



SALA JUNIOR

Procedimientos operativos
CA- TRA-PO-SJR-00



Cláusula de Confidencialidad

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

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

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

Hoja de firmas

Elaboró	
Alejandra Barboza Galeano Consultora Jr. de Procesos de Scanton Centroamérica	

Aprobó	Aprobó
Melissa Vargas Gonzáles Gerente de Recursos Humanos Centroamérica	Jaime García Ticas Gerente de Operaciones Centroamérica

Autorizó
Luis Monestel Vega Country Manager

Índice

1. Descripción del proceso	5
2. Venta.....	10
2.1. Venta.....	11
3. Operación de la sala.....	17
3.1. Antes de iniciar la función	18
3.1.1. Escaleras de acceso al tobogán.....	21
3.1.2. Acceso al tobogán.....	23
3.1.3. Carro venta.....	24
3.1.4. Piscina de pelotas	27
3.2. Inicio del intermedio.....	30
3.3. Fin de función.....	35
4. Limpieza.....	37
4.1. Profunda	38
4.1.1. Piso Tachón.....	41
4.1.2. Cobertura puff.....	43
4.1.3. Exterior del Tobogán.....	44
4.1.4. Piscina de pelotas	45
4.2. Preoperativa	48
4.2.1. Alfombra.....	53
4.2.2. Área de juegos.....	54
4.2.3. Tobogán	55
4.2.5. Piscina de pelotas.....	57
4.2.6. Piso Tachón.....	59
4.3. Operativa	61
5. Medidas de seguridad.....	82
5.1. Instalaciones	83
5.2. Uso	88
5.2.1. Área de juegos.....	89

5.2.2. Tobogán90

1. Descripción del proceso

Sala Junior es un espacio pensado especialmente para niños que, acompañados de sus papás, podrán experimentar una nueva y más divertida forma de ir al cine.

Dicho espacio consiste en una sala de cine adaptada con un tobogán, piscina de pelotas, juegos montables y butacas especiales, con un diseño completamente nuevo y atractivo para que los niños y familias disfruten de las instalaciones desde el momento en el que ingresan a la sala. Cuenta con área específica para el estacionamiento de coches o carruaje (señaladas y especificadas de acuerdo con cada modelo de conjunto), de las cuales Cinépolis no se hace responsable.

El contenido a exhibir en la sala Junior tiene las siguientes características:

- Películas clasificación A/AA.
- Películas clasificación B: Niños en compañía con un adulto (Esto solo aplica en Guatemala)
- Habladas en español.
- Animadas, comedia, fantasía, aventura, súper héroes y documentales infantiles.
- Las pautas programadas en esta sala, de igual manera deben ser apropiadas en contenido apto para menores de edad.

Nota:

En caso de que en cartelera no haya títulos apropiados para esta sala, se deben preparar jornadas de películas exitosas previas, de las cuales se cuente con los archivos digitales para su proyección y que con las características antes mencionadas.



Al interior, la sala contará con un diseño en colores, tobogán, distintos tipos de butacas (equipadas con pedestales, descansabrazos y otros, que servirán a niños y adultos como apoyo para ver la película una vez iniciada) y elementos interactivos como se muestra a continuación:



- | | | | |
|---|-----------------------|---|--------------------|
| 1 | Butacas tradicionales | 4 | Cojines |
| 2 | Tumbonas | 5 | Montables |
| 3 | <i>Puffs</i> dobles | 6 | Piscina de pelotas |

Se debe contar con los siguientes elementos de publicidad ubicados en las áreas indicadas:



- 1 Front y Back de Taquilla
- 2 Mini pósteres de Taquilla "Términos y Condiciones"
- 3 Counter Graphic mapa de sala con los diferentes tipos de asientos.
- 4 Stand "Principales términos y Condiciones"
- 5 Stand "No discriminación"
- 6 MP en tríptico con los legales correspondientes



8 Stand “Información, reglas de uso y Generalidades

9 Stand mini póster “No discriminación”

10 Letrero “Deja aquí tus zapatos

11 Letrero “Estaciona aquí tu carriola”

12 Letrero “Supervisión de padres

13 “Regleta de estatura Gory”

Material alternativo “Restricciones adicionales”¹

¹ Su diseño cambia constantemente.

2. Venta

2.1. Venta

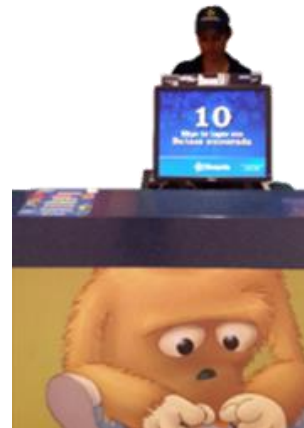
La venta de boletos para la sala Junior deberá ser necesariamente a un adulto acompañado de uno o varios niños menores de 12 años de edad. El proceso de venta es responsabilidad del Vendedor en turno y siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta tradicional** vigente, de la siguiente manera²:

1. Llamar al cliente al punto de venta, de la siguiente manera, dependiendo de si cuenta con display de turnos o no.

- a) Si se cuenta con display, presionar el botón que se encuentra en el punto de venta para activar el display de turnos.



- b) Si no se cuenta con *display*, dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase al punto de venta.



2. Decir: **“Buenos días / tardes / noches Bienvenido(a) a Cinépolis”** mirando a los ojos al cliente y sonriendo, **¿Cuenta/s con la tarjeta Club Cinépolis? ***



TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización.

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.

* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

² No se pueden vender boletos sala Junior a adultos sin niños.

3. Preguntar al cliente si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con reservación, realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Taquilla** vigente. Si no, ir al siguiente paso³.



