



# **PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS**

**Guía Operativa  
GO-PCA-TRA-05**

## **CINÉPOLIS CORPORATIVO**

Revisión 5: 04 de diciembre de 2012.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis. Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

## Hoja de firmas

Elaboró
<b>Alberto Alcaraz Aguilar</b> <b>Gerente de Procesos</b>

Revisó
<b>Héctor De la Torre Garibay</b> <b>Gerente de Operaciones Zona Sur</b>

Revisó
<b>Adolfo Maya Cabello</b> <b>Gerente de Operaciones Zona Norte</b>

Autorizó
<b>Alejandro Valdés Caudillo</b> <b>Director de Operaciones</b>

Autorizó
<b>Miguel Mier Esparza</b> <b>Director General de Operaciones</b>

## Índice

1. Panorama del proceso .....	5
1.1. Descripción del proceso .....	6
2. Control administrativo .....	9
2.1. Horarios de programación.....	10
2.2. Tablero de indicadores .....	13
2.3. Periódico mural.....	17
2.4. Módulo de atención a clientes .....	23
2.5. Presentación personal para empleados operativos .....	26
2.6. Presentación personal para empleados administrativos.....	34
2.7. Presentación personal para empleados de mantenimiento .....	40
2.8. Condiciones físicas de oficinas y bodegas.....	44
2.9. Cuarto de empleados .....	47
3. Control de inventarios.....	50
4. Publicidad e imagen .....	60
4.1. Tríptico de información .....	61
4.2. Tótem.....	70
4.3. Marquesina de cartelera .....	76
4.4. Cajas de luz de taquilla .....	80
4.5. Anuncios adosados .....	85
4.6. Medios alternos .....	87
5. Filosofía de ventas .....	90
6. Administración del personal.....	92
7. Tabla de cambios.....	97
8. Anexos .....	100
Anexo 1. Traffic Flow Analysis .....	101
Anexo 2. Archivo de segmentación .....	102
Anexo 3. Formato de quejas y sugerencias.....	103
Anexo 4. Matriz de Caducidades PFS-Cinépolis.....	104

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

---

Anexo 5. Plan de acción.....	107
Anexo 6. Formato de Inscripción TCC .....	108
Anexo 7. Contrato de Membresía.....	109

# **1. Panorama del proceso**

## **1.1. Descripción del proceso**

### Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: control administrativo, control de inventarios, publicidad e imagen, filosofía de ventas y administración de personal.

### Frecuencia

Esta evaluación debe aplicarse por lo menos una vez al mes en todos los conjuntos de la marca Cinépolis.

### Horario de Aplicación

Esta evaluación puede ser aplicada durante o fuera del horario de operación del conjunto.

### Ponderaciones<sup>1</sup>

Los pesos que tienen cada una de las áreas que considera esta herramienta son:

Áreas	Ponderación
Control administrativo	27%
Control de inventarios	31%
Publicidad e imagen	18%
Filosofía de ventas	4%
Administración de personal	20%
Total	100%

---

<sup>1</sup> Estas ponderaciones pueden ser modificadas. En caso de ser así, será notificado por la Gerencia de Operaciones.

### Personas Involucradas en la Auditoría<sup>2</sup>

Durante la aplicación de la herramienta, es indispensable la presencia del Gerente Regional, el Gerente de Conjunto y/o el Gerente en Turno, así mismo es recomendable el apoyo del Encargado de Almacén y la persona responsable de Recursos Humanos.

### Forma de Evaluar

La herramienta se aplica a través de diferentes tipos de verificación. En caso de que el cine cumpla con los criterios establecidos, se deberá calificar con un "SI", en caso contrario un "NO" y cuando la situación no aplique un "NA".

En caso de que el Gerente Regional se percate que no ha habido un seguimiento real a los hallazgos detectados en intervenciones pasadas, o que detecte una desviación grave, podrá sancionar la falta con 5 puntos adicionales.

La simbología utilizada en este manual para determinar el método de revisión es la siguiente:

	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación sobre registros.
	Verificación a base de tiempo.
	Verificación sobre el sistema computacional.
	Verificación mediante un cálculo o análisis.

---

<sup>2</sup> En caso de que se compruebe que esta herramienta de auditoría no se aplica de forma correcta y bajo los criterios establecidos, se sancionará a las personas involucradas a través de un acta administrativa o penalización de su compensación económica variable.

---

## **2. Control administrativo**

## **2.1. Horarios de programación**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que los horarios de programación cumplan con lo siguiente:

1.  Que consideren un promedio semanal mínimo de 3.5 funciones diarias en temporada baja y de 4.2 en temporada alta. La programación puede variar en base a la oferta y a la demanda de clientes y/o la oferta de la competencia directa.

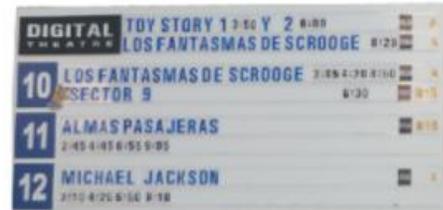
Si el promedio de funciones es diferente, se debe validar que se genere por lo menos el promedio de funciones que se hizo el año anterior.

2.  Que se aplique adecuadamente la “Regla 30/30”, que consiste en programar no más del 30% de la capacidad instalada del cine en un lapso de 30 minutos.

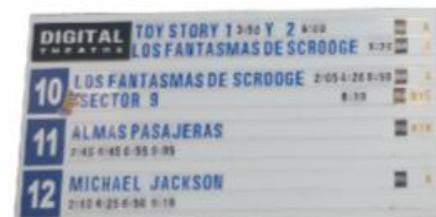
3.  Que adicional a la regla 30/30, se tome en cuenta el análisis de flujo de asistentes, basándose en el **Traffic Flow Analysis (Anexo 1)** de las dos semanas previas de la misma temporada.

4.  Que existan de 10 a 20 minutos de tiempo entre las funciones, puede ser más de este tiempo siempre y cuando no se sacrifiquen funciones, ni promedio mínimo requerido.

En salas con más de 400 butacas se pueden considerar hasta 30 minutos durante temporadas altas.



Traffic Flow Analysis												C. LA AMERICA MEXICO																		
CINEMA PLAZA MORELIA												CINEMA PLAZA MORELIA																		
CINEMA PLAZA MORELIA												CINEMA PLAZA MORELIA																		
10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00	22:30	23:00	23:30	24:00		
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...



5.  


Que se tengan asignados los mejores horarios<sup>3</sup> y salas para las películas “blockbuster”, de acuerdo al cuadro competitivo enviado por programación.



6.  


Que se tenga programado un mayor número de arranque de funciones en el horario de mayor afluencia “horario rush”, durante semanas de baja afluencia.

Hotel Transilvania Dig Esp	2:20pm	5:50pm	8:30pm	
La Vida Precz y Breve de Sabina Rivas Dig Esp	1:00pm	3:50pm	6:20pm	8:50pm
Ralph - El Demoledor 4DX Esp	1:40pm	4:10pm	6:30pm	9:00pm
Ralph - El Demoledor Dig Esp	2:10pm	4:40pm	7:20pm	9:50pm
Ralph - El Demoledor XE 3D Dig Esp	3:10pm	5:40pm	8:10pm	
Ted Dig Esp	1:20pm			
Todo lo que Necesitas es Amor Dig Sub	2:20pm			

7.  


Que si se tiene un mismo título en diferentes versiones y salas, los arranques de las funciones tengan el mismo intervalo de tiempo entre ellas.

4DX	Ralph - El Demoledor 4DX Esp AA	1:40pm	4:10pm	6:30pm	9:00pm
	Ralph - El Demoledor Dig Esp AA	2:10pm	4:40pm	7:20pm	9:50pm
MACRO XE 3D	Ralph - El Demoledor XE 3D Dig Esp AA	3:10pm	5:40pm	8:10pm	

8.  


Que se cumplan los horarios establecidos para la apertura y cierre del cine, de acuerdo a la última versión del **Archivo de segmentación (Anexo 2)**.



<sup>3</sup> Los mejores horarios se entienden como los más demandados por los clientes, cambian de acuerdo al cine y la plaza.

## **2.2. Tablero de indicadores**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que el tablero de indicadores<sup>4</sup> cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentre ubicado en gerencia y en un área de fácil acceso y/o tráfico de empleados.

{ Tablero de Indicadores }
Cinépolis  
LA CAPITAL DEL CINE

Conjunto: \_\_\_\_\_ Trimestre: \_\_\_\_\_ Semana: \_\_\_\_\_

Dimensión BSC	Indicador	Meta	Real	Alcance	Periodo
<b>Financiera</b>	Consumo por Asistente				
	Ticket Promedio				
	Hit Rate				
	Presupuesto Asignado				
	Otros Ingresos				
Costo de Ventas					
<b>Clientes</b>	Mystery Shopper				
	Asistentes Reales VS				
	Asistentes Presupuestados				
	Porcentaje de Quejas sobre Asistentes				
<b>Procesos</b>	Auditorías de Servicio				
	Puntos Críticos				
	CEEC Interno				
	CEEC Administrativo				
<b>Gente y Tecnología</b>	Clima Laboral				
	Rotación No Descada				
	ESP	Human Time		Ranking de Conjuntos	
Acuerdos y compromisos:					

<sup>4</sup> El tablero de indicadores debe ser proporcionado por la bodega de marketing como artículo de operación.

2. Revisar que esté actualizado de acuerdo a la frecuencia que muestra a continuación, comprobando aleatoriamente la veracidad de los datos publicados:



Indicador	Resultado en?	Meta	Vigencia de la Meta	Cada cuánto se actualiza el indicador?	Límite para actualizar el indicador	Cómo se actualiza el indicador?	Quién genera la información?	Quién baja la información al cine?
Consumo por asistente	Monto	Cambia en cada cine	Trimestral		Viernes de cada semana	Acumulado del trimestre al cierre de la semana	Cine	Cine
Hit rate	Monto	Cambia en cada cine	Trimestral		Viernes de cada semana	Acumulado del trimestre al cierre de la semana	Cine	Cine
Ticket promedio	Porcentaje	Cambia en cada cine	Trimestral		Viernes de cada semana	Acumulado del trimestre al cierre de la semana	Cine	Cine
Presupuesto asignado	Monto	Cambia en cada cine	Trimestral		Viernes de cada semana	Acumulado del trimestre al cierre de la semana	Cine	Cine
Asistentes reales vs. presupuestados	Cantidad	Cambia en cada cine	Anual	Cada semana	Viernes de cada semana	Acumulado del trimestre al cierre de la semana	Asistentes presupuestados: Gerencia Administrativa Operaciones Asistentes reales: Cine	Asistentes presupuestados: Gerente Regional. Asistentes reales: Cine
Estado ESP	Operando o no	Estar siempre al 100%	Semanal		Viernes de cada semana	Estado de operación de la semana anterior	Cine	Cine
Estado Human Web	Operando o no	Estar siempre al 100%	Semanal		Viernes de cada semana	Estado de operación de la semana anterior	Cine	Cine
Ranking de Conjuntos	% de alcance y lugar obtenido	Estar por lo menos en el primer cuartil de la tabla	Trimestral	Cada trimestre	3 viernes después del fin del trimestre	Último dato disponible (año trimestre anterior)	Gerencia Administrativa Operaciones	Gerente Regional
Clima laboral	Calificación	RRHH proporciona el valor vigente anualmente	Anual	Cada año	3 días después que RRHH Corporativo envíe el resultado	Último dato disponible (año anterior)	RH Corporativo	Gerente Regional

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

Indicador	Resultado en?	Meta	Vigencia de la Meta	Cada cuánto se actualiza el indicador?	Límite para actualizar el indicador	Cómo se actualiza el indicador?	Quién genera la información?	Quién baja la información al cine?
Otros ingresos	Porcentaje	De acuerdo a la meta asignada a cada cine	Trimestral	Cada semana	Lunes de cada semana	Acumulado del trimestre al cierre de la semana	Gerencia Estrategia Operaciones	Gerente Regional
Costo de ventas	Porcentaje	Cambia en cada cine	Mensual	Cada mes	Día 10	Acumulado al cierre del mes Anterior	Sub Dirección Costo de Ventas	Cine, de Eureka
Mystery shopper	Calificación	96	Quincenal	Cada 15 días	Día 15 y 30 de cada mes	Calificación de la última visita del shopper	Shop & Check	Cine
% de quejas sobre asistentes	Porcentaje	Cambia en cada grupo de cines	Mensual		10 primeros días del mes siguiente	Último dato disponible (mes anterior)	Gerencia Estrategia Operaciones	Gerente Regional
Auditorías de servicio	Calificación	95	Mensual		5 primeros días del mes siguiente	Último dato disponible (mes anterior, incluyen el promedio de: habilitación operativa, técnicas de venta, ingresos y valores.)	Gerente Regional	Gerente Regional
Puntos críticos	Calificación	95	Mensual	Cada mes	5 primeros días del mes siguiente	Último dato disponible (mes anterior, incluyen el promedio de: puntos críticos administrativos y puntos críticos operativos.)	Gerente Regional	Gerente Regional
CEEC operativo	Porcentaje	100%	Mensual		10 primeros días del mes siguiente	Último dato disponible (mes anterior)	RH Corporativo	Gerente Regional
CEEC administrativo	Porcentaje	100%	Mensual		10 primeros días del mes siguiente	Último dato disponible (mes anterior)	RH Corporativo	Gerente Regional
Rotación no deseada	Porcentaje	Cambia en cada cine	Mensual		10 primeros días del mes siguiente	Último dato disponible (mes anterior)	RH Corporativo	Gerente Regional

## **2.3. Periódico mural**

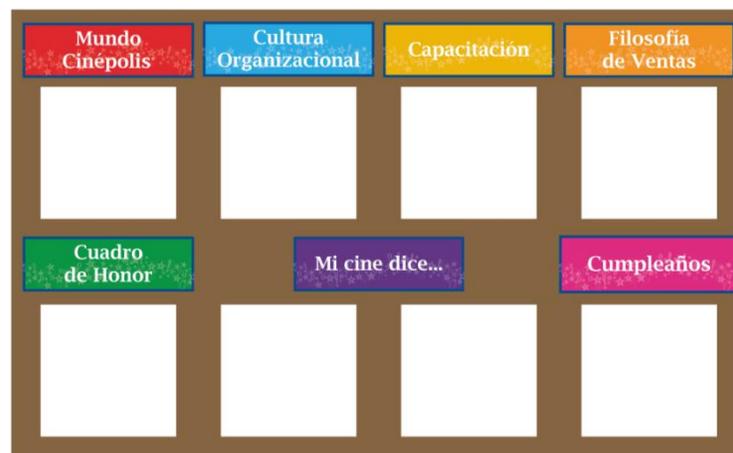
## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que el periódico mural que se encuentra instalado en el área de empleados o cuarto de lockers de los conjuntos, cumpla con lo siguiente<sup>5</sup>:

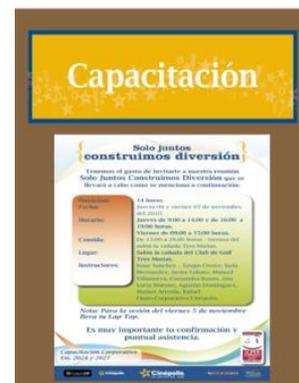
1. Que se encuentre limpio y en buen estado.



