



# Dulcería/Candy Bar

Manual de Procedimientos Operativos

AR- TRA-MPO-DLC-00



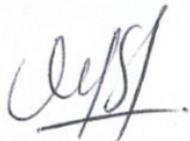
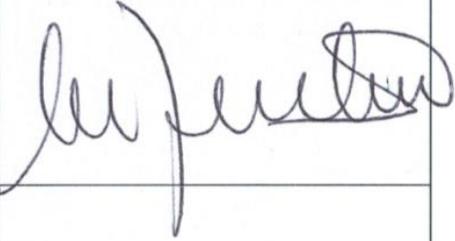
## Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“**Carbondale**”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

**AUTORIZACIONES Y FIRMAS**

NOMBRE		PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Rafael Moros	Consultor de Procesos Jr. Scanton en Argentina	
V.º B.º	Inés Trementino	Gerente de Operaciones Cinépolis Argentina	
Autorizó	Iván Hurtado Santoyo	Gerente General Scanton	

Índice

1. Descripción del proceso.....	6
1.1. Productos .....	7
1.2. Elementos del área de dulcería/candy .....	15
1.3. Infraestructura e insumos.....	19
1.4. Alcance.....	33
2. Procesos de habilitación .....	36
2.1. Habilitación de equipos .....	38
2.1.1. Habilitación de torres de gaseosa.....	39
2.1.2. Habilitación de pochocleras.....	46
2.1.3. Habilitación de dispensador de queso.....	50
2.1.4. Habilitación de panchera .....	54
2.1.5. Habilitación de calentador de panchos .....	56
2.1.6. Habilitación de horno.....	58
2.1.7. Habilitación de cafetera Nescafé .....	60
2.1.8. Habilitación de calentador/warmer de pochoclos .....	63
2.2. Habilitación de exhibidores .....	65
2.2.1. Habilitación de vitrina de pochoclos.....	66
2.2.2. Habilitación de vitrina de productos calientes .....	69
2.2.3. Habilitación de refrigerador para embotellados .....	71
2.2.4. Habilitación de exhibidores de golosinas, góndolas, vitrinas y carameleras.....	73
2.3. Habilitación de alimentos .....	76
2.3.1. Habilitación de ingredientes para pochoclos.....	77
2.3.2. Habilitación de panchos.....	81
2.3.3. Habilitación de toppings para panchos.....	85
2.3.4. Habilitación de productos calientes “El Noble” .....	89
2.4. Habilitación de punto de venta.....	93
2.4.1. Habilitación de equipos del punto de venta .....	94
2.4.2. Habilitación de fondos .....	98
2.4.3. Habilitación de float de mercadería .....	100
2.4.4. Habilitación de mercadería en exhibición .....	105

2.4.5. Habilitación de áreas, complementos y materiales.....	110
2.4.6. Habilitación de venta manual .....	114
2.4.7. Habilitación de venta móvil .....	121
2.5. Check list de habilitación .....	123
3. Procesos de operación.....	126
3.1. Preparación de alimentos .....	128
3.1.1. Preparación de pochoclos.....	129
3.1.2. Preparación de panchos.....	134
3.1.3. Preparación de productos calientes “El Noble” .....	137
3.2. Venta.....	140
3.2.1. Venta normal .....	141
3.2.2. Canje voucher corporativo.....	144
3.2.3. Venta diferenciada: Candy Express.....	146
3.2.4. Venta diferenciada: Movie Club .....	149
3.2.5. Venta diferenciada: Voucher descuento .....	152
3.2.6. Venta móvil .....	154
3.2.7. Venta en sala.....	156
3.2.8. Venta manual.....	162
3.2.9. Formas de pago: Efectivo.....	165
3.2.10. Formas de pago: Tarjeta de débito y crédito.....	167
3.2.11. Formas de pago: Híbridas – Efectivo + TDD/TDC.....	171
3.2.12. Formas de pago: Híbridas – Dos o más TDD/TDC .....	173
3.2.13. Devoluciones.....	175
3.3. Entrega de alimentos .....	181
4. Procesos de conservación.....	183
4.1. Conservación de mercadería en el servicio .....	185
4.1.1. Control de stock de pochoclos.....	189
4.2. Sub procesos de ingresos y valores .....	191
4.3. Conservación de áreas .....	193
5. Procesos de inhabilitación .....	196
5.1. Inhabilitación de equipos.....	198
5.1.1. Inhabilitación de torres de gaseosa .....	199

5.1.2. Inhabilitación de pochocleras .....	202
5.1.3. Inhabilitación de dispensador de queso .....	206
5.1.4. Inhabilitación de panchera .....	209
5.1.5. Inhabilitación de calentador de panchos.....	212
5.1.6. Inhabilitación de horno.....	215
5.1.7. Inhabilitación de cafetera Nescafé .....	217
5.1.8. Inhabilitación de calentador/warmer de pochoclos.....	219
5.2. Inhabilitación de exhibidores.....	221
5.2.1. Inhabilitación de vitrina de pochoclos .....	222
5.2.2. Inhabilitación de vitrina de productos calientes.....	224
5.2.3. Inhabilitación de refrigerador para embotellados.....	226
5.2.4. Inhabilitación de exhibidores de golosinas, góndolas, vitrinas y carameleras .....	228
5.3. Inhabilitación de alimentos.....	230
5.3.1. Inhabilitación de ingredientes para pochoclos .....	231
5.3.2. Inhabilitación de ingredientes para panchos y toppings .....	233
5.3.3. Inhabilitación de productos calientes “El Noble” .....	235
5.4. Inhabilitación de punto de venta .....	237
5.4.1. Inhabilitación de fondos, cierre de turno .....	238
5.4.2. Inhabilitación de equipos.....	240
5.4.3. Inhabilitación de float de mercadería.....	242
5.4.4. Inhabilitación de mercadería en exhibición.....	245
5.4.5. Inhabilitación de áreas, complementos y materiales .....	248
5.4.6. Inhabilitación de venta manual .....	250
5.4.7. Inhabilitación de venta móvil.....	254
5.4.8. Inhabilitación de venta en sala .....	256
5.5. Check list de inhabilitación .....	258
5.6. Bitácora de mermas/wastage .....	261

# **1. Descripción del proceso.**

## 1.1. Productos

Dulcería/Candy Bar es el negocio en donde se venden o redimen los productos con los que los clientes podrán ingresar a las salas de exhibición en los conjuntos de Village Cines.

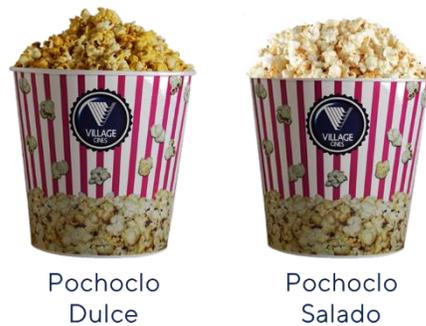
La variedad de productos que se puede ofrecer en Dulcería/Candy Bar es la siguiente:

1. Pochoclos:

1.1. Tamaños:



1.2. Sabores:



1.3. Características:



2. Gaseosas:

2.1. Tamaños:



2.2. Marcas y sabores:



Línea Coca-Cola  
Coca-Cola: Regular, Light y Sin Azúcar  
Resto de sabores: sin azúcar

2.3. Características:

**Nivel del líquido y de hielo**

Deberá tener líquido y hielo de acuerdo a los niveles establecidos. Se debe llenar el vaso hasta un centímetro por debajo del borde superior.

**Gas**

Deberá tener gas o efervescencia

**Vaso Limpio**

El exterior del vaso deberá estar limpio

3. Bebidas embotelladas y helado:

3.1. Productos:



Agua Agua Cerveza Jugo Helado  
Saborizada

3.2. Marcas:



3.3. Características:

**Identificación**  
Debe tener la etiqueta de identificación del producto

**Temperatura**  
Debe estar frío

**Caducidad**  
Debe tener legible la fecha de vencimiento y no estar vencido a la fecha de la venta

4. Nachos:

4.1. Tamaños:



4.2. Marca:



4.3. Características:



5. Panchos:

5.1. Versiones:



5.2. Ingredientes:

Tipo	Pan Pancho	Salchicha	Queso Cheddar	Panceta horneada en fetas	Papas Pay
Pancho	1 unid.	1 unid.	-	-	-
Pancho Completo	1 unid.	1 unid.	22 g.	-	7g.
Pancho Completo + Panceta	1 unid.	1 unid.	22g.	2 unid.	7g.
Pancho Extra	1 unid.	1 unid.	-	-	-

5.3. Características:

**Pan**  
No deberá estar aplastado con hongos o moho

**Salchicha**  
No deberá tener sabor a quemado

**Temperatura**  
No deberá estar frío al momento de la entrega al consumidor

6. Productos calientes:

6.1. Productos:



6.2. Marca:



6.3. Características:



No deberá estar frío al momento de la entrega al consumidor



Temperatura



Sabor

No deberá tener sabor a quemado



Identificación

Deberá entregarse en la bolsa o caja que identifica a la marca

7. Golosinas:

7.1. Productos:



Chocolates Caramelos Galletitas Gomitas y snacks

7.2. Características:



Disponibilidad

Los productos que están en exhibición deberán estar disponibles para la venta

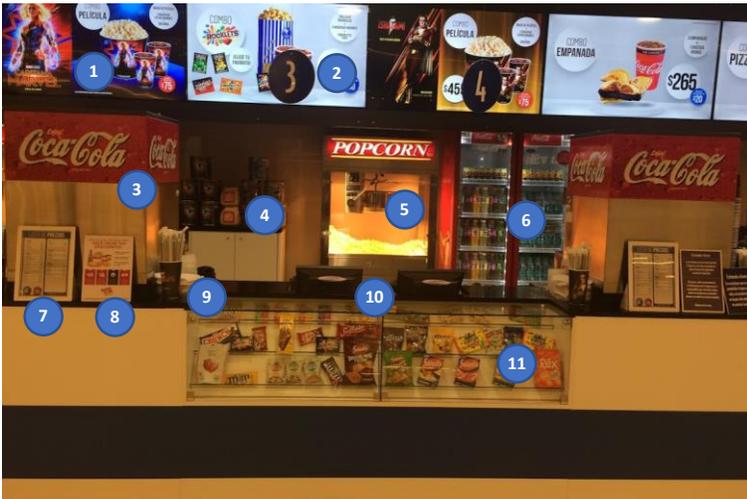


Caducidad

Deberá tener legible la fecha de vencimiento y no estar vencido para la fecha de la venta

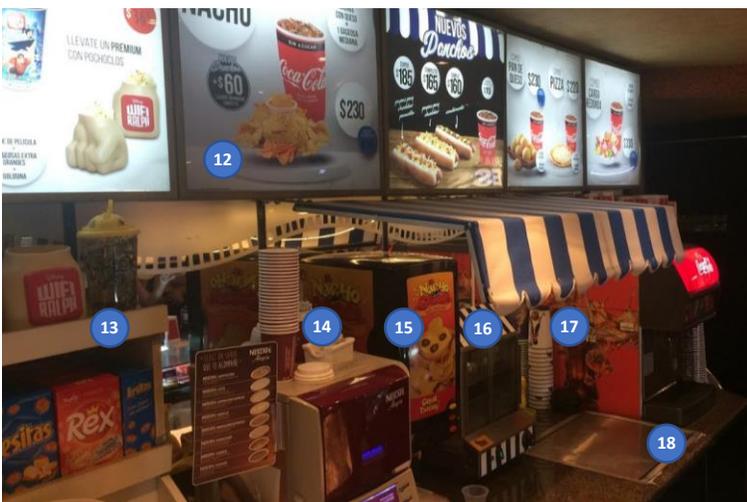
## **1.2. Elementos del área de dulcería/candy**

Los elementos pueden variar en su ubicación y modelo de acuerdo al complejo. La exhibición de mercadería estará dispuesta en función de las indicaciones comunicadas por el área comercial.



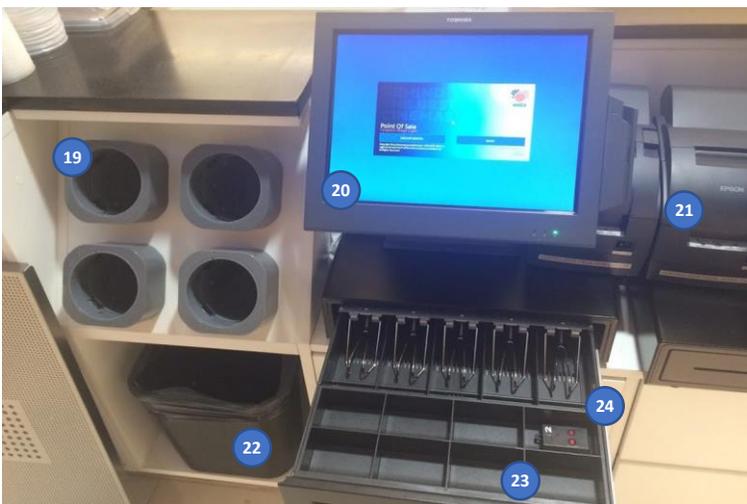
**Candy Tradicional**

1. Backlights - monitores
2. Números de caja
3. Torres de gaseosa
4. Cajonera con exhibición
5. Pochoclera en exhibición
6. Heladera de embotellados
7. Lista de precios
8. Publicidad vigente
9. Sorbetes, servilletas, tapas
10. Punto de venta
11. Exhibición - vitrina



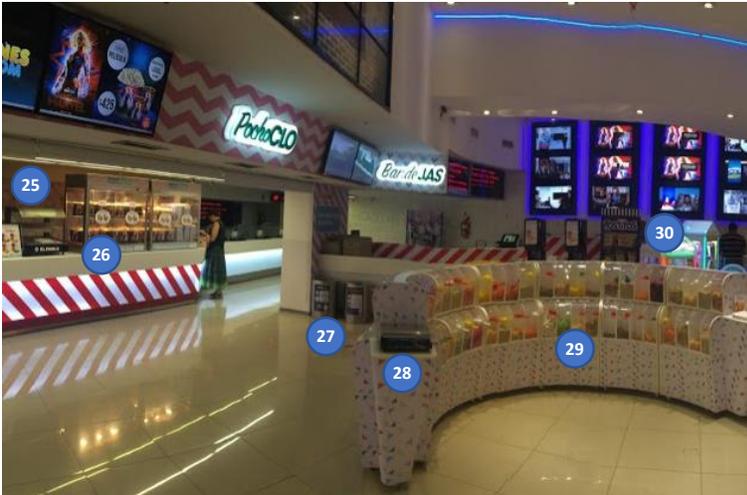
**Candy Tradicional**

12. Backlights – fijos
13. Exhibición posterior
14. Cafetera
15. Dispensador de queso
16. Calentador de panchos
17. Stock de vasos
18. Depósito de hielo



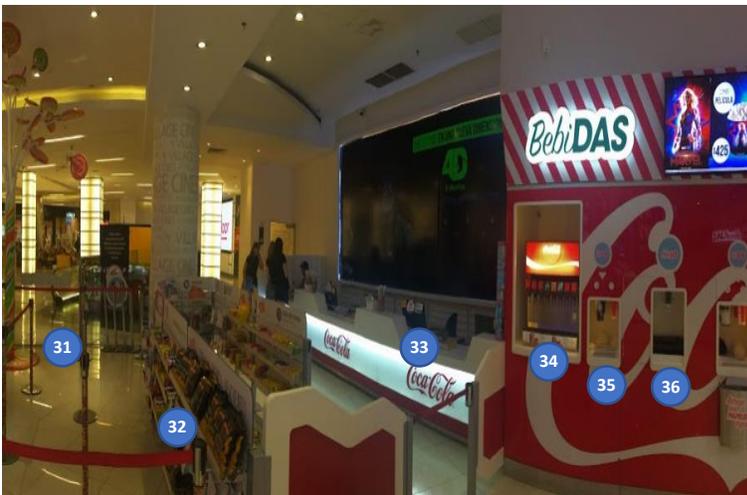
**Candy Tradicional**

19. Dispensador de vasos
20. Punto de venta
21. Impresora fiscal
22. Tacho de basura
23. Caja de punto de venta
24. Display de turnos



### Candyland

- 25. Vitrina de productos calientes
- 26. Vitrina de pochoclos
- 27. Tachos de basura
- 28. Balanza de sweet
- 29. Caramelera de sweet
- 30. Exhibidor de nachos



### Candyland

- 31. Postes unifila - corralito
- 32. Góndola autoservicio
- 33. Punto de venta
- 34. Torre de gaseosas
- 35. Dispensador de vasos
- 36. Dispensador de hielo



### Candy Express

- 37. Aviso luminoso Candy Express
- 38. Porta Sorbetes
- 39. Tapas
- 40. Torre de gaseosas
- 41. Depósito de hielo
- 42. Punto de venta
- 43. Impresora fiscal
- 44. Vitrina de pochoclos
- 45. Calentador/warmer de pochoclos



### Cocina

- 46. Heladera
- 47. Bitácora de control de temperaturas
- 48. Dispensador de queso
- 49. Panchera
- 50. Horno microondas
- 51. Horno eléctrico
- 52. Dispensador de papel
- 53. Dispensador de jabón
- 54. Bacha
- 55. Escurridor de utensilios

## **1.3. Infraestructura e insumos**



Cilindro de CO<sup>2</sup>



Tanque de CO<sup>2</sup>



Llave para manipular conexiones de cilindros de CO<sup>2</sup>



Sistema de mangueras para Bag in Box de jarabe de gaseosa



Cubetas de hielo



Fábrica de hielo



Palas para fábrica de hielo



Carros para traslado de hielo



Recipiente porta palas



Difusores y boquillas de torres de gaseosa



Rejilla de torre de gaseosa



Recipientes para azúcar y maíz



Depósitos de aceite de pochoclera



Bidones de aceite mezclado con colorante



Vaso medidor



Pochoclera doble olla en exhibición



Pochoclera una olla en exhibición



Pochoclera doble olla en mesa de fabricación



Dispensador de queso



Mangueras para queso



Panchera



Pinza para salchichas



Cuchillo de sierra para pan



Calentador de panchos



Horno Eléctrico



Implementos para manipular productos horneados



Máquina cafetera Nescafé



Depósitos para sabores de cafetera Nescafé



Bidón para agua de cafetera Nescafé



Calentador/warmer de pochoclos



Vitrina de pochoclos



Baldes para pochoclos



Bolsas para pochoclos



Latas para pochoclos



Pala para pochoclos



Vitrina para productos calientes "El Noble"



Dispensador de vasos



Balanza digital



Porta sorbetes



Refrigerador embotellados abierto



Refrigerador embotellados cerrado



Refrigerador embotellados cerveza



Exhibidores frontales – vitrinas



Exhibidores posteriores



Góndolas corralito



Exhibidor de nachos



Carameleras sweet



Float de mercadería



**Paño blanco: superficies en contacto directo con alimentos**



**Paño verde: superficies en contacto indirecto con alimentos**



**Paño amarillo: superficies de baños**



**Paño azul: superficies generales**



**Carro contenedor para ingredientes de pochoclo**



**Carro de servicio**



**Azúcar en sacos**



**Maíz para pochoclos**



**Sal en sacos**



**Bidón de colorante**



**Bidones de aceite**



**Pan para panchos**



Recipiente para pan



Hojas de papel de aluminio para panchos



Aderezos para panchos



Papas pay



Recipientes para papas pay



Panceta feteada



Bolsas de arranque de panceta



Recipientes para panceta feteada



Guantes plásticos



Tabla de picar



Cuchillo para picar panceta



Salchichas



Recipiente para salchichas



Bolsas de queso cheddar



Bandejas de horno



Cajas de productos congelados "El Noble"



Recipientes para productos congelados "El Noble"



Pinzas para productos calientes



Bolsas "El Noble"



Cajas "El Noble"



Computadora – Punto de venta



Impresora fiscal



Rollo para impresora fiscal



Rollos de postnet



Postnet



Fondos (Floats)



Lapicera



Lapicera detectora de billetes falsos



Handy



Cajón de punto de venta



Calculadora



Postes unifila



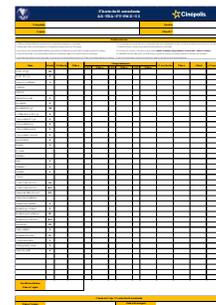
Tacho para basura



Cajón Antipesca



Caja de seguridad / Safe



Formulario  
Floats de Mercadería  
AR-TRA-FT-FM-00

Formulario de control de mercadería en exhibición. Incluye campos para descripción de ítem, cantidad, fecha de ingreso, y estado. El encabezado menciona 'Control de Mercadería en Exhibición de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CME-00' y el logo de Cinépolis.