Si el cliente elige Sala Jr., se le debe informar lo siguiente:

- Que los menores deben ser supervisados e invitarlos a leer el instructivo. **Se recomienda decirle “Le comentamos que los juegos son aptos para niños de 1 año de edad hasta 10 años, le recomendamos lea las instrucciones de uso de la sala y supervisar en todo momento a los menores”.**
4. • Que hay dos espacios de tiempo para utilizar el área de juegos, con una duración de 10 minutos cada uno: **Se recomienda decirle: Le comentamos que hay dos espacios de tiempos para utilizar el área de juegos, con una duración de 10 minutos para cada uno, los cuales son:**
- **Antes de iniciar la función.**
 - **Mitad de la función.**
-

Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:

5.

- a) Cliente ordena película y función. Marcar lo que pide el cliente.
- b) Cliente ordena película sin horario. Decir: “¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”.
- c) Cliente ordena horario sin película. Decir: “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”.
- d) Cliente solicita recomendaciones, entregar la carpeta con la sinopsis y decir: “Los estrenos de la semana son...” o “La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)”.

Una vez que el cliente accedió a los términos y condiciones, mostrarle el mapa de la sala para que identifique el tipo de lugar que desea:

- Butacas tradicionales
- Tumbonas.
- Cojines.
- Puff doble.

6.



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: **“En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

7.
 - Efectivo. Decir: **“Recibo “xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
 - Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

8. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento.



Entregar el/los boleto(s) junto con el cupón de términos y condiciones al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora⁴.

9. Decir: **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX (subtitulada/doblada/en español), en XX (2D o 3D), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)”**, y si aplica, entregar cambio o copia del voucher.



⁴ El cupón de términos y condiciones únicamente aplica en la sala junior.

10. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.
Decir: **“Que se/te diviertas”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



3. Operación de la sala

3.1. Antes de iniciar la función

El acceso de los clientes a la sala debe ser 10 minutos antes de que comience la función o antes si es que ya está lista. La puerta de acceso a la sala debe ser abierta por el supervisor operativo (o personal administrativo responsable) junto con los cinepolitos de seguridad en sala y venta de Dulcería en sala

Los niños tienen la oportunidad de hacer uso del área de juegos durante 10 minutos desde que se proyecta el “Gory de bienvenida”. Todo el tiempo deben estar bajo supervisión y/o acompañados de los adultos, ya que sala Junior no es un sistema de guardería.

Los cinepolitos de seguridad que se encuentren en la sala deben realizar lo siguiente⁵:

El cinepolito de seguridad que este situado en la piscina de pelotas deberá realizar lo indicado en **3.1.4 Piscina de pelotas**.

1. Nota: Este paso solo aplica en cines donde se cuente con piscina de pelotas, si esto no aplica, el cinepolito debe colocarse en el área del tobogán y realizar lo indicado en **3.1.1. Escaleras de acceso al tobogán**

2. El/los cinepolitos de seguridad situados en el área del tobogán, deberán realizar lo siguiente, dependiendo la afluencia:

3. Si hay algún cliente con capacidades diferentes, realizar lo indicado en las secciones correspondientes del **M.P.O. Control de Salas** vigente para darle acceso a la sala.



⁵ Los adultos deben supervisar desde fuera del área de juegos, ya que no pueden meterse a la alberca de pelotas ni al tobogán. En los montables solamente pueden entrar si tienen un menor que no pueda subir o bajar por sí solo.

Baja afluencia:

- a) Uno de los cinepolitos de seguridad deberá realizar lo indicado en las secciones **3.1.1. Escaleras de acceso al tobogán**, **3.1.2. Acceso al tobogán**



Alta afluencia:

- b) Que haya dos cinepolitos de seguridad, uno debe realizar lo indicado en la sección **3.1.1 Escaleras de acceso al tobogán** y otro lo indicado en **3.1.2. Acceso al tobogán**.



4. Un cinepolito de Dulcería debe realizar lo indicado en la sección **3.1.3. Carro de venta**.



3.1.1. Escaleras de acceso al tobogán

1. Abrir las puertas de acceso al área de juegos.



2. Validar en los niños que quieran tener acceso al área de juegos, no traigan zapatos ni comida⁶.

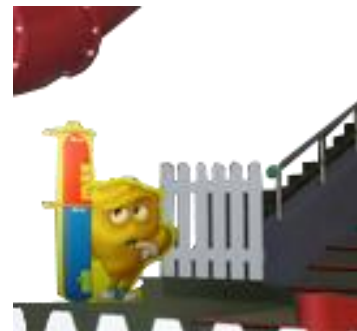


3. Validar que los niños que quieran tener acceso al tobogán tengan una altura de entre 0.90 m y 1.30 m y de manera amable decirle lo siguiente, dependiendo de si sobrepasa o no alcanza la estatura:



Nota:

La Regleta de estatura Gory debe estar ubicada en la entrada del tobogán o cerca de él y garantizar que este a nivel piso para que se marque la estatura de forma correcta.



⁶ En caso de que traigan comida, se les debe recordar, de manera amable, que dejen sus alimentos en su lugar, por ejemplo, “Recuerda que no puedes introducir alimentos al área de juegos, por favor déjalos en tu lugar y regresas a jugar”.

Si sobrepasa 1.30 m

- a) “Disculpa, sobrepasas la estatura máxima permitida, no podrás tener acceso a esta área de la sala Junior, pero puedes jugar en la alberca de pelotas y demás juegos de la sala”.

Si no alcanza 0.90 m

- b) “Disculpa, no alcanzas la altura mínima permitida, no podrás tener acceso a esta área de la sala Junior, pero puedes jugar en la alberca de pelotas y demás juegos de la sala”.

4. Cuando se proyecte la cortinilla Gory “Inicio de función” y se bajen las luces laterales al 50 %, cerrar la cerca con la traba correspondiente.



