



PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

Procedimientos Operativos
RA-PO-PCO-CH-01

CINÉPOLIS

Revisión 02: 07 de diciembre de 2017

Cancela y sustituye: Ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo Cinépolis). Por lo tanto, queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

Hoja de Firmas

Elaboró
Diana Amaya Consultor Senior de Procesos

Autorizó
José María Ortega Gerente de Operaciones

Índice

1. Descripción del Proceso	5
2. Puntos Críticos	8
2.1. Boleteria	Error! Bookmark not defined.
2.2. Lobby y Pasillos	14
2.3. Baños.....	22
2.4. Confitería/ Dulcipolis	Error! Bookmark not defined.
2.5. Alimentos (Coffee Tree/ estación de crepes).....	38
2.6. Control de salas y arquilla.....	43
2.7. Salas	47
2.8. Oficinas.....	60
2.9. Gerencia/Área de I y V.....	62
3. Tabla de Cambios	68

1. Descripción del Proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: Lobby y pasillos, Baños, Control de salas, Salas, Protección civil y Punto de venta.

Frecuencia

La frecuencia con que se debe aplicar esta evaluación es de por lo menos una vez al mes, en todos los conjuntos de la marca Cinépolis.

Horario de Aplicación

Esta evaluación puede ser aplicada entre una y dos horas antes de la primera función, dependiendo el tamaño del conjunto y número de negocios que tenga.

Personas Involucradas en la Auditoría¹

Durante la aplicación de la herramienta, es indispensable la presencia del Gerente Regional y Gerente de Conjunto y/o el Gerente en turno.

Forma de Evaluar

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

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

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

	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.

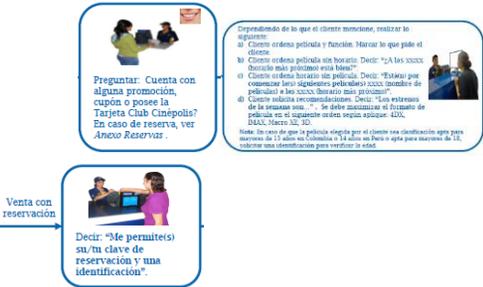
¹ En caso de que se compruebe que esta herramienta de auditoría no se aplica de forma correcta y bajo los criterios establecidos, se sancionará a las personas involucradas a través de un acta administrativa o penalización de su compensación económica variable.

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

2. Puntos Críticos

2.1. Boletería

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>1. Estado físico del mostrador: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que en frente del mueble se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> - Limpio. - En buen estado de mantenimiento. - Ordenado. - Con publicidad de acuerdo al cronograma de medios. - Sin objetos ajenos al área, ni publicidad fuera del cronograma de medios ni letreros no autorizados. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>2. POS habilitado suficientes para demanda: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los POS programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión. • Que existan POS de acuerdo a la demanda: En los días y horarios de mayor afluencia (Rush), abiertos el 100% de la capacidad instalada. En los días y horarios de baja afluencia, por lo menos uno adicional a los programados habilitados con un administrativo con fondo asignado, para las contingencias. • Que la boletería opere bajo unifila. 	
	<p>3 ventas</p>	<p>3. Tiempos en boletería: verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los tiempos no sean mayores a: 4 minutos en fila y 2 minutos en venta (el tiempo se considera desde que se le saluda al cliente y hasta que se le entregan sus boletos). 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 ventas</p>	<p>4. Atención durante la venta servicio sorprendente): Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el vendedor use lenguaje verbal y no verbal amable, sonriendo, haciendo contacto visual y usando una voz clara y audible al inicio, durante y al final de la venta. 	
	<p>3 ventas</p>	<p>5. Técnica de venta: Verificar Que el vendedor realice lo siguiente cuando atienda al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunte si cuenta con una promoción o reservación. • Si es compra sin reservación, tome la orden del cliente y dé sugerencias (horarios, estrenos, en determinado horario y recomendaciones). • Si es compra con reservación (Cineticket): Solicite al cliente la tarjeta bancaria o la clave de reservación, así como una identificación oficial y marque en el sistema la transacción realizada por Cineticket. • Indique al cliente los lugares sugeridos por el sistema y la ubicación de la pantalla. Si el cliente no está de acuerdo, el Vendedor debe hacer el cambio que le indique el cliente y confirmarlo. • Si el cliente no presentó membresía, reservación pagada o cupón a \$0, confirme el monto a pagar con voz clara y audible. • Realice lo siguiente, dependiendo del tipo de pago: 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - a) Si el pago es en efectivo: Mencione la cantidad recibida, verifique los billetes de acuerdo a las medidas de seguridad de cada país, usando marcador y máquina detectora de billetes falsos. Deje el efectivo en el mostrador a la vista del cliente y si aplica, entregue el cambio mencionando la cantidad entregada. - B) Si el pago es con tarjeta bancaria: Realice lo indicado en la "Guía Rápida Medidas de seguridad en transacciones", si es igual o mayor a \$250: Solicite identificación oficial antes de realizar el cobro y solicite la firma del voucher y confirme su entrega al cliente. • Señale con marca textos: sala, fila y asiento (si son varios boletos, solo se debe marcar el primero). • Entregue al cliente el/los boleto(s) y decir: "Le/te entrego xx (número de boletos), para adulto, niño y/o 3era edad (tipo de espectador), para XXX (película), sala (número de sala o tipo 4DX), en versión (doblada, subtitulada o en español) en formato XX (2D o 3D), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) son XX" (fila y asiento), y si aplica, entregar cambio o copia del voucher. 	 

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>6. Gerente en turno en operación: Verificar Que el gerente en turno cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanezca en piso, no en oficina ni almacenes y esté realizando labores de supervisión. • En los días sin prioridad operativa, tenga por lo menos jerarquía de Subgerente Operativo o Administrativo y esté de lunes a viernes de 2 p.m. a 10 p.m. En sábado, domingo y días festivos, el Gerente de Conjunto debe estar como Gerente en Turno durante toda la operación (en los horarios diferentes a estos, el Supervisor de RH/Administrativo puede desempeñar este rol). • En los días con prioridad operativa, tenga jerarquía de Gerente de Conjunto y esté de lunes a domingo de 4 p.m. a 9 p.m. (excepto descanso, en los horarios diferentes a los mencionados pueden desempeñar el rol de Subgerente Operativo/Administrativo). • Coincida con la persona indicada en el "Rol de Gerente en Turno" vigente. • Tenga radio de comunicación en funcionamiento con su auricular. • Que el "Rol de Gerente en Turno" vigente esté impreso y ubicado en un lugar visible del guardarropa. 	