**Formulario Control de Mercadería en Exhibición de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CME-00**



**Publicidad vigente**



**Mesas y sillas**



**Sorbetes, servilletas, tapas**



**Lista de precios/menús vigentes**



**Pantallas/backlights**



**Display de turnos**

Formulario para venta manual. Incluye campos para descripción de ítem, cantidad, precio unitario, y total. El encabezado menciona 'Formulario para Venta Manual en Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-VMD-00' y el logo de Cinépolis.

**Formulario para Venta Manual en Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-VMD-00**



**Impresora**



**Talonario facturas tipo B manual**



**Talonario nota de crédito tipo B manual**

Check list de habilitación. Incluye una lista de ítems con columnas para descripción, cantidad, y estado.

**Check List de Habilitación de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CLHD-00**



Biblioratos



Caja de la empresa de guarda y administración de documentos



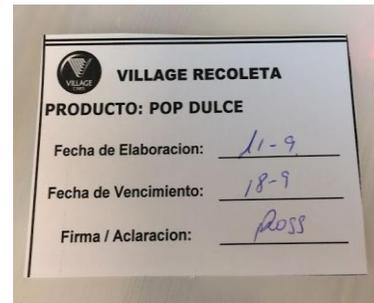
Guantes de seguridad, cofia y máscara facial



Pala para remover pochoclos en pochoclera



Bolsas para almacenamiento de pochoclos



Identificador de bolsas de pochoclos



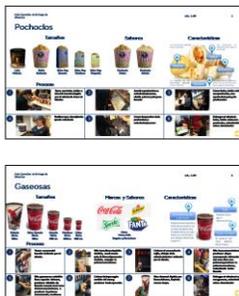
Estanterías



Guía Operativa de Parámetros de Cocción y Embalaje de Productos "El Noble" AR-TRA-GO-CEN-00



Bandeja para trasladar producto



Guía Operativa de Entrega de Alimentos AR-TRA-GO-ENT-00



Vasos



Bandeja para nachos



# M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR



**Recipiente para boquillas y difusores**



**Recipiente para cucharas de hielo**

**Bitácora de mermas/wastage AR-TRA-FT-BMW-00**



**Dispensador de jabón**



**Bacha del área de cocina**



**Balde (con capacidad mínima de 8 litros)**



**Jarra para llenado con agua de equipos**



**Bolsa para sweet**

**Reporte Stock Refill – Vista Back Office**

**Reporte Cashier Session Reconciliation – Vista Back Office**

**Reporte Stock Loss (Data Only)– Vista Back Office**

**Check List de Inhabilitación de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CLID-00**



**Dispensador de toallas de papel**



**Horno microondas**



**Escurreidor de utensilios**



**Bandejas**



**Bandejas para nachos**



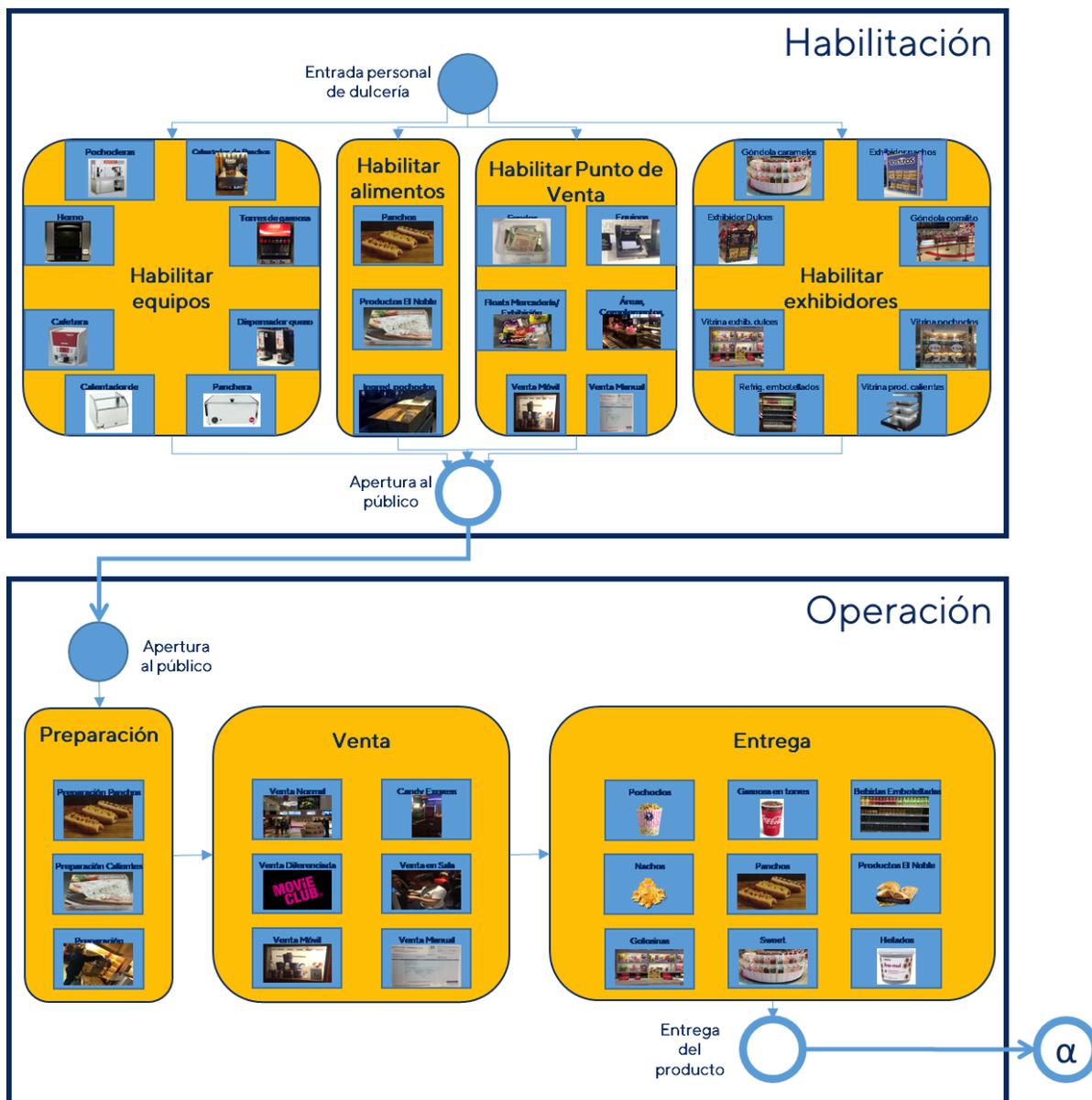
**Cajón para documentación de venta manual**

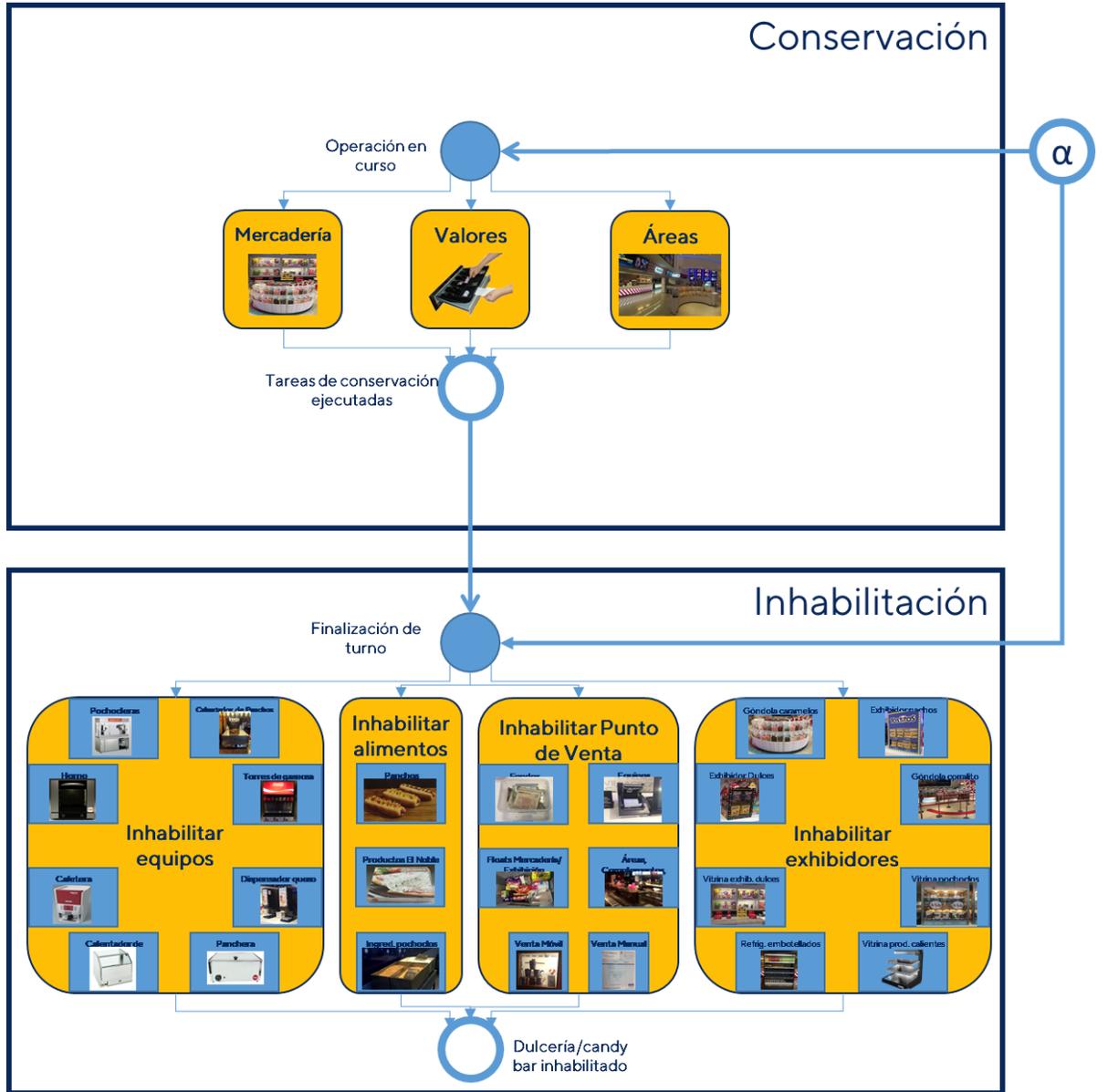
## 1.4. Alcance

El proceso de dulcería/candy bar tendrá su alcance geográfico para los complejos de Village Cines y Cinépolis operativos a la fecha, y para los complejos que eventualmente puedan iniciar operaciones bajo las figuras de Village Cines y Cinépolis dentro del territorio Argentina.

La documentación contenida en el manual de procedimientos operativos del proceso de dulcería/candy bar abarcará los procesos dependientes del sector de operaciones (habilitación, operación, conservación e inhabilitación del sector), y estarán soportados por procesos transversales como el de ingresos y valores y el de técnica de ventas.

Cualquier modificación en este proceso o en las políticas definidas por Village Cines y Cinépolis, y que afecten directamente la ejecución de los procedimientos aquí establecidos, implicará la actualización de la presente versión. El proceso general de dulcería/candy bar puede verse en el siguiente flujograma:





En lo sucesivo se detallarán las tareas y responsables de cada uno de los sub procesos mencionados.

## 2. Procesos de habilitación

El proceso de habilitación es responsabilidad del o los cinepolitos responsables de punto de venta de dulcería/candy bar, del responsable del almacén y del manager responsable de la apertura del complejo.

En ciertas actividades se observará la intervención del manager de turno, o el manager que cubra el rol de responsable de ingresos y valores.

Para los complejos que cuenten con la modalidad de candy express, es muy importante que se priorice por la habilitación de los kioscos de venta automática (según proceso de boletería vigente) como primer paso, puesto que permitirá ofrecer la venta con una mayor anticipación a clientes que deseen realizar compras por esta vía, debido a que en el territorio las ventas de boletos fuera de la taquilla tradicional son más altas que en ellas.



## **2.1. Habilitación de equipos**

## **2.1.1. Habilitación de torres de gaseosa**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar las torres de gaseosa:

8. Verificar disponibilidad de gas en tanques conectados hacia la torre:

8.1. Si se emplea cilindro regular de 10 Kg o 30 Kg y es necesario el cambio de cilindro:

8.1.1. Cerrar válvula del cilindro y retirar manguera con llave.



8.1.2. Abrir candado que sostiene el cilindro con cadena.



8.1.3. Extraer cilindro vacío y sustituir por cilindro lleno.



8.1.4. Cerrar candado tras asegurar cilindro con cadena.



**8.1.5.** Conectar manguera y asegurar con llave.



**8.2.** Si se emplea tanque pulmón y es necesario el llenado del mismo:

**8.2.1.** Cerrar válvula del salida.



**8.2.2.** Llenar tanque según procedimiento del proveedor (Praxair).

**9.** Si no es necesario el cambio de cilindro, llenado de tanque, o si recién se realizó, abrir válvula asegurando que no exista fuga.

**10.** Verificar la totalidad de los bag in box de las torres de gaseosa:



**10.1.** Si hay bag in box vacíos, desconectar manguera, retirar y desechar bag in box vacío.



- 10.2.** Sumergir boquilla de la manguera en agua y frotar con los dedos.



- 10.3.** Localizar bag in box nuevo según PEPS, abrir caja y tapa.



- 10.4.** Conectar manguera a bag in box nuevo.



- 11.** Llenar cubetas de hielo en fábrica de hielo con la ayuda de palas esterilizadas y trasladarlas al área de dulcería/candy bar.



- 12.** Llenar depósitos de hielo en dulcería/candy bar desde la cubeta con la ayuda de la pala esterilizada de ser necesario, tapándolo una vez que se haya llenado.



- 13.** Colocar el recipiente porta palas en el área de la torre de gaseosa.



- 14.** Colocar solución sanitizante según concentración recomendada por el proveedor.



- 15.** Colocar pala dentro del recipiente porta palas.



- 16.** Si el depósito de hielo tiene dispensador:

- 16.1.** Verificar la salida del hielo del dispensador empleando un vaso.

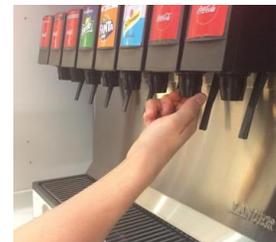
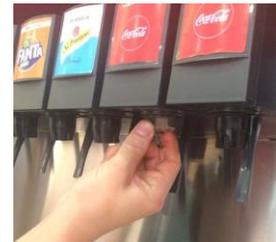


- 16.2.** Si funciona normalmente, devolver el hielo al depósito y taparlo, y el vaso al stock de vasos del área.



- 16.3.** Si no dispensa correctamente hielo, notificar al manager responsable de dulcería/candy bar para que este realice las notificaciones que correspondan según procesos de mantenimiento de equipos.

- 17.** Insertar difusores y boquillas limpios.



- 18.** Colocar rejilla limpia sobre bandeja de goteo.



- 19.** Si la torre tiene seguro con llave, localizar la llave en el lugar dispuesto para resguardarla y abrir el seguro de la torre.



20. Presionar cada botón o palanca para purgar y verificar que el color de la bebida coincida con el sabor.



21. Limpiar superficies externas de la torre.



## **2.1.2. Habilitación de pochocleras**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar las pochocleras:

1. Habilitar ingredientes para pochoclo según procedimiento de habilitación según **apartado 2.3.1.**

2. Localizar recipientes de medidas de sal, azúcar y maíz



3. Verificar aceite con colorante en depósitos



- 3.1. Si no hay suficiente, cargar depósitos con mezcla de aceite con colorante



4. Encender Pochoclera



5. Verificar calibración de la medida de aceite según receta de la siguiente forma

5.1. Encender el los botones “PUMP”, “CONDITIONER”, “EXHAUST” y “LIGHTS”.



5.2. Introducir un vaso medidor en el caño de descarga de aceite de la pochoclera.



5.3. Presionar una vez el botón verde para dispensar aceite e iniciar el ciclo ONE-POP.



5.4. Verificar la calibración de la cantidad de aceite dispensada según la medida indicada en la receta, según [apartado 3.1.1.](#)



5.5. En caso que la medición arroje una diferencia sobre el valor de receta, notificar al manager responsable de dulcería/candy bar para que este realice las notificaciones que correspondan según procesos de mantenimiento de equipos.

