



# **PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS**

**Guía Operativa**

**GO-PCO-TRA-01**

## **CINÉPOLIS CORPORATIVO**

Revisión 1: 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 .....	6
1.1. Descripción del proceso .....	7
2. Lobby .....	10
2.1. Postes unifila .....	11
2.2. Pisos de mármol/porcelanato/laminado .....	14
2.3. Pasillos de acceso y <i>hall</i> de salidas .....	17
2.4. Accesorios y equipo de operación.....	22
2.4.1. Botes de basura .....	23
2.4.2. Escaleras y elevador .....	25
2.4.3. Bancas .....	26
2.5. Área de mesas .....	27
2.6. Radio en el cine.....	32
2.7. Gerente en Turno .....	34
2.8. Condimenteros .....	36
2.9. Cajas de luz .....	41
2.10. Iluminación .....	44
3. Baños .....	46
3.1. Tazas de baño y mingitorios.....	47
3.2. Pisos y paredes .....	50
3.3. Mamparas y percheros .....	53
3.4. Lavamanos y espejos.....	56
3.4.1. Lavamanos .....	57
3.4.2. Espejos.....	59
3.5. Sistema de extracción .....	60
3.6. Botes de basura .....	62
3.7. Bitácora de limpieza de baños .....	64

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

3.8. Commodities .....	66
3.8.1. Secador de manos.....	67
3.8.2. Despachador de papel toalla .....	68
3.8.3. Jabonera.....	69
3.8.4. Porta toallas .....	71
3.8.5. Cambiador de pañales y asientos para niño.....	72
3.8.6. Despachadores de papel higiénico .....	74
3.9. Iluminación.....	75
4. Control de salas .....	77
4.1. Personal de control de salas .....	78
4.2. Herramientas .....	80
4.3. Procedimientos de control de salas.....	83
4.4. Bitácoras .....	86
4.4.1. Bitácora de control y calidad en salas .....	87
4.4.2. Bitácora de Piratería .....	89
5. Salas.....	90
5.1. Condiciones generales .....	91
5.2. Butacas .....	101
5.3. Piso de tachón .....	104
5.4. Iluminación .....	106
5.5. Temperatura .....	111
5.6. Radio en el cine.....	113
5.7. Asientos para niño .....	115
5.8. Charolas .....	117
5.9. Inicio de funciones .....	119
5.10. Imagen y registro de voces.....	121
5.11. Masking.....	125
5.12. Orden de proyección .....	127
5.13. Fin de funciones.....	129

---

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

5.14. Lentes 3D .....	131
5.15. Entrega y recolección de lentes.....	134
6. Tabla de cambios.....	137
7. Anexos .....	140
Anexo 1. Rol de Gerente en Turno .....	141
Anexo 2. Bitácoras de Limpieza de Baños MUJERES .....	142
Anexo 3. Bitácoras de Limpieza de Baños HOMBRES .....	144
Anexo 4. Bitácora de control y calidad en salas .....	146
Anexo 5. Bitácora de Piratería .....	148

# **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: lobby, baños, control de salas y salas.

### Frecuencia

La frecuencia con que se debe aplicar esta evaluación es por cada visita que se realice en cada Conjunto de la marca Cinépolis.

### Horario de Aplicación

Esta evaluación debe ser aplicada durante operación del conjunto preferentemente en horarios de alta afluencia.

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

El peso que tiene cada una de las áreas que considera esta herramienta son:

Áreas	Ponderación
Lobby	22%
Baños	27%
Control de salas	8%
Salas	43%
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.

### 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 adicionalmente sancionar la falta con 5 puntos.

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

	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.
	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. Lobby**

## **2.1. Postes unifila**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en el 50% de los postes unifila, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentren limpios: libres de polvo o manchas.



2.  Que se encuentren en buen estado: sin golpes, abolladuras, rotos, oxidados o rayados.



3.  Que cuenten con sus calcomanías "Cinépolis" en las tapas superiores.



4.  Que las calcomanías de las tapas no se encuentren sucias o rotas.



5.  Que los tensores de postes y de pared se encuentren limpios y que la cinta se retraiga libremente.



6.  Que los postes unifila sin usar en temporada baja o que se encuentren en mal estado, estén resguardados en alguna bodega, por ningún motivo en el lobby.



7.  Que la señalización de insertos de las unifilas se encuentre actualizada y en buen estado: limpia, no rota, o rayada.



## **2.2. Pisos de mármol/porcelanato/ laminado**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar que en toda el área donde haya piso de mármol, porcelanato o laminado, se cumpla con lo siguiente:

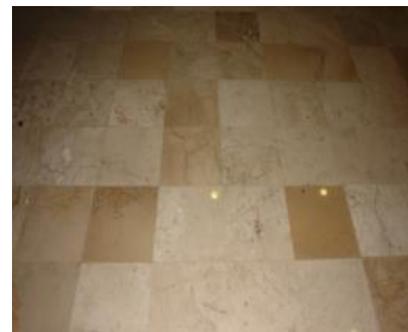
1.  Que se encuentre limpio: sin manchas visibles, residuos de grasa, líquidos derramados, palomitas o basura tirada, etc.



2.  Que no se encuentre opaco o con piezas rotas<sup>3</sup>.



3.  Que si se cuenta con piso de mármol, éste sea pulido regularmente.



---

<sup>3</sup> Si falta algún pedazo del piso revisar que se haya levantado un reporte en el sistema Máximo, en caso de no ser así el reactivo se debe penalizar. Si el piso se encuentra únicamente estrellado, realizar la observación para darle seguimiento.

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

4.  Que si se cuenta con piso laminado, éste se encuentre en buen estado: sin moho, raspaduras, despegado o despostillado.



5.  Que durante la operación haya una persona encargada de la limpieza del lobby<sup>4</sup>.



6.  Que para desmancharlo, sólo se utilice agua y un trapeador limpio, y no productos químicos<sup>5</sup>.



7.  Que se coloque forzosamente el letrero de “Piso Mojado” cuando se esté trapeando.



<sup>4</sup> Sólo en cines de baja afluencia este rol se podrá llevar a cabo por el personal asignado a baños.

<sup>5</sup> Se puede utilizar un mop para realizar la limpieza sistemática.

## **2.3. Pasillos de acceso y *hall* de salidas**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar que los pasillos de acceso y *hall* de salida cumplan con lo siguiente<sup>6</sup>:

1.  Que el piso o alfombra, se encuentre limpio: sin malos olores, manchas, palomitas, o basura tirada.



2.  Que la alfombra se encuentre en buen estado: no rota o deshilachada.



3.  Que el piso se encuentre en buen estado: no opaco o con piezas rotas<sup>7</sup>.



4.  Que si se cuenta con tapetes corporativos en los accesos a pasillos o lobby, estos cumplan con lo siguiente:



---

<sup>6</sup> La revisión se debe hacer en por lo menos un pasillo de cada tipo.

<sup>7</sup> Si falta algún pedazo del piso revisar que se haya levantado un reporte en el sistema Máximo, en caso de no ser así el reactivo se debe penalizar.

Si el piso se encuentra únicamente estrellado, realizar la observación para darle seguimiento.

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

- a) Que se encuentren limpios, libres de manchas y residuos



- b) Que se encuentren en buen estado: no rotos, decolorados o con el logotipo ilegible<sup>8</sup>.



5.  Que el acceso principal se encuentre limpio: sin polvo o manchas y con buen aspecto.



6.  Que las escaleras de las salidas de emergencia se encuentren limpias y en buen estado: sin piezas rotas, opacas o manchadas.



---

<sup>8</sup> En caso de que los tapetes ya estén en malas condiciones (despintados o deteriorados) se deben retirar.

7.  Que si se cuenta con salidas de emergencia que den al estacionamiento, éstas cumplan con lo siguiente:



- a) Que se encuentren limpias: libres de polvo o manchas.



- b) Que tengan la pintura en buen estado: firme, sin huecos, grietas o capas desprendidas.



- c) Que no tengan candados o cualquier otro dispositivo de seguridad que dificulte su rápida apertura.



- d) Que se encuentren libres de obstáculos.



- e) Que operen correctamente: se abran al presionar las barras de pánico y cierren sin dificultad.



- f) Que los brazos neumáticos de las puertas se encuentren limpios y en buen estado.



- g) Que si se cuenta con domos, estos se encuentren limpios y en buen estado: no rotos o agrietados.



## **2.4. Accesorios y equipo de operación**

### 2.4.1. Botes de basura

El Gerente Regional debe revisar en el 30% de los botes de basura<sup>9</sup> que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentre en buen estado: bien pintado, no rayado, despostillado, oxidado o quebrado.



2.  Que se encuentre limpio por dentro y por fuera: libre de polvo, manchas y sin líquidos debajo de la bolsa o al interior del bote<sup>10</sup>.



3.  Que la basura se encuentre compactada:
- Las canastas de palomitas aplastadas y partidas por la mitad.
  - Los vasos aplastados, totalmente comprimidos.



<sup>9</sup> Los botes de basura deben ser de color amarillo o plata.

