



# PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS

Procedimientos operativos  
CTA-VIP-PO-PCA-00



---

## CINÉPOLIS

**Revisión 00:** 03 de marzo de 2015.

**Cancela y sustituye:** Ninguno

### Cláusula de Confidencialidad

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

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

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

**Hoja de firmas**

**HOJA DE FIRMAS**

<b>Gerente General Scanton US</b>

<b>Gerente de Procesos Internacionales</b>

<b>Consultor Senior de Procesos</b>

<b>Gerente de Operaciones</b>

<b>Gerente Regional</b>

<b>Gerente de Recursos Humanos</b>

<b>Entrenador Regional</b>

<b>Country Manager</b>

---

## Índice

1. Descripción del proceso .....	4
2. Puntos críticos .....	7
2.1. Control administrativo .....	8
2.2. Control de inventarios .....	24
2.3. Publicidad e imagen.....	32
2.4. Filosofía de ventas .....	39
2.5. Administración de personal.....	41
2.6. Ingresos y valores .....	46
2.7. Operación de gastos .....	51
2.8. Operación de Taquilla.....	54
3. Tabla de cambios .....	58
4. Documentos de referencia.....	60

# 1. Descripción del proceso

---

## Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: Control administrativo, Control de inventarios, Publicidad e imagen, Filosofía de ventas, Administración del personal, Ingresos y valores, Operación de gastos y Operación de Taquilla.

## Frecuencia

Esta evaluación debe aplicarse por lo menos una vez al mes en todos los conjuntos de la marca Cinépolis VIP.

## 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 auditoría<sup>1</sup>

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 “SÍ”, 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 sancionar la falta con 5 puntos adicionales.

---

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

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

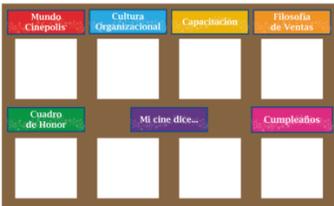
	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación sobre registros.
	Verificación a base de tiempo.
	Verificación sobre el sistema computacional.
	Verificación mediante un cálculo o análisis.

