



Cinépolis VIP.

PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS

Procedimientos operativos

RA-VIP-PO-PCO-00

CINÉPOLIS

Revisión 00: **XX** de **yyyyy** de 2014.

Cancela y sustituye: Ninguno.

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

Hoja de firmas

Elaboró
Nombre Puesto

Revisó
Ejecutivo con quien se trabaje Puesto

Autorizó
Jefe directo del ejecutivo (mínimo Gerente) Puesto

Índice

1. Descripción del proceso.....	4
2. Puntos críticos.....	7
2.1. Lobby y pasillos	8
2.2. Baños	20
2.3. Control de salas	30
2.4. Salas.....	34
2.5. Protección civil.....	48
2.6. Punto de venta.....	53
3. Tabla de cambios.....	56
4. Documentos de referencia.....	58

1. Descripción del proceso

Objetivo

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

Frecuencia

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

Horario de Aplicación

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

Personas Involucradas en la Auditoría¹

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

Forma de Evaluar







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

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

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







	Verificación visual.
---	----------------------





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





	Verificación 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. Lobby y pasillos



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Toda el área	<p>1. Existe disponibilidad de charolas y éstas se encuentran limpias y en perfecto estado de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista un carrito con charolas disponibles para los clientes y que se encuentren limpias sin grasa o rastros de salsas. • Que las charolas se encuentren en buen estado: no rotas ni quebradas. • Que el carrito de charolas esté en buen estado, limpio. • Que el letrero esté en buen estado: imagen clara, no despintado ni sucio. • Que las charolas no estén ubicadas directamente en el piso. 	
	Toda el área	<p>2. El servicio de wi-fi se encuentra disponible: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista una red abierta de internet inalámbrica al servicio de los clientes. • Que al conectarse a la red se pueda navegar en internet. • Que la red tenga cobertura en el 100 % del lobby. 	
	Toda el área	<p>3. La temperatura del lobby es la adecuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que la temperatura de la sala se encuentre entre 22 °C y 24 °C. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	100 % de las rejillas	<p>4. Los ductos y rejillas del aire acondicionado se encuentran limpios y en buen estado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las rejillas estén limpias: sin polvo ni manchas. • Que estén bien colocadas y en buen estado. 	
	50 % de los postes unifila	<p>5. El estado físico de los postes unifila es el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los postes unifila estén libres de polvo y manchas y en buen estado: sin golpes, abolladuras, rotos, oxidados ni rayados. • Que cuenten con su respectiva calcomanía en buen estado, con las cintas limpias y sin chicles pegados. • Que las unifila que no estén en uso o se encuentren en mal estado, se encuentren resguardadas en alguna bodega y no en el <i>lobby</i>. • Que los tensores de unifila y pared funcionen correctamente y se encuentren limpios • Que la señalización de insertos de unifila estén en buenas condiciones y actualizados. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>6. El estado físico del piso, muros y techo es el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el piso esté libre de manchas, residuos de grasa, líquidos derramados, palomitas o basura tirada. • Que el piso no se encuentre opaco o con piezas rotas. • Que si el piso es de mármol, sea pulido regularmente. • Que si a una pieza de piso le hace falta un pedazo y no se ha reportado en máximo, se debe penalizar. Si la pieza se encuentra estrellada hay que dejarlo como observación para su seguimiento. • Que si cuenta con piso laminado, se encuentre en buen estado, sin moho, raspaduras, despegado o despostillado. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>7. El proceso de limpieza del piso o alfombra es el correcto: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que para la limpieza del piso sólo se utilice agua y un trapeador limpio. • Que la alfombra no esté manchada o decolorada. • Que la alfombra se aspire diariamente. • Que durante la operación haya una persona encargada de la limpieza del piso de lobby. • Que se coloque el letrero de piso mojado cuando se esté trapeando. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Un pasillo de cada tipo	<p>8. El estado físico del área de pasillos de acceso y <i>hall</i> de salida es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la alfombra o piso de acceso a pasillos y salidas de emergencia estén limpios (libres de manchas), libres de malos olores, en buen estado y sin basura tirada. • Que la alfombra esté en buen estado: no rota ni deshilachada. • Que las escaleras de salidas de emergencia estén limpias, que no tengan publicidad que dificulte el tránsito por las mismas y que estén en buen estado: no rotas, opacas ni manchadas. • Que el acceso principal se encuentre limpio, sin polvo o manchas y con buen aspecto. • Que las tomas eléctricas tengan su tapa, estén limpias y en buen estado. • Que la publicidad esté limpia y en buen estado; sea de películas en cartelera o próximos estrenos. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Todos los equipos</p>	<p>9. El estado físico y de operación de las escaleras (fijas o eléctricas) y/o elevadores es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que si se cuenta con escaleras eléctricas éstas se encuentren limpias y haya continuidad en el movimiento de los escalones cuando esté funcionado, se puede segmentar el funcionamiento pero deberán estar encendidas entre las 15:00 y las 22:00. • Que el panel de botones de control del elevador funcione correctamente: iluminación en la selección del botón y rápida respuesta al presionarlo. • Que el elevador se encuentre limpio y funcione correctamente. 	