Si durante este tiempo se detecta alguna parte rota, suelta, desprendida y/o que requiera ser reparada, realizar lo siguiente:

- 5.
- Indicar inmediatamente a los adultos de los niños, que no está permitido jugar en esa zona por motivos de seguridad.
 - Informar del problema al Supervisor Operativo y Encargado de Mantenimiento para que sea atendido a la brevedad.



3.1.2. Acceso al tobogán

1. Asegurar el orden entre los niños que estén haciendo uso del tobogán para evitar accidentes.



2. Mantener el flujo de los niños en el tobogán para que estos no se amontonen.



3. Cuando se proyecte la cortinilla Gory "Inicio de función" y se bajen las luces laterales al 50 % y se verifica que nadie quedo adentro del tobogán.



Si durante este tiempo se detecta alguna parte rota, suelta, desprendida y/o que requiera ser reparada, realizar lo siguiente:

4.
 - Indicar inmediatamente a los adultos de los niños, que no está permitido jugar en esa zona por motivos de seguridad.
 - Informar del problema al Supervisor Operativo y Encargado de Mantenimiento para que sea atendido a la brevedad.



3.1.3. Carro venta

Para la operación del carrito de venta se requiere un Vendedor y un runner que será el encargado de apoyar, en trasladar e instalar el carrito venta en la sala de cine.

Para la exhibición de las palomitas y refrescos se recomienda colocar:

1.
 - 1 canasta de palomita grande con doble fondo
 - 1 refresco pequeño
 - 1 refresco mediano
 - 1 refresco grande
 - 1 botella con agua
 - Dulces en la vitrina



Ambos encargados deben transportar el carrito de venta hacia la sala junior en la programación de horarios para la venta.

2. Nota: Es importante que siempre que se tenga que desplazar el carrito de venta habilitado, se haga con dos personas; una empujando y otra jalando



3. Colocar el carrito de venta en la esquina donde termine el pasillo de entrada de la sala de cine.



Abrir puerta trasera deslizando hacia la derecha y tomar las extensiones eléctricas que se almacenan en ese compartimiento.

4. Nota: En caso de ser necesario, se deberá usar una conexión extra a la extensión que se conectó al carrito para aumentar la longitud del cable.



5. Caminar hacia el conector sosteniendo con una mano la extensión y con la otra desenrollarla lo suficiente para conectarla.



6. Conectar el carrito de venta en el enchufe más cercano auxiliándose con la linterna.



7. Encender las luces laterales presionando el apagador derecho ubicado a un lado del enchufe del carrito de venta.



Encender las luces del exhibidor presionando el apagador izquierdo ubicado a un lado del enchufe del carrito de venta.

8. Nota: En cuanto el carrito de venta esté instalado en sala, el runner deberá dirigirse a Dulcería para esperar recibir las órdenes del cliente por radio



3.1.4 Piscina de pelotas

1. Verificar que las pelotas de la piscina se encuentren bien acomodados. Si no lo están, acomodarlos.



2. Apoyar a los niños que caen del tobogán



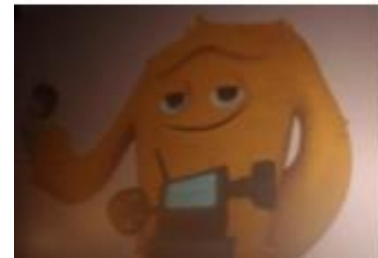
3. Dar la instrucción y luz verde a su compañero del acceso al tobogán para que se aviente el siguiente niño, asegurando que el niño que recién llegó se haya retirado de la zona de llegada del siguiente niño.



4. Cuidar que los niños entren sin zapatos al área de la piscina de pelotas, así como que no avienten pelotas ni otros objetos y que usen adecuadamente el resto del área.



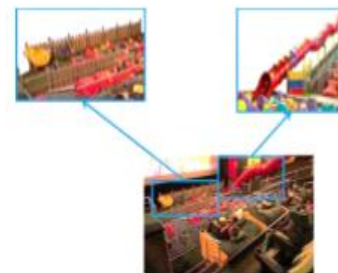
5. Cuando se proyecte la cortinilla Gory "Inicio de función" y se bajen las luces laterales al 50 %, asegurar que ningún niño pueda tener acceso al área de juegos e indicarles salir a los que están en ella.



6. Verificar nuevamente las pelotas de la piscina se encuentren bien acomodados. Si no lo están, acomodarlos.



7. Salir de la sala 2 o 3 minutos después de que haya comenzado la función para cerciorarse que ningún niño esté o trate de ingresar al área de juegos.



Si durante este tiempo se detecta alguna parte rota, suelta, desprendida y/o que requiera ser reparada, realizar lo siguiente:

8. -Indicar inmediatamente a los adultos, que no está permitido jugar en esa zona por motivos de seguridad.

-Informar del problema al Supervisor Operativo y Encargado de Mantenimiento para que sea atendido a la brevedad.



3.2. Inicio del intermedio

El intermedio se realiza a mitad de la función deteniendo la película al final de una escena, desde ese momento se encienden las luces del área de juegos y las laterales al 100 % y los niños tienen la oportunidad de hacer uso del área de juegos durante 10 minutos desde que se proyecta el “Gory intermedio”.

Cinco minutos antes de que comience el intermedio, tres cinepolitos de seguridad deben ingresar a la sala y colocarse en distintos puntos del área de juegos según su función para que una vez comenzado el intermedio, realicen lo siguiente:

1. El cinepolito de seguridad que este situado en la piscina de pelotas deberá realizar lo indicado en **3.1.4 Piscina de pelotas**.
2. El/los cinepolitos de seguridad situados en el área del tobogán, deberán realizar lo siguiente, dependiendo la afluencia:

Baja afluencia:

- a) Uno de los cinepolitos de seguridad deberá realizar lo indicado en las secciones **3.1.1. Escaleras de acceso al tobogán** y **3.1.2. Acceso al tobogán**.