2.2. Lobby y Pasillos

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>1. El estado físico de los pisos/alfombras en los pasillos sea el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el piso este limpio y durante el proceso de limpieza se pongan los señalamientos de piso mojado, no opaco, el mármol debe estar pulido y brillante. • Que el piso este en buen estado de mantenimiento, si esta fracturado o incompleto revisar que este reportado en el sistema de máximo. • Que si se encuentra con piso laminado se encuentre limpio y en buen estado de mantenimiento. • Que la alfombra este limpia y en buen estado de mantenimiento. • Que si se cuenta con tapetes corporativos en los accesos a los pasillos o lobby estos se encuentren limpios y en buen estado de mantenimiento, si están en malas condiciones se deben retirar del conjunto inmediatamente. • Que las escaleras de las salidas de emergencia estén limpias y en buen estado de mantenimiento. 	
	<p>30% de los accesorios de operación</p>	<p>2. Accesorios de operación (postes unifilas/ basureros/ bancas/ mesas/ sillas): Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los postes unifila estén limpios, en buen estado de mantenimiento y con la calcomanía de logo cinépolis en la parte superior. • Que si se cuenta con bancas estas se encuentren limpias, en buen estado de mantenimiento, bien niveladas y sin movimiento en sus partes fijas. • Que los basureros de basura sean de color amarillo o plata y estén limpios, en buen estado de mantenimiento, con la 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>bolsa negra o según la regulación de cada país. bien fajada y con la basura por debajo del 50 % de su capacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las mesas y sillas estén limpias por arriba y por abajo, en buen estado de mantenimiento y bien niveladas sin movimientos en sus partes fijas. • Que los sillones estén limpios incluyendo la parte inferior y la unión entre el respaldo y el asiento, además de buen estado de mantenimiento. 	
	<p>30% de la iluminación</p>	<p>3. Iluminación (señalización/ cajas de luz/ inmueble): Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las cajas de luz estén limpias, en buen estado de mantenimiento, funcionando, cerradas. • Que las cajas de luz estén con los pósteres vigentes según el cuadro competitivo o cuadros de próximos estrenos, alineados, si no cubren todo el tamaño de la caja luz deben estar centrados en el acrílico blanco de tal forma que se vea “María Luisa” a su alrededor. • Que las cajas de luz no estén rotos, arrugados o con pegaduras notorias. • Que la iluminación general del inmueble esté funcionando en las áreas por donde transita el cliente, durante toda la operación, incluyendo pasillos, En lobbys con domos que den luz natural, aplica solamente cuando comience a oscurecer, en las áreas donde no transite el cliente, durante la operación se puede segmentar después de las 22 h y hasta antes de las 15 h. • Que la iluminación general del inmueble esté funcionando sin áreas con poca intensidad de luz, ni focos fundidos. NOTA: No es justificación tener áreas ni decoración apagadas por ahorro de luz, incluyendo la decoración. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que la iluminación general del inmueble esté funcionando con focos de luz blanca, no debe haber combinaciones de luz blanca y cálida. (NOTA: Las lámparas colgantes del área de alimentos son las únicas que deben tener luz cálida). • Que la iluminación general del inmueble esté funcionando con el tótem (aplica solo para los que tienen iluminación) y anuncios adosados encendidos al oscurecer y apagándose a los 15 minutos después del inicio de la última función. (NOTA: Debe estar colocado un timer para el tótem y anuncios adosados para controlar la operación de forma automática). • Que la señalización este limpia, en buen estado de mantenimiento y de acuerdo a la regulación de cada país. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>4. Radio en el cine: Validar Que la radio se escuche durante toda la operación, sin interrupciones o distorsión, con el volumen sea el adecuado para que se entienda claramente y permita el diálogo claro entre la gente, con la versión vigente, durante la grabación se escuchará el mes al que corresponde la radio en los cumpleaños de los actores. Por ejemplo, “En este mes de mayo, celebramos el cumpleaños de George Clooney...”.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>5. Mantenimiento del área en general (escaleras/elevadores/pisos/paredes/techos): validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las escaleras del lobby estén limpias y en buen estado de mantenimiento. • Que si se encuentran con escaleras eléctricas estas se encuentren limpias, en buen estado de mantenimiento. • Si se cuenta con escaleras eléctricas para las de salida del hall, funcionando desde 15 minutos antes de la primera salida de función hasta las 22 h y para las que den acceso al conjunto, funcionando desde la apertura del conjunto hasta finalizar la última función. • Que si se cuenta con elevador este se encuentre limpio, en buen estado de mantenimiento y con iluminación o indicador de la selección al presionar cualquier botón del panel de botones de control. • Que las paredes, techo, rejillas de extracción y área en general estén limpios y en buen estado mantenimiento. • Que las puertas de oficinas y bodegas estén limpias y en buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30 % de toda el área</p>	<p>6. Puertas de salida de emergencia(lobby/pasillos/salas): Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las puertas de emergencia se encuentren limpias, en buen estado de mantenimiento incluyendo el marco, con la señalización que la identifique y que ésta se encuentre limpia, en buen estado de mantenimiento y de acuerdo a la regulación local. • Que las puertas de emergencia se encuentren Libre de obstáculos y sin patas de cabra para mantenerlas abiertas (solo las que den al exterior, pueden tenerlas para evitar que los proveedores las dañen), sin candados ni cualquier otro dispositivo de seguridad que dificulte su rápida apertura, durante la operación, y abriendo por lo menos a 90° y manteniéndose cerradas, a menos de que sea necesario por alguna urgencia, descarga de proveedores, limpieza o mantenimiento. • Que las puertas de emergencia se encuentren con lámparas de emergencia funcionando correctamente, con un letrero con la leyenda “No bloquear la salida de emergencia” en las que den al exterior y con guardapolvo en las puertas que den al exterior. • Que las barras de pánico y brazos neumáticos estén limpias, en buen estado de mantenimiento y abriendo fácil y rápido al presionar las barras y cerrando sin dificultad. • Que si se cuenta con domos estos se encuentren limpios y en buen estado de mantenimiento. 	 