	<p>30 % de los botes del área</p>	<p>10. El estado físico y de operación de los botes de basura del lobby y pasillos es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los botes de basura estén limpios por dentro y por fuera, en buen estado: no rayados, despostillados, oxidados ni quebrados y que la basura no exceda el 50 % de la capacidad. • Que los botes tengan bolsa negra bien fajada y perfectamente ajustada. • Que las tapas de los botes estén limpias y en buen estado. • Que la basura esté compactada: las canastas de palomitas rotas por la mitad y los vasos comprimidos. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % muebles</p>	<p>11. El estado físico y de operación del mobiliario del lobby es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el piso del área de mesas de <i>lobby</i> y bar esté limpio y libre de manchas. • Que en el caso de contar con pantalla o televisor éste cumpla con lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Sin cables a la vista. ○ Funcionando correctamente. ○ Transmitiendo el acoplado de <i>trailers</i> actual. ○ Proyectando el acoplado sin volumen. • Que los DVD's cuenten con el botón "Replay" o debe estar programada esta función. • Que las revistas estén en su lugar y acomodadas de manera correcta. Nota: si el modelo VIP incluye revisteros debe haber 5 revistas en cada uno de ellos, en caso de no ser así se deben poner en las mesas del área <i>lounge</i> mínimo 10 revistas. • Que las mesas y sillas se encuentren limpias y libres de cualquier basura y/o chicles pegados. Nota: se debe revisar la parte inferior de las sillas y sillones así como la unión entre el respaldo y el asiento, para verificar su limpieza. • Que las mesas no tengan rastros de pegamentos (por materiales promocionales). • Que los sillones o centros de mesa se encuentren limpios: sin basura, palomitas, chicles pegados o líquidos derramados. Nota: revisar la parte inferior de los sillones así como la unión entre el respaldo y el asiento, para verificar la 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las mesas de lobby estén conectadas con la iluminación encendida, limpias y en buen estado. <p>Área de bar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las pantallas siempre estén encendidas y sin cables a la vista. • Que todas las botellas en exhibición sean nuevas y cerradas. Y que estén ordenadas de acuerdo al proceso establecido por el área de operaciones. • Que el área de exhibición de botellas esté totalmente iluminada. • Que la barra de Corian esté en buen estado de mantenimiento: sin rayas. <p>Nota: en caso de que se encuentre rayada, en las visitas posteriores se debe notar una disminución de rayaduras y el GR debe preguntar sobre el tipo de mantenimiento que le han dado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las tarjas no tengan fugas. • Que el frigobar y/o refrigerador estén en buen estado, que tenga la bitácora de temperaturas y que los productos no estén caducados. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>12. La radio en el cine se encuentra encendida y escuchándose claramente la versión correcta: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que esté encendida y se escuche durante toda la operación sin interrupciones. • Que la grabación escuchada sea la vigente y coincida con la que se encuentra en la liga o FTP donde se actualiza de forma sistemática. • Que el volumen de la radio en el cine sea el suficiente para entenderse claramente y permitir el diálogo entre la gente. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>13. Existe una persona en piso encargada de la operación y coincide con la placa colocada en el MAC: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista una persona responsable de la operación del cine (debe estar en piso y no en oficina) y que coincida con la placa de Gerente en Turno. • Que el rol de Gerente en Turno esté impreso y ubicado en un lugar visible de la gerencia. • Que el responsable de toda la operación coincida con la persona indicada en el rol de Gerente en Turno. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Un condimentero por negocio</p>	<p>14. El estado físico y de operación de los condimenteros es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los muebles de los condimenteros se encuentren limpios, sin manchas, sin raspaduras, golpes o desgastes. • Que los insumos se encuentren frescos y en buen estado, no putrefactos, secos o contaminados. • Que los condimenteros se cambien diariamente, al cierre todos los insumos se deben vaciar en un recipiente para lavar todos los insertos y utensilios. • Que al realizar una descarga de todos los sifones, se verifique que hayan sido purgados (no salga agua). • Que el condimentero esté abastecido con cantidades suficientes, sin tener exceso de insumos (dependiendo del día y temporada), durante toda la operación. • Que el gel sanitizante esté disponible para los clientes a un costado del condimentero. • Que los cajones donde van los recipientes del condimentero tengan hielo de forma que hagan contacto con el contenedor. • Que los condimenteros cuenten con todos los productos establecidos según la guía rápida vigente. • Que el tiempo de frescura de la mantequilla no sea mayor a tres días. • Que los insertos de verdura cuenten con cucharones o pinzas estén limpios, sin oxidaciones o rotos. • Que los condimenteros exhiban los letreros corporativos de cada uno de los insumos (deben ser del mismo tipo, no son válidas combinaciones de formatos o colores). • Que los letreros corporativos se encuentren en buen estado, limpios, legibles: no rotos ni despostillados. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que la mantequillera del condimentero de Dulcería tenga el letrero corporativo en una imagen tipo imán. • Que los condimenteros cuenten con un bote de basura con bolsa negra en su interior bien fajada y que la basura no rebase el 50 % de su capacidad; que estén limpios por dentro y por fuera sin líquidos debajo de la bolsa. • Que los botes sean lavados por lo menos una vez a la semana. 	
	<p>Mínimo 5 cajas de luz</p>	<p>15. El estado físico y de operación de las carteleras es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las cajas de luz se encuentren limpias (cristal, lados, parte superior e inferior) y libres de polvo, manchas, grasa, etc. • Que estén encendidas y que no tengan lámparas apagadas. • Que las cajas de luz tengan afiche de una película que no se haya estrenado o se esté proyectando en esa sala. • Que estén cerradas y sin residuos de cinta. • Que los pósteres estén completamente alineados y que no estén rotos, arrugados ni rayados. • Que para los pósteres que no cubran todo el tamaño de la caja de luz, éste esté colocado de forma centrada, es decir, exista un tipo “maría luisa”, alrededor del poster con acrílico. • Que los cristales no estén rayados, rotos y con las lámparas funcionando. • Que las carteleras a revisar son las de <i>lobby</i>, pasillo de acceso y <i>hall</i> de salida. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p>16. La iluminación de <i>lobby</i> y pasillos cumple con los criterios establecido: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la iluminación esté encendida y que no haya áreas oscuras. • Que sólo haya focos con luz blanca y no combinaciones de tipos de luz. • Que no existan líneas de focos fundidos o sin encender, un solo foco se penaliza. 	