## 2. Puntos críticos

## 2.1. Control administrativo

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Semana de la revisión y 2 anteriores</p>	<p><b>1. Los horarios de programación de la semana actual cumplen con el promedio de funciones, según la temporada:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se considere un promedio semanal mínimo de 3.5 funciones diarias en temporada baja y de 4.5 en temporada alta. La programación puede variar en base a la oferta y a la demanda de clientes y/o la oferta de la competencia directa.</li> <li>• Que se generen por lo menos el promedio de funciones requeridas en el presupuesto de asistentes y el <i>roll in</i> de las películas de ese mes, si el promedio de funciones es diferente.</li> <li>• Que se tome en cuenta el análisis de flujo de asistentes, basándose en el Traffic Flow Analysis de las dos semanas previas de la misma temporada.</li> <li>• Que existan entre 20 y 40 minutos de tiempo entre las funciones sin afectar el promedio mínimo requerido.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Semana de la revisión y 2 anteriores</p>	<p><b>2. En los horarios de programación de la semana actual se tiene considerado un lapso de tiempo “rush” o de alta afluencia (3 horas), y en éste se consideró un mayor número de arranque de funciones:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se tengan los mejores horarios y salas para las películas “blockbuster” de acuerdo al cuadro competitivo enviado por programación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> los mejores horarios se entienden como los más demandados por los clientes y cambian de acuerdo al cine y la plaza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se tenga programado un mayor número de arranque de funciones en el horario de mayor afluencia “horario <i>rush</i>” (durante las semanas de baja afluencia) siempre y cuando se respete el tiempo de 20 hasta 40 minutos entre las funciones).</li> <li>• Que en temporada baja la primera función inicie a más tardar a las 3:00 p.m.</li> </ul>	
	<p>1</p>	<p><b>3. La programación de horarios está disponible al cliente los miércoles antes del día de estreno, a más tardar a las 8 p.m. en caso de preventa ésta se encuentra disponible todos los días de la semana de estreno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que la programación esté cargada en el sistema a más tardar el día miércoles antes del día de estreno.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	1	<p><b>4. El horario de operación del cine (inicio y término de funciones) de la semana actual, es el requerido, según la temporada (demanda):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que el horario de operación del cine sea de acuerdo al requerido por la temporada en que se está.</li> </ul>	
	1	<p><b>5. El tablero de indicadores se actualiza correctamente, según la frecuencia definida para cada rubro:</b></p> <p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que se encuentre ubicado en la gerencia y que se encuentre en buen estado.</li> <li>Que esté actualizado de acuerdo a la frecuencia para cada indicador definida en la región (ver tabla Frecuencias Tablero indicadores), comprobando aleatoriamente la veracidad de los datos publicados.</li> </ul>	
	1	<p><b>6. El periódico mural se actualiza semanalmente según los criterios establecidos por RRHH:</b></p> <p><b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que se encuentre limpio y en buen estado.</li> <li>Que esté organizado adecuadamente y con los carteles tamaño carta en posición vertical.</li> <li>Que contenga la información en todas las secciones.</li> <li>Que la calidad de los materiales sea la adecuada para garantizar su legibilidad.</li> <li>Que se apegue a lo señalado en el cronograma de medios.</li> <li>Que la información esté vigente y corresponda a la pauta remitida con Cinépolis.</li> <li>Que se actualice semanalmente.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p><b>Verificar (cada sección)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mundo Cinépolis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconocimientos.</li> <li>○ Menciones.</li> <li>○ Aperturas de conjuntos.</li> <li>○ Campañas especiales.</li> <li>○ Fact sheet (actualizado de la empresa).</li> <li>○ Noticias de Cinépolis.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cultura organizacional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Misión.</li> <li>○ Visión.</li> <li>○ Valores.</li> <li>○ Temas relevantes de la organización a partir de la cultura Cinépolis.</li> </ul> </li> <li>• <b>Capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Listas del personal certificado.</li> <li>○ Calificaciones de herramientas de seguimiento.</li> <li>○ Convocatoria para cursos, talleres, etc.</li> <li>○ Información de los cursos o talleres que se estén impartiendo.</li> <li>○ Adicionalmente el conjunto puede publicar convocatorias para reuniones, eventos o procesos de capacitación.</li> </ul> </li> <li>• <b>FDV</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reafirmación de actitudes.</li> <li>○ Actualización de información.</li> <li>○ Casos de éxito.</li> <li>○ Información general.</li> <li>○ Los conjuntos podrán publicar indicadores de seguimiento y evaluación, datos sobre Foros de servicios y Círculos de ventas.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cuadro de honor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La fotografía del cinepolito estrella del mes.</li> <li>○ Los nombres o fotografías de colaboradores o equipos destacados del mes.</li> </ul> </li> <li>• <b>Mi Cine dice...</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Colaboradores de nuevo ingreso.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avisos clasificados.</li> <li>○ Invitaciones a reuniones.</li> <li>○ Invitación a torneos.</li> <li>○ Entre otros.</li> <li>● <b>Cumpleaños</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La lista con nombres y área a la que pertenecen los colaboradores que celebren sus cumpleaños durante el mes, tanto operativos como administrativos.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Nota:</b> si el periódico mural esté adornado con motivo de eventos o fechas importantes, revisar que no se obstaculice la completa y correcta visión del contenido.</p>	
	<p>1</p>	<p><b>7. El módulo de atención a clientes cuenta con las condiciones y aditamentos necesarios para operar:</b></p> <p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Que el módulo de atención a clientes cuente con el copete de quejas y comentarios con la imagen de tradicional sobre el monitor o en la pared (de frente al cliente) y que se encuentre en buen estado.</li> <li>● Que el monitor frontal (donde aplique) se encuentre:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En buen estado, limpio, no raspado, roto o con rayones.</li> <li>○ Con la vista de la pantalla de frente al cliente.</li> <li>○ Encendido.</li> <li>○ Con la página de sugerencias habilitada (esta página se debe encontrar como favorito o con acceso directo).</li> </ul> </li> <li>● Que las fichas del módulo de atención a clientes, éstas se encuentren completas y en buen estado.</li> <li>● Que en el módulo de atención a clientes y sobre un mismo muro, se tengan exhibidos, en buen estado y vigentes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La foto y nombre en la placa del Gerente en turno (por razones de seguridad puede no estar exhibida, siempre y cuando exista previa autorización del Gerente regional).</li> <li>○ La foto de la estrella del mes, a color.</li> <li>○ La placa de empresa socialmente responsable.</li> </ul> </li> <li>● Que el área en general del módulo de atención a clientes se encuentre limpia, ordenada y sin objetos personales ajenos al área.</li> <li>● Que el mobiliario esté limpio y en buen estado.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se tengan disponibles los siguientes documentos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quejas y sugerencias para los casos en que la página web se encuentre fuera de servicio.</li> <li>○ Formatos de alta Club Cinépolis.</li> <li>○ Formatos de inscripción a membresía (cines que aplique).</li> <li>○ Bitácora de objetos olvidados.</li> <li>○ Carpeta de información.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los copetes y carpetas de información se deben renovar anualmente.</p>	
	<p>100 %</p>	<p><b>8. El personal operativo porta su uniforme de acuerdo a las políticas establecidas:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal operativo porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, ni decolorado.</li> <li>• Que se porte(n):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La camisa o blusa del uniforme bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortes o amarrar las mangas o cintura.</li> <li>○ En caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, que ésta sea blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad.</li> <li>○ El pantalón del uniforme planchado, con dobladillo y que no arrastre; sin modificaciones como entubado, pliegues o recortado.</li> <li>○ El cinturón negro, delgado y de hebilla discreta.</li> <li>○ Los calcetines de color negro.</li> <li>○ Los zapatos cerrados, negros y bien lustrados.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El gafete con su nombre correcto, en la parte derecha de su camiseta, blusa o filipina.</li> <li>○ El personal operativo puede portar como máximo un pin arriba del gafete.</li> </ul> <p>Nota: los preparadores de alimentos y el personal de cocina no deben portar gafete ni pin (siempre y cuando no estén en el PV).</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chamarra, siempre y cuando sea la oficial del uniforme y se traiga gafete y pines sobre ésta.</li> <li>○ En áreas de cocina y preparación de alimentos, el personal debe portar la filipina del uniforme, bien planchada y abrochada, así como usar malla y cubre bocas.