



# **PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS**

**Procedimientos Operativos  
RA-TRA-PO-PCO-01**

## CINÉPOLIS

**Revisión 01:** 08 de julio de 2014.

**Cancela y sustituye:** Ninguno.

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

## Hoja de firmas

Elaboró
<b>Diana Amaya</b> <b>Consultor Senior de Procesos</b>

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

Autorizó
<b>José Ortega</b> <b>Gerente de Operaciones</b>

---

## Índice

1. Descripción del proceso .....	4
2. Puntos críticos .....	7
2.1. Lobby y pasillos .....	8
2.2. Baños.....	19
2.3. Control de salas.....	29
2.4. Salas .....	33
2.5. Protección civil.....	46
2.6. Punto de venta .....	51
3. Tabla de cambios.....	54
4. Documentos de referencia .....	57

# 1. Descripción del Proceso

## Objetivo

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

## Frecuencia

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

## Horario de Aplicación

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

## Personas Involucradas en la 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.

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

	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.

<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.

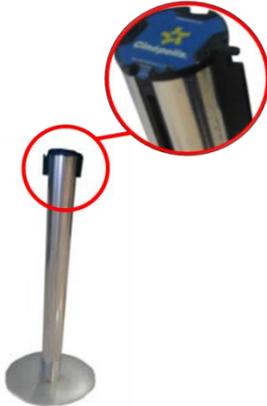
---

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

## 2. Puntos Críticos

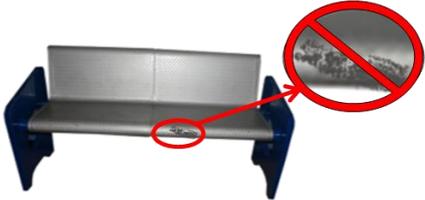
## **2.1. Lobby y Pasillos**

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

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

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

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Un pasillo de cada tipo</p>	<p><b>8. El estado físico del área de pasillos de acceso y hall de salida es el adecuado:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las alfombras o piso de acceso a pasillos y salidas de emergencia estén limpios (libres de manchas), libres de malos olores, en buen estado y sin basura tirada.</li> <li>• Que la alfombra esté en buen estado: no rota ni deshilachada.</li> <li>• Que las escaleras de salidas de emergencia estén limpias, que no tengan publicidad que dificulte el tránsito por las mismas y que estén en buen estado: no rotas, opacas ni manchadas.</li> <li>• Que el acceso principal se encuentre limpio, sin polvo o manchas y con buen aspecto.</li> <li>• Que las tomas eléctricas tengan su tapa, estén limpias y en buen estado.</li> <li>• Que la publicidad esté limpia y en buen estado; sea de películas en cartelera o próximos estrenos.</li> </ul>	
	<p>Todos los equipos</p>	<p><b>9. El estado físico y de operación de las escaleras (fijas o eléctricas) y/o elevadores es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que si se cuenta con escaleras eléctricas éstas se encuentren limpias y haya continuidad en el movimiento de los escalones cuando esté funcionando, se puede segmentar el funcionamiento pero deberán estar encendidas entre las 15:00 y las 22:00.</li> <li>• Que el panel de botones de control del elevador funcione correctamente: iluminación en la selección del botón y rápida respuesta al presionarlo.</li> <li>• Que el elevador se encuentre limpio y funcione correctamente.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>30 % de los botes del área</p>	<p><b>10. El estado físico y de operación de los botes/tacos/canecas de basura del lobby y pasillos es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los botes de basura/tachos/canecas estén limpios por dentro y por fuera, en buen estado: no rayados, despostillados, oxidados o quebrados y que la basura no exceda el 50 % de la capacidad.</li> <li>• Que los botes de basura/tachos/canecas tengan bolsa negra bien fajada y perfectamente ajustada.</li> <li>• Que las tapas de los botes estén limpias y en buen estado.</li> <li>• Que la basura esté compactada: las canastas de palomitas rotas por la mitad y los vasos comprimidos.</li> </ul>	
	<p>100 % de las bancas</p>	<p><b>11. El estado físico y de operación de las bancas de lobby y pasillos es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las bancas/asientos se encuentren limpios y libres de cualquier basura y/o chicles pegados.</li> <li>• Que los respaldos cuenten con tope de goma para no golpear ni dañar las paredes.</li> <li>• Que la parte inferior de las bancas/asientos así como todas las uniones estén limpias.</li> <li>• Que se encuentren niveladas y en buen estado: no despostilladas o quebradas.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p><b>12. El estado físico y de operación del área lounge (mesas del lobby), así como la de Cinecafé y/o Coffee Tree es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en el caso de contar con pantalla o televisor éste cumpla con lo siguiente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Limpias, libres de polvo y no tener cables a la vista.</li> <li>○ Funcionando correctamente.</li> <li>○ Transmitiendo el acoplado de <i>trailers</i> actual.</li> <li>○ Proyectando el acopado sin volumen.</li> </ul>                             Nota: los DVD's deben contar con el botón "Replay" o debe estar programada esa función.                         </li> <li>• Que las mesas y sillas se encuentren limpias y libres de cualquier basura y/o chicles pegados o líquidos derramados.</li> <li>• Que las mesas no tengan rastros de pegamentos (por materiales promocionales) y se deben encontrar bien puntadas o barnizadas.