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>7. El estado físico y de operación de los condimenteros es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los muebles de los condimenteros se encuentren limpios por dentro y por fuera, en buen estado de mantenimiento y con desinfectante/sanitizante disponible para los clientes, a un costado del condimentero. Gel a un lado de la pared, donde va el servilletero al lado. • Que los contenedores de insertos tengan hielo a tope, solo dejando el espacio necesario para que los insertos embone/ajusten y queden al ras. • Que los letreros corporativos estén limpios, en buen estado de mantenimiento, con la misma tipografía y colores, y en todos los insumos indicando que son. • Que los basureros estén limpios por dentro y por fuera, en buen estado de mantenimiento, con bolsa negra o según la regulación local bien fajada y con la basura por debajo del 50% de su capacidad. • Que los insumos cumplan con lo siguiente: Que cuente con cantidades suficientes durante toda la operación, según la afluencia y demanda esperada y sin excesos, que las verduras (tomate, cebolla y chiles) estén: Frescas, no secas, no magulladas, no putrefactas ni contaminadas, a una temperatura no mayor a 5 °C, en insertos con tapa y que tengan cucharones o pinzas limpias y en buen estado de mantenimiento. • Que los insumos cumplan con lo siguiente: que los aderezos (mostaza, mayonesa y salsa de ketchup estén: Frescos, no secos, putrefactas ni contaminados, a una temperatura no mayor a 5 °C, en insertos con sifones limpios y en buen estado de mantenimiento y que la mantequilla esté: a una 	 

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>temperatura de 100 °F, en o por abajo de la mitad de su capacidad para asegurar su rotación, en mantequillera limpia y en buen estado de mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los insumos cumplan con lo siguiente: que el azúcar, sustitutos de azúcar y de crema estén en un contenedor de acrílico, que el servilletero y despachador de pitillos/carrizos/pajillas sean de acero inoxidable. (el servilletero también puede ser de plástico), que se cuente con el "formato de control de temperatura del condimentero", que cumpla con las temperaturas indicadas y esté actualizada y que se abastezcan y reabastezcan en cocina, no en el condimentero. • Que los condimenteros de confitería tengan lo siguiente: tomate picado, cebolla picada, jalapeños, mantequilla, mostaza, mayonesa, salsa ketchup, servilletero, dispensador de bombillas. • Que los condimenteros de alimentos tengan lo siguiente: tomate rebanado, cebolla rebanada, jalapeños, mostaza, mayonesa, salsa ketchup, servilletero, dispensador de bombillas, azúcar, sustitutos de azúcar y de crema, agitadores. 	 <p>Insertos sin letreros, algunos rotos y mal colocados.</p>

2.3. Baños

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Todos los baños</p>	<p>1. Bitácoras: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista una “bitácora de baños” por género y que cada una este actualizada por el encargado de baños cada 20 minutos. • Que estén con la firma del gerente de turno cada hora. • Que este ubicada en el lugar más cercano, puede ser en el cuarto de limpieza o taquilla/ mesa cortadora de tickets y sin estar a la vista de los clientes. • Que el ultimo llenado sea llenado al terminar la última función. • Que en hora rush haya un empleado general fijo en baños, en baja afluencia debe haber por lo menos un empleado por cada 2 áreas de baños. Debe permanecer hasta 20 minutos antes de finalizar la última función. • Que al preguntarle al empleado los criterios de POPCORN de orden y limpieza de baños este responda con los criterios vigentes que se deban realizar. 	 <p>Bitácora para baños mujeres y para baños hombres.</p>
	<p>Todos los baños</p>	<p>2. El estado físico y operación de los lavamos y espejos es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los lavamanos estén limpios, la limpieza debe ser de manera continua con un jalador de agua. • Que los lavamanos estén en buen estado de mantenimiento y no opaco. • Que las llaves de agua se activen dependiendo de su tipo: <ul style="list-style-type: none"> - Sensores: al acercar las manos a la llave y se desactiven al alejarlas. - Push: al presionarlas y que el chorro dure de 6 s a 8 s. - En buen estado de mantenimiento, fijas. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que los espejos estén limpios y en buen estado de mantenimiento. 	
	<p>Todos los lavamanos</p>	<p>3. El estado físico, de limpieza y de operación de los basureros (chicos y medianos): Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los basureros medianos sean de color amarillo o negro y que juntos con los chicos estén limpios por dentro y por fuera. • Que los basureros estén en buen estado de mantenimiento. • Que estén con bolsa negra o según la regulación local. Bien fajada. • Que los basureros estén con basura por debajo del 25% tanto para chicos como para medianos. 	
	<p>30 % de los equipos</p>	<p>4. El estado físico y de operación de los urinarios/tazas de baño es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los urinarios estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios. - En buen estado de mantenimiento. - Con tapete o rejilla con pastilla para olores con el aroma activo. Diversey.. • Que las tazas estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento. - Sin el asiento de plástico flojo: con los tornillos de plástico bien apretados, de lo contrario solicitar al momento de la revisión, que se aprieten. • Que en el exterior las tuberías estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias y con los sensores no opacos. - En buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que al tapar los sensores con la mano durante 10 s, éstos se activen al quitarla. 	
	<p>50 % de los equipos</p>	<p>5. El estado físico y de operación de las mamparas, percheros, cerraduras es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las mamparas/divisiones de baño y urinarios estén limpias. • Que las mamparas/divisiones de baño y urinarios estén en buen estado de mantenimiento. • Que las mamparas/divisiones de baño y urinarios estén con la cerradura funcionando correctamente. • Que las mamparas/divisiones de baño y urinarios estén con un pechero en cada una y que en los que son para personas con capacidades diferentes estén a una altura en la que una persona en silla de ruedas lo alcance. • Que las mamparas/divisiones de baño y urinarios estén con la señalética completa y en buen estado. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de los equipos</p>	<p>6. El estado físico y de operación de los cambiadores de pañales y asiento de niños es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los cambiadores de pañales estén limpios. • Que los cambiadores de pañales estén en buen estado de mantenimiento y con el broche de cinturón funcionando correctamente. • Que los cambiadores de pañales estén con la señalética completa y en buen estado. • Que los asientos para niños estén limpios, en buen estado de mantenimiento y con el broche de cinturón funcionando correctamente. • Que los asientos para niños estén con la señalética corporativa completa y en buen estado. 	
	<p>100% de los equipos</p>	<p>7. El estado físico y de operación de los accesorios de baño (dispensadores, secadores, porta toallas, insumos): Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se cuenta con secadores de manos que estos se encuentren limpios, en buen estado de mantenimiento y funcionando correctamente. • Que los dispensadores de papel toalla e higiénico estén limpios y en buen estado de mantenimiento. • Que las jaboneras estén limpias y en buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que los insumos cumplan con lo siguiente: estén a menos de $\frac{1}{4}$ de su capacidad en los dispensadores de papel higiénico y toalla, que en ningún momento este vacío el cartucho del jabón y que allá un repuesto para cada insumo. (nota: los repuestos deben estar por género en el cuarto de aseo, nunca a la vista del cliente). 	
	<p>100% de los equipos</p>	<p>8. El funcionamiento del extractor sin malos olores: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los extractores estén funcionando durante la operación, se puede colocar un pedazo de papel en el extractor o escuchar el sonido del ventilador para comprobarlo. • Que las rejillas estén limpias y en buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>9. La iluminación y señalización se encuentran en buenas condiciones físicas y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la iluminación esté funcionando durante la operación, en estos horarios no se podrá segmentar. • Sin focos fundidos, sin áreas oscuras ni con baja intensidad de luz. • Con focos con luz blanca, no debe tener combinaciones de luz cálida y blanca. • Sin cables a la vista del cliente. • Que la señalización este limpia y en buen estado de mantenimiento. • Con el foco dentro socket, nunca debe salirse, y sin que exceda el gabinete de la lámpara. • Sin cables a la vista del cliente. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>10. Limpieza del área en general/sin material de limpieza a la vista: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los pisos y paredes estén limpios y en buen estado de mantenimiento. • Que no estén a la vista del cliente los materiales ni químicos de limpieza. • Que si se cuenta con cuarto de limpieza, este se encuentre limpio y en buen estado de mantenimiento. 	

