



DULCERÍA HÍBRIDA

**Manual de Operación
MO-DLCH-TRA-00**

CINÉPOLIS CORPORATIVO

Revisión 0: 27 de junio de 2011.

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. 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

Elabora
Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos

Revisa
Pablo Esquivel Ayanegui Subdirector de Dulcerías

Revisa
Héctor de la Torre Garibay Gerente de Operaciones Zona Sur

Revisa
Diego Díaz Gómez Gerente de Operaciones Zona Norte

Vo.Bo.
Juan Luis Ambriz Mendoza Gerente de Control Interno

Autoriza
Alejandro Valdés Caudillo Director de Operaciones

Autoriza
Bernardo Rugama Juno Director de Comercialización

Autoriza
Miguel Mier Esparza Director General de Operaciones

Índice

1. Panorama del negocio.....	9
1.1. Descripción del negocio.....	10
1.2. Distribución física del negocio	20
1.3. Políticas de operación	26
1.3.1. Generales	27
1.3.2. Controles diarios y semanales.....	29
1.3.3. Merma, registro de eventos especiales y donaciones	31
1.3.4. Seguridad	33
1.3.5. Operación manual.....	34
1.3.6. Responsabilidades	35
1.3.7. Sanciones	39
1.3.8. Matriz de riesgos y controles	40
1.4. Presentación del personal	43
2. Planta física	46
2.1. Equipos	47
2.2. Utensilios	51
2.3. Artículos de limpieza.....	54
2.4. Artículos varios.....	57
2.5. Insumos	60
3. Habilitación	68
3.1. Recepción de abastecimiento	69
3.2. Equipos	71
3.2.1. Iniciar habilitación	72
3.2.2. Palomeras.....	75
3.2.3. Sistema Fountain	96
3.2.4. Sistema ICEE	114
3.2.5. Exhibidor de nachos	126

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

3.2.6. Dispensador de queso	128
3.2.7. Calentador de pan	132
3.2.8. Asador de salchichas	137
3.2.9. Bins de dulces a granel	138
3.2.10. Báscula	147
3.2.11. Refrigerador de bebidas embotelladas	148
3.2.12. Congelador de helados	149
3.2.13. Exhibidor de papas	150
3.2.14. Mamilas	151
3.2.15. Vitrina de exhibición de dulces empaquetados	162
3.2.16. Complementos	165
3.2.17. Áreas generales	169
3.2.18. Punto de venta	171
3.2.19. Finalizar habilitación	175
3.3. Preparación de cargas	176
3.3.1. Palomitas de mantequilla	177
3.3.2. Palomitas light	189
3.3.3. Palomitas enchiladas	201
3.3.4. Palomitas acarameladas	210
3.4. Preparación de hot hog empapelado	218
3.5. Apertura de turno	225
3.6. Carro Venta	232
3.6.1. Iniciar habilitación	233
3.6.2. Condimentos	235
3.6.3. Abastecimiento	260
3.6.4. Apertura de turno	276
3.6.5. Finalizar habilitación	283
4. Venta	284
4.1. Venta	285

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

4.2.	Marcado de productos en sistema.....	297
4.2.1.	Botones principales.....	298
4.2.2.	Palomitas.....	303
4.2.3.	Palomitas mixtas	307
4.2.4.	Refrescos.....	310
4.2.5.	Bebidas embotelladas	313
4.2.6.	ICEE.....	314
4.2.7.	Combos.....	316
4.2.8.	Nachos	329
4.2.9.	Hot dog.....	332
4.2.10.	Helados	333
4.2.11.	Dulces empaquetados.....	334
4.2.12.	Dulces a granel.....	335
4.2.13.	Tarjeta Club Cinépolis.....	337
4.2.14.	CineCard	338
4.2.15.	Promociones.....	340
4.2.16.	Otros botones.....	341
4.3.	Recetas	356
4.3.1.	Servir dulces a granel.....	357
4.3.2.	Servir palomitas.....	362
4.3.3.	Servir palomitas mix	365
4.3.4.	Servir refrescos.....	369
4.3.5.	Servir ICEE	376
4.3.6.	Servir hot dog en charola	379
4.3.7.	Servir hot dog empapelado	384
4.3.8.	Servir Nachos.....	386
4.3.9.	Servir papas.....	390
4.3.10.	Servir Combo Kid.....	393
4.4.	Formas de pago.....	398

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

4.4.1. Efectivo	400
4.4.2. Tarjeta de crédito o débito con chip	405
4.4.3. Tarjeta de crédito o débito con banda	415
4.4.4. CineCard	425
4.4.5. Puntos Club Cinépolis	430
4.4.6. Puntos BBVA	435
4.5. Conservación del negocio	444
4.6. Carro Venta	450
4.6.1 Instalación en sala	451
4.6.2 Venta Carro Venta.....	454
4.6.3 Comanda.....	457
4.7. Recuperación de fondos.....	462
4.8. Retiros de efectivo	468
4.9. Cambio de turno.....	475
5. Inhabilitación.....	484
5.1. Cierre de turno	485
5.2. Equipos	487
5.2.1. Iniciar inhabilitación	488
5.2.2. Punto de venta.....	489
5.2.3. Complementos	492
5.2.4. Palomeras.....	495
5.2.5. Asador de salchichas	505
5.2.6. Calentador de pan	507
5.2.7. Exhibidor de nachos	511
5.2.8. Dispensador de queso	513
5.2.9. Bins de dulces a granel	516
5.2.10. Báscula	518
5.2.11. Exhibidor de papas	519
5.2.12. Mamilas	521

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

5.2.13.Sistema Fountain	522
5.2.14.Sistema ICEE	530
5.2.15.Refrigerador de bebidas embotelladas	531
5.2.16.Congelador de helados	532
5.2.17.Áreas generales	533
5.2.18.Finalizar inhabilitación	534
5.3. Carro Venta	537
5.3.1. Cierre de venta	538
5.3.2. Dispensador de queso	544
5.3.3. Condimentos	548
5.3.4. Dulcería.....	555
5.3.5. Finalizar inhabilitación	558
6. Tabla de cambios	559
7. Anexos.....	561
Anexo 1. Productos de mayor rotación.....	562
Anexo 2. Control Diario de Productos Sub-almacén	563
Anexo 3. Bitácora de Mermas	564
Anexo 4. Merma Semanal Autorizada.....	565
Anexo 5. Tipo de cine para merma semanal autorizada	566
Anexo 6. Bitácora mensual de control y actualización de contraseñas 567	
Anexo 7. Bitácora de Habilidad Dulcería Híbrida	568
Anexo 8. Limpieza de utensilios.....	569
Anexo 9. Limpieza de superficies	570
Anexo 10: Técnica de lavado de manos.....	571
Anexo 11. Uso y limpieza de trapos	572
Anexo 12. Guía para el diagnóstico de fallas básicas ICEE.....	573
Anexo 13. Vale de Entrega de Fondos y Morrallas.....	574
Anexo 14. Bitácora Carro Venta	575

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Anexo 15. Uso adecuado del hielo	576
Anexo 16. Características de seguridad de billetes	577
Anexo 17. Características de seguridad de tarjetas bancarias	579
Anexo 18. Elementos de seguridad de voucher	584
Anexo 19. Comanda de venta en salas	586
Anexo 20. Vale de caja	587
Anexo 21. Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida	588

1. Panorama del negocio

1.1. Descripción del negocio

Dulcería Híbrida es un negocio dedicado a la venta de dulces a granel, palomitas, frituras y bebidas en los conjuntos Cinépolis Tradicional.

La variedad de productos que ofrece Dulcería Híbrida cumple con los estándares de calidad que caracterizan a los conjuntos Cinépolis Tradicional.

Los productos que se ofrecen en Dulcería Híbrida son:

“Palomitas de mantequilla”

Palomitas de maíz elaboradas con ingredientes de primera calidad. Se ofrecen en tres diferentes tamaños: chicas, medianas y grandes.



Ilustración 1 Palomitas de mantequilla

“Palomitas acarameladas”

Palomitas de maíz con sabor caramelo. Se ofrecen en tres diferentes tamaños: chicas, medianas y grandes.



Ilustración 2. Palomitas acarameladas

“Palomitas enchiladas”

Palomitas de maíz enchiladas. Se ofrecen en tres diferentes tamaños: chicas, medianas y grandes.



Ilustración 3. Palomitas enchiladas

“Palomitas light”

Palomitas de maíz light. Se ofrecen en tres diferentes tamaños: chicas, medianas y grandes.



Ilustración 4. Palomitas light

“Palomitas mix”

Se ofrece la opción de elegir en una misma canasta, dos sabores de palomitas (mantequilla, light, enchiladas o acarameladas), en tamaño mediano y grande.



Ilustración 5. Palomitas mix

“Nachos”

Tostitos o Doritos con queso. Se ofrecen en dos tamaños: chicos y grandes, con la opción de agregar extra-queso.



“Hot dog”

Salchichas rostizadas, colocadas en pan blanco para hot dog con la opción de tocino¹. y/o queso como extra Únicamente se ofrecen en un tamaño.



Ilustración 6. Hot dog

“Papas”²

Papas fritas que se ofrecen en un solo tamaño y en dos sabores: enchiladas y naturales.



“Refrescos”

Refrescos de diferentes sabores, cada uno en cuatro tamaños: chico, mediano, grande y jumbo.



Ilustración 7 Refrescos

“Ciel Saborizada”

Bebidas embotelladas de 600 ml en tres sabores: Jamaica, limón y toronja.



Ilustración 8 Ciel Saborizada

¹ El tocino extra sólo aplica en algunos Conjuntos, aquellos que cuentan con el negocio de Baguis.

² No aplica para todos los conjuntos.

“Agua embotellada”

Agua purificada Ciel de 600 ml y de 1 litro.



Ilustración 9. Agua embotellada

“Nestea”

Té de limón en lata de 458 ml.



Ilustración 10. Nestea

“ICEE”

Bebida congelada que se ofrece en dos tamaños: mediano y grande. Los sabores de ICEE varían dependiendo el conjunto y son: de Cereza Roja, Uva manzana, Naranja, Frambuesa, Cereza blanca, Lima-Limón, Fresas Cremosas, Fresa, Sandía, Grosella Negra.



Ilustración 11. ICEE

“Helados”

Helados Mordisko, Cornetto, Solero y Magnum en diferentes sabores.



Ilustración 12. Helados

“Dulce a granel”

Diversos tipos de gomitas dulces y enchiladas, frutas secas, chocolates y cacahuates.



Ilustración 13. Dulces a granel

“Dulces empaquetados”

Bolitas de mango enchilado, Bolitas sandía, Bolitas tamarindo, Hershey almendra, Hershey Cookies & Cream, Kissables, m&m almendras, m&m, Minimalvavisco frutas, Minimalvavisco con chocolate, Nerds, Pelonazo, Pelonetes, Pistaches, Pon Pons, Swinklote, Snickers.



Ilustración 14 Dulces empaquetados

“Maxi Combo Hot Dog”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 2 refrescos (grandes o jumbo), palomitas grandes y 2 hot dogs.



Ilustración 15 Maxi Combo hot-dog

“Maxi Combo (Mix)”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 2 refrescos (grandes o jumbo), palomitas grandes, nachos, queso y 1 Hot-dog.



Ilustración 16. Maxi combo Mix

“Maxi Combo Nachos”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 2 refrescos (grandes o jumbo), palomitas grandes, 2 nachos (chicos o grandes) y 2 quesos.



Ilustración 17. Maxi combo nachos

“Combo Clásico”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 1 refresco (grande o jumbo), palomitas grandes y 1 hot-dog.



Ilustración 18 Combo clásico

“Combo m&m´s”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 1 refresco (grande o jumbo), palomitas grandes y m&m’s.



Ilustración 19 Combo m&m´s

“Combo Hershey´s”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 1 refresco (grande o jumbo), palomitas grandes y 1 chocolate Hersheys.



Ilustración 20 Combo Hershey´s

“Combo Cornetto”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 1 refresco (grande o jumbo), palomitas grandes y 1 helado cornetto.



Ilustración 21 Combo cornetto

“Combo Nachos”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 1 refresco grande, palomitas grandes, nachos (grandes o chicos) y queso.



Ilustración 22. Combo nachos

“Combo Cuates”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 2 refrescos (grandes o jumbo) y palomitas grandes.



Ilustración 23. Combo cuates

“Combo ICEE”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 2 ICEE (grandes) y palomitas grandes.



Ilustración 24. Combo ICEE

“Combo Ciel”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 2 aguas Ciel de 1 litro y palomitas grandes.



“Combo Dulcópolis”

Se ofrece la opción al cliente de comprar un paquete que incluye varios productos. Este combo incluye 1 refresco (grande o jumbo), palomitas grandes y un dulce de la marca propia.



“Combo Kid”

Es un producto diseñado para los niños, que incluye en una caja lo siguiente: 46 Oz de palomitas, 1 refresco chico, 1 Pelonete y 1 libro para colorear.



“Tarjeta Club Cinépolis”

Es una tarjeta con banda que forma parte del programa de lealtad “Club Cinépolis” con la cual los clientes tienen el beneficio de obtener el 5% del total de sus compras en cualquier punto de venta, dicho porcentaje es abonado a la tarjeta por medio de puntos los cuales son acumulables y cada uno vale \$1.00 peso y pueden ser utilizados para pagar en cualquier negocio de Cinépolis. Su venta es exclusivamente en dulcería híbrida y después de adquirirla es necesario personalizarla en el Módulo de Atención a Cliente.