</li> <li>• Que las mesas y sillas estén bien niveladas y balanceadas (sin movimiento) y con sus partes bien fijas.</li> <li>• Que los sillones o centros de mesa se encuentren limpios: sin basura, palomitas, chicles pegados o líquidos derramados.                              Nota: revisar la parte inferior de los sillones así como la unión entre el respaldo y el asiento, para verificar la limpieza.</li> <li>• Que la limpieza profunda de los sillones de vinipiel se realice por lo menos dos veces por semana.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p><b>13. La radio en el cine se encuentra encendida y escuchándose claramente la versión correcta:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que esté encendida y se escuche durante toda la operación sin interrupciones.</li> <li>• Que la grabación escuchada sea la vigente y coincida con la que se encuentra en la liga o FTP donde se actualiza de forma sistemática.</li> <li>• Que el volumen de la radio en el cine sea el suficiente para entenderse claramente y permitir el diálogo entre la gente.</li> </ul>	
	<p>Toda el área</p>	<p><b>14. Existe una persona en piso encargada de la operación y coincide con la placa colocada en el MAC:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista una persona responsable de la operación del cine (debe estar en piso y no en oficina) y que coincida con la placa de gerente en turno.</li> <li>• Que el rol de gerente en turno debe estar impreso y ubicado en un lugar visible de la gerencia.</li> <li>• Que el responsable de toda la operación coincida con la persona indicada en el rol de gerente en turno.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Un condimentero por negocio</p>	<p><b>15. El estado físico y de operación de los condimenteros es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los muebles de los condimenteros se encuentren limpios, sin manchas, sin raspaduras, golpes o desgastes.</li> <li>• Que los insumos se encuentren frescos y en buen estado, no putrefactos, secos o contaminados.</li> <li>• Que los condimenteros se cambien diariamente, al cierre todos los insumos se deben vaciar en un recipiente para lavar todos los insertos y utensilios.</li> <li>• Que al realizar una descarga de todos los sifones, se verifique que hayan sido purgados (no salga agua).</li> <li>• Que el condimentero esté abastecido con cantidades suficientes, sin tener exceso de insumos (dependiendo del día y temporada), durante toda la operación.</li> <li>• Que el gel sanitizante esté disponible para los clientes a un costado del condimentero.</li> <li>• Que los cajones donde van los recipientes del condimentero tengan hielo de forma que hagan contacto con el contenedor.</li> <li>• Que los condimenteros cuenten con todos los productos establecidos según la guía rápida vigente.</li> <li>• Que el tiempo de frescura de la mantequilla no sea mayor a tres días.</li> <li>• Que los insertos de verdura cuenten con cucharones o pinzas estén limpios, sin oxidaciones o rotos.</li> <li>• Que el nivel de salas y verduras sea acorde al nivel de asistencia, para evitar el deterioro de estos insumos.</li> <li>• Que los condimenteros exhiban los letreros corporativos de cada uno de los insumos (deben ser del mismo tipo, no son válidas combinaciones de formatos o colores).</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los letreros corporativos se encuentren en buen estado, limpios, legibles: no rotos ni despostillados.</li> <li>• Que la mantequera del condimentero de Dulcería tenga el letrero corporativo en una imagen tipo imán.</li> <li>• Que los condimenteros cuenten con un bote de basura/caneca o tacho con bolsa negra en su interior bien fajada y que la basura no rebase el 50 % de su capacidad; limpios por dentro y por fuera sin líquidos debajo de la bolsa.</li> <li>• Que los botes sean lavados por lo menos una vez a la semana.</li> </ul>	
	<p>Mínimo 5 cajas de luz</p>	<p><b>16. El estado físico y de operación de las carteleras es el adecuado:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las cajas de luz se encuentren limpias (cristal, lados, parte superior e inferior) y libres de polvo, manchas, grasa, etc.</li> <li>• Que estén encendidas y que no tengan lámparas (bombillos) apagadas.</li> <li>• Que las cajas de luz tengan afiche de una película que no se haya estrenado o se esté proyectando en esa sala.</li> <li>• Que estén cerradas y sin residuos de cinta.</li> <li>• Que los pósteres estén completamente alineados y que no estén rotos, arrugados ni rayados.</li> <li>• Que para los pósteres que no cubran todo el tamaño de la caja de luz, éste esté colocado de forma centrada, <b>es decir, exista un tipo "maría luisa", alrededor del poster con acrílico.</b></li> <li>• Los cristales no deben estar rayados, rotos y con las lámparas funcionando.</li> <li>• Que las carteleras a revisar son las de lobby, pasillo de acceso y hall de salida.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Toda el área</p>	<p><b>17. La iluminación de lobby y pasillos cumple con los criterios establecido:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la iluminación esté encendida y que no hayan áreas oscuras.</li> <li>• Que sólo haya focos con luz blanca y no combinaciones de tipos de luz.</li> <li>• Que no existan líneas de focos fundidos o sin encender, un solo foco se penaliza.</li> </ul>	