2.4. Confitería

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>1. El estado físico del mostrador: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el frente del mueble se encuentre limpio, en buen estado de mantenimiento, ordenado, con la publicidad de acuerdo al cronograma de medios, sin objetos ajenos al área, ni publicidad fuera del cronograma de medios, iluminado al 100 % en las vitrinas de Dulces y torres de bebidas. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>2. POS habilitados suficientes para la demanda: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los POS programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión. • Que existan POS de acuerdo a la demanda: en los días y horarios de mayor afluencia (RUSH), abiertos al 100% de la capacidad instalada y en los días y horarios de baja afluencia, por lo menos 1 adicional a los programados habilitados con un administrativo con fondo asignado, para las contingencias. 	
	<p>3 ventas</p>	<p>3. Tiempos de confitería: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los tiempos no sean mayores a 4 minutos en la fila, 2 minutos en venta (el tiempo se considera desde que se saluda al cliente y hasta que le entregan sus productos). 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 ventas</p>	<p>4. Atención durante la venta (servicio sorprendente) Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el vendedor use lenguaje verbal y no verbal amable, sonriendo, haciendo contacto visual, y usando una voz clara y audible al inicio, durante y al final de la venta. 	
	<p>3 ventas</p>	<p>5. Técnica de venta: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el vendedor realice lo siguiente cuando atienda al cliente: Ofrezca por lo menos una promoción, maximice (incrementa tamaños, cantidad y extras) mientras registra la orden, tenga disponibles todos los productos para su venta, indique el monto a pagar con voz clara y audible, arme la orden en la siguiente secuencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebidas 2. Cabritas 3. Nachos/Hot dog 4. ICEE 5. Helados 6. Resto de productos (chocolatinas, dulces) • Que el vendedor realice lo siguiente cuando atienda al cliente: coloque los productos sobre la barra y confirme que 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>la orden esté completa, coloque y entregue los productos en una bandeja limpia, cuando el cliente lleve más de dos productos. NOTA: El conjunto debe contar con un solo tipo de bandejas y éstas deben embonar/ajustar en las butacas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el vendedor realice lo siguiente cuando atienda al cliente: hablar con voz clara y que realice lo siguiente, dependiendo del tipo de pago: <ol style="list-style-type: none"> 1. Si el pago es efectivo: mencione la cantidad recibida, realice la verificación de acuerdo a las medidas de seguridad de cada país y usando marcador o maquina detectora de billetes falsos. Deje el efectivo en el mostrador a la vista del cliente. Si aplica entre el cambio mencionando la cantidad entregada. 2. Si el pago es con tarjeta bancaria: realice lo indicado en la guía rápida medidas de seguridad en transacciones, solicite identificación oficial antes de realizar el cobro. Solicitar la firma del voucher y confirme su entrega al cliente. • Que el vendedor realice lo siguiente cuando atienda al cliente: entregue al cliente el ticket de venta. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 ventas</p>	<p>6. Para el servido de cabritas: Verificar Que el servido las cabritas, cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que estén calientes, crujientes (cauchudos, chiclosas ni aceitosas) y no tengan sabor a quemado. • Que las cabritas de caramelo no estén hechas apelmazadas/pegadas y no tengan sabor a quemado. • Que la mayoría se encuentren completas, sin pedacitos. • Que nunca se sirvan con pedacitos, ni con cabritas quemadas o de mal aspecto. • Que al entregar las canastas y vasos éstos siempre tengan un excedente de cabritas; a excepción de la canasta para llevar que debe estar al ras, cuando aplique. • Que las puertas de la palomera permanezcan cerradas cuando no se esté sirviendo producto. • Verificar que los copetes de las palomeras tengan su iluminación encendida durante toda la operación y que ésta sea uniforme. 	
	<p>3 Ventas</p>	<p>7. Para el servido de gaseosa/soda POPCORN: Validar Que el servido de gaseosa/soda cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenga el nivel de hielo adecuado de acuerdo a su tamaño, *Jumbo y grande, dos cucharones, *Mediano y chico un cucharón. • Sea servido directamente de la torre de gaseosa/sodas. • El vaso esté sin derrames y que la tapa embone/ajuste perfectamente. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> No se derrame, al momento de ya estar tapado y ponerle un pitillo/carrizo/pajilla. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>8. Unifila en confitería: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Que el kit de señalamiento de numero de POS, letreros unifila y unifilas estén: <ol style="list-style-type: none"> limpio. En buen estado de mantenimiento. Con los señalamientos de POS pegados con cinta adhesiva de doble cara, alineados y que sean visibles para el cliente. Con los letreros unifila distribuidos de la siguiente manera: el de "Entrada" en el primer poste, los de datos curiosos en los postes de trayecto en la unifila, en las siguientes cantidades, dependiendo del número de POS: <ul style="list-style-type: none"> - De 2 a 4, con menos de 7 POS. - De 4 a 6, con más de 7 POS. El de "espere su turno" en el último punto de contacto con el cliente, debe estar alineado al direccionador. El de salida, uno en cada poste de los brazos de las barras laterales. Que el direccionador y los botones accionadores estén: <ol style="list-style-type: none"> Limpios. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ol style="list-style-type: none"> 2. En buen estado de mantenimiento. 3. Funcionando correctamente, al apretar el botón accionador de un POS, el número de éste debe aparecer en el direccionador. 4. Con el direccionador: en una pared al centro de los POS de confitería y a una altura que pueda verlo el cliente desde el inicio y hasta el final de la unifila. Con el letrero de espere su turno debajo de él y con la numeración de izquierda a derecha en orden ascendente. <ul style="list-style-type: none"> • Que las unifilas cumplan con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tengan las siguientes medidas: <ul style="list-style-type: none"> - Largo, dependiendo del número de POS: <ul style="list-style-type: none"> * 5 m, con menos de 7 POS * 7 m, con 7 o más POS - Ancho de 1.15 m. - Separación de la Confitería a la barrera del poste de la unifila de 1.7 m. 2. Cumplan con la siguiente distribución dependiendo de la afluencia: <ol style="list-style-type: none"> a) Alta afluencia en "S". b) Baja afluencia en "L" horizontal o vertical. 3. Haya movilidad en la formación "S" y "L" de acuerdo a la afluencia: <ul style="list-style-type: none"> - Que el Gerente en Turno la mantenga de acuerdo a la demanda. <p>NOTA: Los horarios días sugeridos para cada modelo son los siguientes, sin embargo, el Gerente en Turno puede cambiarlos considerando el número de clientes formados y los POS abiertos:</p> 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none">- Modelo alta afluencia "S":* viernes, sábado y domingo todo el día* lunes, martes miércoles y jueves de 5 p.m. a 9 p.m.- Modelo baja afluencia "L"*lunes, martes, miércoles y jueves: antes de las 5 p.m. y después de las 9 p.m.- Que en ambas formaciones los clientes no excedan la capacidad de la unifila, de ser así y si no están todos los POS abiertos, se penalizara.	