2. Que se mantenga organizado adecuadamente, con los carteles tamaño carta en posición vertical y que contenga información en todas las secciones.



3. Que contenga información en todas las secciones y que ésta corresponda a los títulos de cada sección.



<sup>5</sup> El responsable de enviar toda la información publicada en el periódico mural es el Entrenador Regional.

4.  Que la calidad de los materiales sea la adecuada para garantizar su legibilidad.



5.  Que la información publicada esté vigente y corresponda a la pauta remitida, al código de ética, a la cultura organizacional de Cinépolis y a lo señalado en el cronograma de medios.



Que las secciones sean actualizadas según aplique:

6. 
  - “Cultura Organizacional”, “Capacitación”, “Filosofía de Ventas” y “Mundo Cinépolis” se actualizan semanalmente.
  - “Cuadro de Honor” y “Cumpleaños” se actualizan mensualmente.
  - “Mi cine dice...” es variable.



Que la sección “Mundo Cinépolis” contenga información relevante sobre temas de la organización y que brinde el área de Comunicación Interna, como:

7. 
  - Reconocimientos.
  - Menciones.
  - Aperturas de Conjuntos.
  - Campañas especiales
  - Fact sheet (Actualizado de la empresa).
  - Noticias de Cinépolis.

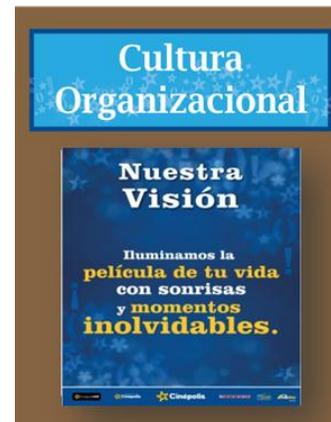


8.



Que la sección “Cultura Organizacional” contenga información que remita el área de Comunicación Interna, como:

- Misión.
- Visión.
- Valores.
- Temas relevantes de la organización a partir de la Cultura Cinépolis.

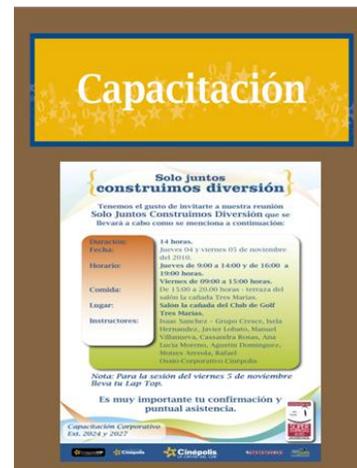


9.



Que la sección “Capacitación” contenga información relevante de alguno de los siguientes puntos:

- Listas de personal certificado.
- Calificaciones de herramientas de seguimientos.
- Convocatoria a cursos, talleres, etc.
- Información de los cursos o talleres que se estén impartiendo.
- Adicionalmente el Conjunto podrá publicar Convocatorias a reuniones, eventos o procesos de capacitación.

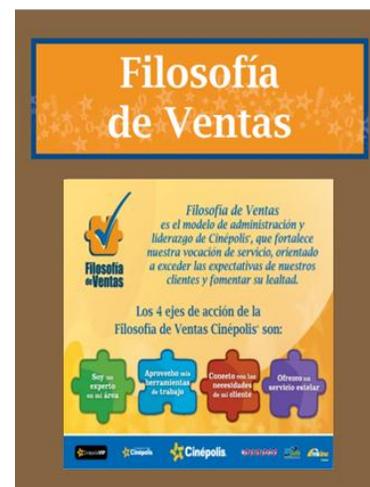


10.



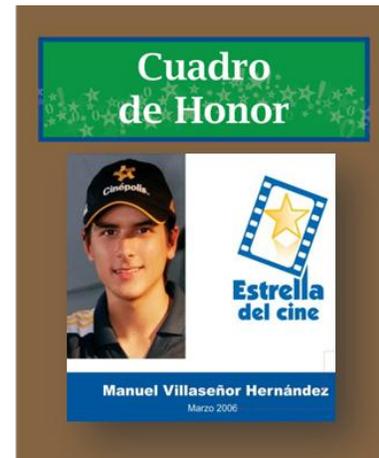
Que la sección “FDV” contenga información relevante a temas generales de la estrategia de Filosofía de Ventas, como:

- Reafirmación de actitudes.
- Actualización de información.
- Casos de Éxito.
- Información general.
- Los Conjuntos podrán publicar indicadores de seguimiento y evaluación, datos sobre Foros de Servicios y Círculos de Ventas.



11.  


Que la sección “Cuadro de Honor” tenga la fotografía del Cinepolito Estrella del Mes, así como nombres o fotografías de colaboradores o equipos destacados del mes.



12.  


Que la sección de “Mi Cine dice...” tenga información relevante a los siguientes temas:

- Colaboradores de nuevo ingreso.
- Avisos clasificados.
- Invitaciones a reuniones.
- Invitación a torneos.
- Entre otros.



13.  


Que la sección de “Cumpleaños” tenga la lista con nombres y área a la que pertenecen los colaboradores que celebren su cumpleaños durante el mes, tanto operativos como administrativos.



**Nota:**

El periódico mural puede estar adornado con motivo de eventos o fechas importantes, siempre y cuando no se obstaculice la correcta y completa visión del contenido.



## **2.4. Módulo de atención a clientes**

El Gerente Regional debe revisar que el módulo de atención a clientes cumpla con lo siguiente:

1.  Que el monitor se encuentre:
- En buen estado: limpio, no raspado, roto, con golpes o rayones.
  - Encendido.
  - Con la vista de la pantalla de frente al cliente.
  - Con el copete de quejas y comentarios<sup>6</sup> en buen estado: no roto ilegible o despintado y colocado de frente al cliente o en la pared.



2.  Que al revisar al menos 10 fichas de guardarropa, éstas se encuentren completas y en buen estado: legibles y sin despintar.



3.  Que se encuentren exhibidos en un sólo muro (lateral preferentemente<sup>7</sup>), en buen estado y vigentes:
- La foto en la placa del Gerente en Turno<sup>8</sup>.
  - La foto de la estrella del mes a color.
  - La placa de empresa socialmente responsable.

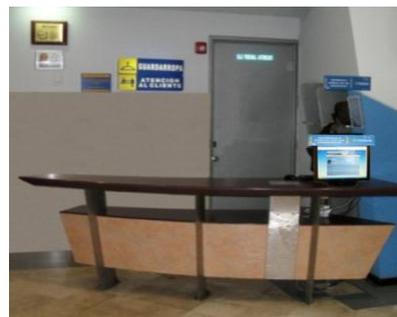


<sup>6</sup> Los copetes de quejas y comentarios deben ser renovados anualmente.

<sup>7</sup> Si no se cuenta con un muro lateral, se deberán encontrar en un muro frontal.

<sup>8</sup> Por razones de seguridad puede no estar exhibida la foto del Gerente en Turno, siempre y cuando exista previa autorización de Gerente Regional.

4.  Que el área en general se encuentre limpia, ordenada y sin objetos personales ajenos al área.



5.  Que la página web de quejas y comentarios se encuentre habilitada, disponible y como favoritos o con acceso directo:  
[http://148.244.169.76/quejas\\_web/cinemas.jsp](http://148.244.169.76/quejas_web/cinemas.jsp).



Que se tengan disponibles los siguientes formatos:

6. 
  - **Formato de quejas y sugerencias (Anexo 3)**<sup>9</sup>.
  - **Formatos de Inscripción TCC (Anexo 6).**
  - **Contrato de Membresía (Anexo 7)** (si aplica).
  - Bitácora de objetos olvidados.
  - Carpeta de Información<sup>10</sup>.



<sup>9</sup> Para cuando la página web se encuentre fuera de servicio.

<sup>10</sup> Las carpetas de información deben ser renovadas anualmente.

## **2.5. Presentación personal para empleados operativos**

El Gerente Regional debe revisar que el personal operativo (Empleados generales, Operadores de proyección, Encargados y Auxiliares de almacén así como Encargados y Auxiliares de cocina) cumpla con lo siguiente:

1.  Que porten el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto, desgarrado o decolorado.



2.  Que porten siempre la playera del uniforme bien fajada. No está permitido hacerle modificaciones como: pliegues, recortarla o amarrar las mangas o cintura.



3.  Que porten el pantalón caqui del uniforme planchado y con bastilla que no arrastre. No está permitido hacerle modificaciones como: pliegues, entubarlo, o recortarlo.



4.  Que si se porta camiseta debajo de la playera del uniforme, ésta sea blanca de cuello "V" o azul marino si es de cuello redondo.



5.  Que todo el personal porte la gorra del uniforme con la visera alineada a la cara y ajustada perfectamente a la cabeza.



6.  Que porten cinturón negro, delgado y de hebilla discreta.



7.  Que traigan calcetines de color obscuro.



8.  Que porten zapatos negros, cerrados y bien lustrados o tenis negros (sin colores fluorescentes), con agujetas negras y limpios.



**Nota:**

No está permitido portar zapatos abiertos tipo balerina.



9.  Que todo el personal porte gafete con su nombre correcto, en la parte derecha de su playera.



10.  Que porten como máximo dos pines: uno arriba del gafete y el otro en la manga izquierda de la playera.



11.  Que si portan chamarra, ésta sea la oficial del uniforme y traigan el gafete y pines, sobre ella.



- 12.** Que el personal que se encuentre en la cocina y en las áreas de preparación de alimentos utilice cofia o red cubriendo el 100% del cabello<sup>11</sup> y cubre bocas tapando la nariz y el mentón.



- 13.** Que la red para pelo, el cubre bocas y/o los guantes de plástico<sup>12</sup> se encuentren limpios, íntegros y en buen estado.



- 14.** Que no se porten anillos<sup>13</sup>, pulseras, collares, cadenas y piercings o cualquier tipo de adorno en boca, lengua, orejas, cuello o cabeza.



- 15.** Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 cm. Los hombres no deberán portar aretes.



---

<sup>11</sup> No importa si cubre o no las orejas.

<sup>12</sup> El uso de los guantes es opcional.

<sup>13</sup> El personal que no tenga contacto con alimentos puede portar anillo de matrimonio.

16.  Que el personal no tenga tatuajes visibles.



17.  Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 cm de largo.



18.  Que las mujeres traigan el cabello recogido y de un color discreto y uniforme.



19.  Que los hombres no usen barba ni bigote.



20.  Que tengan las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas.



21.  Que las mujeres usen maquillaje discreto.



22.  Que no se porten celulares, radio localizadores y/o reproductores de música.



23.  Que no se usen plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos del uniforme en las áreas de preparación.



24.



Que los encargados de arquilla y el Líder de Cuadrilla porten reloj<sup>14</sup> de mano, para que estén al pendiente de las entradas y salidas de las funciones.

**Nota:**

En caso de que haya indicación de usar gorra o playera temática, portarlos correctamente.



---

<sup>14</sup> Éste debe de estar sincronizado con la hora de los relojes de casetas (la hora nacional).

**2.6. Presentación  
personal para  
empleados  
administrativos**

El Gerente Regional debe revisar que el personal administrativo (Gerente, Subgerentes, Supervisores y Encargados) cumpla con lo siguiente:

1.  Que los hombres porten camisa de vestir con manga larga y corbata.



2.  Que no porten corbata ni gafete<sup>15</sup>:
- Los supervisores de Alimentos y Dulcería, cuando se encuentren en áreas de preparación de alimentos.
  - El Encargado de Almacén, cuando se encuentre recibiendo productos o dentro del almacén.



3.  Que las mujeres vistan camisa o blusa de vestir con manga larga o tres cuartos.



4.  Que porten pantalón de vestir o de tela de gabardina. Las mujeres podrán usar falda mínimo dos dedos debajo de la rodilla.



---

<sup>15</sup> Todo el personal al estar en contacto con el cliente debe portar su uniforme completo.

5.  Que porten zapatos de vestir bien lustrados y cerrados. Las mujeres podrán usar tacones de máximo 6 cm.



6.  Que porten gafete (no la credencial de la empresa) de lado derecho de la camisa.



7.  Que si portan el uniforme de empleados operativos, cumplan con lo estipulado en la sección **2.5 Presentación personal para empleados operativos**.