## 2.2. Baños

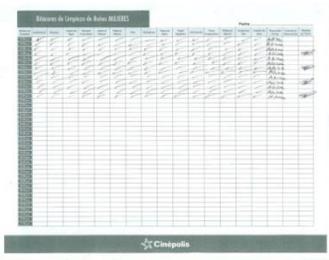
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Todos los baños</p>	<p><b>1. Todos los WC se encuentran disponibles:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que todos los sanitarios con los que cuenta el cine para los clientes están en condiciones adecuadas de funcionamiento para su uso.</li> <li>• Que aquellos que estén fuera de servicio, tengan un soporte de servicio en el sistema en Máximo.</li> </ul>	
	<p>Todos los baños</p>	<p><b>2. Los cuartos de aseo de baños se encuentran limpios y en buenas condiciones de mantenimiento y operación:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los cuartos de aseo no tengan implementos de limpieza en el piso, se debe tener un perchero para colgar las escobas, traperos y recogedores de basura.</li> <li>• Que no haya malos olores en el cuarto.</li> <li>• Que cuenten con una repisa en la cual se encuentren los repuestos de papel higiénico, jabón para manos y toalla para manos.</li> <li>• Que el cuarto e implementos de limpieza estén ordenados, limpios y en buen estado.</li> <li>• Que no haya basura depositada en este cuarto.</li> </ul>	
	<p>Todos los lavamanos</p>	<p><b>3. Debajo de los lavamanos de los baños se encuentra en buenas condiciones de limpieza y operación:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el espacio debajo de los lavamanos esté limpio y en buen estado.</li> <li>• Que si cuenta con mueble, éste debe estar cerrado al frente y se debe lavar de forma periódica, esté o no a la vista del cliente.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>50 % de los equipos</p>	<p><b>4. El estado físico y de operación de las tazas de baño es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las tazas de baño se encuentren limpias y libres de sarro.</li> <li>• Que no tengan fugas ni estén tapados.</li> <li>• Que en caso de no contar con fluxómetro, los <i>push</i> o palancas para descargar operen de forma correcta.</li> <li>• Que los sensores o activadores de los mismos equipos estén operando correctamente, se accionen máximo 10 segundos después de haber sido utilizado y que arrastren completamente todos los desechos.</li> <li>• Que la tubería esté libre de sarro y óxido.</li> <li>• Que las tazas no tengan piezas o accesorios flojos.</li> <li>• Que las tazas tengan asiento, éste bien fijo y abajo.</li> <li>• Que las tazas no tengan salpicaduras ni residuos en su interior.</li> </ul>	
	<p>50 % de los equipos</p>	<p><b>5. El estado físico y de operación de los mingitorios es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los mingitorios se encuentren limpios y libres de sarro.</li> <li>• Que no tengan fugas ni se encuentren tapados.</li> <li>• Que en caso de no contar con fluxómetros, los <i>push</i> o palancas para descargar operen de forma correcta.</li> <li>• Que los sensores o activadores de los mismos equipos estén operando correctamente se accionen máximo 10 segundos después de haber sido utilizado y que arrastren completamente todos los desechos.</li> <li>• Que la tubería esté libre de sarro y óxido.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los mingitorios tengan tapete/rejilla y pastilla para olores con el aroma activo.</li> <li>• Que los mingitorios no tengan chicles o basura en el interior.</li> </ul>	
	<p>Toda el área</p>	<p><b>6. El estado físico de los pisos, paredes y techos es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los pisos y paredes se encuentren limpios, libres de derrames, manchas, papeles o basura tirada; y en buen estado: no rayados, abollados ni agrietados.</li> <li>• Que si tienen resanes, éstos sean de buena calidad, no abultados o con diferencias de color.</li> <li>• Que el techo esté limpio, sin telarañas y en buen estado: no agrietado, despintado ni con humedad.</li> <li>• Que el piso no tenga charcos o fugas de agua.</li> <li>• Que las paredes estén libres de humedad.</li> <li>• Que en caso de contar con techo falso, las láminas deben estar en buen estado, bien puestas, sin mancha y el techo bien nivelado.</li> <li>• Que si se está trapeando el área, se cuente con la señal de piso mojado.</li> </ul>	