Alta afluencia:

- b) Que haya dos cinepolitos de seguridad, uno debe realizar lo indicado en la sección **3.1.1. Escaleras de acceso al tobogán** y otro lo indicado en **3.1.2. Acceso al tobogán**.



3. Un cinopolito de Dulcería debe realizar lo indicado en la sección **3.2.1. Carro de venta.**



3.2.1 Carro de Venta

El proceso de venta es responsabilidad del Vendedor, debe realizarlo cuando algún cliente se acerca al carrito de venta siempre siguiendo lo indicado en el apartado de Dulcería de la Técnicas de venta tradicional vigente. Además, debe estar en comunicación con runner si es necesario durante la venta.

1. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo.



2. Tomar la orden del cliente maximizando la venta.
Nota: En caso de que el cine no cuente con Tablet para realizar el pago con tarjeta, recordarle al cliente que sólo se recibe efectivo



3. Registrar la orden del cliente en la Tablet
Nota: En caso de que no se cuente con ella realizarlo en la Comanda de venta



4. Indicar al cliente el monto total de su compra



Recibir el dinero en efectivo o tarjeta del cliente.

5. Nota: En caso de que no se cuente con Tablet y el cliente solicite una factura de compra, el Vendedor deberá indicarle al cliente que su factura la puede realizar en el módulo de atención a clientes.



6. Entregar al cliente la factura emitida por la Tablet con su orden registrada y cambio (si aplica).



7. El Vendedor debe llamar por radio al runner indicándole la orden y éste le entregará al cliente



8. Una vez entregados los productos al cliente, Despedir al cliente: Decir: **“Que se/te diviertas”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: Al inicio de los “cineminutos”, el Vendedor deberá de apagar las luces laterales del carrito de venta y sólo dejar la luz central. Al término de los trailers, el Vendedor deberá apagar la luz central.



3.3. Fin de función

Una vez que haya finalizado la película, las luces laterales se encienden al 50 % mientras se proyectan los créditos y al 100 % una vez que éstos hayan terminado, uno de los cinepolitos de seguridad debe realizar lo siguiente:

1. Verificar que no haya niños en el área de juegos.



2. Asegurar el correcto desalojo de la sala.

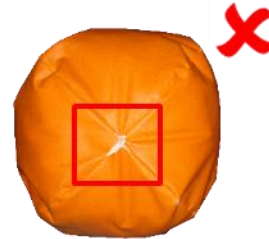


4. Limpieza

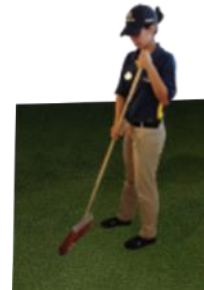
4.1. Profunda

Este proceso se llevará a cabo de manera semanal, la cuadrilla de limpieza lo tendrá que realizar de la siguiente manera:

1. Verificar el estado físico de las áreas a limpiar, cualquier mancha, rotura, daño irreversible, etc., notificarlo al Supervisor Regional de Mantenimiento, a su Gerente de conjunto.



2. Realizar la limpieza del piso tachón acuerdo a lo indicado en la sección **4.1.1 Piso Tachón**



3. Realizar la limpieza de la cobertura *puffs* de acuerdo a lo indicado en la sección **4.1.2. cobertura Puffs.**



4. Realizar la limpieza del tobogán (exterior) de acuerdo a lo indicado en la sección **4.1.3. Tobogán (exterior).**



5. Realizar la limpieza de la piscina de pelotas de acuerdo a lo indicado en la sección **4.1.4. Piscina de pelotas.**



4.1.1 Piso Tachón

1. Colocar en una cubeta **Stride Citrus** y en un escurridor colocar agua limpia y llevar ambos a la sala.



2. Barrer el piso de cada una de las filas iniciando por las filas superiores. Se debe cuidar que no queden residuos debajo de las butacas.



3. Aplicar **Break up** con la escoba y dejarlo actuar entre 5 a 10 min y tallar el piso de tachón de las filas comenzando de arriba hacia abajo.



4. Pasar con el Squeegee para remover el químico.



5. Trapear con agua limpia todo el piso de tachón de las filas comenzando de arriba hacia abajo.



6. Aplicar **Stride Citrus** con el trapeador comenzando de arriba hacia abajo.



4.1.2 Cobertura puff

1. Quitar la cobertura de los puff



2. Se debe lavar la cobertura (de forma interna o con un proveedor subcontratado).



3. Una vez limpias, colocarlas en los puff.



4.1.3. Exterior del Tobogán

Limpiar el exterior del tobogán, rociando en un paño azul **stride citrus** y este colocarlo en una mopa extendible para limpiar uniformemente.

1. Nota: Enjuagar el paño según se vaya ensuciando.

4.1.4. Piscina de pelotas

1. Sacar las pelotas de la piscina, colocándolas en malla.



2. Agregar **virex** en un bote de basura y remojar la malla de pelotas sobre la solución.



3. Limpiar la piscina y piso con **virex** y paño azul o trapeador seco o húmedo; nunca mojado ya que hacerlo generaría malos olores.

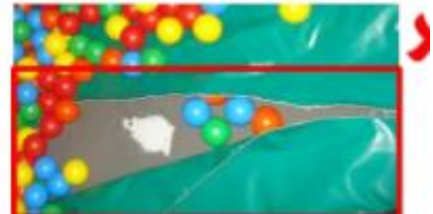


4. Secar con un trapeador o paño azul seco la piscina.



5. Dejar secar las pelotas al aire.

6. Verificar el estado físico del área, cualquier mancha, rotura, daño irreversible, etc., notificarlo al Supervisor Regional de Mantenimiento con copia al Gerente de Conjunto.