2.2. Baños





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Todos los baños	<p>1. Todos los WC se encuentran disponibles: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que todos los sanitarios con los que cuenta el cine para los clientes están en condiciones adecuadas de funcionamiento para su uso. • Que aquellos que estén fuera de servicio, tengan un soporte de servicio en el sistema en Máximo. 	
	Todos los baños	<p>2. Los cuartos de aseo de baños se encuentran limpios y en buenas condiciones de mantenimiento y operación: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los cuartos de aseo no tengan implementos de limpieza en el piso, se debe tener un perchero para colgar las escobas, traperos y recogedores de basura. • Que no haya malos olores en el cuarto. • Que cuenten con una repisa en la cual se encuentren los repuestos de papel higiénico, jabón para manos y toalla para manos. • Que el cuarto e implementos de limpieza estén ordenados, limpios y en buen estado. • Que no haya basura resguardada en este cuarto. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Todos los lavamanos</p>	<p>3. Debajo de los lavamanos de los baños se encuentra en buenas condiciones de limpieza y operación: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el espacio debajo de los lavamanos esté limpio y en buen estado. • Que si cuenta con mueble, éste debe estar cerrado al frente y se debe lavar de forma periódica, esté o no a la vista del cliente. 	
	<p>100 % de los equipos</p>	<p>4. El estado físico y de operación de las tazas de baño es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las tazas de baño se encuentren limpias y libres de sarro. • Que no tengan fugas ni estén tapados. • Que en caso de no contar con fluxómetro, los <i>push</i> o palancas para descargar operen de forma correcta. • Que los sensores o activadores de los mismos equipos estén operando correctamente, se accionen máximo 10 segundos después de haber sido utilizado y que arrastren completamente todos los desechos. • Que la tubería esté libre de sarro y óxido. • Que las tazas no tengan piezas o accesorios flojos. • Que las tazas tengan asiento, éste bien fijo y abajo. • Que las tazas no tengan salpicaduras ni residuos en su interior. 	







Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	100 % de los equipos	<p>5. El estado físico y de operación de los mingitorios es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los mingitorios se encuentren limpios y libres de sarro. • Que no tengan fugas ni se encuentren tapados. • Que en caso de no contar con fluxómetros, los <i>push</i> o palancas para descargar operen de forma correcta. • Que los sensores o activadores de los mismos equipos estén operando correctamente se accionen máximo 10 segundos después de haber sido utilizado y que arrastren completamente todos los desechos. • Que la tubería esté libre de sarro y óxido. • Que los mingitorios tengan tapete/rejilla y pastilla para olores con el aroma activo. • Que los mingitorios no tengan chicles o basura en el interior. 	
	Toda el área	<p>6. El estado físico de los pisos, paredes y techos es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los pisos y paredes se encuentren limpios, libres de derrames, manchas, papeles o basura tirada; y en buen estado: no rayados, abollados ni agrietados. • Que si tienen resanes, éstos sean de buena calidad, no abultados o con diferencias de color. • Que el techo esté limpio, sin telarañas y en buen estado: no agrietado, despintado ni con humedad. • Que el piso no tenga charcos o fugas de agua. • Que las paredes estén libres de humedad. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que en caso de contar con techo falso, las láminas estén en buen estado, bien puestas, sin mancha y el techo bien nivelado. • Que si se está trapeando el área, se cuente con señalamiento de piso mojado. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>7. No existen materiales de limpieza o químicos a la vista del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que no se encuentren artículos de limpieza a la vista del cliente. 	
	<p>100 % de los equipos</p>	<p>8. El estado físico y de operación de las mamparas y percheros es el adecuado:</p> <p>Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentren limpias, libres de polvo o manchas y en buen estado: sin grafitis, abolladuras o rotas. • Que estén bien sujetas al muro. • Que existan percheros limpios, totalmente fijos y en buen estado. • Que en el caso de los percheros en el baño para personas con capacidades especiales, éstos estén a una altura menor, de manera que una persona en silla de ruedas los pueda usar. • Que las puertas se abran y cierren sin bloqueos y que los cerrojos funcione. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de los equipos</p>	<p>9. El estado físico y operación de los lavamos y espejos es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los lavamos se encuentren limpios, libres de charcos, manchas, golpes, desgaste y sin basura encima. • Que las llaves se encuentren fijas (sin movimiento) y que no tengan fugas. • Que la superficie de los lavamanos no esté opaca o manchada por el agua. • Que los espejos cuenten con remates, si aplican. • Que los espejos se encuentren limpios, libres de rayaduras, manchas, despostillamientos. • Que no se refleje el orificio de la parte de atrás del lavamanos, de ser así, se debe cubrir con una placa este espacio. 	
	<p>100% de los equipos</p>	<p>10. En caso de contar con llaves tipo <i>push</i>, el tiempo del chorro de agua es de 8 a 10 segundos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el chorro de agua tenga una duración de 8 a 10 segundos (en el caso de contar con llaves tipo <i>push</i>) y que las llaves de sensor se accionen al poner las manos debajo de ellas. <p>Nota: se debe regular la presión del agua para evitar que el lavamanos se salpique de agua.</p>	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p>11. No existen olores desagradables y el sistema de extracción funciona correctamente: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la extracción esté funcionando 40 minutos antes de la primera función. • Que las rejillas de extracción y/o aire acondicionado se encuentren limpias y en buen estado, no rotas ni dañadas. • Que no existan olores desagradables. 	
	<p>100% de botes</p>	<p>12. El estado físico, de limpieza y de operación de los botes de basura es el adecuado: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentren en buen estado, bien pintados, no rayados, despostillados, oxidados o quebrados. • Que los botes de los cubículos tengan tapa giratoria. • Que tengan bolsa negra del tamaño del bote y que ésta esté bien fajada y perfectamente ajustada. • Que la basura se encuentre compactada y no rebase el 50 % de su capacidad. • Que se encuentren limpios por dentro y por fuera, libres de polvo, manchas y sin líquidos debajo de la bolsa o al interior del bote. • Que las tapas de los botes estén limpias y en buen estado. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Bitácoras de ambos baños	<p>13. Se cuenta con la bitácora de baños debidamente llenada: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista una bitácora de baños por género y que ésta haya sido llenada por lo menos 10 minutos antes de la apertura, ya sea por el Gerente en Turno o el Encargado de Baños. • Que existan registros en las bitácoras de baños de por lo menos un mes atrás. • Que los baños sean revisados cada 20 minutos según la bitácora y supervisado cada hora por el Gerente en Turno o Supervisor Operativo, esto se valida con las respectivas firmas. • Que la bitácora esté resguardada en el cuarto de baños. • Que la bitácora se lleve hasta la salida de la última función. <p>Nota: es necesario tener personal en baños que realice el proceso de limpieza hasta que se vaya el último cliente.</p>	
	100% de los equipos	<p>14. El estado físico y de operación de los secadores de manos es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se active al pasar las manos si es de sensor o al oprimir el botón si no cuenta con sensor. • Que se encuentre limpio y que no esté rayado. • Que tenga suficiente potencia para secar las manos en menos de un minuto. 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	100 % de los equipos	<p>15. El estado físico y de operación de los despachadores de papel toalla es el adecuado y cuentan con los insumos suficientes:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentre limpio, sin rayones o polvo. • Que al jalar las hojas salgan libremente, sin atorarse ni romperse. • Que tengan más de $\frac{1}{4}$ de papel toalla disponible. 	
	100 % de los equipos	<p>16. El estado físico y de operación de las jaboneras es el adecuado y cuentan con los insumos suficientes:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentren limpias, sin rayones o polvo. • Que tengan más de un $\frac{1}{4}$ de jabón en el cartucho. • Que al accionar el botón despachador, el jabón salga libremente. • Que no tenga fugas o lagrimeo de jabón líquido. 	
	100 % de los equipos	<p>17. El estado físico y de operación de los despachadores de papel higiénico es el adecuado y cuentan con los insumos suficientes:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentre limpio sin rayones o polvo. • Que al jalar, el papel salga libremente. • Que cuenten con más de $\frac{1}{4}$ de papel higiénico disponible. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de los equipos</p>	<p>18. El estado físico y de operación de los cambiadores de pañales y porta bebés es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el cambiador de pañales y asiento para niños se encuentren limpios y en buen estado: sin rayones, rotos ni despostillados. • Que el broche del cinturón del cambiador y porta bebés funcione correctamente. • Que el cambiador de pañales no tenga toallas de papel en su interior. • Que al bajar la tapa del cambiador de pañales, ésta se quede fija. 	
	<p>Toda el área</p>	<p>19. La iluminación y señalización se encuentran en buenas condiciones físicas y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no existan áreas oscuras, líneas de focos fundidos o sin prender. Nota: Con uno o más focos fundidos el reactivo se penaliza. • Que no haya combinaciones de tipo de luz (blanca o cálida), sólo deberán existir focos con luz blanca. • Que las señales de acceso se encuentren limpias, en buen estado y con iluminación (si aplica). • Que toda la señalización al interior de los baños esté limpia y en buen estado: no despintada, levantada de las puntas, desprendida o torcida. 	







2.3. Control de salas





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 arquilla</p>	<p>1. Se cuenta con personal calificado y asignado para el control de salas y éste cuenta con las herramientas necesarias para ejercer su función: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista una persona fija y certificada, controlando el acceso de clientes a salas y/o pasillos. • Que el personal de arquilla porte el uniforme de acuerdo a los criterios enlistados en la herramienta de PCA. • Que no haya sillas o bancos en la arquilla. • Que el responsable de arquilla cuente con bolígrafo, ligas, radio, material de limpieza (opcional), horario vigente. • Que no haya personal de seguridad haciendo funciones de arquillero controlador de salas (cortar boletos). 	
	<p>1 arquilla</p>	<p>2. El estado físico y de operación de la arquilla es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la arquilla se encuentra limpia, libre de manchas, raspaduras, golpes, bien pintada y con la calcomanía de logo “Cinépolis VIP” en buen estado. • Que no existan boletos o contraseñas de días anteriores. • Que no haya objetos personales y/o alimentos. • Que en la arquilla estén identificados los espacios para colocar las contraseñas, por número de sala y que estén preferentemente troquelados. • Que las arquillas cuenten con su cajón de insertos. 	