	<p>Toda el área</p>	<p><b>7. No existen materiales de limpieza o químicos a la vista del cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que no se encuentre artículos de limpieza a la vista del cliente.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>50 % de los equipos</p>	<p><b>8. El estado físico y de operación de las mamparas y percheros es el adecuado:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentren limpias, libres de polvo o manchas y en buen estado: sin grafitis, abolladuras o rotas.</li> <li>• Que estén bien sujetas al muro.</li> <li>• Que existan percheros limpios, totalmente fijos y en buen estado.</li> <li>• Que en el caso de los percheros en el baño para personas con capacidades especiales, éstos estén a una altura menor, de manera que una persona en silla de ruedas los pueda usar.</li> <li>• Que las puertas se abran y cierren sin bloqueos y que los cerrojos funcione.</li> </ul>	
	<p>100 % de los equipos</p>	<p><b>9. El estado físico y operación de los lavamos y espejos es el adecuado:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los lavamos se encuentren limpios, libres de charcos, manchas, golpes, desgaste y sin basura encima.</li> <li>• Que las llaves se encuentren fijas (sin movimiento) y que no tengan fugas.</li> <li>• Que la superficie de los lavamanos no esté opaca o manchada por el agua.</li> <li>• Que los espejos cuenten con remates, si aplican.</li> <li>• Que los espejos se encuentren limpios, libres de rayaduras, manchas, despostillamientos.</li> <li>• Que no se refleje el orificio de la parte de atrás del lavamanos, de ser así, se debe cubrir con una placa éste espacio.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100% de los equipos</p>	<p><b>10. En caso de contar con llaves tipo <i>push</i>, el tiempo del chorro de agua es de 8 a 10 segundos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el chorro de agua tenga una duración de 8 a 10 segundos (en el caso de contar con llaves tipo <i>push</i>) y que las llaves de sensor se accionen al poner las manos debajo de ellas.</li> <li>• Se debe regular la presión del agua para evitar que el lavamanos se salpique de agua.</li> </ul>	
	<p>Todos los baños</p>	<p><b>11. No existen olores desagradables y el sistema de extracción funciona correctamente:</b> <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la extracción esté funcionando 40 minutos antes de la primera función.</li> <li>• Que las rejillas de extracción y/o aire acondicionado se encuentren limpias y en buen estado, no rotas o dañadas.</li> <li>• Que no existan olores desagradables.</li> </ul>	
	<p>100% de botes</p>	<p><b>12. El estado físico, de limpieza y de operación de los botes de basura/canecas/tachos es el adecuado:</b> <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentren en buen estado, bien pintados, no rayados, despostillados, oxidados o quebrados.</li> <li>• Que los botes/canecas/tachos de los cubículos tengan tapa giratoria.</li> <li>• Que tengan bolsa negra del tamaño del bote, bien fajada y perfectamente ajustada.</li> <li>• Que la basura se encuentre compactada y no rebase el 50% de su capacidad.</li> <li>• Que se encuentren limpios por dentro y por fuera, libres de polvo, manchas y sin líquidos debajo de la bolsa o al interior del bote.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las tapas de los botes/canecas/tachos se encuentren limpios y en buen estado.</li> </ul>	
	<p>Bitácoras de ambos baños</p>	<p><b>13. Se cuenta con la bitácora de baños debidamente llenada:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista una bitácora de baños por género y que ésta haya sido llenada por lo menos 10 minutos antes de la apertura, ya sea por el gerente en turno o el encargado de baños.</li> <li>• Que existan registros en las bitácoras de baños de por lo menos un mes atrás.</li> <li>• Que los baños sean revisados cada 20 minutos según la bitácora y supervisado cada hora por el gerente en turno o supervisor operativo, esto se valida con las respectivas firmas.</li> <li>• Que la bitácora este resguardada en el cuarto de baños.</li> <li>• Que la bitácora se lleve hasta la salida de la última función.</li> </ul> <p>Nota: es necesario tener personal en baños que realice el proceso de limpieza hasta que se vaya el último cliente.</p>	