8.  Que tengan las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas.



9.  Que las mujeres traigan el cabello peinado y de un color discreto y uniforme.



10.  Que las mujeres usen maquillaje discreto.



11.  Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 cm de largo.



12.  Que si los hombres usan bigote, éste no pase la comisura del labio.



13.  Que si los hombres traen barba, ésta no sea de más de 1 cm de largo.



14.  Que los Supervisores de Alimentos no usen barba ni bigote.



15.  Que no se usen plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos del uniforme en las áreas de preparación.



Que no porten:

16. 
  - Pantalones de mezclilla.
  - Playeras tipo polo.
  - Shorts o bermudas.
  - Ropa en mal estado o rota (aun cuando así haya sido diseñada).
  - Prendas transparentes, muy escotadas o cortas.
  - Piercings.
  - Calzado informal (tenis, huaraches, sandalias).
  - Extravagancias en colores, peinados, zapatos, maquillaje y/o accesorios.



**Nota:**

Se permitirá el uso de disfraces para días festivos únicamente cuando el Corporativo envíe la autorización correspondiente, en este caso, siempre se deberá portar el gafete de lado derecho.



## **2.7. Presentación personal para empleados de mantenimiento**

El Gerente Regional debe revisar que el personal de mantenimiento (Encargados y Auxiliares) cumpla con lo siguiente:

1.  Que porten el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, no decolorado.



2.  Que siempre porten la playera del uniforme de mantenimiento bien fajada. No está permitido hacerle modificaciones como pliegues, recortarla o amarrar las mangas o cintura.



3.  Que porten el pantalón caqui del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre. No está permitido hacerle modificaciones como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo.



4.  Que porten zapatos tipo industrial en color negro o café<sup>16</sup>.



---

<sup>16</sup> Este tipo de zapato es proporcionado por el Supervisor Regional de Mantenimiento.

5.  Que porten cinturón negro, delgado y de hebilla discreta.



6.  Que no porten gorras.



7.  Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 cm de largo.



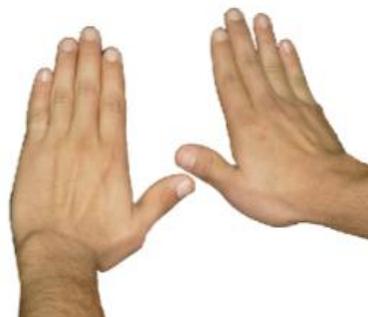
8.  Que si los hombres usan barba, ésta no sea de más de un centímetro de largo.



9.  Que si los hombres usan bigote, éste no pase la comisura del labio.



10.  Que tengan las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas.



11.  Que los hombres no porten aretes.



## **2.8. Condiciones físicas de oficinas y bodegas**

El Gerente Regional debe revisar que las oficinas y bodegas cumplan con lo siguiente:

1. 

Que las oficinas cuenten con buena iluminación (mediante lámparas y focos ahorradores), estén bien pintadas, tengan tapas de contactos y tapas ciegas completas y no tengan hoyos en la pared.



**Nota:**

Las oficinas pueden ser de:

- Gerencia.
- Sub Gerencias.
- Recursos Humanos.
- Valores.
- Cuarto de empleados.



2. 

Que todos los equipos (copiadoras, calculadoras, computadoras, impresoras, servidores, etc.) se encuentren ordenados, libres de polvo y apagados cuando no estén siendo utilizados.



3. 

Que todo el mobiliario (escritorios, mesas, sillas, etc.) se encuentre en buen estado, ordenado y limpio, y que los clóset además de limpios y ordenados se encuentren clasificados.



Que las siguientes áreas del conjunto se encuentren limpias, ordenadas y clasificadas:

4. 

- Artículos de papelería.
- Archivos.
- Artículos de limpieza.
- Almacén de productos.
- Proyección y sonido.
- Cocina.
- Áreas de preparación de alimentos.
- Otras.



5. 

Que los pisos, paredes y techos se encuentren limpios, sin grietas ni roturas.



6. 

Que las instalaciones de plomería y ductos no presenten reflujos ni fugas.



7. 

Que los equipos y muebles cuenten con un espacio entre ellos mismos, la pared, el techo y piso, para permitir su limpieza y desinfección.



## **2.9. Cuarto de empleados**

El Gerente Regional debe revisar que los baños y lockers del cuarto de empleados cumplan con lo siguiente:

1. Que los lockers se encuentren en buen estado: no sucios o golpeados.



2. Que durante la operación no haya objetos arriba de los lockers y al finalizar ésta, estos estén vacíos, limpios y abiertos.



3. Que los baños se encuentren limpios, en buen estado, y no sean utilizados como bodega o para fines distintos de los que están destinados.



Que los baños cuenten con lo siguiente:

4. 

- Agua corriente.
- Lavabo.
- Jabón líquido antibacteriano.
- Papel sanitario.
- Bote para basura con bolsa negra de plástico, tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación.
- Toallas desechables o secadora de aire.



5. 

Que tengan rótulos o ilustraciones en donde se promueva la higiene personal, haciendo hincapié en el lavado de manos después del uso de los sanitarios.



# **3. Control de inventarios**



5.  Que el almacenista cuente con un Programa de Atención a proveedores.



6.  Que al verificar el almacenamiento de los productos correspondientes a la última factura recibida, su acomodo respete el principio PEPS (Primeras entradas, primeras salidas).



7.  Que los productos se encuentren separados de las paredes y mínimo a 20 cm del piso ya sea en mesas, estribas, anaqueles, racks, tarimas (que no sean de madera) o cualquier superficie limpia que evite su contaminación y permita circulación de aire<sup>18</sup>.



8.  Que no haya productos con la fecha de caducidad vencida.



<sup>18</sup> Los anaqueles se pueden forrar con lona o plástico para no contaminar los alimentos.

9.  Que no haya productos en contenedores dañados o sucios.



10.  Que los productos no se encuentren almacenados en cajas de cartón corrugado, costales o guacales, a menos que estos sean necesarios para su conservación



11.  Que los productos se encuentren en buenas condiciones: sin golpes, moho, decoloraciones, materias extrañas, magulladuras o malos olores.



12.  Que los productos químicos de limpieza o sustancias tóxicas se encuentren identificados como tal, bien cerrados y almacenados en un lugar separado y delimitado de las áreas de manipulación de alimentos.



13. 

Que los artículos de limpieza<sup>19</sup> se almacenen en un lugar específico donde se evite la contaminación de las materias primas, los alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.



14. 

Que se cuente con la siguiente documentación:

- Una Bitácora de control de consumo, para el control de químicos de limpieza.
- Hojas de seguridad de productos químicos.
- Fichas Técnicas y de Seguridad.



15. 

Que los recipientes o envases vacíos que contuvieron medicamentos, plaguicidas, químicos de limpieza, desinfección o tóxicos, no sean reutilizados para alimentos o bebidas.



16. 

Que se tengan bitácoras con los registros de temperaturas de alimentos (congelados y refrigerados) realizados en cada inicio de turno por lo menos.



<sup>19</sup> Los artículos de limpieza pueden ser: escobas, trapeadores, recogedores, fibras y cualquier otro empleado para la limpieza del conjunto

17.



Que al preguntarle al Almacenista lo que hace cuando llega un proveedor, éste mencione que inspecciona su vehículo antes de recibir los productos, para evitar la contaminación de alimentos.



18.



Que los alimentos crudos se almacenen en recipientes limpios, identificados, fechados, tapados y separados de los alimentos preparados o listos para su consumo.



19.



Que en los refrigeradores o congeladores, los productos crudos estén en los compartimentos inferiores en recipientes cerrados y separados de los alimentos preparados o listos para servirse.



20.



Que exista una carpeta con el histórico de por lo menos un mes, separada por semana consecutiva, de los reportes de mermas<sup>20</sup> de todos los sub-almacenes firmados por el Gerente de Conjunto y el Encargado de Sub-almacén correspondiente.



<sup>20</sup> Incluyendo los reportes que estén en cero.

21.



Que exista una carpeta con el histórico de por lo menos un mes y separada por semana consecutiva, del archivo oficial del reporte de pedido sugerido firmado por el Almacenista, el Encargado del Sub-almacén Dulcería y el Gerente de Conjunto.



22.



Que las cantidades del último reporte de pedido sugerido coincidan con el pedido registrado en PeopleSoft. Si no es así, el reporte de pedido sugerido deberá estar firmado por el Gerente de Conjunto validando dicha diferencia.



23.



Que exista una carpeta de las facturas con el histórico de por lo menos un mes y separadas por semana consecutiva con su:

- Nota de recepción de PeopleSoft.
- Reporte Stock Receipt.

Y estén firmadas por el Almacenista y el Gerente de Conjunto.



24.



Que al verificar tres facturas de la semana en curso (una de PacificStar y dos de otros proveedores al azar):

- a) El monto total de las facturas coincida con el monto total de las notas de recepción correspondientes<sup>21</sup>.



<sup>21</sup> Si no coinciden los montos de las facturas con las Notas de recepción, se debe levantar un reporte ante el proveedor.

- b) Los productos recibidos coincidan con los registrados en las notas de recepción correspondientes.



25.  Si no coinciden los montos y/o productos de las facturas con las notas de recepción se debe:

- a) Verificar que sea a causa del proveedor o porque el producto venía en mal estado, más no por una omisión.



- b) Dejar instrucciones por escrito para hacer las correcciones necesarias y dar aviso al área de auditoría y al Ejecutivo de Inventarios correspondiente<sup>22</sup>.



26.  Que exista una carpeta con el histórico de por lo menos un mes y separada por semana consecutiva, de las tomas físicas de inventario del almacén general firmadas por el Almacenista y el Gerente de Conjunto.



<sup>22</sup> Estas instrucciones deben estar firmadas por el Gerente Regional y por el Gerente del conjunto.



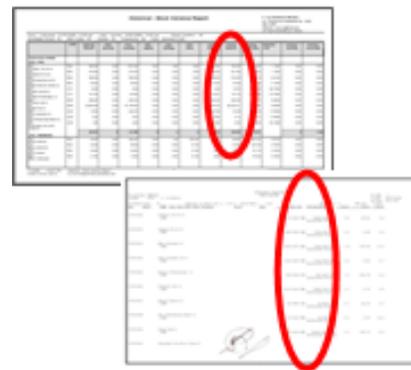
29.  


Que se tenga una carpeta con el histórico de por lo menos un mes y separada por semana consecutiva, de los Reportes de Conciliación Semanal y Mensual de PeopleSoft impresos y firmados por el Gerente de Conjunto.



30.  


Que al analizar los tres últimos Informes de Conciliación, la “Cantidad de Recuento” coincida con lo registrado en la columna “Closing Balance” del Historical Stock Variance Report correspondiente<sup>23</sup>.



Que se cuente con una carpeta de servicios, en donde se archive lo siguiente:

31.  


- Certificado de control de plagas del proveedor.
- Licencia sanitaria del proveedor.
- Seguro de responsabilidad civil.
- Certificación del personal representante del proveedor.
- Hojas de seguridad de los productos químicos utilizados.
- Manual de control de plagas Cinépolis, firmado por el Gerente.
- Reportes mensuales de cada visita (por lo menos los últimos 6 meses).
- Calendario de servicio.



<sup>23</sup> En caso de que existan diferencias, debe haber un correo enviado al ejecutivo correspondiente.

## **4. Publicidad e imagen**

## **4.1. Tríptico de información**

El Gerente Regional debe revisar que el tríptico de información cumpla con lo siguiente:



1. Revisar que la “cara 1” del tríptico de información cumpla con lo siguiente:

a) Que cuente con 9 espacios tamaño carta para colocar mini pósteres.



Que cuente con 9 acrílicos con las siguientes características:

- b)
- Transparente.
  - Medidas: 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3 mm de espesor.
  - Orientación vertical.



c) Que se encuentre frente al flujo de entrada de los asistentes.



Que en la primera y segunda línea se encuentre publicada una sinopsis por título<sup>24</sup> en exhibición con sus horarios en formato de 12 horas y que incluya:

- d)
- La versión (Dob/Sub/Esp).
  - El formato (3D, 4DX, XE), ubicado al lado izquierdo de los horarios. Las películas en 35 mm/2D no deben tener especificado el formato.



- e)
- Que los encabezados y pies de página de los mini pósters impresos en plaza no tengan el número de página.



- f)
- Que se encuentre publicado el permiso de SEGOB<sup>25</sup> por debajo del título original en la parte superior del mini póster.

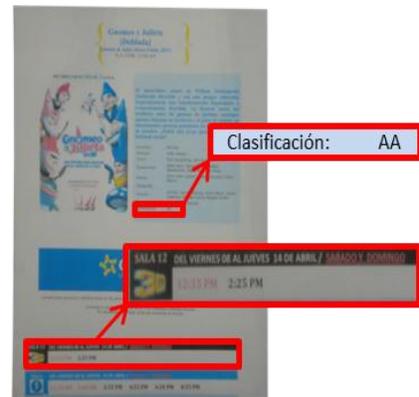


<sup>24</sup>Las sinopsis de las películas se encuentran en la dirección de internet <http://www.cinepolis.com.mx/sub/sinopsis/sinopsisv2.asp>.

<sup>25</sup> Si el permiso no está disponible al momento de imprimir el mini póster, se deberá levantar un soporte en "Foot Prints" para reportarlo.

**Nota:**

Los horarios, la clasificación y el permiso de SEGOB pueden estar pegados siempre y cuando se encuentren alineados y no causen mala imagen.



- g) Que si existen películas “Otro Enfoque” y/o “Garantía Cinépolis”, sus sinopsis se encuentren colocadas en la primera línea.