</li> <li>○ Los Comanderos, Corredores y Vendedores en punto de venta deben portar el mandil largo de su uniforme.</li> </ul> <p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal no porte anillos (excepto matrimonio en personal que no tiene contacto con alimentos), pulseras, collares, cadenas, <i>piercings</i> o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza.</li> <li>• Que el personal que se encuentra en preparación de alimentos debe portar malla y cubre bocas tapando la nariz y el mentón así como red para el pelo cubriendo el 100% del cabello, no importa si cubre o no las orejas..</li> </ul> <p>Nota: No aplica para personal en PV, Comanderos y Corredores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la red para el cabello esté limpia, íntegra y en buen estado.</li> </ul> <p>Nota: Los guantes pueden ser utilizados para picar verduras o al preparar: Sushi, Baguis y Croissant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros y que los hombres no porten aretes.</li> <li>• Que el personal no tenga tatuajes visibles.</li> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo.</li> <li>• Que las mujeres traigan el cabello recogido, de color discreto y uniforme.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las mujeres utilicen coletas con cintas de color negro, blanco o amarillo.</li> <li>• Que las mujeres usen maquillaje discreto (en áreas de preparación de alimentos no se deberá traer maquillaje de ningún tipo).</li> <li>• Que los hombres no usen barba ni bigote.</li> <li>• Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte ni postizas.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música.</li> <li>• Que no se usen plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en áreas de preparación de alimentos.</li> </ul> <p>Nota: Solamente los Comanderos y el personal de limpieza de salas pueden portar reloj, por un tema de higiene y para estar al pendiente de las entradas y salidas de las funciones.</p>	
	<p>100 %</p>	<p><b>9. El personal administrativo porta su vestimenta de acuerdo a las políticas establecidas:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los hombres porten camisa de vestir con manga larga y corbata.</li> <li>• Que todo el personal administrativo porte corbata, a excepción del Supervisor de Alimentos cuando se encuentre en áreas de preparación y el almacenista cuando se encuentre recibiendo producto o dentro del almacén.</li> <li>• Que todo el personal al estar en contacto con el cliente (en lobby o salas) porte corbata.</li> <li>• Que las mujeres vistan camisa o blusa de vestir con manga larga, tres cuartos o corta.</li> </ul> <p><b>Que se porte(n):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El pantalón de vestir o formal tela de gabardina.                      Nota: las mujeres pueden usar falda mínimo dos dedos debajo de la rodilla.</li> <li>• Los zapatos de vestir, cerrados y bien lustrados.</li> <li>• Nota: las mujeres podrán usar tacones de máximo 6 centímetros.</li> <li>• El gafete de lado derecho de la camisa.</li> <li>• Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte ni postizas.</li> <li>• Que las mujeres traigan el cabello peinado y de color discreto y uniforme. Así como maquillaje discreto.</li> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. Si usan bigote no debe pasar de la comisura del labio y si usan barba no debe ser mayor a 1 centímetro de largo.</li> <li>• Que los Supervisores de alimentos no usen barba ni bigote.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>Nota: es importante homologar la vestimenta de todo el equipo administrativo, los colores sugeridos son: pantalón o falda: negra, gris o azul marino y camisa o blusa: negra, blanca o azul claro.</p> <p><b>No está(n) permitido(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pantalones de mezclilla.</li> <li>• Las playeras tipo polo.</li> <li>• Los shorts o bermudas.</li> <li>• La ropa en mal estado o rota (aun cuando así haya sido diseñada).</li> <li>• Las prendas transparentes, muy escotadas o cortas.</li> <li>• Los piercings.</li> <li>• El calzado informal (tenis, huaraches, sandalias).</li> <li>• Las extravagancias en peinados, colores, zapatos, maquillaje y/o accesorios.</li> <li>• El uso de plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos del uniforme en las áreas de preparación.</li> <li>• Nota: En caso de que el Corporativo envíe autorización para el uso de disfraces en días festivos, verificar que el personal porte el gafete en el lado derecho.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>10. El personal de mantenimiento porta su vestimenta de acuerdo a las políticas establecidas:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal de mantenimiento porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, ni decolorado.</li> <li>• Que se porte(n):             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La camiseta del uniforme de mantenimiento bien fajada, sin modificaciones como pliegues. recortarla o amarrar las mangas o cintura.</li> <li>○ El pantalón caqui del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones. como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo.</li> <li>○ Los zapatos: tipo industrial en color negro o café.</li> <li>○ El cinturón negro, delgado y de hebilla discreta.</li> </ul> </li> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. Si usan bigote no debe pasar de la comisura del labio y si usan barba no debe ser mayor a 1 centímetro de largo.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>11. El estado de mantenimiento, orden y limpieza de las oficinas y bodegas se encuentran de acuerdo a los criterios establecidos:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las oficinas cuenten con buena iluminación (mediante lámparas y focos ahorradores), estén bien pintadas, tengan tapas de contactos y tapas ciegas completas, sin hoyos en la pared (las oficinas pueden ser de gerencia, sub gerencia, Recursos Humanos, cuarto de empleados o valores).</li> <li>• Que los pisos, paredes y techos del área de recepción y almacenamiento se encuentren limpios, sin grietas o roturas.</li> <li>• Que las puertas y ventanas del área de almacenamiento tengan protecciones para evitar la entrada de lluvia, fauna nociva o plagas, excepto puertas y ventanas que se encuentran en el área de atención al cliente.</li> </ul> <p>Que al verificar tres facturas de la semana en curso (una de PacificStar y dos de otros proveedores al azar):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El monto total de las facturas coinciden con el monto total de las notas de recepción correspondientes.</li> <li>• Los productos recibidos coinciden con los que se solicitaron.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>12. El equipo y mobiliario de las bodegas y oficinas se encuentran de acuerdo a los criterios establecidos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que todos los equipos (copiadoras, calculadoras, computadoras, impresoras, servidores, etc.) se encuentren ordenados, con los cables sujetos, libres de polvo y apagados cuando no estén siendo utilizados.</li> <li>• Que los equipos cuenten con un espacio entre ellos mismos, la pared, el techo y piso, permita su limpieza y desinfección.</li> <li>• Que todo el mobiliario (escritorios, mesas, sillas, etc.) se encuentre en buen estado, ordenado y limpio, y que los clóset además de limpios y ordenados se encuentren clasificados.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>13. El área de empleados se encuentra de acuerdo a los criterios establecidos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los <i>lockers</i> se encuentren en buen estado; no sucios o golpeados.</li> <li>• Que durante la operación no debe haber objetos arriba de los lockers y al finalizar la operación deben estar vacíos, limpios y abiertos.</li> <li>• Que los baños se encuentran limpios, en buen estado y no son utilizados como bodega o para fines distintos a los que están destinados.</li> <li>• Verificar que los baños para empleados cuenten con lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agua corriente.</li> <li>○ Lavabo.</li> <li>○ Jabón líquido antibacteriano.</li> <li>○ Papel higiénico.</li> <li>○ Bote para basura con bolsa de plástico negra, tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Papel toalla o secador de manos.</li> <li>○ Rótulos o ilustraciones en donde se promueva la higiene personal, haciendo hincapié en el lavado de manos y después del uso de los sanitarios.</li> </ul>	
	<p>1</p>	<p><b>14. El mantenimiento y control de plagas se lleva a cabo conforme a los lineamientos establecidos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el conjunto cuente con el histórico de la realización del control de plagas, por lo menos una vez al mes en una carpeta.</li> <li>• Que se tenga en una carpeta el histórico del control de plagas de tres meses anteriores a la fecha de la intervención</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1</p>	<p><b>15. Existe un área o bodega destinada para el reciclado de lentes 3D, y el proceso de lavado, sanitización y embolsado de lentes 3D es de acuerdo a instrucciones:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el área de limpieza de lentes 3D esté ordenada y limpia.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	1	<p><b>16. Existe un control sobre el inventario y rotación de lentes:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se cuente con una carpeta en donde se lleve el control diario de la rotación de lentes, además debe contener el historial de un mes.</li> </ul>	
	1	<p><b>17. Existe un área o bodega destinado para la custodia y control de los artículos y químicos de limpieza, y se cumple con los criterios establecidos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la bodega esté ordenada y limpia, en una carpeta se deben tener las especificaciones químicas de los productos que se utilizan en el conjunto.</li> </ul>	

