



# **PUNTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVOS**

**Procedimientos Operativos**

**RA-VIP-PO-PCA-01**

## CINÉPOLIS

**Revisión 01:** 30 de Julio de 2015.

**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
<b>Diana Amaya</b> <b>Consultor Senior de Procesos Región Andina</b>

Revisó
<b>Camilo García</b> <b>Gerente Regional Región Andina</b>

Autorizó
<b>José María Ortega</b> <b>Gerente de Procesos Región Andina</b>

## Índice

1. Descripción del Proceso .....	4
2. Puntos Críticos.....	7
2.1. Control Administrativo .....	8
2.2. Control de Inventarios .....	24
2.3. Publicidad e Imagen .....	34
2.4. Filosofía de Ventas.....	42
2.5. Administración del Personal.....	44
2.6. Ingresos y Valores .....	51
2.7. Operación de Gastos .....	57
2.8. Operación de Taquilla.....	60
3. Tabla de Cambios .....	64

# 1. Descripción del Proceso

**Objetivo**

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

**Frecuencia**

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 Auditoría<sup>1</sup>**

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

**Forma de Evaluar**

La herramienta se aplica a través de diferentes tipos de verificación. En caso de que el cine cumpla con los criterios establecidos, se deberá calificar con un “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.

---

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

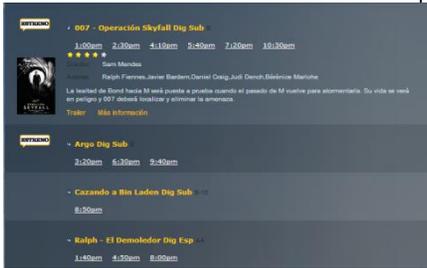
La simbología utilizada en este documento para determinar el método de revisión es la siguiente:

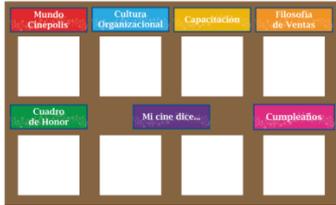
	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.
	Verificación sobre registros.
	Verificación a base de tiempo.
	Verificación sobre el sistema computacional.
	Verificación mediante un cálculo o análisis.

## **2. Puntos Críticos**

## **2.1. Control Administrativo**

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Semana de la revisión y 2 anteriores</p>	<p><b>1. Los horarios de programación de la semana actual cumplen con el promedio de funciones, según la temporada:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se considere un promedio semanal mínimo de 3 funciones diarias en temporada baja y de 4 a 4.5 en temporada alta. La programación puede variar en base a la oferta y a la demanda de clientes y/o la oferta de la competencia directa.</li> <li>• Si el promedio de funciones es diferente, que se generen por lo menos el promedio de funciones requeridas en el presupuesto de asistentes y el <i>roll in</i> de las películas de ese mes.</li> <li>• Que se tome en cuenta el análisis de flujo de asistentes, basándose en el Traffic Flow Analysis de las dos semanas previas de la misma temporada.</li> <li>• Que se aplique adecuadamente la regla del 30/30.</li> <li>• Que existan de 15 a 20 minutos de tiempo entre las funciones, puede ser más de este tiempo siempre y cuando no se sacrifiquen funciones, ni promedio mínimo requerido.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En salas con más de 400 butacas se pueden considerar hasta 30 minutos durante temporadas altas.</p>	