Ilustración 25. Tarjeta Club Cinépolis

“CineCard”

Es un Certificado de Regalo que permite a cualquier cliente “regalar” la experiencia del cine (boletos + dulcería/alimentos) a quien él decida. Funciona como un monedero electrónico, es un medio de pago (adicional) que aplica para cualquier negocio del conjunto (taquilla, dulcería, cinecafé, dulcópolis, baguis, etc). Venta únicamente en Dulcería.



Ilustración 26. CineCard

1.2. Distribución física del negocio

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

La distribución física del negocio puede variar de un conjunto a otro, pero debe contar con los siguientes elementos:



Ilustración 27. Vista A

- | | | | |
|---|-----------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Exhibidor de nachos | 6 | Asador de salchichas |
| 2 | Dispensador de queso | 7 | Refrigerador de bebidas embotelladas |
| 3 | Congelador de helados | | |
| 4 | Sistema ICEE | | |
| 5 | Calentador de pan | | |



Ilustración 28. Vista B

- | | | | |
|----|--------------------|----|------------------------|
| 8 | Sistema Fountain | 13 | Bins de dulce a granel |
| 9 | Punto de venta | 14 | Palomeras |
| 10 | Pantalla de plasma | 15 | Exhibidor de papas |
| 11 | Báscula | 16 | Mamilas |
| 12 | Tablero de precios | | |

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

El Carro Venta es un negocio móvil de Cinépolis dedicado a la venta de palomitas, papas fritas, dulces empaquetados, hot dogs, nachos, refrescos y bebidas embotelladas dentro de las salas de cine y solo en los días de alta afluencia. El Carro Venta solo recibe efectivo y es operado por un Vendedor y un "Runner"

El Carro Venta está diseñado para colocar todos los productos e insumos que se requieren. El acomodo de los mismos se encuentra a continuación:



- | | | | |
|---|----------------------|---|----------------------|
| 1 | Dispensador de queso | 5 | Publicidad y precios |
| 2 | Palomitas | 6 | Exhibidor de dulces |
| 3 | Papas fritas | 7 | Exhibidor de nachos |
| 4 | Bebidas | | |



8 Jitomate

9 Cebolla

10 Chiles jalapeños

11 Servilletero

12 Aderezos y salsas



13 Cajón de artículos

15 Puerta trasera derecha

14 Puerta trasera izquierda

1.3. Políticas de operación

1.3.1. Generales

1. Los precios de venta establecidos para los productos de Dulcería y Alimentos deben ser autorizados por la Dirección de Comercialización.
2. Los sub-almacenes de Dulcería y Alimentos deben contar en todo momento con artículos suficientes para su venta.
3. Todas las operaciones de entradas y salidas de productos de los sub-almacenes de Dulcería y Alimentos, deben estar registradas en el sistema de operación para punto de venta, según corresponda al conjunto cinematográfico.
4. Todos los reportes de abastecimientos y reabastecimientos de producto emitidos por el sistema deben estar firmados por el Encargado de Sub-almacén de conformidad de haber recibido correctamente por parte del Encargado de Almacén.
5. Todas las transacciones por la venta de Dulcería y Alimentos, deben estar soportadas por un comprobante fiscal (Ticket), emitido por el sistema en operación y entregarse de manera inmediata al cliente, así mismo deberá coincidir contra el producto entregado.
6. Por ningún motivo está permitido las devoluciones de efectivo al cliente, derivado de las ventas realizadas en los puntos de venta de Dulcería y Alimentos.
7. Queda estrictamente prohibido realizar gastos para la operación del conjunto, del efectivo obtenido de la venta en los puntos de venta de Dulcería y Alimentos.
8. Todos los cupones recibidos en el punto de venta deben ser cancelados por el Vendedor, al hacerse efectiva la venta.

9. Los cupones cancelados deberán archivar y resguardarse de manera semanal, adicionando el reporte emitido por el sistema con firma de visto bueno del Gerente, para efectos de auditoría.

10. Para efectos de auditoría, solo tienen validez los reportes diarios o semanales impresos de las 6:00 a.m. del día de operación a las 6:00 a.m. del día siguiente al cierre de la operación. La hora de impresión indicada en el reporte, debe ser posterior a las 6:01 del cierre de la operación, esto no exime la responsabilidad de validar en forma previa a la impresión oficial.

11. El lineamiento anterior es obligatorio para:
 - Conjuntos con sistema Vista.
 - Reportes que contienen validación y firmas de responsables indicados en la presente política.
 - Quedan exentos los reportes de abastecimiento y reabastecimiento del almacén, debido a que por su naturaleza se imprimen en el momento.

1.3.2. Controles diarios y semanales

1. Los productos de los Sub-almacenes de Dulcería y Alimentos, indicados en la tabla **Productos de mayor rotación (Anexo 1)** NO deben tener faltante en existencias físicas vs. el sistema punto de venta, al cierre de turno del Vendedor o cierre de día, es decir la pérdida permitida es de “ 0 ” (Cero) piezas.
2. En caso de existir diferencias señaladas en el lineamiento anterior debe marcarse el mismo día en el sistema de punto de venta al precio de venta vigente más alto.
3. Para el control de los productos señalados en la tabla **Productos de mayor rotación (Anexo 1)** el Encargado de Sub-almacén debe apoyarse en el formato **Control Diario de Productos Sub-almacén (Anexo 2)** así como apegarse al procedimiento que marca la Guía Operativa para el “Control de inventarios en Sub-almacenes” localizada en la página corporativa de Intranet Cinépolis.
4. Todos los productos de Dulcería y Alimentos que no se encuentren señalados en la tabla **Productos de mayor rotación (Anexo 1)** se deben controlar mediante el indicador de medición mensual del Costo de Ventas, de acuerdo a los porcentajes que señale la Sub-dirección de Costo de Ventas. Toda desviación a este indicador será analizada y sancionada por el área de Auditoría Interna.
5. En referencia al lineamiento anterior, el Gerente del Conjunto debe firmar mensualmente el reporte que emita la Sub-dirección de Costo de Ventas y verificar que no se encuentra excedido del porcentaje permitido, de lo contrario debe tomar las medidas para su corrección.
6. El Encargado de Sub-almacén, debe realizar por lo menos dos cortes sorpresa diarios de efectivo de manera aleatoria, debiendo firmar el reporte emitido por el sistema así como también recabar la firma del Vendedor. Apegándose al procedimiento que marca la Guía Operativa

para el “Control de inventarios en Sub-almacenes” localizada en la página corporativa de Intranet Cinépolis.

7. Todo ajuste por incremento o decremento realizado en el sistema punto de venta, deberá estar autorizado por el Gerente del Conjunto, quien debe firmar el reporte emitido por el sistema, este documento se debe conservar para efectos de auditoría. Cualquier movimiento que no esté autorizado por el Gerente será motivo de sanción.

8. El Encargado de Sub-almacén debe realizar conteos semanales y de cierre mensual al 100% por cada punto de venta, así mismo deberá ser validado este conteo por el Gerente del Conjunto quien realizará conteos aleatorios, al finalizar ambos deberán firmar el reporte de conteo, apegándose a la Guía Operativa para el “Control de inventarios en Sub-almacenes” localizada en la página corporativa de Intranet Cinépolis.

1.3.3. Merma, registro de eventos especiales y donaciones

1. Se consideran mermas de productos de Dulcería y Alimentos los siguientes casos: devoluciones por parte del cliente, producto que no esté empacado y sellado, producto roto, en descomposición y dañado dentro de la operación, las cuales deben ser registradas en bitácora de mermas diariamente.
2. Todas las mermas de productos se deben registrar en la **Bitácora de Mermas (Anexo 3)** la cual debe contener nombre y firma del Vendedor y del Encargado de Sub-almacén, además de la autorización y firma del Gerente. Adicional a la bitácora deben anexar el reporte emitido por el sistema, archivar y conservar ambos documentos para efectos de auditoría. Todo registro que no esté autorizado por el Gerente será sancionado
3. El registro de mermas en el sistema debe hacerse forzosamente antes de los conteos diarios y semanales.
4. La cantidad de merma semanal autorizada y los productos permitidos, se indican en el documento **Merma Semanal Autorizada (Anexo 4)**, que corresponde al total global de cada grupo de productos (canastas de palomas, vasos de refrescos, vasos de café y pan baguette) por temporada (Alta o Baja); las cuales no pueden acumularse con otras semanas y el monto máximo permitido aplica por grupo no por tipo de presentación.
5. En caso de excederse del límite permitido de merma, se debe cobrar al precio de venta vigente más alto POR CADA PRESENTACIÓN, aplicando la merma permitida al producto de menor presentación; el Gerente del Conjunto, debe validar y firmar de manera semanal el reporte de merma que emita el sistema Vista.

6. Las fechas exactas de inicio y fin de temporada “Alta y Baja”, que señala el documento **Merma Semanal Autorizada (Anexo 4)**, son aquellas que determine la Gerencia de Estrategia de Operaciones.
7. El tipo de cine que se señala en **Merma Semanal Autorizada (Anexo 4)**, se ubica en el documento **Tipo de cine para merma semanal autorizada (Anexo 5)**.
8. Todos los cines nuevos que no aparezcan en el documento **Tipo de cine para merma semanal autorizada (Anexo 5)**, deben apegarse al tipo de cine “F”.
9. Por ningún motivo se podrá transferir al almacén, las mermas generadas en el sub-almacén de Dulcería y Alimentos, ya sea físicamente o por sistema.
10. Todas las mermas generadas, deben destruirse y desecharse en forma inmediata.
11. Todas las bajas de producto que se generan por Paquetes especiales, Combos Empresariales, promociones con descuento y con costo cero (cortesías), deben registrarse en el sistema punto de venta. Para ello el conjunto cinematográfico debe solicitar mediante correo electrónico a la Dirección de Comercialización la autorización y clave para la marcación de producto.
12. Toda donación de producto debe registrarse en el sistema punto de venta en el renglón por “decremento”, anotando una breve descripción o comentario del evento.
13. Las bajas de producto registradas en el sistema del punto de venta mencionadas en los lineamientos 11 y 12, deben contar con documentación soporte para efectos de auditoría.

1.3.4. Seguridad

1. Los productos de Dulcería y Alimentos se deben salvaguardar y conservar bajo llave, en los módulos, refrigeradores, congeladores o cualquier otro lugar asignado para tal efecto, cuando no estén siendo utilizados para la venta. En caso de existir diferencias señaladas en el lineamiento anterior debe marcarse el mismo día en el sistema de punto de venta al precio de venta vigente más alto.
2. El acceso a los puntos de venta de Dulcería y Alimentos solo está permitido a Vendedores, personal administrativo y personal autorizado por la Gerencia para realizar actividades especiales.
3. Todo usuario y contraseña para acceso al sistema punto de venta, es personal e intransferible, misma contraseña que debe actualizarse como mínimo una vez por mes durante los primeros 5 días del mismo. Registrando la actualización con la firma y fecha en **Bitácora mensual de control y actualización de contraseñas (Anexo 6)**, control que llevará el responsable de Recursos Humanos.
4. El Gerente del Conjunto o el Encargado de Sub-almacén de Dulcería y Alimentos deben apoyarse de videograbaciones para todas aquellas transacciones de venta que parezcan dudosas.

1.3.5. Operación manual

1. Las operaciones que se realicen por venta de productos de Dulcería y Alimentos durante la falla del sistema, deben estar soportadas por registros manuales, por lo que se tiene que utilizar comandas en los puntos de venta sin excepción para el control.
2. Durante la venta manual no se podrán realizar las siguientes operaciones: venta cruzada, pagos con tarjeta bancaria, Tarjeta Club Cinépolis y CineCard.
3. Todas las operaciones generadas por la venta de Dulcería y Alimentos en forma manual, deben ser registradas en el sistema punto de venta cuando éste se restablezca, tomando como base de información soporte la obtenida al momento de la venta (comandas).
4. En caso de no contar con sistema para el control de abastecimientos, reabastecimientos, cambios de turno y cierre de operaciones, el Gerente del Conjunto debe asegurar que las operaciones estén soportadas con documentación comprobatoria suficiente, como complemento de registros cuando el sistema sea restablecido y poder comprobar en caso de una auditoría interna.
5. Si al cierre del día persiste la falla en el sistema, se deben informar a las Gerencias de Cuentas por Cobrar y Auditoría Interna para recibir instrucciones sobre la transferencia de información.

1.3.6. Responsabilidades

Del Vendedor de Dulcería y Alimentos

1. Entregar ticket al cliente.
2. Salvaguardar adecuadamente mercancía en los módulos.
3. Solicitar retiros parciales de efectivo.
4. Informar al Encargado del Sub-almacén la necesidad de reabastecer los puntos de venta.
5. Cambiar su contraseña por lo menos una vez por mes.
6. Recibir la capacitación que al efecto sea indicada por la Dirección de Recursos Humanos.
7. Firmar la bitácora de merma.
8. Firmar el reporte de corte sorpresa.
9. Aplicar la técnica de venta vigente.