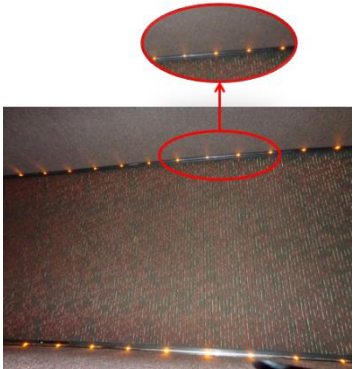
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 arquillero</p>	<p>3. Se aplican correctamente los procedimientos para control de salas: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el cinopolito tenga claras las políticas de cambio de boletos vigentes. • Que el cinopolito tenga claridad del proceso cuando un cliente sale de la sala, que le debe entregar la contraseña de control y el cliente debe regresarla para poder ingresar nuevamente. 	
	<p>Historial de un mes</p>	<p>4. La bitácora de control y calidad en salas se encuentra debidamente llenada: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con la bitácora de control y calidad de salas y que se tengan correctamente registradas el 100 % de las funciones. <p>Nota: el conteo de asistentes solo se debe realizar al 30 % de las funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentre firmada por el responsable, Supervisor Operativo o Gerente en Turno. • Que al preguntar se tenga claridad que es una película fuera de foco o descuadrada o cualquiera de los criterios que evalúa la bitácora. 	


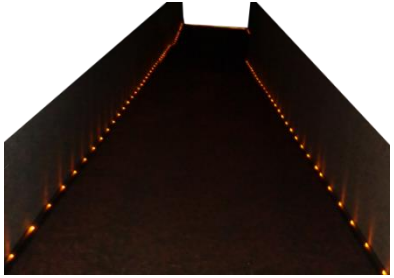


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 3 lentes 3D</p>	<p>5. Los lentes 3D de reciclado, se encuentran en óptimas condiciones para su uso y la entrega es de acuerdo al proceso establecido: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentren empaquetados en bolsas corporativas. • Que las micas y armazón se encuentren limpios, libres de grasa o manchas. • Que los lentes sean entregados en la arquilla para funciones 3D. • Que las bolsas se encuentren bien selladas, no engrapadas. • Que el interior de la pata derecha tenga marcas de lavado hechas con plumón de aceite, líneas rayadas o puntos con cautín. • Que al ponerlos a contra luz la mica no tenga rayaduras perceptibles por el cliente. • Que las marcas no excedan las 20 lavadas. 	






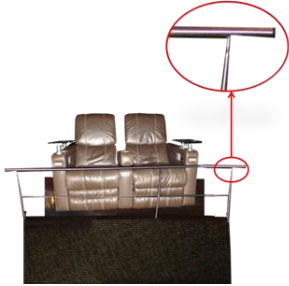
2.4. Salas







Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p>1. Las bocinas laterales de las salas se encuentran limpias y operando correctamente: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las bocinas funcionen de forma correcta, que se perciban los efectos y no se escuchen zumbidos. • Que las bocinas estén limpias y libres de polvo. • Que el test de audio digital sea correcto y se escuchen claramente todos los canales y el Subwoofer. 	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p>2. El techo, ductos y rejillas del aire acondicionado se encuentran limpios y en buen estado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el techo no tenga fisuras. • Que no haya humedad en el techo. • Que los extractores de aire acondicionado se encuentren limpios, libres de polvo y manchas. 	
	<p>Una salida de función</p>	<p>3. El proceso de recolección de lentes 3D se realiza de acuerdo al proceso establecido: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con un <i>display</i> al momento de la recolección de lentes. • Que al finalizar la función 3D, haya por lo menos una persona recibiendo o pidiendo los lentes 3D. • Que los lentes no sean aventados ni maltratados durante la recolección. 	


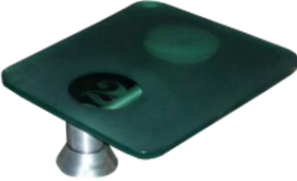
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo una limpieza de salas</p>	<p>4. El proceso de limpieza de salas entre funciones se realiza de acuerdo al criterio definido: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la limpieza se realice de la última fila hacia abajo. • Que se barran todas las filas en donde hubo asistentes y que se limpien todos los portavasos que estén sucios, las mesas de las butacas y mesas de sala. • Que se utilice un balde para recolectar la gaseosa sobrante. • Que sea entregada la sala al Líder de Cuadrilla y valide que no quede gaseosa o palomitas en el suelo. • Que la basura de las filas se deje sobre el piso de tachón, no sobre la alfombra. • Que se limpie la piel de los sillones que se hayan manchado o derramado. • Que todos los menús se coloquen parados en la mesa de la butaca. 	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p>5. Las molduras y puertas de acceso a las salas y salidas de emergencia, se encuentran en buen estado físico y de operación: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las puertas de acceso y salidas de emergencia a salas estén limpias, libres de polvo o manchas. • Que los abultados tengan acrílico de piso a techo o hasta a donde empiecen las partes curvas, para evitar su deterioro y no estén despostillados. • Que los brazos neumáticos de las puertas estén limpios y en buen estado. • Que las puertas no cuenten con pata de cabra. • Que las salidas de emergencia operen correctamente: no estén obstruidas o cerradas con llave durante la operación. • Que las molduras de los pasillos de entrada a las salas se 	


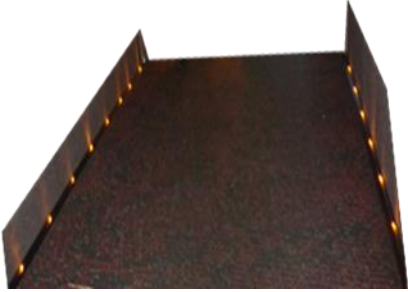
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>encuentren completas, fijas y limpias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los marcos y las mirillas estén limpias y en buen estado. • Que los marcos de las puertas se encuentren limpios y sin manchas. • Que solo cuenten con tensor de pared las salas que estén afuera del control de arquilla y que éstos estén en buen estado y cuenten con un acrílico debajo del receptor de pared. • Que las puertas cierren y abran de forma correcta. • Que la pintura de las puertas de acceso se encuentre sin raspaduras, decoloraciones o manchas. 	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p>6. Las líneas de policarbonato de acceso a las salas y escalones se encuentran en buen estado físico y de operación:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que tanto la línea con la unión con la pared se encuentren limpias, libres de polvo, suciedad, palomitas, etc. • Que las líneas se encuentren en buen estado: no rotas ni estrelladas. 	