7. Regresar las pelotas a la piscina.



8. Si hay alguna pelota doblada o apachurrada, desecharla ya que puede lastimarse con ella algún niño.

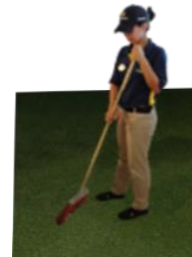


4.2. Preoperativa

1. Verificar el estado físico de las áreas a limpiar, cualquier mancha, rotura, daño irreversible, etc., notificarlo al Supervisor Regional de Mantenimiento con copia al Gerente de conjunto.



2. Limpiar la alfombra de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.1. Alfombra**.



Limpiar las butacas (tumbonas, *puffs* y butacas tradicionales) de acuerdo a lo indicado en la sección: la siguiente manera:

- 3.
- Limpiar la butaca, puff, tumbonas y descansabrazos con **Stride citrus** y un paño azul*.
 - Limpiar con paño azul, haciendo trazos largos, verticales y horizontales, no circulares.
 - Rociar desengrasante **Break Up** al portavasos y limpiar con paño azul⁷.



⁷ Si está muy sucio por algún residuo de jarabe, cajeta, etc. utilizar un cepillo de mano y lavar el portavasos.

*Si las butacas, camastros, tumbonas están manchados, rociar Break UP sobre la mancha, esperar 5 minutos y tallar la mancha con un paño azul húmedo hasta retirarla.

4. Mover los *puffs* y camastros para barrer la basura que haya quedado entre ellos y limpiarlos con **Stride citrus** y un trapo azul.



5. Limpiar el área de juegos de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.2. Área de juegos.**



6. Limpiar el interior del tobogán de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.3. Tobogán.**



7. Limpiar el piso tachón de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.6. Piso Tachón.**



8. Limpiar los asientos de niños de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.7. Asientos para niños.**



9. Limpiar los pasamanos y barandales (si aplica) con **Stride Citrus** y un paño azul.



10. Rociar **Stride Citrus** en un paño azul y limpiar los señalamientos, extintores y molduras de los pasillos (policarbonato) de la sala.



11. Rociar **Stride Citrus** a las puertas, marcos y números de la sala y limpiarlos con paño azul.

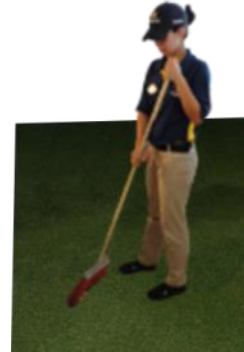


12. Rociar **Good Sense** sobre los pasillos en la parte baja de estos cada 5 filas.



4.2.1. Alfombra

1. Cepillar con una escoba, de manera vertical, la alfombra tipo pasto, esto con la finalidad de aflojar la suciedad seca que se encuentra entre las fibras de la alfombra.



2. Hacer un aspirado para ayudar a eliminar la suciedad seca que se removió con el cepillado.



4.2.2. Área de juegos

1. Limpiar en el área de juegos: la señalética, barandales (por fuera), rociando el paño azul con limpiador **virex** limpiando uniformemente⁸.



2. Limpiar del tobogán de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.3. Tobogán.**



3. Limpiar los montables de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.4 Montables.**



4. Limpiar la Piscina de pelotas de acuerdo a lo indicado en la sección **4.2.5 Piscina de pelotas.**



⁸ Enjuagar el paño, aproximadamente cada 15 minutos, según se vaya ensuciando.

4.2.3. Tobogán

1. Limpiar el interior del tobogán con **Virex** y un paño azul.



- Si existe algún derrame de refresco, restos de grasa o manchas, rociar **Break UP** sobre la mancha, esperar 5 minutos y tallar la mancha con un paño azul húmedo hasta retirarla.
- 2.



4.2.4 Montables

1. Limpiar con **virex** y trapo azul.



4.2.5 Piscina de pelotas

1. Sacar las pelotas de la piscina, colocándolas en bolsas grandes para la basura.



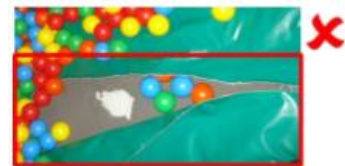
2. Limpiar la piscina y piso **virex** con paño o trapeador seco o húmedo; nunca mojado ya que hacerlo generaría malos olores.



3. Secar con un trapeador o paño seco.



4. Verificar el estado físico del área, cualquier mancha, rotura, daño irreversible, etc., notificarlo al Supervisor Regional de Mantenimiento con copia al Gerente de Conjunto.



5. Regresar las pelotas a la piscina.



6. Si hay alguna pelota doblada o apachurrada, desecharla ya que puede lastimarse con ella algún niño.



4.2.6 Piso Tachón

1. Colocar en una cubeta **Stride Citrus** y en un escurridor colocar agua limpia y llevar ambos a la sala.



2. Barrer el piso de cada una de las filas iniciando por las filas superiores. Se debe cuidar que no queden residuos debajo de las butacas.



3. Aplicar **Stride Citrus** con la escoba y tallar el piso de tachón de las filas comenzando de arriba hacia abajo.

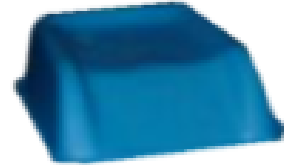


4. Trapear con agua limpia todo el piso de tachón de las filas comenzando de arriba hacia abajo.
En los casos en que el piso tachón se encuentre muy sucio o con manchas por derrames de queso o líquidos, utilizar Break Up sobre la mancha, esperar 5 minutos y trapear con agua limpia para remover por completo el Break Up y la suciedad.