6. Encender olla en el botón “KETTLE HEAT”.



7. Esperar que la pochoclera tome temperatura de 170° a 180° C en el display superior.



8. Encender agitador en el botón "AGITATOR".



9. Preparar una carga de pochoclos del sabor correspondiente siguiendo el procedimiento establecido en el [apartado 3.1.1](#).

## **2.1.3. Habilitación de dispensador de queso**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar el dispensador de queso:

1. Conectar dispensadora de queso y encender.



2. Abrir dispensadora de queso.



3. **3.1.** Sólo si el producto es aderezo sabor a queso:

- 3.1.1.** Si quedó una bolsa de producto tras la inhabilitación, desamarrar la manguera de la bolsa.



- 3.1.2.** Localizar una bolsa adicional en el almacén refrigerado y llevarla al área donde está ubicada la dispensadora.



- 3.2.** Si el producto es queso, o si siendo aderezo con sabor a queso, no quedó resguardado dentro de la dispensadora tras la inhabilitación anterior:

- 3.2.1.** Localizar dos bolsas en el almacén refrigerado y llevarla al área donde está ubicada la dispensadora.



- 3.2.2.** Localizar manguera y colocarla en una bolsa.



- 4.** Abrir disco de la dispensadora, posicionar manguera en el disco y cerrarlo, dejando la bolsa en el soporte inferior y la manguera con un mínimo fuera del disco de unos 3 cm.



- 5.** Colocar bolsa adicional en el soporte superior con la finalidad de que se caliente.



- 6.** Verificar que la temperatura del equipo esté en 60° C.



7. Cerrar dispensadora y limpiar superficie.



8. Realizar una purga y luego verificar calibración del dispensador según las recetas de nachos y panchos vigentes en una balanza, dispensando una porción en un vaso según el botón correspondiente.



9. En caso que la medición arroje una diferencia sobre el valor de receta, notificar al manager responsable de dulcería/candy bar para que este realice las notificaciones que correspondan según procesos de mantenimiento de equipos.

## **2.1.4. Habilitación de panchera**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar la panchera:

1. Conectar la panchera limpia y encender.



2. Llenar la panchera con agua sin rebalsarla .



3. Ajustar la temperatura al máximo, sin llegar a ebullición (80° – 90° C).



4. Localizar implementos limpios y ubicarlos en el área de cocción.



## **2.1.5. Habilitación de calentador de panchos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar el calentador de panchos:

1. Conectar el calentador limpio y encender.

2. Abrir calentador, sacando puertas y rejilla base, y llenarlo con agua sin rebalsarla (8 litros aproximadamente).



3. Ajustar la temperatura a 70° C.



4. Localizar implementos limpios y ubicarlos en el área de preparación.

## **2.1.6. Habilitación de horno**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar el horno:

1. Conectar el horno limpio y encender.



2. Ajustar la temperatura a 250° C.



3. Localizar implementos limpios y ubicarlos en el área de preparación.



## **2.1.7. Habilitación de cafetera Nescafé**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar la cafetera de Nescafé:

1. Conectar, encender la cafetera y abrirla.



2. Revisar depósitos de sabores:



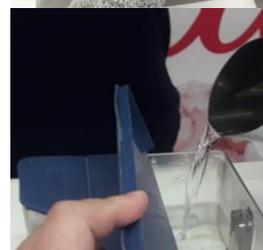
- 2.1. Si hay suficiente, extraer y agitar depósitos para evitar solidificación.



- 2.2. Si no hay suficiente, ubicar bolsas de sabores faltantes y colocar en depósitos de la cafetera.



3. Retirar bidón localizado en la parte inferior, abrirlo y llenarlo con agua.



4. Presionar botón de limpieza y cerrar cafetera.



5. Colocar vaso para descargar purga.



6. Descartar vaso con residuo de la purga

## **2.1.8. Habilitación de calentador/warmer de pochoclos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo donde se cuente con este tipo de equipos, debe realizar las siguientes tareas para habilitar el calentador/warmer de pochoclos:

1. Conectar y encender calentador/warmer de pochoclos y luces (ambos botones).



2. Localizar pochoclos en almacén según esquema PEPS.  
**Nota:** sólo aplica para complejos con imposibilidad estructural de producir pochoclos en línea con la venta y requieran hacer acumulación.



3. Trasladar bolsa a calentador/warmer.



4. Abrir calentador, descargar bolsa de pochoclos en calentador, atendiendo de no mezclar sabores de pochoclo dentro del mismo equipo y taparlo.



## **2.2. Habilitación de exhibidores**

## **2.2.1. Habilitación de vitrina de pochoclos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo donde se cuente con este tipo de equipos, debe realizar las siguientes tareas para habilitar la vitrina de pochoclos:

1. Encender la vitrina de exhibición de pochoclos (calentador y luces). En caso de tener calentador/warmer, llenar con pochoclos.
2. Si la vitrina tiene termostato, ajustar temperatura al máximo (nivel 3)
3. Localizar baldes, latas o bolsas y traer al área
4. Abrir calentador/warmer de pochoclos o puerta de pochoclera y llenar baldes o bolsas



5. Abrir vitrina y posicionar baldes o bolsas llenos hasta llenar vitrina y cerrarla.



## **2.2.2. Habilitación de vitrina de productos calientes**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar la vitrina de productos calientes:

1. Encender las luces de vitrina y calentador.



2. Ajustar la temperatura a 120° C



3. Preparar productos según guía de operación de productos calientes



4. Trasladar a vitrina y posicionar en espacio correspondiente



## **2.2.3. Habilitación de refrigerador para embotellados**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar los refrigeradores:

1. En el caso de que existan refrigeradores con seguro, localizar la llave en el espacio dispuesto para tal fin.
2. Abrir puerta o cortina del refrigerador y encender iluminación interna del mismo, si aplica.
3. Verificar funcionamiento, registrando temperatura según se establezca dentro del proceso de almacenes vigente.
4. Verificar requerimiento de reposición por cada ítem dentro del refrigerador.
5. Localizar mercadería a reponer en almacén intermedio.
  - 5.1. Si no hay stock en el almacén intermedio, trasladar desde bodega hacia el almacén intermedio siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir).
6. Disponer mercadería requerida en el refrigerador con al menos dos filas frenteadas, siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir).



## **2.2.4. Habilitación de exhibidores de golosinas, góndolas, vitrinas y carameleras**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo, debe realizar las siguientes tareas para habilitar los exhibidores (góndola de caramelos, corralito, nachos, dulces, vitrina):

1. Verificar stock de mercadería en exhibidores y góndolas



2. Verificar stock de mercadería en almacén intermedio



3. Si no hay stock en almacén intermedio, trasladar mercadería faltante desde bodega a almacén intermedio siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir).



4. Si se requiere reponer mercadería en la góndola de caramelos:

- 4.1. Trasladar mercadería desde almacén intermedio siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir).



- 4.2. Destapar mercadería.



### 4.3. Vaciar mercadería en depósito de góndola



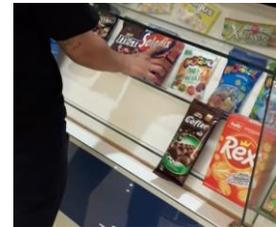
5. Si se requiere reponer mercadería en los exhibidores de nachos, dulces y corralito, disponer mercadería en exhibidor correspondiente siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir).



### 6. Semanalmente, reemplazar mercadería de las vitrinas de exhibición según siguiente detalle:

- 6.1. Un día a la semana, tomar la mercadería de empaquetados nuevos para reemplazarlos en la vitrina.

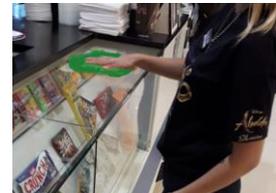
**Nota:** si la fecha de vencimiento es la misma de la mercadería que está en existencia en almacén intermedio y bodega, no es necesario realizar el reemplazo.



- 6.2. Quitar la mercadería empaquetada de la vitrina y almacenarlos en donde se tienen los dulces para venta (Floats de mercadería o almacén intermedio).



- 6.3. Limpiar con paño el interior de la vitrina de exhibición, así como ambos lados del cristal, usando paño según código de colores vigente.



- 6.4. Acomodar los dulces empaquetados en la vitrina respetando cantidad y posición de los dulces, siguiendo siempre los acuerdos de exhibición comunicados por el área comercial.



- 6.5. Si no hay existencia en almacén intermedio o en bodega algún producto exhibido, retirarlo de la exhibición.

## **2.3. Habilitación de alimentos**

## **2.3.1. Habilitación de ingredientes para pochoclos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo debe realizar las siguientes tareas para habilitar los ingredientes para pochoclos:

1. Verificar la cantidad de maíz, azúcar, sal, aceite, colorante y aceite con colorante mezclado
  
2. Si se requiere reponer material en saco y la pochoclera se ubica en el sector de dulcería/candy bar:

2.1. Si se cuenta con carro contenedor, vaciar sacos del almacén intermedio dentro de contenedor puesto sobre el carro y trasladar carro con material al área de preparación



2.2. Si se cuenta con carro sin contenedor, ubicar sacos del almacén intermedio en carro para traslado, trasladar carro con material al área de preparación



**Nota:** en caso de que las pochocleras tengan contenedores, vaciar los sacos con producto en ellos y retornar carros a la parte posterior del área de dulcería/candy bar

2.3. Si no se cuenta con material en almacén intermedio, realizar el traslado de material desde la bodega

3. Si se requiere reponer material en saco y la pochoclera se ubica en un sector fuera del área de dulcería/candy bar, abrir sacos en almacén intermedio del área de preparación



4. Para los materiales en bidones (aceite mezclado con colorante):

4.1. Si hay suficiente, trasladar bidones con aceite mezclado con colorante desde el almacén intermedio al área de preparación



4.2. Si no hay suficiente, preparar bidones con aceite:

4.2.1. Localizar recipiente para traspaso de colorante



4.2.2. Trasladar bidón de colorante hacia el área de almacenaje temporal del aceite



4.2.3. Abrir bidones de aceite y colorante



- 4.2.4.** Llenar recipiente para traspaso de colorante según receta, cuidando la proporción según tamaño del bidón (50 ml de colorante por cada bidón de 5 litros de aceite)  
**Nota:** en caso de bidones de diferente capacidad, mantener la proporción de 10 ml de colorante por cada litro de aceite.



- 4.2.5.** Tapar bidón de aceite y mezclar



- 4.2.6.** Trasladar bidón de aceite con colorante al área de preparación para el llenado de recipiente de la pochoclera



- 4.2.7.** Continuar preparación de bidones de aceite con colorante según requerimiento y almacenar en almacén temporal



## **2.3.2. Habilitación de panchos**

El **cinepolito responsable de dulcería/candy bar** en la apertura del complejo debe realizar las siguientes tareas para habilitar los ingredientes para panchos:

1. Verificar existencia de pan y salchichas en la heladera y en el freezer intermedio



2. Si no hay suficiente:

- 2.1. Solicitar al responsable de almacén surtir el freezer con productos faltantes según requerimiento de demanda

El **responsable de almacén**, tras recibir la solicitud debe:

- 2.2. Trasladar desde el freezer principal al freezer intermedio el material requerido según PEPS, siguiendo los procedimientos marcados dentro del proceso de almacenes



El **cinepolito responsable de dulcería/candy bar** continúa con los procesos de habilitación:

3. Pasar desde el freezer a la heladera pan y salchichas para descongelar



4. Para el pan:

4.1. Sacar el pan de la heladera y depositarlo en recipiente. Exponerlo a temperatura ambiente.



4.2. Estando el pan a temperatura ambiente, sacarlo de la bolsa y cortarlo por la mitad con un cuchillo, según requerimiento.



5. Para la salchicha:

5.1. Sacar paquete de salchichas de la heladera, abrirlo y extraer salchichas según requerimiento. El restante se reserva en un recipiente dentro de la heladera.



5.2. Cocinar salchichas según requerimiento de panchos una vez habilitada la panchera.



6. Armar pancho, tomando pan con pinzas, y colocándolo en hoja de papel de aluminio sobre el lado blanco del papel e introduciendo la salchicha.



7. Envolver pacho con hoja de papel de aluminio.



8. Reservar panchos en calentador según requerimiento.



9. Verificar cantidad de aderezos en recipientes:

- 9.1. Si los recipientes están sin aderezo, llenar o cambiar recipientes de aderezo.



- 9.2. Trasladar recipientes con aderezo al área de preparación en dulcería/candy.



10. Mantener pan según demanda esperada del día a temperatura ambiente.



## **2.3.3. Habilitación de toppings para panchos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo debe realizar las siguientes tareas para habilitar los toppings para panchos:

1. Para el queso, habilitar dispensador según [apartado 2.1.3.](#)



2. Para las papas pay:

- 2.1. Localizar papas pay en almacén intermedio.



- 2.2. Llenar recipiente identificado según se indique en los procedimientos de almacenes y tapar.



- 2.3. Reservar restante en recipiente en el almacén intermedio.



- 2.4. Trasladar recipiente lleno de papas pay al área de preparación en dulcería/candy bar.



3. Para la panceta, verificar la existencia de panceta en el freezer intermedio:

- 3.1. Si no hay suficiente panceta el bolsas selladas y bolsas de arranque:

Solicitar al responsable de almacén surtir el freezer con productos faltantes.

El **responsable de almacén**, tras recibir la solicitud debe:

- 3.1.1. Trasladar desde el freezer principal al freezer intermedio el material requerido según PEPS, siguiendo los procedimientos marcados dentro del proceso de almacenes vigente.



- 3.1.2. Surtir el freezer intermedio identificando los productos.

El **cinopolito responsable de dulcería/candy bar** continúa con los procesos de habilitación:

- 3.1.3. Separar en bolsas de arranque según capacidad de horno (una cocción) y reservar en freezer intermedio.



**3.2.** Si hay suficiente panceta en bolsas selladas y bolsas de arranque:

**3.2.1.** Sacar bolsa de arranque de panceta del freezer intermedio.



**3.2.2.** Colocar panceta en bandejas del horno y hornear por dos minutos a temperatura máxima del horno.



**3.2.3.** Colocar panceta en tabla y picar a la mitad de forma longitudinal con un cuchillo



**3.2.4.** Llenar recipiente identificado según se indique en los procedimientos de almacenes y tapar.



**3.2.5.** Trasladar recipiente lleno de panceta cocida al área de preparación en dulcería/candy bar.



## **2.3.4. Habilitación de productos calientes “El Noble”**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la apertura del complejo debe realizar las siguientes tareas para habilitar los productos calientes “El Noble”:

1. Verificar existencia de productos en el freezer intermedio



2. Si no hay suficientes productos “El Noble” refrigerados en el freezer intermedio:

- 2.1. Solicitar al responsable de almacén surtir el freezer con productos faltantes.



El *responsable de almacén*, tras recibir la solicitud debe:

- 2.2. Trasladar desde el freezer principal al freezer intermedio el material requerido según PEPS, siguiendo los procedimientos marcados dentro del proceso de almacenes.



- 2.3. Surtir el freezer intermedio identificando los productos.



El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* continúa con los procesos de habilitación:

3. Si hay suficientes productos “El Noble” refrigerados en el freezer intermedio:

**3.1.** Si requiere descongelar:

**3.1.1.** Pasar el material del freezer intermedio a la heladera.



**3.1.2.** Una vez descongelado, sacar el material de la heladera para su preparación en el horno



**3.2.** Si no se requiere descongelar, sacar el material del freezer intermedio para su preparación en el horno



**4.** Preparar productos según requerimiento de arranque del día, siguiendo los pasos del **apartado 3.1.3.**



**5.** Localizar materiales de embalaje en almacén intermedio

**5.1.** Si son bolsas:

**5.1.1.** Ubicar bolsas en almacén intermedio



- 5.1.2. Localizar las bolsas en la parte trasera del mostrador, cercanas al área de la vitrina de exhibición de productos calientes



- 5.2. Si son cajas:

- 5.2.1. Ubicar cajas en almacén intermedio



- 5.2.2. Armar cajas según requerimiento esperado del día.

**Nota:** verificar si quedaron cajas armadas del día anterior. En caso de ser así, sólo armar la diferencia entre el requerimiento del día y las cajas ya armadas.

- 5.2.3. Reservar una parte de las cajas en el almacén intermedio



- 5.2.4. Trasladar la parte restante de cajas a la parte trasera del mostrador, cercanas al área de la vitrina de exhibición de productos calientes

## **2.4. Habilitación de punto de venta**

## **2.4.1. Habilitación de equipos del punto de venta**

El *cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* en la apertura del complejo debe realizar las siguientes tareas para habilitar los equipos:

1. Encender computadora (si es all inclusive, encender monitor de punto de venta; si tiene cpu y monitor, encender ambos equipos).



2. Encender impresora fiscal .



3. Abrir tapa y cabezal de impresora fiscal para verificar rollo fiscal.



4. **4.1.** Si no tiene rollo fiscal suficiente:

- 4.1.1.** Sacar rollo testigo del porta rollo.



- 4.1.2.** Escribir fecha de última operación registrada en el borde del rollo testigo.



- 4.1.3.** Archivar rollo testigo en caja de la empresa de guarda y administración de documentos y medios magnéticos dispuesta para estos rollos.



- 4.1.4.** Sustituir restante de rollo fiscal por rollo nuevo y cerrar cabezal dejando suficiente papel fuera del cabezal.



- 4.1.5.** Separar papel testigo de original, enrollar papel testigo en porta rollo y posicionarlo en riel.



- 4.2.** Si tiene rollo fiscal suficiente o ya se realizó el reemplazo del mismo:

- 4.2.1.** Cerrar tapa de la impresora, presionando hasta que ajuste y quitar sobrante.



- 5.** Revisar que se cuente con rollos suficientes de repuesto (2 rollos por impresora fiscal operativa en el día).



- 6.** Conectar y encender posnet.



- 7.** Encender balanza digital para pesaje de sweet



8. Verificar que el computador, las impresoras, monitores, mobiliario, pantallas y direccionadores estén limpios, en buen estado de mantenimiento y sin cables a la vista del cliente.



