



PUNTOS CRÍTICOS PREOPERATIVOS

Manual de Procedimientos Operativos
RA-PO-PCHO-CH-01

CINÉPOLIS

Revisión 03: 07 de diciembre de 2017

Cancela y sustituye: Versión 01

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

Revisó
José María Ortega Gerente de Operaciones

Índice

1. Descripción del Proceso	4
2. Puntos Críticos	7
2.1. Confitería y Alimentos.....	8
2.2. Boletería habilitación 40 minutos antes de la primera función	25
2.3. Lobby y Pasillos	30
2.3.1 Lobby y pasillos 40 minutos antes de la primera función	34
2.4. Baños habilitado 40 minutos antes de la primera función	40
2.5. Salas 40 minutos antes de la primera función	47
2.6. Proyección y Sonido	56
2.7. RH	62
2.8 Oficinas.....	70
2.9 Exterior	78
2.10 Publicidad.....	86
2.11 Taquilla/ mesa cortadora de tickets 40 minutos antes de la primera función	88
2.12 Bodegas	91
3. Tabla de Cambios	106

1. Descripción del Proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos de habilitación establecidos de las áreas que se evalúan: Confitería y Alimentos, Boletería, lobby, baños, salas, proyección y sonido y taquilla/ mesa cortadora de tickets. Adicionalmente, evalúa áreas o procesos soporte como programación, RH, oficinas, exterior, publicidad y bodegas.

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 Cine Hoyts.

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.



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.



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





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



2. Puntos Críticos





2.1. Confitería y Alimentos




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>1. El estado físico de los Condimenteros es el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los muebles de condimenteros estén: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios por dentro y por fuera. – En buen estado de mantenimiento. – Con desinfectante/sanitizante disponible para los clientes, a un costado del condimentero. NOTA: Si no lo tienen pegado, se pone mal el reactivo. • Que los contenedores de insertos tengan hielo a tope, solo dejando el espacio necesario para que los insertos embonen/encajen y queden al ras. • Que los letreros corporativos estén: limpios, en buen estado de mantenimiento, con la misma tipografía y colores y todos los insumos deben estar identificados con su letrero. • Que los basureros estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios por dentro y por fuera 2) En buen estado de mantenimiento 3) Con bolsa negra 4) Al inicio de la operación, sin basura ni residuos. • Que los insumos cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> – Que cuente con cantidades suficientes durante toda la operación, según la afluencia y demanda esperada y sin excesos. – Que las verduras (tomate picado, cebolla, jalapeños, palta) estén: Frescas, no secas, magulladas, putrefactas ni contaminadas. En insertos con tapa y que tengan cucharones o pinzas limpias y en buen estado de mantenimiento. 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - Que los aderezos (mostaza, mayonesa, ketchup estén: Frescos, no secos, no putrefactas ni contaminados. En insertos con sifón limpios y en buen estado de mantenimiento, al realizar una descarga en cada sifón no debe salir agua y debe salir el producto. - Que el azúcar, sustitutos de azúcar y de crema estén en un contenedor de acrílico. - Que el servilletero y dispensador de bombillas sean de acero inoxidable. (el servilletero también puede ser de plástico). - Que se cuente con la bitácora control de temperatura en el condimentero que cumpla con las temperaturas indicadas (menor a 5°C) y esté actualizada. • Que los condimenteros de Confeitería tengan lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Tomate picado. - Cebolla picada. - Jalapeños. - Mostaza. - Mayonesa. - Ketchup. - Palta - Servilletero. - Dispensador de bombillas. 	 

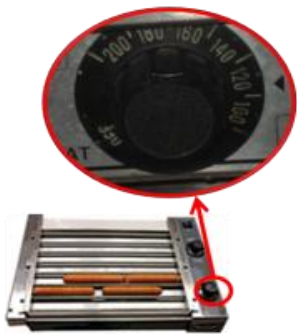

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>2. El estado físico de los Condimenteros según BPM (buenas prácticas de manufactura) es el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los insertos de verdura (tomate picado, cebolla y jalapeños) cuenten con tapa cuando no sean utilizados por los clientes. • Que se cuente con el "Registro de temperaturas del condimentero" de las últimas 3 tomas de temperatura del día y que sean temperaturas no mayores a 5 °C. 	
	<p>30% del área</p>	<p>3. El estado físico de los exhibidores y vitrinas sea el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que su acomodo coincida con el indicado en los "Acomodo de vitrinas" vigente y éste se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> – Limpio. – En buen estado de mantenimiento. – Publicado (en la carpeta de procesos de confitería). • Que los dulces de afuera de la vitrina no tengan una fecha de caducidad menor a los que están dentro de ella. 	


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>4. Estado físico de equipo de cómputo, electrónico mobiliario: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el equipo de cómputo, impresoras y monitores, estén: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios. – En buen estado de mantenimiento. – Sin cables a la vista del cliente. – Con un rollo de papel térmico en la impresora de cada una, así como con otro adicional de repuesto al 100 % – Listos para operar. • Que el mostrador y el mobiliario estén: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios. – En buen estado de mantenimiento. • Que los plasmas estén: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios – En buen estado de mantenimiento. – Funcionando correctamente, con la imagen nítida. <p>NOTA: en caso de que estén dañadas deben estar cubiertas por una lona blanca y con el debido soporte de Footprints.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sin cables a la vista del cliente. – Indicando la semana correspondiente con un número situado en la parte superior izquierda. • Que el direccionador esté: <ul style="list-style-type: none"> – Limpio. – En buen estado de mantenimiento. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>5. Vendedor habilitado con herramientas, fondeado y con su sesión habilitada: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el fondo de morralla/cambio sea: <ul style="list-style-type: none"> – Entregado en el punto de venta. – Coincida con el registrado en sistema. • Que el Vendedor corresponda a la persona registrada en sistema. • Que el Vendedor cuente con las siguientes herramientas: Venta con sistema: <ul style="list-style-type: none"> – Detector de billetes falsos. – Sello de cancelado. – Lápiz detector de billetes falsos. – Marcador (en caso de tener venta cruzada). Venta sin sistema: <ul style="list-style-type: none"> – Comandas para venta manual de confitería. – Lápiz – Calculadora <p>Nota: Los kit para venta manual deben ser guardados por el encargado de confitería, quien al momento de tener fallas en el sistema, deberá entregar un kit en cada uno de los POS.</p>	
	<p>100 % de lo observado durante el recorrido</p>	<p>6. Uso de paños BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los paños utilizados en el área de alimentos se encuentren: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios. – En buen estado. – Que se conozca y respete su uso de acuerdo a lo indicado en el Apoyo visual de "Lavado y uso de paños". 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - Que estén resguardados en el área de alimentos en un sitio limpio y separados por color. - Que sean lavados por aparte, de acuerdo al color y siguiendo los lineamientos del Apoyo visual Lavado y Uso de paños. 	
	<p>30% del área</p>	<p>7. Equipos de confitería: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los siguientes equipos de confitería se encuentren limpios, en su interior y exterior, y en buen estado de mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Palomeras incluyendo: Filtros y porta filtros, olla, cajón de maíz, extractor de palomera (adicional a esto también se debe revisar que funcione, ya que ayuda a que la grasa llegue al extractor general), Copete corporativo según el sabor de la palomera. - Calentador de Cabritas - Exhibidor de nachos. - Dispensador de queso. - Asador de vienasas. - Calentador de pan. - Torres de bebidas. - Refrigerador de bebidas. - Máquina de hielo (sin objetos ajenos adentro del contenedor). - Báscula, calibrada y alineado a regulación. • Que la iluminación de todos los equipos, esté encendida durante la operación del conjunto. • Que los copetes de las palomeras tengan su iluminación encendida durante toda la operación y que ésta sea uniforme. 	 


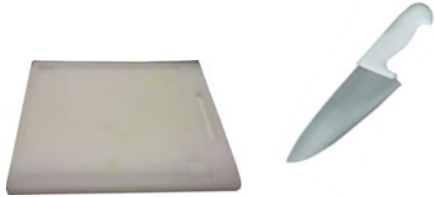


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30% del área</p>	<p>8. Equipos de Alimentos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los siguientes equipos del Coffee Tree/estación de crepes se encuentren limpios, en su interior y exterior, y en buen estado de mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Molino. - Bascula. - Vitrina refrigerante. - Refrigeradores. - Con desinfectante/sanitizante. - Blender (Vitamix o BlenTec). - Cafeteras incluyendo filtros y porta filtros - Creperas. <p>También revisar ventiladores.</p>	
	<p>30 % de la muestras</p>	<p>9. Calibración de equipos y temperaturas de confitería: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los productos de confitería (palomeras) cumplan con lo siguiente para verificar que estén calibrados y con las temperaturas correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> - Que la muestra que se tome, sea de la segunda carga. - Que al accionar el botón de inyección de aceite de las palomeras de 32 oz, se sirvan las siguientes cantidades, dependiendo de su sabor: <ol style="list-style-type: none"> a) mantequilla, 250 ml. b) azúcar, 360ml. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - Que, al accionar el botón de inyección de aceite de las palomeras de 16 oz, se sirvan las siguientes cantidades, dependiendo de su sabor: <ul style="list-style-type: none"> a) Sal, 125 ml. b) Azúcar, 150 ml. NOTA: Si la manguera está doblada, se penaliza y no se hace la prueba. - Que para las fábricas de cabritas de 48 oz, se cumpla la siguiente receta: <ul style="list-style-type: none"> a) Aceite 540 ml b) Azúcar, 690 g. - Que el warmer de las palomeras esté funcionando correctamente, al tocar con la mano la base del gabinete por fuera, el calor no debe de permitir mantenerla. - Que el warmer de los calentadores de cabritas esté funcionando correctamente. Que se revise una palomera por cada sabor, calentado el producto. - Que al presionar el botón de servido de bebidas correspondientes a su tamaño, quede un espacio de por lo menos 1 cm. - Que el dispensador de queso esté encendido todo el día si tiene queso, que emita calor al palparlo. - Que el calentador de pan y el asador de vienas se encuentren a una temperatura de 120 °F. - Que, si el calentador de pan cuenta con contenedor para agua, ésta se encuentre limpia y esté al 75 % de su capacidad. - Que se verifique la base de la palomera (bomba, cajón de maíz y contenedor de aceite). 	 