<sup>10</sup> Los botes de basura deben ser lavados por lo menos una vez a la semana, para eliminar escurrimientos y/o manchas.

4.  


Que tenga bolsa negra o verde/gris<sup>11</sup> bien fajada, perfectamente ajustada<sup>12</sup> y que la basura en ella, no rebase el 50% de su capacidad.



---

<sup>11</sup> Cuando las regulaciones locales lo requieran.

<sup>12</sup> Cuando no se cuente con bolsas del tamaño del bote, a la bolsa se le deben hacer ganchos o anudarla, para ajustarla.

## 2.4.2. Escaleras y elevador

El Gerente Regional debe revisar que las escaleras y elevador cumplan con lo siguiente:

1.  Que las escaleras se encuentren limpias y en buen estado: sin piezas rotas, opacas o manchadas.



2.  Que las escaleras eléctricas se encuentren limpias y que haya continuidad en el movimiento de los escalones cuando estén funcionando<sup>13</sup>.



3.  Que el elevador se encuentre limpio y que funcione correctamente: suba y baje sin atorarse.



4.  Que el panel de botones de control del elevador funcione correctamente: iluminación en la selección del botón y rápida respuesta al presionarlo.



---

<sup>13</sup> En caso de segmentación, no se debe penalizar si están apagadas siempre y cuando esto se haga después de las 22 h y hasta antes de las 15 h.

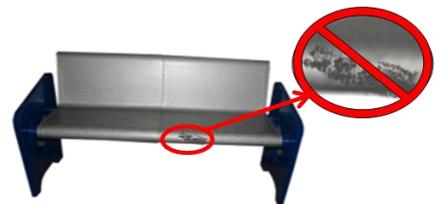
### 2.4.3. Bancas

En caso de contar con bancas, el Gerente Regional debe revisar que cumplan con lo siguiente:

1.  Que se encuentren limpias: libres de polvo, sin chicles pegados o rayadas.



2.  Que se encuentren niveladas y en buen estado: no despostilladas o quebradas<sup>14</sup>.



3.  Que los respaldos cuenten con un tope de goma para no golpear ni dañar las paredes.



---

<sup>14</sup> Se debe tramitar la baja del mobiliario que se encuentre en mal estado.

## **2.5. Área de mesas**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que el área de mesas de lobby o Cinecafé cumpla con lo siguiente:

1. Que el piso se encuentre limpio, libre de manchas y en buen estado: no opaco o con piezas rotas<sup>15</sup>.



2. Que si se cuenta con pantalla o televisor, ésta cumpla con lo siguiente:



- a) Que se transmita sin volumen el acoplado de trailers actuales.



### Nota:

Para verificar que el acoplado sea el vigente se puede ver la fecha marcada en el disco de trailers actuales.



<sup>15</sup> Si falta algún pedazo del piso revisar que se haya levantado un reporte en el sistema Máximo, en caso de no ser así el reactivo se debe penalizar. Si el piso se encuentra únicamente estrellado, realizar la observación para darle seguimiento.

- b) Que se encuentre limpia: libre de polvo o manchas.



- c) Que funcione correctamente: con la imagen clara, colores nítidos y sin fallas intermitentes en la imagen.



- d) Que no haya cables a la vista del cliente.



3.  


- Que las mesas no tengan rastros de pegamento de los materiales promocionales y estén en buen estado: bien pintadas o barnizadas.



4.  Que las mesas y sillas se encuentren limpias: sin basura, chicles pegados o líquidos derramados.



5.  Que las mesas y sillas se encuentren bien niveladas, balanceadas (sin movimiento) y con sus partes bien fijas.



6.  Que los sillones y centros de mesa se encuentren limpios: sin basura, palomitas, chicles pegados o líquidos derramados.



7.  Que la limpieza profunda de los sillones de vinipiel se haga por lo menos dos veces a la semana; siguiendo el proceso definido.



**Nota:**

Se debe revisar también la parte inferior, la unión entre el respaldo y el asiento, de los sillones y sillas para verificar su limpieza.



## **2.6. Radio en el cine**

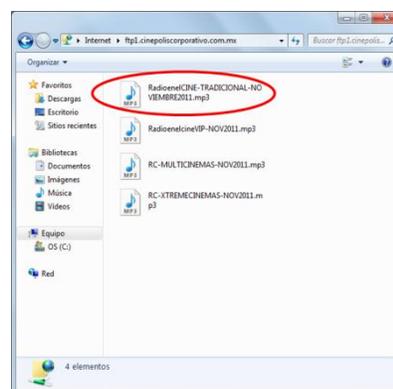
## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que la radio en el cine cumpla con lo siguiente:

1.  Que se escuche durante toda la operación sin interrupciones.

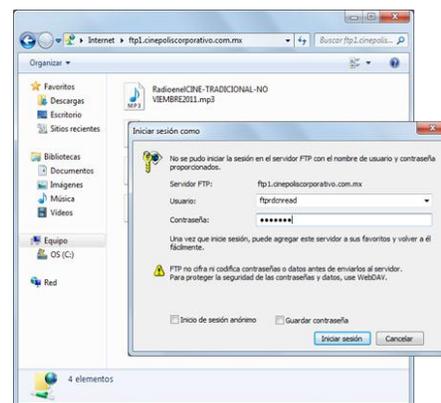


2.  Que la grabación escuchada sea la vigente, debe coincidir con la que se encuentra en la liga [ftprdcnread@ftp1.cinepoliscorporativo.com.mx](ftp://ftprdcnread@ftp1.cinepoliscorporativo.com.mx) donde se actualiza de forma sistemática o con la versión indicada en el cronograma de medios.



### Nota:

Para entrar a la liga se deberá abrir el explorador de Windows y pegarla, así como utilizar el usuario: ftprdcnread y la contraseña: CnR4drd



3.  Que el volumen sea el suficiente para que se entienda claramente y permita el diálogo entre la gente.



## **2.7. Gerente en Turno**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que el Gerente en Turno cumpla con lo siguiente:

1. Que exista un responsable de la operación y que coincida con la placa del Gerente en Turno colocada en el Módulo de Atención a Clientes<sup>16</sup>.



2. Que el responsable de la operación se encuentre en piso y no en la oficina.



3. Que el responsable de toda la operación coincida con la persona indicada en el rol de Gerente en Turno.



4. Que el **Rol de Gerente en Turno (Anexo 1)** se encuentre impreso y ubicado en un lugar visible de la gerencia.

Rol de Gerente en turno							
Horario	Gerente	Asesor	Operador	Atendente	Recepcionista	Asesor	Operador
07:00:00 a.m.							
08:00:00 a.m.							
09:00:00 a.m.							
10:00:00 a.m.							
11:00:00 a.m.							
12:00:00 a.m.							
01:00:00 p.m.							
02:00:00 p.m.							
03:00:00 p.m.							
04:00:00 p.m.							
05:00:00 p.m.							
06:00:00 p.m.							
07:00:00 p.m.							
08:00:00 p.m.							
09:00:00 p.m.							
10:00:00 p.m.							
11:00:00 p.m.							
12:00:00 p.m.							

<sup>16</sup> Por razones de seguridad puede no estar exhibida la foto del Gerente en Turno, siempre y cuando exista previa autorización de Gerente Regional.

## **2.8. Condimenteros**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en un condimentero de cada negocio, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que los muebles de condimenteros se encuentren limpios: libres de manchas o residuos, en su interior y exterior.



2. Que los muebles de condimenteros se encuentren en buen estado: sin raspaduras, golpes o desgastes.



3. Que los insumos se encuentren frescos y en buen estado: no secos, magullados, putrefactos o contaminados.



4. Que los insertos cuenten con cantidades suficientes de insumos, según la afluencia y demanda esperada<sup>17</sup>.



<sup>17</sup> No se debe tener exceso de insumos.

5.  Que los insertos de verdura (jitomate, cebolla y chiles), cuenten con cucharones o pinzas limpios y en buen estado: sin oxidaciones ni rotos.



6.  Que los contenedores de insertos tengan el hielo suficiente para hacer contacto con los insertos.



Que los condimenteros de Dulcería tengan lo siguiente:

7. 
- Jitomate picado.
  - Cebolla picada.
  - Chiles jalapeños.
  - Mantequilla a 100°F.<sup>18</sup>
  - Mostaza.
  - Mayonesa.
  - Salsa de tomate.
  - Salsa picante.
  - Servilletero.
  - Popotera.
  - Limón líquido (aplica para Dilcópolis y Dulcería Híbrida).



<sup>18</sup> El tiempo de frescura de la mantequilla es de tres días, por ello no debe estar más ese tiempo sin cambiarse.

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

Que los condimenteros de Alimentos<sup>19</sup> tengan lo siguiente:

8. 

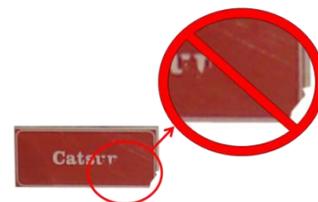
- Jitomate rebanado.
- Cebolla rebanada.
- Chiles jalapeños.
- Mostaza.
- Mayonesa.
- Salsa de tomate.
- Salsa picante.
- Servilletero.
- Popotera.
- Azúcar.
- Sustitutos de azúcar y de crema.