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

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	1	<p><b>4. El horario de operación del cine (inicio y término de funciones) de la semana actual, es el requerido, según la temporada (demanda):</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el horario de operación del cine sea de acuerdo al requerido por la temporada en que se está.</li> <li>• Que la primera y última función del cine estén en los horarios de operación autorizados por la Gerencia de Operaciones según la temporada (prioridad operativa o segmentación operativa).</li> </ul>	
	1	<p><b>5. El tablero de indicadores se actualiza correctamente, según la frecuencia definida para cada rubro:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentre ubicado en la gerencia y que se encuentre en buen estado.</li> <li>• Que esté actualizado de acuerdo a la frecuencia para cada indicador definida en la región (ver tabla Frecuencias Tablero indicadores), comprobando aleatoriamente la veracidad de los datos publicados.</li> </ul>	
	1	<p><b>6. El periódico mural se actualiza semanalmente según los criterios establecidos por RRHH:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que el periódico mural cumpla con lo siguiente                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que se encuentre ubicado en el área de empleados</li> <li>○ Que se encuentre limpio y en buen estado</li> <li>○ Que esté organizado adecuadamente y con los carteles tamaño carta en posición vertical.</li> <li>○ Que contenga la información en todas las secciones</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que la calidad de los materiales sea la adecuada para garantizar su legibilidad</li> <li>● Verificar que la información publicada en el periódico mural cumpla con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que esté vigente y corresponda a la pauta remitida, código de ética y cultura organizacional de Cinépolis</li> <li>○ Que se actualice semanalmente de acuerdo a las instrucciones enviadas por RRHH Andina</li> <li>○ Que corresponda a los títulos de cada sección</li> </ul> </li> <li>● Verificar que cada una de las secciones contenga lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mundo Cinépolis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconocimientos</li> <li>○ Menciones</li> <li>○ Aperturas de conjuntos</li> <li>○ Campañas especiales</li> <li>○ Fact sheet (actualizado de la empresa)</li> <li>○ Noticias de Cinépolis.</li> </ul> </li> <li><b>Cultura organizacional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Misión</li> <li>○ Visión</li> <li>○ Valores</li> <li>○ Temas relevantes de la organización a partir de la cultura Cinépolis</li> </ul> </li> <li><b>Capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Listas del personal certificado</li> <li>○ Calificaciones de herramientas de seguimiento</li> <li>○ Convocatoria para cursos, talleres, etc.</li> <li>○ Información de los cursos o talleres que se estén impartiendo</li> <li>○ Adicionalmente el conjunto puede publicar convocatorias para reuniones, eventos o procesos de capacitación</li> </ul> </li> <li><b>FDV</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reafirmación de actitudes</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actualización de información</li> <li>○ Casos de éxito</li> <li>○ Información general</li> <li>○ Los conjuntos podrán publicar indicadores de seguimiento y evaluación, datos sobre Foros de servicios y Círculos de ventas</li> </ul> <p><b>Cuadro de honor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La fotografía del Cinepolito estrella del mes</li> <li>○ Los nombres o fotografías de colaboradores o equipos destacados del mes</li> </ul> <p><b>Mi Cine dice...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Colaboradores de nuevo ingreso</li> <li>○ Avisos clasificados</li> <li>○ Invitaciones a reuniones</li> <li>○ Invitación a torneos</li> <li>○ Entre otros</li> </ul> <p><b>Cumpleaños</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La lista con nombres y área a la que pertenecen los colaboradores que celebren sus cumpleaños durante el mes, tanto operativos como administrativos.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> si el periódico mural está adornado con motivo de eventos o fechas importantes, revisar que no se obstaculice la completa y correcta visión del contenido.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1</p>	<p><b>7. El Módulo de atención a clientes (MAC) cuenta con las condiciones y aditamentos necesarios para operar:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el MAC cuente con el copete de quejas y comentarios con la imagen de tradicional sobre el monitor o en la pared (de frente al cliente) y que se encuentre en buen estado, no roto o despintado y que la leyenda sea “Ayúdanos a mejorar con tus comentarios”</li> <li>• Que el monitor frontal (donde aplique) se encuentre             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En buen estado, limpio, no raspado, roto o con rayones</li> <li>○ Con la vista de la pantalla de frente al cliente</li> <li>○ Encendido</li> <li>○ Con la página de sugerencias habilitada (esta página se debe encontrar como favorito o con acceso directo).</li> </ul> </li> <li>• 10 fichas del MAC y que éstas se encuentren completas y en buen estado.</li> <li>• Que en el MAC y sobre un mismo muro, se tengan exhibidos, en buen estado y vigentes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La foto y nombre en la placa del Gerente en turno (por razones de seguridad puede no estar exhibida, siempre y cuando exista previa autorización del Gerente Regional)</li> <li>○ La foto de la estrella del mes, a color.</li> </ul> </li> <li>• Que el área en general del MAC se encuentre limpia, ordenada y sin objetos personales ajenos al área.</li> <li>• Que el mobiliario esté limpio y en buen estado.</li> <li>• Que se tengan disponibles los siguientes documentos             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quejas y sugerencias para los casos en que la página web se encuentre fuera de servicio</li> <li>○ Formatos de alta Club Cinépolis</li> <li>○ Formatos de inscripción a membresía (cines que aplique)</li> <li>○ Bitácora de objetos olvidados.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	100 %	<p><b>8. El personal operativo porta su uniforme de acuerdo a las políticas establecidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el personal operativo porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, ni decolorado.</li> <li>• Se debe portar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Camisa o blusa del uniforme bien fajada (estirada), sin modificaciones como pliegues, recortes ni amarradas las mangas o cintura.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, que ésta sea blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad.</p> <li>○ Pantalón del uniforme planchado, con bastilla (dobladillo) y que no arrastre, sin modificaciones como entubado ni hacerle pliegues o recortarlo.</li> <li>○ Cinturón negro, delgado y de hebilla discreta.</li> <li>○ Calcetines de color negro.</li> <li>○ Zapatos cerrados, negros y bien lustrados. Si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias.</li> <li>○ Gafete con su nombre correcto, en la parte izquierda de su camisa, blusa o filipina (camisa del chef).</li> <li>○ Como máximo un pin arriba del gafete.</li> </li></ul> <p><b>Nota:</b> los Preparadores de Alimentos y el personal de cocina no deben portar gafete ni pin (siempre y cuando no estén en el Punto de Venta).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Es opcional el uso de chamarra (chaqueta), siempre y cuando sea la oficial del uniforme y se traiga gafete y pines sobre ésta.</li> <li>○ Que el personal en áreas de cocina y preparación de alimentos, el personal debe portar la filipina (camisa de chef) del uniforme, bien planchada y abrochada, así como usar malla y cubre bocas.</li> <li>○ Que los Comanderos, Corredores y Vendedores en punto de venta porten el mandil (delantal) largo de su uniforme.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal no porte anillos (excepto matrimonio en personal que no tiene contacto con alimentos), pulseras, collares, cadenas, <i>piercings</i> o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza.</li> <li>• Que todo el personal que se encuentre en preparación de alimentos use malla y cubre bocas tapando la nariz y mentón así como red cubriendo el 100 % del cabello, no importa si cubre o no las orejas. <b>Nota:</b> No aplica para personal en Punto de Venta, Comanderos y Corredores.</li> <li>• Que la red para el cabello, cubre bocas y/o guantes (látex o plástico) estén limpios, íntegros y en buen estado. Nota: Los guantes puede ser utilizados para picar verduras o al preparar: <i>sushi, baguis y croissants</i>.</li> <li>• Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros y que los hombres no porten aretes.</li> <li>• Que el personal no tenga tatuajes visibles.</li> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo.</li> <li>• Que las mujeres traigan el cabello recogido, de color discreto y uniforme.</li> <li>• Que las mujeres utilicen coletas/colitas o moñas con cintas de color negro, blanco o amarillo.</li> <li>• Que las mujeres usen maquillaje discreto (en áreas de preparación de alimentos no se deberá traer maquillaje de ningún tipo).</li> <li>• Que los hombres no usen barba ni bigote.</li> <li>• Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas.</li> <li>• Que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se usen plumas (esferos), lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en áreas de preparación. <b>Nota:</b> Solamente los Comanderos y el personal de limpieza de salas pueden portar reloj, por un tema de higiene y para estar al pendiente de las entradas y salidas de las funciones.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>9. El personal administrativo porta su vestimenta de acuerdo a las políticas establecidas:</b> <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los hombres porten camisa de vestir con manga larga y corbata.</li> <li>• Que todo el personal administrativo porte corbata, a excepción del Supervisor de alimentos cuando se encuentre en áreas de preparación y el almacenista cuando se encuentre recibiendo producto o dentro del almacén.</li> <li>• Que todo el personal al estar en contacto con el cliente (en lobby o salas) porte corbata.</li> <li>• Que las mujeres vistan camisa o blusa de vestir con manga larga, tres cuartos o corta.</li> <li>• Que se porte:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pantalón de vestir o formal. Las mujeres pueden usar falda mínimo dos dedos debajo de la rodilla</li> <li>○ Zapatos de vestir, cerrados y bien lustrados. Las mujeres podrán usar tacones de máximo 6 centímetros.</li> <li>○ Gafete de lado derecho de la camisa.</li> <li>○ Que si portan el uniforme de empleados operativos, cumplan con lo estipulado en PCA para este tipo de uniforme.</li> </ul> </li> <li>• Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas.</li> <li>• Que las mujeres traigan el cabello peinado y de color discreto y uniforme. Así como maquillaje discreto.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. Si usan bigote no debe pasar de la comisura del labio y si usan barba no debe ser mayor a 1 centímetro de largo.</li> <li>• Que los Supervisores de alimentos no usen barba ni bigote. <b>Nota:</b> Es importante homologar la vestimenta de todo el equipo administrativo, los colores sugeridos son: pantalón o falda: negra, gris o azul marino y camisa o blusa: negra, blanca o azul claro.</li> <li>• No está permitido: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pantalones de mezclilla (jeans)</li> <li>○ Playeras/camisetas tipo polo</li> <li>○ Shorts o bermudas</li> <li>○ Ropa en mal estado o rota (aun cuando así haya sido diseñada)</li> <li>○ Prendas transparentes, muy escotadas o cortas</li> <li>○ <i>Piercings</i></li> <li>○ Calzado informal (tenis, sandalias).</li> <li>○ Extravagancias en peinados, colores, zapatos, maquillaje y/o accesorios.</li> <li>○ El uso de plumas/esferos, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos del uniforme en las áreas de preparación. <b>Nota:</b> En caso de que el Corporativo envíe autorización para el uso de disfraces en días festivos, verificar que el personal porte el gafete en el lado derecho.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>10. El personal de mantenimiento porta su vestimenta de acuerdo a las políticas establecidas:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal de mantenimiento porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, ni decolorado.</li> <li>• Que se porte:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Camiseta del uniforme de mantenimiento bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortada o amarradas las mangas o cintura.</li> <li>○ Pantalón caqui del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones: como entubado, con pliegues o recortado.</li> <li>○ Zapatos: tipo industrial en color negro o café</li> <li>○ Cinturón negro, delgado y de hebilla discreta</li> <li>○ Gafete de lado derecho de la camiseta</li> <li>○ Que no porten gorra</li> <li>○ Que los hombres no porten aretes</li> </ul> </li> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. Si usan bigote no debe pasar de la comisura del labio y si usan barba no debe ser mayor a 1 centímetro de largo.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>11. El estado de mantenimiento, orden y limpieza de las oficinas y bodegas se encuentran de acuerdo a los criterios establecidos:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las oficinas cuenten con buena iluminación (mediante lámparas y focos ahorradores), estén bien pintadas, tengan tapas de contactos y tapas ciegas completas, sin hoyos en la pared (las oficinas pueden ser de gerencia, subgerencia, Recursos Humanos, cuarto de empleados o valores).</li> <li>• Que los pisos, paredes y techos del área de recepción y almacenamiento se encuentren limpios, sin grietas o roturas.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las puertas y ventanas del área de almacenamiento tengan protecciones para evitar la entrada de lluvia, fauna nociva o plagas, excepto puertas y ventanas que se encuentran en el área de atención al cliente.</li> <li>• Que las instalaciones de plomería y ductos no deben presentar reflujos ni fugas.</li> <li>• Que todas las bodegas del conjunto se encuentren limpias, ordenadas y clasificadas (las bodegas pueden ser de alimentos o almacén insumos, implementos de aseo (jarcería), mantenimiento, etc.).</li> <li>• Que el cuarto de basura esté limpio, ordenado, con los implementos de limpieza organizados en percheros y repisas, que la poceta esté limpia y que no esté tapado con residuos.</li> <li>• Que la basura se saque al shut constantemente en los horarios autorizados para evitar acumulación, malos olores y plagas.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>12. El equipo y mobiliario de las bodegas y oficinas se encuentran de acuerdo a los criterios establecidos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que todos los equipos (copiadoras, calculadoras, computadoras, impresoras, servidores, etc.) se encuentren ordenados, con los cables sujetos, libres de polvo y apagados cuando no estén siendo utilizados.</li> <li>• Que los equipos cuenten con un espacio entre ellos mismos, la pared, el techo y piso, permita su limpieza y desinfección.</li> <li>• Que todo el mobiliario (escritorios, mesas, sillas, etc.) se encuentre en buen estado, ordenado y limpio, y que los armarios (clóset además de limpios y ordenados se encuentren clasificados.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>13. El área de empleados se encuentra de acuerdo a los criterios establecidos:</b></p> <p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los <i>lockers</i> se encuentren en buen estado; no sucios o golpeados.</li> <li>• Que durante la operación no haya objetos arriba de los <i>lockers</i>, ni artículos personales afuera de los <i>lockers</i> como zapatos, camisetas o maletas.</li> <li>• Las repisas (opcionales) para ubicar los cascos de los colaboradores o maletas.</li> <li>• Que los baños se encuentren limpios, en buen estado y no sean utilizados como bodega o para fines distintos a los que están destinados, excepto en los baños en donde hay ducha independiente se puede usar para otros fines manteniendo el orden y limpieza.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los baños para empleados cuenten con lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agua corriente</li> <li>○ Lavabo</li> <li>○ Jabón líquido antibacteriano</li> <li>○ Papel higiénico</li> <li>○ Bote para basura con bolsa de plástico negra, tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación</li> <li>○ Papel toalla o secador de manos</li> <li>○ Rótulos o ilustraciones en donde se promueva la higiene personal, haciendo hincapié en el lavado de manos y después del uso de los sanitarios</li> </ul> </li> </ul>	