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que los productos de Coffee Tree/estación de crepes cumplan con lo siguiente para verificar que estén calibrados y con las temperaturas correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> – Que las cafeteras cumplan con lo siguiente dependiendo de su modelo: <ul style="list-style-type: none"> a) que se encuentre calibradas. b) Que esten limpias. c) que esten habilitadas y listas 30 minutos antes de la primera función. • – Que el molino de café (si aplica) este calibrado y al hacer un expresso doble, el fluido del café dure de 20s a 25 s, salga en color avellana y en forma de cola de ratón (no a chorros ni a cuenta gotas). – Que para café sencillo dispense 1 oz de café y para doble 1,5 oz. – Que las creperas se encuentren con la siguiente temperatura: Durante operación a 200 °C, esta temperatura es obligatoria. Durante la habilitación a 250 °C para curarla. 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>10. Fábrica de hielo buenas prácticas de manufactura: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con los siguientes utensilios para la fábrica de hielo y que estén limpios, en buen estado de mantenimiento y en agua sanitizada: <ul style="list-style-type: none"> - Carritos. - Palas y rastrillos. • Que los contenedores y los utensilios no se encuentren en el suelo. • Que máquina de hielo esté: <ul style="list-style-type: none"> - Limpia. - En buen estado de mantenimiento. - Sin objetos ajenos adentro del contenedor. • Que la “Bitácora de máquina de hielo” vigente se encuentre actualizada. 	
	<p>30% de las muestras</p>	<p>11. Utensilios de Confitería: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con los siguientes utensilios de confitería y que estén limpios y en buen estado de mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Por cada palomera: Contenedores de sal saborizante o azúcar, cubeta para aceite, medidores de sal saborizante de mantequilla o azúcar, cuchara para servir cabritas y medidor de maíz. - 1 pinza por cada calentador de pan. - 1 cucharón dentro de solución sanitizante, por cada torre de bebidas con depósito de hielo. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30% de las muestras</p>	<p>12. Utensilios de alimentos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con los siguientes utensilios para las bebidas de Coffee Tree/estación de crepes y que estén limpios y en buen estado de mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Jarras espumadoras, onzeros, cremeras. - Termómetro para bebidas (hacer la prueba de calibración) - Compactador. - Tapete para molino. - Espátulas miserables. - Pala pastelera. - Globo metálico o batidora. - Jarras medidoras. - Mamilas. - Utensilios de limpieza para la cafetera - Guantes térmicos. • Que se cuente con los siguientes utensilios para las creperas de Coffee Tree/estación de crepes y que estén limpios y en buen estado de mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Jarras medidoras. - Rastrillo. - Espátula galopina. • Que se cuente con los siguientes utensilios para las creperas y que estén limpios y en buen estado de mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Jarras medidoras. - Rastrillo. - Espátula galopina. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que el conjunto cuente con la guía de elaboración de crepes en una carpeta y que esta se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> – Limpia. – En un lugar protegida de la contaminación y de fácil acceso. En un área que los empleados y supervisores conozcan. 	
	<p>30% de las muestras</p>	<p>13. Utensilios BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que al preguntarle al empleado el uso de las tablas y cuchillos, conteste lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> – Qué tablas se usan para cebolla y tomate picado y cuál para el resto de los productos. – En caso de tener una sola tabla, debe mencionar que entre el uso de una y otra debe aplicar el proceso de lavado de utensilios. 	
	<p>30% de las muestras</p>	<p>14. Insumos y productos de confitería: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los productos cumplan con lo siguiente para asegurar que estén frescos y en la temperatura adecuada para su venta: <ul style="list-style-type: none"> – Cabritas: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que las cabritas hayan sido abastecidas de acuerdo a PEPS y en las siguientes cantidades: Maíz en el cajón al 70 % Aceite en cubeta al 90% Sal saborizante en su contenedor de acero inoxidable al 90% 2) Que las cabritas del día anterior no excedan de una carga por sabor. 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>3) Que las cabritas/pop del día anterior estén revueltas con una carga nueva y se hayan puesto a calentar 50 min antes de la 1ra función.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bebidas: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que se tengan disponibles todos los sabores de bebidas en la torre de bebidas y que al accionar las válvulas los colores de bebidas coincidan con el sabor correspondiente. 2) Que esté abastecido de dióxido de carbono, el indicador manómetro de los tanques no se debe encontrar por debajo de los 600 psi. 3) Que si cuenta con depósito de hielo, éste se encuentre al 90% de su capacidad en lata afluencia y mínimo al 50% en baja afluencia y que estén abastecidos en todos los módulos habilitados. 4) Que en la fábrica de hielo haya suficiente cantidad de hielo para surtir todos los contenedores de hielo planeados abrir para el día. 5) Que las torres cuenten con boquillas y difusores. - Nachos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que el exhibidor de nachos se encuentre lleno con nachos. 2) Que los dispensadores de queso planeados para el uso del día cuenten con queso caliente y esté listo para dispensar. - Hot dog: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que haya asadores de vienas habilitados. <p>NOTA: Se debe evitar tener vienas del día anterior para su venta en las primeras funciones, estas deben venderse durante la hora rush.</p>	 

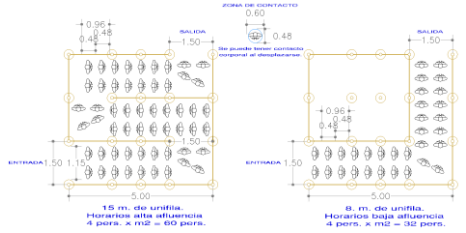


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>2) Que haya pan para hot dog en el calentador de pan listo para su venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dulces empaquetados: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que haya dulces empaquetados en la vitrina y almacenados para su venta y que se respete el acomodo PEPS. - Bebidas embotelladas y helados: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que haya bebidas embotelladas frías en sus refrigeradores y que se respete el acomodo PEPS. 2) Que haya helados en sus congeladores. 3) Que las bebidas embotelladas y los helados se encuentren al frente por cuestiones de imagen. - Complementos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que se cuente con los siguientes complementos en el lugar correspondiente y en todos los tamaños: <ul style="list-style-type: none"> Canastas y vasos para cabritas, así mismos separadores de sabores. Bandejas de hot dog con servilleta Bandejas de nachos y contenedores de queso. <p>Que se cuente con los insumos necesarios para poder ofrecer las promociones vigentes.</p> 	 
	<p>30% de las muestras</p>	<p>15. Insumos y productos de Coffee Tree/estación de crepes: Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los productos cumplan con lo siguiente para asegurar que estén frescos y en la temperatura adecuada para su venta: <ul style="list-style-type: none"> - Crepes: 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>1) Que la mesa de preparación se encuentre completamente abastecida con lo siguiente y en los recipientes indicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En insertos de policarbonato manjar blanco. - En su envase original, Nutella <p>En inserto de acero inoxidable, masa para crepa (si no está en uso debe estar en refrigeración y debe cumplir con lo indicado en la guía de elaboración de crepes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En saleros de acero inoxidable, azúcar flor, sal, merken y pimienta. <p>2) Que se cuente con los siguientes insumos porcionados y guardados en el refrigerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Queso, champiñones, jamón de cerdo, pimentón, tomate, aceitunas. 	
	<p>3 productos</p>	<p>16. Caducidad de productos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no haya productos o insumos de menor rotación, que tengan la fecha de caducidad vencida, se sugieren revisar los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Bag in box (que al momento de que lo reciba, el Responsable de Almacén, le marque con marcador la fecha de caducidad). - Pan para hot dog. - Carnes frías /jamón, vienasas. - Quesos (para nachos y para crepes). 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>17. Stock ideal definido por gerente de conjunto: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que antes de la apertura todos los subalmacenes hayan sido abastecidos para llegar al stock ideal, definido por cada conjunto. • Que el stock ideal esté: <ul style="list-style-type: none"> - Publicado en el almacén y cada sub almacén, fuera de la vista del cliente y debe incluir los productos y/o insumos de promociones. - Debe incluir los productos y/o insumos de promociones. • Que físicamente coincida el stock ideal de 3 productos. 	

2.2. Boletería





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>1. Boletería automática Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la boletería automática esté: <ul style="list-style-type: none"> - Limpia. - En buen estado de mantenimiento. - Sin cables ni "no break" a la vista del cliente. 1) Que cuente con un rollo de papel térmico en la impresora y otro adicional de repuesto al 100%. NOTA: Si se tiene uno iniciado pasarlo a un POS para que se consuma. 2) Si es modelo de kiosco, cuente con protector de pantalla de "Cineticket" activado. 3) Que esté ubicada como primer contacto con el cliente antes de llegar al punto de venta del módulo de Boletería. ³/₄ 4) Encendida y lista para operar. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>2. Estado físico de equipo cómputo y electrónico y mobiliario: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el equipo de cómputo, impresoras y monitores estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento (sin cables a la vista del cliente). 3) Con un rollo de papel térmico en la impresora de cada punto de venta, así como con otro adicional de repuesto al 100%. 4) Que los POS que se tengan programados, estén listos para operar. • Que el mostrador y el mobiliario estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>3) Sin sillas en el área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los plasmas estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Funcionando durante toda la operación. NOTA: en caso de que estén dañadas deben tener soporte de correo enviado al responsable. <ol style="list-style-type: none"> 4) Sin cables a la vista. 5) Con la información actualizada, incluyendo la política de precios. • Que si se cuenta con direccionador esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que la boletería opere bajo unifila. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>3. Pisos, paredes, techos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las paredes, pisos y techos del área estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Sin letreros no autorizados sobre políticas o avisos generales. El área debe estar libre. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>4. Vendedor habilitado con herramientas, fondeado y con su sesión habilitada: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el fondo de morralla/cambio sea: <ol style="list-style-type: none"> 1) Entregado en el punto de venta. 2) Coincida con el registrado en sistema. • Que el Vendedor corresponda a la persona registrada en sistema. • Que el Vendedor cuente con las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • Bolígrafo. • Detector de billetes falsos y lápiz detector. • Sello de cancelado. • Marcador. <p>Para venta manual debe contar con el kit descrito en la guía de venta manual, el cual es resguardado por el gerente de turno o supervisor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que, al preguntar por los boletos manuales emergentes, el Gerente en Turno los muestre en menos de 10 min. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>5. Condiciones y aditamentos del módulo de atención al cliente: Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el equipo de cómputo esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con el monitor con vista al cliente y cumpliendo con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - El copete de quejas y sugerencias en buen estado. - La página web de quejas y sugerencias se encuentre lista para uso del cliente con esta dirección: http://www.cinopolis.com/id/buzon-id • Que cuenten con los siguientes formatos disponibles: 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>1) "De quejas y sugerencias" para cuando la página web no esté disponible.</p> <p>2) "Inscripción Socios Hoyts Friends.</p> <p>3) "Contratos de membresía, domiciliación y aviso de privacidad" vigente.</p> <p>4) "Bitácora de artículos extraviados u olvidados "vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentren exhibidos en un sólo muro lateral los siguientes cuadros: <ul style="list-style-type: none"> · La foto en la placa del Gerente en Turno sin el nombre del Gerente. · La foto de la estrella del mes a color y actualizada antes de los primeros 7 días naturales de cada mes. <p>Que el guardarropa esté:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Que las fichas estén completas o por lo menos al 95 %. 4) Que todas las fichas se encuentren limpias y en buen estado de mantenimiento. 5) Con silla de ruedas limpia y en buen estado de mantenimiento. 	