9. 

Que se encuentren exhibidos los letreros corporativos<sup>20</sup> con el nombre correspondientes de cada uno de los insumos y que cumplan con lo siguiente:

- a) Que los letreros corporativos se encuentren en buen estado, limpios, legibles: no rotos ni despostillados.



<sup>19</sup> Los condimenteros de Alimentos se encuentran ubicados en los negocios de: Coffee Tree, Cinecafé, Cinecafé Híbrido y Baguis

<sup>20</sup> Si no se cuentan con los letreros, éstos deben ser solicitados a la bodega de marketing como artículo de operación.

- b) Que los letreros corporativos sean del mismo tipo, no se deben de combinar formatos o colores.



10. 

Revisar que los botes de basura de los condimenteros cumplan con lo siguiente:



- a) Que se encuentren limpios<sup>21</sup> por dentro y por fuera: libres de polvo, manchas y sin líquidos debajo de la bolsa o al interior del bote.



- b) Que tengan bolsa negra o verde/gris<sup>22</sup> bien fajada, perfectamente ajustada<sup>23</sup> y que la basura en ella no rebase 50% de su capacidad.



---

<sup>21</sup> Los botes de basura deben ser lavados por lo menos una vez a la semana, para eliminar escurrimientos y/o manchas.

<sup>22</sup> Cuando las regulaciones locales lo requieran.

<sup>23</sup> Cuando no se cuente con bolsas del tamaño del bote, a la bolsa se le deben hacer ganchos o anudarla, para ajustarla.

## **2.9. Cajas de luz**

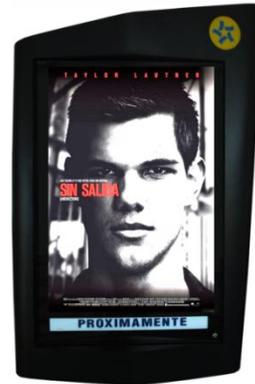
## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en al menos cinco cajas de luz de lobby, pasillo de acceso y *hall* de salida, que se cumpla con lo siguiente:



Que los lados, la parte superior, inferior así como el cristal frontal se encuentren limpios: libres de polvo, manchas o grasa.



Que todas las lámparas se encuentren encendidas.



Que tengan encendida la lámpara de led o neón.



Que los posters se encuentren completamente alineados.



5.  Que si hay pósteres que no cubran todo el tamaño de la caja de luz, éstos se encuentren centrados, de manera que exista un tipo de “maría luisa” a su alrededor con el acrílico.



6.  Que los cristales no se encuentren rayados, estrellados o quebrados.



7.  Que los pósteres no se encuentren rotos, arrugados, rayados o fuera de vigencia.



## **2.10. Iluminación**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que toda el área del lobby, pasillos y *hall* de salida cumpla con lo siguiente<sup>24</sup>:

1.  Que haya iluminación suficiente, no deben existir áreas oscuras.



2.  Que no existan líneas de focos fundidos o sin prender<sup>25</sup>.



3.  Que solo haya focos con luz blanca y no combinaciones de tipos de luz (blanca y cálida).



4.  Que la iluminación se encuentre al 100%, no debe haber áreas con baja intensidad de luz.



<sup>24</sup> En esta área no se podrá segmentar la iluminación durante la operación.

<sup>25</sup> Si se encuentra uno o más focos fundidos, el reactivo se debe penalizar.

# **3. Baños**

## **3.1. Tazas de baño y mingitorios**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50% de las tazas de baño y mingitorios, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que su interior y exterior se encuentre limpio, sin manchas y libres de sarro.



2.  Que no tengan fugas ni se encuentren tapados.



3.  Que los sensores, activadores o fluxómetros estén operando correctamente: se accionen máximo 10 segundos después de haber sido utilizado y arrastren completamente todos los desechos



4.  Que la tubería se encuentre limpia y libre de sarro, manchas y oxido.



5.  Que las tazas de baño no tengan piezas o accesorios flojos.



6.  Que los mingitorios tengan tapete que tenga pastilla para olores con el aroma activo.



7.  Que los mingitorios no tengan chicles, papeles o colillas en el interior.



## **3.2. Pisos y paredes**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

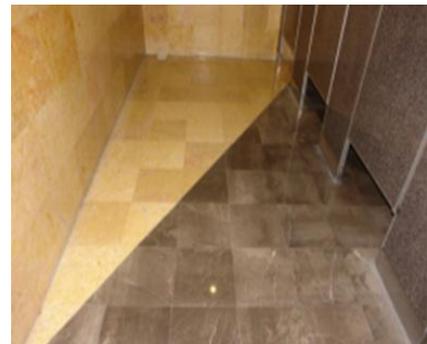
---

El Gerente Regional debe revisar que por lo menos el 50% del área de pisos y paredes cumpla con lo siguiente:

1.  Que los pisos y paredes se encuentren limpios: libres de derrames, manchas, papeles o basura tirada.



2.  Que el piso no tenga charcos, fugas de agua, que no esté "lloroso".



3.  Que si se está trapeando el área, se cuente con el señalamiento de "piso mojado".



4.  Que los faldones o cajillos se encuentren libres de polvo o suciedad.



5.  Que las señales de acceso se encuentren completas y con iluminación, si aplica.



6.  Que no se encuentren artículos de limpieza a la vista del cliente.



## **3.3. Mamparas y percheros**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50% de las mamparas y percheros, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentren limpias, libres de polvo y en buen estado: no flojas o rayadas, sin grafitis, abolladuras o rotas.



2.  Que las puertas se abran y cierren sin bloqueos y que los cerrojos funcionen.



3.  Que la señalética se encuentre en buenas condiciones: sin roturas, despintada o desprendida.



4.  Que cuenten con percheros y éstos se encuentren fijos, limpios y en buen estado: no despostillados o rotos.



5.  


Que los percheros de los baños para personas con capacidades diferentes se encuentren en el muro lateral de la taza y en la puerta, a una altura en la que una persona sentada en silla de ruedas lo alcance.



**3.4. Lavamanos y  
espejos**

### 3.4.1. Lavamanos

El Gerente Regional debe revisar que todos los lavamanos cumplan con lo siguiente:

1. Que se encuentren limpios: sin papeles o basura encima.



2. Que se encuentren en buen estado: bien fijas (sin movimiento), sin golpes, desgastes o rayones.



3. Que la superficie de la barra no esté opaca o manchada por el agua.



4. Que no tengan charcos de agua o líquidos derramados.



5.  Que los sensores se activen y desactiven al acercar las manos.



6.  Que si se cuenta con llaves “push”, el chorro de agua dure entre 8 y 10 segundos al presionarlas.



### 3.4.2. Espejos

El Gerente Regional debe revisar que todos los espejos cumplan con lo siguiente:

1.  Que se encuentren en buen estado: fijos, no rayados o despostillados.



2.  Que cuenten con remates (si aplica).



3.  Que se encuentren limpios, sin manchas visibles.



4.  Que no se refleje en ellos el orificio del lavamanos. De ser así debe haber una placa que cubra este espacio.



## **3.5. Sistema de extracción**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar que el sistema de extracción cumpla con lo siguiente:

1.  Que no existan olores desagradables.



2.  Que funcione adecuadamente, se puede colocar un pedazo de papel en el extractor o escuchar el sonido del ventilador para comprobarlo.



3.  Que las rejillas de extracción y/o aire acondicionado se encuentren limpias y en buen estado: no rotas o dañadas.



## **3.6. Botes de basura**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que todos los botes de basura medianos<sup>26</sup> y chicos cumplan con lo siguiente:

1.  Que se encuentren en buen estado: bien pintados, no rayados, despostillados, oxidados o quebrados.



2.  Que se encuentren limpios por dentro y por fuera: libres de polvo, manchas y sin líquidos debajo de la bolsa o al interior del bote<sup>27</sup>.



3.  Que tengan bolsa negra o verde/gris<sup>28</sup> bien fajada y perfectamente ajustada<sup>29</sup>.



4.  Que la basura se encuentre compactada y que no rebase el 50% de su capacidad.



<sup>26</sup> Deben ser de color amarillo o plata.

<sup>27</sup> Los botes de basura deben ser lavados por lo menos una vez a la semana, para eliminar escurrimientos y/o manchas.

<sup>28</sup> Cuando las regulaciones locales lo requieran.

<sup>29</sup> Cuando no se cuente con bolsas del tamaño del bote, a la bolsa se le deben hacer ganchos o anudarla, para ajustarla.