Del Encargado de Sub-almacén de Dulcería y Alimentos

1. Supervisar que las operaciones de inicio y cierre de puntos de venta y dulcería se realicen de manera correcta.

2. Supervisar la correcta operación de los puntos de Venta de Dulcería y Alimentos. Solicitar retiros parciales de efectivo.
3. Elaborar la solicitud de productos al Almacenista.
4. Firmar los reportes de abastecimiento y reabastecimiento.
5. Firmar el Reporte de Mermas.
6. Realizar Conteo de productos semanales y mensuales.
7. Realizar cortes sorpresa de efectivo.
8. Firmar los reportes de conteos.
9. Informar al Gerente del Conjunto Cinematográfico de anomalías que pudieran existir.

De la Dirección de Recursos Humanos

1. Asegurarse de que se otorgue la capacitación adecuada a los operadores de puntos de venta de dulcería y alimentos.

Del Encargado de Recursos Humanos del Conjunto

1. Asegurarse de que se otorgue la capacitación adecuada a los operadores de puntos de venta de dulcería y alimentos.

Del Gerente del Conjunto Cinematográfico

- 1.** Supervisar la operación y administración de productos de dulcería y alimentos en puntos de venta.
- 2.** Tomar las acciones preventivas y correctivas aplicando el reglamento interior según aplique.
- 3.** Autorizar y firmar los reporte de Mermas.
- 4.** Autorizar y firmar los incrementos y decrementos en el sistema.

De la Dirección de Comercialización

- 1.** Generar e informar los cambios de precios a los productos de venta.
- 2.** Informar las promociones a realizar.
- 3.** Autorizar las promociones y descuentos especiales.

Del Auditor Interno

- 1.** Validar el cumplimiento de la presente Política Corporativa y reportar un estatus de cumplimiento e incumplimiento al Director de Auditoría Operativa y Financiera.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

ROL	PUESTO
Vendedor	<ul style="list-style-type: none">• Vendedor u operador del negocio
Encargado de Sub-almacén	<ul style="list-style-type: none">• Supervisor del Negocio• Gerente en Turno• Supervisor Operativo

1.3.7. Sanciones

Cualquier incumplimiento a la presente política debe ser reportado a la Dirección de Control Interno, para que adopte las medidas necesarias conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos y con el Jefe inmediato superior del área o conjunto al que pertenezca el empleado. Las sanciones por incumplimiento a la presente Política Corporativa se clasificarán de la siguiente manera.

Tomar las acciones preventivas y correctivas aplicando el reglamento interior según aplique.

Sanciones TIPO A

- Amonestación verbal
- Amonestación por escrito
- Acta administrativa
- Suspensión de labores de uno hasta ocho días según las faltas

Sanciones TIPO B

- Rescisión de la relación individual de trabajo

Sanciones TIPO C

- Acciones civiles y/o penales

1.3.8. Matriz de riesgos y controles

Riesgo	Factor de riesgo	Actividad de control	Control	Código	Carpeta de evidencia	Alineado a política
Falta de control en el manejo de productos en el sub-almacén	Deficiente control en la recepción de productos en sub-almacenes por abastecimientos o reabastecimientos	El Encargado de Almacén realiza el abastecimiento y reabastecimientos a los sub-almacenes de Dulcería y Alimentos, imprimiendo el reporte que emite el sistema de venta; posteriormente solicita la firma del Encargado de Sub-almacén. Reporte de Vista: "Ajustes al inventario"	Reportes de abastecimiento y reabastecimientos impresos y firmados por el Encargado de Sub-almacén. Reporte de Vista: "Ajustes al inventario"	C-ODATA	Abastecimientos C-ODA- 01	Generales-4
Reutilización de cupones promocionales	No existe cancelación de cupones promocionales	El Subgerente o Encargado de Sub-almacén verifica que estén cancelados todos los cupones, si no lo están los cancelan y los resguarda de manera semanal. Imprime el reporte semanalmente del sistema y solicita la firma del Gerente. Reporte de Vista: "Historical Concession Sales" (solo la hoja en donde aparezca la redención) o reporte "Ajustes de Inventario"	Cupones cancelados y reporte del sistema firmado por el Gerente. Reporte de Vista: "Historical Concession Sales" (solo la hoja en donde aparezca la redención) o reporte "Ajustes de inventario"; aplica cuando no se pueda redimir el cupón por sistema y se haga manualmente	C-ODA2B	Cupones C-ODA- 02	Generales-9
Robo o pérdida de productos de mayor rotación	No existe responsabilidad del Vendedor en las pérdidas de productos con mayor rotación.	El Encargado de Sub-almacén al cierre de turno del Vendedor o cierre de día, realiza el conteo de "productos de control", se apoya del formato F-DCMR-06 para el control de productos con mayor rotación y del reporte de Vista "Stock Refill". Por lo que no deben existir pérdidas o variaciones negativas y en caso de existir se debe marcar a precio de venta.	Reporte semanal final de sub-almacenes sin pérdidas o variaciones negativas en "Productos de control". Reporte de Vista: "Historical Stock Variance", columna "Variance quantity"	C-ODA3C	Reporte semanal sub-almacén y conteo físico C-ODA- 03	Controles diarios y semanales-1, 2 y 3

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Riesgo	Factor de riesgo	Actividad de control	Control	Código	Carpeta de evidencia	Alineado a política
Robo o pérdida de productos NO controlados	No existe supervisión sobre los productos NO controlados o con menor rotación	El Gerente de Conjunto mensualmente firma el reporte de costo de ventas que envía la Sub-dirección de Costo de Ventas del Corporativo, validando y analizando que NO exceda del porcentaje permitido. Verificando las diferencias de productos NO controlados o con menor rotación y toma medidas para su corrección. El Encargado de Sub-almacén realiza diario por lo menos dos cortes sorpresa de efectivo aleatoriamente. Imprime el formato de corte y lo firma de manera conjunta con el Vendedor. Reporte de Vista: "Cashier Reconciliation" (imprimir solamente la hoja donde aparece el apartado de firmas)	Reporte mensual de Costo de Ventas enviado por corporativo, verificado y firmado por el Gerente del Conjunto	C-ODA4D	Reporte Costo de ventas C-ODA- 04	Controles diarios y semanales- 4 y 5
Ingresos o ventas NO reportados	No existen cortes sorpresa de efectivo en el punto de venta	El Encargado de Sub-almacén realiza diario por lo menos dos cortes sorpresa de efectivo aleatoriamente. Imprime el formato de corte y lo firma de manera conjunta con el Vendedor. Reporte de Vista: "Cashier Reconciliation" (imprimir solamente la hoja donde aparece el apartado de firmas)	Reporte de corte sorpresa firmado por el Vendedor y Encargado de Sub-almacén. Reporte de Vista: "Cashier Reconciliation" (imprimir solamente la hoja donde aparece el apartado de firmas)	C-ODA5E	Cortes sorpresa C-ODA- 05	Controles diarios y semanales- 6
Ajustes en sistema NO autorizados	No existe supervisión sobre los registros de ajustes en sistema	El Gerente supervisa y firma semanalmente el reporte de sub-almacenes, por los ajustes de incremento o decremento realizados en sistema. Reporte de Vista: "Ajustes al inventario"	Reporte semanal de sub-almacenes por ajustes en el sistema firmado por el Gerente del conjunto. Reporte de Vista: "Ajustes al inventario"	C-ODA6F	Ajustes C-ODA- 06	Controles diarios y semanales- 7
Existencias en sistema del sub-almacén incorrectos	No existe conteo físico de productos al cierre de semana o mes	El Encargado de Sub-almacén realiza conteo físico de productos semanalmente al 100% y el Gerente del Conjunto valida mediante un conteo aleatorio, ambos firman el reporte de conteo. Reporte de Vista: "Historical Stock Variance"	Reporte de conteo físico firmado por el Gerente del Conjunto y Encargado de Sub-almacén. Reporte de Vista: "Historical Stock Variance"	C-ODA7G	Reporte semanal sub-almacén y conteo físico C-ODA- 03	Controles diarios y semanales- 8

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Riesgo	Factor de riesgo	Actividad de control	Control	Código	Carpeta de evidencia	Alineado a política
No se registra en sistema la merma de producto	Falta de control diario y registro de la merma	El Encargado de Sub-almacén registra en Bitácora Diaria de Merma F-DCMR-05 y en sistema diariamente, firma la bitácora de manera conjunta con el Vendedor y solicita firma de autorización al Gerente.	Bitácora Diaria de Merma F-DCMR-05 autorizada por el Gerente del Conjunto y con firmas del Encargado de Sub-almacén y Vendedor	C-ODA8H	Bitácoras de mermas y reporte sistema mermas C-ODA- 07	Merma, registro de eventos especiales y donaciones - 1
Registro de merma no permitida	No registrar la merma de los productos controlables apegada a los estándares permitidos	El Encargado de Almacén registra en sistema la merma de los sub-almacenes de los productos controlables, acorde a los estándares permitidos en la Política de Dulcería y Alimentos vigente, imprime el reporte del sistema de manera semanal y solicita la firma de autorización del Gerente. Reporte de Vista: "Wastage"	Reporte semanal de merma de sub-almacenes firmado por el Gerente y apegado a los estándares permitidos en la Política de Dulcería y Alimentos. Reporte de Vista: "Wastage"	C-ODA9I	Bitácoras de mermas y reporte sistema mermas C-ODA- 07	Merma, registro de eventos especiales y donaciones - 3,4 y 5
Acceso al sistema a personal NO autorizado	Robo de contraseñas para acceso al sistema punto de venta	El Encargado de Recursos Humanos mensualmente solicita la actualización de contraseñas a todos los usuarios del sistema punto de venta; se apoya de la bitácora F-DCMR-03 la cual debe estar firmada por los usuarios, de visto bueno del Gerente del Conjunto y por él mismo	Bitácora mensual de control y actualización de contraseñas F-DCMR-03 firmada por los usuarios y de visto bueno por el Gerente del Conjunto y Responsable de Recursos Humanos	C-ODA10J	Actualización de contraseñas C-ODA- 08	Seguridad- 3

1.4. Presentación del personal

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

El Vendedor de Dulcería Híbrida deberá cumplir con los siguientes requisitos en el uniforme:



Ilustración 29. Uniforme para mujer

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA



Ilustración 30. Uniforme para hombre

2.Planta física

2.1. Equipos

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA



Ilustración 31. Palomera Cretors



Ilustración 32. Palomera Gold Medal



Ilustración 33. Torre de refrescos con depósito de hielo



Ilustración 34. Torre de refrescos con fábrica de hielo



Ilustración 35. Sistema ICEE



Ilustración 36. Tanque de CO₂



Ilustración 37. Fábrica de hielo



Ilustración 38. Refrigerador de bebidas embotelladas



Ilustración 39. Exhibidor de papas



Ilustración 40. Báscula



Ilustración 41. POS



Ilustración 42. Caja de efectivo



Ilustración 43. Impresora



Ilustración 44. PIN pad



Ilustración 45. Detector de billetes falsos



Ilustración 46. Dispensador de queso



Ilustración 47. Exhibidor de Nachos



Ilustración 48. Asador de salchichas

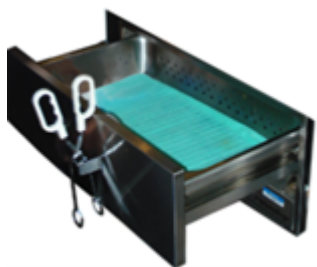


Ilustración 49. Calentador de pan para hot dog



Ilustración 50. Congelador de helados



Ilustración 51. Pantalla de plasma



Ilustración 52. Carro Venta

2.2. Utensilios



Ilustración 53. Bin de dulces a granel



Ilustración 54. Medidas de maíz Cretors



Ilustración 55. Medidas de maíz Gold Medal



Ilustración 56. Contenedor saborizante



Ilustración 57. Medida de saborizante



Ilustración 58. Cucharón de palomitas



Ilustración 59. Cucharón de dulces



Ilustración 60. Cucharón de hielo



Ilustración 61. Porta cucharón



Ilustración 62. Mamilas



Ilustración 63. Jalador de hielo



Ilustración 64- Recipiente de policarbonato



Ilustración 65. Pinzas para salchichas



Ilustración 66. Recipiente térmico



Ilustración 67. Llave de tuerca POOL



Ilustración 68. Jarra de policarbonato

2.3. Artículos de limpieza



Ilustración 69. Trapo verde



Ilustración 70. Trapo blanco



Ilustración 71. Papel toalla



Ilustración 72. Limpiador de superficies



Ilustración 73. Sanitizante



Ilustración 74. Sanitizante de utensilios



Ilustración 75. Detergente lavalozas



Ilustración 76. Jabón para manos



Ilustración 77. Desinfectante para manos



Ilustración 78. Escoba



Ilustración 79. Recogedor



Ilustración 80. Esponjas



Ilustración 81. Bolsas grandes transparentes



Ilustración 82. Bolsas negras para basura



Ilustración 83. Bote de basura



Ilustración 84. Cubetas

2.4. Artículos varios



Ilustración 85. Letrero caja cerrada



Ilustración 86. Charolas de servicio



Ilustración 87. Display



Ilustración 88. Llave de tuercas



Ilustración 89. Rack de jarabe



Ilustración 90. Mmontaje de tanques



Ilustración 91. Brochas



Ilustración 92. Lapíceros



Ilustración 93. Rollo de papel de impresora



Ilustración 94. Cadena para bins



Ilustración 95. Candados



Ilustración 96. Carrito transportador



Ilustración 97. Carro transportador con cubetas



Ilustración 98. Desarmador



Ilustración 99. Marcador permanente

2.5. Insumos



Ilustración 100. Maíz palomero



Ilustración 101. Aceite vegetal



Ilustración 102. Aceite de canola



Ilustración 103. Saborizante Glaze Pop



Ilustración 104. Saborizante Flavacol



Ilustración 105. Saborizante chile-limón



Ilustración 106. Saborizante sabor mantequilla



Ilustración 107. Blisters supernachos



Ilustración 108. Blisters nacho normales



Ilustración 109. Blister para queso supernachos



Ilustración 110. Blister para queso



Ilustración 111. Queso para nachos



Ilustración 112. Jarabe de refrescos



Ilustración 113. Jarabe ICEE



Ilustración 114. Cubos de hielo



Ilustración 115. Papas



Ilustración 116. Doritos



Ilustración 117. Tostitos



Ilustración 118. Pan para hot dog



Ilustración 119. Salchicas para hot dog



Ilustración 120. Tocino



Ilustración 121. Charolas para hot dog



Ilustración 122. Vasos para papas



Ilustración 123. Salsa picante



Ilustración 124. Salsa chamoy



Ilustración 125. Salsa inglesa



Ilustración 126. Jugo de soya



Ilustración 127. Jugo de limón



Ilustración 128. Canastas para palomitas



Ilustración 129. Separador para canastas



Ilustración 130. Vasos para refresco



Ilustración 131. Tapas para refresco



Ilustración 132 Popotes



Ilustración 133. Vasos para ICEE



Ilustración 134. Tapas tipo Domo



Ilustración 135. Popotes tipo cuchara



Ilustración 136. Manzamoy



Ilustración 137. Tamarindo
enchilado



Ilustración 138. Runts



Ilustración 139. Chilimix



Ilustración 140. Almendra
confitada



Ilustración 141. Pasa con
chocolate



Ilustración 142. Cacahuete
enchilado



Ilustración 143. Aro manzana
y durazno



Ilustración 144. Pica piña



Ilustración 145. Hoja de piña



Ilustración 146. Fresiux



Ilustración 147. Panditas



Ilustración 148. Goma víbora



Ilustración 149. Mangogo



Ilustración 150. Mango enchilado



Ilustración 151. Lengua de gato

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA



Ilustración 152. Servilletas



Ilustración 153. Papel aluminio



Ilustración 154. Libro para colorear



Ilustración 155. Caja Combo Kid



Ilustración 156. Bolsa para dulce a granel



Ilustración 157. Tarjeta Club Cinépolis



Ilustración 158. CineCard CCC

3. Habilitación

3.1. Recepción de abastecimiento

El Encargado de Sub-almacén debe entregar al Vendedor los insumos y productos necesarios para el módulo de Dulcería Híbrida.

Recibir productos para venta

1. Recibir los productos asignados, verificando que coincidan con los registrados en el **Control Diario de Productos Sub-almacén (Anexo 2)**.³



Firmar bitácora

2. Firmar la bitácora **Control Diario de Productos Sub-almacén (Anexo 2)** de conformidad de los productos recibidos.



Acomodar productos

3. Acomodar los productos en el lugar asignado para ello.



³ Si hay diferencias entre las cantidades recibidas y las registradas en el documento, se deberán hacer las aclaraciones y ajustes pertinentes con el Encargado de Sub-almacén.

3.2. Equipos

3.2.1. Iniciar habilitación

El proceso de habilitación es responsabilidad del Vendedor del primer turno. Se debe realizar por lo menos una hora veinte minutos antes de la apertura.

- 1. Recoger las llaves**
Recoger las llaves del módulo en la gerencia. Se las debe entregar el Encargado de Sub-almacén.



- 2. Dirigirse a bodega**
Dirigirse a la bodega donde se encuentra el gabinete de interruptores.



- 3. Abrir gabinete**
Abrir la puerta del gabinete de interruptores.



- 4. Encender energía eléctrica**
Encender los interruptores de energía eléctrica que se requieran para los equipos, de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él.



5. **Cerrar gabinete**
Cerrar la puerta del gabinete de interruptores.



6. **Dirigirse al módulo**
Dirigirse al módulo de Dulcería Híbrida del conjunto.



7. **Colocar el letrero de caja cerrada**
Asegurarse de que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta.⁴



8. **Sacar bitácora**
Sacar la **Bitácora de Habilitación Dulcería Híbrida (Anexo 7)**, de donde se encuentre almacenada



⁴ El letrero de caja cerrada siempre se deja en el mostrador al cierre del día anterior. Si no se encuentra informarle al Encargado de Sub-almacén.

Llenar bitácora

9. Llenar la **Bitácora de Habilitación Dulcería Híbrida (Anexo 7)**, registrando fecha, nombre del habilitador y hora de inicio.



Marcar actividades

10. Habilitar de acuerdo a los pasos de la **Bitácora de Habilitación Dulcería Híbrida (Anexo 7)** e ir marcando cada uno de ellos para no omitir ninguno.⁵



⁵ Si al habilitar se encuentra algún utensilio o equipo sucio, se debe limpiar, de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de utensilios (Anexo 8)**.

3.2.2. Palomeras

Abastecimiento de maíz⁶

- Sacar medidas de maíz**
 1. Ir a cocina por las medidas de maíz que deben estar limpias y secas.⁷
- Colocar medidas en mostrador**
 2. Colocar las medidas de maíz en el mostrador del módulo.
- Abrir puertas**
 3. Abrir puertas inferiores de la palomera, donde se encuentran los insumos.
- Jalar el cajón del maíz**
 4. Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimiento inferior.



⁶ El maíz se debe abastecer cuando se tenga poco maíz y se alcance a ver el fondo del cajón.

⁷ En caso de que las medidas de maíz se encuentren mojadas, secarlas con papel toalla.

- 5. Recorrer tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón y con la otra recorrer la tapa hasta donde tope.



- 6. Revisar maíz**
Revisar el contenido de maíz, si ya tiene muy poco y se alcanza a ver el fondo del cajón, realizar lo siguiente, en caso contrario ir al paso 7.



- a) Sacar maíz**
Sacar un saco de maíz, del lugar donde se encuentre almacenado y llevarlo a la palomera.



- b) Abrir el saco de maíz**
Jalar con las dos manos una de las esquinas de la parte superior del saco hasta romperlo, cuidando que no se rompa el resto del saco.



- c)** **Recorrer maíz sobrante**
Recorrer el maíz sobrante al frente,
con ayuda de la medida de maíz.



- d)** **Colocar medidas en mostrador**
Colocar las medidas de maíz en el
mostrador del módulo.



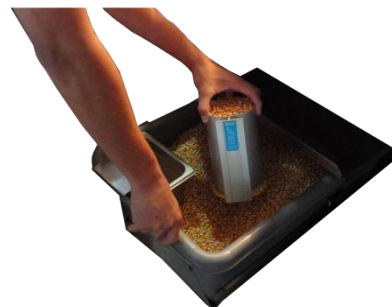
- e)** **Vaciar maíz**
Vaciar todo el maíz del costal en el
cajón.



- f)** **Tirar saco**
Doblar el saco de maíz vacío y
tirarlo a la basura.



- 7. Colocar medida de maíz**
Colocar la medida de maíz, en el interior del cajón.



- 8. Cerrar tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón de maíz y con la otra empujar la tapa hasta que cubra todo el cajón.



- 9. Guardar cajón**
Empujar el cajón de maíz hasta donde tope.



- 10. Cerrar puertas**
Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



Abastecimiento de aceite vegetal

- 1. Abrir puertas**
1. Abrir puertas inferiores de la palomera, donde se encuentran los insumos.



- 2. Sacar lata**
2. Mover la lata de aceite de la palomera hacia afuera y recorrer un poco la bomba.



- 3. Revisar aceite**
3. Verificar si la lata tiene menos de un cuarto de aceite, realizar lo siguiente, en caso contrario ir al paso 4.



- a) Sacar garrafa**
a) Sacar una garrafa con aceite vegetal, del lugar donde se encuentre almacenada.



- b) Abrir garrafa**
Girar con una mano la tapa de la garrafa de aceite, hasta abrirla.



- c) Vaciar aceite**
Llenar la lata hasta el 90% de su capacidad.



- d) Cerrar garrafa**
Cerrar la garrafa girando la tapa hasta que quede bien cerrada.



- Guardar garrafa**
- e) Guardar la garrafa de aceite en el lugar designado para ello.⁸



- Limpiar el compartimento**
4. Limpiar el interior del compartimento de la palomera de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



- Guardar lata de aceite**
5. Colocar la bomba sobre la lata y recorrerla a su lugar.⁹



- Cerrar puertas**
6. Cerrar puertas del compartimento inferior de la palomera.



⁸ Si no sobra aceite se debe tirar la garrafa a la basura.

⁹ Cuidar que la manguera del aceite no quede doblada u obstruida.

Abastecimiento de aceite de canola¹⁰

Abrir puertas

1. Abrir puertas inferiores de la palomera, donde se encuentran los insumos.



Sacar lata

2. Mover la lata de aceite de la palomera hacia afuera y recorrer un poco la bomba.



Revisar aceite

3. Si queda muy poco aceite en la lata (a punto de verse el fondo), realizar lo siguiente, en caso contrario ir al paso 4.



Sacar lata nueva

- a) Sacar una lata de aceite de canola del lugar donde se encuentre almacenada.



¹⁰ La palomera de sabor light, es la única que se abastece con aceite de canola.

- b)** **Abrir la lata nueva**
Abrir la lata de aceite de canola nueva, con la ayuda de un desarmador plano.



- c)** **Quitar tapa**
Dejar la tapa de la lata nueva, **sobre el piso**, a un costado de la palomera.



- d)** **Colocar bomba de aceite**
Colocar la bomba de aceite sobre la lata nueva, dejando un espacio abierto.



- e)** **Vaciar aceite sobrante**
Vaciar el aceite sobrante de la lata anterior en la nueva lata.



- f) Colocar tapa a la lata vacía**
Colocar la tapa que se encuentra en el piso, a la lata de aceite vacía.



- g) Guardar lata vacía**
Guardar la lata de aceite vacía en el lugar designado para ello.



- 4. Limpiar el compartimento**
Limpiar el interior del compartimento de la palomera de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



- 5. Guardar lata de aceite**
Colocar la bomba sobre la lata y recorrerla a su lugar.¹¹



¹¹ Cuidar que la manguera del aceite no quede doblada u obstruida.

- Cerrar puertas**
6. Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



Abastecimiento de saborizantes¹²

1. **Tomar contenedores y cucharas**
Acudir a cocina por los contenedores de saborizante y las cucharas que se deben encontrar limpios y secos.¹³



2. **Colocar contenedores y cucharas en mostrador**
Colocar los contenedores y las cucharas en el mostrador del módulo.



¹² Esto aplica para saborizantes: light, chile-limón. El saborizante de caramelo, solo se colocan las cajas en el compartimiento inferior de la palomera.

¹³ En caso de que los contenedores se encuentren mojados, secarlos con papel toalla.

- 3. Abrir puertas**
3. Abrir puertas inferiores de la palomera, donde se encuentran los insumos.



- 4. Jalar el cajón del maíz**
4. Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimiento inferior.



- 5. Recorrer tapa**
5. Tomar con una mano el borde superior del cajón y con la otra recorrer la tapa hasta donde tope.



- 6. Colocar contenedor**
6. Colocar el contenedor de saborizante en el cajón del maíz.



Sacar saborizante

7. Sacar una bolsa de saborizante del lugar designado para los mismos.¹⁴



Colocar saborizante en contenedor

8. Vaciar saborizante en el contenedor hasta el 90% de su capacidad.¹⁵



Tirar bolsa vacía

9. Tirar la bolsa de saborizante vacía en el bote de basura.



Colocar cuchara

10. Colocar la cuchara dentro del contenedor de saborizante



¹⁴ Si el día anterior sobró saborizante, se debe tener en una bolsa de plástico en el compartimiento inferior de la palomera.

¹⁵ Siempre se debe colocar primero el saborizante nuevo, y encima el saborizante sobrante del día anterior, para respetar el método PEPS.

- 11. Cerrar tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón de maíz y con la otra empujar la tapa hasta que cubra todo el cajón.



- 12. Guardar cajón**
Empujar el cajón de maíz hasta donde tope.



- 13. Cerrar puertas**
Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



Encender palomera modelo Cretors¹⁶

- 1. Abrir puertas**
Abrir puertas inferiores de la palomera, donde se encuentran los insumos.



¹⁶ La palomera se debe encender mínimo 40 minutos antes de elaborar la primera carga de palomitas.

- 2. Encender timer**
Girar a la posición 25 minutos, la perilla que se encuentra sobre la lata de aceite en el compartimiento inferior.



- 3. Cerrar puertas**
Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 4. Encender el sistema de aceite**
Poner en posición de "ON" el botón "Pump".



- 5. Encender luces**
Poner en posición "ON" el botón "Lights" de encendido de luces de la palomera



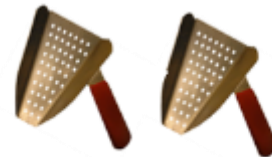
- 6. Activar el calentador**
Poner en posición "ON" el botón "Conditioner" para empezar a calentar.