2.3. Programación




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100%</p>	<p>1. Se aplica en horarios: 30/30 promedio de funciones de temporada: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el factor de funciones promedio: <ul style="list-style-type: none"> – Esté por arriba de la competencia; si no se tiene competencia lo debe dictar la Gerencia de Operaciones. – Para ambos casos, no debe existir en: Temporada baja y días festivos, menos de 4.2 funciones promedio por sala durante la semana y fin de semana, sábado y domingo menos de 5 funciones promedio por sala. Temporada alta (semanas marcadas en verde), menos de 5 funciones promedio por sala toda la semana. • Que se aplique adecuadamente la “Regla 30/30”, en la que se debe: <ul style="list-style-type: none"> – Programar no más del 30% de la capacidad instalada del cine en un lapso de 30 minutos. – Dejar un lapso para la limpieza entre cada función de la siguiente manera, dependiendo del número de butacas de la sala: Menos de 350, entre 10 y 20 min en hora Rush y en el resto máximo 10 min. Más de 350, máximo 20 min en hora Rush y en el resto máximo 10 min. 	
	<p>100%</p>	<p>2. Películas Blockbuster en mejores salas y horarios, apertura y cierre según temporada: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los horarios de apertura y cierre de operación se generen basándose en: <ul style="list-style-type: none"> – Los horarios de apertura y cierre de la competencia. – El reporte "Traffic Flow Analysis" para definir oportunidad de horarios. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que se asignen los mejores horarios y salas para las películas blockbuster, de acuerdo al cuadro competitivo enviado por programación. 	
	<p>100%</p>	<p>3. Mayor número de arranques de funciones en horario RUSH: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los horarios de arranques de funciones cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Se generen tomando como base la hora Rush. - Sean equidistantes entre ellos. 	
	<p>100%</p>	<p>4. Rol Gerente en Turno: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Gerente en Turno cumpla con lo siguiente: <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. y 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 pueden desempeñar el rol de Supervisor de RH/Administrativo). - En los días con prioridad operativa, debe ser únicamente el Gerente de Conjunto y esté de lunes a domingo de 4 p.m. a 9 p.m. - Coincida con la persona indicada en el "Rol de Gerente en Turno" vigente. 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none">- 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.	

2.3.1 Lobby y Pasillos

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% de las muestras</p>	<p>1. Pisos, alfombras y pasillos: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el piso este: <ul style="list-style-type: none"> - Limpio y que durante el proceso de limpieza se pongan los señalamientos de piso mojado. - No opaco, el mármol debe estar pulido y brillante. • En buen estado de mantenimiento. Si está fracturado o incompleto, revisar que esté soportado con un correo electrónico. • Que, si se cuenta con piso laminado, éste se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> - Limpio. - En buen estado de mantenimiento. • Que la alfombra esta: <ul style="list-style-type: none"> - Limpia. - En buen estado de mantenimiento. • Que, si se cuenta con tapetes corporativos en los accesos a pasillos o lobby, éstos se encuentren: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios. - En buen estado de mantenimiento. Si están en malas condiciones, se deben retirar del conjunto de inmediato. 	 
	<p>30% de las muestras</p>	<p>2. Accesorios de operación (postes unifilas, basureros, bancas, mesas, tillas, tapetes): Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los postes unifila estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios. - En buen estado de mantenimiento. 	


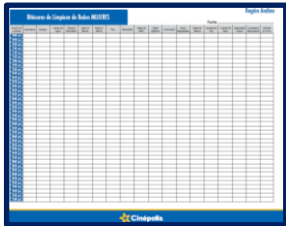
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - Con la calcomanía del logo Cine Hoyts en la parte superior. • Que, si se cuenta con bancas, éstas se encuentren: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento y bien niveladas, sin movimiento en sus partes fijas. • Que los basureros sean de color gris o plata y estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios por dentro y por fuera. - En buen estado de mantenimiento. - Con bolsa, negra, bien fajada. - Al inicio de la operación, sin basura ni residuos. 	
	<p>30% de las muestras</p>	<p>3. Iluminación: señalización, cajas de luz, inmueble: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las cajas de luz estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento. - Funcionando. - Cerradas. - Con los pósteres: Vigentes (según el cuadro competitivo). Alineados, si no cubren todo el tamaño de la caja de luz, centrados en el acrílico blanco de tal forma que se vea un tipo de “maría luisa” (que la luz quede repartida de forma centrada y uniforme) a su alrededor. No rotos, arrugados o con pegaduras notorias. • Que la iluminación general del inmueble esté: <ul style="list-style-type: none"> - 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 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>transite el cliente, durante la operación se puede segmentar después de las 22 h y hasta antes de las 15 h.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sin áreas con baja intensidad de luz ni focos fundidos. <p>Nota: No es justificación tener áreas ni decoración apagadas por ahorro de luz, incluyendo la decoración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con focos de luz blanca, no debe haber combinaciones de luz blanca y cálida. - 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. 	
	<p>100% de la muestras</p>	<p>4. Mantenimiento del área en general: escaleras, elevadores, pisos, paredes, techos.</p> <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las escaleras de piso del lobby: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento. • Que, si se cuenta con escaleras eléctricas, éstas se encuentren: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento. - Para las de salida del hall, funcionando desde 15 minutos antes de la primera salida de función hasta las 22 h. - Para las que den acceso al conjunto, funcionando desde la apertura del conjunto hasta finalizar la última función. • Que, si se cuenta con elevador, éste se encuentre: 	 



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - Limpio. - En buen estado de mantenimiento. - Con rápida respuesta e iluminación o indicador de la selección al presionar cualquier botón del panel de botones de control. 	
	<p>100% de la muestras</p>	<p>5. Puerta salida de emergencia: lobby, pasillos, salas. Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las puertas de emergencia estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento, incluyendo el marco. - Con la señalización foto luminiscente que la identifique y que ésta se encuentre: Limpia, en buen estado de mantenimiento y de acuerdo a la regulación de cada país. - 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. - Abriendo por lo menos a 90° y manteniéndose cerradas, a menos de que sea necesario por alguna urgencia, descarga de proveedores, limpieza o mantenimiento. - Con lámparas de emergencia se encuentren funcionando correctamente. - Con un letrero con la leyenda “No bloquear la salida de emergencia” en las que den al exterior. - Con guardapolvo en las puertas que den al exterior. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none">• Que las barras de pánico y brazos neumáticos estén:<ul style="list-style-type: none">– Limpios.– En buen estado de mantenimiento y abriendo fácil y rápido al presionar las barras y cerrando sin dificultad.– Con señalización foto luminiscente.• Que, si se cuenta con domos, éstos se encuentren:<ul style="list-style-type: none">– Limpios y en buen estado de mantenimiento.	





2.4. Baños





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% de la muestra</p>	<p>1. Bitácoras: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista una "Bitácora de baños" por género y que cada una esté: <ul style="list-style-type: none"> – Actualizada por el Encargado de Baños cada 20 minutos. El primer llenado se debe realizar por lo menos 40 minutos antes de la 1a función. – Con la firma del Gerente en Turno cada hora. – 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 último llenado esté realizado al finalizar 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. A partir del inicio de la primera función. • Que al preguntarle al empleado los criterios de POPCORN de Orden y Limpieza de baños éste responda con los criterios vigentes que se deban de revisar. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% de la muestra</p>	<p>2. Es estado físico y de operación de los lavamanos y espejos es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los lavamanos estén: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios: La limpieza debe ser de manera continua con un jalador de agua. – 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. • Que los espejos estén: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios. – En buen estado de mantenimiento. 	
	<p>100% de la muestra</p>	<p>3. Basureros (chicos y medianos): Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los basureros medianos sean de color amarillo o negro y que junto con los chicos estén: <ul style="list-style-type: none"> – Limpios por dentro y por fuera. – En buen estado de mantenimiento. – Con bolsa, negra o según la regulación de cada país, bien fajada. – Al inicio de la operación, sin basura ni residuos. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30% de la muestra</p>	<p>4. El estado físico y de operación de los urinarios y tazas de baños es el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los urinarios estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios - En buen estado de mantenimiento y que no estén tapados. - Con tapete o rejilla con pastilla para olores con el aroma activo. • Que las tazas estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento y sin el asiento flojo (con los tornillos de plástico bien apretados, de lo contrario solicitar al momento de la revisión que se aprieten). - Que tengan asiento de plástico. • Que el exterior las tuberías estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias y con los sensores no opacos. - En buen estado de mantenimiento. - Que, al tapar los sensores con la mano durante 10 s, éstos se activen al quitarla. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de la muestra</p>	<p>5. El estado físico y de operación de las mamparas/divisiones de baño, cerraduras y percheros es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las mamparas/divisiones de baño de tazas y urinarios estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento. - Con la cerradura funcionando correctamente. - Con un perchero 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 los alcance. - Con la señalética completa y en buen estado. 	
	<p>100 % de la muestra</p>	<p>6. El estado físico y de operación de los cambiadores de pañales y asientos de niños es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los cambiadores de pañales estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios. - En buen estado de mantenimiento y con el broche del cinturón funcionando correctamente. - Con la señalética completa y en buen estado. • Que los asientos para niños estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios. - En buen estado de mantenimiento y con el broche del cinturón funcionando correctamente. - Con la señalética completa y en buen estado. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% de la muestra</p>	<p>7. Accesorios de baño (dispensadores, secadores, porta toallas, insumos): Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que, si se cuenta con secadores de manos, éstos se encuentren: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios. - En buen estado de mantenimiento y funcionando correctamente. • Que los dispensadores de papel toalla e higiénico estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpios. - En buen estado de mantenimiento. • Que las jaboneras estén: <ul style="list-style-type: none"> - Limpias. - En buen estado de mantenimiento. • Que los insumos cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Estén a no menos de 1/4 de su capacidad en los dispensadores de papel higiénico y toalla. - En ningún momento esté vacío el cartucho del jabón. - Haya un repuesto por cada insumo. <p>NOTA: Los repuestos deben estar en el cuarto de aseo por género del baño, nunca a la vista del cliente.</p>	
	<p>100% de la muestra</p>	<p>8. Extractor funcionando sin malos olores: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los extractores estén funcionando, se puede colocar un pedazo de papel en el extractor o escuchar el sonido del ventilador para comprobarlo. • Que no existan olores desagradables. • Que las rejillas estén: limpias y en buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% de la muestra</p>	<p>9. Limpieza del área en general y sin material de limpieza a la vista: Revisar</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. 	
	<p>100% de la muestra</p>	<p>10. Iluminación y señalización sea la adecuada: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la iluminación esté: <ul style="list-style-type: none"> – Funcionando durante la operación, en estos horarios no se podrá segmentar. – Sin focos fundidos, áreas oscuras ni con baja intensidad de luz. – Con focos con luz blanca, no debe haber combinaciones de luz blanca y cálida. – Con el foco dentro del socket, nunca debe de salirse, y sin que exceda el gabinete de la lámpara. – Sin cables a la vista del cliente. • Que la señalización esté limpia y en buen estado. 	



