

## 1 Lesiones a Clientes



1. Da atención al cliente lesionado.
2. Llama al servicio médico del Mall (si cuenta con ello) y/o llamar a una ambulancia si así lo solicita el afectado.
3. Identifica causas que originaron el incidente, de ser responsable Cinépolis, gestiona con el área correspondiente la solución inmediata.
4. Realiza reporte fotográfico del lugar del incidente.
5. Solicita los datos personales del afectado.
6. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

## 4 Riñas y Trifulcas



1. Da aviso a las autoridades, teniendo como objetivo salvaguardar la integridad del personal y /o clientes:
  - Seguridad del Conjunto.
  - Seguridad del Mall.
  - Autoridad Local.
2. Realiza reporte fotográfico si existen daños en el lugar del incidente.
3. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

## 2 Daños a bienes de Terceros



1. Recibe reclamación del tercero afectado.
2. Identifica las causas que originaron el daño y determina si es o no imputable a Cinépolis.
3. Realiza reporte fotográfico de:
  - Las causas que originaron el daño.
  - Las posibles afectaciones causadas.
4. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

### Pasos Obligatorios para cada caso

1. Redacta los hechos del incidente en el **Formato F-GADR-01 v. 3.0.1 "Acta de Hechos Internacional"**.
2. Recaba firmas del Gerente y Personal Administrativo en el Formato de Acta de Hechos.
3. Si en el momento se soluciona el problema y no pasa a mayores, se redacta **Carta Desistimiento**.
4. Recaba la firma del cliente lesionado y/o tercero afectado, dependiendo el caso en la **Carta Desistimiento**.
5. Reporta el siniestro al Gerente Regional.

## 3 Intoxicación



1. Recibe reclamación por parte del afectado.
2. Da atención al cliente afectado, si es necesario llama al servicio médico del mall (si cuenta con ello) y/ o llamar a una ambulancia si así lo solicita el afectado.
3. Identifica causas que originaron la intoxicación.
4. Solicita los datos personales del afectado.
6. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.



# 1

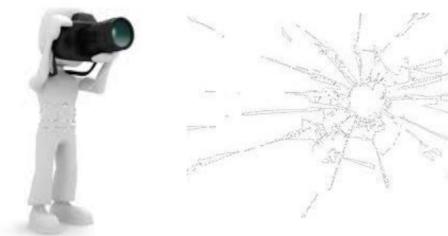
## Sismo, Incendio y Fenómenos Hidrometeorológicos



1. Coordina actividades con El Instituto Nacional de Defensa Civil o autoridad competente de tu localidad. Sigue las actividades descritas en el Sistema de Gestion y Seguridad en el Trabajo.
2. Presta atención a los posibles lesionados.
3. Genera reporte preliminar de los daños observados.
4. Realiza reporte fotográfico de los daños.
5. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

# 2

## Cristales y/o Anuncios Luminosos



1. Recibe el reporte del cristal roto y/o anuncio luminoso  
**Nota:** Los cristales o anuncios luminosos pueden o no lesionar a personal interno o externo. Si resulta lesionado un cliente, ver **Guía Rápida de Lesiones a Clientes**.
2. Realiza reporte fotográfico del cristal roto y/o anuncio luminoso dañado.
3. Gestiona con el área de Mantenimiento el reemplazo del cristal roto y/o el anuncio luminoso dañado.
4. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

# 3

## Robo de Dinero y Valores



1. Determina el monto robado mediante los siguientes arquezos, base para levantamiento de acta ante la Direccion Policial correspondiente.
  - Arqueo de FFCCH.
  - Arqueo de Fondo Fijo de Morralla
  - Reporte de Ingresos.
  - Conciliación de Ingresos (Bitácora de retiros y cortes parciales).
2. Realiza reporte fotográfico de los daños causados y del lugar del evento.
3. Levanta denuncia ante La Direccion Policial correspondiente.
4. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.
5. En caso de robo por parte de empleados consultar la **Guia Rapida Robo Interno**.

# 4

## Robo de Activos



1. Identifica el activo (s) faltante.
2. Verifica el faltante **vs controles de inventario correspondientes**.
3. Realiza reporte fotográfico de los daños causados y del lugar del evento.
4. Levanta denuncia ante La Direccion Policial Correspondiente.
5. **Realiza baja del activo en el Acta de Baja correspondiente.** \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.
7. En caso de roo por parte de empeados seguir la **Guia Rapida Robo Interno**.

### Pasos Obligatorios para cada caso

1. Redacta los hechos del incidente en el **Formato F-GADR-01 v. 3.0.1 "Acta de Hechos Internacional"**.
2. Reune firmas del Gerente y Personal Administrativo en el Formato de Acta de Hechos Internacional.
3. Reporta siniestro al Gerente Regional.



VERSIÓN	NOMBRE Y PUESTO DE QUIEN VALIDA	NOMBRE Y PUESTO DE QUIEN AUTORIZA	FECHA DE AUTORIZACIÓN
4.0.4	<p data-bbox="401 638 700 769"></p> <p data-bbox="401 769 642 835">Arturo García Mayoral Seguros y Fianzas</p> <p data-bbox="470 861 539 888">Validó</p> <p data-bbox="711 908 975 993"></p> <p data-bbox="711 993 975 1052">Miriam Queda López Administración de Riesgos</p> <p data-bbox="826 1046 1056 1092">15-Abr-2016</p> <p data-bbox="401 1065 654 1151"></p> <p data-bbox="401 1151 654 1210">Leslie O. Badillo Rangel Seguros y Fianzas</p>	<p data-bbox="1320 486 1435 513">Autorizó:</p> <p data-bbox="1193 644 1572 769"></p> <p data-bbox="1239 769 1572 829">Luis Olloqui Aguirre Director de Tesorería y Finanzas</p>	