9. En caso de que no se cumpla con las condiciones indicadas en el punto 7 del presente apartado, notificar al manager responsable de dulcería/candy bar



El **manager responsable de dulcería/candy bar** en la apertura del complejo y en el caso que reciba alguna notificación de desviación debe:

10. Solicitar al personal encargado de limpieza la atención sobre el punto de desviación



## **2.4.2. Habilitación de fondos**

El *cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* en la apertura del complejo debe realizar la habilitación de fondos de caja (floats) según lo establecido dentro del manual de procedimientos operativos y políticas de ingresos y valores vigentes.

## **2.4.3. Habilitación de float de mercadería**

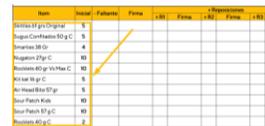
Para los complejos donde se maneje el Float de Mercadería, El **manager responsable de dulcería/candy** durante la habilitación gestionará la disposición de la información requerida dentro del formulario “Floats de Mercadería AR-TRA-FT-FM-00” siguiendo los siguientes pasos:

1. Ubicar los el documento de Microsoft Excel que contiene el formulario “Floats de Mercadería AR-TRA-FT-FM-00”.



En caso de ser necesario actualizar las columnas “Ítem” e “Inicial” con los nombres de artículos y el inventario inicial establecido para el float de mercadería.

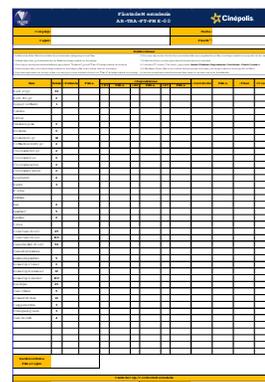
2. **Nota:** es posible en este punto realizar tanto la inclusión de ítems que previamente no se controlaban, como la exclusión de ítems que ya no se controlarán o que no se tengan en existencia.



3. Imprimir los formularios, tantos como la cantidad de puntos de venta que se esperan abrir durante el día.

El **responsable de almacén** en la apertura del complejo debe realizar las siguientes tareas para habilitar los floats:

4. Ubicar los formularios correspondientes a “Floats de Mercadería AR-TRA-FT-FM-00” (tantos como Floats tenga el complejo).



5. Comparar cada float de mercadería por habilitar contra listado de artículos definido para cada complejo.



6. Completar floats de mercadería con material faltante, buscándolo en la ubicación de la bodega.



7. Entregar floats de mercadería al manager responsable del área de dulcería/candy bar.

**El manager responsable de dulcería/candy bar** debe:

8. Verificar el contenido del float de mercadería preparado por el responsable de almacén

**Nota:** Estas tareas de habilitación pueden ejecutarse de igual forma dentro de la inhabilitación del complejo, de acuerdo a la disponibilidad de personal asignado a la tarea y su horario de trabajo. Sin embargo, conceptualmente siguen siendo tareas de habilitación para la operación.

Una vez que se haya recibido el fondo de caja (float), **el cinepolito responsable de punto de venta de dulcería/candy bar** debe:

9. Solicitar float de mercadería al manager
10. Validar al recibir el float la cantidad de mercadería entregada por cada ítem
11. Si existen diferencias: entre lo indicado en el formulario y lo contado:
  - 11.1. Si falta algún ítem:
    - 11.1.1. Pedir restitución del faltante al responsable de la entrega.

**El responsable de la entrega** debe:

- 11.1.2. Restituir el faltante al float del cinepolito responsable de punto de venta.
- 11.1.3. Si no hay en stock para restituir faltante, reportar en "Faltante" y firmar el formulario como responsable de la entrega

**El cinepolito responsable de punto de venta de dulcería/candy bar** debe:

- 11.2. Si sobra algún ítem, devolver al responsable de la entrega.

**Nota:** Está previsto que esta acción no ocurra, puesto que previamente existe un control por parte del manager sobre la mercadería preparada por el responsable del almacén.

**El responsable de la entrega** debe:

**11.2.1.** Recibir el sobrante y ubicarlo en el almacén intermedio.

***El cinepolito responsable de punto de venta de dulcería/candy bar*** debe:

- 12.** Firmar el formulario como recibido conforme
- 13.** Trasladar float de mercadería al punto de venta
- 14.** Localizar mercadería en espacios del punto de venta dispuestos para esto



## **2.4.4. Habilitación de mercadería en exhibición**



5. Contar existencia de cada ítem en heladeras, freezers, carameleras y front del área de dulcería/candy bar.



6. Si se requiere reponer, localizar caja, pack o bolsa entera del ítem a reponer en almacén intermedio o en la bodega, siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir).



7. Restituir ítem según columna “Stock Inicial Sugerido” siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir)..



8. En caso de haber mercadería sobrante, devolverla a la bodega.

9. Escribir el stock del ítem en la columna de “Stock Inicial”.

10. Reservar el formulario en el área dispuesta para él. Se sugiere mantenerlo en una folio dentro de una carpeta identificado en el área de almacén.

M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR

 <span style="float: right;">  </span>									
<b>Control de Mercadería en Exhibición de Dulcería/Candy Bar</b> <b>AR-TRA-FT-CME-00</b>									
<b>Complej:</b>					<b>Fecha:</b>				
Instrucciones:									
1. Reportar el stock inicial, surtido en mercadería según stock inicial sugerido					4. Realizar el conteo de cada ítem al finalizar el período y reportarlo en columna "Vs. Conteo"				
2. Reportar reposición de stock realizadas durante el período					5. En la solapa conteo, pegar el reporte de Back Office "Stock Loss" del período				
3. Reportar desperdicio/wastage descartado durante el período					6. Las diferencias de cada ítem son calculadas automáticamente				
Nota: los ítems controlados en este formulario deben estar descritos de la misma forma que se encuentran registrados en el sistema									
Grupos	Items	Stock Inicial Sugerido	Stock Inicial	+Reposición	-Wastage	-Consumo Vista	=Stock Final	vs. Conteo	Diferencia
Bebidas						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
Comidas Calientes						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
Comidas Focacch						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0
						0	0		0

M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR

Gobstinas						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
	Spyral						0	0		0	
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
						0	0		0		
<b>Cierre de Turno / Control de Mercadería</b>											
Firma Responsable Reposición:							Firma Manager:				

## **2.4.5. Habilitación de áreas, complementos y materiales**

El **cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar** en la apertura del complejo debe realizar las siguientes tareas para habilitar áreas, complementos y materiales fuera de control de mercadería en exhibición o floats de mercadería:

1. Verificar estructura de los postes unifila, deben estar limpios y organizados según diseño dispuesto para cada complejo.



2. Si se cuenta con bancas, mesas, sillas, sillones, verificar que estén limpias y en buen estado de mantenimiento.



3. Verificar que las paredes, pisos, techos, mobiliario y equipos en general del área estén limpias y en buen estado de mantenimiento.



4. Verificar que los tachos de basura sean de color negro, amarillo o plata, limpios por dentro y por fuera, en buen estado de mantenimiento, con bolsa según regulación local, bien fajada y extendida hasta el fondo, sin basura ni residuos.



5. En caso de existir alguna desviación en los puntos 1, 2, 3 o 4 del presente apartado, notificar al manager responsable de en área de dulcería/candy bar.

El **manager responsable de dulcería/candy bar** en la apertura del complejo y en el caso que reciba alguna notificación de desviación debe:

6. Solicitar al personal encargado de limpieza la atención sobre el punto de desviación.



El *cinepolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* en la apertura del complejo debe continuar con las siguientes tareas:

7. Sacar la publicidad vigente y colocarla en los lugares indicados.



8. Si se cuenta con menús, sacarlos al mostrador, verificando que estén vigentes y que se encuentren en buen estado de presentación y mantenimiento.



9. Verificar vigencia de precios en pantallas.



10. En caso de no coincidir el precio de los menús y pantallas con el reflejado en el sistema, notificar al manager responsable de dulcería/candy bar.

El *manager responsable de dulcería/candy bar* en el caso que reciba alguna notificación de desviación debe:

11. Reportar desviación mediante Footprints según como indique el proceso definido para ello y notificar al responsable de producto del área comercial la desviación.

Finalmente, el *cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* culmina con las siguientes tareas:

12. Localizar material que se encuentra fuera de la contabilización mediante float de mercadería o control de mercadería en exhibición, tales como sorbetes, servilletas, removedores o bandejas en almacén intermedio o bodega y trasladar al mostrador.



13. Verificar que el display de turnos esté encendido y funcionando correctamente.



## **2.4.6. Habilitación de venta manual**

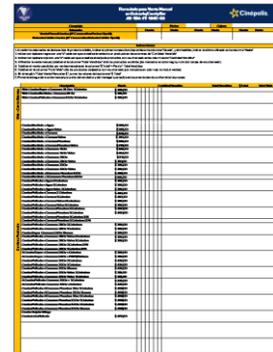


3. Sustituir en la carpeta de venta manual de dulcería/candy bar y Spyral los formularios existentes con precios anteriores por los recién impresos.



El **manager responsable de dulcería/candy bar** cuando ocurra una caída del sistema de venta debe:

1. Localizar carpeta de venta manual y tomar formularios de venta manual impresos.



2. Localizar talonarios de facturas tipo B para venta manual y de notas de crédito y trasladarlos al área de dulcería/candy bar y Spyral.



3. Entregar en cada punto de venta una hoja de venta manual, un talonario tipo B de facturas y de notas de crédito a cada cinepolito responsable de punto de venta.



El **cinépolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar** cuando ocurra reciba la hoja de venta manual y el talonario tipo B debe:

4. Llenar complejo, fecha y cajero y el consecutivo inicial disponible del talonario de facturas y notas de crédito tipo B en formulario para venta manual.



# M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR



Formulario para Venta M anual  
en Dulcería/Candy Bar  
AR-TRA-FI-VM D-00



Completar:		Fecha:		Cajero:	
Tabularios		Desde	Hasta	Desde	Hasta
Venta M anual Usados (N° Consecutivo Factura Tipo B)					
Notas de Crédito Usados (N° Consecutivo Nota de Crédito Tipo B)					

**Instrucciones:**

1. Al escribir los tabularios de facturas tipo B y nota de crédito, indicar el número consecutivo disponible en la columna "Desde", y al haber sido utilizado en la columna "Hasta"
2. Indicar con lápiz en negro con una "X" cada vez que se realice la venta de un producto en las columnas de "Cantidad Vendida"
3. Indicar con lápiz en rojo con una "X" cada vez que se realice el canje de productos con voucher web en las columnas de "Cantidad Vendida"
4. Al finalizar la venta anual, totalizar en la columna "Total Vendidos" sólo los productos vendidos (básicamente en cobro negro, no incluir canjes de voucher web)
5. Totalizar el monto por ventas anuales en la columna "% Total" = Fórmula "Total Vendidos"
6. Totalizar en la columna "Total Web" sólo los productos canjados con voucher web (básicamente en cobro rojo no incluir ventas)
7. En el renglón "Total Venta M anual \$", sume los valores de la columna "% Total"
8. Firmar la entrega de la venta anual por parte del vendedor y del manager que recibe el documento dando conformidad al proceso

Item Code	Descripción	Precio	Cantidad Vendida										Total Vendidos	\$ Total	Total Web
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
W ab - Candy Express															
Compras Prohibidas															







## **2.4.7. Habilitación de venta móvil**

El **manager responsable de dulcería/candy bar** cuando requiera habilitar la venta móvil, debe:

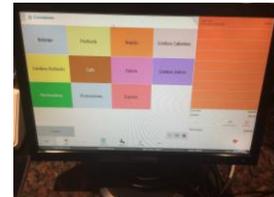
1. Solicitar la habilitación a un cinepolito responsable de punto de venta en dulcería/candy, indicando los ítems (combos o productos) y cantidad a trasladar

El **cinepolito responsable de venta móvil de dulcería/candy bar**, una vez recibida la instrucción de habilitación de venta móvil, debe:

2. Habilitar equipos y fondos en punto de venta según se indica en apartado [2.4.1](#) y [2.4.2](#).



3. Registrar la venta de los productos indicados en sistema Vista Punto de Venta como se indica en el apartado [3.2](#). y cerrar sesión.



4. Localizar productos registrados como vendidos en punto de venta según procedimientos de preparación y entrega indicados en apartados [3.1](#). y [3.3](#).



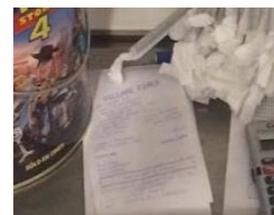
5. Trasladar productos, tickets fiscales y fondos de cambio (float) al área definida para realizar la venta móvil.



6. Ubicar productos según requerimiento para la venta móvil en carro o espacio dispuesto.



7. Reservar los tickets fiscales en zona de venta móvil.



## **2.5. Check list de habilitación**

El **cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar** en la apertura del complejo debe llenar el check list de habilitación de dulcería/candy bar, siguiendo los siguientes pasos:

1. Localizar el cuaderno que contiene los formularios denominado “Check List de Habilidad de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CLHD-00”. Dicho cuaderno contiene los formularios vacíos para realizar el reporte diariamente. Su uso es semanal.
2. Llenar el formulario según instructivo de llenado, diariamente tras finalizar las tareas de habilitación.
3. Notificar los puntos de no conformidad al manager responsable del área de dulcería/candy bar.
4. Indicar hora de culminación del chequeo y firmar planilla.
5. Reservar el cuaderno dentro del área de dulcería/candy bar una vez firmada por el manager responsable del área.

El **manager responsable de dulcería/candy bar** debe:

6. En el caso de haber sido notificado de puntos de no conformidad según el formulario, gestionar su resolución poniéndose en contacto con el área competente.
7. Firmar la planilla diariamente una vez recibida la notificación de habilitación.

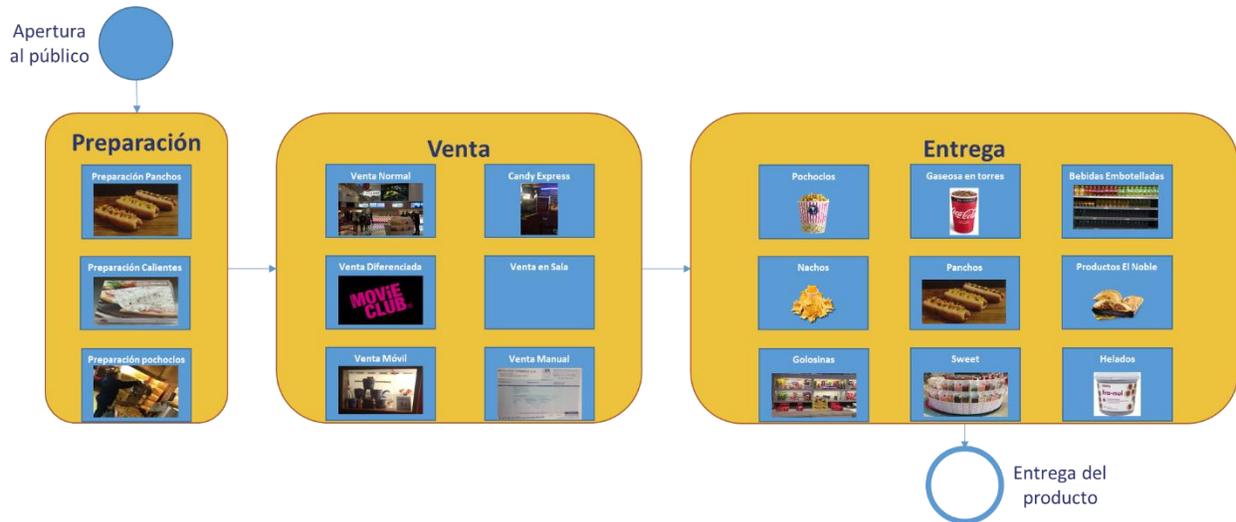
# M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR

 <b>Check List de Habilitación de Dulcería/Candy Bar</b> AR-TRA-FT-CLHD-00												
<b>VILLAGE CINES:</b>												
<b>Desde:</b>		<b>Hasta:</b>										
<b>Instrucciones:</b>												
1.M. amarcon un check "V" cada punto con fin de la lista de chequeo.						3.D. e jren b banco las actividades no realizadas, ya las realizadas incompletas						
2.M. amarcon una equis "X" los puntos de no conformidad (en los entos dañados que no pueden ser habilitados).						4. Los puntos que no aplicuen para cada com pleto, indicarlo con "N/A"						
<b>Puntos de Chequeo</b>		J	V	S	D	L	M	M'				
EQUIPOS	<b>Tornes Gaseosa</b> Se reciben tornes de gaseosa y depósitos de hélio con sus superficies limpias El manómetro de cilindro/tanque de CO2 muestra contenido. Si no tiene gas, cambiar Los Bags in Box tienen contenido de jarabe Los depósitos/dispensadores de hélio están llenos Las papeles para hélio de la fábrica y de los puntos de venta están en recipientes con solución sanitizante Se cobocó el jarabe, boquillas y dispensadores previamente sanitizados Se accionaron las válvulas para manudatar líquidos y se verificó si están correctos.											
	<b>Pochoclos</b> Se reciben pochoclos limpios Se conecta, enciende y todos los botones para operar funcionan Se verificó la calibración de la escala Están los recipientes empaquetados de ingredientes limpios											
	<b>Dispensador de Queso</b> Se conecta y enciende, queda habilitado a 60 ° y calienta el queso Tiene queso en su bandeja Dispensa las cantidades correctas por botón según receta											
	<b>Panchem</b> Se recibe la panchem limpia Se conecta y enciende, queda habilitada con agua, con temperatura indicando entre 80 y 90 °, y calienta Se ubican las papas, papas crudas y cocidas, cuchillo y guantes en el área de trabajo											
	<b>Calentador de Panchos</b> Se recibe calentador limpio Se conecta y enciende, queda habilitado con agua, con temperatura indicando entre 70 °, y calienta Se ubican las cuchillas para dispensar papas y panceta en el área											
	<b>Homo</b> Se recibe homo y bandeja de homo limpias Se conecta y enciende, con temperatura indicando entre 250 °, y calienta Se ubican las papas crudas y cocidas, guantes, cortador de pizza, espátula en el área de trabajo											
	<b>Cafetera Nescafé</b> Se recibe cafetera limpia y sin agua en el dispensador Se conecta, enciende y se deja con el botón de agua lleno Tiene todos los sabores disponibles Se realiza la purga de la máquina Se recibe calentador limpio											
	<b>Calentador/Warm de Pochoclos</b> Se conecta y enciende, queda habilitado y calienta Se cargó con pochoclos sobantes de la línea anterior en caso que hayan quedado, o con pochoclos acumulados en el caso de com pleto con fibras de pochoclos fuera del área de exhibición y venta											
	<b>Vitrina/Warm de Pochoclos</b> Se recibe vitrina limpia Se conecta y enciende, se coboca a 40 ° a temperatura, queda habilitada y calienta Se llena con balles y bolsos de pochoclos											
	<b>Vitrina de Calientes "El Noble"</b> Se recibe vitrina limpia Se conecta y enciende, se coboca a 120 °, queda habilitada y calienta Se preparan productos para el lanzamiento y se exhiben Se recibe helado con superficies limpias											
EXHIBIDORES	<b>Refrigeradores</b> Se registra temperatura en bñacos según establezca el proceso de ah acenes vigente Las heladas se enfrían											
	<b>Refrigeradores</b> Quedan habilitadas con suficiente mercedería fría, con al menos 2 filas frente a las											
	<b>Exhibidores</b> Se reciben exhibidores y vitrinas con superficies limpias Hay extinción en ah acenes ítem ed b y bodega de todos los ítem exhibidos Las vitrinas de exhibición se cobocan en analíente según FEPS											
ALIMENTOS	<b>Pochoclos</b> Hay suficiente azúcar, sal, aceite y cobocante en bodega según dem anda esperada Hay ingredientes suficientes junto a los pochoclos Hay suficiente aceite em enchido con cobocante Se preparó una carga de pochoclos y sus características están correctas Hay pan, salchichas, papas y panceta, aderezos y papel aluminio en bodega según dem anda esperada											
	<b>Panchos</b> Hay pan en la heladera y a temperatura ambiente Hay salchichas en la heladera Hay papas y panceta homeada en recipientes Hay aderezos em pñados según receta y papel aluminio Hay panchos en el calentador para el lanzamiento según dem anda esperada											
	<b>Productos Calientes "El Noble"</b> Hay suficiente productos "El Noble" congelados en bodega según dem anda esperada Hay suficiente productos "El Noble" en freezer ítem ed b Hay variedad de productos "El Noble" en exhibición para el lanzamiento según dem anda esperada Existen cajas am adas y bolsos "El Noble" en el área de servicio											
	<b>Equipos</b> Todas las com putadoras de punto de venta funcionan Todas las impresoras fiscales funcionan y tienen mñ fiscales suficientes Hay dos mñ fiscales adicionales disponibles por cada mñ impresora en el área de dulcería/candy bar Posnet conectados y encendidos Sistema a vista operativo											
PUNTO DE VENTA	<b>Fondos</b> Fhat entregado a punto de venta de apertura según proceso de ingresos y valores vigente											
	<b>Fhat de Mercedería</b> Fhat de mercedería entregado a punto de venta de apertura según fom ulcro de ítems vigentes											
	<b>Exhibición</b> Fhat de mercedería preparada para los puntos de venta que abren en el día Exhibición surtida con todos los ítem s según fom ulcro vigente de control de mercedería de exhibición Los pisos, techos, m obiliarios y equipo están limpios Los postes de iluminación están limpios, en buen estado de mantenimiento La estructura del com pleto está correcta según layout del com pleto Las papeles están limpias, con bolsos, extendida y sin residuos Las bancas, mesas y sillas están limpias La publicidad en el área de pñchos está vigente y visible Los backlights/m onitores funcionan correctamente Los pñchos exhibidos están verificados El display de timo está encendido y funcionando Materiales consum ibles surtidos (servilletas, tapas, em ovedos, em otros) Carpeta de m es ubicada en el área											
	<b>Hora de habilitación</b>											
	<b>Firma responsable de chequeo de habilitación</b>											
	<b>Firma anager responsable de dulcería/candy bar</b>											

## 3. Procesos de operación

Dentro de la fase de operación se indican los posibles métodos de venta presentes en dulcería/candy bar, y es ejecutada por los colaboradores encargados de punto de venta del área, con supervisión y eventual intervención del manager de turno encargado, realizando en casos particulares autorizaciones y generando lineamientos al equipo.

Adicionalmente se detallan los diversos medios de pago por medio de los cuales se puede realizar una compra dentro del sector, así como las gestiones referentes a devoluciones.



## **3.1. Preparación de alimentos**

## **3.1.1. Preparación de pochoclos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para habilitar elaborar pochoclos:

1. Colocarse los equipos de protección personal dispuestos para la elaboración de pochoclos (guantes de seguridad, cofia, máscara facial).



2. Llenar recipientes de maíz y azúcar o sal según receta.

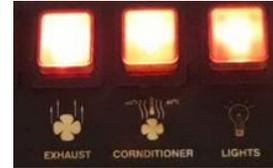


- 2.1. El cinopolito responsable de dulcería/candy bar en la operación, debe emplear las siguientes medidas de materiales de acuerdo al tamaño de la olla de la pochoclera:

Tamaño de olla (Oz.)	Tipo de Pochoclo	Aceite (ml)	Maíz (g)	Azúcar (g)	Sal (g)
60	Dulce	250	1350	1000	-
	Salado	250	1350	-	100
48	Dulce	200	1050	780	-
	Salado	200	1050	-	80
32	Dulce	135	700	525	-
	Salado	135	700	-	55

**Nota:** el aceite debe estar previamente mezclado con el colorante

3. Verificar que los botones “CONDITIONER”, “EXHAUST” y “LIGHTS” estén encendidos.



4. Encender botones “PUMP” y “KETTLE HEAT”. Una vez que haya tomado temperatura entre 170° y 180 °C, encender el botón “AGITATOR”.



Dispensar aceite hacia la olla pulsando el botón verde para dispensar aceite e iniciar el ciclo ONE-POP.

5. **Nota:** la luz verde debe estar encendida una vez se dispense el aceite. Si no está encendida se vuelve a pulsar. Si llegara a lanzar aceite nuevamente, se corta apagando con el botón “PUMP”.



6. Agregar maíz y luego azúcar o sal según receta.



7. Apagar el botón “KETTLE HEAT” cuando la olla llegue a 200° y esté explotando el maíz para evitar el quemado de la olla.



8. Apagar el agitador en el botón “AGITATOR” en el momento que se para de explotar el maíz.



9. Tomar mango de la olla y volcarla sobre la mesa o calentador/warmer, acompañando siempre la olla hasta voltearla.



- 10.** Retirar de la olla los pochoclos que quedaron dentro de ella con una pala, cuidando que el mango de la pala no quede en contacto con el pochoclo.



- 11.** Tomar mango de la olla y devolverla a su posición original, acompañándola hasta que encaje en el eje del agitador.



- 12.** En caso de que el complejo tenga pochoclera con mesa de descarga para almacenamiento:

- 12.1.** Esperar que se enfríen las cargas de pochoclo volcadas en mesa.



- 12.2.** Localizar bolsas para almacenamiento e identificador de bolsa.



- 12.3.** Abrir bolsa en dispositivo para llenado e introducir pochoclos en bolsa.



- 12.4. Cerrar bolsa extrayendo la mayor cantidad de aire de su interior.



- 12.5. Llenar identificador, pegarlo a la bolsa con cinta plástica.



- 12.6. Almacenar en pallets o estanterías siguiendo los requerimientos que indique el proceso de almacenes (PEPS – primero en entrar, primero en salir).



## **3.1.2. Preparación de panchos**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para activar la elaboración de panchos:

1. Verificar la existencia de panchos en el calentador en el área de servicio de dulcería/candy bar



2. Si no hay suficientes:

- 2.1. Acudir al área de preparación de panchos, y verificar si hay salchicha en panchera.



- 2.2. Si no hay salchichas en la panchera:

- 2.2.1. Ubicar paquete de salchichas en la heladera, sacarlo y abrirlo.



- 2.2.2. Colocar salchichas según requerimiento en panchera habilitada y esperar el tiempo establecido de cocción (3 minutos en ebullición).



3. Sacar panes de la bolsa a temperatura ambiente, según requerimiento y cortar por la parte superior con cuchillo de sierra.



4. Armar pancho, tomando pan con pinzas, y colocándolo en hoja de papel de aluminio sobre el lado blanco del papel e introduciendo la salchicha.



5. Envolver pancho y trasladar al área de servicio de dulcería/candy bar.



6. Dependiendo de la urgencia del requerimiento:

- 6.1. Si es requerido para almacenar por previsión de demanda, introducir en calentador de panchos.



- 6.2. Si es requerido para la entrega a cliente, dejar el pancho sobre la mesa de trabajo para que el cinepolito encargado del punto de venta pueda culminar su entrega.

### **3.1.3. Preparación de productos calientes “El Noble”**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para la elaboración de productos calientes “El Noble”:

1. Acudir al área de horno, tomar bandeja y colocarla en mesa de trabajo



2. Abrir freezer y localizar producto, ubicando el que tenga fecha más próxima a vencer



3. Verificar especificaciones de cocción del producto a introducir según tabla anexa. La misma se encuentra disponible en la “Guía Operativa de Parámetros de Cocción y Embalaje de Productos “El Noble” AR-TRA-GO-CEN-00”



Producto	Temp. Horno (°C)	Tiempo para girar Bandeja 180° (min:seg)	Tiempo para retirar bandeja (min:seg)	Embalaje	Unidades por embalaje (combo)
Pizzas	250	5:30	9:00	Caja	1
Pizzetas	250	8:00	12:00	Bolsa	2
Pan de queso	250	8:00	15:00	Bolsa	10
Empanadas de carne o de pollo	250	7:00	13:00	Bolsa	3
Empanadas de espinaca y queso	270	8:00	14:00	Bolsa	3
Empanadas de jamón y queso	250	8:00	14:00	Bolsa	3
Tartas	250	8:00	15:00	Caja	1

4. Colocar producto en bandeja e introducirla al horno precalentado a temperatura según especificación



5. Cerrar horno, atendiendo la hora en que se ingresó el producto



6. Culminado el primer tramo de cocción, abrir horno, girar bandeja 180°



7. Cerrar horno, atendiendo la hora en que se giró la bandeja hasta culminar el segundo tramo de cocción



8. Abrir horno, sacar bandeja con producto y tomarlo con pinza



9. Trasladar producto en plato o bandeja hacia área de exhibición de dulcería/candy bar



10. Introducir producto en vitrina



## 3.2. Venta

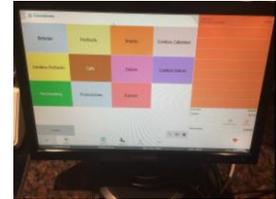
## **3.2.1. Venta normal**

El *cinopolito responsable del punto de venta de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar la venta normal:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



2. Tomar la orden de los productos según procedimiento operativo de técnica de ventas vigente, cargando en sistema Vista.



- 2.1. Para categorías de productos con variedad de sabores, preguntar al cliente el sabor o variedad deseada por cada ítem mientras se marca en vista.



- 2.2. Para productos de peso variable (como Sweet Delight), ingresar el peso en gramos determinado en la balanza



3. Realizar la entrega de los productos, confirmando como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente y la Guía Operativa de Entrega de Alimentos AR-TRA-GO-ENT-00 que acompaña a este documento.



4. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su forma de pago como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente, confirmando la venta.



- 5. Entregar ticket fiscal al cliente como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



- 6. Despedir al cliente según se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



## **3.2.2. Canje voucher corporativo**

El *cinopolito responsable del punto de venta de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar el canje para clientes que ofrezcan voucher corporativo:

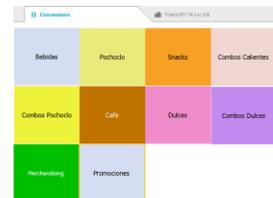
1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



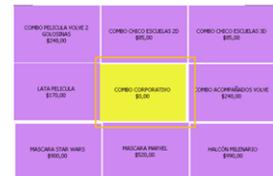
2. Recibir el voucher corporativo entregado por el cliente y reservarlo dentro de sus comprobantes para la reconciliación final de cajero según lo establece el procedimiento operativo de ingresos y valores.



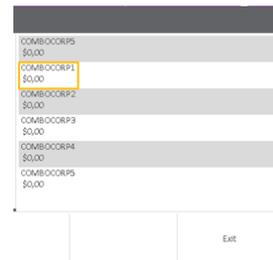
3. Ingresar en el sistema Vista dentro del tipo botón "Promociones".



4. Seleccionar la el botón correspondiente al canje corporativo



5. Elegir el canje corporativo según voucher recibido.



6. Ejecutar los pasos del 2 al 4 de la venta normal según el apartado 3.2.1.

Despedir al cliente según se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.

7. **Nota:** el combo corporativo no genera ticket fiscal, pero debe ser registrado en sistema puesto que debe descontarse los consumos del inventario.



### **3.2.3. Venta diferenciada: Candy Express**

El *cinopolito responsable del punto de venta de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar redención de un voucher web de candy express:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



2. Recibir el voucher web de candy express y reservarlo dentro de sus comprobantes para la reconciliación final de cajero según lo establece el procedimiento operativo de ingresos y valores.



3. Ingresar en el sistema Vista la opción del botón "Express".



4. Seleccionar el combo o producto que indica el voucher web de compra.



- 4.1. Si es un combo, preguntar al cliente el tipo de producto deseado por cada ítem del combo mientras marca en vista.



5. Realizar la entrega de los productos, confirmando como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente y la Guía Operativa de Entrega de Alimentos AR-TRA-GO-ENT-00 que acompaña a este documento.



6. Confirmar la transacción en sistema Vista, verificando que el pago se está realizando bajo el medio de pago "Web Item Voucher" en la esquina superior izquierda de la pantalla.



7. Entregar ticket fiscal al cliente como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



8. Despedir al cliente según se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



## **3.2.4. Venta diferenciada: Movie Club**

El **cinopolito responsable del punto de venta de dulcería/candy bar** en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar la venta para clientes con membresía de Movie Club:

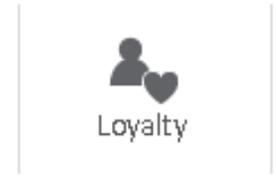
1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



2. Solicitar identificación de Movie Club según se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas (Tarjeta de crédito asociada a Movie club e Identificación, esta última como requisito mínimo para acceder al beneficio).



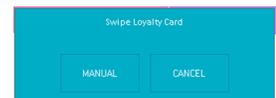
3. Ingresar en el sistema Vista al módulo de Loyalty.



4. Si el cliente presentó la tarjeta de crédito asociada, deslizarla por el SIC del punto de venta.



5. Si el cliente presentó sólo documento (DNI), ingresar en modo manual.



6. Ingresar Número de Documento en campo "Mobile".

Card No	<input type="text"/>
First Name	<input type="text"/>
Last Name	<input type="text"/>
Home Phone	<input type="text"/>
Mobile	<input type="text" value="95660906"/>

7. Seleccionar la cuenta Movie Club del cliente haciendo clic en el nombre del cliente.

Select member	
Name	Card Number
Rafael Miras	110000016482

8. Comparar identificación o tarjeta con nombre de cliente en sistema.



9. Devolver identificación y tarjeta de crédito.



10. Verificar disponibilidad de beneficios Movie Club en dulcería/candy bar en la cuenta del cliente.



11. Si el cliente no tiene beneficios disponibles:

11.1. Informar al cliente que ya consumió los beneficios de Movie Club en boletería para el período. Vista arroja un aviso al tratar de hacer consumo de los beneficios ya consumidos.

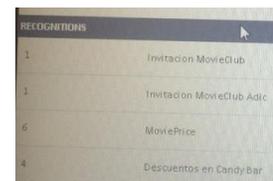
\$230,00

11.2. Salir de la cuenta de Movie Club y sugerir otro tipo de venta.

X  
Abort

Last sale: \$0,0

12. Si el cliente tiene beneficios disponibles en dulcería/candy bar, iniciar el proceso de venta por Movie Club, verificando primero si tiene algún beneficio agotado. Si es así, informar al cliente los beneficios que tiene aún disponibles.



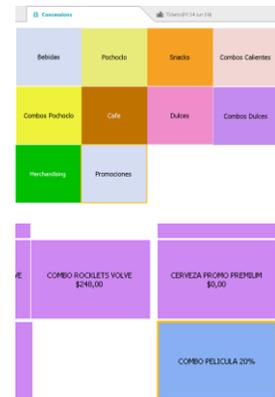
13. Una vez informado, salir haciendo clic en el botón "Exit" y ejecutar los pasos del 2 al 6 de la venta normal según el apartado 3.2.1.

Exit

## **3.2.5. Venta diferenciada: Voucher descuento**

El *cinopolito responsable del punto de venta de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar la venta para clientes que ofrezcan voucher de descuento:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.
2. Recibir el voucher de descuento entregado por el cliente y reservarlo dentro de sus comprobantes para la reconciliación final de cajero según lo establece el procedimiento operativo de ingresos y valores.
3. Ingresar en el sistema Vista dentro del tipo botón “Promociones”.
4. Seleccionar la promoción correspondiente al cupón.
5. Ejecutar los pasos del 2 al 6 de la venta normal según el [apartado 3.2.1](#).



## 3.2.6. Venta móvil

El *cinépolito responsable del punto de venta móvil* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutarla:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.
  
2. Entregar los productos solicitados, confirmando como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.
  
3. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle en efectivo como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.
  
4. Entregar ticket fiscal al cliente como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.
  
5. Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas
  
6. Si la venta móvil se realizó en un carro y necesita recargarlo:
  - 6.1. Trasladarse hacia el área de dulcería/candy bar con el carro de venta móvil.
  
  - 6.2. Recargar el carro según el procedimiento de habilitación de venta móvil.
  
  - 6.3. Ingresar en el sistema Vista Punto de Venta y realizar las ventas necesarias en efectivo, tomando los tickets fiscales.
  
  - 6.4. Retornar con el carro recargado y los tickets fiscales hacia el área dispuesta para la venta móvil.

## **3.2.7. Venta en sala**

El **manager responsable de dulcería/candy bar** en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar la venta en sala:

1. Asignar a un oficial de ventas y producción para que se traslade al sector de acceso a salas.

El **cinopolito responsable de la venta en sala** en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar la venta en sala:

2. Localizar en oficina de managers/operaciones la lista de precios, libreta de bolsillo, lapicera y handy y trasladarse al sector de acceso a salas.