## 2.2. Control de inventarios

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 semanas anteriores</p>	<p><b>1. La orden de compra de productos de inventario coincide con cálculo realizado según variables definidas previniendo el desabasto:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Orden de Compra semanalmente</li> <li>• Archivo de cálculo según país</li> <li>• Reportes de colocación de solicitud en Sistema, cronograma de proveedores</li> <li>• Reporte de colocación de solicitudes de compra.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el cálculo se haya realizado en base a variables definidas (indicadas en la política).</li> <li>• Que la orden de compra coincida con el cálculo validado de productos.</li> <li>• Que se encuentre validado el cálculo y orden de compra por el Subgerente y Gerente de Conjunto</li> <li>• Que las solicitudes cuenten con la leyenda de "finalizado en sistema" y validados por el Subgerente.</li> <li>• Que las solicitudes se encuentren en tiempo en relación a los acuerdos con proveedores (en caso que aplique).</li> <li>• Que correspondan con el reporte de Colocación de solicitudes de Compra.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> una muestra equivale a una solicitud de Compra.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>5 productos por semana</p>	<p><b>2. Las entradas de productos físicos al almacén están por método PEPS, fechas de matriz de caducidades, registro en sistema según Notas de remisión o Facturas de proveedor:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Carpeta "Recepción de Pedido".</li> <li>Notas de remisión/Facturas de Compra, Notas de recepción y Reporte de Entradas al Inventario de sistemas (Vista y ERP).</li> <li>Última factura de producto recibido y Matriz de caducidades.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Físicamente las fechas de caducidades de productos perecederos estén en relación a lo estipulado en la Matriz de Caducidades y estén acomodados por PEPS (primeras entradas primeras salidas).</li> <li>Que se tome en cuenta a la rotación del Inventarios (desplazamiento de productos) VS fecha de caducidad del producto (a criterio del auditor).</li> <li>La factura/Nota de remisión Vs Nota de Recepción y Reporte de Entradas al Inventario del sistema coincidan en Cantidades, Costos, Unidades de medida y Presentaciones.</li> </ul>	
	<p>Últimas dos semanas o dos trasposos aleatorios</p>	<p><b>3. Los trasposos entre conjuntos se afectan correctamente en sistemas:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <p>Salidas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Sistema ERP: Traspaso Interunidad (traspaso).</li> <li>Reporte Vista: Stock Transfers.</li> </ul> <p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de ERP: Traspaso inter-unidad (Recepción).</li> <li>Reporte del conjunto que recibe el producto.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> en caso de problemas con el sistema, solicitar reporte soporte a sistemas (Foot Prints).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que el traspaso se encuentra autorizado y firmado por el Gerente en ambos reportes ERP y VISTA, y coincida con el reporte ERP del conjunto que recibe la mercancía firmado por el Gerente.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 veces visualmente</p>	<p><b>4. Las puertas de los almacenes y refrigeradores se encuentran cerrados y bajo llave:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los almacenes se encuentren cerrados y solo tenga acceso el personal con funciones asignadas al almacén.</li> <li>• Que los refrigeradores y congeladores con producto, ubicados en espacios compartidos se encuentren bajo llave.</li> </ul>	
	<p>2 semanas</p>	<p><b>5. Los ajustes de inventarios en sistema están autorizados:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes del almacén de: "Stock Unidad" de ERP e Historical Variance VISTA.</li> <li>• Correo de autorización de ajustes corporativo o cine (según aplique).</li> <li>• En caso de aplicar soporte de sistemas ("Foot Prints").</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en el reporte de ERP haya sido afectada la columna de "ajuste manual" sobrante o faltante por compra de manera correcta en la misma semana de la recepción o a más tardar en la siguiente toma de inventarios y el reporte se encuentre validado por el Gerente.</li> <li>• Que se cuente con el correo de autorización (en caso que aplique) de ajuste a realizar por parte del Responsable de Inventarios, previo a la realización de los ajustes.</li> <li>• Que en el sistema VISTA se haya registrado la misma cantidad que en el sistema PS y esté validado el reporte por el Gerente.</li> <li>• Que en caso de caída del sistema reporte de contestación del soporte "Foot Prints".</li> </ul>	
	<p>2 semanas</p>	<p><b>6. Las mermas en caso de existir están registradas correctamente:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte semanal de Merma (Wastage "Vista").</li> <li>• Bitácora de Mermas en almacén.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el Reporte generado no tenga registro de merma (a excepción de lo</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		que señala la política de almacén). <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de registro de merma en reporte que se encuentre registrada en Bitácora semanal de mermas en almacén y se encuentre autorizada por el Gerente de Conjunto.</li> </ul>	
	2 semanas	<p><b>7. Se realizan tomas físicas de inventario y se validan productos de manera aleatoria por el gerente:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de validación de conteo físico semanal del almacén; Reporte de Vista Historical Stock Variance.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que se haya realizado toma física de inventarios de productos de Dulcería y alimentos (evidencia documental).</li> <li>Que se encuentre firmado por el Gerente del Conjunto y el Encargado de Subalmacén según corresponda.</li> </ul>	
	2 semanas	<p><b>8. La toma física de inventarios (Conteo) se registra correctamente en sistema:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte final de sistemas de almacén.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el reporte final de almacén se encuentre firmado de autorizado por el Gerente y no existan desviaciones significativas en la columna: Vista reporte: Historical Stock Variance Columna Variance Quantity.</li> <li>Que para VISTA 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).</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 semanas</p>	<p><b>9. Se realiza la conciliación de inventarios entre sistemas punto de venta y ERP:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el informe de Conciliación ERP, Historical Variance Report.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el informe de conciliación (semanal o mensual) se encuentre validado por el Gerente.</li> <li>Que el informe de conciliación coincida contra el reporte de almacén y subalmacén (columna Variance Quantity), en caso de diferencias significativas, correo de validación del área de inventarios mínimo 12 horas posteriores.</li> <li>Que los reportes estén firmados por Gerente de Conjunto de validación.</li> <li>En caso de caída del sistema aplica soporte Foot Prints con la contestación del área correspondiente.</li> </ul>	
	<p>5</p>	<p><b>10. Al contar 5 productos al azar del almacén general estos coinciden con el reporte de existencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El conteo debe realizarse en productos al azar, verificando la cantidad física contra el variance report del día en el que se realice la intervención.</li> <li>Se le debe dar mayor preferencia a los productos de control en los inventarios al momento de realizar la revisión.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de las bodegas</p>	<p><b>11. Los anaqueles y tarimas cumplen con las características requeridas:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se cuente con las normas de higiene en los accesos e interior del área.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los anaqueles se pueden forrar con lona o plástico para no contaminar los alimentos.</p>	
	<p>100 % de las bodegas</p>	<p><b>12. Todos los productos se encuentran vigentes, en contenedores no dañados, no en cartón corrugado, ni costales ni guacales (sólo que sea necesario para su conservación) y en buenas condiciones:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las materias primas no se encuentren almacenadas en cajas de cartón corrugado, costales o guacales, a menos que éstos sean necesarios para su conservación.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 área de custodia de insumos de limpieza</p>	<p><b>13. Los productos químicos se encuentran en un almacén o lugar específico, y se cumple con los requerimientos establecidos:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista un área destinada para la custodia de los artículos de limpieza y que se efectúe un control adecuado para los mismos.</li> <li>• Que todos los artículos se encuentren en anaqueles, nada en el piso.</li> <li>• Que el área se encuentre limpia.</li> <li>• Que se cuente con un kardex de cada producto para control del inventario.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>14. Se lleva la bitácora con el registro de temperaturas de alimentos congelados y refrigerados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que se cuente con las bitácoras de control de temperaturas en todos los congeladores y enfriadores.</li> </ul>	