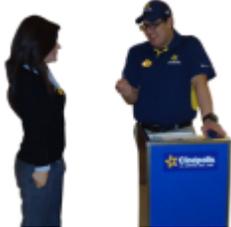
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>50% de los equipos</p>	<p><b>14. El estado físico y de operación de los secadores de manos es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se active al pasar las manos si es de sensor o al oprimir el botón si no cuenta con sensor.}</li> <li>• Que se encuentre limpio y que no esté rayado.</li> <li>• Que tenga suficiente potencia para secar las manos en menos de un minuto.</li> </ul>	
	<p>50 % de los equipos</p>	<p><b>15. El estado físico y de operación de los despachadores de papel toalla es el adecuado y cuentan con los insumos suficientes:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentre limpio, sin rayones o polvo.</li> <li>• Que al jalar las hojas salgan libremente, sin atorarse ni romperse.</li> <li>• Que tenga más de ¼ de papel toalla disponible.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>50 % de los equipos</p>	<p><b>16. El estado físico y de operación de las jaboneras es el adecuado y cuentan con los insumos suficientes:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentren limpias, sin rayones o polvo.</li> <li>• Que tenga más de un ¼ de jabón en el cartucho.</li> <li>• Que al accionar el botón despachador, el jabón salga libremente.</li> <li>• Que no tenga fugas o lagrimeo de jabón líquido.</li> </ul>	
	<p>50 % de los equipos</p>	<p><b>17. El estado físico y de operación de los despachadores de papel higiénico es el adecuado y cuentan con los insumos suficientes:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentre limpio sin rayones o polvo.</li> <li>• Que al jalar, el papel salga libremente.</li> <li>• Que cuenten con más de ¼ de papel higiénico disponible.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>50 % de los equipos</p>	<p><b>18. El estado físico y de operación de los cambiadores de pañales y porta bebés es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el cambiador de pañales y asiento para niños se encuentre limpio y en buen estado: sin rayones, roto ni despostillado.</li> <li>• Que el broche del cinturón del cambiador y porta bebés funcione correctamente.</li> <li>• Que al bajar la tapa del cambiador de pañales, ésta se quede fija.</li> <li>• Que el cambiador de pañales no tenga toallas de papel en su interior.</li> </ul>	
	<p>Toda el área</p>	<p><b>19. La iluminación y señalización se encuentran en buenas condiciones físicas y de operación:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no existan áreas oscuras, líneas de focos fundidos o sin prender. Con uno o más focos fundidos el reactivo se penaliza.</li> <li>• Que no haya combinaciones de tipo de luz (blanca y cálida), sólo deberán existir focos con luz blanca.</li> <li>• Que las señales de acceso se encuentren limpias, en buen estado y con iluminación si aplica.</li> <li>• Que toda la señalización al interior de los baños esté limpia y en buen estado: no despintada, levantada de las puntas, desprendida o torcida.</li> </ul>	