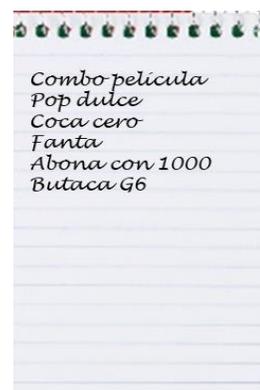


3. Preguntar a clientes que no entren con productos del candy si desean realizar algún pedido.



4. Si el cliente desea pedir, Indicar la disponibilidad de productos al cliente.

5. Tomar el pedido del cliente en libreta de bolsillo e indicar el monto a abonar diciendo que va a ser cobrado al entregar el pedido. Preguntar al cliente con cuanto efectivo abonará para traer su vuelto. Pedir la numeración de las butacas y anotarlas.

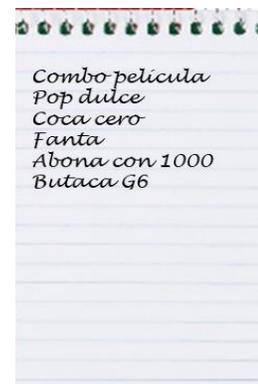


6. Comunicarse con manager responsable de dulcería/candy bar con el handy indicando pedido, monto en efectivo con el que abonará y numeración de butaca.

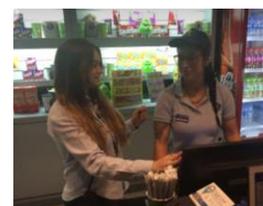


El **manager responsable de dulcería/candy bar** una vez recibida la indicación debe:

7. Tomar nota del pedido, butacas y monto en pesos con el que el cliente realizará el pago en libreta de bolsillo.



8. Solicitar el pedido a alguno de los Cinepolitos responsables de punto de venta en dulcería/candy bar entregando la nota tomada.



El **cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar** una vez recibida la indicación debe:

9. Marcar la orden de los productos en sistema Vista y culminar la transacción bajo el medio de pago Efectivo/Pesos.



10. Preparar productos solicitados por el cliente.



11. Dependiendo de quien realice la entrega en sala, proceder como se indica a continuación:
  - 11.1. Si el mismo *cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* que prepara la orden va a realizar la entrega:
    - 11.1.1. Cerrar sesión en punto de venta.
    - 11.1.2. Asegurar bajo llave el contenido de la caja (efectivos, vouchers bancarios, cupones)
    - 11.1.3. Tomar productos preparados, ticket fiscal y vuelto.
    - 11.1.4. Acudir a la sala y ubicar butaca informada para entregar pedido al cliente
    - 11.1.5. Entregar productos al cliente confirmando como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.
    - 11.1.6. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle en efectivo como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.
    - 11.1.7. Entregar ticket fiscal al cliente como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.

**11.1.8.** Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas.

**11.1.9.** Regresar al punto de venta, abrir la caja e ingresar inmediatamente el efectivo con el cual realizó el pago el cliente.

**11.1.10.** Habilitar nuevamente el punto de venta en sistema Vista.

**11.2.** Si la entrega la realiza el *manager responsable de dulcería/candy bar o el cinepolito responsable de la venta en sala:*

**11.2.1.** Entregar pedido al manager responsable de dulcería/candy bar o al cinepolito responsable de la venta en sala, junto a ticket fiscal y vuelto.

El *manager responsable de dulcería/candy bar o el cinepolito responsable de la venta en sala* una vez recibidos los productos, ticket fiscal y vueltos debe:

**11.2.2.** Recibir productos, ticket fiscal y vuelto.

**11.2.3.** Acudir a la sala y ubicar butaca informada para entregar pedido al cliente

**11.2.4.** Entregar productos al cliente confirmando como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.

**11.2.5.** Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle en efectivo como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.

**11.2.6.** Entregar ticket fiscal al cliente como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.

**11.2.7.** Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas.

**11.2.8.** Regresar al punto de venta y entregar inmediatamente el efectivo con el cual realizó el pago el cliente al cinopolito responsable del punto de venta en dulcería/candy bar.

**11.2.9.** Retornar a su actividad:

**11.2.9.1.** Si es el manager responsable de dulcería/candy bar, retornar a las actividades de su posición.

**11.2.9.2.** Si es el cinopolito responsable de la venta en sala, acudir nuevamente al área de acceso a salas para continuar con su proceso de venta.

El *cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* una vez recibido el pago debe:

**11.2.10.** Ingresar inmediatamente el efectivo con el cual realizó el pago el cliente.

## **3.2.8. Venta manual**

El *cinopolito responsable del punto de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para ejecutar la venta manual:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



2. Dependiendo del tipo de compra:

- 2.1. Si es redención de candy express:

- 2.1.1. Recibir el voucher web y reservarlo dentro de sus comprobantes para la reconciliación final de cajero según lo establece el procedimiento operativo de ingresos y valores.



- 2.1.2. Tomar la orden de los productos según procedimiento operativo de técnica de ventas vigente, marcando el producto solicitado en el "Formulario Venta Manual Dulcería AR-TRA-FT-VMD-00" con una "x" en el renglón correspondiente. Realizarlo con lapicera roja.

Descripción	Cantidad	Valor			
445 Con los datos de ingreso y el monto de \$ 315,00		\$ 315,00			
445 Con los datos de ingreso y el monto de \$ 315,00		\$ 315,00			
445 Con los datos de ingreso y el monto de \$ 315,00		\$ 315,00			

- 2.2. Si es venta normal:

- 2.2.1. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su forma de pago (efectivo o posnet).



2.2.2. Tomar la orden de los productos según procedimiento operativo de técnica de ventas vigente, marcando el producto solicitado en el “Formulario Venta Manual Dulcería AR-TRA-FT-VMD-00” con una “x” en el renglón correspondiente. Realizarlo con lapicera negra.

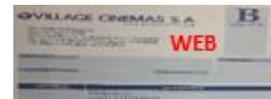
Descripción	Unidad	Cantidad	Valor
1. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
2. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
3. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
4. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
5. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
6. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
7. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
8. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
9. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
10. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
11. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
12. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
13. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
14. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
15. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
16. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
17. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
18. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
19. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00
20. All con los ingredientes de acuerdo a la receta			\$150,00

Llenar la factura tipo B con los datos de la venta.

3. **Nota:** Si corresponde a la redención de un voucher web, escribir con lapicera roja la palabra “WEB” en la copia de la factura manual.



4. Si existiera diferencia entre la venta solicitada por el cliente y la factura completada, realizar una nota de crédito en el talonario manual, entregarla al cliente y realizar nuevamente una factura tipo B con la venta correcta.



5. Realizar la entrega de los productos y factura tipo B, confirmando como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



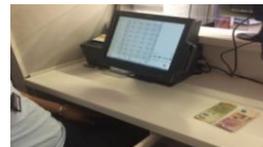
6. Despedir al cliente según se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente



## **3.2.9. Formas de pago: Efectivo**

El *colaborador responsable de punto de venta de dulcería/candy bar* para realizar el cobro con efectivo debe:

1. Recibir efectivo entregado por el cliente.



2. Manteniéndolos a la vista del cliente, revisar veracidad de los billetes, prestando especial atención en denominaciones altas (200\$, 500\$, 1000\$).



3. Si al revisar el billete (táctil y visualmente), no se detecta confiable, se debe pasar lapicera de tinta invisible al billete dudoso.



4. Si con este test se detecta falso, informar al cliente y devolver el billete para que lo cambie



5. Colocar los billetes en el mostrador a la vista del cliente, según indica procedimiento operativo de técnica de ventas



6. Registrar pago en sistema Vista marcando los billetes recibidos o marcando botón pesos.



## **3.2.10. Formas de pago: Tarjeta de débito y crédito**

El *colaborador responsable de punto de venta de dulcería/candy bar* para realizar el cobro con tarjetas de débito y crédito debe:

1. Recibir tarjeta e identificación entregadas por el cliente según procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.

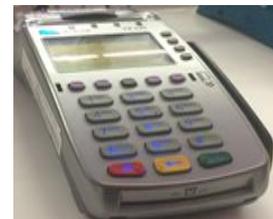


2. Marcar forma de pago en vista según tarjeta recibida.



3. Si el pago se realiza con tarjeta Maestro:

- 3.1. Efectuar el cobro en Posnet según procedimiento de operación del mismo. Aplica para cualquier otra tarjeta que no procese el Sistema Integrado de Cobro (SIC)



- 3.2. Imprimir vouchers (original y copia).

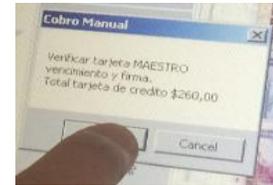


- 3.3. Entregar voucher para firma y documento como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



- 3.4. Reservar voucher firmado dentro de sus comprobantes para la reconciliación final de cajero según lo establece el procedimiento operativo de ingresos y valores vigente.

- 3.5. Aceptar en el sistema Vista que se registró el pago vía Posnet

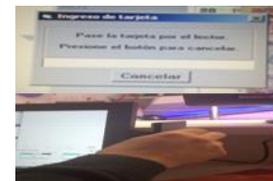


- 3.6. Recibir ticket fiscal de la impresora.



- 4. Si el pago se realiza con cualquier otra tarjeta admitida por el sistema Integrado de Cobro (SIC):

- 4.1. Deslizar tarjeta por SIC, tras indicación suministrada por Vista



- 4.2. Recibir voucher, copia y ticket fiscal de la impresora.



- 4.3. Entregar voucher para firma y documento como se indica en procedimiento operativo de técnica de ventas vigente.



- 4.4. Reservar voucher firmado dentro de sus comprobantes para la reconciliación final de cajero según lo establece el procedimiento operativo de ingresos y valores vigente.

- 5. Entregar copia del voucher al cliente junto a ticket fiscal



### **3.2.11. Formas de pago: Híbridas – Efectivo + TDD/TDC**

El *colaborador responsable de punto de venta de dulcería/candy bar* para realizar el cobro con efectivo y tarjetas de débito y crédito debe:

1. Recibir efectivo entregado por el cliente



2. Realizar el cobro parcial de efectivo según procedimiento de formas de pago - efectivo



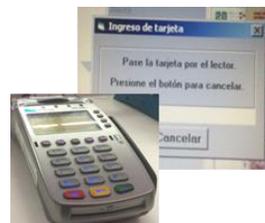
3. Recibir tarjeta e identificación entregadas por el cliente y comparar nombre del titular



4. Marcar forma de pago en Vista según tarjeta recibida



5. Realizar el cobro restante con tarjeta según procedimiento de formas de pago – TDD/TDC



## **3.2.12. Formas de pago: Híbridas – Dos o más TDD/TDC**

El *colaborador responsable de punto de venta de dulcería/candy bar* para realizar el cobro con dos o más tarjetas de débito y crédito debe:

1. Recibir tarjetas e identificación entregadas por el cliente y comparar nombre del titular



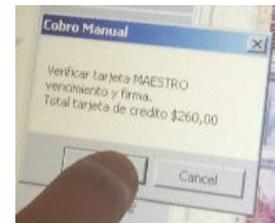
2. Registrar en Vista el cobro vía Posnet (Maestro)



3. Efectuar los cobros parciales en Posnet según procedimiento de operación del mismo



4. Culminar operación según procedimiento de formas de pago TDD/TDC – vía posnet



## **3.2.13. Devoluciones**

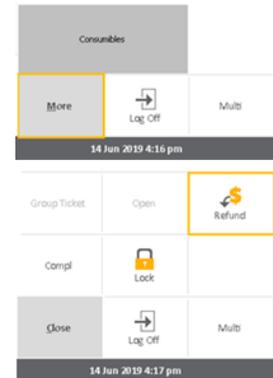
Las devoluciones aplican para solicitudes de clientes por devolución de dinero, y deben ser procesadas a través del mismo medio de pago en el que se procesó la compra.

El **colaborador responsable de punto de venta de dulcería/candy bar** para realizar la devolución, ejecuta las siguientes tareas:

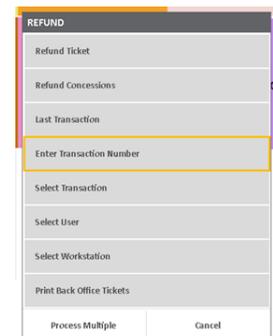
1. Recibir la solicitud de devolución del cliente, pidiendo ticket fiscal y voucher (este último, en caso de que aplique)



2. Ingresar en vista en opción “more” y luego de devolución “Refund”



3. Indicar tipo de transacción a devolver



4. Llamar al manager para ingresar su usuario y contraseña .



Seleccionar el medio de devolución.

10. **Nota:** debe estar disponible el mismo medio con el que se hizo el cobro

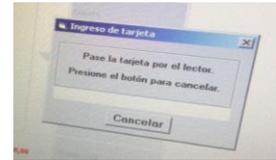


11. Dependiendo del medio de pago utilizado en la compra, la devolución seguirá alguna de estas tres posibilidades:

11.1. Si fue con efectivo, verificar monto de devolución, localizar en caja y devolver al cliente indicando el monto que se está devolviendo.



11.2. Si la transacción original se dio con alguna tarjeta procesada por SIC, deslizar tarjeta por SIC, tomar voucher, entregar para firma del cliente, entregar al responsable del punto de venta para que lo resguarde con sus soportes para el cierre de caja según procedimiento operativo de ingresos y valores vigente y entregar copia del voucher al cliente.



11.3. Si la transacción original se dio por posnet, Ingresar tarjeta al posnet, marcar anulación, ingresar N° de cupón, aceptar anulación, imprimir voucher, entregar para firma del cliente, entregar al responsable del punto de venta para que lo resguarde con sus soportes para el cierre de caja según procedimiento operativo de ingresos y valores vigente y entregar copia del voucher al cliente.



12. Finalizar devolución en sistema Vista



13. Tomar comprobante de devolución impreso (nota de crédito), abrocharlo a ticket fiscal original, firmar ambos y entregar al responsable del punto de venta para que lo resguarde con sus soportes para el cierre de caja según procedimiento operativo de ingresos y valores



El **colaborador responsable de punto de venta de dulcería/candy bar** para culminar la devolución, debe:

14. Resguardar el comprobante de devolución (para el caso de devoluciones con tarjeta) y la copia de la nota de crédito firmada por el manager responsable de dulcería/candy bar





## **3.3. Entrega de alimentos**

El *cinepolito responsable del punto de venta de dulcería/candy bar* en la operación, debe servir y entregar los alimentos según “Guía Operativa de Entrega de Alimentos AR-TRA-GO-ENT-00”.

En dicha guía se encontrará el detalle de como servir y entregar cada categoría de producto ofrecido en el área de dulcería/candy bar, y será un documento de soporte al presente manual de procedimientos operativos.

Se debe tener en cuenta que, según la orden tomada al cliente, se debe realizar la entrega según lo indique el proceso de técnica de ventas vigente.

# Guía Operativa de Entrega de Alimentos

## AR-TRA-GO-ENT-00

Agosto, 2.019

**cinépolis**

## **4. Procesos de conservación**

Las tareas de conservación de los recursos dispuestos para operar la dulcería/candy bar están a cargo de todo el personal que interviene directamente en el proceso: colaborador responsable de dulcería/candy bar, responsable de almacén, manager responsable de dulcería/candy bar y manager responsable de ingresos y valores.

Implica los cuidados sobre disponibilidad de la mercadería para el consumo del cliente, el aseguramiento de los fondos e ingresos de dinero al complejo y cierres de caja y la conservación de áreas propias de la dulcería/candy bar para garantizar la mejor experiencia del cliente



## **4.1. Conservación de mercadería en el servicio**

Los *cinépolitos responsables de dulcería/candy bar* en la operación, debe realizar las siguientes tareas para la conservación de la mercadería, garantizando la disponibilidad para los clientes:

1. Abastecer la panchera y el calentador de panchos con agua en caso de ser necesario de acuerdo a la habilitación de cada uno.



2. Revisar el depósito de agua de la cafetera y los recipientes de polvos y abastecerlos en caso de ser necesario.



3. Abastecer las bolsas de queso de acuerdo a lo indicado en la habilitación del dispensador de queso.



4. Para los complejos que trabajan con pochocleras fuera del área de exhibición y venta de dulcería/candy bar, abastecer warmers de pochoclos con pochoclos previamente fabricados.



- 4.1. Realizar el control de stock de pochoclos, localizado en el apartado **4.1.1.**

A spreadsheet with a header row and multiple data rows. The header row includes columns for 'Código de Producto', 'Descripción del Producto', and 'APRIMA 470-C-03'. The data rows contain numerical values.

5. Abastecer el calentador de panchos en caso de ser necesario de acuerdo a habilitación de panchos.



6. Abastecer los recipientes con panceta y papas pay, así como los recipientes de aderezos según habilitación de toppings para panchos.



7. Abastecer vitrina de productos calientes según procedimiento de habilitación para productos de El Noble

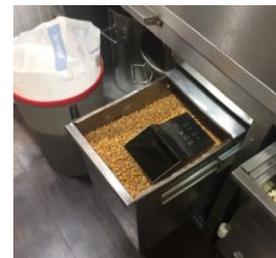


8. Abastecer vitrina de pochoclos según habilitación de la misma



El **responsable de almacén** durante el turno será responsable de realizar las siguientes tareas para la conservación de la mercadería, garantizando la disponibilidad para los clientes, siendo el soporte principal para el personal responsable de los puntos de venta:

9. Abastecer pochocleras con insumos para preparación de pochoclos según habilitación ingredientes para pochoclo.



10. Revisar los depósitos de hielo y abastecerlos según lo indicado en la habilitación de torres de gaseosa, así como el jarabe y dióxido de carbono.



11. Abastecer heladera con helados fra-nui.



12. Abastecer bebidas suficientes en heladera, colocándolas en el fondo las nuevas y al frente las frías.



13. Abastecer góndola de caramelos, corralito, exhibidores de nachos, exhibidores de dulces y vitrina según habilitación.



14. Para complejos que se manejen con floats de mercadería, abastecer para cada punto de venta operativo desde la bodega: vasos, baldes, bolsas de pop, latas, entre otros recipientes para gaseosa y pop y mercadería que se haya consumido en el float o que esté por terminarse.



15. Para los complejos que se manejen con mercadería dispuesta en exhibición, abastecer desde la bodega: vasos, baldes, bolsas de pop, latas, entre otros recipientes para gaseosa y pop y mercadería que se haya consumido en la totalidad de la exhibición o que esté por terminarse.



16. Abastecer tapas, sorbetes, servilletas, entre otros materiales.



17. Registrar el abastecimiento de los ítems controlados en los formularios “Floats de Mercadería AR-TRA-FT-FME-00” o “Control de Mercadería en Exhibición de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CME-00”, según sea el caso.