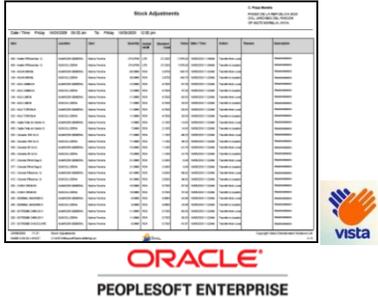
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	1	<p><b>14. El mantenimiento y control de plagas se lleva a cabo conforme a los lineamientos establecidos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el conjunto cuente con el histórico de la realización del control de plagas, por lo menos una vez al mes en una carpeta.</li> <li>• Que se tenga en una carpeta el histórico del control de plagas de tres meses anteriores a la fecha de la intervención.</li> </ul>	
	1	<p><b>15. Existe un área o bodega destinada para el reciclado de lentes 3D, y el proceso de lavado, sanitización y embolsado de lentes 3D es de acuerdo a instrucciones:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista un responsable de la administración del cuarto de lavado de lentes.</li> <li>• Que el estado de limpieza, orden y mantenimiento del cuarto sea el adecuado (piso, paredes, techo, superficies, puertas, etc.).</li> <li>• Que exista cronograma de limpieza de cuarto de lentes impreso, y que cuente con la firma del gerente avalando que las actividades fueron realizadas.</li> <li>• Que se cuente con una lámpara de luz blanca tenue que permita la fácil verificación de los lentes a la altura del Cinepolito.</li> <li>• Que se encuentre pegado en un lugar visible el procedimiento de lavado de lentes de proyección.</li> <li>• Que se respeten las formulaciones indicadas en la guía.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El uso máximo permitido de los lentes es de 20 lavadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las bitácoras cuenten con la firma semanal del Gerente.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1</p>	<p><b>16. Existe un control sobre el inventario y rotación de lentes:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se cuente con una carpeta en donde se lleve el control diario de la rotación de lentes, además debe contener el historial de un mes.</li> <li>• Que las bitácoras cuenten con firma semanal del Gerente.</li> <li>• Que se cuente con la bitácora de control de entrada a salas debidamente diligenciada.</li> </ul>	
	<p>1</p>	<p><b>17. Existe un área o bodega destinado para la custodia y control de los artículos y químicos de limpieza, y se cumple con los criterios establecidos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la bodega esté ordenada y limpia, en una carpeta se deben tener las especificaciones químicas de los productos que se utilizan en el conjunto.</li> <li>• Que solo haya químicos e insumos provistos por los proveedores corporativos, están prohibidas las compras locales.</li> <li>• Que al preguntar al personal al azar sobre el uso de químicos este coincida con el proceso.</li> <li>• Que no exista sobre inventario de productos.</li> <li>• Que los químicos concentrados estén resguardados en esta bodega y sólo se entregue producto porcionado al personal.</li> </ul>	