Que si no hay suficientes películas en exhibición o próximos estrenos, estén colocados en la tercera línea (de arriba hacia abajo) y de izquierda a derecha:

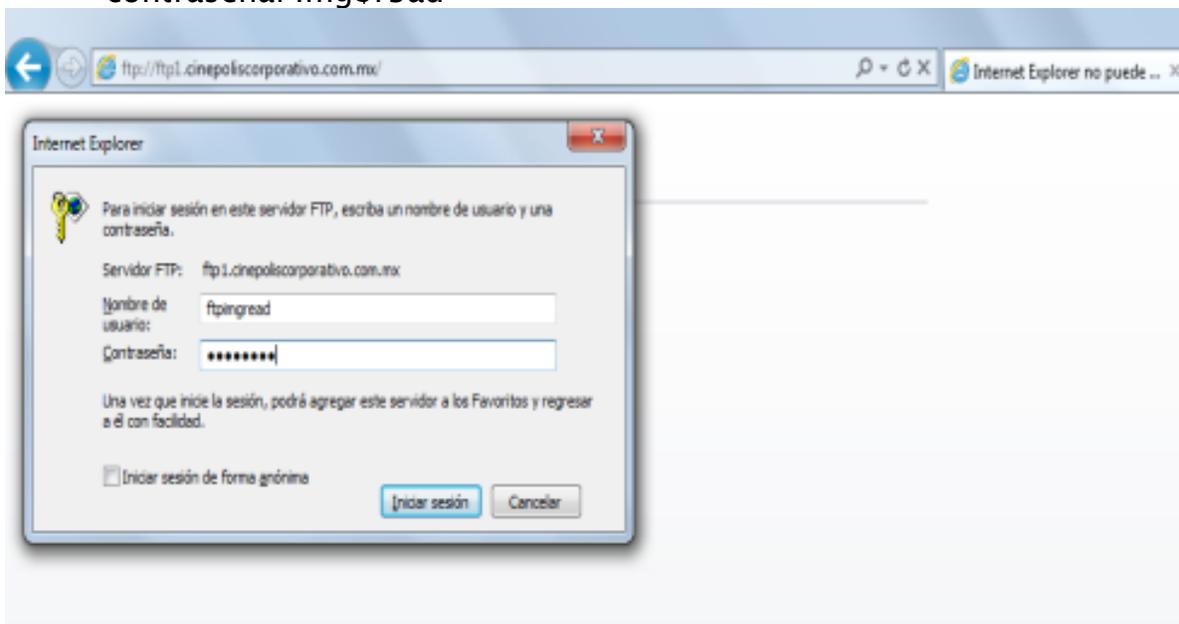
- h)
  - Clasificaciones de películas.
  - Política de precios.
  - Políticas del cine.

Esto se puede obtener en el FTP: <ftp://ftp1.cinepoliscorporativo.com.mx>.



### Nota:

Para entrar al FTP se deberá utilizar el usuario: ftpingread y la contraseña: lmg\$r3ad



2.  Revisar que la “cara 2” del tríptico de información, cumpla con lo siguiente<sup>26</sup>:

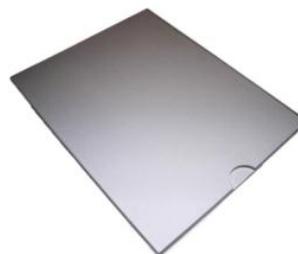
- a) Que cuente con 9 espacios tamaño carta para colocar mini pósters.



<sup>26</sup> La “cara 2” está ubicada a lado derecho de la “cara 1”.

Que cuente con 9 acrílicos con las siguientes características:

- b)
- Transparente.
  - Medidas: 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3 mm de espesor.
  - Orientación vertical.



Que en la primera y segunda línea se encuentre publicada una sinopsis por título<sup>27</sup> en exhibición con sus horarios en formato de 12 horas y que incluya:

- c)
- La versión (Dob/Sub/Esp).
  - El formato (3D, 4DX, XE), ubicado al lado izquierdo de los horarios. Las películas en 35 mm/2D no deben tener especificado el formato.



- d)
- Que los encabezados y pies de página de los mini pósters impresos en plaza no tengan el número de página.



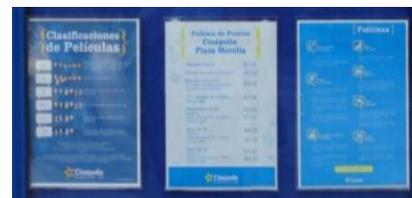
---

<sup>27</sup>Las sinopsis de las películas se encuentran en la dirección de internet <http://www.cinepolis.com.mx/sub/sinopsis/sinopsisv2.asp>.

- e) Que si hay espacio disponible<sup>28</sup>, estén publicados los próximos estrenos de películas fuertes (en base al cuadro competitivo y al número de copias que se espera exhibir) con la leyenda “Próximamente” impresa.



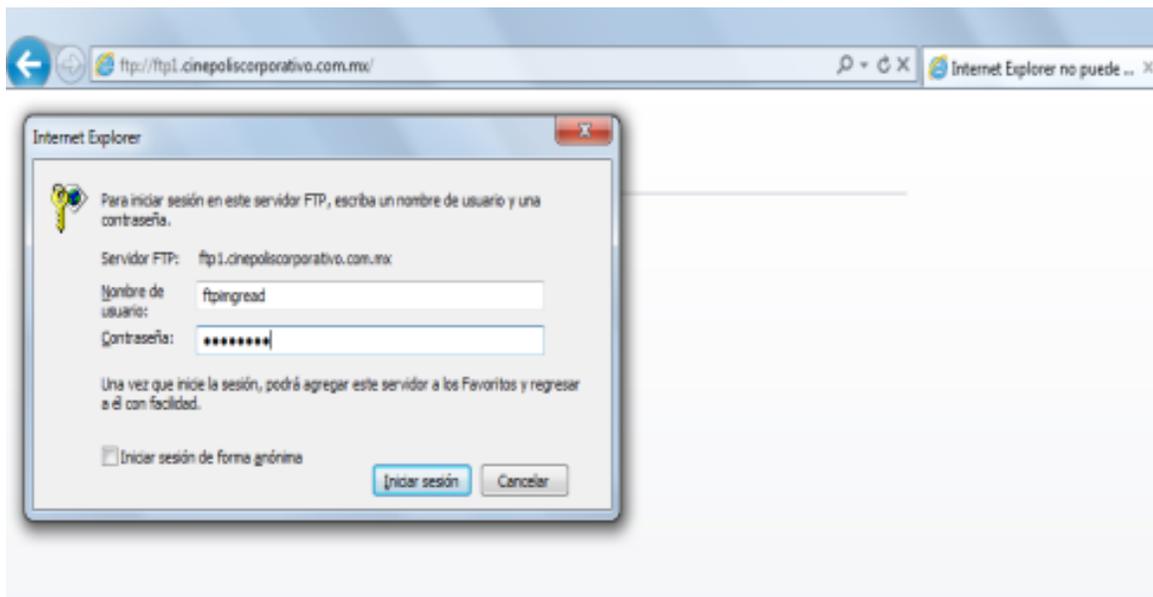
- f) Que si no hay suficientes películas en exhibición o próximos estrenos, estén colocados en la tercera línea (de arriba hacia abajo) y de izquierda a derecha:
- Clasificaciones de películas.
  - Política de precios.
  - Políticas del cine.



Esto se puede obtener en el FTP:  
<ftp://ftp1.cinepoliscorporativo.com.mx>

**Nota:**

Para entrar al FTP se deberá utilizar el usuario: ftpimgreed y la contraseña: lmg\$r3ad



<sup>28</sup> Se debe dar prioridad a las películas en exhibición.

- g) Que si por indicación de la guía de medios es necesario colocar mini pósteres adicionales, éstos se encuentren en la tercera línea (de arriba hacia abajo) de la cara 2.



- h) Que si existen más promociones de Tarjeta Club Cinépolis que los espacios disponibles en la cara 3, se utilice la tercera línea (de arriba hacia abajo) de la cara 2.



3.  Revisar que la “cara 3” del tríptico de información cumpla con lo siguiente<sup>29</sup>:



- a) Que tenga como fondo un póster de Tarjeta Club Cinépolis con 4 acrílicos para colocar mini pósteres.



<sup>29</sup> La “cara 3” está ubicada a lado derecho de la “cara 2”.

Que cuente con 4 acrílicos con las siguientes características:

- b)
- Transparente.
  - Medidas: 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3 mm de espesor.
  - Orientación vertical.



- c)
- Que estén colocados mini-pósteres de Tarjeta Club Cinépolis.



- d)
- Que si sobra espacio, éste se ocupe con los promocionales que se cuente<sup>30</sup>.



4.  Que si el Conjunto cuenta con más de un tríptico, todos tengan el mismo contenido y orden, deben ser espejos.



<sup>30</sup> Las promociones se encuentran en el cronograma de medios que la Coordinación de Medios Alternos envía semanalmente a través de un correo electrónico.

## **4.2. Tótem**

El Gerente Regional debe revisar que ambas caras del tótem cumplan lo siguiente:



1. Que las películas publicadas no tengan número de sala. De ser así, pedir el apoyo al personal de mantenimiento para retirarlas, sin afectar la estructura.



2. Que los títulos de las películas estén alineados a la izquierda.



Que se respete el siguiente orden de publicación:

1. 4DX<sup>31</sup>.
2. XE.
3. 3D.
4. 35 mm estreno.
5. 35 mm.
6. Próximos estrenos.



4. Que las películas en 4DX, Macro XE y 3D siempre permanezcan en las primeras líneas durante toda su exhibición.



<sup>31</sup>Siempre y cuando exista espacio exclusivo para este formato, de lo contrario podrá ir después del espacio asignado a XE.

5. 

Que si están en exhibición títulos de estreno por más de una semana, sea debido a que tuvieron una ocupación mayor al 15% según el Marketing Report de la semana de anterior<sup>32</sup>.



Marketing Report									
Box Office		Occupancy		Revenue		Revenue		Revenue	
Box Office	41,100	Occupancy	44.00%	Revenue	1,200,000	Revenue	1,200,000	Revenue	1,200,000
Box Office	41,100	Occupancy	44.00%	Revenue	1,200,000	Revenue	1,200,000	Revenue	1,200,000

**Nota:**

Si hay muchos estrenos, los títulos no se deben exhibir por más de dos semanas, excepto las películas en 4DX, XE y 3D.

6. 

Que las películas estén colocadas en orden de estreno, comenzando por las más nuevas de arriba hacia abajo.



7. 

Que si el espacio lo permite, estén publicados los próximos estrenos al final y alineados al centro.



<sup>32</sup> Aplica cuando por la cantidad de títulos nuevos, la película que tuvo más de 15% de ocupación, tenga que salir del tótem.

8.  Que las clasificaciones de las películas estén alineadas a la derecha.



9.  Que si hay películas en 2D, éstas no se encuentren identificadas como tal en el tótem.



10.  Que los títulos en 3D no se encuentren publicados en ningún otro formato.



11.  Que se entiendan los títulos abreviados y que no se altere el nombre de la película.



12.  Que exista solo un título por línea, no compartir.



13.  Que no existan líneas en blanco. Si no se cuenta con suficientes títulos únicamente la última línea podrá quedar vacía.



14.  Que no esté especificada la versión de las películas (Dob/Sub/Esp).



15.  Que la estructura, regletas y letras del tótem se encuentren en buen estado; limpias, sin despintar, sin manchas ni golpes considerables<sup>33</sup>.



<sup>33</sup> Las regletas se solicitan a través de un soporte en el sistema Máximo y deben ser proporcionadas por el Supervisor Regional de Mantenimiento.

16. Que la iluminación se encienda al oscurecer y se apague 15 minutos después del inicio de la última función.



17. Que si se tiene contenido alternativo en exhibición, éste se encuentre alineado a la izquierda en las últimas líneas antes de “Próximos estrenos”<sup>34</sup>.



**Nota:**

No está permitido publicar cualquier otro tipo de información, tales como: políticas de precio, promociones, entre otros.



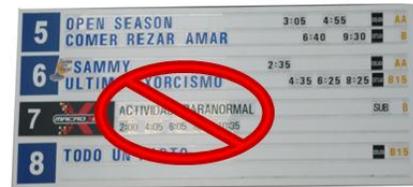
<sup>34</sup> Si el evento alternativo es próximo, deberá estar anunciado como un próximo estreno, centrado y señalando la fecha de exhibición.

## **4.3. Marquesina de cartelera**

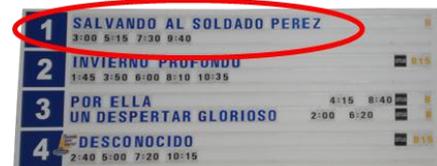
## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que la marquesina interior cumpla con lo siguiente:

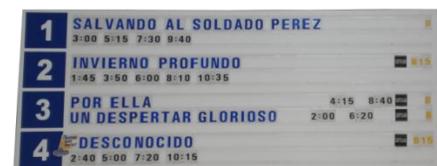
1. Que tenga las letras del mismo color y tipo y que éstas se encuentren limpias y sin despintar<sup>35</sup>.



2. Que esté colocado el nombre y la clasificación de las películas por sala (una línea por sala).



3. Que los nombres de las películas estén alineados a la izquierda.



4. Que las versiones y clasificaciones estén alineadas entre renglones con orientación hacia la derecha tomando en cuenta el espacio de la clasificación B15.



<sup>35</sup> Las regletas se solicitan a través de un soporte en el sistema Máximo y deben ser proporcionadas por el Supervisor Regional de Mantenimiento.

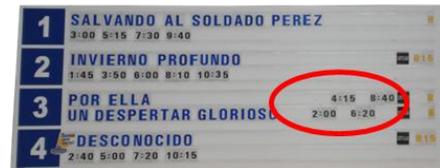
5. 