- 7. Encender Exhaust**
Poner en posición "ON" el botón "Exhaust".



- 8. Sacar cucharones**
Sacar de cocina los cucharones de las palomeras, se deben encontrar limpios y secos.¹⁷



- 9. Colocar cucharones en mostrador**
Colocar los cucharones en el mostrador del módulo.



¹⁷ En caso de que los cucharones se encuentren mojados, secarlos con papel toalla.

Encender palomera modelo Gold Medal¹⁸

- 1. Abrir puertas**
Jalar hacia el frente cada una de las puertas del compartimento inferior hasta abrirlas.



- 2. Encender timer**
Presionar el botón "Start High Heat", de la caja que está sobre la lata de aceite, dentro del compartimento inferior.



- 3. Cerrar puertas**
Empujar la puerta derecha y después izquierda hasta que se una, esta última con el imán que tiene el soporte del cajón de maíz.



- 4. Abrir puertas**
Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior hasta abrirlas



¹⁸ La palomera se debe encender mínimo 40 minutos antes de elaborar la primera carga de palomitas.

5. **Encender luces**
Poner en posición "ON" el botón "LIGHTS" de encendido de luces de la palomera.



6. **Activar el calentador**
Poner en posición "ON" el botón "WARMER" para empezar a calentar.



7. **Encender el sistema de aceite**
Poner en posición de "ON" el botón "OIL SYSTEM MASTER"



8. **Cerrar puertas**
Empujar cada una de las puertas, hasta que se unan con el imán de la parte superior del gabinete.



- 9. Sacar cucharones**
Sacar de cocina los cucharones de las palomeras, se deben encontrar limpios y secos.¹⁹



- 10. Colocar cucharones en mostrador**
Colocar los cucharones en el mostrador del módulo.



Preparar palomitas

- 1. Abrir puertas**
1. Jalar cada una de las puertas del gabinete hacia el frente hasta abrirlas.



- 2. Colocar palomitas**
2. Si sobraron palomitas el día anterior, realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso 3.

¹⁹ En caso de que los cucharones se encuentren mojados, secarlos con papel toalla.

- a) Sacar palomitas**
Sacar la bolsa de palomitas sobrantes del lugar donde se encuentren almacenadas.



- b) Abrir la bolsa**
Colocar la bolsa dentro del gabinete y desamarrarla para abrirla.²⁰



- c) Vaciar palomitas**
Vaciar dentro de la palomera del sabor correspondiente el contenido de la bolsa.²¹



- d) Tirar bolsa**
Tirar al bote de basura la bolsa donde se almacenaron las palomitas.



²⁰ Las palomitas sobrantes se deben calentar 40 minutos antes del inicio de la operación.

²¹ Las bolsas con palomitas sobrantes se encuentran marcadas con el sabor correspondiente.

- 3. Verificar warmer**
Verificar que el warmer esté calentando, acercando la mano al mismo.



- 4. Preparar carga de palomitas**
Preparar las cargas de palomitas según lo indicado en **3.3 Preparación de cargas de palomitas.**²²



- 5. Dejar cucharón**
Dejar el cucharón en una de las esquinas de la palomera.



- 6. Cerrar puertas**
Empujar cada una de las puertas, hasta que se unan con el imán de la parte superior del gabinete.



²² Se deben preparar suficientes palomitas según la afluencia y demanda esperada. No debe haber más de una carga preparada al término de las funciones del día.

3.2.3. Sistema Fountain

Abastecimiento de dióxido de carbono (CO₂)

Nota:

Revisar el nivel de gas en el manómetro que tiene la escala de 2,000 psi. Cuando la aguja se encuentre por debajo de los 600 psi o en la zona roja, se debe cambiar el tanque. En caso contrario, saltarse estos pasos.



1. **Cerrar tanque**
Girar la válvula del tanque a la derecha (sentido de las manecillas del reloj) hasta que tope.



2. **Insertar llave**
Tomar la llave de tuercas e insertarla en la válvula de salida.²³



3. **Desatornillar válvula**
Girar a la izquierda (sentido contrario de las manecillas del reloj) la llave, hasta desatornillar la válvula.²⁴



²³ La llave de tuerca se debe mantener siempre en la manguera del conector.

²⁴ Al empezar a desatornillar la válvula se debe hacer lentamente, ya que comenzará a salir el gas que queda en la manguera.

- 4. Retirar manguera**
Retirar la manguera del tanque vacío, dejando la llave dentro de la manguera.



- 5. Quitar tanque vacío**
Tomar el tanque de CO₂ con ambas manos y retirarlo del área o montaje.



- 6. Colocar nuevo tanque**
Tomar un nuevo tanque de CO₂ y colocarlo en el área o montaje²⁵.



- 7. Revisar sello de garantía**
Verificar que el sello de garantía en la válvula no este roto o abierto por ningún lado.²⁶



²⁵ Todos los tanques se deben colocar en un mismo lado del montaje, de manera que estén ordenados. Si no se cuenta con montaje, siempre se deben asegurar con una cadena y un candado para evitar que se muevan o caigan.

²⁶ Si el sello de garantía se encuentra roto, o el tanque no lo tiene, reportarlo con el Encargado de Sub-almacén para que el proveedor realice el cambio.

- 8. Retirar sello de garantía**
Romper con las manos el sello de garantía del tanque de CO₂.



- 9. Abrir y cerrar la válvula**
Girar un poco la válvula del tanque a la izquierda y luego a la derecha, para eliminar cualquier suciedad escondida.



- 10. Conectar la válvula de salida**
Colocar la válvula en el nuevo tanque cerciorándose que se encuentre el empaque o arandela ya que podría presentarse una fuga; y con la mano girar un poco a la derecha (sentido de las manecillas del reloj).²⁷



- 11. Apretar tuerca**
Con la llave, girar a la derecha la tuerca hasta apretarla perfectamente.



²⁷ En caso de pérdida o daño del empaque o arandela, avisar al Encargado del Subalmacén para que solicite repuestos al técnico de Coca-Cola.

- 12. Abrir válvula completamente**
Abrir lentamente la válvula, girando hacia la izquierda (dirección opuesta a las manecillas del reloj), hasta que tope.²⁸



Abastecimiento de jarabe

- 1. Revisar rack de jarabe**
Revisar los bag in box instalados en el rack de jarabes, para saber cuáles se tienen que cambiar.²⁹



- 2. Dirigirse a cocina**
Dirigirse a cocina o donde se tenga alguna tarja.



- 3. Llenar jarra de agua**
Tomar una jarra y llenar máximo tres cuartas partes de agua.³⁰



²⁸ Abrir lentamente la válvula ya que la presión del tanque es muy alta y puede dañar el manómetro.

²⁹ Si el rack tiene jarabe de todos los sabores omitir los siguientes pasos de esta sección.

³⁰ Si se dispone de algún medio para obtener agua caliente, se recomienda colocar agua tibia en la jarra.

4. **Dirigirse al área de rack**
Regresar al área de rack con el agua.



5. **Verificar sabor del jarabe**
Revisar la etiqueta que se encuentra en la manguera, para verificar el sabor que se va a cambiar.



6. **Desconectar manguera**
Desconectar la manguera de jarabe, girando la rosca a la izquierda.



7. **Lavar manguera**
Sumergir la manguera en el agua (sin utilizar ningún químico) frotar con los dedos, para eliminar el excedente de jarabe y polvo.



- 8. Sacar manguera**
Colocar la manguera en el rack o encima de un bag in box.³¹



- 9. Tirar agua**
Tirar el agua en la tarja.



- 10. Tirar caja vacía**
Doblar el bag in box y tirarlo en la basura.



- 11. Tomar un nuevo bag in box**
Tomar con ambas manos un nuevo bag in box, revisando en la parte frontal de la caja que sea el sabor correcto³².



³¹ Al desconectar y lavar la manguera se debe cuidar que no toque el piso.

³² Respetar el sistema PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas) y tomar el bag in box con la fecha de consumo preferente más lejana, cuidando no rebase la fecha actual.

- 12. Colocar bag in box**
Colocar el bag in box en el espacio del rack, cuidando que la leyenda "Este lado hacia arriba", quede arriba y el círculo punteado al frente.



- 13. Abrir la tapa de la caja**
Abrir la tapa de bag in box, dando golpes sólidos con el puño, en el círculo punteado.³³



- 14. Levantar círculo**
Levantar el círculo que se acaba de desprender.



- 15. Sacar conector de la bolsa**
Sacar el conector de la bolsa por la abertura de la caja.



³³ Dar tantos golpes como sean necesarios hasta desprender el círculo. Nunca se deben usar tijeras, llaves, lapiceros ni ningún objeto puntiagudo, porque se puede dañar la bolsa del jarabe.

- 16. Quitar el tapón**
Quitar el tapón del conector de jarabe, girando la rosca a la izquierda.



- 17. Conectar manguera**
Conectar la rosca de la manguera en el conector, girando a la derecha hasta apretar perfectamente.³⁴



Depósito de hielo³⁵

- 1. Lavarse las manos**
Lavarse las manos de acuerdo a lo especificado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 10)**.



³⁴ Los bag in box se deben almacenar en un lugar fresco y seco, lejos de cualquier contaminante y sobre un rack o tarima con una estiba máxima de 4 cajas, nunca directamente en el suelo.

³⁵ Este proceso aplica solo para las torres de refresco con depósito, las que cuentan con su propia fábrica de hielo no deben realizar los pasos de esta sección.

- 2. Dirigirse a la fábrica de hielo**
Dirigirse a la bodega donde se tenga la fábrica de hielo.



- 3. Tomar carro transportador**
Tomar el carro transportador con cubetas de uso exclusivo para hielo que se encuentra en el área.³⁶



- 4. Levantar tapa**
Levantar la tapa de las cubetas.



- 5. Abrir fábrica de hielo**
Levantar la tapa de la fábrica de hielo.



³⁶ Se deben lavar al menos una vez por semana las cubetas según lo indicado en **Limpieza de utensilios (Anexo 8)** y el carro transportador según **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.

6. **Colocar cubeta en posición de carga**
Mover el carro transportador y ubicar una de las cubetas, debajo de la puerta de llenado.³⁷



7. **Abrir puerta de llenado**
Abrir la puerta de llenado del depósito, recorriendo la placa.



8. **Llenar cubeta**
Si es necesario, acercar el hielo a la puerta con el jalador, hasta que se llene la cubeta.^{38 39}



³⁷ En fábricas de hielo que no tengan puerta de llenado, se debe usar un cucharón siempre limpio para llenar las cubetas. Pasar directamente al paso 12.

³⁸ Nunca introducir otros utensilios, envases, alimentos o bebidas dentro de la fábrica de hielo.

³⁹ El jalador se encuentra colgado cerca de la fábrica de hielo, siempre que no se esté usando, debe permanecer en su lugar y siempre limpio.

- 9. Cerrar la puerta de llenado**
Cerrar la puerta de llenado de la fábrica de hielo, recorriendo la placa.



- 10. Llenar el resto de las cubetas**
Para llenar las otras cubetas, repetir los pasos 6 a 9.



- 11. Cerrar tapa**
Cerrar tapa de la fábrica de hielo.



- 12. Tapar cubetas**
Colocar la tapa a las cubetas.



- 13. Trasladar hielo**
Trasladar el carro con cubetas al área donde se encuentran las torres de refrescos.



- 14. Abrir depósito de hielo**
Abrir la tapa del depósito de hielo



- 15. Destapar cubetas**
Levantar la tapa de las cubetas.



- 16. Vaciar hielo en el depósito**
Cargar con ambas manos una de las cubetas y vaciar el hielo en el depósito.



- 17. Llenar depósito de hielo**
Vaciarse el hielo del resto de las cubetas, hasta llenar el depósito al tope.⁴⁰



- 18. Cerrar depósito**
Cerrar el depósito de hielo.



- 19. Regresar por más hielo**
Llenar nuevamente las cubetas con hielo, hasta terminar de colocar hielo en todos los depósitos.



- 20. Almacenar cubetas**
Almacenar el carro transportador con cubetas en la bodega de la fábrica de hielo.



⁴⁰ Nunca introducir envases, alimentos o bebidas dentro del depósito.

Porta cucharón⁴¹

1. **Tomar porta cucharones y cucharón**
Tomar de cocina, el porta cucharones y el cucharón limpios.



2. **Preparar solución sanitizante**
Preparar en una cubeta pequeña la cantidad necesaria para colocar en el porta cucharones.⁴²



3. **Colocar porta cucharones**
Colocar el porta cucharones a un lado del contenedor de tapas de la torre de refrescos.



⁴¹ Este proceso aplica solo para las torres de refresco con depósito, las que cuentan con su propia fábrica de hielo no deben realizar los pasos de esta sección.

⁴² La solución sanitizante se debe preparar de acuerdo a las instrucciones del proveedor del producto.

- 4. Colocar solución sanitizante**
Colocar solución sanitizante en el porta cucharones, hasta llenarlos $\frac{3}{4}$ de su capacidad.



- 5. Colocar cucharón**
Colocar un cucharón dentro del porta cucharones.



Torre de refrescos

- 1. Lavarse las manos**
Lavarse las manos de acuerdo a lo especificado en la [Técnica de lavado de manos \(Anexo 10\)](#).