2.5. Salas


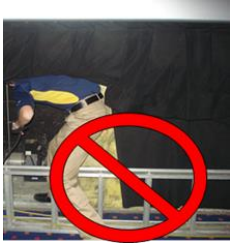




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % del 30 % de las salas auditadas</p>	<p>1. Molduras, abultados, pared de entrada y puertas de acceso: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las molduras de los pasillos de entrada (policarbonato) estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que los abultados estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con un perfil de acrílico y/o aluminio en las orillas para evitar su deterioro. • Que la pared de entrada de las salas esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) 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: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento. 	
	<p>30% de las muestras</p>	<p>2. Asiento para niños y sus carritos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los asientos para niños y los carritos para dichos asientos estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Acomodados por colores y localizados a la entrada de las salas clasificación TE (todo espectador). 4) Sobre su carrito y sin sobrepasar el señalamiento. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % del 30 % de las salas auditadas</p>	<p>3. Alfombras: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la alfombra esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia. 2) En buen estado de mantenimiento. 	
	<p>100% del área</p>	<p>4. Proceso de aspirado de la alfombra: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la aspiradora de piso se encuentre: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia 2) En buen estado de mantenimiento 3) Con todos sus accesorios: <ul style="list-style-type: none"> - con todas sus bolsas de tela interior - Manguera de succión 4) Resguardada, tanto accesorios y máquina, en un lugar seguro que evita que sufran daños. • Que exista un "Rol de proceso de aspirado de alfombras", en formato libre, donde se especifique el responsable del aspirado y cepillado y que al preguntarle al empleado que aparece con esta actividad, éste responda conforme a lo que dice el rol. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>5. Proceso de lavado del alfombras y butacas: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la máquina esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia 2) En buen estado de mantenimiento 3) Con todos sus accesorios: <ul style="list-style-type: none"> - Mangueras de inyección y de succión - Brazo para alfombra y para tapicería - Turbina de secado. 4) Taza medidora graduada en onzas • Que exista un "Rol de proceso de lavado de alfombras y butacas", en formato libre, donde se especifique el responsable del lavado y que al preguntarle al empleado que aparece con esta actividad, éste responda conforme a lo que dice el rol. 	
	<p>30% de toda el área</p>	<p>6. Iluminación general/líneas de policarbonato: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las líneas de policarbonato que recubren el tívoli estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias, incluyendo su unión con la pared. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que los señalamientos de acceso a salas y los indicadores del número de sala estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Encendidos. • Que las placas que indican las filas en los escalones estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Encendidas. • Que el tívoli que de acceso a la sala y de los escalones esté: 	









Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>1) Encendido con alta intensidad de luz NOTA: Si una parte del tívoli no funciona (no prende) o se encuentra dañada, se considera penalización. Si tiene baja intensidad, solo se deja como observación.</p> <p>2) Con la nariz de los escalones bien colocada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los letreros de “salida” y “salida de emergencia” estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que las lámparas de emergencia estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Funcionando, al solicitarle al Responsable de Mantenimiento que corte el suministro de energía, éstas se deben encender. • Que las lámparas de salida de emergencia y tívolis no se reflejen nunca en la pantalla. 	
	<p>30% de toda el área</p>	<p>7. Basureros: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que haya un basurero al frente de la sala de color azul (si aplica) o negro y esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio por dentro y por fuera. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con bolsa negra bien ajustada. 4) Al inicio de la operación, sin basura ni residuos. 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	30% de toda el área	<p>8. Pantallas (mantenimiento y limpieza): Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la pantalla esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia, detrás de ésta, debe estar libre de objetos (no se debe utilizar como basurero o bodega). 2) En buen estado de mantenimiento. 	
	100% del 30% de las salas auditadas	<p>9. Escalones. Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los escalones estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con el antiderrapante sin abrillantador. 	
	100% del 30% de las salas auditadas	<p>10. Pasamanos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los pasamanos y barandales estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) 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>11. Pisos tachón: Revisar Que el tachón esté: 1) Limpio, incluyendo las bases de las butacas, de unión con el piso. (no debe haber rastros de agua que provoquen la oxidación de las patas de las butacas). 2) En buen estado de mantenimiento y bien adherido al piso.</p>	
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>12. Butacas: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las butacas estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias: <ul style="list-style-type: none"> - En los brazos y porta vasos. - En la tela del asiento, respaldo, las conchas, base (patas). 2) En buen estado de mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - En los brazos y porta vasos. - En la tela del asiento, respaldo, las conchas, base (patas). 3) Sin los brazos levantados. • Que las butacas numeradas cuenten con: <ol style="list-style-type: none"> 1) Numeración: <ul style="list-style-type: none"> - Ubicada en el respaldo. - Limpia. - En buen estado de mantenimiento. 2) La letra de la placa de las escaleras que coincida con la de las butacas de esa fila. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>13. Salas 4DX: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que en general las salas estén limpias, incluyendo el acordeón de la butaca, cubre polvo, detrás de butaca. • Que las butacas estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento, para detectar el cuidado en general se debe solicitar al Encargado de Proyección la prueba de agua en todas las butacas y se debe ver el efecto en forma de aspersor en todas las butacas (recorrer la sala y si alguna no funciona se debe evaluar como negativo el reactivo). • Que las barras de ventiladores estén limpias. • Que el facility room (cuarto donde están los compresores de aire y sistema de aromas) esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) Con todos los equipos apagados desde que finalice la última función y hasta el inicio de la 1a función. • Que las butacas numeradas cuenten con: <ol style="list-style-type: none"> 1) Numeración: <ul style="list-style-type: none"> - Ubicada en el respaldo - Limpia - En buen estado de mantenimiento 2) La letra de la placa de las escaleras que coincida con la de las butacas de esa fila. 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30% del área</p>	<p>14. Olor neutro y/o aroma: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el aroma de la sala sea agradable, no deben percibirse olores de suciedad, basura o humedad. 	
	<p>30% del área</p>	<p>15. Temperatura: Verificar</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. • Que los extractores de aire acondicionado estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 	
	<p>100% del 30% de las salas auditadas</p>	<p>16. Mantenimiento en general (decoración, techo, bocinas, alfombra muro): Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la alfombra de los muros y la techo estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Que tengan galletas negras. • Que la decoración (relieves en las paredes o cortinas) esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento. 	



2.6. Proyección y Sonido

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30% del área</p>	<p>1. Proyector, pedestal, servidor Doremi: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el proyector, el servidor Doremi, pedestal y componentes estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento, la temperatura del lugar físico debe estar entre 21 °C y 25°C en los casos de contar con A/C. 3) Con el porcentaje de almacenamiento del Doremi sin exceder el 70 %. NOTA: Los proyectores y servidores Doremi deben estar encendidos las 24 horas. • Que los extractores y ductos estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. Fuera de función solicitar desprender el ducto y revisar que no existan rastro de polvo. Aquí solo aplica una muestra aleatoria. • Que los filtros internos del proyector estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento, no rotos ni desprendidos del marco. • Que el Real D esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Funcionando correctamente, cuando está en operando el display debe decir "Sync OK". 	 


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30% del área</p>	<p>2. Racks de sonido: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el rack de sonido y componentes estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios, incluyendo los ventiladores de los amplificadores. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Funcionando, al encenderlo los ventiladores deben operar correctamente (el equipo de sonido debe estar apagado antes de iniciar función). • Que al solicitar al proyeccionista realizar una prueba de sonido, todos los canales emitan sonido (revisar en la sala o por la ventana de proyección). NOTA: Si un canal se escucha dudoso puede solicitar pausar la prueba para asegurar el correcto funcionamiento. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>3. TMS: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el TMS esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Encendido las 24 horas del día. 2) Limpio. 3) En buen estado de mantenimiento. 4) Con el porcentaje de almacenamiento sin exceder el 70 %, se puede verificar en la pestaña de "Informes". 5) Con todas las salas en línea, se puede verificar que en la pestaña "Pantalla" estén todos los números de las salas del conjunto. 6) Con las películas cargadas en cada servidor del proyector e igual a la programación de Vista en versiones y formatos. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Calendario del 30% de los equipos</p>	<p>4. Limpieza: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el calendario de limpieza antes de la primera función esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Actualizado al día y firmada por el responsable. 2) Con lo verificado en el día, limpio físicamente. 	
	<p>100% del área</p>	<p>5. Medidas preventivas y de seguridad: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que, al preguntarle a un operador o supervisor de proyección y sonido, las 8 medidas preventivas del área, responda lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo el personal que tenga relación con el área debe estar capacitado 2. No apagar los equipos de proyección, al menos que se tenga que reiniciar. 3. Mantener los equipos limpios de acuerdo al calendario de limpieza. 4. No desarmar los equipos sin previa autorización y conocimiento. 5. No mover los ajustes del procesador de audio ni los controles de volumen en los amplificadores. 6. Revisar periódicamente los ajustes de las macros (mascarillas por formato y resolución), para evitar proyecciones incorrectas. 7. Respetar la exhibición de Cineminutos y trailers como lo marca la pauta semanal y los horarios programados por la gerencia. Exhibir el reparto completo. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>8. Levantar un soporte en el sistema Máximo en caso de cualquier mal funcionamiento de los equipos que no se pueda resolver en el conjunto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con el equipo de seguridad, éste tiene que estar disponible en el área de casetas y conste de: <ol style="list-style-type: none"> 1) Careta. 2) Guantes. 3) Pechera. 4) Mangas o chamarra especial. • Que el conjunto cuente con los apoyos visuales "Equipo de Seguridad" y "Medidas preventivas del área" y que esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios 2) En buen estado de mantenimiento 3) Enmicado/laminados 4) Ubicados en un área visible para los empleados y supervisores. 	
	<p>1</p>	<p>6. Focos de repuesto/bitácora: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con stock de focos de acuerdo a lo indicado por la Gerencia de Proyección (por lo menos un foco por cada tipo de proyector). • Que la "Bitácora de películas" esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Actualizada 2) Con la firma del responsable de la actividad y del Supervisor de Proyección y Sonido. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % del área</p>	<p>7. Mantenimiento general: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las áreas generales de proyección estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias 2) En buen estado de mantenimiento. 	