## 2.3. Publicidad e imagen

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>1. El tríptico de información cumple con las políticas de imagen institucional:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la Cara 1 del tríptico de información cumpla con lo siguiente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tenga 9 espacios tamaño carta para colocar mini pósteres.</li> <li>○ Tenga 9 acrílicos de 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3mm de espesor, transparentes, con orientación vertical.</li> <li>○ Se encuentre frente al flujo de entrada de los asistentes.</li> <li>○ En la primera y segunda línea se encuentren las películas en exhibición con sus horarios por versión (Dob/Sub/Esp) y con formato al lado izquierdo (aplica para 3D, 4DX, XE), los horarios deben estar publicados en formato de 12 horas, las películas en 35 mm/2D no deben tener especificado el formato.</li> <li>○ Si existen películas "Otro Enfoque" y/o "Garantía Cinépolis", sus sinopsis deben estar colocadas en la primera línea.</li> <li>○ Que los mini pósteres no tengan encabezados o pies de página con el número de página.</li> <li>○ En la tercera línea de arriba hacia abajo estén colocados de izquierda a derecha: clasificaciones de películas, política de precios y políticas del cine.</li> </ul> </li> <li>• Que la Cara 2 del tríptico de información cumpla con lo siguiente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tenga 9 espacios tamaño carta para colocar mini pósteres.</li> <li>○ Tenga 9 acrílicos de 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3mm de espesor, transparentes, con orientación vertical.</li> <li>○ En la primera y segunda línea se encuentren las películas en exhibición con sus horarios por versión (Dob/Sub/Esp) y con formato al lado izquierdo (aplica para 3D, 4DX, XE), los horarios deben estar publicados en formato de 12 horas, Las películas en 35 mm/2D no deben tener especificado el formato.</li> <li>○ Si hay espacio disponible se deben encontrar publicados los próximos estrenos de películas fuertes en base al cuadro competitivo y al número de copias que se espera exhibir con la leyenda "Próximamente" impresa.</li> <li>○ Que los mini pósteres no tengan encabezados o pies de página con el número de página.</li> <li>○ Si no hay suficientes películas en exhibición o próximos estrenos,</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>en la última de arriba hacia abajo deben estar colocados de izquierda a derecha: clasificaciones de películas, política de precios y política del cine.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si por indicación de la guía de medios es necesario colocar mini pósters adicionales, deben estar en la última línea de la cara 2.</li> <li>○ Si existen más promociones de Tarjeta Club Cinépolis que los espacios disponibles en la cara 3, pueden estar colocados en la última línea de la cara 2.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisar que la Cara 3 del tríptico de información cumpla con lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tenga un póster de Tarjeta Club Cinépolis Fanático como fondo con 4 espacios tamaño carta para colocar mini pósters.</li> <li>○ Tenga 4 acrílicos de 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3mm de espesor, transparentes, con orientación vertical.</li> <li>○ Tenga colocados mini pósters de Tarjeta Club Cinépolis.</li> <li>○ Si sobra espacio deben estar ocupados con los promocionales que se tengan.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: La cara 2 debe estar ubicada al lado derecho de la Cara 1 y la Cara 3 al lado derecho de la Cara 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En caso de que el conjunto cuente con más de 1 tríptico, todos deberán tener el mismo contenido y orden, deben ser espejos.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>2. El tótem está de acuerdo a políticas de imagen institucional: Revisar (en ambas caras)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Que las películas publicadas no tengan número de sala.</li> <li>● Que los títulos de las películas estén alienados a la izquierda.</li> <li>● Que se respete el siguiente orden de publicación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4DX</li> <li>○ XE</li> <li>○ 3D</li> <li>○ 2D estreno</li> <li>○ 2D</li> <li>○ Próximos estrenos</li> </ul> </li> <li>● Que las películas en 3D deben permanecer siempre en las primeras líneas durante toda su exhibición.</li> <li>● Que las películas estén colocadas en orden de estreno, comenzando por</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>las más nuevas, de arriba hacia abajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los próximos estrenos deben estar al final y alineados al centro, si el espacio lo permite.</li> <li>• Que las clasificaciones de las películas deben estar alineadas a la derecha.</li> <li>• Que tenga la leyenda 3D después del título (cuando aplique).</li> <li>• Que si hay películas en 2D/35mm, no se deben encontrar identificadas como tal en el tótem.</li> <li>• Los títulos abreviados se deben entender y no deben alterar el nombre de la película.</li> <li>• Que no existan líneas en blanco, en caso de que no se cuente con suficientes títulos únicamente la última línea podrá quedar vacía.</li> <li>• Que no se especifique la versión de la película (Dob/Sub/Esp).</li> <li>• Que los nombres de las películas deben estar escritos correctamente.</li> <li>• Que la estructura, regletas y letras del tótem se encuentren en buen estado, limpias, sin despintar, manchas ni golpes considerables.</li> <li>• Que la iluminación se debe encender al oscurecer, y que se apague 15 minutos después del inicio de la última función.</li> <li>• Nota: No se debe publicar cualquier otro tipo de información como políticas de precios, promociones, entre otros.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>3. La marquesina se encuentra de acuerdo a políticas de imagen institucional:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las letras sean del mismo color y tipo, además que se encuentren limpias y sin despintar.</li> <li>• Que se coloque el nombre y la clasificación de las películas por sala (una línea por sala).</li> <li>• Que los nombres de las películas deben estar alineados a la izquierda.</li> <li>• Que las clasificaciones de las películas estén alineadas a la derecha.</li> <li>• Que las versiones y clasificación estén alineados entre renglones, con orientación hacia la derecha tomando en cuenta el espacio de la clasificación B15.</li> <li>• Que se indique a la izquierda de la clasificación si la película es doblada (DOB), subtitulada (SUB) o hablada en español (ESP), cuando sea éste el</li> </ul>	

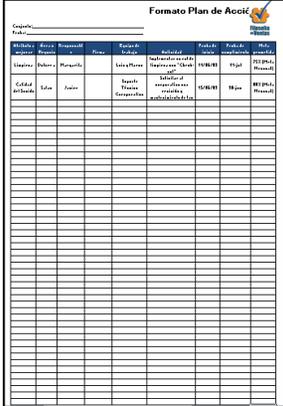
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>lenguaje original.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que estén publicados los horarios del día (incluyendo las matinés los días que aplique), si el espacio lo permite (los horarios deben estar en formato de 12 horas). Nota: cuando sea necesario retirar los horarios de matiné, esto se debe realizar en la noche o antes iniciar operación.</li> <li>• Que todos los horarios se encuentren alineados entre renglones y a la derecha.</li> <li>• Si una película se exhibe en más de una sala, el título y horario se deben encontrar de manera individual.</li> <li>• Si se exhibe más de una película en la misma sala debe estar publicado el título y horario de manera individual, abreviando los nombres de manera que se entiendan.</li> <li>• Que las películas con “Otro Enfoque” o “Garantía Cinépolis” tengan colocado el acrílico correspondiente a la izquierda del título.</li> <li>• Puede haber publicados próximos estrenos solamente si hay algún espacio vacío o un quinto espacio en la marquesina. Si hay algún espacio vacío colocar la frase "Proyección 100 % digital"</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>4. Las cajas de luz junto a taquilla se encuentran conforme a las políticas de imagen institucional:</b> <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se coloquen los posters de las películas en exhibición.</li> <li>• Que los mini posters cuenten con su versión (Dob/Sub/Esp)</li> <li>• Se coloque un póster por película.</li> <li>• Que las películas “Otro Enfoque” o “Garantía Cinépolis”, cuenten con su identificación correspondiente en la esquina inferior derecha arriba de la clasificación.</li> <li>• Que los pósteres se ordenen dando prioridad a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Próximos estrenos.</li> <li>○ Películas en exhibición.</li> </ul> </li> <li>• Que los pósteres de las películas en exhibición tengan colocada la clasificación en la esquina inferior derecha sobre el borde interior del mismo. Nota: la clasificación debe estar acorde con la imagen de la marca y debe ser solo de un tipo y color.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se tenga más de un póster en cada caja de luz, ya sea doblado o recortado.</li> <li>• Que si el espacio lo permite, se coloquen pósteres de películas próximas a estrenarse con el letrero de “Próximamente” centrado en la parte inferior.</li> <li>• Únicamente se pueden exhibir promociones en las cajas de luz ubicadas junto a Taquilla, si ya están publicadas todas las películas en exhibición y próximos estrenos.</li> <li>• Que si se tiene la Sinopsis de la Semana en las cajas de luz, debe ser solamente si ya se tienen exhibidos todos los pósteres correspondientes a las películas en exhibición o próximos estrenos.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>5. Los anuncios adosados (interiores y exteriores) cumplen con los requerimientos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los anuncios adosados estén limpios y sin manchas.</li> <li>• Que no se encuentren rotos, golpeados o despintados.</li> <li>• Que la iluminación se encienda al oscurecer a más tardar a las 7:00 p.m. y que se apague 15 minutos después del inicio de la última función.</li> </ul>	
	<p>Cronograma de la semana en curso</p>	<p><b>6. Se cumple con el programa de publicidad autorizado, de acuerdo a la frecuencia de cada país:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en los trípticos, cajas de luz, lobby, o en donde corresponda estén colocados los materiales internos y externos indicados exclusivamente en el cronograma de medios semanal que envía el área de comercialización. (Estos materiales no deberán sufrir modificaciones, a menos que el área de comercialización lo indique. Ninguna otra área podrá intervenir).</li> <li>• Que se hayan retirado y/o desmontado los materiales de publicidad interna o externa no vigentes de acuerdo al cronograma de medios semanal.</li> <li>• Que los materiales de publicidad interna o externa se encuentren ubicados en la posición designada para ello.</li> <li>• Que todo el material exhibido se encuentre sin deterioro, desgaste, pérdida de color o forma, incorrectamente armado o instalado, con daño parcial o total (en caso de que se encuentren en mal estado los deben de</li> </ul>	