- 2. Sacar boquillas y difusores**
Sacar el recipiente con las boquillas y difusores que se encuentra en cocina.



- 3. Sacar rejillas**
Sacar las rejillas de la bandeja de goteo que se encuentran en cocina.



- 4. Colocar rejillas**
Colocar las rejillas en las bandejas de goteo.



- 5. Colocar difusores**
Sacar difusores del recipiente e insertarlos en cada una de las válvulas de la torre, presionando hasta el tope.



Nota:

Algunos modelos de torres de refresco, tienen unas boquillas que tienen los difusores integrados, por lo que el paso anterior no aplica.



- 6. Colocar boquillas**
Centrar en los difusores, presionar un poco y girar a la derecha hasta asegurarlas.



- 7. Quitar seguro de las torres**
Introducir la llave en la chapa de la torre y girar a la derecha para quitar el seguro.⁴³



- 8. Accionar las válvulas**
Presionar el botón con flechas de cada una de las válvulas durante un segundo, para reanudar flujos, purgarlas y verificar que los colores del refresco coincidan con el sabor correspondiente.⁴⁴



⁴³ Las llaves de las torres de refresco las tiene el Encargado de Sub-almacén, si no las ha abierto, pedirle que lo haga.

⁴⁴ En caso de que el refresco no salga del color correspondiente o cualquier otro problema con el sistema, notificar al Encargado de Sub-almacén.

Nota:

En torres de refresco con fábrica de hielo, empujar la palanca para verificar que el hielo sale de forma correcta. Cualquier problema notificarlo al Encargado de Sub-almacén.



9.

Limpiar superficie

Realizar una limpieza externa del equipo como parte de la rutina diaria con un trapo seco y limpio como lo indica **Limpieza de superficies (Anexo 9)**. y **Uso y Limpieza de trapos (Anexo 11)**.



3.2.4. Sistema ICEE

Abastecimiento de dióxido de carbono (CO₂)

Nota:

Revisar el nivel de gas en el manómetro que tiene la escala de 2,000 psi. Cuando la aguja se encuentre por debajo de los 600 psi o en la zona roja, se debe cambiar el tanque. En caso contrario, saltarse estos pasos.



1. **Cerrar tanque**
Girar la válvula del tanque a la derecha (sentido de las manecillas del reloj) hasta que tope.



2. **Insertar llave**
Tomar la llave de tuercas e insertarla en la válvula de salida.⁴⁵



3. **Desatornillar válvula**
Girar a la izquierda (sentido contrario de las manecillas del reloj) la llave, hasta desatornillar la válvula.⁴⁶



⁴⁵ La llave de tuerca se debe mantener siempre en la manguera del conector.

⁴⁶ Al empezar a desatornillar la válvula se debe hacer lentamente, ya que comenzará a salir el gas que queda en la manguera.

- 4. Retirar manguera**
Retirar la manguera del tanque vacío, dejando la llave dentro de la manguera.



- 5. Quitar tanque vacío**
Tomar el tanque de CO₂ con ambas manos y retirarlo del área o montaje.



- 6. Colocar nuevo tanque**
Tomar un nuevo tanque de CO₂ y colocarlo en el área o montaje⁴⁷.



- 7. Revisar sello de garantía**
Verificar que el sello de garantía en la válvula no este roto o abierto por ningún lado.⁴⁸



⁴⁷ Todos los tanques se deben colocar en un mismo lado del montaje, de manera que estén ordenados. Si no se cuenta con montaje, siempre se deben asegurar con una cadena y un candado para evitar que se muevan o caigan.

⁴⁸ Si el sello de garantía se encuentra roto, o el tanque no lo tiene, reportarlo con el Encargado de Sub-almacén para que el proveedor realice el cambio.

- 8. Retirar sello de garantía**
Romper con las manos el sello de garantía del tanque de CO₂.



- 9. Abrir y cerrar la válvula**
Girar un poco la válvula del tanque a la izquierda y luego a la derecha, para eliminar cualquier suciedad escondida.



- 10. Conectar la válvula de salida**
Colocar la válvula en el nuevo tanque cerciorándose que se encuentre el empaque o arandela ya que podría presentarse una fuga; y con la mano girar un poco a la derecha (sentido de las manecillas del reloj).⁴⁹



- 11. Apretar tuerca**
Con la llave, girar a la derecha la tuerca hasta apretarla perfectamente.



⁴⁹ En caso de pérdida o daño del empaque o arandela, informar al Encargado del Subalmacén.

Abrir válvula completamente

12. Abrir lentamente la válvula, girando hacia la izquierda (dirección opuesta a las manecillas del reloj), hasta que tope.⁵⁰



Abastecimiento de jarabe

Revisar rack de jarabe

1. Revisar los bag in box instalados en el rack de jarabes, para saber cuáles se tienen que cambiar.⁵¹



Dirigirse a cocina

2. Dirigirse a cocina o donde se tenga alguna tarja.



Llenar jarra de agua

3. Tomar una jarra y llenar máximo tres cuartas partes de agua.⁵²



⁵⁰ Abrir lentamente la válvula ya que la presión del tanque es muy alta y puede dañar el manómetro.

⁵¹ Si el rack tiene jarabe de todos los sabores omitir los siguientes pasos de esta sección.

⁵² Si se dispone de algún medio para obtener agua caliente, se recomienda colocar agua tibia en la jarra.

4. **Dirigirse al área de rack**
Regresar al área de rack con el agua.



5. **Verificar sabor del jarabe**
Revisar la manguera, para verificar el sabor que se va a cambiar.



6. **Retirar el conector de línea de jarabe**
Dependiendo del modelo de conector que se tenga, retirar de la siguiente manera:

- a) Girar el conector de jarabe en sentido contrario de las manecillas del reloj para retirarlo.



- b) Jalar hacia afuera la conexión y deslizar hacia el lado con la abertura.



- 7. Lavar manguera**
Sumergir la manguera en el agua (sin utilizar ningún químico) frotar con los dedos, para eliminar el excedente de jarabe y polvo.



- 8. Sacar manguera**
Colocar la manguera en el rack o encima de un bag in box.⁵³



⁵³ Al desconectar y lavar la manguera se debe cuidar que no toque el piso.

- 9. Tirar agua**
Tirar el agua en la tarja.



- 10. Tirar caja vacía**
Doblar el bag in box y tirarlo en la basura.



- 11. Tomar un nuevo bag in box**
Tomar con ambas manos un nuevo bag in box, revisando en la parte frontal de la caja que sea el sabor correcto⁵⁴.



- 12. Colocar bag in box**
Colocar el bag in box en el espacio del rack.



⁵⁴ Respetar el sistema PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas) y tomar el bag in box con la fecha de consumo preferente más lejana, cuidando no rebase la fecha actual.

- 13. Abrir la tapa de la caja**
Abrir la tapa de bag in box, dando golpes sólidos con el puño, en el círculo punteado.⁵⁵



- 14. Levantar círculo**
Levantarse el círculo que se acaba de desprender.



- 15. Sacar válvula**
Sacar la válvula completamente de la caja.



- 16. Retirar tapa de válvula**
Quitar la tapa de la válvula girando en sentido contrario de las manecillas del reloj.



⁵⁵ Dar tantos golpes como sean necesarios hasta desprender el círculo. Nunca se deben usar tijeras, llaves, lapiceros ni ningún objeto puntiagudo, porque se puede dañar la bolsa del jarabe.

Ensamblar conector

17.

Dependiendo del modelo de conector que se tenga, ensamblar el conector de la siguiente manera:

- a) Girar el conector de jarabe en sentido contrario de las manecillas del reloj para retirarlo.



- b) Deslizar por el lado de la abertura y presionar hasta el fondo para asegurarlo.

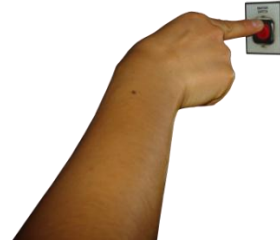


Encender máquina ICEE

1. **Abrir la puerta superior**
Abrir la puerta superior de la máquina ICEE.



2. **Encender máquina**
Poner en posición de “ON” el botón de encendido. Las luces de los sabores se prenderán⁵⁶.



3. **Cerrar puerta superior**
Cerrar la puerta superior de la máquina ICEE.



4. **Esperar consistencia ideal jarabe**
Esperar alrededor de 5 minutos para que el jarabe se encuentre con la consistencia adecuada. Las luces de los sabores se apagarán.



5. **Revisar luces**
Revisar las luces frontales de la máquina, las cuales nos indican lo siguiente:

- a) **Una luz permanente**
Indica descongelamiento, no sirva de este lado, espere unos minutos y cuando la luz se apague el producto estará listo para despachar.



⁵⁶ La máquina de ICEE se debe encender mínimo 5 minutos antes de servir el primer ICEE

Una luz parpadeando

Indica falta de jarabe, este lado quedará fuera de servicio, no habrá refrigeración, deshielo, ni subirá producto; esto se corrige cuando el operario pone jarabe nuevamente en la máquina.

b)



Las dos luces parpadean al mismo tiempo

Indican falta de CO₂, ambos lados de la maquina estarán fuera de servicio, cambie el tanque de CO₂. La máquina se restablecerá automáticamente.

c)



Las dos luces parpadean alternadamente

Indica maquina protegida y ningún lado funcionara, deberá revisarse el suministro y presión de agua (25PSI), para restablecer la maquina se debe desconectar la clavija 30 segundos y volver a conectar.

d)



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Nota:

En caso de alguna falla, revisar la **Guía para el diagnóstico de fallas básicas ICEE (Anexo 12)**.

Cinépolis Guía para el diagnóstico de fallas básicas

Categoría	Componente	Solución
Problemas de flujo	1. No fluye el producto	1. Revisar el nivel de los componentes
	2. Fluye muy lento	1. Revisar el nivel de los componentes
	3. Fluye demasiado rápido	1. Revisar el nivel de los componentes
Problemas de consistencia	1. Fluye muy espeso	1. Revisar el nivel de los componentes
	2. Fluye muy líquido	1. Revisar el nivel de los componentes
	3. Fluye con trozos	1. Revisar el nivel de los componentes
Problemas de sabor	1. No tiene sabor	1. Revisar el nivel de los componentes
	2. Tiene un sabor extraño	1. Revisar el nivel de los componentes
	3. Tiene un sabor débil	1. Revisar el nivel de los componentes
Problemas de temperatura	1. No tiene temperatura	1. Revisar el nivel de los componentes
	2. Tiene una temperatura muy alta	1. Revisar el nivel de los componentes
	3. Tiene una temperatura muy baja	1. Revisar el nivel de los componentes
Problemas de funcionamiento	1. No funciona	1. Revisar el nivel de los componentes
	2. Funciona con ruidos	1. Revisar el nivel de los componentes
	3. Funciona con vibraciones	1. Revisar el nivel de los componentes

Revisar consistencia.

6. Jalar la palanca de los sabores de ICEE para revisar que la consistencia es la adecuada.



3.2.5. Exhibidor de nachos

- 1. Encender exhibidor**
Presionar el botón de encendido del exhibidor de nachos.



- 2. Tomar recipiente**
Tomar el recipiente de nachos proporcionados de la cocina, y llevarlo al exhibidor.



- 3. Abrir exhibidor**
Abrir las puertas del exhibidor de nachos.



- 4. Colocar blisters**
Introducir los blisters al exhibidor de nachos.⁵⁷⁵⁸



⁵⁷ Los blisters grandes van en el primer piso o parte baja del exhibidor y los chicos arriba.
⁵⁸ Si hay blisters sobrantes del día anterior, estos deben colocarse al frente del exhibidor para servirse primero.

- 5.** **Almacenar recipiente**
Colocar el recipiente de nachos en el lugar correspondiente dentro de la cocina.



3.2.6. Dispensador de queso

- 1. Limpiar dispensador**
Limpiar el exterior del dispensador de queso con papel toalla.



- 2. Abrir dispensador**
Abrir la puerta del dispensador, jalando el extremo izquierdo de la puerta.



- 3. Cambiar bolsa de queso**
En caso de que no se cuente con bolsas de queso en el dispensador, colocar una nueva de la siguiente manera, **de lo contrario ir al paso 4.**



- a) Tomar bolsa**
Tomar una bolsa de queso del lugar en donde se encuentren almacenadas.⁵⁹



⁵⁹ Es recomendable tener almacenada al menos una caja de bolsas de queso.

Abrir bolsa

- b) Jalar el aro de plástico para destapar la bolsa de queso.



Conectar manguera

- c) Colocar la manguera en la tapa de la bolsa y girar a la derecha hasta que quede completamente asegurada.



Colocar bolsa

- d) Colocar la bolsa de queso dentro del dispensador, con la manguera apuntando hacia abajo.



Colocar manguera

4. Colocar la manguera alrededor de la rueda y ajustarla bien.



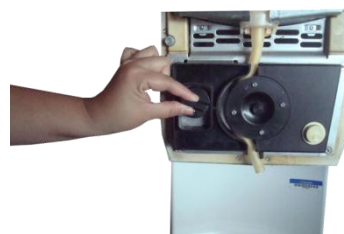
- 5. Sacar manguera**
5. Jalar la manguera hacia abajo y sacarla por el orificio correspondiente.