## **2.2. Control de Inventarios**

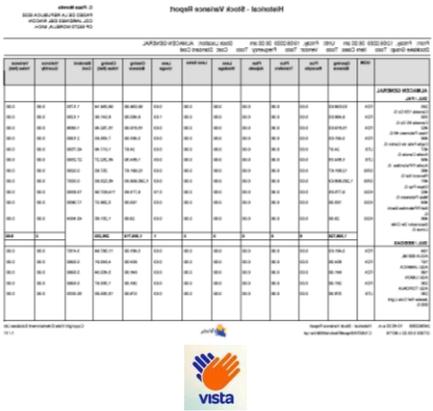
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 semanas anteriores</p>	<p><b>1. La orden de compra de productos de inventario coincide con cálculo realizado según variables definidas previniendo el desabasto:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Orden de Compra semanalmente en sistema ERP (PS).</li> <li>• Archivo de cálculo.</li> <li>• Reportes de colocación de solicitud en sistema, cronograma de proveedores.</li> <li>• Reporte de colocación de solicitudes de compra.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el cálculo se haya realizado en base a variables definidas (indicadas en la política, ejemplo: consumo por asistente, asistentes, películas, temporalidad, etc).</li> <li>• Que la orden de compra coincida con el cálculo validado de productos.</li> <li>• Que se encuentre validado el cálculo y orden de compra por el Subgerente y Gerente de conjunto</li> <li>• Que las solicitudes cuenten con la leyenda de aprobada y válido en los conceptos de estado y estado de presupuesto respectivamente; validados por el Subgerente.</li> <li>• Que las solicitudes se encuentren en tiempo en relación a los acuerdos con proveedores (en caso que aplique) y que correspondan con el reporte de Colocación de solicitudes de Compra.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Una muestra equivale a una solicitud de Compra o 5 productos según criterio.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>5 productos por semana</p>	<p><b>2. Las entradas de productos físicos al almacén están por método PEPS, fechas de matriz de caducidades, registro en sistema según Notas de remisión o Facturas de proveedor:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Carpeta "Recepción de compras".</li> <li>Facturas de Compra, Notas de recepción y Reporte de Entradas al Inventario de sistemas (Vista y ERP).</li> <li>Última factura de producto recibido.</li> <li>Matriz de caducidades.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Físicamente que las fechas de caducidades de productos perecederos estén en relación a lo estipulado en la Matriz de Caducidades y estén acomodados por PEPS (Primeras entradas primeras salidas).</li> <li>Que se tome en cuenta a la rotación del Inventarios (Desplazamiento de productos) contra fecha de caducidad del producto (A criterio del auditor).</li> <li>La factura contra la Nota de Recepción y Reporte de Entradas al Inventario del sistema coincidan en cantidades, costos, unidades de medida y presentaciones.</li> </ul>	
	<p>Últimas dos semanas o dos traspasos aleatorios</p>	<p><b>3. Los traspasos entre conjuntos se afectan correctamente en sistemas:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <p>Salidas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Sistema ERP: Traspaso Interunidad (traspaso).</li> <li>Reporte Vista: Stock Transfers.</li> </ul> <p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de ERP: Traspaso inter-unidad (Recepción).</li> <li>Reporte del conjunto que recibe el producto.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de problemas con el sistema, solicitar reporte soporte a sistemas (Footprints).</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que el traspaso se encuentra autorizado y firmado por el Gerente en ambos reportes ERP y VISTA y coincida con el reporte ERP del conjunto que recibe la mercancía firmado por el Gerente.</li> </ul>	
	<p>2 veces visualmente</p>	<p><b>4. Las puertas de los almacenes y refrigeradores se encuentran cerrados y bajo llave:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que los almacenes se encuentren cerrados y solo tenga acceso el personal con funciones asignadas al almacén.</li> <li>Que los refrigeradores y congeladores con producto, ubicados en espacios compartidos se encuentren bajo llave.</li> </ul>	
	<p>2 semanas</p>	<p><b>5. Los ajustes de inventarios en sistema están autorizados:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes del almacén de: "Stock Unidad" de ERP.</li> <li>Historical Variance/stock adjustments VISTA.</li> <li>Correo de autorización de ajustes por el auditor de RA.</li> <li>En caso de aplicar soporte de sistemas ("Footprints").</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que en el reporte de ERP haya sido afectada la columna de "ajuste manual" sobrante o faltante por compra de manera correcta en la misma semana de la recepción o a más tardar en la siguiente toma de inventarios y el reporte se encuentre validado por el Gerente.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que se cuente con el correo de autorización de ajuste (en caso que aplique) a realizar por parte del Auditor de Región Andina (Con</li> </ul>	

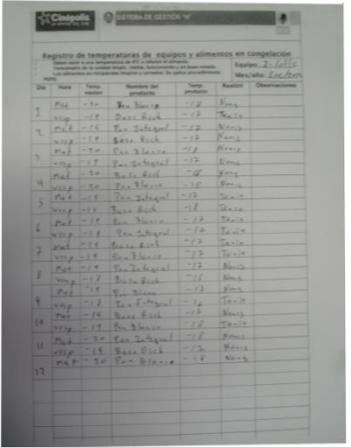
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>copia al Gerente Regional) para su conocimiento), previo a la realización de los ajustes en sistema Vista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en el sistema VISTA se encuentre registrada la misma cantidad que en el sistema People Soft y estén validados los reportes por el Gerente.</li> <li>• Que en caso de caída del sistema reporte de contestación del soporte "Footprints".</li> <li>• Que los reportes de ajustes en VISTA se generen de viernes a viernes de 6:00 am a 6:00 am, deben ser impresos después de las 6:00 am y se deben generar por separado almacén y sub-almacenes de acuerdo a los negocios con que cuente el Conjunto.</li> <li>• Que los ajustes en Vista sean realizados según la política de control de inventarios y tengan su respectivo respaldo impreso para validación.</li> </ul>	
	<p>2 semanas</p>	<p><b>6. Las mermas en caso de existir están registradas correctamente:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte semanal de merma All Sumarized (Wastage "Vista almacén y sub-almacenes).</li> <li>• Bitácora de mermas en almacén.</li> <li>• Bitácora de mermas en subalmacén.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el reporte generado de almacén no tenga registro de merma (a excepción de lo que señala la política de almacén) y que coincida con lo registrado en la bitácora.</li> <li>• Que en caso de registro de merma en reporte que se encuentre registrada en Bitácora semanal de mermas en subalmacén y se encuentre autorizada por el gerente de Conjunto.</li> <li>• Que las mermas tengan evidencia fotográfica con fecha y hora (en caso de que aplique).</li> <li>•</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p><b>Nota:</b> Los reportes de mermas en Vista se deben generar de viernes a viernes de 6:00 am a 6:00 am, deben ser impresos después de las 6:00 am y se deben generar por separado almacén y otro con la clasificación.</p>	
	<p>2 semanas</p>	<p><b>7. Se realizan tomas físicas de inventario y se validan productos de manera aleatoria por el Gerente:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de validación de conteo físico semanal del almacén, reporte de Vista Historical Stock Variance y Excel de registro del conteo físico.</li> <li>• Reporte de validación de conteo físico semanal de sub-almacenes, Reporte de Vista Historical Stock Variance y/u Hoja de Toma de Inventario u otro documento que avale la realización del conteo físico de inventarios</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se haya realizado toma física de inventarios en almacén y sub-almacenes (evidencia documental).</li> <li>• Que se encuentre firmado por el Gerente del conjunto y el Encargado del almacén (reportes de almacén) y subalmacén según corresponda.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 semanas</p>	<p><b>8. La toma física de inventarios (Conteo) se registra correctamente en sistema:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de toma de inventario semanal del almacén, Reporte de Vista Historical Stock Variance.</li> <li>Reporte de toma de inventario semanal del Subalmacén Reporte de Vista Historical Stock Variance.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el reporte final de almacén y sub-almacenes se encuentre firmado de autorizado por Gerente y no existan desviaciones significativas en la columna: Vista reporte: Historical Stock Variance, Columna Variance Quantity.</li> <li>Que para VISTA el reporte haya respetado el rango de impresión de viernes 06:00 a viernes 06:00, las fechas del rango de impresión pueden variar para las tomas de inventario de fin de mes según el cronograma autorizado de tomas autorizado por auditoria, y que la hora de emisión del reporte sea posterior al rango final de impresión (para que se consideren todos los movimientos).</li> </ul>	

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

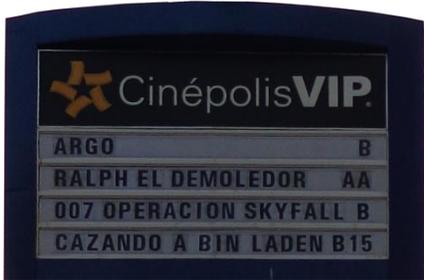
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de las bodegas</p>	<p><b>11. Los anaqueles/estantes y tarimas cumplen con las características requeridas:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los productos se encuentren separados de las paredes y mínimo a 20 cm del piso ya sea en mesas, estibas, anaqueles/estantes, racks, tarimas (que no sean de madera) o cualquier superficie limpia que evite su contaminación y permita circulación de aire.</li> <li>• Que se cumpla con las normas de higiene en los accesos e interior del área.  <b>Nota:</b> Los anaqueles se pueden forrar con lona o plástico para no contaminar los alimentos.</li> <li>• Que no haya productos en contenedores dañados o sucios.</li> </ul>	
	<p>100 % de las bodegas</p>	<p><b>12. Todos los productos se encuentran vigentes, en contenedores no dañados, no en cartón corrugado, ni costales ni guacales (sólo que sea necesario para su conservación) y en buenas condiciones:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las materias primas no se encuentren almacenadas en cajas de cartón corrugado, costales o guacales, a menos que éstos sean necesarios para su conservación.</li> <li>• Que no haya productos con la fecha de caducidad vencida.</li> <li>• Que los productos se encuentren en buenas condiciones: sin golpes, moho, decoloraciones, materias extrañas, magulladuras o malos olores.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 área de custodia de insumos de limpieza</p>	<p><b>13. Los productos químicos se encuentran en un almacén o lugar específico, y se cumple con los requerimientos establecidos:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista un área destinada para la custodia de los artículos de limpieza y que se efectúe un control adecuado para los mismos.</li> <li>• Que todos los artículos se encuentren en anaqueles/estantes, nada en el piso.</li> <li>• Que el área se encuentre limpia.</li> <li>• Que se cuente con un kardex de cada producto para control del inventario.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>14. Se lleva la bitácora con el registro de temperaturas de alimentos congelados y refrigerados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que se cuente con las bitácoras de control de temperaturas en todos los congeladores y enfriadores/refrigeradores.</li> <li>• Que la temperatura de los refrigeradores y congeladores se tome con termómetros digitales con escala de un grado con rango para refrigeración o congelación según el que aplique, para los equipos con termómetro incorporado se debe revisar semanalmente la calibración con otro termómetro.</li> <li>• Que la temperatura adecuada de los alimentos refrigerados sea entre 0.5 °C y 4 °C.</li> <li>• Que la temperatura adecuada de los alimentos congelados debe ser entre -16 °C y -18 °C.</li> </ul>	