2.7. RH




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% se observa durante la intervención</p>	<p>1. Uniforme personal operativo: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el uso en general del uniforme, accesorios y presentación del personal operativo, auxiliares, responsables de Almacén y Mantenimiento cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que el uniforme siempre sea portado adecuadamente, fajado, planchado, limpio y completo, tanto la playera/camiseta, como el pantalón y la gorra. 2) Que el uniforme no sea: <ul style="list-style-type: none"> - Modificado (excepto pantalón en el dobladillo y cintura), realizándole pliegues, entubándolo o recortándolo. - Portado de forma parcial. Una vez que se use una prenda con el logo de Cinépolis a la vista, debe portar todos los elementos, sin importar si está dentro o fuera de su jornada laboral. 3) Que no porten: <ul style="list-style-type: none"> - Joyería como anillos, pulseras, collares, cadenas y piercings o cualquier otro adorno en el cuerpo. <p>NOTA: El personal que no tenga contacto con alimentos puede portar anillo de matrimonio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aretes, los hombres; las mujeres pueden usarlos si no están en áreas de preparación de alimentos y deben ser de un tamaño no mayor a 2 cm. - Relojes, con excepción de los Encargados de Taquilla/ mesa cortadora de tickets y Supervisor de Cuadrilla de Limpieza con el horario de TMS. - Celulares, radio localizadores y/o reproductores de música. 4) Que el cabello cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - En hombres, no sea mayor a 3 cm de largo. - En mujeres, esté recogido y con color discreto. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>5) Que los hombres no usen barba ni bigote, solo el personal de mantenimiento puede usar barba no mayor a 1 cm y bigote sin que pase la comisura del labio.</p> <p>6) Que tengan las uñas cortas, limpias y sin esmalte ni postizas.</p> <p>7) Que, si las mujeres usan maquillaje, éste sea discreto. En áreas de preparación de alimentos, no se debe usar de ningún tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que, si usan pines de Cinépolis, sean máximo dos; uno arriba del gafete/identificador y otro en la manga izquierda de la playera/camiseta. • Que si usan chaqueta, ésta sea la oficial y que los pines estén sobre ella. • Que usen cinturón de color negro, delgado y de hebilla discreta. • Que usen el pantalón de color caqui proporcionado por la empresa y su dobladillo no toque el piso (prohibido utilizar jeans). • Que no use bolígrafos, lápices, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos del uniforme, cabello, oreja o gorra. • Que el uso de la gorra cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) La visera esté bien alineada a la cara. 2) Esté perfectamente ajustada a la cara. 3) Permita ver completamente el rostro del colaborador. <p>NOTA: El personal de mantenimiento no debe portar gorra.</p> • Que el uso de la playera/camiseta cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Este bien fajada. 2) Si se usa playera/camiseta debajo, ésta sea del mismo color de la del uniforme y si no lo es, sea en cuello "V" de tal manera que no se note. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>3) El personal de mantenimiento use la playera/camiseta exclusiva de mantenimiento.</p> <p>4) Que no tengan escote.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el uso del gafete/identificador cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Contenga un solo nombre del empleado, sin apellidos, escrito con mayúsculas y como aparece en nómina. 2) Esté rotulado sobre cinta transparente y fuente de color negro. 3) No tenga calcomanías ni nada que afecte su imagen. 4) Esté colocado del lado derecho incluyendo el Administrativo. 5) El personal de cocina no lo porte. • Que usen calcetines de color oscuro y lisos. • Que el uso de los zapatos cumpla con lo siguiente, dependiendo del área: <ol style="list-style-type: none"> 1) Mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Sean tipo industrial. - Sean de color negro o café. - Tengan agujetas negras 2) Resto del personal: <ul style="list-style-type: none"> - Sean de color negro y cerrados. - Estén bien lustrados. -No sean abiertos ni tipo balerina. - Que, si son tenis, estos sean completamente negros. • Que el conjunto cuente con el apoyo visual "Presentación personal empleados operativos" y que esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio 2) En buen estado de mantenimiento 3) Enmicado/laminado 4) Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores. 	







Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% se observa durante la intervención</p>	<p>2. Vestimenta personal administrativo y mantenimiento: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la presentación y accesorios del Gerente de Conjunto, Subgerentes y Responsable de Almacén, mantenimiento y limpieza (estos últimos no llevan gorra ni gafete/identificador) cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que no porten: <ul style="list-style-type: none"> - Joyería como anillos, pulseras, collares, cadenas y piercings o cualquier otro adorno en el cuerpo. NOTA: El personal que no tenga contacto con alimentos puede portar anillo de matrimonio. - Aretes, los hombres; las mujeres pueden usarlos si no están en áreas de preparación de alimentos y deben ser de un tamaño no mayor a 2 cm. 2) Que el cabello cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - En hombres, no sea mayor a 3 cm de largo. - En mujeres, esté recogido y con color discreto. 3) Que si los hombres usan barba, ésta no sea mayor a 1 cm y si usan bigote, éste no pase la comisura del labio; los Responsables de Confeitería y Alimentos no podrán usar ninguno. 4) Que tengan las uñas cortas, limpias y sin esmalte ni postizas. 5) Que si las mujeres usan maquillaje, éste sea discreto. En áreas de preparación de alimentos, no se debe usar de ningún tipo. • Que el uso de la camisa cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) En hombres, sea de vestir manga larga y porten corbata sin importar la zona geográfica. 2) En mujeres, sea de vestir con cuello (sin escote) y no menor a 3/4. 	







Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que el uso del gafete/identificador cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Contenga un solo nombre del empleado, sin apellidos, escrito con mayúsculas y como aparece en nómina. 2) Esté rotulado sobre cinta transparente y fuente de color negro. 3) No tenga calcomanías ni nada que afecte su imagen. 4) Esté colocado del lado izquierdo. 5) No se use en áreas de preparación de alimentos. • Que el uso del pantalón cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Hombres: pantalón de vestir o gabardina 2) Mujeres: pantalón de vestir o gabardina o falda de vestir mínimo 2 dedos por debajo de la rodilla. • Que el uso de los zapatos cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) En hombres: <ul style="list-style-type: none"> - Sean de vestir y cerrados - Estén bien lustrados. 2) Resto del personal: <ul style="list-style-type: none"> - Sean de vestir - Estén bien lustrados. - Si tienen tacón, éste sea de máximo de 6 cm. - Si son tenis, estos deben ser completamente negros. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> Que el personal que se encuentre en áreas de preparación de alimentos y almacenes cumpla con los siguientes lineamientos de BPM: <ol style="list-style-type: none"> Que utilice red de cabello para cubrir todo el cabello sin tapar las orejas. Queda prohibido usar cubrebocas fuera del área de cocina y alimentos, aún si lo tiene en el mentón. Que en las áreas de preparación de alimentos no use bolígrafos, lápices, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos del uniforme, cabello, oreja o gorra , ni corbata. 	
	<p>100 % se observa durante la intervención</p>	<p>3. Lineamientos para personal operativo y administrativo BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Que el uso del cubrebocas cumpla con lo siguiente (aplica también para visitantes): <ol style="list-style-type: none"> Se use en las áreas de preparación de alimentos (cocina, Coffee tree/ estación de crepes), excepto los que se encuentren en punto de venta. NOTA: Si hay dos o más cinépolitos en cocina, el que está preparando alimentos utilice cubrebocas, si sólo hay un cinépolito debe llevarlo, aunque no esté preparando. Tape nariz y mentón. Esté limpio y en buen estado. Que el uso de cofia/red cumpla con lo siguiente (aplica también para visitantes): <ol style="list-style-type: none"> Se use en las áreas de preparación de alimentos y almacenes de Confeitería y alimentos. Esté en buen estado. Que la salud de los empleados cumpla con lo siguiente: 	




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>1) No presenten signos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tos frecuente. - Secreción nasal, fiebre y lesiones recientes sin cicatrizar. <p>2) No presenten heridas, curitas o vendajes en las partes que estén en contacto con alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no tengan tatuajes visibles y no fumen en algún área del conjunto. • Que los empleados no almacenen sus alimentos personales en las áreas de preparación de alimentos ni almacenes de insumos. <p>NOTA: Puede haber un área de hidratación en los puntos de venta debidamente delimitada.</p>	