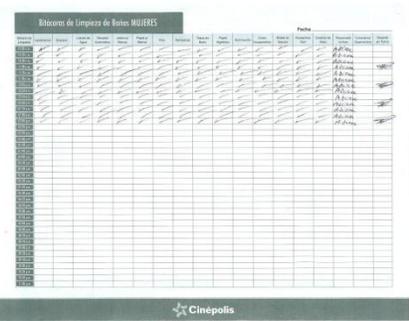
## **3.7. Bitácora de limpieza de baños**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que las **Bitácoras de Limpieza de Baños MUJERES (Anexo 2)** y las **Bitácoras de Limpieza de Baños HOMBRES (Anexo 3)** cumplan con lo siguiente:

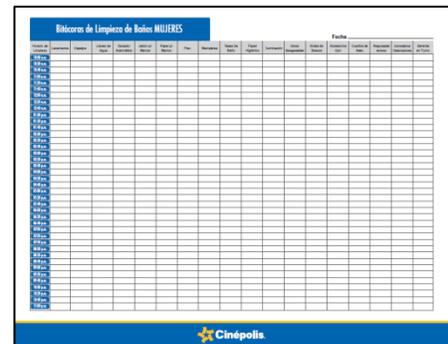
1.

Que se encuentren llenas y actualizadas cada 20 minutos y con la firma del Gerente/Subgerente/Supervisor/Encargado de Baños cada hora.



2.

Que se encuentren en el cuarto de limpieza o en la arquilla más cercana, sin estar a la vista de los clientes.



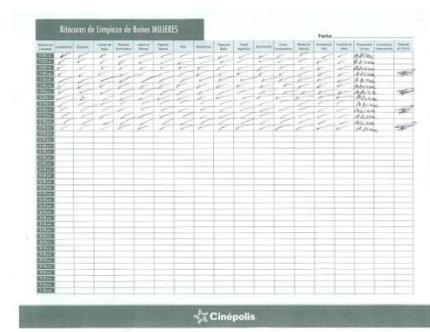
3.

Que las bitácoras del día se encuentren en una carpeta que también contenga el histórico de por lo menos un mes.



4.

Que la última limpieza y llenado de cada bitácora se realice al inicio de la última función.



## **3.8. Commodities**

### 3.8.1. Secador de manos

En caso contar con secadores de manos, el Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50%, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentre limpio y que no esté rayado.



2.  Que se active y desactive al pasar las manos.



### 3.8.2. Despachador de papel toalla

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50% de los despachadores de papel toalla, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentre limpio, sin rayones o polvo.



2.  Que al jalar las hojas salgan libremente, que no se atoren o se rompan.



3.  Que tenga más de  $\frac{1}{4}$  de papel toalla disponible.



4.  Que se tengan disponibles repuestos de papel toalla para el despachador en el cuarto de limpieza (donde aplique) o en un lugar que no se encuentre a la vista del cliente.



### 3.8.3. Jabonera

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50% de las jaboneras, que cumplan con lo siguiente:

1.  Que se encuentre limpia, sin rayones o polvo.



2.  Que al accionar el botón despachador, el jabón salga libremente.



3.  Que no tengan fugas (lagrimeo) de jabón líquido.



4.  Que tenga más de  $\frac{1}{4}$  de jabón en el cartucho.



5.  


Que se tengan disponibles repuestos de jabón líquido, en el cuarto de limpieza (donde aplique) o en un lugar que no se encuentre a la vista del cliente.



### 3.8.4. Porta toallas

En caso contar con porta toallas, el Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50%, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que opere de manera correcta y se encuentre limpio: libre de polvo, manchas o rayones.



### 3.8.5. Cambiador de pañales y asientos para niño

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50% de los cambiadores de pañales, que cumplan con lo siguiente:

1. Que el cambiador de pañales se encuentre limpio, y en buen estado: sin rayones, roto o despostillado.



2. Que las calcomanías estén en buen estado: no rotas, rayadas o desgastadas.



3. Que el broche del cinturón del cambiador de pañales funcione correctamente.



4. Que al bajar la tapa del cambiador de pañales, ésta se quede fija.



5.  Que el asiento para niños se encuentre limpio, y en buen estado: sin rayones, roto o despostillado.



6.  Que el broche del cinturón del asiento para niños funcione correctamente.



### 3.8.6. Despachadores de papel higiénico

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 50% de los despachadores de papel higiénico, que cumplan con lo siguiente:

1.  Que estén limpios, sin rayones, despostillados o quemados.



2.  Que al jalar el papel higiénico salga libremente.



3.  Que cuenten con más de  $\frac{1}{4}$  de papel higiénico disponible.



4.  Que exista un rollo de papel de baño al 100% de repuesto para cada baño, en el cuarto de limpieza en el cuarto de limpieza (donde aplique) o en un lugar que no se encuentre a la vista del cliente.



## **3.9. Iluminación**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar que toda la iluminación del área de baños cumpla con lo siguiente:

1.  Que haya iluminación suficiente, no deben existir áreas oscuras.



2.  Que no existan líneas de focos fundidos o sin prender<sup>30</sup>.



3.  Que solo haya focos con luz blanca y no combinaciones de tipos de luz (blanca y cálida).



---

<sup>30</sup> Si se encuentra uno o más focos fundidos, el reactivo se debe penalizar.

# **4. Control de salas**

**4.1. Personal de control de salas**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en todas las arquillas habilitadas que el personal de control de salas (Encargados de arquillas) cumpla con lo siguiente:

1.  Que exista una persona fija y certificada controlando el acceso de clientes a salas y/o pasillos.



2.  Que el personal de arquilla porte el uniforme de acuerdo a los criterios establecidos en PCA.



3.  Que no usen sillas o bancos en arquilla.



4.  Que no exista personal de seguridad, realizando funciones de arquillero o controlador de salas (cortar boletos).



## **4.2. Herramientas**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos una arquilla, que se cumpla con lo siguiente:

Que el Encargado de Arquilla cuente con las siguientes herramientas:

1. 

- Bolígrafo.
- Ligas.
- Radio.
- Lector de Cineticket (donde aplique).
- Material de limpieza (franela y limpiador de superficies) opcional.
- Horario vigente.
- Sinopsis light vigente.
- **Bitácora de control y calidad en salas (Anexo 4).**



2. 

Que la arquilla se encuentre limpia, libre de manchas, sin objetos personales y/o alimentos.



3. 

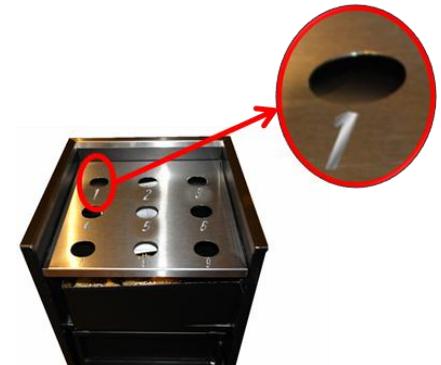
Que la arquilla se encuentre sin raspaduras, golpes, bien pintada y con la calcomanía de logo "Cinépolis" en buen estado: no rotas, rayadas o desgastadas.



4.  Que en la arquilla no existan boletos o contraseñas de días anteriores.



5.  Que en la arquilla estén identificados los espacios para colocar las contraseñas, por número de sala preferentemente troquelado o rotulado.



6.  Que las arquillas tengan su cajón de insertos.



## **4.3. Procedimientos de control de salas**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos una arquilla, que el encargado conozca los procedimientos de control de salas, mediante alguno de los siguientes puntos:

1. Que al preguntarle las razones por las que un cliente se puede cambiar de sala, responda lo siguiente:



- a) Por la Garantía Cinépolis (máximo 30 minutos después de iniciar la película).



Cuadro en la proyección



Imagen cuadrada

Imagen sin cuadro correcto

- b) Por causas imputables a Cinépolis como fallas de proyección<sup>31</sup>.

Lentes en la proyección



Imagen correcta



Flat en lente Scope



Scope en lente Flat

<sup>31</sup> Se consideran fallas de proyección en 35 mm: los problemas con el lente, masking, subtítulos, obturación, material rayado, entre otros y en digital: los problemas con macros, masking, lente y subtítulos, así como los retrasos en la transición SSL a proyección (16 s a 20 s), que la proyección que no llene la pantalla y las deficiencias en el volumen.

- c) Porque el cliente cuenta con boleto completo del mismo día (Aplica máximo 30 minutos después de iniciar la película).



- d) Porque la sala se encuentra a más del 90% de su capacidad (Aplica máximo 30 minutos después de iniciar la película).



Que al preguntarle lo que procede si un cliente sale de la sala/pasillo responda que se le entrega una contraseña de control que tiene que devolver al regresar.



## **4.4. Bitácoras**

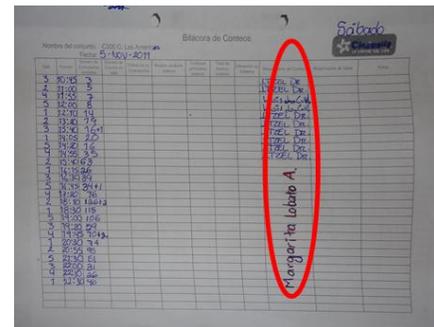
### 4.4.1. Bitácora de control y calidad en salas

El Gerente Regional debe revisar que la **Bitácora de Control y calidad en salas (Anexo 3)**<sup>32</sup> cumpla con lo siguiente:

**1.** Que se cuente con la **Bitácora de control y calidad en salas (Anexo 4)**, y que ésta tenga registradas inspecciones de por lo menos 30% de las funciones.