## **2.3. Publicidad e Imagen**

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>1. El tríptico de información cumple con las políticas de imagen institucional:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la Cara 1 del tríptico de información cumpla con lo siguiente                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tenga 9 espacios tamaño carta para colocar mini pósteres.</li> <li>○ Tenga 9 acrílicos de 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3mm de espesor, transparentes, con orientación vertical.</li> <li>○ Que se encuentre frente al flujo de entrada de los asistentes.</li> <li>○ Que en la primera y segunda línea se encuentren las películas en exhibición con sus horarios por versión (Dob/Sub/Esp) y con formato al lado izquierdo (aplica para 3D, 4DX, XE), los horarios deben estar publicados en formato de 12 horas, las películas en 35 mm/2D no deben tener especificado el formato.</li> <li>○ Que si existen películas "Otro Enfoque" y/o "Garantía Cinépolis", sus sinopsis estén colocadas en la primera línea.</li> <li>○ Que los mini pósteres no tengan encabezados o pies de página con el número de página.</li> <li>○ Que en la tercera línea de arriba hacia abajo estén colocados de izquierda a derecha: clasificaciones de películas, política de precios y políticas del cine.</li> <li>○ Que para conjuntos de menos de 5 salas la cara 1 y 2 debe estar iguales.</li> </ul> </li> <li>• Que la Cara 2 del tríptico de información cumpla con lo siguiente                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que tenga 9 espacios tamaño carta para colocar mini pósteres.</li> <li>○ Que tenga 9 acrílicos de 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3mm de espesor, transparentes, con orientación vertical.</li> <li>○ Que en la primera y segunda línea se encuentren las películas en exhibición con sus horarios por versión (Dob/Sub/Esp) y con formato al lado izquierdo (aplica para 3D, 4DX, XE), los horarios deben estar publicados en formato de 12 horas, las</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>películas en 35 mm/2D no deben tener especificado el formato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que si hay espacio disponible se deben encontrar publicados los próximos estrenos de películas fuertes en base al cuadro competitivo y al número de copias que se espera exhibir) con la leyenda "Próximamente" impresa.</li> <li>○ Que los mini pósteres no tengan encabezados o pies de página con el número de página.</li> <li>○ Que si no hay suficientes películas en exhibición o próximos estrenos, en la última de arriba hacia abajo deben estar colocados de izquierda a derecha: clasificaciones de películas, política de precios y política del cine.</li> <li>○ Que si por indicación de la guía de medios es necesario colocar mini pósteres adicionales, deben estar en la última línea de la cara 2.</li> <li>○ Que si existen más promociones de Tarjeta Club Cinépolis que los espacios disponibles en la cara 3, pueden estar colocados en la última línea de la cara 2.</li> <li>● Revisar que la Cara 3 del tríptico de información cumpla con lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que tenga un póster de Tarjeta Club Cinépolis Fanático como fondo con 4 espacios tamaño carta para colocar mini pósteres.</li> <li>○ Que tenga 4 acrílicos de 28 cm de alto por 22 cm de ancho y 3mm de espesor, transparentes, con orientación vertical.</li> <li>○ Que tenga colocados mini pósteres de Tarjeta Club Cinépolis.</li> <li>○ Que si sobra espacio deben estar ocupados con los promocionales que se tengan.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> La cara 2 debe estar ubicada al lado derecho de la Cara 1 y la Cara 3 al lado derecho de la Cara 2.</p> <li>○ Que en el caso de que el conjunto cuente con más de 1 tríptico, todos deberán tener el mismo contenido y orden, deben ser espejos.</li> </li></ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>2. El tótem está de acuerdo a políticas de imagen institucional:</b>  <b>Revisar (ambas caras)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las películas publicadas no tengan número de sala.</li> <li>• Que los títulos de las películas estén alineados a la izquierda.</li> <li>• Que se respete el siguiente orden de publicación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4DX</li> <li>○ 3D</li> <li>○ 2D estreno</li> <li>○ 2D</li> <li>○ Próximos estrenos</li> </ul> </li> <li>• Que las películas en 4DX, Macro XE y 3D siempre permanezcan en las primeras líneas durante toda su exhibición.</li> <li>• Que las películas estén colocadas en orden de estreno, comenzando por las más nuevas, de arriba hacia abajo.</li> <li>• Que los próximos estrenos estén al final y alineados al centro, si el espacio lo permite.</li> <li>• Que las clasificaciones de las películas estén alineadas a la derecha.</li> <li>• Que tenga la leyenda 3D después del título (cuando aplique).</li> <li>• Que si hay películas en 2D/35mm, no se encuentren identificadas como tal en el tótem.</li> <li>• Que los títulos abreviados se entiendan y no alteren el nombre de la película.</li> <li>• Que no existan líneas en blanco, en caso de que no se cuente con suficientes títulos únicamente la última línea podrá quedar vacía.</li> <li>• Que los títulos en 3D, 4DX o XE no se encuentren publicados en ningún otro formato.</li> <li>• Que no se especifique la versión de la película (Dob/Sub/Esp).</li> <li>• Que los nombres de las películas estén escritos correctamente.</li> <li>• Que la estructura, regletas y letras del tótem se encuentren en buen estado, limpias, sin despintar, ni manchas ni golpes considerables.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la iluminación encienda al oscurecer, y que se apague 15 minutos después del inicio de la última función.</li> <li>• Que exista solo un título por línea, no compartir. <b>Nota:</b> No se debe publicar cualquier otro tipo de información como políticas de precios, promociones, entre otros.</li> <li>• Que si se tiene contenido alternativo en exhibición, éste se encuentre alineado a la izquierda en las últimas líneas antes de “Próximos estrenos”, si el evento alternativo es próximo, deberá estar anunciado como un próximo estreno, centrado y señalando la fecha de exhibición.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>3. La marquesina se encuentra de acuerdo a políticas de imagen institucional:</b> <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las letras sean del mismo color y tipo, además que se encuentren limpias y sin despintar.</li> <li>• Que se coloque el nombre y la clasificación de las películas por sala (una línea por sala).</li> <li>• Que los nombres de las películas estén alineados a la izquierda.</li> <li>• Que los nombres de las películas y clasificación sean en letras azules, los horarios y el lenguaje deben ser en color negro.</li> <li>• Que para Colombia la placa del cortometraje sea en letras negras.</li> <li>• Que las versiones y clasificación estén alineados entre renglones, con orientación hacia la derecha tomando en cuenta el espacio de la clasificación.</li> <li>• Que se indique a la izquierda de la clasificación si la película es doblada (DOB), subtitulada (SUB) o hablada en español (ESP), cuando sea éste el lenguaje original.</li> <li>• Que estén publicados los horarios del día (incluyendo las matinés los días que aplique), si el espacio lo permite los horarios deben estar en formato de 12 horas.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p><b>Nota:</b> Cuando sea necesario retirar los horarios de matiné, esto se debe realizar en la noche o antes iniciar operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que todos los horarios se encuentren alineados entre renglones y a la derecha.</li> <li>• Que si una película se exhibe en más de una sala, el título y horario se deben encontrar de manera individual.</li> <li>• Que si se exhibe más de una película en la misma sala debe estar publicado el título y horario de manera individual, abreviando los nombres de manera que se entiendan.</li> <li>• Que las películas con “Otro Enfoque” o “Garantía Cinépolis” tengan colocado el acrílico correspondiente a la izquierda del título.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Puede haber publicados próximos estrenos solamente si hay algún espacio vacío o un quinto espacio en la marquesina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que si hay algún espacio vacío colocar la frase "Proyección 100 % digital"</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>4. Las cajas de luz junto a Taquilla se encuentran conforme a las políticas de imagen institucional:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que estén colocados los pósteres de las películas en exhibición.</li> <li>• Que esté colocado un solo póster por título y que éste incluya la versión (doblada, subtitulada o hablada en español), el formato (4DX, IMAX, 3D).</li> <li>• Se coloque un póster por película.</li> <li>• Que las películas “Otro Enfoque” o “Garantía Cinépolis”, cuenten con su identificación correspondiente en la esquina inferior derecha arriba de la clasificación.</li> <li>• Que los pósteres se ordenen dando prioridad a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Películas en exhibición en 4DX</li> <li>○ Películas en exhibición en IMAX</li> <li>○ Películas en exhibición en 3D</li> <li>○ Películas en exhibición en 2D</li> <li>○ Próximos estrenos</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los pósteres de las películas en exhibición tengan colocada la clasificación en la esquina inferior derecha sobre el borde interior del mismo.</li> <li>• Que la clasificación esté acorde con la imagen de la marca y debe ser sólo de un tipo y color.</li> <li>• Que no se tenga más de un póster en cada caja de luz, ya sea doblados o recortados.</li> <li>• Que si el espacio lo permite, se coloquen pósteres de películas próximas a estrenarse con el letrero de “Próximamente” centrado en la parte inferior.</li> <li>• Que la ubicación de la versión (doblada, subtitulada o hablada en español) de las películas en exhibición se encuentre colocada sobre el póster y centrada en la parte inferior.</li> <li>• Que las películas 4DX, IMAX y 3D, tengan publicado un logo a la izquierda de la clasificación.</li> <li>• Que las películas “Otro Enfoque” o “Garantía Cinépolis”, cuenten con su identificación correspondiente en la esquina inferior derecha arriba de la clasificación.</li> <li>• Que únicamente se exhiban promociones en las cajas de luz ubicadas junto a Taquilla, si ya están publicadas todas las películas en exhibición.</li> <li>• Que si se tiene la sinopsis de la semana en las cajas de luz, debe ser solamente si el conjunto no cuenta con tríptico.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> la sinopsis de la semana en las cajas de luz debe cumplir con los criterios establecidos en la sección Tríptico de información, sin acrílicos.</p>	
	<p>100 %</p>	<p><b>5. Los anuncios adosados (interiores y exteriores) cumplen con los requerimientos:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los anuncios adosados estén limpios y sin manchas.</li> <li>• Que no se encuentren rotos, golpeados o despintados.</li> </ul>	