## **2.3. Control de Salas**

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

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

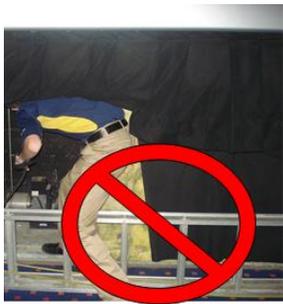
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 3 lentes 3D</p>	<p><b>5. Los lentes 3D de reciclado, se encuentran en óptimas condiciones para su uso y la entrega es de acuerdo al proceso establecido:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentren empaquetados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

## 2.4. Salas

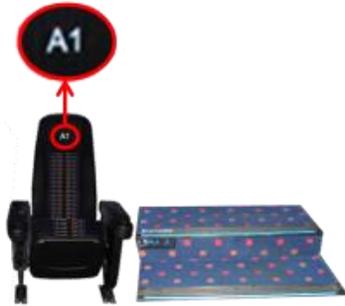
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>1. Las bocinas laterales de las salas se encuentran limpias y operando correctamente:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las bocinas funcionen de forma correcta, que se perciban los efectos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

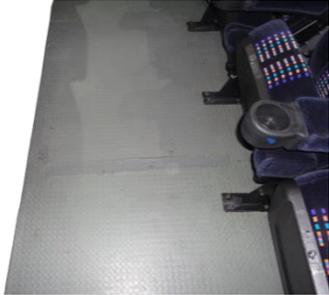
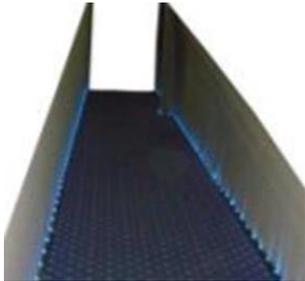
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo una limpieza de salas</p>	<p><b>4. El proceso de limpieza de salas entre funciones se realiza de acuerdo al criterio definido:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la limpieza se realiza de la última fila hacia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