## **4.1.1. Control de stock de pochoclos**

## M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR

El **manager responsable de dulcería/candy bar** con la intención de garantizar la disponibilidad de pochoclos en los complejos que requieren de la fabricación y posterior almacenamiento, podrán hacer uso de la herramienta de control de stock, siguiendo los siguientes pasos:

1. Solicitar información de parte del cinepolito responsable de la elaboración de pochoclos referente a la producción del día y al inventario final por tipo de pochoclo.
2. Localizar el documento digital “Control de Stock de Fabricación de Pochoclos AR-TRA-FT-CSP-00”.
3. Transcribir la información al formulario localizado en la solapa “Stock Pochoclo” según instrucciones de llenado del mismo.

**Nota:** Los datos históricos de consumo pueden ser utilizados para determinar la cantidad de pochoclo a producir de acuerdo a la temporada del año y demanda esperada.

4. El archivo está diseñado para una duración anual. Cada inicio de año se debe cargar el stock con el que se inicia el año.

Control de Stock de Fabricación de Pochoclos AR-TRA-FT-CSP-00												
VILLAGE CINES:		PERÍODO:		desde	1/1/2019	hasta	31/12/2019					
<b>Instrucciones:</b>												
1. Indicar la cantidad de bolsas producidas durante todo el día en la columna "Producción"						5. Se puede reportar cualquier comentario en la columna "Observaciones"						
2. Indicar la cantidad contabilizada al cierre del día en la columna "Stock Cierre"						Nota:						
3. Realizar estas acciones por sabor (indicando dulce de salados)						El formulario está concebido para un año de uso, por lo que el stock inicial del						
4. Reportar en la columna "Asistentes", la totalidad de bolsos vendidos						año debe ser cobrado en la columna "Stock Inicial" para cada sabor						
Fecha	Día	Pochoclos Dulces				Pochoclos Salados				Cantidad de Asistentes	Ratio Bolsas /1000 asis	Observaciones
		Stock Inicial	Producción	Stock Cierre	Consumo	Stock Inicial	Producción	Stock Cierre	Consumo			
1-ene	Martes											
2-ene	Miércoles											
3-ene	Jueves											
4-ene	Viernes											
5-ene	Sábado											
6-ene	Domingo											
7-ene	Lunes											
8-ene	Martes											
9-ene	Miércoles											
10-ene	Jueves											
11-ene	Viernes											
12-ene	Sábado											
13-ene	Domingo											
14-ene	Lunes											
15-ene	Martes											
16-ene	Miércoles											
17-ene	Jueves											
18-ene	Viernes											
19-ene	Sábado											
20-ene	Domingo											
21-ene	Lunes											
22-ene	Martes											
23-ene	Miércoles											
24-ene	Jueves											
25-ene	Viernes											
26-ene	Sábado											
27-ene	Domingo											
28-ene	Lunes											
29-ene	Martes											
30-ene	Miércoles											
31-ene	Jueves											

## **4.2. Sub procesos de ingresos y valores**

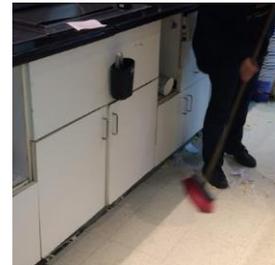
Las tareas correspondientes a recuperación de fondos en punto de venta, retiros de efectivo (drops), retiros de recaudación y cortes sorpresa, incluyendo su ejecución, conteo y registro posterior se debe realizar según esté establecido dentro del manual de procedimientos operativos y políticas de ingresos y valores vigentes.

## 4.3. Conservación de áreas

Este proceso debe ser coordinado por el **manager responsable de dulcería/candy bar** de turno, pudiendo ejecutarla o designarla a los colaboradores responsables de esta área.

El **cinepolito responsable de dulcería/candy bar** debe cubrir los siguientes puntos:

1. Verificar organización de postes unifila (corralito).
2. Verificar limpieza de pisos a ambos lados de los puntos de venta de candy.
3. Informar al manager cualquier requerimiento de limpieza para su posterior notificación a personal sub contratado.
4. Verificar funcionamiento de display de turnos en cada punto de venta.
5. Verificar operación de pantallas e iluminación de posteras de candy (backlights).
  - 5.1. Si alguna no funciona, notificar al manager la pantalla o postera que está inhabilitada para su posterior habilitación.



6. Verificar nivel de rollo de papel en impresoras fiscales y de posnet.

- 6.1. Si el rollo está por terminar, recargar rollos de impresora según procedimiento operativo de habilitación.



El *manager responsable de dulcería/candy bar* debe realizar las siguientes tareas:

7. Habilitar pantalla o postera según procedimiento de habilitación.  
**Nota:** en caso de requerir atención de parte del área de mantenimiento, notificar a través de los mecanismos vigentes del proceso de mantenimiento.



8. Si hay paños muy sucios, cambiarlos o lavarlos de acuerdo a lo indicado en el procedimiento vigente de uso y limpieza de paños.



## 5. Procesos de inhabilitación

Los procesos de inhabilitación permiten garantizar el cierre efectivo de las operaciones de venta en el área de dulcería/candy bar. Estos pueden darse en cambios de turno como al cierre de la operación.



## **5.1. Inhabilitación de equipos**

## **5.1.1. Inhabilitación de torres de gaseosa**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar las torres de gaseosa:

1. Verificar el nivel de gas de los tanques o cilindros, según sea el caso.



2. Retirar boquillas y difusores y colocarlos en un recipiente con solución sanitizante.



3. Limpiar el cabezal de la torre con un paño y limpiador.



4. Retirar las rejillas y llevarlas a la bacha de la cocina.



5. Si la torre tiene seguro con llave, cerrarla y resguardar la llave en el lugar dispuesto para ella.



6. Para torres con depósito de hielo:

6.1. Si quedó hielo en el depósito, con ayuda de una palita para hielo, retirarlo del mismo y colocarlo en un balde.



6.2. Vaciar el hielo del balde en la bacha de la cocina.

6.3. Colocar sanitizante al depósito de hielo, una vez que este no contenga hielo.



7. Colocar sanitizante en la bandeja de goteo de la torre.



8. Retirar el recipientes porta palitas de la torre y vaciar el sanitizante que contiene en la bacha de la cocina y enjuagar.



9. Dejar cucharas de hielo dentro de un recipiente en solución sanitizante.



10. En caso de que hayan quedado desperdicios de vasos o bebidas, extraerlos y colocarlos como residuos en una bolsa, cerrarla, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario "Bitácora de mermas/wastage" vigente.

A screenshot of a spreadsheet or form titled "Bitácora de mermas/wastage". It has several columns and rows for recording data, with some cells highlighted in yellow.

## **5.1.2. Inhabilitación de pochocleras**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar las pochocleras:

1. Apagar botón de bomba de descarga de aceite (PUMP).



2. Si quedan pochoclos en las pochocleras, introducir sobrante de pochoclos en bolsa, identificar con etiqueta y almacenar en espacio dispuesto.



3. Verificar estado del fondo de la olla de la pochoclera.



4. Si está quemada:

- 4.1. Agregar agua a la olla, sin superar el nivel del agitador.



- 4.2. Encender olla y agitador, cuidando de no encender bomba ni bombear aceite.



- 4.3. Permitir que la olla caliente el agua hasta que empiece a evaporar y apagar olla y agitador.



- 4.4. Descargar agua de la olla en un balde y descartar



5. Si no está quemada, o si se realizaron las tareas del paso 3, apagar los demás botones de la pochoclera (KETTLE HEAT, AGITATOR, "CONDITIONER", "EXHAUST" y "LIGHTS").



6. Desenergizar el equipo.



7. Mojar palitas en bacha de la cocina y remover residuos con agua tibia.

8. Sacar la medida de azúcar, sal y maíz de la pochoclera, mojarlas en bacha de la cocina y remover residuos con agua tibia.

9. Retirar la parrilla de almacenamiento y sacar el cajón de desperdicio.



10. Remover los residuos de maíz, asegurando que caigan en el cajón de desperdicio.



11. Colocar residuos en una bolsa, cerrarla, pesarla, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario “Bitácora de mermas/wastage” vigente.



12. Introducir de nuevo la parrilla de almacenamiento y el cajón de desperdicio.



## **5.1.3. Inhabilitación de dispensador de queso**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar el dispensador de queso cheddar:

1. Abrir dispensador de queso.
2. Si hay bolsas vacías, retirarlas y tirarlas a la basura.
3. Si quedan bolsas con queso, retirarlas, abriendo disco y sacando manguera.
4. Trasladar bolsa hasta heladera en bandeja y resguardarla.
5. Retornar bandejas al dispensador.
6. Limpiar disco y punto de descarga en caso de exceso de queso cheddar.



7. Cerrar dispensador de queso, apagar y desenergizar.



8. En caso de que hayan quedado desperdicios, extraerlos, pesarlos y colocarlos como residuos en una bolsa, cerrarla, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario “Bitácora de mermas/wastage” vigente.

## **5.1.4. Inhabilitación de panchera**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar la panchera:

1. Apagar y desenergizar panchera.
2. Esperar a que la misma enfríe.
3. Si quedaron salchichas, esperar que enfríen, y haciendo uso de la pinza, depositarlas en un recipiente.



4. Trasladar panchera hacia la bacha del área de cocina.



5. Descargar el agua contenida en la panchera en la bacha.



6. Limpiar el interior de la panchera con agua, jabón y esponja.



7. Enjuagar con abundante agua el interior.



8. Disponer la panchera al lado de la bacha para su secado.



## **5.1.5. Inhabilitación de calentador de panchos**

El *cinepolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar el calentador de panchos:

1. Apagar y desenergizar el calentador.



2. Si quedaron panchos armados, extraerlos, contarlos y colocarlos como residuos en una bolsa, cerrarla, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario "Bitácora de mermas/wastage" vigente.



3. Localizar un balde con capacidad mínima de 8 litros y trasladarlo hacia el área del calentador.



4. Girar calentador, posicionando la boca de desagote del mismo afuera de la mesa que lo soporta.



5. Abrir válvula de desagote, posicionando el balde en un punto donde pueda recibir el agua que sale del calentador.



6. Inclinar el calentador para que termine de salir el agua que queda en el fondo del calentador.



7. Cerrar válvula y girar el calentador nuevamente a su posición original (de frente a la exhibición).



8. Trasladar el balde lleno hacia la bacha de la cocina y descargar contenido del balde en la bacha.



## **5.1.6. Inhabilitación de horno**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar el horno:

1. Apagar y desenergizar el horno.



2. Extraer bandejas y localizarlas en el área de la bacha de la cocina para su limpieza.



3. Localizar implementos usados durante la operación del horno y lavarlos con abundante agua y jabón.

4. Disponer los elementos en un espacio para que escurran.



## **5.1.7. Inhabilitación de cafetera Nescafé**



## **5.1.8. Inhabilitación de calentador/warmer de pochoclos**



## **5.2. Inhabilitación de exhibidores**

## **5.2.1. Inhabilitación de vitrina de pochoclos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar la vitrina de pochoclos:

1. Apagar y desenergizar la vitrina.



2. En caso de mantener recipientes con pochoclos, volcar el contenido en una bolsa, siguiendo los pasos del apartado [5.1.8](#).

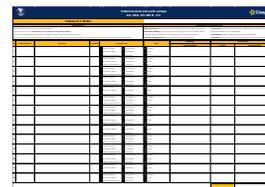
## **5.2.2. Inhabilitación de vitrina de productos calientes**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar la vitrina de productos calientes:

1. Apagar las luces de vitrina, calentador y desenergizar.



2. En caso de que hayan quedado productos horneados en la exhibición, extraerlos, contarlos y colocarlos como residuos en una bolsa, cerrarla, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario “Bitácora de mermas/wastage” vigente.

A photograph of a blank inventory loss/wastage log form. The form has a header section with a blue background and a grid of rows and columns below. The grid is mostly empty, with a few cells highlighted in yellow.

## **5.2.3. Inhabilitación de refrigerador para embotellados**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en el cierre del complejo, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar los refrigeradores:

1. Verificar que los refrigeradores de la exhibición estén cerrados correctamente.



2. Verificar temperatura y funcionamiento, chequeando si está enfriando en su interior.



3. Apagar las luces del interior del refrigerador, si aplica.

4. En el caso de que existan refrigeradores con seguro, cerrar y resguardar llave en el espacio dispuesto para tal fin.

5. En caso que existan desperdicios por productos con empaque abierto, roto, sin identificación o cualquier otra causa que afecte la inocuidad del producto, colocar material en una bolsa, contarlo, cerrarla, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario "Bitácora de mermas/wastage" vigente.

## **5.2.4. Inhabilitación de exhibidores de golosinas, góndolas, vitrinas y carameleras**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* tras la culminación de la operación en el área, debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar la vitrina de productos calientes:

1. Recoger golosinas de exhibidores en contenedores dispuestos para este fin.



2. Resguardar contenedores bajo llave en cajones dispuestos para tal fin (almacén intermedio).



3. Cerrar todas las tapas de la caramelera del sweet para los complejos que aplique.



4. En caso que existan desperdicios por productos con empaque abierto, roto, productos partidos o cualquier otra causa que afecte la inocuidad del producto, colocar material en una bolsa, cerrarla, contarlo o pesarlo según sea el caso, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario "Bitácora de mermas/wastage" vigente.

A spreadsheet form with multiple columns and rows. The columns are labeled with various categories, and the rows are for recording data. The form is titled "Bitácora de mermas/wastage" and is used for recording waste.

## **5.3. Inhabilitación de alimentos**

## **5.3.1. Inhabilitación de ingredientes para pochoclos**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en el cierre del complejo debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar los ingredientes para pochoclos:

1. Cerrar los sacos y bolsas de material que quedaron abiertos durante la operación y que aún contienen material.



2. Trasladar el material al almacén intermedio.



3. En caso de que hayan quedado desperdicios, extraerlos y colocarlos como residuos en una bolsa, cerrarla, pesarla, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario "Bitácora de mermas/wastage" vigente.

A screenshot of a digital form titled "Bitácora de mermas/wastage". The form has a header with a date field and a table with multiple columns and rows for recording waste data. The table has a yellow header row and several empty rows below it.

## **5.3.2. Inhabilitación de ingredientes para panchos y toppings**

El *cinopolito responsable de dulcería/candy bar* en el cierre del complejo debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar los ingredientes y toppings para panchos:

1. Refrigerar el pan que haya quedado en recipiente a temperatura ambiente en heladera.



2. Refrigerar salchichas que hayan quedado cocidas en heladera.



3. Refrigerar las fetas de panceta horneada que hayan quedado en heladera.



4. Refrigerar recipientes con aderezos en heladera debidamente tapados.



5. Resguardar recipiente con papas pay en almacén intermedio.



6. En caso que existan desperdicios por materiales roto, partidos o cualquier otra causa que afecte la inocuidad del producto, colocar material en una bolsa, cerrarla, contarlos o pesarlo según sea el caso, entregarla al manager responsable de dulcería/candy bar y registrar en el formulario "Bitácora de mermas/wastage" vigente.

### **5.3.3. Inhabilitación de productos calientes “El Noble”**



## **5.4. Inhabilitación de punto de venta**

## **5.4.1. Inhabilitación de fondos, cierre de turno**

Las tareas correspondientes a cierre de turno en punto de venta, conciliación de ingresos por vendedor y cierre de sesión se deben realizar según esté establecido dentro del manual de procedimientos operativos y políticas de ingresos y valores vigentes.

El *cinepolito responsable de punto de venta de dulcería/candy bar* en la inhabilitación deberá:

1. revisar que todos los cajones queden vacíos, sin cajas ni reportes.



## **5.4.2. Inhabilitación de equipos**

El *cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* en el cierre del complejo debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar los equipos:

2. Si es un punto de venta todo incluido, apagar monitor del punto de venta



3. Si es un punto de venta con CPU y monitor, apagar ambos dispositivos



4. Apagar impresora fiscal.



5. Apagar y desconectar posnet.



6. Si se culminaron rollos fiscales durante la operación:

- 6.1. Escribir fecha de última operación registrada en el borde del rollo testigo.



- 6.2. Archivar rollo testigo en caja de la empresa de guarda y administración de documentos y medios magnéticos dispuesta para estos rollos.



## **5.4.3. Inhabilitación de float de mercadería**

El **cinopolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar** en el cierre del complejo debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar los floats:

1. Contar y reportar el total sobrante de cada ítem en su float de mercadería en la columna “- Final” del formulario “Floats de Mercadería AR-TRA-FT-FME-00”.
2. Realizar el cálculo del consumo de cada ítem y reportarlo en la columna “= Consumo” del mismo formulario, siguiendo la fórmula: Inicial – Faltante + reposiciones – Devolución – Final.
3. Acudir a la oficina de operaciones/managers con el float de mercadería y el formulario lleno para que les sea controlado el stock final del float de mercadería contra lo reportado en el formulario.

El **manager responsable de dulcería/candy bar** una vez recibido el float, debe realizar las siguientes tareas para culminar la inhabilitación de los floats:

4. Imprimir el reporte de Stock Refill del sistema vista Back Office.  
**Nota:** Se puede verificar también en el reporte Cashier Session Reconciliation.
5. Comparar el consumo registrado en el formulario con el consumo arrojado por el sistema en el reporte.
  - 5.1. Si se genera un sobrante (consumo real menor al consumo en sistema), implica que se registró la venta de un ítem y que no se entregó. En este caso, dicha diferencia se ajustará al inventario según lo establezca el manual de procedimientos operativos y política de inventarios vigente.
  - 5.2. Si genera un faltante (consumo real mayor al consumo en sistema), implica que no se registró en sistema y se hizo entrega de la mercadería. En este caso se debe registrar la venta normal del ítem en sistema Vista – Punto de Venta. La diferencia generada en la caja se gestionará bajo lo establecido en el manual de procedimientos operativos y política de ingresos y valores y de recursos humanos vigentes.

Item Name	Quantity	Unit
Agua Frio 500	2000	500
Agua Frio 1000	1000	1000
Agua Frio 1500	1000	1000
Agua Frio 2000	1000	1000
Agua Frio 2500	1000	1000
Agua Frio 3000	1000	1000
Agua Frio 3500	1000	1000
Agua Frio 4000	1000	1000
Agua Frio 4500	1000	1000
Agua Frio 5000	1000	1000



## **5.4.4. Inhabilitación de mercadería en exhibición**

Para los complejos donde se maneje el stock general del área de dulcería/candy bar, el **responsable de almacén** en el cierre de las operaciones debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar la mercadería en exhibición:

1. Ubicar formulario impreso de “Control de Mercadería en Exhibición de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CME-00 dd.mm.aa”.