2.5. Alimentos (Coffee Tree/ estación de crepes)

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>1. Mostrador: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el frente del mueble se encuentre limpio, en buen estado de mantenimiento, ordenado y con la publicidad de acuerdo al cronograma de medios. • Que el frente del mueble se encuentre sin objetos ajenos al área, ni publicidad fuera del cronograma de medios, iluminado al 100% en las vitrinas. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>2. POS habilitados suficientes para la demanda: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los POS programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión. • Que existan POS de acuerdo a la demanda: en los días y horarios de mayor afluencia (RUSH), abiertos al 100% de la capacidad instalada y en los días y horarios de baja afluencia, por lo menos 1 adicional a los programados habilitados con un administrativo con fondo asignado, para las contingencias. <p>Revisar con todos que el direccionador de números se lea de izquierda a derecha.</p>	

	<p>3 ventas</p>	<p>3. Tiempos alimentos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los tiempos no sean mayores a 4 minutos en fila, 7 minutos en venta (el tiempo se considera desde que se saluda al cliente hasta que se le entreguen sus productos). 	
	<p>3 ventas</p>	<p>4. Atención durante la venta (servicio sorprendente): verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el vendedor use lenguaje verbal y no verbal amable, sonriendo, haciendo contacto visual y usando una voz clara y audible al inicio, durante y al final de la venta 	
	<p>3 ventas de cada negocio</p>	<p>5. Técnica de venta: Verificar</p> <p>Que el vendedor realice lo siguiente cuando atienda al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrezca por lo menos una promoción. • Maximice (incrementa tamaños, cantidad y extras) mientras registra la orden. • Tenga disponibles todos los productos para su venta. • Si la orden incluye bebidas, anote en el vaso comanda el nombre del cliente y las especificaciones del pedido. Nota: no aplica en gaseosa/sodas ni bebidas embotelladas. • Indique el monto a pagar con voz clara y audible. • realice lo siguiente, dependiendo del tipo de pago: 	

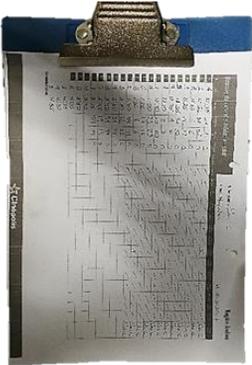
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Si el pago es efectivo: mencione la cantidad recibida, realice lo indicado en la guía rápida medidas de seguridad en transacciones y usando marcador o maquina detectora de billetes falsos. Deje el efectivo en el mostrador a la vista del cliente. Si aplica entre el cambio mencionando la cantidad entregada. 2. Si el pago es con TARJETA BANCARIA: realice lo indicado en la guía rápida medidas de seguridad en transacciones, antes de realizar el cobro. Solicitar la firma del voucher y confirme su entrega al cliente. Quitar el monto. 3. Si me entrega la tarjeta club Cinépolis, pregunto el nombre y lo anoto. <ul style="list-style-type: none"> • Si la orden no incluía bebidas (excepto bebidas y gaseosa/sodas embotellados), pregunte y anote el nombre del cliente en la comanda. • Entregue al cliente el ticket de venta. • Anuncie el nombre del cliente, el producto que se está entregando y el nombre del cliente y que cuando lo haya entregado, marque con la uña los productos entregados en el ticket del cliente, dentro de la técnica de ventas. • Coloque los productos sobre la barra y confirme que la orden este completa. • Coloque y entregue los productos en una bandeja limpia, cuando el cliente lleve más de dos productos. Nota: el conjunto debe contar con un solo tipo de bandejas y estas deben embonar/ajustar en las butacas. 	 
--	--	---	--

	<p>3 Crepas</p>	<p>6. Elaboración de crepes: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el empleado que haga crepas siga el procedimiento de Best crepe maker, usando ambas creperas de manera simultánea. Nota: que ambas crepas se hagan en máximo 3 minutos. • Que las creperas se encuentren a 200°C. esta temperatura es obligatoria. 	
---	-----------------	---	---

2.6. Control de salas y arquilla

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>1. Taquilla automática/ mesa cortadora de tickets automática y sus accesorios: Revisar Que la este:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpia, puede tener material de limpieza (limpiador de acero inoxidable, limpiador neutro glance y paño azul). • En buen estado de mantenimiento. • Sin objetos personales ni alimentos. • Con la calcomanía vigente en la parte frontal, limpia y en buen estado de mantenimiento. <p>Que la taquilla/ mesa cortadora de tickets automática este:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpia. • En buen estado de mantenimiento. • Con lector de cineticket funcionando, de frente al cliente y por el lado donde pasa. • Con laptop y que esta se encuentre: fija y sujeta en su base, conectada a la red inalámbrica del cine, logeada en la página de vista User Point y con batería por lo menos al 70% y si está conectada, que el cable de corriente no este atravesado o a la vista del cliente. Nota: sino tiene internet debe hacer un soporte levantando en FootPrints. 	