- 6. Cerrar seguro**
6. Bajar la palanca y atorarla para cerrar el seguro.



Nota:
Algunos modelos de dispensador de queso, tienen una perilla que se tiene que girar a la derecha para asegurar la manguera.



- 7. Cerrar dispensador**
7. Cerrar la puerta del dispensador de queso.



Encender dispensador

8. En caso de que el dispensador esté apagado, presionar el botón de encendido/apagado.



Realizar prueba

9. Tomar un contenedor de queso, colocarlo bajo la manguera y presionar el botón de servido.⁶⁰



⁶⁰ Al presionar el botón deberá iniciar el dispensado de queso y se detendrá al soltarlo. Si esto no sucede, notificar al Encargado de Sub-almacén. El contenedor de queso utilizado deberá dejarse debajo de la manguera por si hay derrames durante la operación.

3.2.7. Calentador de pan

- 1. Llenar recipiente**
Llenar un recipiente de plástico con agua de la llave de la cocina.



- 2. Vaciar agua**
Abrir el depósito de agua del calentador de pan y llenar $\frac{3}{4}$ de su capacidad con el agua del recipiente.



- 3. Encender calentador**
Colocar el botón del calentador en posición de encendido.



- 4. Regular temperatura**
Regular la temperatura de la perilla del calentador a 120° F



- 5. Tomar pan**
5. Tomar el pan para hot dog del lugar donde se encuentre almacenado.⁶¹



- 6. Abrir cajón**
6. Abrir el cajón del calentador de pan.



- 7. Colocar pan**
7. Colocar dentro de la bandeja del depósito una bolsa de pan cerrada.⁶²



⁶¹ ⁶¹Si sobró pan del día de operación anterior y no está ni duro ni quebradizo, se debe colocar primero, respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas

⁶² Colocar la cantidad de pan que se considere suficiente para satisfacer la demanda, procurando que al final del día no sobre más de una pieza de pan en cada calentador

- 8. Cerrar cajón**
Cerrar el cajón del calentador de pan.



Tocino⁶³

- 1. Sacar recipiente de cocina**
Ir a la cocina por un recipiente de policarbonato con tapa limpio.



- 2. Sacar tocino**
Sacar tocino del refrigerador donde se encuentre almacenado.

- a) Sobró tocino del día anterior**
Se debe encontrar almacenado en el refrigerador dentro de un recipiente con tapa o una bolsa.⁶⁴



⁶³ El tocino como ingrediente extra aplica sólo en algunos Conjuntos.

⁶⁴ Revisar que no se encuentre deshidratado, colocarlo primero respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas.

Tocino nuevo

- b) Tomar un paquete de tocino nuevo del refrigerador y desamarrar y/o romper la bolsa.



3. **Colocar tocino**
Colocar las rebanadas de tocino en el recipiente de policarbonato.⁶⁵



4. **Tirar empaque de tocino**
Tirar en el bote de basura el empaque vacío de tocino.⁶⁶



5. **Colocar tapa del recipiente**
Colocar la tapa del recipiente de policarbonato.



⁶⁵ Colocar la cantidad de tocino que se considere suficiente para satisfacer la demanda, procurando que al final del día no sobre más de dos rebanadas.

⁶⁶ Este paso no aplica si el tocino que se está usando es del día anterior.

- 6. Abrir cajón**
Abrir el cajón del calentador de pan.



- 7. Colocar recipiente**
Colocar el recipiente con tocino dentro del calentador de pan.⁶⁷



- 8. Cerrar cajón**
Cerrar el cajón del calentador de pan.



⁶⁷ El tocino tardará en calentarse aproximadamente 20 minutos.

3.2.8. Asador de salchichas

1. **Encender asador**
Colocar el botón del asador en posición de encendido.



2. **Regular temperatura**
Regular la temperatura a 120° F, de las perillas superior e inferior del asador.



3. **Colocar salchichas**
Con ayuda de las pinzas, colocar las salchichas una por una sobre el asador.^{68 69 7071}



Nota:

Para la preparación del hot dog empapelado se deberá realizar como lo indica el apartado **3.4 Preparación de hot-dog empapelado.**



⁶⁸ Si sobraron salchichas del día de operación anterior y éstas no se encuentran deshidratadas, se deben colocar primero, respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas.

⁶⁹ Colocar la cantidad de salchicha que se considere suficiente para satisfacer la demanda, procurando que al final del día no sobre más de una salchicha en cada asador.

⁷⁰ Si el asador de salchichas no calienta una vez encendido, se deberá reportar la falla al Supervisor Regional de Mantenimiento.

3.2.9. Bins de dulces a granel

- 1. Abrir candados**
Abrir los candados que aseguran los bins.⁷²



- 2. Retirar cadena**
Retirar la cadena que asegura los bins, sacarla de los orificios.



- 3. Guardar cadenas y candados**
Guardar las cadenas y candados de los bins, en el lugar designado para ello.



⁷² Las llaves de los candados forman parte del juego de llaves de módulo que le entrega el Encargado de Sub-almacén.

- 4. Sacar cucharones**
Ir a la cocina por los cucharones de los bins, deben estar limpios y secos.⁷³



- 5. Colocar cucharones**
Colocar un cucharón a cada bin de dulces, en el compartimiento que tiene al frente el bin.



- 6. Revisar producto**
Verificar que el producto contenido en los bins esté fresco y con buena apariencia.⁷⁴



⁷³ En caso de que los cucharones se encuentren mojados, secarlos con papel toalla.

⁷⁴ Si el producto no está fresco o no se ve bien, es necesario solicitar al Encargado de Subalmacén el abastecimiento de dicho producto para poder cambiarlo

7. **Revisar etiquetas**
Revisar que los bins cuenten con precio y nombre correspondiente.⁷⁵



8. **Revisar acomodo**
Los bins deben estar acomodados como se indica en la siguiente imagen:



⁷⁵ Si las etiquetas no tienen el nombre o precio correctos, solicitar el Encargado de Subalmacén que las reemplace.

- 9. Revisar contenido**
Si el bin tiene más de un cuarto de su capacidad de producto, ir directo al paso 10. Cuando estén a un cuarto de su capacidad, hacer lo siguiente:



- a) Llevar bin a cocina**
Llevar el bin al interior de cocina o donde se tenga una tarja.



- b) Tomar una bolsa**
Tomar el rollo de las bolsas y arrancar una de ellas por la línea punteada.



- c) Abrir bin**
Levantar la tapa del bin.



- d) **Colocar dulces en bolsa**
Colocar todos los dulces del bin dentro de la bolsa, con ayuda del cucharón.



- e) **Amarrar bolsa**
Hacer un nudo a la parte superior de la bolsa con los dulces para evitar que se contaminen.



- f) **Lavar bin**
Lavar el bin según lo indicado en **Limpieza de utensilios (Anexo 8)**.



- g) **Lavar cucharón**
Lavar el cucharón según lo indicado en **Limpieza de utensilios (Anexo 8)**.



- h) Secar bins**
Secar completamente los bins con un trapo blanco o papel toalla.



- i) Secar cucharón**
Secar completamente el cucharón con un trapo blanco o papel toalla.



- j) Sacar bolsa de dulces**
Sacar las bolsas de dulce a granel necesarias para rellenar el bin, éstas se encuentran en el lugar designado para ellas.



- k) Abrir bolsa de dulces**
Abrir la bolsa de dulces, tomándola del extremo superior con ambas manos y tirando hacia fuera.



- l) Levantar tapa**
Levantar la tapa del bin que se rellenará.



- m) Vaciar dulces**
Vaciar los dulces dentro del bin.



- n) Desamarrar bolsa dulces**
Tomar la bolsa con dulces que ya se tenían en el bin antes de lavarlo y desamarrarla.



- o) Vaciar dulces**
Vaciar los dulces anteriores dentro del bin.⁷⁶



⁷⁶ De esta manera se respeta el método PEPS y los dulces anteriores se consumirán primero que los nuevos.

- p) Tirar bolsa**
Tirar la bolsa de plástico a la basura.



- q) Cerrar tapa**
Cerrar la tapa del bin.



- r) Colocar cucharón**
Colocar el cucharón en el compartimiento que tiene al frente el bin.



- s) Llevar bin a módulo**
Llevar el bin al módulo y colocarlo en la posición que le corresponde.



Lavar bins

- 10.** Lavar los bins mínimo una vez por semana. Para lavarlos llevar a cabo lo indicado en el paso 9, pero sin rellenar con nuevos dulces.⁷⁷



⁷⁷ Debido al tiempo se deben lavar alternadamente los bins por lo menos cuatro cada día. De esta manera se asegura que todos los bins se lavan una vez por semana mínimo.

3.2.10. Báscula

- 1. Limpiar báscula**
Limpiar las superficies de la báscula según lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**



- 2. Prender báscula**
Presionar "ON" del botón "ON/OFF", que se encuentra en la parte de abajo de la báscula.



- 3. Tarar báscula**
Colocar una bolsa para el dulce a granel sobre la báscula y oprimir el botón "Tare".⁷⁸



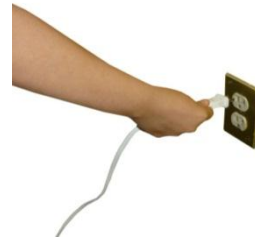
⁷⁸ Las bolsas para el dulce a granel deben pesar aproximadamente 5 gramos cada una.

3.2.11. Refrigerador de bebidas embotelladas

- 1. Abrir refrigerador**
Abrir el candado del refrigerador con las llaves del módulo.⁷⁹



- 2. Verificar que esté funcionando correctamente**
Verificar que el refrigerador esté enfriando correctamente y que se encuentre conectado.⁸⁰



- 3. Colocar bebidas**
Colocar las bebidas que se encuentran a temperatura ambiente al fondo y recorrer las frías al frente.⁸¹



⁷⁹ Dejar el candado colgado en el pasador que tiene el refrigerador a un costado.

⁸⁰ En caso de cualquier problema con el refrigerador, informar al Encargado de Subalmacén.

⁸¹ Siempre se debe colocar producto hasta llegar al borde frontal de la parrilla del refrigerador, para que se exhiba adecuadamente.

3.2.12. Congelador de helados

1. **Abrir congelador de helados**
Abrir el candado del refrigerador de helados con las llaves del módulo.⁸²



2. **Verificar que esté funcionando correctamente**
Verificar que el refrigerador esté enfriando correctamente y que se encuentre conectado.⁸³



⁸² Dejar el candado colgado en el pasador que tiene el refrigerador a un costado.

⁸³ En caso de cualquier problema con el refrigerador, informar al Encargado de Subalmacén.

3.2.13. Exhibidor de papas

1. **Limpiar exhibidor**
Limpiar el exhibidor de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



2. **Sacar vasos y papas**
Sacar vasos y papas del lugar donde se encuentren almacenados.



3. **Colocar papas en vasos**
Colocar una bolsa de papas en cada vaso.⁸⁴



4. **Acomodar vasos**
Acomodar en el exhibidor, los vasos con papas hasta llenarlo.



⁸⁴ Las bolsas de papas tienen una etiqueta con la fecha de caducidad, verificar que no haya vencido esta fecha, si es así informar a Encargado de Sub-almacén para que las cambie.

3.2.14. Mamilas

- 1. Sacar mamilas**
Sacar las mamilas con salsas, del refrigerador asignado para almacenarlas.⁸⁵⁸⁶



- 2. Revisar contenido**
Si la mamila no está vacía, solamente se deben lavar las boquillas como se indica a continuación. En caso contrario ir al paso 3.



- a) Quitar boquillas**
Girar a la izquierda las boquillas para retirarlas de la mamila.



⁸⁵ Las salsas que se ofrecen a los clientes son: salsa picante, salsa inglesa, salsa de chamoy, jugo de soya y jugo de limón.

⁸⁶ Si no están en el refrigerador almacenadas, se deben encontrar limpias y secas.

- b)** **Lavar boquillas**
Lavar las boquillas de acuerdo a lo que indica **Limpieza de utensilios (Anexo 8)**.



- c)** **Secar boquillas**
Dejar secar las boquillas al aire.



- d)** **Colocar boquillas**
Una vez que se secaron las boquillas se deben colocar a las mamilas, girando a la derecha.



- 3. Llenar mamilas**
Las mamilas que se encuentren vacías y limpias se deben llenar dependiendo la salsa que contienen, de la siguiente manera:



Salsa picante

- a) Tomar salsa**
Tomar una botella de salsa picante del lugar asignado para ello.



- b) Colocar en mesa**
Colocar la botella de salsa picante en la mesa de trabajo.



- c) Retirar tapa**
Girar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar la botella de salsa picante hasta retirar la tapa.⁸⁷



- d) Vaciar salsa picante**
Vaciar la salsa picante, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila, hasta llenarla.



⁸⁷ Si la botella esta nueva, quitar el sello de plástico desprendiéndolo con los dedos, si es necesario con ayuda de un cuchillo.

- e) **Cerrar botella**
Cerrar la botella de salsa picante girando la tapa hasta que quede bien cerrada⁸⁸.



- f) **Cerrar mamila**
Poner y girar a la derecha la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



Salsa inglesa

- a) **Tomar salsa**
Tomar una botella de salsa inglesa del lugar asignado para ello.



- b) **Colocar en mesa**
Colocar la botella de salsa inglesa en la mesa de trabajo.