---

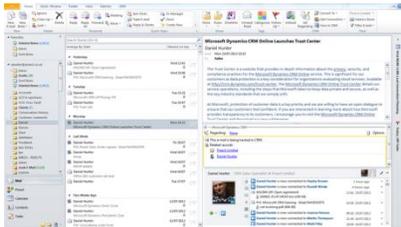
<b>Método de revisión</b>	<b>Muestra</b>	<b>Reactivos</b>	<b>Referencia</b>
		volver a solicitar). <ul style="list-style-type: none"><li>• Que el plano y cronograma de medios se encuentre colocado junto a la capeta de información.</li></ul>	

## 2.4. Filosofía de ventas

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Carpeta con planes actualizados por lo menos una semana antes de la revisión</p>	<p><b>1. Se cuenta con evidencia sobre la celebración semanal de círculos de ventas, así como la puesta en marcha de acciones concretas derivadas de estas reuniones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se estén llevando a cabo reuniones semanales y las acciones generadas en las minutas así como en los foros de servicio indicadas en el Formato Plan de Acción.</li> </ul>	
	<p>Carpeta con planes actualizados por lo menos una semana antes de la revisión</p>	<p><b>2. Se cuenta con evidencia sobre la celebración mensual de foros de servicio, así como la puesta en marcha de acciones concretas derivadas de estas reuniones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se estén llevando a cabo reuniones mensuales y las acciones generadas en las minutas así como en los Círculos de venta y calidad indicadas en el Formato Plan de Acción.</li> </ul>	
	<p>Carpeta con planes actualizados por lo menos una semana antes de la revisión</p>	<p><b>3. Se cuenta con evidencia sobre la celebración diaria de reuniones "Toma 1", así como la puesta en marcha de acciones concretas derivadas de estas reuniones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se estén llevando a cabo las acciones generadas en las minutas así como en las Tomas Uno, indicadas en el Formato Plan de Acción.</li> </ul>	

## 2.5. Administración de personal

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Rol de la semana	<p><b>1. Los roles de trabajo están publicados en un lugar de acceso y tráfico para los empleados generales, sin estar a la vista del cliente:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los roles de trabajo se publiquen en un lugar de fácil acceso para todo el personal operativo.</li> </ul>	
	1	<p><b>2. Los roles son publicados (actualizados) semanalmente, a más tardar el miércoles antes de iniciar semana:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se publique el rol de la siguiente semana los días miércoles a más tardar 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).</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 nóminas</p>	<p><b>3. Las gratificaciones y préstamos personales están autorizados:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nóminas autorizadas.</li> <li>Correos electrónicos de autorización de gratificaciones (en caso que aplique) y/o horas extras por parte del gerente regional.</li> <li>Solicitud de préstamos personales.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que dentro de las nóminas los pagos por gratificaciones/horas extras y préstamos personales se encuentren soportados mediante la autorización vía correo electrónico por parte del Gerente Regional.</li> </ul>	
	<p>2 nóminas</p>	<p><b>4. Las pre nóminas y nóminas están de acuerdo a las horas trabajadas según roles autorizados:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pre nómina y nómina del conjunto (administrativa y operativa)</li> <li>Reporte de asignación de horas en base a roles generados</li> <li>Reporte de total de horas generadas del sistema de identificador de huella (en caso que aplique).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el total de horas registrados en sistema Human u otro sistema de control de horas coincida con lo registrado en la pre nómina, en caso contrario solicitar la autorización correspondiente (tomar aleatoriamente un empleado para el análisis).</li> <li>Que los registros de horas en pre nómina y nómina coincidan (tomar aleatoriamente un colaborador para el análisis).</li> <li>Validación y visto bueno por parte del Gerente del conjunto en la pre nómina y nómina de cada quincena donde verifica que el total de horas en sistema roles, pre nómina y nómina coinciden.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 empleados</p>	<p><b>5. Los recibos de nómina contienen, firma, nombre y huella del empleado:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibos de pagos por concepto de nómina.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De forma aleatoria que los recibos de nómina cuenten con:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre completo del empleado.</li> <li>○ Número o ID de empleado.</li> <li>○ Periodo de pago.</li> <li>○ Total de horas trabajadas.</li> <li>○ Monto total de pago.</li> <li>○ Nombre completo y firma autógrafa por parte del empleado.</li> <li>○ Huella digital del empleado (en caso que aplique).</li> </ul> </li> <li>• De manera aleatoria seleccione a empleados de acuerdo al ROL de trabajo, ubicarlos y validar que los datos de recibo de nómina correspondan con su identificación oficial en relación a nombre y firma.</li> </ul>	
	<p>3 empleados</p>	<p><b>6. La baja del empleado se realizó en tiempo y forma:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de renuncia del empleado.</li> <li>• Cálculo de finiquito o liquidación del empleado (según el concepto aplicado en cada país).</li> <li>• Baja del empleado en sistema PS.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud de renuncia debidamente firmada por empleado.</li> <li>• Cálculo de finiquito impreso autorizado por corporativo y firmado por el empleado.</li> <li>• Copia del cheque de finiquito firmado, anexo copia de identificación oficial con firma y nombre de forma autógrafa y huella digital (en caso</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>que aplique).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso que el pago por finiquito se realice en efectivo, se plasme en documento por parte del empleado que recibió el efectivo de su puño y letra.</li> <li>• Baja del empleado en sistema PS que coincida con la fecha de la renuncia.</li> </ul>	
	<p>3 expedientes</p>	<p><b>7. Al tomar al azar 3 expedientes de los colaboradores del cine, éstos se encuentran completos y correctos, de acuerdo a las políticas vigentes:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes de la plantilla de empleados operativos y administrativos</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El contrato laboral vigente firmado por el empleado, Gerente del conjunto (como testigo) y representante legal</li> <li>• Exámenes psicométricos con Vo. Bo. del Gerente ( en caso de aplicar)</li> <li>• Que el expediente de cada empleado se encuentre en carpeta con nombre y número de empleado en pestaña y que contenga la documentación necesaria de acuerdo al área de recursos humanos.</li> </ul>	