4.2.7 Asientos para niños

1. Revisar nivel de suciedad de los asientos.



Si se encuentran muy sucios deben realizar:

2.
 1. Llenar un recipiente con **Break UP**
 2. Tallar cada uno de los asientos con **Break UP** una fibra esponja y enjuagarlos perfectamente.
 3. Secar cada uno de los asientos con un paño azul.
 4. Acomodar los asientos para niño, separados por color, en su carrito sin sobrepasar el señalamiento.



Si no encuentran muy sucios deben realizar:

3.
 1. Rociarles **Suma Supreme**. y secarlos con un paño azul.
 2. Acomodar los asientos para niño, separados por color, en su carrito sin sobrepasar el señalamiento



4.3. Operativa

La cuadrilla de limpieza debe estar en la sala 10 minutos antes de que termine la función para mantener la sala limpia.

1. Verificar en el horario de salidas la sala que le corresponde limpiar.



2. Tomar el kit de limpieza del lugar en donde se encuentre guardado.



3. Dirigirse e ingresar a la sala correspondiente a la función que vaya a finalizar y cerrar puertas de acceso.



4. Posicionarse en un lugar de la sala que no esté a la vista del cliente y guardando silencio.



5. Dejar kit pegado a la pared.



6. Verificar si se cuenta con un bote de basura grande disponible en el pasillo de salida, en caso de no ser así realizar lo siguiente:



- a) Sacar el bote de basura de la covacha.



- b) Dejarlo cerca del pasillo de salida de la sala.



7. Tomar una cubeta vacía para colocar los líquidos de las bebidas.



8. Dirigirse a la salida de la sala en cuanto comiencen a proyectarse los créditos de la película.



9. Abrir la puerta de salida, colocar el bote de basura de tal manera que la puerta no se cierre y poner la cubeta a un lado del bote⁹.



10. Recibir la charola y/o basura del cliente, despedirlo agradeciéndole su visita y realizar lo siguiente:



⁹ En caso de que los clientes deseen salir por otra puerta, indicarles la puerta de salida correcta.

- a) Si la función fue 3D, solicitar al 100 % de los clientes la devolución de los lentes.



- b) Si el cliente entregó vasos de bebidas destaparlos y vaciar su contenido en la cubeta.



- c) Aplastar cada uno de los vasos hasta que queden totalmente comprimidos y depositarlos en el bote.



- d) Aplastar cada una las canastas de palomitas y papas, partirlas por la mitad y depositarlas en el bote.



- e) Vaciar todos los desechos en el bote de basura.



- f) Si el cliente entregó charola, colocarla de manera apilada a un lado del bote evitando tapar el paso de los clientes.



- 11. Cerrar la puerta de salida de la sala, una vez haya salido el último cliente.



- 12. Encender las luces de aseo de la sala de la siguiente manera, según sea el caso:



- a) Subir los interruptores para encender las luces de aseo de la sala.



- b) Solicitar por radio, el encendido de las luces de aseo de la sala, a casetas.



13. Pasar por las filas de la sala de arriba hacia abajo y recoger lo siguiente:

- a) Recoger las charolas y colocarlas cerca del pasillo de salida.



- b) Tomar una bolsa negra grande y una cubeta para vaciar los líquidos de bebidas.



- c) Recoger la basura grande que haya sobre las filas o butacas.



- d) Si hay canastas de palomitas y/o papas, aplastarlas y partirlas por la mitad.



- e) Si hay vasos de bebidas destaparlos y vaciar su contenido en la cubeta.



- f) Aplastar los vasos hasta que queden totalmente comprimidos.



- g) Depositar cada uno de los desechos en la bolsa negra.



14. Si se encuentran los brazos de las butacas tradicionales arriba, bajarlos hasta donde topen.



15. Revisar que los portavasos donde se sentó el cliente, de las butacas tradicionales, se encuentren limpios, en caso de no ser así limpiarlos; rociando desengrasante **Break Up** sobre él y secándolo con el paño azul.



16. Revisar las butacas, en caso de estar sucias, limpiarlas con **stride citrus** y un paño azul.



17.

Mover los *puffs* y camastros donde se sentó el cliente para recoger palomitas y basura que haya quedado entre ellos y limpiarlos con **Stride citrus** y un trapo azul.



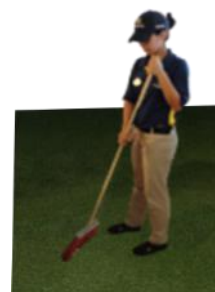
18.

Barrer con la escoba, de arriba hacia abajo la de las filas que se encuentren sucias, así como por debajo de las butacas y uniones entre ellas.



19.

Barrer la escoba el pasto sintético.



20.

Levantar la basura con la ayuda de la escoba y el recogedor y tirarla en el bote.



21.

Regresar a su lugar los *puffs* y camastros que se movieron anteriormente por parte de un cliente o por la utilización del espacio para una persona en silla de ruedas.



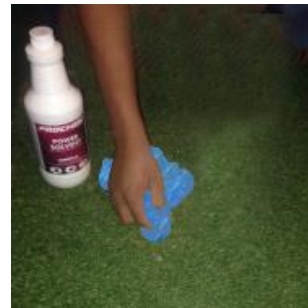
22.

Revisar que la alberca de pelotas no tenga basura, objetos extraños o líquidos derramados (posibles orines). En caso de existir algún derrame limpiarlo según [4.1.4 piscina de pelotas](#).



23.

Si al realizar la última limpieza de la sala se encuentra una mancha muy difícil de quitar en *puffs* o alfombra, llevar a cabo el siguiente proceso¹⁰:



¹⁰ Si la mancha se encuentra durante la operación, se debe colocar la funda “en reparación” y en última limpieza realizar la limpieza de alfombra.