**2.** Que se encuentre llena y firmada<sup>33</sup> por el Responsable de Cuadrilla/Supervisor Operativo/Gerente en Turno.



**3.** Que se conozcan los puntos de revisión de la **Bitácora de control y calidad en salas (Anexo 4)**, se puede preguntar al responsable qué es una imagen fuera de foco, descuadrada, rayada, etc.



<sup>32</sup> En caso de que esta bitácora se llevara en cassetas se revisarían los mismos puntos.  
<sup>33</sup> Debe tener una firma diaria.

4.  


Que se cuente con la **Bitácora de control y calidad en salas (Anexo 4)** del día y también con el histórico de por lo menos un mes.





# **5. Salas**

## **5.1. Condiciones generales**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 2 salas, que se cumpla con lo siguiente<sup>35</sup>:

1.  Que las molduras de los pasillos de entrada (policarbonato) a salas se encuentren completas, fijas y limpias.



2.  Revisar que las puertas de acceso a salas cumplan con lo siguiente:



- a) Que se encuentren limpias: libres de polvo o manchas.



---

<sup>35</sup> En caso de que se aplique la revisión de HO el mismo día que PCO, se debe garantizar que las salas a revisar no sean las mismas que se revisen con HO.

- b)** Que la pintura de las puertas de acceso se encuentre sin raspaduras, decoloraciones o manchas.



- c)** Que la pared con los tensores de entrada de las salas no este dañada y que cuente con un acrílico debajo del receptor de pared.



- d)** Que los abultados de acceso a salas tengan acrílico para evitar su deterioro.



- e)** Que los abultados de acceso a salas no se encuentren despostillados.



- f) Que el marco de acrílico de las puertas de acceso se encuentren en buen estado: no rotas u opacas.



- g) Que las puertas de acceso a salas cierren y abran correctamente.



- h) Que los brazos neumáticos de las puertas se desplieguen cuando se abran.

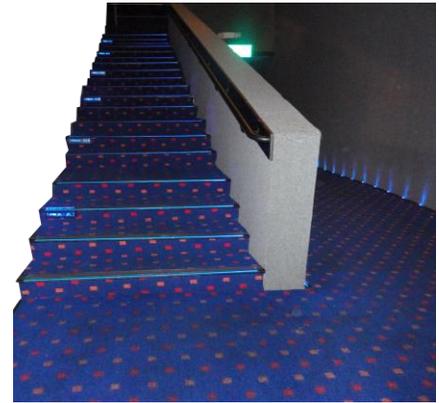


- i) Que los marcos se encuentren bien pintados, sin manchas, sin abolladuras y que las bisagras funcionen correctamente.





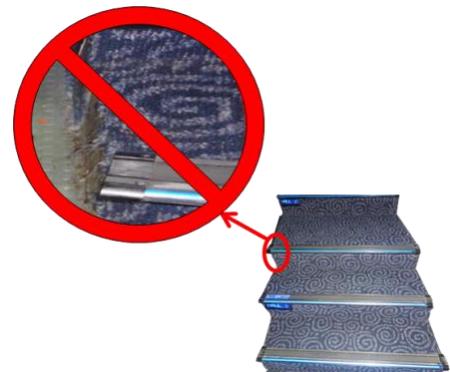
3. Revisar que la alfombra de acceso a salas, foro y escalones cumpla con lo siguiente:



a) Que se encuentre limpia, libre de manchas, residuos, chicles, etc.



b) Que se encuentre en buen estado: no rota, deshilachada, etc.



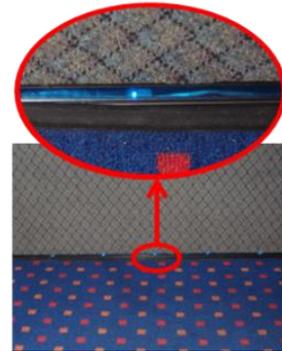
c) Que se cuente con equipo para aspirar y lavar alfombra, este se debe utilizar de manera sistemática y que el personal esté capacitado para usarlo.



4.  Que las líneas de policarbonato que recubren el tívoli cumpla con lo siguiente:



- a) Que en su unión con la pared se encuentren limpias: libres de polvo, palomitas, suciedad, líquidos derramados, etc.



- b) Que se encuentren en buen estado: no rotas o rasgadas.



5.  Que exista un bote de basura<sup>36</sup> al frente de la sala y que cumpla con lo siguiente:



<sup>36</sup> El bote de basura debe ser de color azul marino o negro.

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

- a) Que se encuentre en buen estado: bien pintado, no rayado, despostillado, oxidado o quebrado.



- b) Que se encuentre limpio por dentro y por fuera: libre de polvo, manchas y sin líquidos debajo de la bolsa o al interior del bote<sup>37</sup>.



- c) Que la basura se encuentre compactada:
- Las canastas de palomitas aplastadas y partidas por la mitad.
  - Los vasos aplastados, totalmente comprimidos.



- d) Que tenga bolsa negra o verde/gris<sup>38</sup> bien fajada, perfectamente ajustada<sup>39</sup> y que la basura en ella, no rebase el 50% de su capacidad.



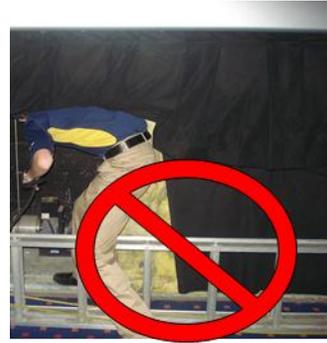
---

<sup>37</sup> Los botes de basura deben ser lavados por lo menos una vez a la semana, para eliminar escurrimientos y/o manchas.

<sup>38</sup> Cuando las regulaciones locales lo requieran.

<sup>39</sup> Cuando no se cuente con bolsas del tamaño del bote, a la bolsa se le deben hacer ganchos o anudarla, para ajustarla.

6.  Que detrás de las pantallas se encuentre limpio y libre de objetos (no se debe utilizar como basurero o bodega).



7.  Que el anti derrapante de los escalones no tenga almorol.



8.  Que el olor de la sala sea agradable, no deben percibirse aromas de suciedad, basura o humedad.



9.  Que los pasamanos y barandales se encuentren limpios y en buen estado de mantenimiento: fijos y bien pintados.



10.  


Revisar que las puertas de salida de emergencia de las salas cumplan con lo siguiente:



a) Que se encuentren limpias: libres de polvo o manchas.



b) Que los marcos se encuentren limpios y sin manchas.



c) Que no tengan candados o cualquier otro dispositivo de seguridad que dificulte su rápida apertura.



- d) Que se encuentren libres de obstáculos.



- e) Que operen correctamente: se abran al presionar las barras de pánico y cierren sin dificultad.



- f) Que los brazos neumáticos de las puertas se encuentren limpios y en buen estado.



- g) Que no se utilicen patas de cabra para mantenerlas abiertas.



## **5.2. Butacas**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en las butacas de por lo menos tres filas de la mitad hacia arriba, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que los brazos de las butacas no se encuentren levantados.



2.  Que la tela del asiento y respaldo se encuentre limpia: sin manchas, líquidos derramados o basura.



3.  Que la tela del asiento y respaldo se encuentre en buen estado: no rota o deshilada.



4.  Que se encuentren limpias: sin manchas, líquidos derramados o basura:
- Concha.
  - Portavasos.
  - Guardapolvos.
  - Base (patas).
  - Respaldo.
  - Coderas.



5.  


Que el espacio entre butacas se encuentre limpio: sin manchas, líquidos derramados o basura.



6.  


Que el respaldo de las butacas se recline (si aplica) y que las coderas se levanten libremente.



7.  

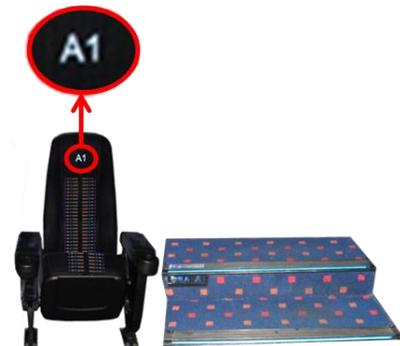

Que no se encuentren rotos o flojos:

- Coderas.
- Bases.
- Concha.
- Respaldos.



8.  


Que si se cuenta con butaca numerada, la letra de la placa de las escaleras coincida con la de las butacas de esa fila.



## **5.3. Piso de tachón**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en el piso de tachón de por lo menos tres filas de la mitad hacia arriba, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que este bien adherido al piso y se encuentre limpio: libre de manchas, suciedad, chicles, residuos, palomitas, etc.



2.  Que las bases de las butacas de unión con el piso, se encuentren libres de grasa, residuos, suciedad, etc.



3.  Que el piso haya sido trapeado con el químico especial para pisos, durante ese proceso no debe mojarse demasiado para evitar que se levante.