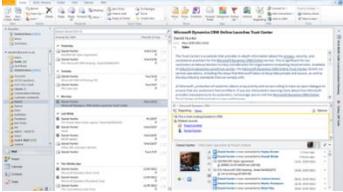
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la iluminación se encienda al oscurecer a más tardar a las 7:00 p.m. y que se apague 15 minutos después del inicio de la última función.</li> </ul>	
	<p>Cronograma de la semana en curso</p>	<p><b>6. Se cumple con el programa de publicidad autorizado, de acuerdo a la frecuencia de cada país:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en los trípticos, cajas de luz, <i>lobby</i>, o en donde corresponda estén colocados los materiales internos y externos indicados exclusivamente en el cronograma de medios semanal que envía el área de comercialización. Estos materiales no deberán sufrir modificaciones, a menos que el área de comercialización lo indique. Ninguna otra área podrá intervenir.</li> <li>• Que se hayan retirado y/o desmontado los materiales de publicidad interna o externa no vigentes de acuerdo al cronograma de medios semanal.</li> <li>• Que los materiales de publicidad interna o externa se encuentren ubicados en la posición designada para ello.</li> <li>• Que todo el material exhibido se encuentre sin deterioro, desgaste, pérdida de color o forma, incorrectamente armado o instalado, con daño parcial o total. En caso de que se encuentren en mal estado los deben de volver a solicitar.</li> <li>• Que el plano y cronograma de medios se encuentre colocado en un lugar visible de la bodega de publicidad.</li> </ul>	

## **2.4. Filosofía de Ventas**

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Carpeta con planes actualizados por lo menos una semana antes de la revisión</p>	<p><b>1. Se cuenta con evidencia sobre la celebración semanal de círculos de ventas, así como la puesta en marcha de acciones concretas derivadas de estas reuniones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se estén llevando a cabo reuniones semanales y las acciones generadas en las minutas así como en los Círculos de venta y calidad indicadas en el Formato Plan de acción.</li> </ul>	
	<p>Carpeta con planes actualizados por lo menos una semana antes de la revisión</p>	<p><b>2. Se cuenta con evidencia sobre la celebración mensual de foros de servicio, así como la puesta en marcha de acciones concretas derivadas de estas reuniones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se estén llevando a cabo reuniones semanales y las acciones generadas en las minutas así como en los Foros de servicio indicadas en el Formato Plan de Acción.</li> </ul>	
	<p>Carpeta con planes actualizados por lo menos una semana antes de la revisión</p>	<p><b>3. Se cuenta con evidencia sobre la celebración diaria de reuniones "Toma 1", así como la puesta en marcha de acciones concretas derivadas de estas reuniones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se estén llevando a cabo las reuniones diarias por área donde participe el 100 % del personal de cada área.</li> </ul>	

