



<b>Procedimiento de Sala Principal</b>	Versión: <b>5</b>	<b>8006-S-CU-PR-S01</b>
<b>Objetivo y Alcance:</b> establecer la sistemática a seguir para realizar las diferentes tareas del personal de Atención al Público inherentes a la Sala Principal.		
<b>Responsables:</b> Encargado/a de Sala y Atención al Público.		

<b>Descripción</b>
--------------------

1. El equipo de atención al público que atiende cada espectáculo o actividad en la Sala Principal, es asignado previamente en la Planilla de Horarios Semanal (8006-S-CU-OD-PHS).

1.1. El/La Referente de Sala retira de la oficina del Departamento de Atención al Público (DAP), la carpeta que contiene la **Planilla de Distribución** del personal (8006-S-CU-FO-S01) en los distintos sectores de la sala y los detalles del espectáculo que serán informados al resto del equipo (ej. reseña, temática y artistas que participan del mismo, banners que deben ser colocados en el Hall, autoridades y personalidades que acudirán a la función, acreditaciones para la prensa, etc.

Además, retira los handies y las cajas con los materiales y las herramientas de trabajo que utilizará el equipo en el desarrollo de esta tarea y que permanecen guardados en la oficina del Departamento.

1.2. El resto del equipo asignado para esta actividad, puede chequear la Distribución de Sala en la cartelera del Departamento ubicada en el ingreso por calle Reconquista.

1.3. Luego, todos/as se dirigen al Hall Principal para la realización de la Reunión Previa.

2. Se realiza la Reunión Previa de acuerdo a lo establecido en el instructivo 8006-S-CU-IT-S04.

3. Finalizada la Reunión Previa, una hora antes del inicio de la función, todo el personal designado pasa a ocupar sus lugares según la Distribución de Sala.

3.1. El/La Referente, con el apoyo de las personas asignadas al Hall y Puerta de Platea, realizan las siguientes tareas:

3.1.1. Abre la puerta de acero número 4 del Hall y verifica que el resto de las mismas estén sin tranca. De no estarlo, solicita al equipo de vigilancia que sean destrancadas.

3.1.2. Verifica la limpieza del Damero, Hall y Papeleras.

3.1.3. Corrobora que esté el afiche de la función de ese día (si hay) a un costado de la puerta central de acceso a la Platea y Palcos Bajos.

3.1.4. Corrobora que estén encendidas las pantallas de programación de Hall.



- 3.1.5. Corrobora que las luces exteriores y la Farola estén encendidas.
- 3.1.6. Verifica que el personal de seguridad esté en sus posiciones
- 3.1.7. Se dispone a darle la bienvenida al público, evacuando dudas sobre la ubicación de los baños, de la Ropería, la Boletería, cómo llegar hasta la localidad que adquirió, información sobre los espectáculos y las actividades que se presentan en el Teatro ese día y programación futura.
- 3.1.8. El/La Referente verifica su comunicación por handy con el personal asignado en los distintos sectores de Sala y también, con el/la Asistente de escenario de ese día.
- 3.2. En cada uno de los pisos el personal realiza las siguientes tareas:
  - 3.2.1. Cuentan los programas de mano.
  - 3.2.2. Ordenan los palcos y cortinas.
  - 3.2.3. Verifican la limpieza de todo el sector.
  - 3.2.4. Verifican que los baños cuenten con papel higiénico y papel para el secado de manos, al igual que el funcionamiento de las canillas y los dispensadores de jabón.
  - 3.2.5. Verifican BIES (que estén los extinguidores, las mangueras de incendio y el chaleco de color naranja de uso para evacuación) y que las salidas de emergencia estén despejadas.
- 3.3. El personal de Ropería:
  - 3.3.1. Coloca en los varales las perchas que están guardadas en los muebles.
  - 3.3.2. Verifica el orden de los números que serán entregados a cambio del objeto que la persona guarde.
  - 3.3.3. Revisa que esté completo el botiquín de primeros auxilios
  - 3.3.4. Verifica la limpieza del sector y los baños.
- 3.4. En paralelo, una persona asignada por el/la Referente de Sala, registra en el **Check List de Sala Principal** (8006-S-CU-FO-CH1) las condiciones de todos los espacios del Teatro y de las herramientas de trabajo que se utilizarán durante esta actividad. Este registro se realiza haciendo la verificación correspondiente y además, con los datos que brindan los/las compañeros/as luego de realizar las tareas indicadas en los puntos 3.1, 3.2 y 3.3.
4. Media hora antes del inicio de la función, el/la Referente indica cuando se “da sala” luego de coordinar:
  - 4.1. con el/la Asistente de escenario para verificar que los artistas y los técnicos estén prontos.
  - 4.2. con el personal de cada sector de la sala (ubicados en los distintos pisos, en la Ropería, en el Hall y en la Boletería).
  - 4.3. la apertura de las puertas de acero números 3 y 5.
  - 4.4. el encendido de los monitores más pequeños del hall (los que proyectan la imagen de la Sala Principal).



El/La Coordinador/a de Palcos Bajos hace sonar el "ding dong" (timbre que se escucha en hall, subsuelo y cajas de escaleras de Sala Principal) que da aviso al público de la apertura de sala permitiendo el ingreso del público.