24. Realizar el “pachoneo” de los *puffs*, acomodando el relleno para darles volumen¹¹.



25. Revisar que los botes medianos del foro estén por debajo del 50 % de su capacidad con la basura compactada. En caso contrario realizar lo siguiente:



- a) Quitar el anillo superior del bote de basura.



¹¹ Este paso es importante, para que el cliente de la siguiente función encuentre el *puff* con la posición y comodidad correcta.

- b) Sacar la bolsa con los desechos del bote de basura y anudarla.



- c) Si el bote de basura tiene líquidos derramados o manchas difíciles de quitar, lavarlos de acuerdo a lo indicado en el **M.P.O. Limpieza Operativa** vigente.



- d) Poner una bolsa de plástico nueva y bien fajada dentro del bote.



- e) Colocar el anillo superior del bote de basura asegurándose de que quede bien ajustado.



f) Tomar la bolsa con los desechos.



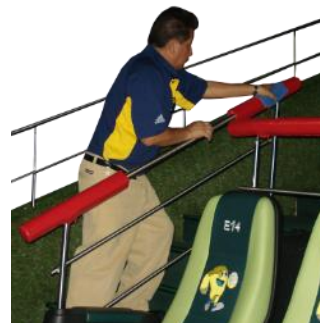
g) Depositar la bolsa con los desechos en el bote de basura grande.



26. Si el exterior del bote se encuentra sucio, rociar **Virex** y secar con paño azul.



27. Rociar limpiador **Stride citrus** sobre cada uno de los pasamanos y barandales y secarlos con el paño azul.



28. Rociar **Good Sense** dentro de la sala, sobre los pasillos en la parte baja de las esquinas de los mismos (cada 5 filas), ¹².



29. Limpiar los montables de acuerdo a lo indicado en la sección **4.3.1 Asientos para niños**.



30. Guardar el kit de limpieza en la covacha o en el lugar designado para ello.



31. Revisar que el bote grande esté por debajo del 50 % de su capacidad con la basura compactada. En caso contrario realizar lo siguiente:



¹² El aromatizante no se debe rociar directamente sobre las butacas o alfombra para evitar que éstas se manchen.

- a) Llevarse el bote al tiradero y sacar la bolsa con los desechos del bote de basura.



- b) Depositar la bolsa con desechos en el tiradero de basura.



- c) Poner una bolsa grande y nueva, bien fajada dentro del bote.



32. Acomodar el bote de basura en cualquiera de los siguientes lugares, según sea el caso:



- a) Si la sala cuenta con covacha, acomodar el bote dentro de la misma.



- b) Si la sala no cuenta con covacha, acomodar el bote en el pasillo de salida cerca de alguna de las puertas de salida de las sala.



33. Tomar las charolas que se encuentren en el pasillo de salida y llevarlas al cuarto de limpieza (donde aplique) o área de lavado.



34. Las charola que estén muy sucias, deben lavarse como se indica en el **M.P.O. Limpieza Operativa** vigente.



35. Si la película era en formato 3D, se deben recoger los lentes de la siguiente manera. En caso contrario, ir al siguiente paso.



- a) Tomar los lentes del contenedor señalado.



- b) Llevar los lentes sucios al cuarto de limpieza (donde aplique) o área de lavado.



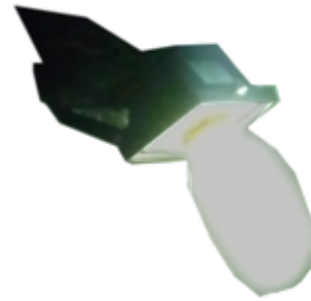
36. Rociar limpiador **Stride Citrus** sobre las puertas y secar con el paño azul.



37. El Líder de Cuadrilla es el responsable de revisar y marcar, los puntos indicados en la **Bitácora de revisión limpieza de Sala Junior entre funciones** una vez que la sala se encuentra limpia¹³.



38. Apagar las luces de aseo de la sala, de la siguiente manera, según sea el caso:



- a) Bajar los interruptores para apagar las luces de aseo de la sala.



- b) Solicitar por radio a casetas el apagado de las luces de aseo de la sala.



¹³ En caso de que alguno de los puntos revisados no haya sido realizado correctamente, solicitarle a los miembros de la cuadrilla que vuelvan a realizar esa actividad.

39. Salir de la sala y asegurarse de que las puertas queden abiertas.



40. El Líder de Cuadrilla avisa por radio al encargado de arquilla que la sala ya está limpia.



41. En caso de que se encuentren objetos extraviados, entregárselos al gerente en turno.



42. Entregar el objeto al encargado del módulo de atención a clientes y anotar en la bitácora:
- Lugar y hora donde fue encontrado el objeto
 - Nombre de la persona que entrega el objeto.



4.3.1 Asientos para niños

1. Revisar nivel de suciedad de los asientos.



Si se encuentran muy sucios se debe:

1. Llenar un recipiente con solución de **Break Up**.
2. Tallar cada uno de los asientos con una fibra esponja y enjuagarlos perfectamente.
3. Secar cada uno de los asientos con un paño azul.
4. Acomodar los asientos para niño, separados por color, en su carrito sin sobrepasar el señalamiento.



Si no se encuentran muy sucios se debe:

1. Rociar **stride citrus** en un paño azul.
2. Tallar cada uno de los asientos con el paño azul.
3. Pasar un trapo azul con agua sobre los asientos y dejarlos secar.
4. Acomodar los asientos para niño, separados por color, en su carrito sin sobrepasar el señalamiento.