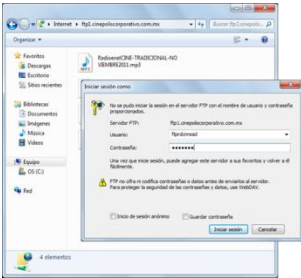
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p>7. La alfombra de acceso, foro y escalones, se encuentra en buen estado físico y de operación: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la alfombra de acceso a salas y foro se encuentre limpia, libre de manchas, residuos, chicles, etc. y en buen estado: no rota ni deshilachada. • Que la alfombra esté bien adherida al piso. • Que la alfombra de los pasamanos se encuentre sin roturas o deshilachada (se debe recubrir con moldura la parte superior que es la parte que tiene mayor desgaste). • Que se cuente con equipo para aspirar y lavar la alfombra. • Que el personal esté capacitado para usar el equipo para aspirar y lavar la alfombra. • Que las alfombras estén secas y que para su limpieza se haya usado el químico correspondiente. 	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p>8. Existe un bote de basura en el interior de la sala y éste se encuentra limpio, en buen estado físico y de operación: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista un bote de basura en el frente de la sala, debe estar limpio por dentro y por fuera, con bolsa en el interior de color negro y bien puesta. • Que se encuentre en buen estado, bien pintado, no rayado, despostillado, oxidado o quebrado. • Que la basura en ella no rebase el 50 % de su capacidad. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Mínimo 2 salas	<p>9. Detrás de las pantallas está limpio y libre de cualquier objeto o residuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar que detrás de las pantallas esté limpio y libre de objetos (no debe ser utilizado con basurero ni como bodega). 	
	Mínimo 2 salas	<p>10. Dentro de las salas se percibe un olor agradable (neutro):</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que el olor de la sala sea agradable (que no huelga a suciedad, basura, humedad). 	
	Mínimo 2 salas	<p>11. Los pasamanos se encuentran en buen estado físico y de operación:</p> <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Que los pasamanos y barandales se encuentren limpios y en buen estado de mantenimiento (fijos y pintados). Que la alfombra de los lados esté en buen estado y que la parte superior cuente con protección en madera negra mate. 	


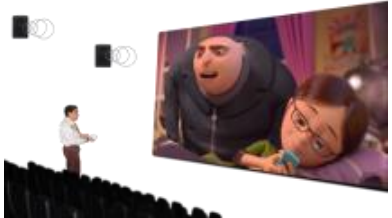


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p>12. Los escalones se encuentran en buen estado físico y de operación: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el antiderrapante de los escalones no tenga amorol. • Que los tóvilos estén bien sujetos. 	
	<p>Todas las salas</p>	<p>13. Las pantallas se encuentran en buen estado físico y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la pantalla no este rasgada. • Que la pantalla se encuentre limpia. • Que la pantalla se encuentre libre de objetos o manchas. 	
	<p>100 %</p>	<p>14. Los sillones en general se encuentran en buen estado físico y de operación: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la piel o vinipiel de las butacas se encuentre limpia, sin manchas y en buen estado de mantenimiento. • Que se tenga la bitácora de reportes de butacas dañadas, al corriente y con fechas de reparación o con su respectivo seguimiento. • Que en caso de ser necesario, que fue enviado en tiempo y forma, la solicitud de refacciones de butacas. • Que las partes de las butacas, estén libres de manchas, residuos y en buen mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> ○ Piel ○ Respaldo 	