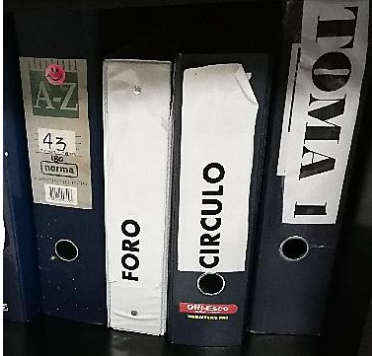
2.8 Oficinas





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% de la muestra</p>	<p>1. Tablero de indicadores: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el tablero de indicadores esté: 1) Publicado en gerencia. 2) Actualizado según la frecuencia de cada indicador (ver pestaña Frecuencias Tablero indicadores). • Que se verifique en forma aleatoria la veracidad de la información del tablero de indicadores. • Que se cuente con el Apoyo Visual "Frecuencias Tablero indicadores" pegado cerca del tablero. 	
	<p>1 muestra del manual</p>	<p>2. Configuración ESP: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la configuración del ESP esté de acuerdo a los lineamientos establecidos. . 	
	<p>1 departamento</p>	<p>3. Guías de posicionamientos ESP Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las guías de posicionamiento cumplan con lo siguiente: 1) Que estén publicadas en el formato de "Guías de posicionamiento" a un lado de la computadora que tenga ESP y que esté firmada por el Gerente de Conjunto y el Gerente Regional. 2) Que haya relación en el número de POS que tenga con los disponibles en el conjunto. 3) Que estén cargadas en ESP correctamente en el apartado de Guía de posicionamiento. Deben estar cargados en todos los departamentos (con excepción de "Fijos"). 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 semana al momento de la intervención</p>	<p>4. Historial de volumen ESP con comentarios: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el historial de volumen tenga registro de: <ol style="list-style-type: none"> 1) Las transacciones de todos los departamentos (con excepción de “Fijos”) del histórico de la última semana. 2) Los comentarios con: <ul style="list-style-type: none"> - El presupuesto de asistentes. - La Asistencia real. - El estreno más importante. 	
	<p>1 semana al momento de la intervención</p>	<p>5. Proyección de volumen ESP con base a la semana: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la proyección de volumen cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que, al calcular la variación de asistentes vs presupuesto de las últimas 5 semanas, el resultado coincida con lo registrado en la proyección de volumen. 2) Que tenga registrado en los comentarios: <ul style="list-style-type: none"> - El presupuesto de asistentes. - La Asistencia real. - El estreno más importante. 	
	<p>1 Respaldo de la semana anterior</p>	<p>6. Respaldo ESP: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que esté respaldada la última base de datos disponible y que cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Esté almacenada en USB o en una computadora diferente. - Sea la base de datos y no los horarios en PDF. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 Expedientes de baja finiquito</p>	<p>7. Proceso de bajas de empleados: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el expediente de baja finiquito tenga todos los documentos con el nombre completo, firma y letra tal cual aparezca en una identificación oficial y huellas dactilares de ambos dedos índices y cuente con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Renuncia original. - Calculo de finiquito. - Copia del recibo del cheque. - Copia identificación oficial. <p>NOTA: que al revisar en Peoplesoft, el expediente de bajas coincida con la baja de empleado con los todos los documentos.</p>	
	<p>3 expedientes</p>	<p>8. Expedientes de personal Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el expediente del empleado se encuentre en carpeta con nombre y número de empleado en pestaña y que contenga en este orden lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de carnet de identificación de cada país o pasaporte si es extranjero. 2. Contrato con nombre completo, firma de puño y letra tal cual aparece la identificación oficial y huellas dactilares de ambos dedos índices. 3. Solicitud de empleo puño y letra del empleado. 4. Alta en el IMSS. 5. Contrato de apertura bancaria. 6. Que si tiene contacto con el área de valores tenga Contrato de fianzas. • Que los expedientes junto con sus recibos de nómina estén resguardados bajo llave por: 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> - El Gerente de Conjunto, para los empleados administrativos. - El Responsable de RH, para los empleados operativos. <ul style="list-style-type: none"> • Que el personal administrativo involucrado en el área de valores del conjunto, cuente con su respectivo expediente de fianzas de fidelidad, <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de identificación del colaborador por los dos lados 2. Copia de identificación del obligado solidario por los dos lados 3. Copia del comprobante de domicilio del obligado solidario y del colaborador 4. Formato de fianza de fidelidad, firmado y que su información corresponda al IFE y comprobante de domicilio del colaborador y obligado solidario. 	
	<p>1 muestra de Confeitería y otra de Boletería</p>	<p>9. Cortes sorpresa: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el reporte Cashier Session Reconciliation de los Cortes Sorpresa realizados en los negocios de Confeitería, Alimentos y Boletería se encuentren firmados por el Vendedor y Responsable del Negocio. 	


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>10.Limpieza (oficinas, mobiliario, equipos): Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las oficinas estén: NOTA: Las oficinas pueden ser de gerencia, subgerencia, RH, valores, cuarto de empleados. 1) Limpias, sin materiales que no correspondan al área. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que el mobiliario (escritorio, mesas, sillas, closet, etc.) esté: 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con los utensilios de la oficina ordenados y clasificados. • Que los equipos (copiadoras, calculadoras, computadoras, impresoras, servidores, etc.) estén: - Limpios - En buen estado de mantenimiento. - Ordenados - Apagados cuando no estén siendo utilizados. 	
	<p>100%</p>	<p>11.Evidencia a seguimiento a FDV ("Círculos de venta", "Foros de servicio" y "Toma 1") Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el "Plan de acción" de los círculos de venta cumpla con lo siguiente: 1) Que haya uno por semana en paperless. 2) Que se llene de acuerdo a instrucciones. 3) Que sea SMART y cuenten con su respectivo seguimiento. NOTA: Estos formatos son enviados por el área de recursos humanos. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que el "Plan de acción" de los foros de servicio cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que haya uno por mes en paperless. 2) Que se llene de acuerdo a instrucciones. 3) Que sea SMART y cuenten con su respectivo seguimiento. NOTA: Estos formatos son enviados por el área de recursos humanos. • Que el "Plan de acción" de la toma 1 cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que haya uno por semana en paperless que contenga los 7 días de la semana. 2) Que se llene de acuerdo a instrucciones. 3) Que la plantilla esté ubicada en el cuarto de empleados. 4) Que sea SMART y cuenten con su respectivo seguimiento. NOTA: Estos formatos son enviados por el área de recursos humanos. 	
	<p>Ultima intervención realizada</p>	<p>12. Planes de acción de auditorías preoperativas: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que esté cargada en intranet en la carpeta "O. Intervenciones GR" los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) 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. 	 




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>3) 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".</p>	
	<p>100%</p>	<p>13. Documentación BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentren impresos los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de la empresa en Manejo Higiénico de Alimentos. 2) Norma de Manejo Higiénico de Alimentos. • Que se tenga la carpeta de control de plagas vigente con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que esté de acuerdo al contrato. 2) Que tenga el índice. 3) Que la documentación coincida con la del contrato. 	


2.9 Exterior



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	100% del área	<p>1. Tótem: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la estructura del tótem, regletas y letras estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con una sola tipografía. • Que la exhibición de las películas cumpla con lo siguiente, según aplique. <ol style="list-style-type: none"> 1. 4DX. 2. IMAX. 3. 3D. 4. 2D. 5. Próximos estrenos. • Que esté un logo de acrílico del formato a la izquierda del título en los formatos especiales (4DX, IMAX). <ul style="list-style-type: none"> - Los logos oficiales, se pueden obtener en www.cinepolis/logotipo. • Que la exhibición de los títulos cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que: <ul style="list-style-type: none"> - No se compartan por línea. - No indiquen las versiones (Dob/ Sub/ ESP). - No tengan líneas en blanco (solo la última línea puede estar vacía). - No tengan información diferente como política de precios, promociones, etc. 2) Que si se abrevian, sea entendible el nombre de la película. 3) Que los de 4DX, IMAX estén publicados mientras se estén exhibiendo. 	


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>4) Que los estrenos 3D y 2D se publiquen según su orden de estreno, de arriba abajo.</p> <p>5) Que si quedan espacios vacíos, se publiquen los de mayor asistencia, basándose en el reporte de Marketing Report vigente.</p> <p>6) Que los 3D tengan la leyenda "3D" al final de ellos (no aplica para 2D).</p> <p>7) Que si se cuenta con contenido alternativo, los títulos cumplan con lo siguiente dependiendo de si ya está en exhibición o está próximo a estrenarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exhibición: esté alineado a la izquierda en las últimas líneas antes de "Próximos estrenos". - Próximo a estrenarse: esté anunciado al final, alineado al centro y con la fecha de exhibición. <ul style="list-style-type: none"> • Que la alineación esté de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> 1) Con los títulos en exhibición, justificados hacia izquierda. 2) Con los próximos estrenos, centrados. 3) Con las clasificaciones, justificados a la derecha. • Que la iluminación de los anuncios luminosos se encienda al oscurecer y se apague a los 15 min después del inicio de la última función. <p>NOTA: Debe estar colocado un timer para controlar la operación de forma automática.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>2. Anuncios adosados en general: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los anuncios adosados estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que la iluminación de los anuncios adosados se encienda al oscurecer y se apague a los 15 min después del inicio de la última función. NOTA: Debe estar colocado un timer para controlar la operación de forma automática. 	
	<p>100% del área</p>	<p>3. Marquesina: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la estructura de la marquesina, las regletas y las letras estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con una sola tipografía. • Que el orden de publicación sea: <ol style="list-style-type: none"> 1) Según el número de salas. 2) De una película por línea. 3) Si una película se exhibe en más de una sala, con el título y horario de manera individual. 4) Con los horarios en formato de 12 h y que éstos sean iguales al día de la exhibición. • Que en la alineación esté de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> 1) Con el título de la película justificado a la izquierda. 2) Con la clasificación justificada a la derecha. 3) Con la versión (Dob Sub Esp) pegada a la izquierda de la clasificación. 4) Con los horarios alineados entre renglones. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que las películas con formatos especiales (4DX, IMAX), "Garantía Cinépolis" así como "Otro Enfoque" tengan colocado el acrílico correspondiente al inicio del título. • Que las marquesinas tipo pantalla estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpias 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Funcionando durante toda la operación correctamente, con la imagen nítida. 4) en orden numérico continuo de izquierda a derecha (sin números saltados) NOTA: en caso de que estén dañadas deben estar cubiertas por una lona blanca y con el debido soporte en Máximo. 6) Sin cables a la vista. 7) Con la información actualizada. 	
	<p>100% del área</p>	<p>4. Caja de luz boletería: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el orden de publicación, sea el siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las películas en exhibición. 2. Próximos estrenos, deben tener el electrostático "PROXIMAMENTE" centrado en la parte inferior del póster. 3. Publicidad marcada en cronograma de medios, solo si quedan espacios disponibles. • Que los pósters estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) En buen estado. 2) Alineados. 3) Sin rastros de pegamento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>4) Sin más de uno por caja, ya sean doblados o recortados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las cajas de luz con regletas cumplan con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Tengan un póster de las películas por versión (DOB/SUB/ESP) y por formato (4DX/IMAX/3D). (En caso de desabasto se penalizará) 2) Los pósteres tengan los siguientes logos y electroestáticos (proporcionados por comercialización): <ul style="list-style-type: none"> - La versión de la película centrada en la parte inferior. - La clasificación en la esquina inferior derecha sobre su borde interior. - Si la película está en 4DX/IMAX/3D, el logo correspondiente a la izquierda de la clasificación. - Si la película cuenta con "Garantía Cinépolis", el logo correspondiente arriba de la clasificación. 3) Horarios en formato de 12 horas, centrados en la parte inferior y sobre el riel. • Que las cajas de luz sin regletas cumplan con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que haya un póster por película. 2) Los pósteres tengan los siguientes logos y electroestáticos (proporcionados por Mercadotecnia): <ul style="list-style-type: none"> - La versión de la película centrada en la parte inferior. - La clasificación en la esquina inferior derecha sobre su borde interior. - Si la película es 3D, el logo correspondiente a la izquierda de la clasificación. - Si la película cuenta con "Garantía Cinépolis", el logo correspondiente arriba de la clasificación. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>5. Tríptico: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Sin los mini pósteres doblados o maltratados. • Que las caras 1 y 2 del tríptico contengan, por cada cara, 9 espacios/acrílicos transparentes de tamaño carta con orientación vertical. • Que cada sinopsis (mini póster de película) contenga lo siguiente, en las ubicaciones señaladas: <ol style="list-style-type: none"> 1) Versión (Dob Sub Esp) 2) Una cinta en la parte inferior que contenga los horarios en formato 12 h y a su izquierda el formato (4DX IMAX 3D), sala de arte y si es 2D no se especifica. 4) Encabezados y pies de páginas SIN el número de página. 5) Garantía Cinépolis debajo de la imagen de la película. 6) Sin número de sala. • Que la cara 1 tenga lo siguiente, en las ubicaciones señaladas: <ol style="list-style-type: none"> 1) Filas 1 y 2.- Las sinopsis de las películas en exhibición en el siguiente orden de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantía Cinépolis y Sala de arte, si aplica. 2. 4DX 3. IMAX 4. 3D 5. Películas en estreno y que se estén exhibiendo. (En caso de que se repitan, que las cintillas estén acomodadas en el orden de los formatos) 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>2) Fila 3.- Señalética corporativa en el siguiente orden de izquierda a derecha:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificación de Películas 2. Política de Precios 3. Política del Cine <ul style="list-style-type: none"> • Que la cara 2 tenga lo siguiente, en las ubicaciones señaladas <ol style="list-style-type: none"> 1) Filas* 1 y 2.- El resto de la sinopsis de las películas en exhibición. 2) Fila* 2.-Si queda espacio, las sinopsis de películas fuertes (de acuerdo al cuadro competitivo, solo las que tengan un número importante de copias) a estrenarse en las próximas semanas con la leyenda de “Próximamente”. 3) Fila 3*.- Si el cronograma de medios indica poner promociones en mini póster, si queda espacio, ENTONCES, poner señalética corporativa de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificación de Películas 2. Política de Precios 3. Política del Cine <p>NOTA: El orden de las filas se considera de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la cara 3 tenga lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Poster de TCC con 4 acrílicos 2) Mini posters de la TCC que especifica el cronograma de medios. 	