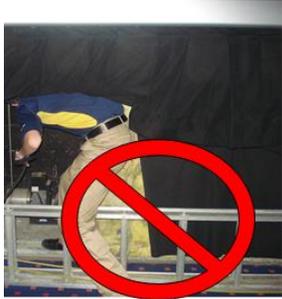
	<p>Toda el área</p>	<p>2. Encargado con sus herramientas: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el encargado de taquilla/ mesa cortadora de tickets cuente con las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> - Bolígrafo. - Ligas/bandas elásticas. - Radio. - Horario vigente. - Sinopsis light vigente. - Bitácora de control y calidad en salas. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>3. Procedimiento de control de salas/dominio 3 causas de cambio de salas: Verificar</p> <p>Que al preguntarle las razones por las que un cliente se puede cambiar de sala, responda las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por la Garantía Cinépolis (máximo 30 minutos después de iniciar la película). • Por causas imputables a Cinépolis como fallas de proyección. NOTA: Se consideran fallas de proyección los problemas con macros, masking, lente y subtítulos, cuando la proyección no llena la pantalla, las deficiencias en el volumen y los efectos de profundidad en 3D con fantasmas o parpadeos. • Porque el cliente cuenta con boleto completo del mismo día (aplica máximo 30 minutos después de iniciar la película). • Que al preguntarle lo que procede si un cliente sale de la sala/pasillo, éste responda que se le entrega una contraseña de control que tiene que devolver al regresar. 	

	<p>3 Lentes de niño, 3 de adultos y 3 entregas</p>	<p>4. Lentes 3D: Verificar Que los lentes 3D estén:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpios, las micas se deben poner a contra luz para revisarlas. • En buen estado de mantenimiento. • Empaquetados en bolsas corporativas bien cerradas (no engrapadas). • Con no más de 20 marcas en el interior de la patilla derecha. <p>Que la entrega de lentes cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuente con un carrito para lentes en cada taquilla/ mesa cortadora de tickets que vaya a dar acceso a funciones 3D y que éste se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> - Limpio. - En buen estado de mantenimiento. - Ordenado. - Con las 3 tapas con imagen 3D. - Sin objetos ajenos. • Sean entregados a los clientes en arquilla. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>5. Bitácoras de control y calidad en salas: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con la “bitácora de control y calidad en salas” y que esta se encuentre: con los registros del 30% del total de las funciones, llena y firmada diariamente por el subgerente administrativo y con el histórico de los últimos 30 días. • Que se conozcan los puntos de revisión de la bitácora de control y calidad en salas se puede preguntar al responsable: el nivel en el que deben estar las luces durante los trailers y las condiciones que debe cumplir el audio durante la proyección. 	

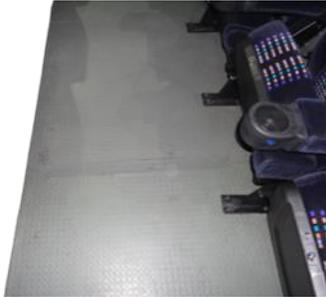
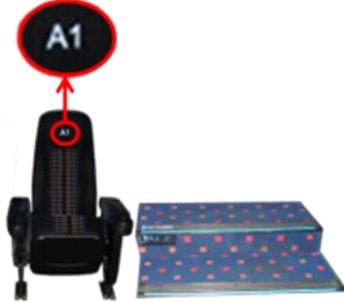
2.7. Salas

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>1. Molduras/abultados/pared de entrada/puertas acceso: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las molduras de los pasillos de entrada(policarbonato) estén limpias y en buen estado de mantenimiento. • Que la pared de entrada de las salas este limpia y en buen estado de mantenimiento con un acrílico debajo del receptor de pared si se cuenta con tensores de pared. • Que las puertas de acceso, marco y brazo neumático estén limpias y en buen estado de mantenimiento. 	
	<p>30%</p>	<p>2. Asiento para niños y sus carritos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los carritos y asientos para niños estén limpios, en buen estado de mantenimiento, acomodados por colores y localizados a la entrada de la las salas clasificación por país. 	