## 2.6. Ingresos y valores

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 (visual) 2 Bitácoras: la del mes actual y la del mes anterior (visual).</p>	<p><b>1. El área de valores está restringida y cuenta con registros de acceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que la puerta de acceso al área de valores esté cerrada y bajo llave (en los conjuntos que no cuenten con área de valores independiente, será aquella donde se encuentren los cofres de la empresa de traslado de valores (ETV) y las cajas de seguridad).</li> <li>Solicitar la bitácora Mensual de visitas al área de valores.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La bitácora Mensual de visitas al área de valores se encuentra a la vista dentro o fuera según <i>layout</i> del conjunto.</li> <li>Durante la revisión se registre en la bitácora todo personal interno y externo ajeno al área de valores.</li> <li>La firma del responsable de la ETV registrada en la bitácora, coincida con la firma registrada en el catálogo de firmas de la ETV.</li> <li>Que la bitácora se encuentre firmada por el Gerente de Conjunto y contenga fecha de autorización de forma semanal.</li> </ul>	
	<p>1 Visual / físicamente</p>	<p><b>2. El efectivo se encuentra resguardado en las cajas de seguridad y cofre de la empresa de transporte y recolección de valores:</b></p> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el resguardo de los valores se realice en las cajas de seguridad asignadas para ello.</li> <li>Que al abrir todos los cajones de escritorios, archiveros, cajas y demás mobiliario no se encuentre efectivo resguardado.</li> </ul> <p><b>En cofre de la ETV o cajero receptor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los parciales de efectivo correspondientes a los ingresos a excepción de aquellos que se estén procesando en el momento.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Los parciales de efectivo del Fondo Fijo de Morralla en billete, registrados en la Bitácora de Parciales de Morralla, a excepción de aquellos que se encuentren en operación del día o preparados para los días siguientes.</li> </ul> <p><b>En la caja de seguridad cerrada con combinación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Fondo Fijo de Caja Chica en caja cerrada</li> <li>El Fondo Fijo de Morralla en monedas y billetes iguales o menores a \$20 Dls que se estén utilizando para el armado de fondos y cambios de morralla en caja cerrada. A excepción de la morralla que será utilizada para apertura de día Morralla = Sencillo.</li> </ul>	
	<p>4 arqueos de FFCCH y 4 de FFM.</p>	<p><b>3. Existen arqueos de Fondo Fijo de Caja Chica y Morrallas correctamente realizados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar los arqueos semanales de Fondo de Caja Chica y Fondo de Morralla del mismo periodo.</li> </ul> <p><b>Valida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que lo fondos de morralla en operación se encuentren registrados en formato o vale firmado de quien recibe y entrega.</li> <li>Los arqueos de Fondo de Caja Chica y Morralla estén realizados por separado por lo menos una vez a la semana.</li> <li>Los arqueos de Fondo de Caja Chica y Morralla estén cargados en el Micro sitio de Intranet.</li> </ul> <p><b>En el Arqueo de Fondo Fijo de Morralla</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El importe total coincida con el Fondo Fijo de Morralla asignado al conjunto.</li> <li>No contenga gastos pagados con fondo de morralla.</li> <li>No contenga vales de préstamo personales.</li> <li>No contenga vales de préstamo a fondo de caja chica.</li> <li>No se utilicen para ningún otro gasto.</li> <li>En caso de existir solicitudes en tránsito, el comprobante de solicitud se encuentre firmado por el responsable de entrega y el personal de la ETV.</li> </ul> <p><b>En el Arqueo del Fondo Fijo de Caja Chica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No contenga facturas por gastos mayores a \$150 Dls pagado en efectivo.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Vales de Caja existente por faltantes en puntos de venta no superen los \$500 semanales por rubro (Taquilla y Dulcería) y no excedan de 15 días de antigüedad.</li> <li>• No contengan facturas fraccionadas de un mismo gasto.</li> <li>• No contengan comprobantes o vales mayores a 30 días naturales.</li> <li>• No contengan pagos por concepto de taxis.</li> <li>• No contengan finiquitos de cheques mayores a \$2,000 o cheques mayores a 90 días.</li> </ul>	
	<p>Revisión de 7 días del último mes</p>	<p><b>4. Existen las conciliaciones de depósitos diarios realizadas de forma precisa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar la Hoja de Parciales, las Fichas de Depósito, el Comprobante de Servicio y Reporte de Ingresos de VISTA.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los montos totales reflejados en Bitácora de Retiros y Parciales, Comprobante de Servicio, Reporte de Confirmación de Depósitos o fichas de banco y Reporte de ingresos coincidan.</li> </ul> <p><b>Hoja de Parciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo de quien depositó cada uno de los parciales en el cofre.</li> <li>• Nombre completo de la persona que realizó la entrega a la ETV.</li> <li>• La persona que realiza la entrega a la ETV es distinta de la que depositó los parciales.</li> <li>• Un mínimo de 3 depósitos parciales por día.</li> </ul>	
	<p>4 Conciliaciones número total y 1 día contar todos los boletos y conciliar número</p>	<p><b>5. Los "cupones empresariales", "promocionales" y "cortesías" se encuentran debidamente conciliados, cancelados y resguardados:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Reporte de cupones empresariales y cortesías del sistema.</li> <li>• Los cupones empresariales y cortesías redimidas resguardadas en el conjunto.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los cupones se hayan encontrado vigentes al momento de su redención.</li> <li>• Que los cupones se encuentren con la leyenda de cancelado.</li> <li>• Que los cupones coincidan físicamente con el reporte del sistema</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		semanal según el tipo de prueba. <ul style="list-style-type: none"> <li>Ocularmente que en los puntos de venta se cancelen los cupones promocionales</li> <li>Que el reporte de sistema se encuentre firmado por el Gerente del cine.</li> <li>Que los paquetes se encuentran separados por promoción, tabulados, ordenados por día y en bolsa de plástico indicando la semana a la que corresponden.</li> </ul>	
	10 retiros: 5 Taquilla y 5 Dulcería y alimentos	<p><b>6. Se realizan retiros de efectivo en puntos de venta respetando los montos establecidos:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tickets de retiro de efectivo de puntos de venta.</li> <li>Comprobante de retiro manuales en caso de PDA's.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los retiros de efectivo se hacen por medio del Sistema, a excepción de PDA's y Conjuntos con sistema Novus.</li> <li>Los tickets de retiro de efectivo contienen firmas del ROT/ROD y el Vendedor.</li> <li>Los primeros retiros de efectivo corresponden a la recuperación del fondo.</li> <li>Los últimos retiros de efectivo corresponden a cierres de Vendedor.</li> <li>Los retiros no deben realizarse de forma consecutiva en tiempo (debe transcurrir al menos 15 minutos entre retiros a un mismo POS).</li> <li>Los tickets de retiro de las últimas dos semanas se encuentren enligados por día y en bolsa de plástico.</li> </ul>	