5. Se recibe al público en las puertas de ingreso "quemando" los códigos de barra de cada entrada con los PDA (Ver instructivo de control de acceso a sala 8006-S-CU-IT-S07)

5.1. Luego de cortar la entrada, se conduce al público al asiento correspondiente y se le entrega el programa de mano. Para el caso de la/s persona/s asignada/s a la "Puerta de Platea", solo corresponde indicar por qué lugar debe ingresar a la "Platea" o simplemente pedirle que aguarde en el centro del ambulatorio si son ingresos de "Palcos Bajos".

5.2. En los cinco minutos previos al inicio de la función se cierran puertas de palcos. Si el espectáculo es de palabra hablada, también se cierran las cortinas. Si es música u ópera se dejan abiertas.

6. El/la Referente de la función, chequea en la app de Tickantel el total de ingresos a la función, y completa el campo "Cantidad de espectadores" de la Distribución de Sala

7. El personal de cada piso se alterna entre el ambulatorio y el interior de la sala para el cuidado de ambos espacios.

8. Cada veinte minutos a partir del inicio de la función se cambian los/las blandengues según lo descrito en 8006-S-CU-IT-S05.

9. Al inicio del intervalo (cuando lo hay) el/la Referente de Sala solicita al personal de la Recepción de Reconquista (contactándolos/as por el canal 3 del Handy), que suba la intensidad de las luces de los ambulatorios.

9.1. En cada piso se abren las puertas de acceso a los mismos y las de los palcos.

9.2. Cinco minutos antes que reinicie la función se toca un "ding dong" y se revisan baños y pasillos para coordinar el regreso del público a sala.

10. Cinco minutos antes que finalice la función el/la Referente de Sala solicita se enciendan las luces de ambulatorio (como se indica en el punto 9.) y se abren las puertas de acceso al Hall Principal.

11. Cinco minutos antes que finalice la función el/la Referente de Sala llama al servicio de taxis para informar que está por terminar la función, solicitando el envío de móviles a la puerta del Teatro.



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

12. Cuando finaliza la función y ya se siente el aplauso del público se abren las puertas de cada piso para aprontar la salida del público.

13. Cuando se enciende la luz de la sala se abren las puertas de las bocas de cada piso y los palcos de todos los niveles (también las cortinas en el caso de los espectáculos de palabra hablada).

14. En cada piso quedan dos personas de Atención al Público y el resto va a despedir al público que se retira de la función en el Hall Principal.

14.1. Cada piso se revisa y ordena para verificar posibles daños u objetos olvidados por el público.

14.2. Finalizada la revisión el personal baja a Hall con los programas sobrantes y todo el material utilizado durante la función.

15. El personal designado en Ropería entrega los abrigos y otras pertenencias dejadas por el público contra la entrega del acrílico con el número correspondiente.

16. El personal de Atención al Público permanece en el Hall, saludando al público hasta que se retire la última persona.

17. Los objetos olvidados en la sala o no reclamados en la Ropería se le entregan al/a la Referente de la función, quien procederá según instructivo 8006-S-CU-IT-T12.

17.1. El/la Referente completa el **Formulario de Objetos Perdidos** (8006-S-CU-FO-T12) y los deja en el escritorio del sector Teléfonos (oficinas del nivel -1), quienes al día siguiente se encargarán de guardar los objetos en el mueble correspondiente.

18. Al retirarse del Hall, el/la Referente verifica que se haya retirado todo el material de sponsoreo colocado previamente y que los monitores de proyección de sala y las pantallas de programación, queden apagadas.

#### **19. A tomar en cuenta:**

Toda situación que no pueda resolver el/la Referente de Sala o exceda su responsabilidad, recurrirá al/a la "Supervisor/a de Sala" (Encargado/a de Sala y/o Sub-Encargados/as de Sala), también designados/as en la Planilla de Horarios Semanal (8006-S-CU-OD-PHS).

De lo contrario, por ejemplo ante una queja, solicitará los datos correspondientes para que alguno/a de ellos/as se comunique al día siguiente, o solicitará a la persona que deje asentada la misma por escrito en los Formularios de



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

Quejas y Sugerencias (8006-S-CU-FO-E05), donde se procederá luego según el instructivo 8006-S-CU-IT-E05.

<b>REGISTROS</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO</b>
8006-S-CU-FO-S01	Planilla de Distribución de Sala Principal.
8006-S-CU-FO-T12	Formulario de Objetos Perdidos.
8006-S-CU-FO-CH1	Check List de Sala Principal.
8006-S-CU-FO-E05	Formulario de Quejas y Sugerencias.

<b>MODIFICACIONES</b>
<i>-Se modifica punto 6 " A los quince minutos de iniciada la función" ..por " El/la Referente de la función, chequea en la app de Tickantel el total de ingresos a la función"</i>
<i>-Se suprime punto 6.1 "Una vez que se tienen todos los talones, se realiza la Arquilla según 8006-S-CU-IT-S06"</i>

<b>RESPONSABLES DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO</b>							
<hr/>	<hr/>						
Fecha: <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>				Fecha: <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>			