Que se indique, a la izquierda de la clasificación, si la película es doblada (DOB), subtitulada (SUB) o hablada en español (ESP), cuando éste sea el lenguaje original.



6. 

Que estén publicados los horarios del día en formato de 12 horas, incluyendo las matinés (los días que aplique y si el espacio lo permite).



7. 

Que si se están retirando los horarios de matiné, esto sea durante la noche o antes de iniciar operación.

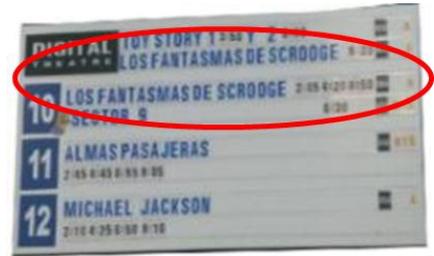


8. 

Que todos los horarios se encuentren alineados entre renglones.



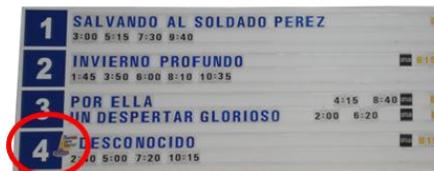
9.  Que si una película se exhibe en más de una sala, el título y horario se encuentren de manera individual.



10.  Que si se exhibe más de una película en la misma sala, el título y horario estén publicados de manera individual y abreviando los nombres, de manera que se entiendan.



11.  Que las películas con “Otro Enfoque” o “Garantía Cinépolis” tengan colocado el acrílico correspondiente a la izquierda del título<sup>36</sup>.

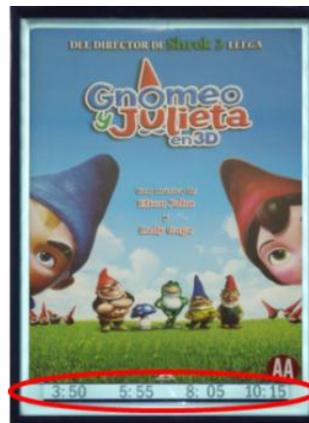


<sup>36</sup> Si no se cuentan con el o los acrílicos, éstos deben ser solicitados a la Gerencia de Mercadotecnia de Exhibición a través de correo electrónico.

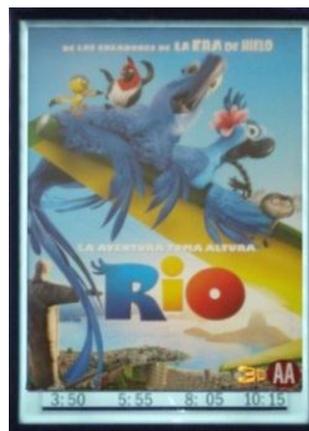
## **4.4. Cajas de luz de taquilla**

El Gerente Regional debe revisar que las cajas de luz de taquilla cumplan con lo siguiente:

1. Que estén colocados los pósteres de las películas en exhibición con los horarios en formato de 12 horas y centrados en la parte inferior o sobre el riel o canaleta, sólo si se cuenta con ella.



2. Que esté colocado un solo póster por<sup>37</sup> título y que éste incluya:
  - La versión (doblada, subtitulada o hablada en español).
  - El formato (35 mm/2D, 3D, 4DX).



3. Que si la caja de luz no tiene riel o canaleta, esté colocado únicamente un póster por película colocando en él la o las versiones, el formato y la identificación ("Otro enfoque" o "Garantía Cinépolis").

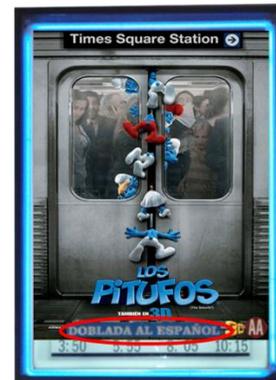
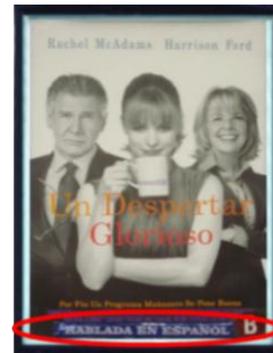


<sup>37</sup> Los acrílicos deben ser proporcionados por la Gerencia de Mercadotecnia de Exhibición a través de correo electrónico.

4. 

Revisar que la ubicación de la versión (doblada, subtitulada o hablada en español) de las películas en exhibición cumpla con alguno de los siguientes lineamientos:

a) Si cuentan con riel o canaleta para los horarios, que la versión se encuentre colocada sobre el póster y centrada arriba de los horarios.



b) Si no cuentan con riel o canaleta para los horarios, que la versión se encuentre colocada sobre el póster y centrada en la parte inferior.

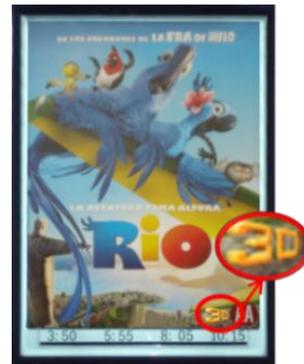


5. 

Que los pósters de las películas en exhibición tengan colocada la clasificación en la esquina inferior derecha sobre su borde interior.



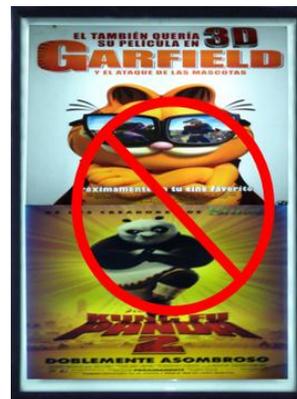
6. Que las películas 3D, tengan publicado un electrostático con logo 3D, a la izquierda de la clasificación.



7. Que las películas "Otro Enfoque" o "Garantía Cinépolis", cuenten con su identificación correspondiente en la esquina inferior derecha arriba de la clasificación.



8. Que no se tenga más de un póster en cada caja de luz, ya sean doblados o recortados.

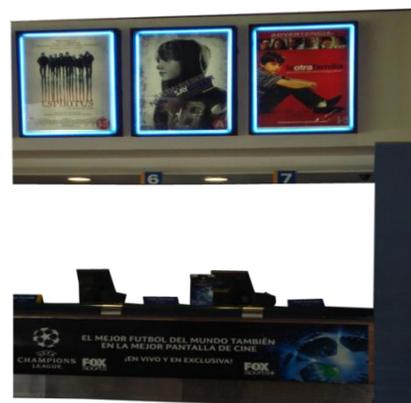


9. Que si el espacio lo permite, estén colocados pósteres de películas próximas a estrenarse con el letrero de "Próximo Estreno" o "Próximamente" centrado en la parte inferior.



10.  


Que las cajas de luz ubicadas junto a Taquilla exhiban promociones, solamente si ya están publicadas todas las películas en exhibición y próximos estrenos.



11.  


Que se exhiban las “Sinopsis de la Semana”, solamente si ya están publicadas todas las películas en exhibición y próximos estrenos.

**Nota:**

Las “Sinopsis de la semana” en las cajas de luz deben cumplir con los criterios establecidos en la sección **4.1 Tríptico de información**, sin acrílicos.



## **4.5. Anuncios adosados**

El Gerente Regional debe revisar que los anuncios adosados cumplan con lo siguiente:

1.  Que se encuentren en buen estado: limpios, sin despintar, con manchas, golpes considerables o rotos.



2.  Que la iluminación se encienda al oscurecer y se apague 15 minutos después del inicio de la última función.



## **4.6. Medios alternos**

El Gerente Regional debe revisar que la publicidad de medios alternos cumpla con lo siguiente:

1. Que en los trípticos, cajas de luz, lobby, o en donde corresponda estén colocados los materiales internos y externos indicados exclusivamente en el cronograma de medios semanal que envía el área de medios alternos<sup>38</sup>.



2. Que se hayan retirado y/o desmontado los materiales de publicidad interna o externa no vigentes de acuerdo al cronograma de medios semanal.



3. Que los materiales de publicidad interna o externa se encuentren ubicados en la posición designada para ello.



4. Que todo el material exhibido se encuentre sin deterioro, desgaste, pérdida de color o forma, incorrectamente armado o instalado, con daño parcial o total<sup>39</sup>.



<sup>38</sup> Estos materiales no se deberán sufrir modificaciones, a menos que el área de medios alternos lo indique, ninguna otra área podrá intervenir.

<sup>39</sup> En caso de que se encuentren en mal estado los deben de volver a solicitar.



# **5. Filosofía de ventas**



# **6. Administración del personal**



5. 

Que todo el personal operativo cuente con su número de empleado en el campo ID del apartado Empleados. Verificarlo tomando una muestra de 5 empleados para cines de hasta 100 empleados y de 10 para los que cuenten con más de 100 empleados.



6. 

Que los roles estén publicados exclusivamente en formato ESP y capturados en Human Web a más tardar el viernes, de la semana que esté corriendo.



7. 

Que se publique el rol de la siguiente semana los días miércoles a más tardar a las 4:00 p.m. (Se puede preguntar a cualquier empleado general, a partir de qué día puede consultar el horario que tendrá en la semana).



8. 

Que en la Proyección de Volumen de la semana actual se tengan considerados todos los factores que pueden afectar el rol de trabajo, éstos factores deben quedar registrados en ESP en la parte de comentarios:

- Temporada.
- Eventos especiales.
- Apertura y cierre de conjunto.
- Puentes y vacaciones.
- Transacciones de acuerdo al pronóstico de asistentes.



9.  


Que al comparar los horarios del rol de ESP (del 5% o de mínimo cinco empleados) con los cargados en Human Web, ambos coincidan y que las horas checadas no estén desfasadas por más de 30 minutos, con lo capturado en Human Web.



10.  


Que la Proyección de Volumen tenga por lo menos las transacciones de la semana pasada y que tenga documentados en el apartado de comentarios: los hechos y películas más relevantes de la semana.

Hora	Vie	Sab	Dom	Lun	Mar	Mié
06:00 a.m.	0	0	0	0	0	0
07:00 a.m.	0	0	0	0	0	0
08:00 a.m.	0	0	0	0	0	0
09:00 a.m.	0	0	0	0	0	0
10:00 a.m.	0	2	3	0	0	0
11:00 a.m.	5	7	15	0	0	0
12:00 p.m.	6	14	19	1	2	1
01:00 p.m.	3	24	30	10	1	11
02:00 p.m.	12	33	37	7	3	11
03:00 p.m.	20	45	55	8	3	14
04:00 p.m.	12	33	37	10	3	14
05:00 p.m.	39	50	56	21	18	24
06:00 p.m.	37	50	62	23	18	24
07:00 p.m.	51	56	64	28	21	26
08:00 p.m.	27	14	11	4	8	7
09:00 p.m.	-	-	-	-	-	-
Totales semana	173	-	-	-	-	-

11.  


Que se tenga el respaldo del archivo de ESP de la semana anterior, éste debe estar en otra máquina del conjunto o en una USB.



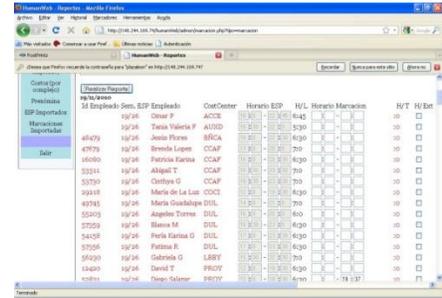
12.  


Que el ESP este configurado por multi-departamentos:

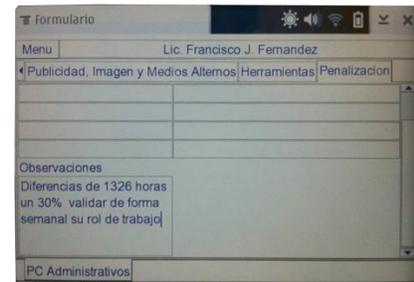
- Taquilla.
- Dulcería.
- Cinecafé.
- Baguis.
- Etc.

Hora	Vie	Sab	Dom	Lun	Mar
06:00 a.m.	0	0	0	0	0
07:00 a.m.	0	0	0	0	0
08:00 a.m.	0	0	0	0	0
09:00 a.m.	0	0	0	0	0
10:00 a.m.	0	0	0	0	0
11:00 a.m.	0	2	3	0	0
12:00 p.m.	5	7	15	0	0
01:00 p.m.	6	14	19	1	2
02:00 p.m.	3	24	30	10	1
03:00 p.m.	12	33	37	7	3
04:00 p.m.	20	45	55	8	10

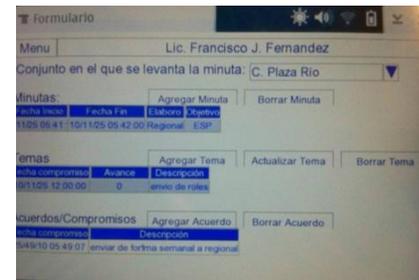
13. Que los roles cargados de ESP se encuentren en Human Web.



14. Documentar en la herramienta las diferencias positivas y negativas detectadas al comparar el cierre de la semana anterior en Human Web con el rol de ESP, tanto en horas como en porcentaje con los comentarios del Gerente Regional.



15. Que exista un plan de trabajo derivado de las diferencias del Human Web vs rol de ESP con su respectivo seguimiento o bien que estas diferencias se encuentren documentadas, para así disminuir las variaciones.



16. Que al verificar las horas trabajadas por un grupo de empleados al azar (por lo menos 5) en la opción de “costo por empleado”, éstas correspondan con las pagadas en los recibos de nómina<sup>40</sup> de la última catorcena firmados por los empleados<sup>41</sup>.



<sup>40</sup> La comparación nunca se debe realizar con la hoja de raya que emite PS siempre debe de ser con los recibos de nómina y en caso de que éstos no se encuentren firmados penalizar este punto.