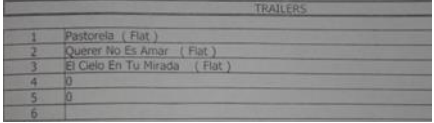


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Coderas ○ Porta vasos fijos a la butaca ○ Descansapies ○ Mesa de cristal integrada a la butaca ○ Cables de conexión en buen estado ● Que el funcionamiento de las butacas sea el correcto ● Que estén separadas al menos 10 cm de la grada ● Que el respaldo se incline al 100 % ● Que el descansa pies funcione correctamente ● Que la mesa de servicio se encuentre alineada con respecto al brazo de la butaca y no gire sola (revisar que los chicotes y ligas se encuentren en buen estado así como bien fijos para asegurar que no suceda esto). 	
	<p>100 %</p>	<p>15. El estado de operación, mantenimiento y limpieza de las mesas y lámparas de servicio es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Que ninguna luminaria se encuentre chueca ni fundida. ● Que no falte ninguna luz de mesa. ● Que las mesas estén limpias, libres de óxido y en buen estado de mantenimiento. ● Que las lámparas de servicio se apaguen antes de comenzar el Cineminuto corporativo y enciendan al iniciar los créditos 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p>16. La iluminación (tívolis, lámparas de emergencia y luces laterales) y señalización de la sala se encuentran en buen estado físico y de operación: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el tívoli de acceso a la sala y todos los escalones estén encendidos; con alta intensidad de luz y la línea completa. Nota: si una parte del tívoli no funciona (prende) o se encuentra dañada, se considera penalización; si tiene baja intensidad solo se deja como observación. • Que no haya cables expuestos en los acrílicos de numeración de letras y filas de los escalones. • Que las lámparas de emergencia y los letreros de "salida" y "salida de emergencia" estén limpios, en buen estado y operando al 100 %. • Que las salas se encuentren apagadas (iluminación y aire acondicionado), hasta 20 minutos antes de arrancar la función. • Que los señalamientos de acceso a salas se encuentren limpios y en buen estado: no rotos, rayados ni despintados. • Que los indicadores del número de sala se encuentren encendidos, limpios y en buen estado: no rotos, rayados ni despintados. • Que no haya luces laterales fundidas. • Que la "nariz" de los escalones se encuentre bien colocada. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p>17. La temperatura está dentro del rango de confort:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que la temperatura de la sala se encuentre entre 22 °C y 24 °C. <p>Nota: la medición de la temperatura se debe tomar en una pared a la mitad de la sala con termómetro laser.</p>	
	<p>Por lo menos 2 salas</p>	<p>18. Antes del inicio de la función, la radio en el cine se encuentra encendida y escuchándose claramente en la versión correcta:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> Que la radio en el cine se encuentra encendida durante todo el tiempo entre funciones. Que la grabación escuchada sea la vigente y coincida con la que se encuentra en la liga o FTP donde se actualiza de forma sistemática. Que el volumen de la radio en el cine sea el suficiente para entenderse claramente y permitir el dialogo entre la gente. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda la sala</p>	<p>19. El estado de operación y mantenimiento de la luz de llamado es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que todas las lámparas de llamado funcionen correctamente. • Que todas las luminarias funciones y que las butacas estén conectadas. • Que los focos para llamar a los Comanderos funcionen correctamente y que se encuentren limpios, libres de residuos y en buen mantenimiento; que no estén fundidos. 	
	<p>Por lo menos 2 inicios de función</p>	<p>20. El arranque de la función es puntal, de acuerdo a los horario de programación y con las luces laterales al 50 %: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la función inicie puntualmente, de acuerdo a los relojes de casetas (los cuales deben estar sincronizados con la hora nacional). • Que las luces laterales de las salas se bajen al 50 % al iniciar la proyección de los <i>trailers</i>. • Que las luces de aseo estén apagadas. 	




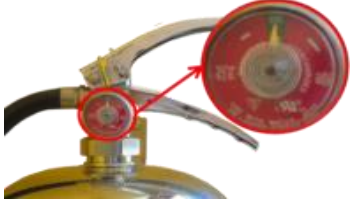


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Por lo menos 2 inicios de función, hasta los primeros diálogos</p>	<p>21. La imagen de la proyección es nítida y existe un registro de voces claro, desde el inicio de la proyección: Verificar Imagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que sea clara y con los colores nítidos. • Que se proyecte sin rayas o manchas. • Que esté bien cuadrada, no se debe salir (subir o bajar) de la pantalla. • Que esté bien obturada, los subtítulos no deben estar corridos. • Que cubra la pantalla perfectamente, no se debe descordar ni dejar marco. • Que esté bien enfocada, no debe verse borrosa. <p>Película</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que si tiene subtítulos, éstos se distingan claramente y estén encuadrados con la pantalla. • Que se proyecte con la macro y resolución correcta. 	
	<p>Por lo menos 2 salas</p>	<p>22. El <i>masking</i> funciona correctamente: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el arranque de los cineminutos y <i>trailers</i>, que el <i>masking</i> funcione y sea el correcto para el material de exhibición (scope o flat). • Que funcione tanto el top <i>masking</i> (suba y baje) como el <i>side masking</i> (abra y cierre), donde aplique. • En el caso de proyecciones digitales, que la imagen cubra el 100 % de la pantalla con o sin <i>masking</i>. 	


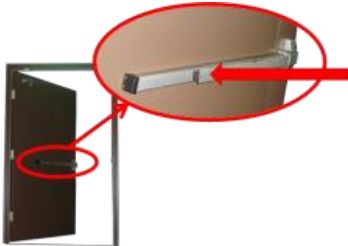


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Por lo menos 2 inicios de función	<p>23. La orden de proyección (trailers, cineminutos, pauta digital), se encuentra acorde a instrucciones: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el orden de <i>trailers</i> esté conforme al sugerido enviado por correo electrónico (teniendo a la mano la orden recibida por correo electrónico). Nota: en caso de que no se cuente con el tráiler indicado, se debe sustentar con un correo el cambio de material, autorizado por el mismo programador. • Que la orden de cineminutos esté conforme a las instrucciones del comercializador de publicidad (teniendo a la mano el documento original). • Respetar el siguiente orden de proyección: <ol style="list-style-type: none"> a) Pauta comercial b) <i>Trailers</i> digital c) Cineminutos corporativos digital d) Cortinillas digital. e) Película digital. 	
	Por lo menos 2 salas	<p>24. La exhibición del cineminuto corporativo es de forma correcta y con las luces laterales totalmente apagadas: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las luces laterales de la sala se apaguen completamente al iniciar la proyección del cineminuto corporativo. • Que el cineminuto corporativo sea el autorizado. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Por lo menos la salida de 2 salas</p>	<p>25. Al finalizar la función se cumple con los criterios establecidos y existe un cinopolito despidiendo a los clientes al finalizar la función: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el encendido de las luces laterales esté al 50 % durante los créditos y al 100 % al finalizar éstos. • Que haya un basurero “Big Wheel” disponible a la salida de la sala. • Que se encuentre un empleado uniformado de acuerdo a los criterios de PCA despidiendo a los clientes. 	