## **2.5. Administración del Personal**

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Rol de la semana	<p><b>1. Los roles de trabajo están publicados en un lugar de acceso y tráfico para los empleados generales, sin estar a la vista del cliente:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los roles de trabajo se publiquen en un lugar de fácil acceso para todo el personal operativo, preferentemente en las áreas de Recursos Humanos.</li> </ul>	
	1	<p><b>2. Los roles son publicados (actualizados) semanalmente, a más tardar el miércoles antes de iniciar semana:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se publique el rol de la siguiente semana los días martes a más tardar a las 4:00 p.m. (se puede preguntar a cualquier empleado general, a partir de qué día puede consultar el horario que tendrá en la semana).</li> <li>• Para Perú los horarios deberán estar publicados el martes antes de las 4:00 p.m.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 nóminas</p>	<p><b>3. Las gratificaciones y préstamos personales están autorizados:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nóminas autorizadas.</li> <li>• Correos electrónicos de autorización de gratificaciones/bonificaciones (en caso que aplique) y/u horas extras por parte del Gerente Regional.</li> <li>• Solicitud de préstamos personales (en caso de que aplique).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que dentro de las nóminas los pagos por gratificaciones/bonificaciones, horas extras y préstamos personales se encuentren soportados mediante la autorización vía correo electrónico por parte del Gerente Regional.</li> <li>• Que dentro de las nóminas los pagos por préstamos personales se encuentren soportados mediante formato establecido/pagaré y con la autorización vía correo electrónico por parte del Gerente de RRHH.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 nóminas</p>	<p><b>4. Las pre-nóminas y nóminas están de acuerdo a las horas trabajadas según roles autorizados:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre-nómina y nómina del conjunto (administrativa y operativa).</li> <li>• Reporte de asignación de horas en base a roles generados.</li> <li>• Reporte de total de horas generadas del sistema de identificador de huella (en caso que aplique).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el total de horas registrados en el sistema de control de horas coincida con lo registrado en la pre-nómina, en caso contrario solicitar la autorización correspondiente (Tomar aleatoriamente un empleado para el análisis).</li> <li>• Que los registros de horas en pre-nómina y nómina coincidan (tomar aleatoriamente un colaborador para el análisis).</li> <li>• Validar y visto bueno por parte del Gerente del conjunto en la pre-nómina y nómina de cada quincena donde verifica que el total de horas coinciden.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 empleados</p>	<p><b>5. Los recibos de nómina contienen, firma, nombre y huella del empleado:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibos de pagos por concepto de nómina.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De forma aleatoria que los recibos de nómina cuenten con                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre completo del empleado</li> <li>○ Número o ID de empleado</li> <li>○ Periodo de Pago</li> <li>○ Total de horas trabajadas</li> <li>○ Monto total de Pago</li> <li>○ Firma autógrafa e ID de identificación (Documento de identificación) por parte del empleado</li> <li>○ Huella digital del empleado (en caso que aplique)</li> </ul> </li> <li>• De forma aleatoria seleccione a empleados de acuerdo al ROL de trabajo, ubicarlos y validar que los datos de recibo de nómina correspondan con su identificación Oficial en relación a nombre y firma.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 empleados</p>	<p><b>6. La baja del empleado se realizó en tiempo y forma:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de renuncia del empleado.</li> <li>• Cálculo de Finiquito o liquidación del empleado (según el concepto aplicado en cada país).</li> <li>• Baja del empleado en sistema PS (People Soft).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el formato de solicitud de renuncia debidamente firmada por empleado y en el cual debe estar considerado                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de la empresa</li> <li>○ Nombre completo del empleado</li> <li>○ Cédula de identificación</li> <li>○ Área en que laboraba</li> <li>○ Fecha en la que deja de laborar</li> </ul> </li> <li>• Cálculo de finiquito impreso autorizado por el corporativo y firmado por el empleado.</li> <li>• Copia del cheque de finiquito firmado, anexo copia de identificación oficial con firma, nombre y número de ID (identificación personal) de forma autógrafa.</li> <li>• Baja del empleado en sistema PS (People Soft) que coincida con la fecha de la renuncia.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 expedientes</p>	<p><b>7. Al tomar al azar 3 expedientes de los colaboradores del cine, éstos se encuentran completos y correctos, de acuerdo a las políticas vigentes:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes de la plantilla de empleados operativos y administrativos</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el contrato laboral vigente esté firmado por el empleado, Gerente del Conjunto y representante legal (en caso de que aplique).</li> <li>• Exámenes psicométricos con Vo. Bo. del Gerente (en caso de aplicar).</li> <li>• Que el expediente de cada empleado se encuentre en carpeta con nombre y número de empleado en pestaña y que contenga la documentación necesaria de acuerdo al área de RRHH.</li> </ul>	

## **2.6. Ingresos y Valores**

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 (visual) 2 Bitácoras: la del mes actual y la del mes anterior (visual)</p>	<p><b>1. El área de valores está restringida y cuenta con registros de acceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que la puerta de acceso al Área de Valores esté cerrada y bajo llave (en los conjuntos que no cuenten con Área de Valores independiente, será aquella donde se encuentren los cofres de la Empresa de Traslado de Valores (ETV) y las cajas de seguridad).</li> <li>• Solicitar la bitácora mensual de visitas al área de valores.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la bitácora mensual de visitas al área de valores se encuentra a la vista dentro o fuera según layout del conjunto.</li> <li>• Que durante la revisión se registre en la bitácora todo personal interno y externo ajeno al área de valores.</li> <li>• Que la firma del responsable de la ETV registrada en la bitácora, coincida con la firma registrada en el catálogo de firmas de la ETV.</li> <li>• Que la bitácora se encuentre firmada por el Gerente de Conjunto y contenga fecha de autorización de forma semanal.</li> </ul>	

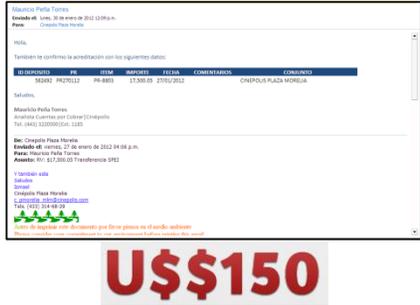
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 Visual / físicamente</p>	<p><b>2. El efectivo se encuentra resguardado en las cajas de seguridad y cofre de la empresa de transporte y recolección de valores:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el resguardo de los valores se realice en las cajas de seguridad asignadas para ello.</li> <li>• Que al abrir todos los cajones de escritorios, archiveros, cajas y demás mobiliario no se encuentre efectivo resguardado.</li> </ul> <p><b>En cofre de la Empresa de Traslado de Valores o cajero receptor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los parciales de efectivo correspondientes a los Ingresos a excepción de aquellos que se estén procesando en el momento.</li> <li>• Los parciales de efectivo del Fondo Fijo de Morralla/Cambio/suelto en billete, registrados en la bitácora de parciales de morralla, a excepción de aquellos que se encuentren en operación del día o preparados para los días siguientes.</li> </ul> <p><b>En la caja de seguridad cerrada con combinación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Fondo Fijo de Caja Chica en caja cerrada.</li> <li>• El Fondo Fijo de Morralla/Cambio/suelto en monedas y billetes iguales o menores a <b>10 Dólares</b> o el equivalente que se estén utilizando para el armado de fondos y cambios de morralla en caja cerrada. A excepción de la morralla que será utilizada para apertura de día. Morralla = Sencillo.</li> </ul>	
	<p>4 arqueos de FCCCH y 4 de FFM</p>	<p><b>3. Existen arqueos de Fondo Fijo de Caja Chica y Morrallas/Cambio/Suelto correctamente realizados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar los arqueos semanales de Fondo de Caja Chica y Fondo de Morralla del mismo periodo.</li> </ul> <p><b>Validar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los fondos de morralla en operación se encuentren registrados en formato o vale firmado de quien recibe y entrega.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los arqueos de Fondo de Caja Chica y Morralla estén realizados por separado por lo menos una vez a la semana.</li> <li>• Que los arqueos de Fondo de Caja Chica y Morralla estén cargados en el Micro sitio de Intranet.</li> </ul> <p><b>En el Arqueo de Fondo Fijo de Morralla/Cambio/Suelto Validar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el importe total coincida con el Fondo Fijo de Morralla asignado al conjunto.</li> <li>• Que no contenga gastos pagados con fondo de morralla.</li> <li>• Que no contenga vales de préstamo personales.</li> <li>• Que no contenga vales de préstamo a fondo de caja chica.</li> <li>• Que no se utilicen para ningún otro gasto.</li> <li>• Que en caso de existir solicitudes en tránsito, el Comprobante de Solicitud se encuentre firmado por el responsable de entrega y el personal de la ETV."</li> </ul> <p><b>En el Arqueo del Fondo Fijo de Caja Chica Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no contenga facturas por gastos mayores a 150 Dólares pagado en efectivo.</li> <li>• Que los vales de caja existente por faltantes en puntos de venta no superen los \$50 USD semanales por rubro (Taquilla y Dulcería) y no excedan de 15 días de antigüedad.</li> <li>• Que no contengan facturas fraccionadas de un mismo gasto.</li> <li>• Que no contengan comprobantes o vales mayores a 30 días naturales.</li> </ul>	
	<p>Revisión de 7 días del último mes</p>	<p><b>4. Existen las conciliaciones de depósitos diarios realizadas de forma precisa:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de Parciales</li> <li>• Fichas de depósito</li> <li>• Comprobante de servicio</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Ingresos de VISTA</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que los montos totales reflejados en bitácora de retiros y parciales, comprobante de servicio, reporte de confirmación de depósitos o fichas de banco y reporte de ingresos coincidan.</li> <li>Que se encuentren validados por el Gerente de Conjunto a través de su firma autógrafa.</li> <li>Que en caso de diferencias, estén aclaradas o sustentadas con soporte documental.</li> </ul> <p><b>Hoja de Parciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo de quien depositó cada uno de los parciales en el cofre.</li> <li>Nombre completo de la persona que realizó la entrega a la ETV.</li> <li>La persona que realiza la entrega a la ETV es distinta de la que depositó los parciales.</li> <li>Un mínimo de 3 depósitos parciales por día.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El reporte de ingresos de Vista es el Cash up Daily, al cual se le debe anexar el Daily operations en caso de haber sobrantes.</p>	
	<p>4 Conciliaciones número total y 1 día contar todos los boletos y conciliar número</p>	<p><b>5. Los "cupones empresariales", "promocionales" y "cortesías" se encuentran debidamente conciliados, cancelados y resguardados:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El reporte de cupones empresariales y cortesías del sistema.</li> <li>Los cupones empresariales y cortesías redimidas y resguardadas en el conjunto.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que los cupones se hayan encontrado vigentes al momento de su redención.</li> <li>Que los cupones se encuentren con la leyenda de cancelado.</li> <li>Que los cupones coincidan físicamente con el Reporte del Sistema semanal según el tipo de prueba.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocularmente que en los puntos de venta se cancelen los cupones promocionales</li> <li>El Reporte de Sistema se encuentre firmado por el Gerente de conjunto.</li> <li>Los paquetes se encuentran separados por promoción, tabulados, ordenados de forma semanal y en bolsa de plástico indicando la semana a la que corresponden.</li> </ul>	
	<p>10 retiros: 5 Taquilla y 5 Dulcería y alimentos</p>	<p><b>6. Se realizan retiros de efectivo en puntos de venta respetando los montos establecidos:</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Tickets</i> de retiro de efectivo de puntos de venta.</li> <li>Comprobante de Retiro manuales en caso de PDA's.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que todos los retiros de efectivo se hagan por medio del sistema.</li> <li>Los <i>tickets</i> de retiro de efectivo contienen firmas del ROT/ROD (Responsable operativo de taquilla y responsable operativo de dulcería) y el Vendedor.</li> <li>Que los primeros retiros de efectivo correspondan a la recuperación del fondo de morralla.</li> <li>Que los últimos retiros de efectivo correspondan a cierres de Vendedor.</li> <li>Que los retiros no se realicen de forma consecutiva en tiempo (debe transcurrir al menos 15 minutos entre retiros a un mismo POS).</li> <li>Que los <i>tickets</i> de retiro de las últimas dos semanas se encuentren asegurados con banda elástica por día y en bolsa de plástico.</li> <li>Que el monto de los retiros no supere los \$650 USD.</li> </ul>	