## **5.4. Iluminación**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en la iluminación de por lo menos dos salas, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que los señalamientos de acceso a salas se encuentren en buen estado: no rotos, rayados o despintados.



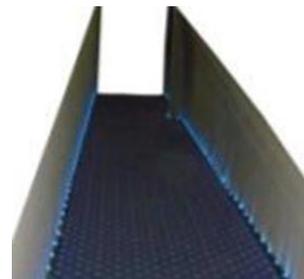
2. Que los señalamientos de acceso a salas se encuentren limpios y libres de polvo.



3. Que los indicadores del número de sala se encuentren encendidos y limpios.



4. Que el tívoli de acceso a la sala se encuentre encendido<sup>40</sup>.



<sup>40</sup> Si una parte del tívoli no funciona (prende) o se encuentra dañada, se considera penalización. Si tiene baja intensidad solo se deja como observación.

5.  Que el tívoli de todos los escalones se encuentre encendido.<sup>40</sup>



6.  Que la “nariz” de los escalones se encuentre bien colocada.



7.  Que no haya cables expuestos ni a la vista del cliente.



8.  Que si se cuenta con butaca numerada, las placas, que indican las filas en los escalones, se encuentren encendidas.



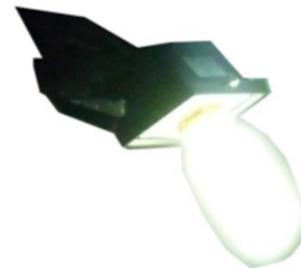
9.  Que los letreros de “salida” y “salida de emergencia” tengan iluminación y estén limpios: libres de polvo o manchas.



10.  Que los letreros de “salida” y “salida de emergencia” se encuentren en buen estado: no rayados o rotos.



11.  Que las lámparas de emergencia se encuentren limpias: libres de polvo o manchas.



12.  Que las lámparas de emergencia enciendan y no estén fundidas<sup>41</sup>.

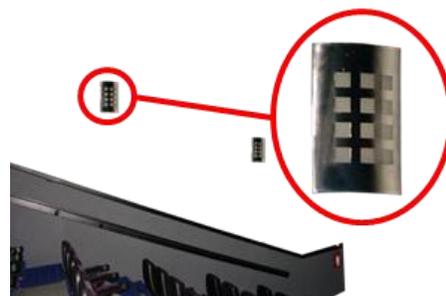


---

<sup>41</sup> Si se encuentra una o más lámparas fundidas, el reactivo se debe penalizar.

13.  


Que las salas se encuentren apagadas (iluminación y aire acondicionado) hasta 20 minutos antes de que inicien las funciones<sup>42</sup>.



---

<sup>42</sup> Si la sala se está limpiando, las luces y aire acondicionado se pueden encontrar encendidos.

## **5.5. Temperatura**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar que la temperatura de por lo menos dos salas cumpla con lo siguiente:

1.  Que la temperatura se encuentre entre los 23°C y los 25° C, según la zona en la que se encuentre el cine.



**Nota:**

La medición de la temperatura se debe tomar en una pared a la mitad de la sala con un termómetro láser.



2.  Que los extractores de aire acondicionado se encuentren limpios, libres de polvo y manchas.



## **5.6. Radio en el cine**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar que la radio en el cine cumpla con lo siguiente:

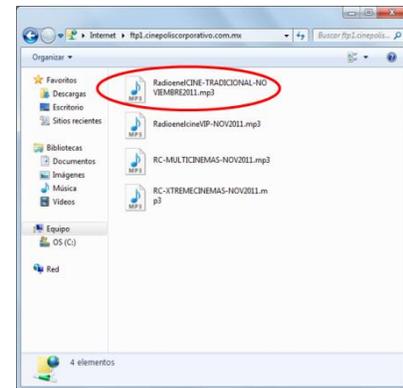
1.

Que se escuche la versión vigente de la radio en el cine hasta 10 minutos antes de iniciar la proyección de las funciones así como al finalizar.



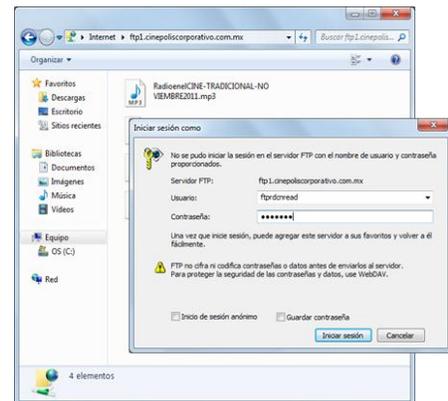
4.

Que la grabación escuchada sea la vigente, debe coincidir con la que se encuentra en la liga [ftprdcnread@ftp1.cinepoliscorporativo.com.mx](mailto:ftprdcnread@ftp1.cinepoliscorporativo.com.mx) donde se actualiza de forma sistemática o con la versión indicada en el cronograma de medios.



### Nota:

Para entrar a la liga se deberá abrir el explorador de Windows y pegarla, así como utilizar el usuario: ftprdcnread y la contraseña: CnR4drd



2.

Que el volumen sea el suficiente para que se entienda claramente y permita el dialogo entre la gente.



## **5.7. Asientos para niño**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar al menos que en tres salas los asientos para niños cumplan con lo siguiente:

1. Que se encuentren limpios y en buen estado: no rotos o despostillados.



2. Que se encuentren acomodados por colores y localizados a la entrada de las salas clasificación AA, A y B (en esta prioridad).



3. Que se encuentren sobre su carrito sin sobrepasar el señalamiento.



## **5.8. Charolas**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos dos salas, que las charolas de servicio cumplan con lo siguiente:

1.  Que se cuente con un solo tipo de charolas de servicio<sup>43</sup>.



2.  Que embonen completamente en las coderas de las butacas.



3.  Que si se cuenta con aros para que las charolas embonen, éstos se encuentren bien instalados: fijos y sin rastros de pegamento.



---

<sup>43</sup> Por ningún motivo se deberá manejar más de un tipo de charolas.

**5.9. Inicio de  
funciones**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 2 inicios de función, que se cumpla con lo siguiente:

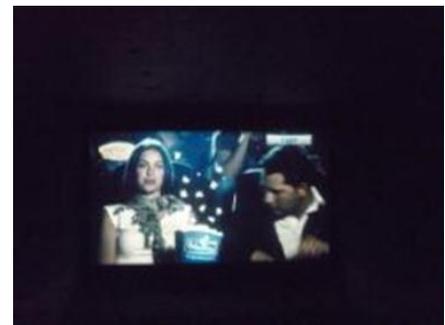
1. Que las funciones inicien puntualmente de acuerdo a los relojes de casetas, estos deben estar sincronizados con la hora nacional.



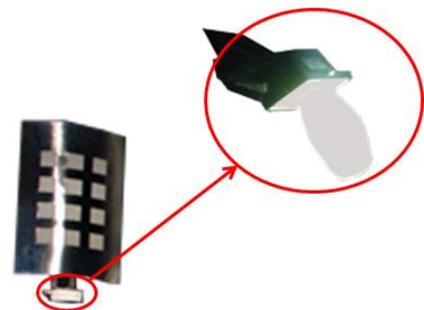
2. Que las luces laterales de las salas se bajen al 50% al iniciar la proyección de los trailers.



3. Que las luces laterales de la sala se apaguen completamente al iniciar la proyección del cineminuto corporativo.



4. Que si las luces de aseo están encendidas, éstas se apaguen cuando inicie la función.

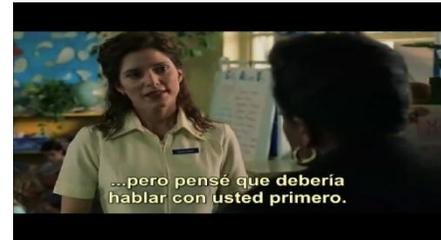


**5.10. Imagen y  
registro de voces**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe permanecer en por lo menos 2 funciones hasta los primeros diálogos para revisar en la proyección que la imagen y registro de voces cumplan con lo siguiente:

1. Que la imagen sea clara y con los colores nítidos.



2. Que la imagen se proyecte sin rayas o manchas.



3. Que la imagen esté bien cuadrada: no se debe salir (subir o bajar) de la pantalla.



4. Que la imagen esté bien obturada: los subtítulos no deben estar corridos.



5.  Que la imagen esté bien enfocada: no se debe ver borrosa.



6.  Que si la película tiene subtítulos, éstos se distingan claramente y estén encuadrados con la pantalla.



7.  Que tenga un registro claro de todas las voces y/o efectos durante la proyección de la película.



8.  Que la imagen cubra la pantalla perfectamente: no se debe desbordar ni dejar marco.

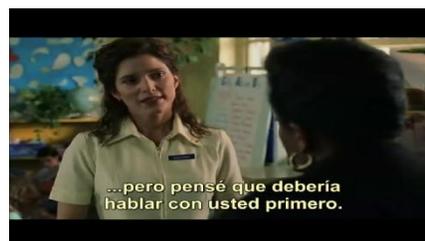


**Nota:**

Sólo por publicidad en SSL, pueden existir partes oscuras a los lados de la pantalla.