2.10 Publicidad





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	100% del área	<p>1. Cronograma de medios: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • La publicidad esté: <ul style="list-style-type: none"> - Conforme a lo indicado en el cronograma de medios vigente, tanto en tipo, como en ubicación. - Que no haya materiales que no se incluyan en el cronograma. - Que esté adecuadamente ordenada, alineada y en buen estado. <p>NOTA: En caso de que este dañada, el conjunto la debe retirar y solicitar respaldo de remplazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los folletos y revistas estén ordenados en una sola pila por tipo 	





2.11 Control de salas y taquilla/ mesa cortadora de tickets





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>1. Taquilla/ mesa cortadora de tickets y taquilla automática/ mesa cortadora de tickets automática y sus accesorios: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la taquilla/ mesa cortadora de tickets esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia, puede tener material de limpieza (limpiador de acero inoxidable, limpiador neutro #3H y paño azul). 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Sin objetos personales ni alimentos. 4) Con la calcomanía vigente en la parte frontal: <ul style="list-style-type: none"> - Limpia - En buen estado de mantenimiento. • Que la taquilla/ mesa cortadora de tickets automática esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia 2) En buen estado de mantenimiento 3) Con lector de Cineticket funcionando, de frente al cliente y por el lado donde pasa. 4) Con laptop y que ésta se encuentre: <ul style="list-style-type: none"> - Fija y sujeta en su base - Conectada a la red inalámbrica del cine - Logeada en la página de Vista User Point. - Con batería por lo menos al 70% y si está conectada, que el cable de corriente no esté atravesado o a la vista del cliente. <p>NOTA: Si no se tiene internet, debe haber un soporte levantado en FootPrints.</p> • Que el conjunto cuente con el apoyo visual "Taquilla/ mesa cortadora de tickets automática" y que esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio 2) En buen estado de mantenimiento 3) Enmicado/laminado 4) Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores. 	







Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>2. Encargado con sus herramientas: Verificar</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 elasticas. · Radio con audífonos. · Horario vigente. · Sinopsis light vigente. · "Bitácora de control y calidad en salas". • Que el conjunto cuente con el apoyo visual "Encargado de taquilla/ mesa cortadora de tickets y sus herramientas" y que esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio 2) En buen estado de mantenimiento 3) Enmicado/laminado 4) Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores. 	






2.12 Bodegas



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>1. Cuarto lavado de lentes: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el área de lavado de lentes esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpia y ordenada. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que se cuente con el apoyo visual "Limpieza de lentes de proyección" y que al preguntarle al empleado encargado del proceso cómo se realizan las diluciones sus respuestas coincidan con las indicadas en él. • Que se cuente con 3 tarjas o con recipientes suficientemente grandes para el procedimiento de lavado. 	
	<p>1 Bitácora y 3 lentes de niño y 3 de adulto</p>	<p>2. Control de inventario de lentes y marcado de lentes: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con la "Bitácora del control de lentes", aún si no hay películas en 3D en exhibición y que ésta se encuentre: <ol style="list-style-type: none"> 1) Con los registros de los lentes en buen estado, perdidos o mermados. 2) Llena y firmada semanalmente por el Gerente de Conjunto. • Que los lentes 3D estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios, las micas se deben poner a contra luz para revisarlas. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Empaquetados en bolsas corporativas bien cerradas (no engrapadas). 4) Con no más de 20 marcas en el interior de la patilla derecha. 	



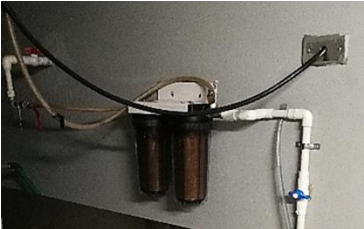
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% del área</p>	<p>3. Control de artículos y químicos de limpieza: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la bodega de químicos esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Cerrada con llave. 2) Con los utensilios limpios y que junto con los insumos estén ordenados y debidamente clasificados. 3) Con químicos e insumos únicamente provistos por los proveedores corporativos, están prohibidas las compras locales. 4) Sin sobrante de inventario (solo para uso trimestral). • Que, al preguntar sobre el uso de los químicos a un empleado de limpieza, al azar, sus respuestas coincidan con el procedimiento establecido. • Que el dispensador esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que los químicos sean porcionados dentro de la bodega o en un lugar especialmente asignado para ello lejos de las áreas de preparación de alimentos y estén claramente identificados en el envase del producto que corresponde. 	
	<p>100% del área</p>	<p>4. Recepción de proveedores BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que todos los empaques tengan su etiqueta original al momento de la recepción (latas, botellas, cajas, etc) • Que sean etiquetados los productos cuando NO tengan la fecha de caducidad en su empaque individual o que NO esté visible. • Que los insumos que se encuentren porcionados estén etiquetados conforme a lo indicado en la "Técnica de etiquetado de productos" vigente. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • NOTA: En el caso de los nachos, la etiqueta se debe encontrar en el recipiente donde se guardan los blisters porcionados y ésta debe tener la cantidad total de blisters, en lugar de los gramos. • Que se cuente con los "Registros de recepción de alimentos" vigentes de las inspecciones realizadas a los vehículos de los proveedores. 	
	<p>100% del área</p>	<p>5. Área de rechazo BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que todas las materias primas que no cumplan con lo establecido en el documento de "Características de aceptación y rechazo" vigente o que estén caducadas, se encuentren en un área delimitada (de rechazo) dentro de su empaque original. • Que todos los productos que NO tengan etiqueta original estén en el área de rechazo. 	
	<p>30% del área</p>	<p>6. Estaciones de cofias/ red y cubre bocas BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que en las áreas de preparación de alimentos (Coffee Tree/estación de crepes) haya una estación con cofias/red y cubrebocas. • Que en las áreas de Confitería y almacenes de alimentos e insumos haya una estación con cofias/red para pelo. <p>NOTA: Pueden colocarse de una manera estratégica para que las personas que entren puedan tener acceso a ellas antes de entrar al área.</p>	


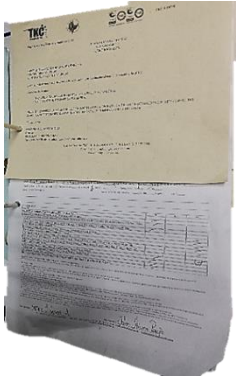

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	30% del área	<p>7. Iluminación BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con protección anti estallido en las siguientes zonas: <ol style="list-style-type: none"> 1) fuentes de luz y focos de las áreas donde se manejan alimentos y bebidas 2) puntos de ventas. 3) filtrado de hielo. 4) máquina de hielo. <p>NOTA: no aplica para palomeras y exhibidores de churros, de papas Twister y de Tequesitos.</p>	
	30% del área	<p>8. Almacenes de no alimentos y mantenimiento: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los almacenes estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios, sin objetos obsoletos. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Con los insumos y herramientas clasificados, si se trata de los de mantenimiento. 	
	30% del área	<p>9. Refrigeradores y con desinfectante/sanitizante BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los refrigeradores y con desinfectante/sanitizante estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Cerrados con llave, si se encuentran en áreas comunes. 4) Dentro del rango de temperatura correcto: <ul style="list-style-type: none"> - Refrigeradores, 2 °C o inferior. - Con desinfectante/sanitizante, - 20 °C o inferior. - Neveras y con desinfectante/sanitizante exclusivos para helados, - 16 °C o inferior. 	