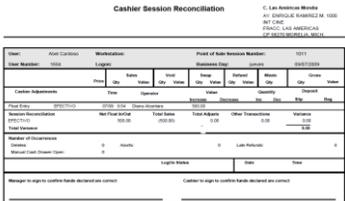
## **2.7. Operación de Gastos**

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

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

## **2.8. Operación de Taquilla**

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 últimas semanas</p>	<p><b>1. Las devoluciones de efectivo cuenten con la documentación correspondiente y se encuentren debidamente autorizadas:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora de registro de atención de inconformidad del cliente.</li> <li>• Reporte semanal del sistema impreso Box Office Refund by date.</li> <li>• <i>Ticket</i> de devolución, boletos completos o contraseña del cliente y soporte a sistemas (Footprints).</li> </ul> <p>En caso de aplicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Voucher</i> firmado por el cliente y copia fotostática del mismo.</li> <li>• Copia de la identificación oficial del cliente.</li> <li>• Carta de aceptación de cargo de tarjeta bancaria.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la bitácora y reporte del sistema se encuentren firmados por el Gerente, que se encuentren soportados con los <i>tickets</i> que comprueben la devolución, anexo el boleto completo o contraseña del cliente y que el soporte a "Footprints" esté contestado por el área responsable de haber existido una falla.</li> <li>• Para las devoluciones de efectivo por transacciones realizadas con tarjeta de crédito, además de lo anterior debe contar con <i>voucher</i> firmado por el cliente y copia fotostática del mismo, copia de identificación oficial del cliente y firma del cliente en la carta de "aceptación de cargo de tarjeta bancaria".</li> <li>• Para VISTA verificar que en el reporte se haya respetado el rango de impresión de viernes 06:00 a viernes 06:00 y que la hora de emisión del reporte sea posterior al rango final de impresión (para que se consideren todos los movimientos).</li> <li>• Validar que los swaps o cambios de sala sean realizados acorde a Política Corporativa.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>6 cortes sorpresa de semana actual/anterior</p>	<p><b>2. Los cortes sorpresa se realizan diario, cuentan con la debida documentación y validación:</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de cortes sorpresa diario de Taquilla.</li> <li>• Reportes de cortes sorpresa diario de Dulcería.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se realicen como mínimo 2 cortes sorpresa al día de manera aleatoria en diferentes puntos de venta de Taquilla, (o más según la necesidad de reforzar el control).</li> <li>• Que se realicen como mínimo 2 cortes sorpresa al día de manera aleatoria en diferentes puntos de venta de Dulcería, (o más según la necesidad de reforzar el control).</li> <li>• Que se encuentre firmado por el Vendedor y Encargado de Taquilla.</li> <li>• Que se encuentre firmado por el Vendedor y Encargado de Dulcería.</li> </ul> <p>Vista: Cashier session reconciliation.                      Se sugiere que una muestra equivale a dos cortes sorpresa por día (solicitar cortes diarios de semanas distintas).</p>	

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

## **3. Tabla de Cambios**

Revisión	Descripción de Cambios	Fecha
00	Documento Original	30/11/2015
01	<p>Se agregan las siguientes palabras, de acuerdo a las utilizadas en la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Morralla: Cambio/suelto</li> <li>○ Mandil: Delantal</li> <li>○ Coletas: Colitas o moñas para el cabello.</li> <li>○ Fajada: Estirada</li> <li>○ Chamarra: Chaqueta</li> <li>○ Filipina: Camisa de Chef</li> <li>○ Bastilla: Doblado</li> <li>○ Pantalones de Mezclilla: Jeans</li> <li>○ Playeras: Camisetas</li> <li>○ Plumas: Esferos</li> <li>○ Mandil: Delantal.</li> <li>○ Dls: Dólares</li> <li>○ Plumas: Esferos / Lapiceros</li> <li>○ Anaqueles: Estantes</li> <li>○ Enfriadores: Refrigeradores</li> <li>○ Gratificaciones: Bonificaciones</li> </ul> <p>Se cambia la temperatura de los refrigeradores a las establecidas por la región según requerimientos de ley: Entre 0.5 °C y 4 °C.</p> <p>Se elimina el Sistema Human para la verificación de las horas laboradas, ya que no se encuentra implementado en la región.</p> <p>Se definen los términos ROT/ROD: Responsable operativo de taquilla y responsable operativo de dulcería.</p> <p>Se cambia el término enligados por asegurados con banda elástica.</p>	30/07/2015