Que se proyecte con la macro y resolución correcta.



## **5.11. Masking**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

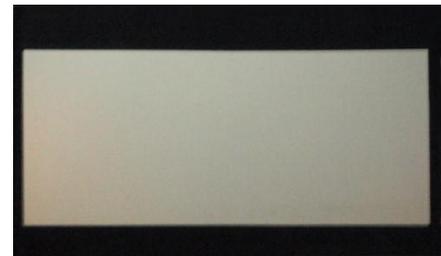
---

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 2 salas que el masking cumpla con lo siguiente:

1.  Que sea el correcto para el material en exhibición (*scope* o *flat*).



2.  Que funcione tanto el top masking (sube y baja) como el *side* masking (abre y cierra), en donde aplique.



3.  En el caso de proyecciones digitales, que la imagen cubra el 100% de la pantalla, con o sin masking.



## **5.12. Orden de proyección**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 2 salas que el inicio de las funciones se cumpla con lo siguiente:

Que se respete el siguiente orden de proyección:

1.  


- Pauta SSL (En proyector SSL o proyector digital)
- Trailers 35mm o digital
- Cineminutos corporativos 35mm o digital
- Cortinillas 35mm o digital
- Película 35mm o digital



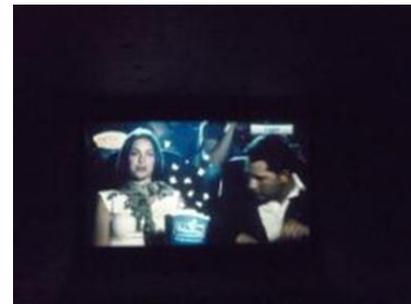
2.  


Que el orden de los trailers esté conforme a las instrucciones del programador (teniendo a la mano la orden recibida por correo electrónico)<sup>44</sup>.

TRAILERS	
1	Pastorela ( Flat )
2	Querer No Es Amar ( Flat )
3	El Cielo En Tu Mirada ( Flat )
4	0
5	0
6	

3.  


Que la orden de cineminutos esté conforme a las instrucciones de la Dirección de Publicidad (teniendo a la mano el documento original, bajado de la página de cineminutos).



4.  


Si el cine cuenta con Cineminutos digitales SSL deberá respetarse el playlist asignado a la clasificación de la película.



<sup>44</sup> En caso de que no se cuente con el trailer indicado, se debe sustentar con un correo el cambio de material, éste debe estar autorizado por el mismo programador.

**5.13. Fin de  
funciones**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 2 salas que al finalizar las funciones se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el encendido de las luces laterales esté al 50% durante los créditos y al 100% al finalizar estos.



2.  Que se encuentre un empleado con el código de vestimenta correcto y completo (según PCA), despidiendo a los clientes.



3.  Que haya un basurero “big wheel” disponible en la salida de la sala.



## **5.14. Lentes 3D**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 3 lentes 3D empaquetados, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que se encuentren empaquetados en bolsas corporativas.



2. Que las bolsas se encuentren bien selladas (no engrapadas).



3. Que al ponerlos a contra luz, las micas no tengan ninguna rayadura.



4. Que las micas y armazón se encuentren limpios: libres de grasa o manchas.



5.  Que en el interior de la patilla derecha, tenga marcas hechas con plumón de aceite<sup>45</sup>.



---

<sup>45</sup> Las marcas indican el número de usos que han tenido los lentes, no debe haber lentes empaquetados con más de 20 marcas, pues excede el número de usos permitidos.

## **5.15. Entrega y recolección de lentes**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

El Gerente Regional debe revisar que la entrega y recolección de lentes 3D cumpla con lo siguiente:

1. Que se cuente con un carrito para lentes en cada una de las arquillas que vayan a dar acceso a las funciones 3D.



2. Que los lentes sean entregados a los clientes en arquilla.



3. Que se cuente con el *display* al momento de la recolección de lentes.



4. Que al finalizar las funciones 3D, haya por lo menos una persona recibiendo o pidiendo los lentes 3D.



5.  Que los lentes no sean aventados ni maltratados durante la entrega o recolección.



# **6. Tabla de cambios**

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Revisión original	02/04/12
1	<p>1. Se actualizaron las secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3. Pasillos de acceso y hall de salidas.</li> <li>• 2.4.1. Botes de basura.</li> <li>• 2.4.2. Escaleras y elevador.</li> <li>• 2.5. Área de mesas.</li> <li>• 2.6. Radio en el cine.</li> <li>• 2.8. Condimenteros.</li> <li>• 2.10. Iluminación.</li> <li>• 3.1. Tazas de baño y mingitorios.</li> <li>• 3.3. Mamparas y percheros.</li> <li>• 3.4.2. Espejos.</li> <li>• 3.6. Botes de basura.</li> <li>• 3.7. Bitácora de limpieza de baños.</li> <li>• 3.8.5. Cambiador de pañales y asientos para niño.</li> <li>• 3.8.6. Despachadores de papel higiénico.</li> <li>• 5.1. Condiciones generales.</li> <li>• 5.2. Butacas.</li> <li>• 5.3. Piso de tachón.</li> <li>• 5.4. Iluminación.</li> <li>• 5.5. Temperatura.</li> <li>• 5.6. Radio en el cine.</li> <li>• 5.9. Inicio de funciones.</li> <li>• 5.10. Imagen y registro de voces.</li> <li>• 5.13. Fin de funciones.</li> <li>• 5.15. Entrega y recolección de lentes.</li> </ul> <p>2. Se agregaron las secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.8.4. Porta toallas.</li> <li>• 5.7. Asientos para niño.</li> </ul> <p>3. Se cambió el nombre de la sección 2.2. de “Pisos de mármol y/o porcelanato” a “Pisos de mármol/porcelanato/laminado” y se actualizó el contenido de la misma.</p>	04/12/12

## GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

---

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Se juntaron los anexos de “Bitácora de Supervisión de Funciones” y “Bitácora de conteos” y se convirtieron en el anexo 4. Bitácora de Control y calidad en salas.</li><li>5. Se actualizaron los anexos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Anexo 2. Bitácoras de Limpieza de Baños MUJERES.</li><li>• Anexo 3. Bitácoras de Limpieza de Baños HOMBRES.</li><li>• Anexo 5. Bitácora de Piratería.</li></ul></li><li>6. Se agregó el anexo 1. Rol de Gerente en Turno.</li></ol>	

# **7. Anexos**

**Anexo 1. Rol de Gerente en Turno**

Rol de Gerente en turno		Cuarto:		Semana:										
Horario	Viernes	Sabado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves							
07:00:00 a.m.														
08:00:00 a.m.														
09:00:00 a.m.														
10:00:00 a.m.														
11:00:00 a.m.														
12:00:00 a.m.														
01:00:00 p.m.														
02:00:00 p.m.														
03:00:00 p.m.														
04:00:00 p.m.														
05:00:00 p.m.														
06:00:00 p.m.														
07:00:00 p.m.														
08:00:00 p.m.														
09:00:00 p.m.														
10:00:00 p.m.														
11:00:00 p.m.														
12:00:00 p.m.														



Anexo 2. Bitácoras de Limpieza de Baños MUJERES

Bitácoras de Limpieza de Baños MUJERES																			
Horario de Limpieza	Fecha																		
	Lavamanos	España	Líneas de Agua	Secador Automático	Abatón pl. Marcas	Placa pl. Marcas	Piso	Muebles	Tareas de Baño	Placa Higiénica	Iluminación	Olas Desagüables	Etiquetas de Señales	Accesorios Opin	Cuentas de Abajo	Responsable de Área	Comentarios Observacionales	Cierre en Turno	
18:00 a.m.																			
18:30 a.m.																			
18:45 a.m.																			
11:00 a.m.																			
11:20 a.m.																			
11:40 a.m.																			
12:00 a.m.																			
12:30 a.m.																			
1:00 a.m.																			
1:30 p.m.																			
1:50 p.m.																			
2:10 p.m.																			
2:30 p.m.																			
2:50 p.m.																			
3:10 p.m.																			
3:30 p.m.																			
3:50 p.m.																			
4:10 p.m.																			
4:30 p.m.																			
4:50 p.m.																			
5:10 p.m.																			
5:30 p.m.																			
5:50 p.m.																			
6:10 p.m.																			
6:30 p.m.																			
6:50 p.m.																			
7:10 p.m.																			
7:30 p.m.																			
7:50 p.m.																			
8:10 p.m.																			
8:30 p.m.																			
8:50 p.m.																			
9:10 p.m.																			
9:30 p.m.																			
9:50 p.m.																			
10:10 p.m.																			
10:30 p.m.																			
10:50 p.m.																			
11:10 p.m.																			