2.5. Protección civil







Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 2 hidrantes</p>	<p>1. La red de hidrantes se encuentra libre de obstrucciones: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no se tengan equipos, muebles, decorados, etc. que obstruyan el hidrante o la señal del mismo. • Que esté a la altura suficiente para que desde la parte más alejada del área se pueda ver. 	
	<p>Mínimo 4</p>	<p>2. Los extintores están en buen estado y cumplen con los criterios establecidos: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el manómetro se encuentre dentro del área verde. • Que cuente con marchamo y seguro, así mismo que la manguera y cilindro se encuentren en buenas condiciones. • Que se encuentren ubicados en los lugares según su tipo, tipo K si hay manejo de grasas y en equipos energizados o material combustible con tipo CO₂. • Que no haya extintores cerca de los tableros eléctricos. • Que esté en su respectivo gancho, no en el piso. 	





	<p>Mínimo 4</p>	<p>3. La fecha de recarga de los extintores es vigente para este año:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que ningún extintor tenga la fecha de la próxima recarga o revisión vencida. 	
	<p>Mínimo 4</p>	<p>4. El manómetro de los extintores está en el rango verde (aplica a PQS y tipo K) de operable:</p> <p>Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si está en el rango rojo, el equipo está descargado y requiere servicio inmediato. • Si está por arriba del rango verde, el equipo se sobrecarga y es peligroso, se debe recargar de manera correcta. 	
	<p>Mínimo 4</p>	<p>5. Todo extintor en el complejo cuenta con señalización adecuada y se encuentran libres de obstrucciones:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentre señalada su ubicación arriba del mismo y que ésta esté limpia y en buen estado: no rota, dañada ni despintada. • Que sea visible al cliente desde el punto más alejado del área. • Que no se tengan equipos, muebles, decorados, etc. que obstruyan el extintor o la señal del mismo. 	

	<p>2 de salas y todas de pasillos</p>	<p>6. Las salidas de emergencia están en buen estado físico y de operación, y cumplen con los criterios establecidos: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentren libres de obstáculos. • Que operen correctamente, se abran al presionar las barras de pánico y cierren sin dificultad. • Que si tiene brazos neumáticos, éstos estén limpios y en buen estado. • Que no utilicen patas de cabra para mantenerlas abiertas. • Que se encuentren limpias, libres de polvo o manchas. • Que los marcos se encuentren limpios y sin manchas. • Que no tengan candados o cualquier otro dispositivo de seguridad que dificulte su rápida apertura. • Que cuenten con señal que identifique que es una salida de emergencia. • Que cuenten con una lámpara de emergencia cercana a ellas. • Que ninguna señal de emergencia esté tapada por objetos o publicidad. 	
	<p>Mínimo 2 rutas de evacuación</p>	<p>7. Las rutas de evacuación están en buen estado físico y de operación y cumplen con los criterios establecidos: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no haya objetos que obstruyan las rutas de evacuación, deben estar completamente despejadas. • Que las rutas de evacuación estén aseadas. • Que se cuente con señalización fotoluminiscente que indique la dirección que se debe tomar para evacuar. 	

	<p>Mínimo 6 muestras</p>	<p>8. Todos los sensores de humo se encuentran en buen estado físico y de operación: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la luz del sensor encienda por lo menos cada 10 segundos, señal de que cuenta con batería adecuada. • Que todas las áreas del conjunto cuenten con sensores. • Que se encuentren correctamente colocados (no rotos, no descolgados, no partidos). 	
	<p>Mínimo 4</p>	<p>9. Las lámparas de emergencia se encuentran limpias, en buen estado físico y de operación: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las lámparas de emergencia se encuentren limpias. • Que al accionar el botón de prueba las lámparas se enciendan. • Que no estén obstruidas con publicidad u objetos que tapen las lámparas. 	

2.6. Punto de venta

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Toda el área	<p>1. Se cuenta con material de limpieza básico (líquido multiusos, franela): Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el área cuente con líquido multiusos, paño o franela, escoba, recogedor y traperero. • Que los implementos estén limpios y en buen estado. • Que no se encuentren a la vista de los clientes y en un lugar aparte del área de preparación de alimentos, que estén sobre percheros y repisas, no sobre el suelo. 	
	100 % del área	<p>2. El estado físico, de mantenimiento y operación del piso, paredes y techo de puntos de venta es el adecuado: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el piso esté limpio, sin manchas y sin grasa, incluso los rincones y debajo de los muebles. • Que el techo (plafones o tabla roca) se encuentren limpios (libres de grasa, manchas, polvo) y en buen estado (sin grietas, áreas con humedad o sin pintura). • Que las paredes se encuentren limpias (libres de grasa, manchas, polvo) y en buen estado (sin grietas, áreas con humedad o sin pintura). 	
	100 % del área	<p>3. El estado físico, de mantenimiento y operación del mostrador de puntos de venta es el adecuado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que el mostrador o la barra estén libres de basura, palomitas y sin líquidos derramados. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Todas las clases</p>	<p>4. La calidad de las palomitas es de acuerdo a la esperada y se encuentran todas las variedades disponibles: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista disponibilidad de palomitas de todos los sabores que se manejan en cada país. • Que las palomitas no estén quemadas y su sabor sea el adecuado, que se respete la receta y el procedimiento de elaboración. • Que las palomitas estén frescas, no chiclosas, ni blanditas. 	
	<p>Mínimo 2 cinepolitos del área</p>	<p>5. El personal operativo porta su uniforme de acuerdo a las políticas establecidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que el cinepolito porte su uniforme de acuerdo a los criterios establecidos en PCA. 	

3. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	DD/MM/AA

DOCUMENTO EN REVISIÓN

4. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave

DOCUMENTO EN REVISIÓN