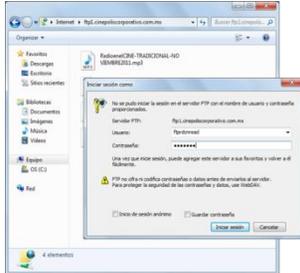
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los marcos y <b>las mirillas</b> estén limpias y en buen estado.</li> <li>• Que los marcos de las puertas se encuentren limpios y sin manchas.</li> <li>• Que solo cuenten con tensores de pared las salas que estén afuera del control de arquilla, y que estos estén en buen estado y cuenten con un acrílico debajo del receptor de pared.</li> <li>• Que las puertas cierren y abran de forma correcta.</li> <li>• Que la pintura de las puertas de acceso se encuentre sin raspaduras, decoloraciones o manchas.</li> </ul>	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>6. Las líneas de policarbonato de acceso a las salas y escalones se encuentran en buen estado físico y de operación:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que tanto la línea con la unión con la pared se encuentren limpias, libres de polvo, suciedad, palomitas, etc.</li> <li>• Que las líneas se encuentren en buen estado: no rotas ni estrelladas.</li> </ul>	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>7. La alfombra de acceso, foro y escalones, se encuentra en buen estado físico y de operación:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la alfombra de acceso a salas y foro se encuentre limpia, libre de manchas, residuos, chicles, etc. y en buen estado: no rota ni deshilachada.</li> <li>• Que la alfombra esté bien adherida al piso.</li> <li>• Que la alfombra de los pasamanos se encuentre sin roturas o deshilachada (se debe recubrir con moldura la parte superior que es la parte que tiene mayor desgaste).</li> <li>• Que se cuente con equipo para aspirar y lavar la alfombra.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal esté capacitado para usar el equipo para aspirar y lavar la alfombra.</li> <li>• Que las alfombras estén secas y que para su limpieza se haya usado el químico correspondiente.</li> </ul>	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>8. Existe un bote de basura/caneca/tacho en el interior de la sala y éste se encuentra limpio, en buen estado físico y de operación:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista un bote/caneca/tacho de basura en el frente de la sala, debe estar limpio por dentro y por fuera, con bolsa en el interior de color negro y bien puesta.</li> <li>• Que se encuentre en buen estado, bien pintado, no rayado, despostillado, oxidado o quebrado.</li> <li>• Que la basura en ella no rebase el 50 % de su capacidad.</li> </ul>	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>9. Detrás de las pantallas está limpio y libre de cualquier objeto o residuo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que detrás de las pantallas esté limpio y libre de objetos (no debe ser utilizado con basurero ni como bodega).</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>10. Dentro de las salas se percibe un olor agradable (neutro):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que el olor de la sala sea agradable (que no huela a suciedad, basura, humedad, etc.).</li> </ul>	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>11. Los pasamanos se encuentran en buen estado físico y de operación:</b> <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que los pasamanos y barandales se encuentren limpios y en buen estado de mantenimiento (fijos y pintados).</li> <li>Que la alfombra de los lados esté en buen estado y que la parte superior cuente con protección en madera negra mate.</li> </ul>	
	<p>Mínimo 3 salas</p>	<p><b>12. Los escalones se encuentran en buen estado físico y de operación:</b> <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el antiderrapante (antideslizante) de los escalones no tenga amorol (liquido de limpieza para asientos y para polichar).</li> <li>Que los tivolis (luces LED) estén bien sujetos.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Todas las salas</p>	<p><b>13. Las pantallas se encuentran en buen estado físico y de operación:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la pantalla no este rasgada.</li> <li>• Que la pantalla se encuentre limpia.</li> <li>• Que la pantalla se encuentre libre de objetos o manchas.</li> </ul>	
	<p>Por lo menos 3 filas por sala de la mitad hacia arriba</p>	<p><b>14. Las butacas o asientos en general se encuentran en buen estado físico y de operación:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la tela de las butacas/asientos se encuentre limpia, sin manchas y en buen estado de mantenimiento.</li> <li>• Que el respaldo se recline, si aplica.</li> <li>• Que se tenga al corriente la rutina mensual preventiva de butacas tradicionales.</li> <li>• Que la limpieza de las butacas (libre de manchas, residuos y en buen mantenimiento) abarque: respaldo, coderas, portavasos, conchas, espacio entre butacas, guardapolvos y base (patas).</li> <li>• Que la letra de la placa de escaleras coincida con la de las butacas de esa fila.</li> <li>• Que los brazos de las butacas no se encuentren levantados.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Por lo menos 3 filas por sala de la mitad hacia arriba</p>	<p><b>15. El piso de tachón (piso de goma antideslizante) se encuentra en buen estado físico y de operación:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el tachón esté bien adherido al piso.</li> <li>• Que el tachón esté limpio, libre de manchas, suciedad, chicles, residuos, palomitas, etc.</li> <li>• Que las bases de las butacas, unión con el piso, se encuentren libres de grasa, residuos, suciedad, etc.</li> <li>• Que no tenga fisuras.</li> <li>• Que si tiene arreglos, éstos sean de buena calidad, sin estar abultados o con diferencias de color.</li> </ul>	
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>16. La iluminación (tívolis, lámparas de emergencia y luces laterales) y señalización de la sala se encuentran en buen estado físico y de operación:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el tívoli de acceso a la sala y todos los escalones estén encendidos; con alta intensidad de luz y la línea completa.                      Nota: si una parte del tívoli no funciona (prende) o se encuentra dañada, se considera penalización, si tiene baja intensidad solo se deja como observación.</li> <li>• Que no haya cables expuestos en los acrílicos de numeración de letras y filas de los escalones.</li> <li>• Que las lámparas de emergencia y los letreros de "salida" y "salida de emergencia" estén limpios, en buen estado y operando al 100 %.</li> <li>• Que las salas se encuentren apagadas (iluminación y aire acondicionado), hasta 20 minutos antes de arrancar la función.</li> <li>• Que los señalamientos de acceso a salas se encuentren limpios y en buen estado: no rotos, rayados ni despintados.</li> <li>• Que no haya luces laterales fundidas.</li> <li>• Que la "nariz" (remate del escalón) de los escalones se encuentre bien colocada.</li> </ul>	