<p><b>Bitácoras de Baños</b></p> <p><b>Instrucciones de Llenado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este instructivo de llenado debe llevarse en la primer hoja de cada una de las bitácoras de baños.</li> <li>• La bitácora deberá ser llenada por la persona responsable de hacer la limpieza de baños. La primer verificación tendrá que hacerse por lo menos 10 minutos antes de la apertura.</li> <li>• Las bitácoras deberán llevarse diariamente, 1 por baño por género, en una carpeta plástica resguardada en el cuarto de aseo; en caso de no contar con él, en la arquilla más cercana.</li> <li>• Se deberán guardar las bitácoras de por lo menos 4 semanas.</li> <li>• De forma sistemática, el responsable de baños deberá llenar y firmar la bitácora cada 20 minutos. El Gerente en Turno deberá validar el llenado correcto y completo de la bitácora, así como firmarla, cada hora durante la operación</li> <li>• El responsable de baños deberá marcar con una palomita o cruz, la supervisión de:</li> </ul>	
<p><b>Lavamanos</b></p> <p>Espijos Llaves de Agua Secador automático Mamparas Tasas de baño Cuarto de aseo Migitorios*</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Buen funcionamiento</li> </ul> <p>* En el caso de los migitorios, estos deben contar con tapetes con pastilla aromatizante</p>
<p><b>Jabón par manos</b></p> <p>Papel para secar manos Papel higiénico</p>	<p>Abasto suficiente, buen funcionamiento</p>
<p><b>Botes de basura</b></p>	<p>Botes de basura de tasas de baño al mínimo Bote de basura junto a lavamanos máximo 2/3</p>
<p><b>Iluminación</b></p>	<p>Que no haya focos fundidos</p>
<p><b>Olores desagradables</b></p>	<p>Que no existan olores desagradables y el sistema de extracción opere correctamente</p>
<p><b>Piso</b></p>	<p>Libre de manchas, charcos o fugas de agua, no "lloroso"</p>
<p>* En el renglón de comentarios, el responsable de baños deberá anotar los desperfectos que haya detectado, y el Gerente en Turno deberá revisarlos, para solucionarlos.</p> <p>* En caso de contar con recipientes para toallas femeninas, estos deben tener bolsa negra interior y con el mínimo de residuos dentro.</p>	

Anexo 3. Bitácoras de Limpieza de Baños HOMBRES

Bitácoras de Limpieza de Baños HOMBRES													Fecha							
Horario de Limpieza	Lavamanos	Españes	Llaves de Agua	Secador Automático	Jabón pl Muecas	Papel pl Muecas	Piso	Muecas	Muecas	Texas de Baño	Papel Higiénico	Iluminación	Obras Designadas	Boles de Baño	Cuartos de Baño	Accesorios Cpn	Responsable de Área	Comentarios Observaciones	Gerente en Turno	
10:00 a.m.																				
10:30 a.m.																				
11:00 a.m.																				
11:30 a.m.																				
12:00 a.m.																				
12:30 a.m.																				
01:00 p.m.																				
01:30 p.m.																				
02:00 p.m.																				
02:30 p.m.																				
03:00 p.m.																				
03:30 p.m.																				
04:00 p.m.																				
04:30 p.m.																				
05:00 p.m.																				
05:30 p.m.																				
06:00 p.m.																				
06:30 p.m.																				
07:00 p.m.																				
07:30 p.m.																				
08:00 p.m.																				
08:30 p.m.																				
09:00 p.m.																				
09:30 p.m.																				
10:00 p.m.																				
10:30 p.m.																				
11:00 p.m.																				
11:30 p.m.																				



<p><b>Bitácoras de Baños</b></p> <p><b>Instrucciones de Llenado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este instructivo de llenado debe llevarse en la primer hoja de cada una de las bitácoras de baños.</li> <li>• La bitácora deberá ser llenada por la persona responsable de hacer la limpieza de baños. La primer verificación tendrá que hacerse por lo menos 10 minutos antes de la apertura.</li> <li>• Las bitácoras deberán llevarse diariamente, 1 por baño por género, en una carpeta plástica resguardada en el cuarto de aseo; en caso de no contar con él, en la arquilla más cercana.</li> <li>• Se deberán guardar las bitácoras de por lo menos 4 semanas.</li> <li>• De forma sistemática, el responsable de baños deberá llenar y firmar la bitácora cada 20 minutos. El Gerente en Turno deberá validar el llenado correcto y completo de la bitácora, así como firmarla, cada hora durante la operación</li> <li>• El responsable de baños deberá marcar con una palomita o cruz, la supervisión de:</li> </ul>	
<p><b>Lavamanos</b></p> <p>Espijos Llaves de Agua Secador automático Mamparas Tasas de baño Cuarto de aseo Migitorios*</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Buen funcionamiento</li> </ul> <p>* En el caso de los migitorios, estos deben contar con tapetes con pastilla aromatizante</p>
<p><b>Jabón par manos</b></p> <p>Papel para secar manos Papel higiénico</p>	<p>Abasto suficiente, buen funcionamiento</p>
<p><b>Botes de basura</b></p>	<p>Botes de basura de tasas de baño al mínimo Bote de basura junto a lavamanos máximo 2/3</p>
<p><b>Iluminación</b></p>	<p>Que no haya focos fundidos</p>
<p><b>Olores desagradables</b></p>	<p>Que no existan olores desagradables y el sistema de extracción opere correctamente</p>
<p><b>Piso</b></p>	<p>Libre de manchas, charcos o fugas de agua, no "lloroso"</p>
<p>* En el renglón de comentarios, el responsable de baños deberá anotar los desperfectos que haya detectado, y el Gerente en Turno deberá revisarlos, para solucionarlos.</p> <p>* En caso de contar con recipientes para toallas femeninas, estos deben tener bolsa negra interior y con el mínimo de residuos dentro.</p>	

Anexo 4. Bitácora de control y calidad en salas

<b>Bitácora de control y calidad en salas</b>		Nombre del Auditor:		Fecha:		Conjunto:		Nombre del Auditor:															
		Nombre del Auditor:	Apellido del Auditor:	Fecha:	Apellido de la Fecha:	Conjunto:	Apellido del Conjunto:	Nombre del Auditor:	Apellido del Auditor:														
#	Sala	Horario	Contraseña A	Clase B	Elemento B-A	Temperatura	Luminancia	Atenuación	Cambio de Imagen	Audiopublicidad	Luz Medida	Orden Publicitario	Luz Corporativa	Luz Ambiental	Audiopublicidad	Substitución de Imagen	Calidad de Imagen	Plano	Luz Calidad	Calidad Completa	Firma Auditor		
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							



**Desglose de Actividades de Limpieza**

Generales	Esta bitácora se debe aplicar diariamente, en el 30% de las funciones. Y podrá hacerse por el líder de cuadrilla, monitor de salas, subgerente, supervisor o gerente.
Sala	Se debe colocar el número de sala a revisar.
Horario	Se debe anotar el horario de la función a auditar.
Contraseñas	Se debe anotar el número de contraseñas (control interno) existentes en arquilla, 30 minutos después de comenzada la función.
Clientes	Se debe anotar el número de clientes dentro de la sala, 30 minutos después de comenzada la función.
Diferencia	Es la diferencia entre asistentes dentro de la sala (B) y contraseñas en arquilla (A).
Temperatura	Con "pistola" para tomar temperatura, asegurar que ésta se encuentre entre 21° y 25°, anotando el resultado arrojado por el medidor.
Luminarias	Revisar que livoll y letreros de "salida de emergencia" y "no fumar" (si existen), estén encendidos y en buen estado, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Anaquele	Validar que la función haya sido amanecada puntualmente, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Cuadro Inicio	Validar que al inicio de la proyección, el cuadro esté completo (que la imagen no esté partida), escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Audio Publicidad	Revisar que el audio de cineclips y trailers sea el adecuado (lindo y claro), escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Luz Media	Validar que durante la exhibición de cineclips y trailers, las luces laterales estén al 50%, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Orden Publicidad	Validar que el orden de cineclips y trailers esté de acuerdo a la pauta girada por Publicidad y Programación, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Luz Corporativo	Asegurar que al inicio del cineclips corporativo, las luces laterales se apaguen totalmente, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Lentes, Mascartilla, Marcos & Masking	Revisar que el lente (fot y scope), mascartilla (imagen completa, no desborrada), marco (2D & 3D) y masking (top & side), estén de acuerdo al formato requerido, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Audio Película	Revisar que el audio de la película sea el adecuado (lindo y claro), escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Subtítulos & Obturación	Validar que los subtítulos estén bien enfocados, obturados (sin fantasmas) y completos, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Calidad de Imagen	Validar que la imagen de la película sea nitida, sin rayas y bien enfocadas, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Prueba	Hacer un recorrido y verificar que no haya clientes filmando la película, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Luz Créditos	Revisar que justo al inicio de los créditos, se enciendan las luces laterales al 50%, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Créditos Completos	Revisar que se exhiban los créditos al 100%, escribiendo una palomita (si cumple) o una cruz (si no cumple).
Nombre Auditor	Escribir el nombre de la persona que hizo la auditoría.