<sup>41</sup> Si no concuerdan, se debe hacer la investigación correspondiente y escalarlo hasta el nivel que se considere necesario, esto para evitar malas prácticas.

# **7. Tabla de cambios**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Revisión original	23/02/10
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se agregó la disposición de confidencialidad del documento.</li> <li>2. Se cambió el peso que tiene cada una de las áreas que considera esta herramienta.</li> <li>3. Se cambió el orden del documento.</li> <li>4. Se actualizó el contenido de todas las secciones.</li> <li>5. Se agregaron las secciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.7. presentación personal para empleados de mantenimiento.</li> <li>• 4.6. Medios alternos.</li> <li>• 5. Filosofía de ventas.</li> <li>• 7.4. Botiquín de primeros auxilios.</li> </ul> </li> <li>6. Se agregaron los anexos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3. Archivo de segmentación.</li> <li>• 4. Proveedores internos.</li> <li>• 5. Tarjeta amarilla.</li> <li>• 6. Plan de contingencia.</li> <li>• 7. Plan de acción.</li> </ul> </li> </ol>	31/05/11
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cambió el peso que tiene cada una de las áreas que considera esta herramienta.</li> <li>2. Se actualizó la “cara 1” del tríptico de información con los nuevos lineamientos.</li> <li>3. Se cambió la sección 7. Protección civil</li> <li>4. Se eliminó el anexo proveedores internos y se incluyó la información en el cuerpo del documento.</li> </ol>	18/08/11
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizó el contenido de las secciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3. Control de inventarios.</li> <li>• 4.1. Tríptico de información.</li> <li>• 4.2. Tótem.</li> <li>• 4.3. Marquesina de cartelera.</li> <li>• 4.4. Cajas de luz de taquilla.</li> <li>• 4.6. Carpetas de información.</li> <li>• 6. Administración de personal.</li> </ul> </li> <li>2. Se agregó la sección 4.5. Anuncios adosados.</li> </ol>	05/09/11

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizó el contenido de las secciones:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1. Descripción del proceso.</li> <li>• 2.3. Periódico Mural.</li> <li>• 2.4. Módulo de atención a clientes.</li> <li>• 2.5. Presentación de personal.</li> <li>• 2.8. Condiciones físicas de oficinas y bodegas.</li> <li>• 3. Control de inventarios.</li> <li>• 7.1. Fijos.</li> <li>• 7.2. Móviles.</li> </ul> </li> <li>2. Se agregó la sección 2.9. Cuarto de empleados.</li> <li>3. Se eliminó la sección 4.6 Carpetas de información.</li> <li>4. Se eliminó la sección 7. Protección Civil.</li> </ol>	02/04/12
5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizó el contenido de la secciones:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.1 Horarios de programación.</li> <li>• 2.2. Tablero de indicadores.</li> <li>• 2.5. Presentación personal para empleados operativos.</li> <li>• 2.6. Presentación personal para empleados administrativos.</li> <li>• 3. Control de inventarios.</li> <li>• 4.1 Tríptico de información.</li> <li>• 4.3 Marquesina de cartelera.</li> <li>• 4.4. Cajas de luz taquilla.</li> </ul> </li> </ol>	04/12/12

# **8. Anexos**



Anexo 2. Archivo de segmentación

		ASISTENTES							INGRESO POR CADA 15 MINUTOS							REMESA POR CADA 15 MINUTOS													
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo							
1	A	0	0	1	0	0	0	1	5	4	5	16	5	49	5	14	5	25	5	16	5	69	\$ 1.156	\$ 1.144	\$ 1.111	\$ 1.147	\$ 1.136	\$ 1.144	\$ 1.091
2	B	0	0	0	0	0	0	1	5	15	5	11	5	25	5	15	5	22	5	16	5	46	\$ 1.146	\$ 1.150	\$ 1.136	\$ 1.146	\$ 1.139	\$ 1.144	\$ 1.114
3	C	0	0	1	0	1	0	1	5	30	5	19	5	68	5	25	5	35	5	31	5	71	\$ 1.131	\$ 1.141	\$ 1.092	\$ 1.136	\$ 1.125	\$ 1.128	\$ 1.090
4	D	0	0	1	0	1	0	1	5	110	5	69	5	385	5	82	5	128	5	320	5	576	\$ 1.050	\$ 1.091	\$ 775	\$ 1.079	\$ 1.093	\$ 841	\$ 585
5	E	5	4	28	4	10	13	22	5	357	5	255	5	1.954	5	316	5	711	5	912	5	1.538	\$ 804	\$ 906	\$ 793	\$ 845	\$ 845	\$ 450	\$ 378
6	F	3	2	22	4	9	11	18	5	233	5	148	5	1.563	5	219	5	644	5	787	5	1.265	\$ 928	\$ 1.012	\$ 402	\$ 861	\$ 517	\$ 374	\$ 104
7	G	11	11	30	0	7	12	20	5	316	5	325	5	1.529	5	403	5	531	5	747	5	1.508	\$ 945	\$ 835	\$ 868	\$ 758	\$ 630	\$ 329	\$ 284
8	H	12	13	22	14	13	13	23	5	814	5	934	5	1.582	5	973	5	886	5	894	5	1.623	\$ 346	\$ 227	\$ 421	\$ 187	\$ 278	\$ 286	\$ 462
9	I	8	8	20	10	14	14	25	5	716	5	562	5	1.483	5	712	5	1.002	5	1.016	5	1.812	\$ 484	\$ 598	\$ 322	\$ 448	\$ 448	\$ 159	\$ 185
10	J	16	12	45	0	10	11	19	5	613	5	570	5	1.380	5	682	5	805	5	1.137	5	2.160	\$ 548	\$ 481	\$ 220	\$ 478	\$ 356	\$ 176	\$ 1.000
11	K	8	8	22	10	13	17	34	5	591	5	570	5	1.157	5	726	5	946	5	1.137	5	2.437	\$ 579	\$ 590	\$ 397	\$ 435	\$ 214	\$ 13	\$ 1.276
12	L	13	13	22	11	14	21	34	5	788	5	751	5	1.630	5	745	5	987	5	1.453	5	2.408	\$ 372	\$ 409	\$ 469	\$ 416	\$ 173	\$ 292	\$ 1.448
13	M	10	10	24	11	14	19	36	5	821	5	598	5	1.564	5	739	5	1.039	5	1.421	5	2.602	\$ 340	\$ 563	\$ 404	\$ 421	\$ 122	\$ 261	\$ 1.441
14	N	11	12	22	11	13	21	37	5	790	5	835	5	1.544	5	764	5	898	5	1.150	5	2.612	\$ 371	\$ 326	\$ 383	\$ 397	\$ 262	\$ 341	\$ 1.452
15	O	14	10	25	11	14	24	38	5	723	5	822	5	1.868	5	765	5	1.014	5	1.665	5	2.655	\$ 438	\$ 338	\$ 707	\$ 395	\$ 146	\$ 504	\$ 1.494
16	P	14	10	25	11	14	25	38	5	968	5	726	5	1.771	5	795	5	986	5	1.793	5	2.689	\$ 193	\$ 435	\$ 611	\$ 365	\$ 175	\$ 623	\$ 1.528
17	Q	12	11	26	12	15	25	38	5	843	5	753	5	1.632	5	866	5	1.055	5	1.772	5	2.708	\$ 318	\$ 408	\$ 672	\$ 295	\$ 105	\$ 612	\$ 1.547
18	R	15	11	26	11	14	25	39	5	764	5	773	5	1.722	5	781	5	979	5	1.171	5	2.765	\$ 397	\$ 387	\$ 562	\$ 379	\$ 182	\$ 611	\$ 1.604
19	S	26	15	30	13	17	27	42	5	934	5	810	5	2.124	5	953	5	1.202	5	1.921	5	2.973	\$ 227	\$ 350	\$ 963	\$ 208	\$ 42	\$ 760	\$ 1.813
20	T	27	15	30	13	17	30	44	5	937	5	1.086	5	2.354	5	1.071	5	1.229	5	2.244	5	3.428	\$ 224	\$ 74	\$ 1.193	\$ 89	\$ 69	\$ 982	\$ 1.939
21	U	28	15	45	0	13	17	32	5	1.065	5	1.148	5	2.645	5	1.046	5	1.310	5	2.367	5	3.381	\$ 96	\$ 13	\$ 1.485	\$ 115	\$ 149	\$ 1.207	\$ 2.431
22	V	15	15	44	18	22	39	55	5	1.035	5	1.090	5	3.120	5	1.296	5	1.547	5	2.158	5	3.902	\$ 136	\$ 70	\$ 1.553	\$ 84	\$ 276	\$ 1.388	\$ 2.519
23	W	32	16	45	0	18	22	41	5	1.220	5	1.233	5	3.335	5	1.291	5	1.586	5	2.923	5	4.124	\$ 59	\$ 73	\$ 2.175	\$ 130	\$ 426	\$ 1.762	\$ 2.963
24	X	33	17	0	0	28	47	65	5	1.414	5	1.221	5	3.729	5	1.331	5	1.751	5	3.143	5	4.603	\$ 254	\$ 61	\$ 2.565	\$ 171	\$ 590	\$ 1.983	\$ 3.442
25	Y	34	17	15	0	28	47	68	5	1.590	5	1.461	5	3.915	5	1.440	5	2.005	5	3.342	5	4.795	\$ 430	\$ 300	\$ 2.555	\$ 280	\$ 845	\$ 2.182	\$ 3.634
26	Z	35	17	30	0	24	32	50	5	1.459	5	1.495	5	4.268	5	1.722	5	2.244	5	3.551	5	4.555	\$ 338	\$ 384	\$ 3.407	\$ 562	\$ 1.083	\$ 2.401	\$ 3.895
27	AA	36	17	45	0	26	30	52	5	1.572	5	1.555	5	4.042	5	1.854	5	2.122	5	3.461	5	4.443	\$ 412	\$ 394	\$ 2.881	\$ 694	\$ 971	\$ 2.500	\$ 3.283
28	AB	37	18	0	0	31	49	64	5	1.551	5	1.450	5	4.189	5	1.744	5	2.203	5	3.485	5	4.537	\$ 390	\$ 289	\$ 3.028	\$ 583	\$ 1.042	\$ 2.345	\$ 3.377
29	AC	38	18	15	0	30	35	59	5	1.658	5	1.568	5	4.347	5	1.841	5	2.472	5	3.421	5	4.763	\$ 468	\$ 408	\$ 3.186	\$ 851	\$ 1.312	\$ 3.050	\$ 3.603
30	AD	39	18	30	0	28	33	58	5	1.695	5	1.639	5	4.804	5	2.016	5	2.367	5	4.090	5	4.942	\$ 584	\$ 479	\$ 3.644	\$ 986	\$ 1.207	\$ 2.929	\$ 3.781
31	AE	40	18	45	0	24	23	58	5	1.760	5	1.714	5	5.187	5	2.012	5	2.633	5	4.104	5	5.356	\$ 600	\$ 533	\$ 4.026	\$ 852	\$ 1.472	\$ 2.944	\$ 4.195
32	AF	41	19	0	0	24	21	58	5	1.713	5	1.469	5	4.991	5	1.573	5	2.664	5	3.591	5	4.853	\$ 552	\$ 338	\$ 3.830	\$ 819	\$ 1.504	\$ 3.723	
33	AG	42	19	15	0	27	26	58	5	1.909	5	1.763	5	5.206	5	1.868	5	2.565	5	4.110	5	5.471	\$ 748	\$ 602	\$ 4.045	\$ 709	\$ 1.404	\$ 2.549	\$ 3.411

Anexo 3. Formato de quejas y sugerencias



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

Fecha \_\_\_\_\_ Cine \_\_\_\_\_ Sala y Hora \_\_\_\_\_  
 Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_  
 Tel. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS!**

LMPIEZA EN:	Peísimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Lobby	●	●	●	●	●	●
Salas	●	●	●	●	●	●
Baños	●	●	●	●	●	●
Dulcería	●	●	●	●	●	●
Dulcópolis	●	●	●	●	●	●
Bagnis	●	●	●	●	●	●
Cinecafé	●	●	●	●	●	●

INSTALACIONES Y PRODUCTOS:	Peísimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Calidad y Sabor de Palomitas	●	●	●	●	●	●
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:	Peísimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Lobby	●	●	●	●	●	●
Salas	●	●	●	●	●	●
Taquilla	●	●	●	●	●	●
Dulcería	●	●	●	●	●	●
Dulcópolis	●	●	●	●	●	●
Bagnis	●	●	●	●	●	●
Cinecafé	●	●	●	●	●	●
Videojuegos	●	●	●	●	●	●
Módulo de Servicio al Cliente	●	●	●	●	●	●
Guardropa	●	●	●	●	●	●

TIEMPO DE ATENCIÓN EN:	Peísimo	Malo	Regular	Buena	Excelente	No aplica
Taquilla	●	●	●	●	●	●
Dulcería	●	●	●	●	●	●
Otra _____	●	●	●	●	●	●

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

Sugerencia ● Queja ● Felicitación ●

¿Tienes algún comentario? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vo.Bs. GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE **NO 5265**

Vo.Bs. GERENTE DE TURNO

Vo.Bs. GERENTE DE CINE



Asesoría: 800-00-1111  
[www.cinepolis.com.mx/Asp/ComentariosForma.asp](http://www.cinepolis.com.mx/Asp/ComentariosForma.asp)