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que todos los refrigeradores y con desinfectante/sanitizante tengan un termómetro que esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. 3) Funcionando correctamente. NOTA: No aplica para los refrigeradores de bebidas, siempre y cuando no exista alimento dentro de ellos. • Que los equipos de refrigeración y con desinfectante/sanitizante cuenten con su "Registro de temperaturas de las unidades y alimentos refrigerados" y "con desinfectante/sanitizante" vigentes, actualizado y con los registros de las 3 tomas de temperatura del día. • Que al preguntarle al empleado cómo tomó la temperatura de algún producto/alimento, su respuesta coincida con lo indicado en el Apoyo visual de "Métodos de medición de temperaturas" vigente. 	
	<p>100% del área</p>	<p>10. Cocina BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se tenga el apoyo visual de "Lavado de verduras" publicado. • Que al pedirle a un empleado del área que lave alguna verdura, éste lo haga conforme al "Lavado de verduras" vigente. • Que se cuenten con el "Cronograma de limpieza de cocina" vigente y que esté actualizado hasta un día anterior. 	
	<p>3 productos y un empleado</p>	<p>11. Termómetros de alimentos y toma de temperatura: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que al preguntarle a algún empleado que esté en las áreas de Coffee Tree/estación de crepes o almacenes de alimentos e insumos cuál es el procedimiento para tomar las temperaturas de los alimentos, éste responda de acuerdo a 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>lo indicado en "Métodos de medición de temperaturas" vigente y que esté visible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el apoyo visual "Métodos de medición de temperaturas" vigente, se encuentre visible para el empleado y el supervisor. • Que se cuente con un termómetro para medir la temperatura de alimentos y que éste se encuentre: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio (antes de su uso deben ser desinfectados con sanitizante). 2) En buen estado de mantenimiento. • Que al pedirle a un empleado que tome la temperatura de 3 productos, éste cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Responda cuándo se debe realizar la calibración y que si debe realizar la calibración la realice conforme a lo indicado en el "Procedimiento de calibración del termómetro que se encuentra en la guía rápida de Coffee Tree/estación de crepes" o bien preguntar. 2) Lo haga conforme al método de toma de temperatura del producto que corresponda. 3) Que su temperatura cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Refrigerador 4 °C o inferior. - Congelador -16 °C o inferior. - Helados - 16 °C o inferior. 	
	<p>3 empleados y 3 estaciones</p>	<p>12. Estación y técnica lavado de manos BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA:</p> <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que al pedirle a los empleados de que estén en las áreas de preparación de alimentos se laven las manos, estos lo hagan conforme al procedimiento de la "Técnica de lavado de manos" vigente. 	


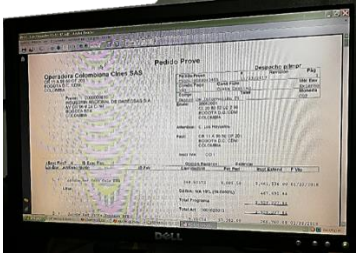




Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que en el área de preparación de alimentos se cuente con por lo menos una estación exclusiva para el lavado de manos y que contenga lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> · Agua corriente. · Jabón líquido antibacteriano. · Cepillo en solución desinfectante. · Bote para basura con bolsa negra de plástico, tapa (oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación) y con basura a no más del 50% de su capacidad. · Toallas desechables o secadora de aire de paro automático. · El apoyo visual de la Técnica de lavado de manos vigente. • Que al preguntarle a un empleado, que se encuentre en las áreas Confeitería y Coffee Tree/estación de crepes, en qué momentos se debe lavar las manos, éste responda de acuerdo a lo que especifica la "Técnica de lavado de manos". 	
	<p>100% del área</p>	<p>13. Sistema de filtrado de agua BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las cisternas y/o tinacos se encuentren protegidos contra la contaminación y corrosión y estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Cerrados. 2) Con paredes lisas. 3) Limpias por dentro. • Que se cuente con: 	


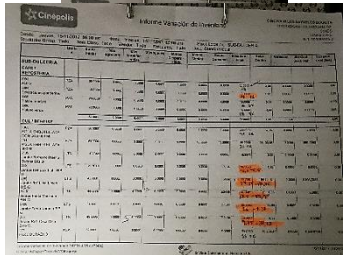
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		1) El programa de mantenimiento del sistema de tinacos y cisternas actualizado. 2) El registro de cloro residual. 3) Las hojas de servicio del proveedor de los NOTA: Revisar los registros de los últimos 3 meses. <ul style="list-style-type: none"> • Que las mediciones se encuentren dentro del rango permitido de 0.3 a 1.5 mg/L (ppm). • Que cuenten con el kit de sistema: <ol style="list-style-type: none"> 1) Gotero de cloro. 2) Solución indicadora para prueba de cloro. 	
	100% del área	<p>14. Cuarto de empleados BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA:</p> <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el cuarto de empleados esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpio. 2) En buen estado de mantenimiento. • Que, si existen baños en el área, estos cuenten con una estación de lavado de manos que tenga lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Agua corriente. 2) Lavabo con cepillos en solución desinfectante. 3) Jabón líquido antibacteriano. 4) Papel sanitario. 5) Bote/caneca/tacho para basura con bolsa negra de plástico, tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación. 6) Toallas desechables o secadora de aire de paro automático. 7) El apoyo visual “Técnica de lavado de manos” vigente. • Que los casilleros estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>3) Con candado, únicamente los casilleros de los empleados que se encuentren laborando.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los baños estén: <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpios. 2) En buen estado de mantenimiento 3) Con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Papel higiénico. - Bote/caneca/tacho para basura con bolsa negra. 	
	100% del área	<p>15. Control de plagas BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que durante el recorrido se revise lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Que no exista plaga viva o muerta y excreta o huevecillos. 2) Que las puertas y ventanas tengan protección del exterior. • Que en las áreas donde se manejan alimentos (Confitería, Coffee Tree/estación de crepes, almacenes de insumos, cocina) no se tengan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ningún tipo de trampa, excepto la de goma con protección. 2) Lámparas de atracción de luz ultravioleta de choque eléctrico. <p>NOTA: En áreas ajenas al área de preparación, se permiten si el programa de control de plagas así lo especifica o si hay evidencia de infestación y solo se utilizarán durante el tiempo que dure el tratamiento.</p>	
	100% del área	<p>16. Periódico mural: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el periódico mural cumpla con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1) Esté limpio y en buen estado. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>2) Esté organizado adecuadamente, con los carteles tamaño carta en posición vertical.</p> <p>3) Contenga información en todas las secciones y corresponda a los títulos de cada sección.</p> <p>4) La calidad de los materiales sea la adecuada para garantizar su legibilidad.</p> <p>5) Si está adornado con motivo de eventos o fechas importantes, no se obstaculice la correcta y completa visión del contenido.</p> <p>6) La información publicada esté vigente y corresponda a la pauta remitida, al código de ética, a la cultura organizacional de Cinépolis.</p> <p>7) La información publicada esté en el orden establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fila superior, de izquierda a derecha: Mundo Cinépolis, Cultura organizacional, Capacitación y Filosofía de Ventas. - Fila inferior de izquierda a derecha: Cuadro de honor, Mi cine dice... y Cumpleaños. <p>8) Las secciones estén actualizadas según aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Cultura organizacional”, “Capacitación”, “Filosofía de Ventas” y “Mundo Cinépolis”, semanalmente conforme a lo marcado en el cronograma de medios. - “Cuadro de Honor”, mensualmente colocando la fotografía del empleado del mes. - “Cumpleaños” se actualizan mensualmente con la lista con nombres y área a la que pertenecen los colaboradores que celebren su cumpleaños durante el mes, tanto operativos como administrativos. - “Mi cine dice...”, es variable debe tener información relevante a los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> · Colaboradores de nuevo ingreso. · Avisos clasificados. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> · Invitaciones a reuniones. · Invitación a torneos. 	
	<p>100% del área</p>	<p>17. Roles publicados: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los roles de trabajo sean publicados: <ol style="list-style-type: none"> 1) A más tardar los miércoles a las 4:00 p.m. se puede preguntar a cualquier empleado general a partir de qué día puede consultar el horario que tendrá en la semana. 2) En un lugar visible en el área de empleados. 3) En formato ESP. 4) En el reporte "Horario de empleados resumen". 5) Que los roles de cada POS estén colocados en su área. 6) Que estén firmados por el Gerente de Conjunto. 	
	<p>30% del área</p>	<p>18. PEPS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que, al verificar el almacenamiento de los productos perecederos en almacén principal, sub almacén y punto de venta, su acomodo respete el principio PEPS (Primeras entradas, primeras salidas). • Que se tenga publicado el "Procedimiento de primeras entradas primeras salidas" vigente. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 muestra</p>	<p>19. Cálculo de pedido semanal orden de compra: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el cálculo de pedido corresponda con el reporte de Colocación de solicitudes de compra. • Que la pantalla del pedido con la leyenda "aprobado y enviado" se encuentre cargada en el Micrositio de Intranet en la semana que corresponde. • Que el "Reporte de Validación de Puntos de Control" se encuentre firmado por Gerente y Subgerente. 	
	<p>Histórico de 1 mes</p>	<p>20. Entradas en sistema conciliadas: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la factura/nota de remisión vs nota de recepción y reporte Stock Receipt coincida en cantidades, costos, unidades de medida y presentaciones. NOTA: En el caso de PacificStar se verificarán los subtotales, debido a que el total no traen considerados todos los impuestos. • Que los reportes que se generen en electrónico se encuentren cargados en el Micrositio de Intranet en la semana que corresponde. • Que el "Reporte de Validación de Puntos de Control" se encuentre firmado por los responsables del control. 	
	<p>Histórico de 1 mes</p>	<p>21. Registro de mermas: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Reporte de mermas esté: <ol style="list-style-type: none"> 1) Impreso semanal consecutivo de todos los sub-almacenes, incluyendo los que están en cero. 2) Con la firma por el Gerente de Conjunto. 3) Con la firma por el Responsable de Confiteria y Alimentos. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Histórico de 1 mes</p>	<p>22. Tomas físicas de inventario y registro en sistema: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Reporte final de almacén esté: 1) Correctamente capturado en existencias en relación al conteo físico. 2) Sin desviaciones significativas al realizar una revisión de conciliación. • Que los reportes que se generen en electrónico estén cargados en el Micrositio de Intranet en la semana que corresponde. • Que el "Reporte de Validación de Puntos de Control" se encuentre firmado por los responsables del control. • NOTA: Para Vista verificar que en el reporte se haya respetado el rango de impresión de viernes 06:00 a viernes 06:00 y que la hora de emisión del reporte sea posterior al rango final de impresión (para que se consideren todos los movimientos). 	

3. Tabla de Cambios

versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión inicial	07/12/17