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

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Mínimo 2 salas</p>	<p><b>19. Las charolas o bandejas de servicio embonan perfectamente:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que cuenten con un solo tipo de charolas o bandejas de servicio.</li> <li>• Que embonen o empalmen completamente en las coderas de las butacas.</li> <li>• Que si cuentan con aros para que las charolas o bandejas empalmen o embonen, éstos se encuentren bien instalados, fijos y sin rastro de pegante.</li> </ul>	
	<p>Por lo menos 2 inicios de función</p>	<p><b>20. El arranque de la función es puntal, de acuerdo a los horario de programación y con las luces laterales al 50 %:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la función inicie puntualmente, de acuerdo a los relojes de casetas (los cuales deben estar sincronizados con la hora nacional).</li> <li>• Que las luces laterales de las salas se bajen al 50 % al iniciar la proyección de los <i>trailers</i>.</li> <li>• Que las luces de aseo estén apagadas.</li> </ul>	

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

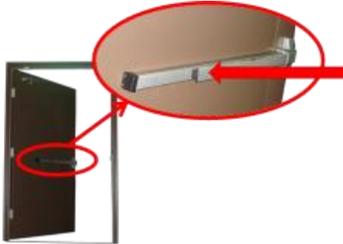
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Por lo menos 2 inicios de función</p>	<p><b>23. La orden de proyección (trailers, cineminutos, pauta digital), se encuentra acorde a instrucciones:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el orden de <i>trailers</i> esté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

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

## 2.5. Protección Civil

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

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

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

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

## 2.6. Punto de Venta

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

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

## PUNTUACION

Puntos Críticos Operativos					
Area	# de Preguntas	Puntos Regla	A	B	C
Lobby y Pasillos	17	15.91	10	7	0
Baños	19	25.00	14	5	0
Control de Salas	5	7.58	5	0	0
Salas	25	31.82	20	5	0
Protección civil	9	13.64	0	9	0
Punto venta	5	6.06	1	4	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>0</b>

## 3. Tabla de Cambios



---

Revisión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	30/09/14

## **4. Documentos de Referencia**

---

Documento vigente	Clave