## Anexo 4. Matriz de Caducidades PFS-Cinépolis

CODIGO	DESCRIPCION	ALMACENAJE	TEMPERATURA DE CONSERVACION	PRODUCTO PERECEDERO	VIDA MINIMA DE RECEPCION EN PFS	VIDA MINIMA ENTREGA EN CNE
CN203	D0073 SEASONED TWISTERS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	180	90
CN378	SALMON AHUMADO (LONJA)	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
CN379	OSAKI KANIKAMA 500 GRS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
CN380	MASAGO DE 2 KGS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
CN381	CAMARON 21/25 MARQUETA DE 5LBS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
CN383	CAMARON 16/20 MARQUETA DE 5LBS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
CN385	CAMARON 51/60 MARQUETA DE 5LBS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
CN498	TIRAS DE PECHUGA AL MEZQUITE F	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	70
CN531	WHIP TOPPING BASE	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	60
CN743	48220PAY DE MANZANA T59	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	210	120
CN958	GLOBO BROWNIE CHOCOLATE 60 PZA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	60	30
CN959	GLOBO COLOSAL CHEESE CAKE 12 R	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	90	50
CN962	GLOBO CARROT CAKE 14 REBANADAS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	90	50
CN963	GLOBO LOVING CHOCOLATE 14 REBA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	90	50
CN966	PAN PARMESANO-O REGANO UC	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	35
CN967	PAN CROISSANT UC	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	35
CN968	PAN NATURAL HP	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	55	25
CN969	PAN INTEGRAL HP	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	55	25
N1048	AUTAS DE POLLO 5/HUESO 4804C	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	70
N1071	PIZZA HAWAIANA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
N1072	PIZZA DE PEPERONI	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
N1073	PIZZA 4 QUESOS	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	60
N1111	ROLLO NUEZ	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	60	28
N1135	CHOCOLATIN	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	40	25
N1136	SMALL DE ZANAHO RIA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	90	50
N1137	SMALL DE CHOCOLATE	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	90	50
N1138	DANESA DE ZARZAMORA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	40	25
N1139	DANESA DE NUEZ CON CAJETA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	40	25
N1140	CROISSANT	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	40	25
N1166	JALAPENO CON QUESO CREMA 30451	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	180	90
N1141	MIX MIFFIN CHOCOLATE CON NARANJA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	40	15
N1108	MINI PANMUERTO INCISE GLOBO	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	70	35
N1174	EMPANADA DE CARNE	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	60
N1175	EMPANADA D ESPINACAS CON QUESO	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	60
N1176	EMPANADA DE QUESO Y ELOTE	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	120	60
N1101	CAMARON 16/20 MARQUETA	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	90
N1102	CAMARON 51/60	Congelado	-12.2 a -23.3°C	si	150	90

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

CODIGO	DESCRIPCION	ALMACENAJE	TEMPERATURA DE CONSERVACION	PRODUCTO PERECEDERO	VIDA MINIMA DE RECEPCION EN PFS	VIDA MINIMA ENTREGA EN CINE
CN007	BARRA COOKIES N CREME HER 507	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	80
CN145	BARRA COOKIES & CREAM 100GR VI	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	80
CN146	BARRA CHOCO & ALMENDRA 100GVIP	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	80
CN165	MANTEQUILLA EN BARRA	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	60	20
CN193	KISSABLES	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	360	100
CN194	NUTELLA 750 GR 1534	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	200	90
CN198	QUESO PHILADELPHIA BOLSA 6/1.9	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	70	30
CN259	BARRA CHOCOLATE Y ALMENDRAS	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	80
CN268	PROSCIUTTO (SERRANO) SRF	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	50	20
CN270	SALAMI ITALIANO SRF	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	50	20
CN277	JAMON VIRGINIA CERDO FUD	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	30	15
CN278	JAMON VIRGINIA PAVO FUD	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	30	15
CN284	SALCH FRANKFURT SRF	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	20	8
CN514	QUESO MANCHEGO ESMERALDA	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	60	30
CN515	QUESO AMERICANO ESMERALDA	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	40	15
CN758	31651 FANCY SHREDDED PARMESAN S	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	60	20
CN786	32153 QUESO CHEEDAR VIP	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	70	40
CN787	31143 QUESO SUIZO VIP	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	70	40
CN788	JAMON PAVO VIP	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	30	7
CN789	JAMON CERDO VIP	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	30	7
CN798	30458 TOCINO 3/100PZ	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	90
N1041	SACHET BOUTAS TAMARINDO	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	150	60
N1042	SACHET BOUTAS SANDIA	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	150	60
N1043	SACHET MINI MALVAVISCO FRUTAS	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	150	60
N1044	SACHET MINI MALVAVISCO C/CHOCO	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	150	60
N1082	SALCH JUMBO OSCAR MAYER	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	50	20
N1107	QUESO GOUDA REBANADO BEDACOM	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	60	30
N1143	QUESO AMERICANO BEDACOM	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	40	15
N1023	QUESO MANCHEGO REBANADO	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	60	30
CN008	BARRA COOKIES N CHOCOLATE 505	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	100
CN042	KISSES DE HERSHEY 504	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	100
CN147	BARRA CHOCOLATE 100 GRS VIP	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	180	100
CN116	LENGUITA DE GATO CAFÉ CAJA 1KG	Refrigerado	0.5-4.5°C	si	320	200

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

CODIGO	DESCRIPCION	ALMACENAJE	TEMPERATURA DE CONSERVACION	PRODUCTO PERECEDERO	VIDA MINIMA DE RECEPCION EN PFS	VIDA MINIMA ENTREGA EN CINE
CN005	AZUCAR LIGHT 825	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN006	AZUCAR NORMAL 826	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN014	CAJETA CORONADO 839	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	160	60
CN036	FLAVACOL SAL 509	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	500	150
CN037	GLAZE POP 510	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN040	HARINA PARA CREPAS 843	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	150	80
CN043	LECHE ENTERA 512	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	30
CN056	MAIZ PALOMERO KADOSA 511	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN065	PELON PELONAZO 753	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN068	PON PONS 828	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN077	SAL P/PALOMITAS BACHI 502	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	365	180
CN078	SALSA COSTA BRAVA 517	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN083	SAZONADOR DE CHILE LIMON 789	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	120	40
CN084	SNICKERS INDIVIDUAL 677	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN085	SUSTITUTO DE CREMA 827	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN086	TAMARINDO ENCHILADO 817	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN111	QUESO CHEEDAR BOLSA 140oz	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	200	80
CN134	GOMAS DE ARO DE MANZANA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	200	90
CN135	GOMAS DE ARO DE DURAZNO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	200	90
CN136	GOMAS EN F/VIBORAS "TWO COLORS"	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	120	60
CN139	LUNETAS 90 GR	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	120	60
CN143	SWINKLES CHAMOY	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN167	MERMELADA ZARZAMORA SMUCKERS	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN189	PELONETE 1017	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	360	120
CN195	FRAPPE CAPPUCINO BAJO CERO224	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	360	120
CN196	FRAPPE TORTUGA MOKA 2247	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	360	120
CN204	ACEITE PARA PAPAS 2363	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	220	90
CN212	MERMELADA DE FRESA SMUCKERS	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN256	SALSA DE CHOCOLATE BLANCO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	200	80
CN257	SALSA DE CHOCOLATE OSCURO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	200	80
CN260	MANGO-GO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	90
CN261	PICAPILA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	90
CN262	HOJITAS DE PIÑA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	90
CN266	CHABANADA CHAMOY X LT	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	90
CN292	GRANILLO CLARO TRADICIONAL	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	18
CN293	ESENCIA AMARETTO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN294	TE CHAI	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN295	ESENCIA COCO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN296	ESENCIA CREMA IRLANDESA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN301	ESENCIA MENTHA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN304	TE MANGO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN305	TE DURAZNO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN306	TE FRAMBUESA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN307	ESENCIA VAINILLA LIGHT	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN310	ESENCIA VAINILLA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN311	MAIZ PALOMERO PLATINUM MAS	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	180	80
CN312	CONCENTRADO FRUTAS TROPICALES	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	18
CN313	CONCENTRADO MANGO-CHAMOY	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	18
CN314	CONCENTRADO MANGO-TAMARINDO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	18
CN315	CONCENTRADO PIÑA COLADA	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	18
CN316	CONCENTRADO TAMARINDO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	18
CN317	POLVO BASE CHOCOLATE BLANCO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	90	18
CN319	CHILE PIQUIN	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	140	70
CN357	S. MANZANA VERDE	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN358	S. CHOCOLATE MOCHA BLANCO	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	240	120
CN363	AJONJUI DESCUTICUZADO 1 KG	Seco	TEMP. AMBIENTE	si	150	60

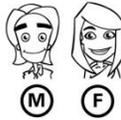


## Anexo 6. Formato de Inscripción TCC

### Formato de Inscripción

**CLUB Cinépolis**

★ MÁS VIENES, MÁS GANAS ★



¿Cómo te llamas?



Número de tarjeta



¿Qué día es hoy?



Tu fecha de cumpleaños



Tu código postal



Tu número de teléfono



Tu correo electrónico

Autorizo el uso y tratamiento de la información proporcionada si  no

¿Deseas recibir información comercial de cinépolis? si  no

(Trívias, promociones, concursos, información de nuevos productos, felicitación de cumpleaños, revista electrónica, etc.)

#### Reglamento

##### GENERALES

- Club Cinépolis® es un programa exclusivo de conjuntos cinematográficos operados bajo la marca "Cinépolis®".
- La tarjeta Club Cinépolis® contiene información general de los cinefilos (clientes) y permite acumular puntos por sus compras en los diferentes negocios (Taquilla, Dulcería y Alimentos).
- La tarjeta Club Cinépolis® es un beneficio adicional proporcionado por Cinépolis® por lo tanto, se reserva el derecho de revocarlo en el momento que así lo decida, previo aviso que se le dé al cliente con 3 días anticipación.
- Para poder acumular puntos, la tarjeta Club Cinépolis® deberá ser presentada al momento de realizar la compra. No se podrán acumular puntos posteriores a que se haya efectuado la compra.
- La tarjeta Club Cinépolis® en su versión de lealtad, el usuario acepta que su uso se rige por este Reglamento.
- El titular de la tarjeta Club Cinépolis® en su caso gozará de los beneficios adicionales que "Cinépolis®" determine a través de su página de Internet [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com), sujeto a los términos y condiciones aplicables, así como de aquellos acordados con otros establecimientos.
- Para conocer los beneficios vigentes en la Tarjeta Club Cinépolis®, será necesario consultar la página [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com)
- Importante: El uso de la Tarjeta Club Cinépolis® que se entrega con la firma de este documento, se rige por el reglamento vigente que aparece en esta solicitud de inscripción, así como todas aquellas modificaciones, adiciones o reformas que el mismo sufra y que sean publicadas en cualquiera de los diversos medios con que Cinépolis® cuenta, entre otros, mailing y el micrositio de Club Cinépolis®, [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com), que se encuentra en la página de Internet [www.cinepolis.com](http://www.cinepolis.com)

##### PUNTOS

- La tarjeta Club Cinépolis® acumula puntos por el equivalente al 5% sobre el total de las compras en taquilla, dulcería, Cinecafé, Dulcipoles®, Crepería y Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.
- No se podrán acumular puntos en la tarjeta Club Cinépolis® por concepto de ventas corporativas, boletos "Ponte Palomita" ni renta de salas o funciones.
- Los puntos acumulados tienen vigencia hasta el 31 de diciembre de cada año. Si no se utilizan los puntos antes de la fecha anteriormente señalada se perderán.
- Los puntos pueden ser canjeados en la compra de cualquier producto en taquilla, dulcería, Cinecafé, Dulcipoles®, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.
- Para canjear los puntos en taquilla deberá acumular al menos el valor total del boleto.
- Cada punto equivale a un peso.
- Las operaciones derivadas de la redención de puntos, no genera nuevos puntos al programa.
- No se podrán canjear puntos por dinero en efectivo.
- La Tarjeta Club Cinépolis® no acumula o redime puntos o prepago por eventos especiales no organizados por Cinépolis®, ni en otras promociones o servicios, tales como: Fiestas Infantiles, Eventos Especiales, Compraventa de Funciones Privadas, Rentas de Salas, Ludoteca, Videojuegos y Compra Premieres.
- Si los puntos que se tienen acumulados no alcanzan para canjearlos por un producto de dulcería, Cinecafé, Dulcipoles®, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®, el cliente puede pagar la diferencia en efectivo, con tarjeta de crédito y/o débito.
- Los puntos de una tarjeta Club Cinépolis® no podrán ser transferidos a otra.
- Los puntos deberán acumularse en el momento de la compra, no se podrá hacer posteriormente.
- La forma de acumular puntos solo será mediante el uso de la Tarjeta Club Cinépolis® en puntos de venta de

- dulcería, Cinecafé, Dulcipoles®, Crepería y Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.
- Es indispensable presentar la Tarjeta Club Cinépolis® al inicio de la transacción de compra, para poder acumular puntos. Si el socio no presenta su Tarjeta Club Cinépolis®, no será posible acumular puntos.