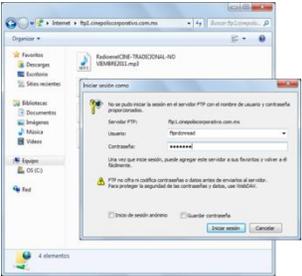
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>3. Alfombras: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la alfombra este limpia y en buen estado de mantenimiento. 	
	<p>30% de toda el área</p>	<p>4. Iluminación general/líneas de policarbonato: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las líneas de policarbonato que recubren el tivoli estén: limpias incluyendo su unión con la pared y en buen estado de mantenimiento. • Que los señalamientos de acceso a salas y los indicadores del número de sala estén limpios, en buen estado de mantenimiento y encendidos. • Que las placas que indican las filas en los escalones estén limpias, en buen estado de mantenimiento y encendidas. • Qué el tivoli de acceso a la sala y de los escalones este encendido con alta intensidad de luz. NOTA: Si una parte del tivoli no funciona (no prende) o se encuentra dañada, se considera penalización. Si tiene baja intensidad, solo se deja como observación. Con la nariz de los escalones bien colocada • Que las luces laterales sean de luz cálida y no exista ningún foco fundido. • Que los letreros de salida y salida de emergencia estén limpios y en buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que las lámparas de emergencia estén limpias y en buen estado de mantenimiento. • Que las lámparas de salida de emergencia y tivolis no se reflejen nunca en la pantalla. 	
	<p>30% de todos los basureros</p>	<p>5. Existe un vertedero de basura/caneca/tacho en el interior de la sala y éste se encuentra limpio, en buen estado físico y de operación: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que haya un bote/caneca/tacho de basura al frente de la sala color azul o negro y este: <ul style="list-style-type: none"> - Limpio por dentro y por fuera. - En buen estado de mantenimiento. - Con bolsa, negra o según la regulación local, bien fajada. - Con la basura por debajo del 50% de su capacidad y compactada: las canastas de cabritas aplastadas y partidas por la mitad , los vasos aplastados, totalmente comprimidos. 	
	<p>30% de todas las pantallas</p>	<p>6. Pantallas (mantenimiento y limpieza): Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la pantalla este limpia, detrás de esta debe estar libre de objetos (no se debe utilizar como basurero o bodega). • En buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>7. Escalones: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los escalones estén limpios, en buen estado de mantenimiento y con el antiderrapante/antideslizantes sin abrillantador o cualquier producto químico que le de brillo y pueda causar que se ponga liso. 	
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>8. Los Pasamanos se encuentren en buen estado físico y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los pasamanos y barandales estén limpios, en buen estado de mantenimiento, bien pintados y fijos. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del 30% de las salas auditadas (de preferencia 3 filas de la mitad para arriba y 3 de la mitad para abajo)</p>	<p>9. El piso tachón se encuentre en buen estado físico y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el tachón este limpio incluyendo las bases de las butacas, de unión con el piso. • Que el tachón este en buen estado de mantenimiento y bien adherido al piso. 	
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>10. Que las butacas se encuentren en buen estado físico y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las butacas estén limpias en los brazos y porta vasos y en la tela del asiento, respaldo, las conchas, base(patatas). • En buen estado de mantenimiento en los brazos y porta vasos y en la tela del asiento, respaldo, las conchas, base(patatas). • sin los brazos levantados. • Que las butacas numeradas cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Numeración limpia y en buen estado de mantenimiento. - Con la letra de la placa de las escaleras que coincida con la de las butacas en esa fila. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>11. Bandejas embonar/ajusten se encuentren en buen estado físico y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los aros y portavasos estén limpios y en buen estado de mantenimiento. • .que las bandejas embone/ajusten completamente en los portavasos de las butacas y cuenten con su aro bien sujetado(si aplica). 	
	<p>30% de las salas</p>	<p>12. Que las salas tengan un olor neutro y/o aroma: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el aroma de la sala sea agradable, no deben percibirse olores de suciedad, basura o humedad. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30% de toda el área</p>	<p>13. La temperatura está dentro del rango de confort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la temperatura se encuentre entre los 21 °C y los 25 °C. NOTA: La medición de la temperatura se debe tomar en una pared a la mitad de la sala con un termómetro láser. La revisión no se debe realizar en el set point. 	
	<p>30%</p>	<p>14. Antes del inicio de la función, la radio en el cine se encuentra encendida y escuchándose claramente en la versión correcta: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la radio en el cine se escuche durante la operación, cuando no se encuentre en función. • Se escuche con el volumen adecuado para que se entienda claramente y permita el diálogo claro entre la gente. • Con la versión vigente, durante la grabación se escuchará en los cumpleaños de los actores el mes al que corresponde la radio (por ejemplo, en este mes de mayo celebramos el cumpleaños de George Clooney etc.). 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>15. Salas 4DX: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que solamente estén habilitados los módulos vendidos, los inhabilitados no tienen movimiento, pero el resto de los efectos si funcionan. 	
	<p>3 muestras</p>	<p>16. El arranque de la función es puntal: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la función inicie puntualmente según lo programado en el TMS 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 muestras</p>	<p>17. Inicio de función (manejo adecuado de intensidad de luces laterales): Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el manejo de intensidad de las luces cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Las luces de aseo estén encendidas cuando los clientes ingresen a la sala. - El nivel de las luces laterales de las salas: al 100% antes de iniciar la función, al 50% al iniciar la proyección, al 0% al iniciar el Cineminuto corporativo. - 50% al iniciar los créditos. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 muestras</p>	<p>18. Que la orden de proyección sea la adecuada: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se respete el siguiente orden de proyección: <ul style="list-style-type: none"> - Cineminutos, mismos que deben: Estar conforme la orden de Cineminutos que envía Luis Velasco para Colombia, él envía un archivo donde relaciona la posición donde van los trailers publicados en http://www.cinopoliscorporativo.com.mx/cinemin y diana Gonzales de programación manda cuales son los trailers, se juntan los dos archivos que envían ellos para saber que se debe proyectar. - Trailers, mismos que deben estar conforme a las instrucciones del programador (teniendo a la mano la orden recibida por correo electrónico). - Cineminuto Corporativo, su orden debe estar conforme la orden de Cineminutos publicados en http://www.cinopoliscorporativo.com.mx/cinemin utos. - Película. 	
	<p>30 %</p>	<p>19. El <i>masking</i> funciona correctamente: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el masking este en buen estado de mantenimiento, ya sea el top masking o el side masking (Enmascaramiento superior o Máscara lateral) • Que el masking este correcto de acuerdo al material en exhibición (scope o flat). 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30%</p>	<p>20. proyección perfecta “POPCORN”: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la iluminación de la imagen en la pantalla cumpla con lo siguiente: sea uniforme, sin manchas y no disminuya ni aumente constantemente. • Que las macros y formato cumplan con lo siguiente: se use flat o scope según el formato durante la proyección de la película y la imagen cubra toda la pantalla sin que se desborde. • Que los efectos de profundidad 3D se visualicen sin fantasmas, ni parpadeos. • Que el sonido esté libre de distorsión sin zumbidos, resonancias, reverberaciones ni estáticas. 	

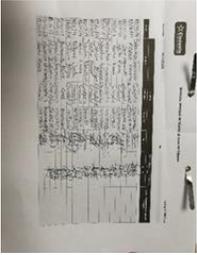
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 muestras</p>	<p>21. Despedida/recolección de lentes 3D: Revisar Que al finalizar la función:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haya un empleado despidiendo a los clientes y que éste cumpla con lo siguiente: use lenguaje verbal y no verbal amable, sonriendo, haciendo contacto visual y usando una voz clara y audible. • Si es necesario recolectar lentes 3D: Haya un display en buen estado de mantenimiento, así como un contenedor para recibirlos y no sean aventados ni maltratados durante la recolección. • Haya un bote/caneca/tacho de basura con ruedas que esté: Limpio y en buen estado de mantenimiento. 	