2. En caso de existir, reportar mermas/wastage por cada ítem controlado en la columna “- Wastage” del formulario.

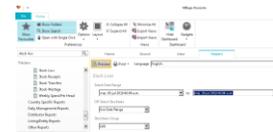
Realizar el conteo de cada ítem controlado y reportarlo en la columna “vs. Conteo” del formulario.

3. **Nota:** la frecuencia de este conteo será definida por cada complejo con base en su capacidad de almacenamiento en la exhibición.

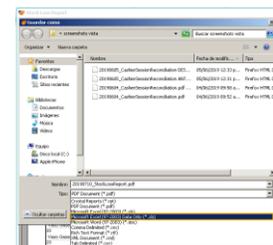
4. Entregar formulario al manager responsable del área

El **manager responsable de dulcería/candy bar**, una vez recibido el formulario, debe:

5. Transcribir la información reportada por el responsable de almacén en el reporte impreso en el formulario digital: “Stock Inicial”, “+ Reposición”, “- Wastage” y “vs. Conteo”. Dicho formulario se encuentra en la solapa “Dulcería”.

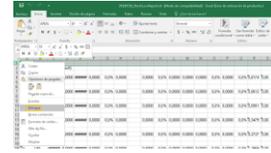


6. Generar en el sistema Vista – Back Office el reporte “Stock Loss” en el período a controlar.

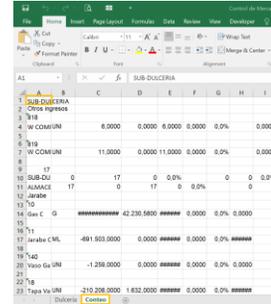


7. Exportar el archivo a Microsoft Excel, bajo la opción de guardar como Data Only.

8. Abrir el documento recién exportado y eliminar la primera fila.



9. Copiarlo el contenido de la solapa del reporte y pegarlo como valores en la celda A1 de la solapa “Conteo”



10. Retornar a la solapa “Dulcería” y verificar las diferencias. Estas se gestionarán según como lo establezca el manual de procedimientos operativos y políticas de inventarios vigentes.

## **5.4.5. Inhabilitación de áreas, complementos y materiales**

El *cinepolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* en el cierre del complejo debe realizar las siguientes tareas para inhabilitar las áreas, complementos y materiales:

1. Desechar desperdicios de las papeleras de dulcería en bolsa grande.
2. Resguardar la publicidad vigente y menús en el interior del área.
3. Apagar pantallas (backlights).
4. Apagar display de turnos.
5. Resguardar material que se encuentra fuera de la contabilización mediante float de mercadería o control de mercadería en exhibición, tales como sorbetes, servilletas, removedores o bandejas en mostrador y trasladar al almacén intermedio o bodega.



## **5.4.6. Inhabilitación de venta manual**

## M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR

Una vez restituido el sistema Vista, el ***cinepolito responsable de punto de venta de dulcería/candy bar*** debe:

1. Totalizar por ítem las cantidad de ventas ejecutadas durante la venta manual (no web) tomando el "Formulario para Venta Manual en Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-VMD-00" en la columna "Total Vendidos".

Item	Cantidad Vendida	Total Vendidos	\$ Total	Total Web
\$ 200,000 x = 1				
\$ 400,000 x = 2				
\$ 100,000 x = 3			\$ 1.000,00	
\$ 200,000 x = 4			\$ 2.000,00	
\$ 300,000 x = 5			\$ 3.000,00	
\$ 400,000 x = 6			\$ 4.000,00	
\$ 500,000 x = 7			\$ 5.000,00	
\$ 600,000 x = 8			\$ 6.000,00	
\$ 700,000 x = 9			\$ 7.000,00	
\$ 800,000 x = 10			\$ 8.000,00	
\$ 900,000 x = 11			\$ 9.000,00	
\$ 1.000,000 x = 12			\$ 10.000,00	

2. Totalizar el monto percibido por ventas manuales en la columna "\$ Total" = Precio \* Total Vendidos.

Item	Cantidad Vendida	Total Vendidos	\$ Total	Total Web
\$ 200,000 x = 1				
\$ 400,000 x = 2				
\$ 100,000 x = 3			\$ 1.000,00	
\$ 200,000 x = 4			\$ 2.000,00	
\$ 300,000 x = 5			\$ 3.000,00	
\$ 400,000 x = 6			\$ 4.000,00	
\$ 500,000 x = 7			\$ 5.000,00	
\$ 600,000 x = 8			\$ 6.000,00	
\$ 700,000 x = 9			\$ 7.000,00	
\$ 800,000 x = 10			\$ 8.000,00	
\$ 900,000 x = 11			\$ 9.000,00	
\$ 1.000,000 x = 12			\$ 10.000,00	

3. Totalizar en la columna "Total Web" sólo los productos canjeados con voucher web (los marcados en color rojo no incluir ventas).

Item	Cantidad Vendida	Total Vendidos	\$ Total	Total Web
\$ 200,000 x = 1				
\$ 400,000 x = 2				
\$ 100,000 x = 3			\$ 1.000,00	
\$ 200,000 x = 4			\$ 2.000,00	
\$ 300,000 x = 5			\$ 3.000,00	
\$ 400,000 x = 6			\$ 4.000,00	
\$ 500,000 x = 7			\$ 5.000,00	
\$ 600,000 x = 8			\$ 6.000,00	
\$ 700,000 x = 9			\$ 7.000,00	
\$ 800,000 x = 10			\$ 8.000,00	
\$ 900,000 x = 11			\$ 9.000,00	
\$ 1.000,000 x = 12			\$ 10.000,00	

4. En el renglón "Total Venta Manual en \$", sumar los valores de la columna "\$ Total".

Descripción	Valor
Total Venta Manual en \$	\$ 10.000,00
Total de Venta Manual	\$ 10.000,00

5. En el renglón "Total Venta Manual en \$", sumar los valores de los vouchers web (Candy Express) recibidos, y reportar el total en la columna "Total Web", con lapicera de color rojo.

Descripción	Valor
Total de Venta Manual	\$ 10.000,00
Total de Venta Web	\$ 1.000,00

6. Reportar la última Factura y Nota de Crédito tipo B manual utilizadas.

Formulario para Venta Manual  
M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR  
M.P.O. TRA-FT-VMD-00

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Formulario para Venta Manual

1. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

2. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

3. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

4. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

5. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

6. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

7. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

8. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

9. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

10. Este formulario debe ser llenado por el responsable de punto de venta de dulcería/candy bar en el momento de la venta manual.

7. Habilitar el sistema Vista en punto de venta.



8. Tickear en sistema Vista los ítems de cada Factura tipo B manual. Esta venta debe realizarse utilizando el medio de pago correspondiente (Efectivo o Posnet). Cerrar la venta vía sistema y reservar tickets fiscales.



9. Totalizar los tickets fiscales emitidos por ventas y verificar que corresponda al valor totalizado en el formulario para venta manual – Total \$. Abrochar tickets fiscales.



10. Para las facturas tipo B de venta manual que correspondan a canjes web (Candy Express), tickear en sistema Vista utilizando la redención de voucher web. El medio de pago por defecto es “Web Ítem Voucher”. Cerrar la venta vía sistema y reservar tickets fiscales.



11. Totalizar los tickets fiscales emitidos por canjes web y verificar que corresponda al valor totalizado en el formulario para venta manual – Total Web. Abrochar tickets fiscales y escribir con lapicera roja “Web” en la primera factura.



12. Entregar al manager responsable del área de dulcería/candy bar el formulario para venta manual lleno y firmado, acompañado de los tickets fiscales emitidos por el sistema (venta y web abrochados por separado), vouchers web, el talonario de facturas tipo B para venta manual y el talonario de notas de crédito.





## **5.4.7. Inhabilitación de venta móvil**

El *cinopolito responsable del punto de venta móvil* en la inhabilitación, debe realizar las siguientes tareas:

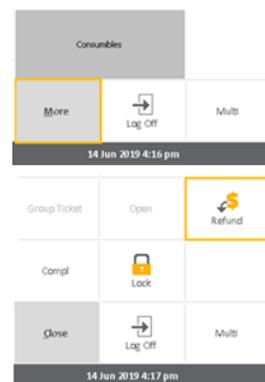
1. Retornar productos y tickets fiscales sobrantes, fondos de cambio (float) y recaudación al área de dulcería/candy bar.



2. Retornar productos sobrantes a sus mostradores respectivos.



3. Ingresar a un punto de venta y realizar las notas de crédito correspondientes a los tickets fiscales sobrantes, según procedimiento detallado en el apartado de devoluciones **3.2.13**.

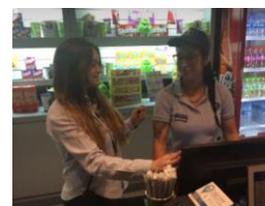


Resguardar recaudación en la caja.

4. **Nota:** Las tareas correspondientes a cierre de turno en punto de venta, conciliación de ingresos por vendedor y cierre de sesión se deben realizar según esté establecido dentro del manual de procedimientos operativos y políticas de ingresos y valores vigentes.



5. Indicar al manager responsable del área de dulcería/candy bar la culminación de la operación de venta móvil.



## **5.4.8. Inhabilitación de venta en sala**

El *cinepolito responsable de la venta en sala* en la inhabilitación, debe realizar las siguientes tareas:

1. Retornar lista de precios, block de notas, lapicera y handy al área de oficina de managers/operaciones.



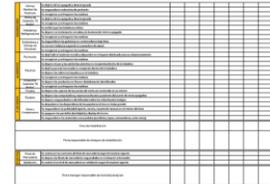
2. Indicar al manager responsable del área de dulcería/candy bar la culminación de la operación de venta en sala.



## 5.5. Check list de inhabilitación

El *cinepolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* en el cierre del complejo debe llenar el check list de inhabilitación de dulcería/candy bar, siguiendo los siguientes pasos:

1. Localizar el cuaderno que contiene los formularios denominado “Check List de Inhabilitación de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CLID-00”. Dicho cuaderno contiene los formularios vacíos para realizar el reporte diariamente. Su uso es semanal.



2. Llenar el formulario según instructivo de llenado, diariamente tras finalizar las tareas de inhabilitación.  
**Nota:** no llenar los campos correspondientes a “Float de Mercadería” y “Exhibición”, pues los mismos deben ser llenados por el manager responsable del área.

3. Notificar los puntos de no conformidad al manager responsable del área de dulcería/candy bar.



4. Indicar hora de culminación del chequeo y firmar planilla.

El **manager responsable de dulcería/candy bar** debe:

5. En el caso de haber sido notificado de puntos de no conformidad según el formulario, reportar la novedad al manager responsable de habilitación del área del día siguiente para gestionar su resolución y contacte con el área competente.
6. Realizar el chequeo de los puntos correspondientes a “Float de Mercadería” o “Exhibición”, según sea el caso.
7. Firmar la planilla diariamente una vez recibida la notificación de inhabilitación.

# M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR

 <b>Check List de Inhabilitación</b> de Dulcería/Candy Bar AR-TRA-FT-CLD-00									
VILLAGE CINES:									
Desde:					Hasta:				
Instrucciones:									
1.M arcar con un check "V" cada punto con fin de la lista de chequeo.					3. Dejen blanco las actividades no realizadas, realizadas incorrectas o incompletas				
2.M arcar con una equis "X" los puntos de no conformidad (en los entos observados dañados durante la inhabilitación).					4. Los puntos que no apliquen para cada con plejo, indicados con "N/A"				
Puntos de Chequeo		J	V	S	D	L	M	M'	
EQUIPOS	Tomas Gaseosas	Se verificó el nivel de gas de tanques cilindros, según aplique							
		Se retiraron boquillas y difusores y están cobocados en solución sanitizante							
		Se limpió el cabezal de la tome con un paño y limpiador							
		Se retiraron las mallas, se llevaron a la bache de la cocha y se sanitizó la bandeja de goteo							
		Se cerraron las tomes con seguro y las llaves fueron debidamente aseguradas							
		Se vaciaron y sanitizaron los depósitos de hielo							
	Pochoclos	Se vaciaron y enjuagaron los recipientes porta palas de hielo							
		Se dejaron las palas para hielo de la fábrica y de puntos de venta en recipiente con solución sanitizante							
		Se recogieron y enjuagaron los residuos							
		Se entregaron los pochoclos con todos los botones apagados y desenergizados							
		Se entregaron pochoclos con fondo de ollas enjuagadas							
		Se guardaron sobrantes de pochoclo y se recogieron y enjuagaron los residuos							
Dispensador de Queso	Se removieron residuos de palas y edulcorantes con agua tibia								
	Se dejó el dispensador apagado y desenergizado								
	Se entregó el dispensador sin bolsas de queso en su interior, con bolsos sobrantes refrigerados								
Panchera	Se limpió el exceso de desperdicio en disco y punto de descarga								
	Se recogieron y enjuagaron los residuos								
Calentador de Panchos	Se dejó la panchera apagada y desenergizada								
	Se dejaron las panchas lavadas y limpias en su interior y las pizas limpias								
Horno	Se dejó el calentador vacío, apagado y desenergizado								
	Se recogieron y enjuagaron los residuos								
Cafetera Nescafé	Se dejó el horno apagado y desenergizado								
	Se dejaron bandejas en lámina de la bache para su limpieza								
Calentador/ Waffle de Pochoclo	Se dejaron las pizas para cocidos y cocidos, guantes, cortador de pizza y espátula limpias								
	Se dejó la cafetera vacía, apagada y desenergizada								
EXHIBIDORES	Vitrina/Waffle de Pochoclo	Se recogieron y enjuagaron los residuos							
		Se dejó la vitrina apagada y desenergizada							
		Se guardaron sobrantes de pochoclo							
	Vitrina de Calientes "El Noble"	Se recogieron y enjuagaron los residuos							
		Se verificó que las heladas estén frías							
	Heladera/ Refrigeradores	Se dejaron conectados entre cerradas y la iluminación interna apagada							
		Se recogieron y enjuagaron los residuos							
	Exhibidores Vitrinas de Galletas	Se guardaron los galletas en contenedores bajo llave							
		Se cerraron todas las tapas de la cámara de sweet							
	ALIMENTOS	Pochoclos	Se recogieron y enjuagaron los residuos						
			Se dejó todo el material cocido y dispuesto en el espacio destinado para su almacenamiento						
		Panchos	Se dejaron el pan y las galletas abiertos en recipientes dentro de la heladera						
Se dejó la panceta homeada en recipientes dentro de la heladera									
Productos Calientes "El Noble"		Se dejaron los aderezos tapados y en la heladera							
		Se recogieron y enjuagaron los residuos							
P. DE VENTA	Equipos	Se dejaron los productos en freezer debidamente identificados							
		Se recogieron y enjuagaron los residuos							
	Áreas y Compuertas	Se dejaron los cajones de los puntos de venta sin contenido en su interior							
Se dejaron las computadoras, impresoras fiscales y postnets del punto de venta apagados									
Hora de inhabilitación									
Firma responsable de chequeo de inhabilitación									
P. DE VENTA	Fleab de empuerador	Se realizaron los controles de fleab de empuerador según formulario vigente							
		Se dejaron los fleab de empuerador asegurados en el almacén interno							
P. DE VENTA	Exhibición	Se realizó el control de empuerador en exhibición según formulario vigente							
		Se realizó el control de empuerador en exhibición según formulario vigente							
Firma anager responsable de dulcería/candy bar									

## 5.6. Bitácora de mermas/wastage

El *cinepolito responsable de punto de venta en dulcería/candy bar* en el cierre del complejo debe llenar la bitácora cuando se generen desperdicios, siguiendo los siguientes pasos:

1. Localizar el formulario “Bitácora de Mermas/Wastage AR-TRAF-FT-BMW-00” en el área de dulcería/candy bar.
2. Llenar el formulario según instrucciones de llenado



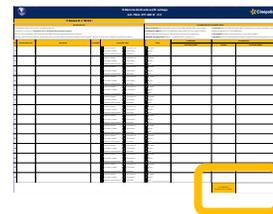
El *manager responsable de dulcería/candy bar* en el cierre del complejo debe:

3. Autorizar los desperdicios reportados en el formulario, indicando su puesto, nombre y firma.



El *gerente del complejo* debe:

- Autorizar los desperdicios reportados en el formulario, previa autorización del manager responsable del área
4. **Nota:** la gestión sobre las mermas se ejecutará según lo dispuesto en el manual de procedimientos operativos y políticas de almacenes vigentes.



# M.P.O. DULCERÍA/CANDY BAR

VILLAGE NES:		Descripción de Causa/Motivo						
<p>1. Indicar fecha, producto y cantidad en em. ad.</p> <p>2. Marcar con un check "X" la causa/motivo y el área donde se generó la merma/wastage</p> <p>3. En la columna validación, indicarse inicio y fin de quién entrega el producto en em. ad.</p> <p>4. En la columna de autorización, indicarse puesto y nombre y firma de quien autorizó la em. al wastage. El 1013 o algún otro código de autorización de parte del cliente</p>		<p>Ajuste O permeación: defectos en empaque (fundación, falla de etiqueta, sin o, variación de peso)</p> <p>Mal estado/Calidad: producto en descomposición, productos con defecto (paños, manchas, hojarasca, etc.), productos no aptos para su venta (si no es permitido)</p> <p>Exceso/Mal empacamiento: exceso o mala elaboración de producto</p> <p>Con peso/ow: solo este tipo de productos entregados a clientes desde de especificaciones y estado. No se por productos dentro de especificaciones</p> <p>Causa cliente: cliente o/otro de producto, con bib de op. en</p> <p>Cantidad: producto. Esas de lib. no aceptado según fecha de entrega para su consumo</p>						
N°	Fecha	Producto	Cantidad	Causa/Motivo	Área	Validación	Autorización	
				<input type="checkbox"/> Ajuste O permeación <input type="checkbox"/> Mal estado/Calidad <input type="checkbox"/> Exceso/Mal empacamiento	<input type="checkbox"/> Con peso/ow <input type="checkbox"/> Causa cliente <input type="checkbox"/> Cantidad	<input type="checkbox"/> Dúlcera <input type="checkbox"/> Spymal <input type="checkbox"/> D ten	<input type="checkbox"/> No em y fin a <input type="checkbox"/> Puesto <input type="checkbox"/> No em y fin a	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
							Autorización Cliente de C em p k p	