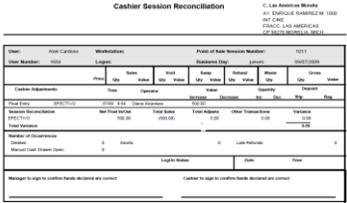
## 2.7. Operación de gastos

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 últimas semanas</p>	<p><b>1. La comprobación, autorización y recuperación de gastos de caja chica se realiza de manera puntual y correcta:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El informe de gastos semanal con status "Pagado".</li> <li>• Los comprobantes de gastos electrónicos o copia fotostática. (facturas).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el informe se encuentre con estatus de "pagado".</li> <li>• Que el informe se encuentre firmado por el Gerente del conjunto.</li> <li>• Que el informe de gastos esté respaldado por todos los comprobantes de gastos electrónicos o copias fotostáticas, verificar su correspondencia entre ambos (importe y número de folio y datos fiscales de cada factura).</li> <li>• Que el informe de gastos no existan comprobantes iguales o superiores a \$150 Dls. (en caso que aplique)</li> <li>• Que no existan comprobantes fraccionados del mismo proveedor (ni en la misma semana o semana subsecuente)</li> <li>• Que coincida el Informe de gastos contra el importe de retención de efectivo de los ingresos semanales recibido por medio de correo electrónico del Analista de Cuentas por Pagar, así como en el registro de la Bitácora de Retiros y Parciales de la semana que corresponda.</li> <li>• Que solo se efectúen pagos de en efectivo de finiquitos menores a \$150 Dls.</li> </ul>	 <p><b>U\$150</b></p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Aleatorios 2 proveedores</p>	<p><b>2. La comprobación, autorización y recuperación de gastos por transferencia o cheque se realiza de manera puntual y correcta:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las notas de recepción.</li> <li>El comprobante de gastos (pago por transferencia) electrónico o copia fotostática.</li> <li>El reporte del sistema PS en pantalla (seleccionar un proveedor a criterio del auditor y elegir los pagos efectuados según el periodo de revisión).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que la nota de recepción esté respaldada con el comprobante impreso o electrónico.</li> <li>Que al tomar aleatoriamente el comprobante en fotocopia o electrónico, cuenten con los datos fiscales de impresión (Nombre del proveedor, folio, dirección, cédula fiscal, datos del impresor, vigencia).</li> <li>Que los datos sean correctos de la facturación (a la razón social que corresponda).</li> <li>Del reporte generado en pantalla que no existen pagos duplicados por transferencia (Importes, folios, fechas).</li> </ul> <p>Nota: se sugiere que una muestra sea equivalente a un proveedor</p>	

## 2.8. Operación de Taquilla

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 últimas semanas</p>	<p><b>1. Las devoluciones de efectivo cuenten con la documentación correspondiente y se encuentren debidamente autorizadas:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La bitácora de registro de atención de inconformidad del cliente</li> <li>• El reporte semanal del sistema impreso Box Office Refund by date</li> <li>• El <i>ticket</i> de devolución, boletos completos o contraseña del cliente y Soporte a sistemas (Footprints)</li> </ul> <p><b>En caso de aplicar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <i>voucher</i> firmado por el cliente y copia fotostática del mismo</li> <li>• La copia de la identificación oficial del cliente</li> <li>• La carta de aceptación de cargo de tarjeta bancaria</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la bitácora y reporte del sistema se encuentren firmados por el Gerente, que se encuentren soportados con los tickets que comprueben la devolución anexo el boleto completo o contraseña del cliente, y que el soporte a "Footprints" este contestado por el área responsable de haber existido una falla.</li> <li>• Que para las devoluciones de efectivo por transacciones realizadas con tarjeta de crédito, además de lo anterior debe contar con <i>voucher</i> firmado por el cliente y copia fotostática del mismo, copia de identificación oficial del cliente y firma del cliente en la carta de "aceptación de cargo de tarjeta bancaria".</li> <li>• 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.</li> <li>• Que los swaps o cambios de sala sean realizados acorde a Política Corporativa.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>6 cortes sorpresa de semana actual / anterior</p>	<p><b>2. Los cortes sorpresa se realicen diario, cuenten con la debida documentación y validación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el reporte de corte sorpresa diario.</li> <li>Validar que se encuentre firmado por el vendedor y Encargado de Taquilla.</li> </ul> <p>Vista: Cashier session reconciliation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se sugiere que una muestra equivale a dos cortes sorpresa por día (solicitar cortes diarios de semanas distintas).</li> </ul>	
	<p>1 mensual o último uso</p>	<p><b>3. Los boletos manuales emergentes cuentan con arqueos y soporte de caídas de sistema validados por el Gerente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el arqueo de boletos manuales en caso de caída del sistema (boletos completos registrados en sistema y soporte "foot prints").</li> <li>Validar que se encuentre el arqueo firmado por el Gerente, y en caso de haber utilizados los boletos manuales verificar el registro en sistema de los mismos (boletos completos), así como el soporte en foot prints contestado por el área de sistemas.</li> </ul> <p>Nota: Se sugiere que cada arqueo mensual es una muestra.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Conteo en 3 salas físicamente y validar aleatorio 3 días de las últimas dos semanas</p>	<p><b>4. Los boletos vendidos corresponden a los asistentes y cupones de arquilla:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los boletos de arquilla y reporte del sistema de boletos vendidos para una función en particular.</li> <li>• La bitácora de conteo de salas.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que correspondan los boletos reportados en sistema contra boletos en arquilla Vs asistentes en sala.</li> <li>• Que el reporte de sistema de boletos vendidos coincida con la bitácora de conteo de salas y contraseñas</li> <li>• Que el conteo de salas se realice al 30% del total de funciones de un día.</li> <li>• Que la bitácora de conteo de salas se encuentre firmada por el gerente de conjunto.</li> <li>• Se sugiere realizar dos conteos de sala en el momento de la visita al conjunto y 4 muestras de los reportes mencionados.</li> </ul>	

## 3. Tabla de cambios

---

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	03/03/15

## 4. Documentos de referencia

---

<b>Documento vigente</b>	<b>Clave</b>