo de la función. Solicitará en Boletería la Planilla de Espectáculos Públicos que se encuentra en la carpeta azul de INAU. Su tarea es controlar que se cumpla con la reglamentación acorde a la calificación del espectáculo. Por ejemplo, que no ingresen menores a la sala si la calificación no lo permite.

Tanto el/la Calificador/a, el/la Monitor y el/la Inspector/a deben presentar su carné del INAU. El/la Asistente de Sala que coordina la Boletería o el/la Referente de Sala debe verificar que el mismo esté al día y pertenezca al ejercicio del año en curso.

Cuando se solicita la presencia de alguno de ellos/as, el Departamento de Atención al Público recibe la notificación con los nombres de las personas que se harán presentes y la fecha. Ante cualquier inconveniente, el/la Referente o el/la Supervisor/a se comunicarán con el Departamento de Espectáculos Públicos del INAU.

La Boletería tiene un registro de asistencia donde figura el nombre de cada uno/a de ellos/as, el espectáculo y la fecha en la que concurrió. En caso de no permitir el ingreso de alguno de ellos/as, el motivo queda explicado en este registro.

Ninguno/a de ellos/as tiene facultades para suspender un espectáculo.

## **2. TIPOS DE CALIFICACIÓN QUE PUEDE TENER UN ESPECTÁCULO.**

- **R18:** no se permite el ingreso a sala (sin excepciones) a aquellas personas menores de 18 años.
- **AM18:** no se permite el ingreso a sala a aquellas personas menores de 18 años, a no ser que habiéndole explicado a un/a mayor de edad a cargo del/de la menor, las características del espectáculo que llevaron a esta calificación, éste/a asuma la responsabilidad por el ingreso del/de la mismo/a.
- **AM15:** no se permite el ingreso a sala a aquellas personas menores de 15 años, a no ser que habiéndole explicado a un/a mayor de edad a cargo del/de la menor, las características del espectáculo que llevaron a esta calificación, éste/a asuma la responsabilidad por el ingreso del/de la mismo/a.
- **AM12:** no se permite el ingreso a sala a aquellas personas menores de 12 años, a no ser que habiéndole explicado a un/a mayor de edad a cargo del menor, las características del espectáculo que llevaron a esta calificación, éste/a asuma la responsabilidad por el ingreso del/de la mismo/a.
- **AM9:** no se permite el ingreso a sala a aquellas personas menores de 9 años, a no ser que habiéndole explicado a un/a mayor de edad a cargo del/de la menor, las características del espectáculo que llevaron a esta calificación, éste/a asuma la responsabilidad por el ingreso del/ de la mismo/a.
- **APT:** espectáculo o actividad apta para todo público.

## **CAPÍTULO 8 – INGRESO DE NIÑOS Y NIÑAS A LOS ESPECTÁCULOS**

### **1. ESPECTÁCULOS PENSADOS PARA NIÑOS/AS**

Todos/as los/as niños/as tienen ingreso a estos espectáculos. Aquellos/as menores de 3 años, no pagan entrada y deben ubicarse en la falda del/de la acompañante. Con 3 años cumplidos, abonan el ingreso ocupando el lugar correspondiente. En algunas funciones que son específicas para niños/as de 0 a 3 años de edad, todos deben pagar el ingreso correspondiente, pero este tipo de espectáculos son manejados como excepción, a lo antes mencionado.

### **2. REGLA GENERAL PARA TODOS LOS ESPECTÁCULOS (a excepción de los mencionados en el punto 1.)**

Para este tipo de espectáculos, los/as niños/as menores de 3 años no podrán ingresar a sala. Sin perjuicio de esto, el Teatro Solís recomienda que la edad mínima de ingreso sea de 5 años. Con 3 años cumplidos abona entrada y ocupa un lugar en la sala.

## **CAPÍTULO 9 - OTROS ASPECTOS GENERALES**

- Todo el personal del Teatro, al igual que los/las artistas y personal externo vinculado a los espectáculos, debe ingresar por la calle Reconquista. La guardia lleva un control del ingreso y la salida de todas las personas. El equipo de Dirección es el único autorizado a poder ingresar por la puerta de la calle Buenos Aires (la misma puerta de acceso para visitantes y espectadores/as).
- El Teatro Solís tiene la posibilidad de reservarse el derecho de admisión. Esto es un recurso que queda a criterio de los/las Supervisores/as del Departamento y se puede aplicar, por ejemplo, para impedir el ingreso de alguien en estado de embriaguez o portando armas.
- El botiquín de primeros auxilios está en el mueble de Ropería y en las oficinas del nivel -1 (área de Teléfonos y en las oficinas del Departamento de Atención al Público).
- En el hall de la sala Zavala Muniz hay un cajero automático de RedBROU. El horario habitual del mismo es de 11 a 20 horas. Este horario se extiende si hay función en alguna de las salas, en cuyo caso será hasta que se retire todo el público y se cierren las puertas de ingreso al Teatro. Posteriormente podrán acceder únicamente los/las funcionarios/as y Pasantes o personal de los servicios tercerizados.

<b>REGISTROS</b>	
<b>CODIGO</b>	<b>TÍTULO</b>
8006-S-CU-FO-CH1	Check List de Sala Principal
8006-S-CU-FO-S01	Distribución de Sala Principal
8006-S-CU-FO-T12	Formulario de Objetos Perdidos
8006-S-CU-FO-V03	Registro de Visita Guiada
8006-S-CU-FO-CH2	Check List de Anfitrión

MODIFICACIONES			
Fecha	Punto versión anterior	Punto versión nueva	Modificaciones realizadas
24/05/2019	1.1	1.1	Se agregan los PDA a las herramientas de trabajo que se entregan en la Reunión Previa de Sala Principal.
24/05/2019	1.3	1.3	Se indica que el " <i>Check List de Sala Principal</i> " es un drive.
24/05/2019	1.4.a	1.4.a	Este punto cambia el título " <i>Cortar entradas, invitaciones o abonos</i> " a " <i>Control de acceso</i> ". Este punto fue totalmente modificado debido a la incorporación del sistema PDA para el ingreso a las salas.
24/05/2019	1.4.b	X	Se elimina el punto que tenía como titular " <i>Entradas mal coratdas</i> ".
24/05/2019	1.4.c	1.4.b	" <i>Ubicar a los/las espectadores/as en sus lugares</i> " ahora es el punto 1.4.b.

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

**APROBADO PARA SU USO**

\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE DEL SGC

Fecha: **24 / 05 / 2019**