5. Medidas de seguridad

5.1. Instalaciones

Las instalaciones de la sala Junior están diseñadas para niños de diferentes grupos de edad: preescolar de 2 a 5 años y escolar de 5 a 12 años, por lo que es muy importante mantenerla en óptimas condiciones de seguridad, para lo que el Supervisor Operativo o Gerente en Turno debe revisar, previo a cada función o al inicio del intermedio, que las instalaciones cumplan con lo siguiente¹⁴:

1. Que en las superficies elevadas, incluyendo plataformas y rampas, haya barandillas, barreras o redes de protección.



2. Que las estructuras de más de 76 cm (30 pulgadas) de alto estén separadas entre sí, por un mínimo de 2.7 m (9 pies).

3. Que todas las aberturas de las instalaciones (por ejemplo: los espacios comprendidos entre los peldaños de una escalera o las barras de una barandilla) midan menos de 9 cm (3½ pulgadas) o tengan una anchura superior a los 23 cm (9 pulgadas)¹⁵.



¹⁴ Los encargados de esta revisión son asignados según los turnos establecidos en el Rol de apoyo.

¹⁵ Esto sirve para evitar que haya espacios donde pueda quedar atrapada la cabeza, brazo o cualquier otra parte del cuerpo de un niño.

4. Que las redes para trepar tengan aberturas no muy anchas como para que el cuerpo del niño pueda pasar a través de ellas, ni muy estrechas como para que se le pueda quedar enganchada la cabeza.



5. Que las instalaciones no cuenten con partes móviles, para evitar que los niños se presen las manos o los dedos.



6. Que no haya superficies dañadas ni rotas.



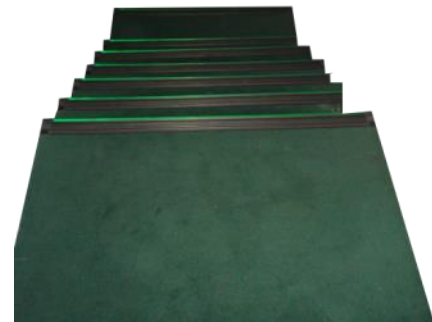
7. Que no haya grietas ni astillas en el tobogán ni en las estructuras adjuntas.



8. Que las instalaciones (estructuras del tobogán y de los juegos del aforo) y accesorios metálicos no estén expuestas hacia los niños para evitar posibles golpes o raspones o si lo están, que tengan una protección plástica.



9. Que las escaleras, pasillo estén con el antiderrapante en buenas condiciones y que tengan buena iluminación para impedir que los niños caigan si salen corriendo a áreas circundantes.



10. Que los materiales de la superficie del suelo estén en buenas condiciones, se debe comprobar mínimo semanalmente que el material no se compacte demasiado y que cubra todas las áreas de juego necesarias (especialmente las de debajo y alrededor de las instalaciones donde pueden producirse caídas).



11. Que las instalaciones estén fabricadas con materiales resistentes que no se rompan fácilmente ni se desgasten demasiado por efecto del uso.



12. Que no haya objetos peligrosos (como clavos, ganchos, tornillos ni puntas o bordes afilados) que sobresalgan de las instalaciones y puedan provocar cortes en los niños o hacer que sus prendas de vestir se queden enganchadas.



13. Que las piezas de las instalaciones sean estables y estén bien fijadas, sin que haya partes sueltas ni rotas.



14. Que las partes que sean de plástico o de madera no tengan signos de deterioro, ni superficies astillada u oxidadas.



15. Que el conjunto cuente con un botiquín con elementos para niños.



5.2. Uso

5.2.1. Área de juegos

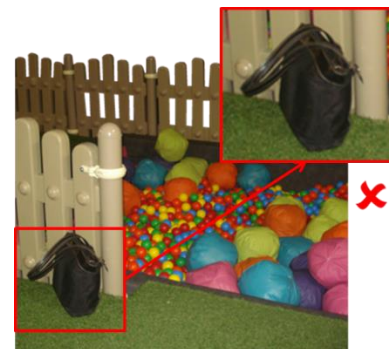
Las instalaciones son seguras, sin embargo es necesario pedirles a los adultos que acompañen a los niños que éstos cumplan con lo siguiente:

1. Que no se empujen ni forcejen mientras jueguen en estructuras para trepar al tobogán u otras áreas recreativas.



2. Que cuando salgan de las instalaciones recreativas de un salto, siempre comprueben que no haya ningún niño en el lugar donde piensan aterrizar y traten de caer siempre con ambos pies y con las rodillas ligeramente flexionadas.

3. Que dejen juguetes, mochilas y bolsas lejos del área de juegos, ya que éstos son curiosos y pueden sacar objetos que causen lesiones como que algún niño tropiece con ellos y se caiga.



4. Que no se utilicen los toboganes con ropa con cordones o cordeles sueltos, collares u otros tipos de filamentos, ya que pueden quedarse enganchados en las instalaciones.



5.2.2. Tobogán

Los toboganes son seguros si los niños los usan con precaución, por lo que es necesario pedirles a los adultos que acompañen a los niños que y que éstos cumplan con lo siguiente:

1. Que los niños suban los peldaños de la escalera de uno en uno, agarrándose a la barandilla, hasta llegar a la parte superior del tobogán. Nunca deben subirse por la rampa.



2. Que los niños se deslicen siempre sentados y con los pies por delante, nunca de cabeza, sea sobre la espalda o sobre el estómago.



3. Que solamente debe haber un niño en la rampa; los niños no deben deslizarse por el tobogán en grupo.



4. Que antes de deslizarse, los niños se aseguren de que el extremo inferior del tobogán esté libre y que al llegar al final de la rampa, se bajen del tobogán y alejen para que otros niños puedan deslizarse sin peligro.

5.

Que al descender, los niños tengan cuidado con los que estén subiendo; nunca deben hacer carreras ni tratar de alcanzar las barras que estén demasiado lejos.