##### USO

- Cada vez que se realice una compra en taquilla, dulcería, Cinecafé, Dulcipoles®, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP® y antes de que se procese su compra, se deberá presentar la tarjeta Club Cinépolis® para que se sean acumulados los puntos.
- Si por alguna razón el titular de la tarjeta la transfiriere a otra persona, aquel se hace responsable por el uso que se le dé, incluyendo el de los puntos acumulados en la tarjeta

##### RESTRICCIONES

- En caso de vencimiento de puntos, pérdida, extravío o robo de la tarjeta Club Cinépolis® no existirá responsabilidad alguna por parte de Cinépolis®.
- En caso de vencimiento, pérdida, extravío o robo de la tarjeta, Club Cinépolis® NO SE HACE RESPONSABLE por los puntos que se tenga en la Tarjeta.
- Si el cliente decide reponer la tarjeta deberá obtenerla por medio de los mecanismos vigentes en ese momento y previo pago del costo por reposición.
- En caso de suspensión del programa Club Cinépolis® se informará a los usuarios de la tarjeta Club Cinépolis®, a través de la página de internet [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com), Módulo de Atención al Cliente y/o vía correo electrónico y/o vía telefónica, otorgando al cliente 30 días naturales para el canje de los puntos acumulados por boletos en taquilla y/o por un producto de dulcería, Cinecafé, Dulcipoles®, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.
- El porcentaje de acumulación de puntos, así como el costo de la reposición de la tarjeta en caso de pérdida, extravío o robo, están sujetos a cambio el cual se realizará cuando Club Cinépolis® así lo decida, previo aviso a los usuarios de la tarjeta Club Cinépolis®, a través de la página de internet [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com), Módulo de Atención al Cliente y/o vía correo electrónico y/o vía telefónica.
- La tarjeta Club Cinépolis® aplica solo en los Cinépolis® participantes.
- La Tarjeta Club Cinépolis® es válida solo en México.
- El límite máximo de acumulación en una Tarjeta Club Cinépolis® es de 1,000 puntos.

##### ¿Dudas o comentarios?

Para cualquier información adicional consulta la página [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com) y para comentarios, dudas, aclaraciones o reclamaciones, favor de acudir al Módulo de Atención a Clientes o Gerencia del Conjunto "Cinépolis" más cercano, o bien, envíanos un mail a la dirección de correo electrónico: [contacto@cinépolis.com](mailto:contacto@cinépolis.com) o llama al 01 800 043 44 45.

AVISO DE PRIVACIDAD. La compañía Operadora Comercial de Desarrollo, S.A. de C.V. en cumplimiento con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares hace de tu conocimiento el contenido del Aviso de Privacidad para el tratamiento de tus datos personales, el cual, se adjunta al presente como Anexo Único, siendo parte integrante del presente Formato de Inscripción.

FIRMA



## Anexo 7. Contrato de Membresía

### Contrato (Membresía Cinépolis® términos, condiciones políticas y restricciones)



★ MÁS VIENES, MÁS GANAS ★

**PRIMERA. ACUERDO.** El presente Contrato se celebra entre Operadora Comercial de Desarrollo S.A. de C.V., a quienes en lo sucesivo y en conjunto se le denomina como "Cinépolis®" y la persona cuyos datos quedan asentados en el "Registro de Activación de la Membresía" y que ha quedado identificado ante Cinépolis® al adquirir la misma, en la taquilla del Conjunto Cinépolis® de su preferencia, de acuerdo a los términos y condiciones descritas a continuación.

**SEGUNDA. DEFINICIONES.** Para los efectos del presente Contrato, los términos establecidos a continuación tendrán los siguientes significados (mismos que serán igualmente aplicados a las formas singular o plural).

**Acompañante:** Persona que asiste a un Conjunto Cinépolis®, y quien se beneficia, por voluntad del Titular, del segundo Boleto amparado por una Membresía Doble.

**Boleto:** Pase que ampara la entrada, por una sola ocasión, de una persona a una Función cinematográfica, para un día (fecha y hora) determinado.

**Cinépolis®:** Operadora Comercial de Desarrollo S.A. de C.V., o cualquiera de sus empresas filiales o subsidiarias o sus cesionarias.

**Cliente:** Prospecto que acude al Conjunto Cinépolis® y se encuentra interesado en realizar el consumo de alguno de los productos y/o servicios que Cinépolis® ofrece.

**Conjunto Cinépolis®:** Salas cinematográficas propiedad y/u operadas por Cinépolis®.

**Función:** Exhibición cinematográfica que comprende la proyección de Cineminutos, trailers (avances de películas) y la película misma, hasta el final de la proyección de los créditos que le corresponden y hasta el inicio de la Función inmediata siguiente respecto de la misma Sala.

**MAC:** Módulo de Atención a Clientes que se encuentra en el interior de cada Conjunto Cinépolis®.

**Membresía Sencilla:** Beneficio anual, personal e intransferible, asociado a la TCC, que otorga la emisión de 1 (un) Boleto en cada canje para asistir a una Función, el mismo día, y por el cual, pagando una cuota fija que se cargará, en 12 (doce) parcialidades, a la Tarjeta de Crédito del Titular que lo contrata, o en un solo pago por anticipado vía efectivo o Tarjeta de Crédito o Débito, el Titular tiene acceso a todas las películas, el día que se desee, en cualquier horario, con la frecuencia que desee, salvo que las Funciones se empalmen, en los Conjuntos Cinépolis®, debiéndose identificar en las taquillas Cinépolis® al momento de solicitar el canje de los Boletos.

**Membresía Doble:** Beneficio anual, personal e intransferible, asociado a la TCC, que otorga la emisión de máximo 2 (dos) Boletos (uno para el titular y el otro para el acompañante) en cada canje para asistir a una Función, el mismo día, y por el cual, pagando una cuota fija que se cargará, en 12 (doce) parcialidades, a la Tarjeta de Crédito del Titular que lo contrata, o en un solo pago por anticipado vía efectivo o Tarjeta de Crédito o Débito, el Titular tiene acceso a todas las películas con un acompañante, el día que se desee, en cualquier horario, con la frecuencia que desee, salvo que las Funciones se empalmen, ingresando ambos a la misma Función, el mismo día, en los Conjuntos Cinépolis®, debiéndose identificar en las taquillas Cinépolis® al momento de solicitar el canje de los Boletos.

**Sistema de Taquilla:** Programa que permite el control de emisión de Boletos enlazando la totalidad de las taquillas de los Conjuntos Cinépolis®, misma que registra la cartelera, horarios, disponibilidad de salas, clasificación de películas, precios, entre otros conceptos.

**Tarjeta Club Cinépolis®:** Tarjeta correspondiente al Programa Club Cinépolis®, que cuenta con banda magnética, la que permite ofrecer al Titular el plan de recompensa a la lealtad, que incluye la Membresía en caso que el Titular la adquiera.

**TCC:** Es la Tarjeta Club Cinépolis®.

**Tipo de Membresía:** Clasificación de Conjuntos Cinépolis® donde puede ser hecha válida la Membresía.

**Titular:** Persona que ha adquirido la TCC, la que se encuentra registrada a su nombre, y acude al Conjunto Cinépolis® de su preferencia a realizar el consumo de alguno de los productos y/o servicios que Cinépolis® ofrece.

**TERCERA. OBJETO.** En virtud de la celebración del presente instrumento, Cinépolis® ofrece a sus Clientes la Membresía, bajo los términos y condiciones establecidas en el mismo, la que ampara, por cada ocasión que el Titular presente su TCC en taquilla y una identificación oficial, el canje de 1 (uno) y hasta 2 (dos) Boletos, de acuerdo al tipo de Membresía con que cuente, por una Función determinada en el mismo día que realiza el canje, durante un año contado a partir de la activación de la Membresía. El beneficio de la Membresía estará sujeto a las restricciones que mas adelante se describen. La vigencia de la Membresía será de un plazo forzoso de doce meses.

En caso que el Titular sea menor de edad, debe presentar identificación con fotografía que puede ser, entre otras, una institución escolar, médica, club deportivo, biblioteca, que lo acredite y estará sujeto a las restricciones de ejercicio de la Membresía.

**CUARTA. MECÁNICA.** Cinépolis® establece la mecánica a seguir para la adquisición, activación y uso de la Membresía, en base a las siguientes condiciones:

A. Es indispensable que el Cliente cuente con la TCC vigente de banda magnética;  
B. En caso de que el Cliente no cuente con la TCC, deberá adquirirla en la Dulcería Cinépolis® de su preferencia y seguir el procedimiento respectivo de alta y personalización, pagando por la misma el precio correspondiente, la que le será entregada inmediatamente;

C. Previo a solicitar la Membresía en taquilla, el Cliente debe presentarse al MAC, donde debe llenar y firmar los formatos denominados:

- a. Contrato Membresía;
- b. Autorización para aplicación de pago domiciliado, administrado por la institución financiera correspondiente, a 12 meses (en caso de que aplique);
- c. Registro de Activación de Membresía;

D. Al presentar la TCC en taquilla acompañada de los documentos anteriores, el Cliente deberá solicitar la Membresía, seleccionando tanto el Tipo de Membresía como la forma de pago de la misma. Una vez realizado el pago correspondiente por parte del Cliente, habiendo validado el tipo y monto de la Membresía elegida, Cinépolis® no se hará responsable por generar algún tipo de devolución en el momento. El cliente deberá realizar la aclaración correspondiente en los términos que establezca el banco emisor de su Tarjeta de crédito o débito. En caso que el Cliente requiera hacer cualquier aclaración sobre el pago realizado por la Membresía adquirida, Cinépolis® ofrece al Cliente 30 días para solicitar dicha aclaración haciendo llegar sus comentarios a los correos electrónicos [membresia@cinepolis.com](mailto:membresia@cinepolis.com) o [contacto@cinepolis.com](mailto:contacto@cinepolis.com), incluyendo nombre completo del Titular, número de TCC y tarjeta de crédito. Pasado ese tiempo Cinépolis® no se hace responsable de aclaración alguna.

E. En cuanto le sea entregada al Titular la TCC y sean activados los beneficios de la Membresía, los mismos serán válidos automáticamente en el Conjunto Cinépolis® donde es adquirida, y 24 horas después serán válidos en el resto de los Conjuntos Cinépolis®, de acuerdo al tipo de Membresía adquirida;

F. El Titular contará con los beneficios de la TCC y de la Membresía en una misma tarjeta;

G. La adquisición de la Membresía le generará al Titular, inmediatamente, la acumulación de puntos con valor equivalente al 3% (cinco por ciento) del costo de la misma, aplicados en la TCC. La acumulación de los puntos correspondientes, aplicará el mismo día de la compra y activación de la Membresía tanto para pago único como pago a 12 meses.

H. Adquirida la Membresía, ésta no podrá ser cancelada

durante su vigencia, por lo que en caso de haber seleccionado el medio de pago domiciliado, éstos serán cargados mes con mes hasta cubrir el saldo generado por la contratación. En el caso de haber realizado el pago en una exhibición, Cinépolis® no realizará devolución alguna de dinero. A partir del cumplimiento del periodo forzoso, el titular de la Membresía podrá:

- i) Realizar un nuevo contrato de activación, seleccionando el tipo de Membresía y forma de pago de la misma.
- ii) Conservar, únicamente, la TCC para efectos de acumulación y redención de puntos, con lo que la Membresía queda automáticamente cancelada, por el simple transcurso del tiempo.

I. Una vez activada la Membresía, ésta no tendrá cambios o modificaciones, es decir, no puede ser escalada ni en tipo (Standard, Premium o VIP) ni en nivel (sencilla o doble) durante la vigencia de la misma, por lo que, en caso de que el Titular desee cambiarla, deberá esperar a su vencimiento;

J. Tanto para realizar el canje de Boleto (s) en taquilla como para acceder a la sala, será indispensable que el Titular presente una identificación oficial.

**QUINTA. CLASIFICACIÓN.** Al momento de activar su Membresía, el Titular deberá optar por una de las siguientes clasificaciones de Tipo de Membresías: a) Cinépolis® VIP, b) Cinépolis® Premium o c) Cinépolis® Standard.

Cada una de las anteriores, comprende un listado de Conjuntos Cinépolis® sea Tradicional, IMAX®, Digital, Macro XE® y/o VIP®, ubicados en México, los que se encuentran incluidos en el Anexo A del presente Contrato el cual se encuentra en el micrositio [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com). Los Conjuntos Cinépolis® que integran cada clasificación podrán ser modificados de acuerdo a las necesidades de operación de Cinépolis®, sin previo aviso, y sus modificaciones y actualizaciones serán publicadas periódicamente en el micrositio [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com)

Específicamente, la Membresía Standard otorga al Cliente derecho a ingresar a todas las salas Tradicionales del país y a proyecciones en salas Digitales 2D; la Membresía Premium incluye todas las salas Tradicionales y Digitales del país, y la Membresía VIP incluye salas Tradicionales, IMAX®, Macro XE® y Digitales para proyecciones 2D y 3D.

**SEXTA. VIGENCIA.** La Membresía tiene una vigencia de 1 (uno) año forzoso a partir de su compra y activación en la taquilla Cinépolis® cuya mecánica se establece en el inciso H. de la cláusula Cuarta de este Contrato.

**SEPTIMA. PRECIO, FORMA DE PAGO Y CONTRATACIÓN.** Precio. De acuerdo a la clasificación y tipo de la Membresía, la misma tiene el precio que a continuación se establece:

No.	Tipo Membresía	Domiciliada	Pago único
1	VIP Sencilla	\$295	\$3,540
2	Premium Sencilla	\$215	\$2,580
3	Standard Sencilla	\$145	\$1,740
4	VIP Doble	\$535	\$6,420
5	Premium Doble	\$385	\$4,620
6	Standard Doble	\$265	\$3,180

Forma de contratación y pago. La venta de la Membresía se realizará única y exclusivamente a través de las taquillas Cinépolis®, para lo cual se deberá presentar una identificación oficial y el Titular deberá elegir entre cualquiera de las siguientes opciones de pago a fin de adquirir la Membresía:

i) Membresía Domiciliada. El Titular realizará su pago con cargo a su Tarjeta de Crédito BBVA Bancomer, en 12 (doce) exhibiciones, en modalidad de 12 meses sin intereses, cargo que podrá hacerse en cualquier día del mes correspondiente, pero que no podrá exceder de una vez por mes, llenando debidamente y firmando el formato de "Autorización de Pago Domiciliado" que al efecto le sea entregado;

ii) Membresía Domiciliada. El Titular realizará su pago con cargo a su Tarjeta de Crédito, perteneciente a institución financiera diversa a BBVA Bancomer y