2.8. Oficinas

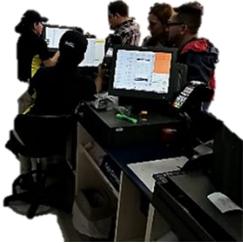
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Ultima intervención realizada</p>	<p>1. Planes de acción de auditorías operativa: Validar Que este cargada en intranet en la carpeta “O. Intervenciones GR” los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDF de OPS de la auditoría con el nombre de "Auditoría preoperativa/operativa XX.XX.XX", donde las equis son la fecha en la que se hizo la auditoría. • Documento escaneado con las observaciones recopiladas por el Gerente de Conjunto/Administrativo durante la auditoría con el Gerente Regional con el nombre de "Observaciones XX.XX.XX", donde las equis son la fecha en la que se hizo la auditoría. • Formato libre que contengan cada reactivo negativo de la auditoría, observaciones recopiladas de la intervención, acciones a realizar, responsable y fecha de cumplimiento con el nombre de "Plan de acción". 	 

2.9. Gerencia/Área de I y V

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 Muestra</p>	<p>1. Área de valores: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la puerta esté cerrada bajo llave (para los conjuntos que no tengan área de valores independiente, será aquellas donde se ubiquen los cofres ETV (empresa transportadora de valores) y las cajas de seguridad). • Que la "Bitácora mensual de visitas del área de valores" cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Que se encuentre a la vista en el área de valores. - Que tenga registrado a todo personal interno y externo que entre al área de valores y sea ajeno a ésta. - Que esté firmada por: El Responsable de la entrega de valores en la ETV y coincida con la firma registrada en el catálogo de firmas de la ETV y el Gerente de Conjunto. 	
	<p>1 Muestra</p>	<p>2. Efectivo resguardado en las cajas de seguridad y cofre de la ETV (empresa transportadora de valores): Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el resguardo de los valores cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Que se realice en las cajas de seguridad asignadas para ello. - Que al revisar todos los cajones de escritorio, archiveros, cajas y demás mobiliario no se encuentre efectivo resguardado (excepto cuando se estén haciendo retiros de éste). • Que el cofre de la ETV o cajero receptor contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Los parciales en efectivo generados por los ingresos (a excepción de aquellos que se estén procesando en el momento). 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - El fondo fijo de morralla/cambio en billete registrado en "Bitácora de parciales de morralla" (a excepción de aquellos que se encuentren en operación del día o preparados para los días siguientes). • Que la caja de seguridad esté cerrada con combinación y que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Fondo fijo de caja chica. - Fondo fijo de morralla/cambio, excepto la morralla que será utilizada para apertura del día. - Billetes iguales o menores a \$200 que se estén utilizando para el armado de fondos y cambios de morralla/cambio. 	
	<p>Un arqueo de FFCCH y uno de Morralla</p>	<p>3. Arqueos caja chica/morralla PAPERLESS: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el arqueo de fondo fijo de Morralla/cambio cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Que el importe total coincida con el fondo fijo de morralla/cambio asignado al conjunto. - Que no contenga: Gastos pagados con fondo de morralla/cambio, vales de préstamo personales y vales de préstamo a fondo de caja chica. - Que no se utilice para ningún otro gasto. - Que, si existen solicitudes en tránsito, cuente con el "Comprobante de solicitud" firmado por el responsable de la entrega y el personal de la ETV. • Que en el arqueo de fondo fijo de caja chica cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Que no haya: Facturas por gastos mayores al monto autorizado pagados en efectivo, facturas fraccionadas de un mismo gasto, comprobantes mayores a 30 días naturales, pagos por concepto de 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>taxis y finiquitos mayores a monto autorizado o cheques mayor a 90 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que, si hay vales de caja por faltantes en puntos de venta, éstos no superen el monto autorizado semanal por rubro ya sea Boletería o Confeitería y no excedan de 15 días de antigüedad). • Que de forma semanal se tenga: <ul style="list-style-type: none"> - El "Reporte de validación de puntos de control" y los arqueos semanales de fondo de caja chica y fondo de morralla del mismo período. - Por separado los arqueos de caja chica y de morralla. - Los arqueos de fondo de caja chica y morralla en electrónico y que se encuentren cargados en el micrositio de Intranet (paperless) en la semana correspondiente. • Que el fondo de morralla esté registrado en el formato o vale firmado por quien recibe y entrega. 	
	<p>2 conciliaciones, confirmación del banco y Cash Up Daily</p>	<p>4. Conciliaciones de ingresos/confirmación depósitos Banamex: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que en la conciliación el monto del Reporte de confirmación de depósito en el banco coincida con el reporte de Cash up Daily. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 en el momento desde cash desk verificar cual es el monto máximo que tiene cada POS</p>	<p>5. Tickets de retiro de efectivo: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los retiros en efectivo cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Que al verificar en Cash Desk el monto de cada POS, éste no exceda lo señalado en la "Política de Ingresos y Valores de conjuntos y nuevos negocios" vigente. - Que no se realicen de forma consecutiva, deben transcurrir por lo menos 15 minutos entre los de un mismo POS. 	
	<p>1 de una semana, un día reporte vs tabulador de cupones y cortesías</p>	<p>6. Cupones y promociones: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los cupones y promocionales cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Que hayan sido vigentes al momento de su redención. - Que se encuentren con la leyenda de "Cancelado". - Que coincidan físicamente con el reporte del sistema semanal según el tipo de prueba. - Que sean cancelados los que son promocionales en los puntos de venta. • Que los paquetes de cupones estén: <ul style="list-style-type: none"> - Separados por promoción. - Tabulados. - Ordenados por día. - En bolsa de plástico. - Indicando la semana a la que corresponden. • Que de forma semanal se tenga: <ul style="list-style-type: none"> - El "Reporte de validación de puntos de control" firmado por Gerente de Conjunto y Encargado de Valores. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - El reporte de sistema en electrónico y que se encuentren cargados en el micrositio de Intranet (paperless) en la semana correspondiente. 	
	<p>1 Muestra</p>	<p>7. Conciliación de boletos ponte palomita: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la conciliación de los cupones Ponte Palomita cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Que sea de forma semanal y realizada por el Gerente de Conjunto en el formato FDPBL-04. - Que el formato FDPBL-04 se encuentre en electrónico y cargado en el micrositio de Intranet (paperless) en la semana correspondiente. 	

3. Tabla de Cambios

Revisión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	07/12/17