⁸⁸ La salsa picante no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente. Si no sobra salsa en la botella, tirarla a la basura.

- c) Retirar tapa**
Girar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar la botella de salsa inglesa.



- d) Vaciar salsa inglesa**
Vaciar la salsa inglesa hasta llenar, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- e) Cerrar botella**
Cerrar la botella de salsa inglesa girando la tapa hasta que quede bien cerrada⁸⁹.



- f) Cerrar mamila**
Poner y girar a la derecha la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



⁸⁹ La salsa inglesa no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente. Si no sobra salsa en la botella, tirarla a la basura.

Salsa de chamoy

- a)** **Tomar salsa**
Tomar una botella de salsa de chamoy del lugar asignado para ello.



- b)** **Colocar en mesa**
Colocar la botella de salsa de chamoy en la mesa de trabajo.



- c)** **Retirar tapa**
Girar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar la botella de salsa de chamoy hasta retirar la tapa.



- d)** **Vaciar salsa de chamoy**
Vaciar la salsa de chamoy hasta llenar, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- e) **Cerrar botella**
Cerrar la botella de salsa de chamoy girando la tapa hasta que quede bien cerrada⁹⁰.



- f) **Cerrar mamila**
Poner y girar a la derecha la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



Jugo de soya

- a) **Tomar salsa**
Tomar una botella de salsa de soya del lugar asignado para ello.



- b) **Colocar en mesa**
Colocar la botella de salsa de soya en la mesa de trabajo.



⁹⁰ La salsa de chamoy no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente. Si no sobra salsa en la botella, tirarla a la basura.

- c) **Retirar tapa**
Levantar la tapa de la salsa.



- d) **Cortar boquilla**
Cortar con un cuchillo la boquilla de la salsa, por la línea marcada.



- e) **Vaciar salsa de soya**
Vaciar la salsa de soya hasta llenar, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- f) **Cerrar botella**
Cerrar la botella de salsa de soya, presionando la tapa hasta que tope.⁹¹



⁹¹ La salsa de soya no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente. Si no sobra salsa en la botella, tirarla a la basura.

- g) Cerrar mamila**
Poner y girar a la derecha la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



Jugo de limón

- a) Tomar Jugo de limón**
Sacar del refrigerador la botella de jugo de limón.



- b) Colocar en mesa**
Colocar la botella de jugo de limón en la mesa de trabajo.



- c) Retirar tapa**
Retirar la tapa girando hasta despegarla.⁹²



⁹² Si la botella está nueva, quitar el sello de plástico desprendiéndolo con los dedos, si es necesario con ayuda de un cuchillo.

- d)** **Vaciar jugo de limón**
Vaciar el jugo de limón hasta llenar, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- e)** **Cerrar botella**
Cerrar la botella de jugo de limón colocando y girando la tapa hasta que quede bien cerrada.



- f)** **Guardar en refrigerador**
Guardar la botella de jugo de limón en el refrigerador.⁹³



- g)** **Cerrar mamila**
Poner y girar a la derecha la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



⁹³ Si no sobra jugo de limón en la botella, tirarla a la basura.

- 4. Colocar las mamilas**
Colocar las mamilas en la parte inferior del exhibidor de papas.⁹⁴



⁹⁴ El exhibidor de papas cuenta con etiquetas en los espacios para las salsas, verificar que las mamilas se coloquen en el espacio correcto.

3.2.15. Vitrina de exhibición de dulces empaquetados

Los dulces empaquetados que se colocan en la vitrina, se deben rotar todos los viernes. El responsable de esta actividad es el Vendedor encargado de la habilitación.

- 1. Tomar llaves**
Tomar las llaves de la vitrina de exhibición.⁹⁵



- 2. Tomar dulces empaquetados nuevos**
Tomar del lugar correspondiente los dulces empaquetados nuevos para reemplazarlos en la vitrina.



- 3. Abrir vitrina**
Abrir con las llaves la vitrina de exhibición de los dulces empaquetados.



- 4. Quitar dulces empaquetados**
Quitar cada uno de los dulces empaquetados de la vitrina.



⁹⁵ Solicitar al Encargado del Sub-almacén las llaves de las vitrinas.

5. **Almacenar dulces empaquetados**
Almacenar los dulces empaquetados que se quitaron de la vitrina en el lugar donde se tienen los dulces para venta.⁹⁶



6. **Limpiar vitrina**
Limpiar el interior de la vitrina de exhibición de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



7. **Limpiar cristal de la vitrina**
Limpiar ambos lados del cristal de la vitrina con limpiador de superficies y trapo azul.



8. **Acomodar dulces empaquetados nuevos**
Acomodar los dulces empaquetados en la vitrina de acuerdo a la siguiente imagen, respetando cantidad y posición de los dulces.



⁹⁶ Los dulces empaquetados que se quitaron, se deberán colocar al inicio de los dulces nuevos respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas.



9. **Cerrar vitrina con llave**
Cerrar la vitrina de exhibición de los dulces empaquetados con la llave correspondiente.



3.2.16. Complementos

1. **Colocar vasos de refresco**
Colocar vasos de refresco en el lugar correspondiente.



2. **Colocar tapas de refresco**
Colocar tapas de refresco en el lugar correspondiente.



3. **Colocar vasos de ICEE**
Colocar vasos de ICEE, en el lugar correspondiente.



4. **Colocar tapas tipo domo**
Colocar tapas tipo domo en el lugar correspondiente.



5. **Colocar popote cuchara**
Colocar popote cuchara en el lugar correspondiente.



6. **Colocar canastas y vasos de palomitas**
Colocar las canastas y vasos de palomitas en el lugar correspondiente.



7. **Acomodar separadores**
Acomodar los separadores de canastas en el compartimento de los complementos



8. **Colocar bolsas para dulce a granel**
Colocar bolsas para el dulce a granel cerca de los bins de dulces.



- 9. Acomodar contenedores**
Colocar los contenedores de queso en el lugar correspondiente.



- 10. Colocar charolas para hot-dog**
Colocar las charolas para hot dog en el lugar correspondiente. Éstas se deberán armar de acuerdo a los siguientes pasos⁹⁷:



- a) Tomar las charola sin armar**
Tomar las charolas del cajón de los complementos



- b) Doblar los paneles de la charola.**
Doblar los paneles laterales y frontales de la charola para hot dog, siguiendo las líneas punteadas.



⁹⁷ En caso de que hayan sobrado charolas del día anterior, se deberán colocar primero antes de colocar las nuevas charolas armadas.

- c) Unir las pestañas de la charola**
Insertar las pestañas en los orificios de la charola para hot dog, asegurándose de que queden fijas.



- d) Colocar servilleta en la charola para hot-dog.**
Colocar una servilleta en la charola para hot-dog.



- 11. Almacenar complementos sobrantes**
Almacenar en los espacios correspondientes del módulo, el resto de los complementos que se abastecieron.⁹⁸



- 12. Colocar charolas de servicio**
Colocar charolas de servicio en el lugar correspondiente.⁹⁹



⁹⁸ El sitio donde se almacenen los vasos debe ser en un lugar seco, limpio y libre de cualquier contaminante.

⁹⁹ El número de charolas de servicio depende del espacio disponible.

3.2.17. Áreas generales

- 1. Limpiar superficies**
Limpiar las superficies del mostrador de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



- 2. Colocar líquido limpiador**
Colocar en el módulo un atomizador con limpiador de superficies y Vidrios.



- 3. Colocar sanitizante**
Colocar en el módulo un atomizador con sanitizante de Superficies.



- 4. Lavar trapos**
Lavar todos los trapos usados en la habitación, de acuerdo a lo que indica **Uso y limpieza de trapos (Anexo 11)**.



5. **Colocar trapo en punto de venta**
Colocar un trapo verde limpio en el área del punto de venta.



6. **Colocar un bote de basura**
Colocar bote de basura con bolsa de plástico negra en el módulo, a un costado del punto de venta.



3.2.18. Punto de venta

- 1. Abrir tapa del compartimiento**
Jalar la puerta del compartimiento que se encuentra del lado derecho del punto de venta¹⁰⁰.



- 2. Encender POS**
Presionar el botón blanco que se encuentra en el compartimiento.



- 3. Cerrar tapa del compartimiento**
Empujar la tapa del compartimiento hasta que ensamble para cerrarla.



- 4. Abrir tapa de impresora**
Abrir la tapa de la impresora, jalando el extremo derecho para levantarla.



¹⁰⁰ El botón de encendido puede variar de posición dependiendo del modelo de POS

Verificar papel

5.

Verificar que se cuente con papel. En caso de ser necesario cambiar el rollo hacer lo siguiente:

- a) Sacar carrete vacío**
Sacar el carrete vacío del compartimiento de la impresora.



- b) Tomar rollo nuevo**
Tomar un rollo de papel nuevo del lugar asignado para ello.



- c) Despegar extremo**
Despegar el extremo del rollo de papel, con cuidado de no romperlo.



- d) Introducir rollo**
Introducir el rollo en el espacio de la impresora.



- e) **Liberar un poco de papel**
Dejar una parte del extremo del papel por fuera del orificio de la impresora.



6. **Encender impresora**
Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido¹⁰¹.



7. **Cerrar tapa de la impresora**
Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



8. **Revisar detector de billetes falsos**
Verificar que el detector de billetes falsos esté conectado y funcionando.



¹⁰¹ Esto aplica para unos modelos de impresoras, otras encienden al conectarse.

- 9.** **Verificar PIN pad**
Verificar que la PIN pad esté encendida y funcionando correctamente.¹⁰²



- 10.** **Encender pantallas de display**
Encender el interruptor de energía eléctrica de las pantallas de los display, de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él.



- 11.** **Encender CPU**
Oprimir el botón de encendido del CPU para pasar las imágenes en el display



¹⁰² En caso de que se detecte algún problema con alguno de los equipos informarle al Encargado de Sub-almacén.

3.2.19. Finalizar habilitación

1. **Registrar hora de fin**
Registrar la hora de fin de habilitación en la **Bitácora de Habilidadación Dulcería Híbrida (Anexo 7)**¹⁰³.



2. **Guardar bitácora**
Guardar la **Bitácora de Habilidadación Dulcería Híbrida (Anexo 7)** en el lugar correspondiente.



¹⁰³ Una vez habilitado el módulo, el Encargado de Sub-almacén acudirá a revisar y firmar la **Bitácora de Habilidadación Dulcería Híbrida (Anexo 7)**.

3.3. Preparación de cargas

3.3.1. Palomitas de mantequilla

Producto		Ingredientes		
 <p>Palomitas de mantequilla.</p>	16 OZ.	 <p>Una medida de maíz palomero al ras.</p>	 <p>Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera).</p>	 <p>Una medida de sal sabor mantequilla llenada al 90% de su capacidad.</p>
	32 OZ.	 <p>Una medida de maíz palomero al ras.</p>	 <p>Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera).</p>	 <p>Una medida de sal sabor mantequilla llenada al 90% de su capacidad.</p>

Nota:

En el modelo de palomera Cretors, cuando el foco ámbar del compartimiento superior está encendido, no se deben preparar cargas de palomitas. Esperar a que se apague.



Abrir puertas

1.

Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



Calentar olla

2.

Antes de elaborar una carga se debe calentar la olla de la palomera.

a)

Modelo Cretors

Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Heat".



- b) Modelo Gold Medal**
Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Heat".



- 3. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 4. Esperar a que caliente olla**
Se debe esperar a que la olla se encuentre caliente.¹⁰⁴

- a) Modelo Cretors**
El termómetro de la palomera indica 400° F.



¹⁰⁴ Mientras se calienta la olla se puede realizar otra actividad.

- b) Modelo Gold Medal**
Suena la alarma de la palomera indicando que la olla se encuentra lista.



- 5. Abrir puertas**
Abrir las puertas del compartimento inferior de la palomera.



- 6. Jalar el cajón del maíz**
Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimento inferior.



- 7. Abrir tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón y con la otra recorrer la tapa hasta donde tope.



- 8. Llenar medida**
Tomar la medida de maíz que se encuentra dentro del cajón y llenarla al ras, dejarla dentro del cajón.



- 9. Tomar saborizante**
Tomar la medida del recipiente con saborizante de mantequilla y llenarla al 90% de la capacidad.



- 10. Vaciar saborizante**
Colocar el saborizante dentro de la medida de maíz.



- 11. Dejar medida de saborizante**
Dejar la medida en el contenedor de saborizante.



- 12. Abrir puertas**
Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



- 13. Encender agitador**
Encender el agitador de la olla:

- a) Palomera modelo Cretors**
Colocar en posición "ON" el botón "Agitator".



- b) Palomera modelo Gold Medal**
Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Motor".



- 14. Levantar tapa de olla**
Levantar una de las tapas de la olla:

- a) **Palomera modelo Cretors**
Subir la palanca para que se levante la tapa.



- b) **Palomera modelo Gold Medal**
Levantar la tapa con la mano, tirar de uno de los extremos.



15. **Vaciar medida de maíz**
Vaciar el contenido de la medida de maíz dentro de la olla de la palomera



16. **Bajar tapa**
Bajar la tapa de la olla:

- a) **Palomera modelo Cretors**
Bajar la palanca para que se cierre la tapa.



- b)** **Palomera modelo Gold Medal**
Bajar la tapa con la mano, tomar de uno de los extremos.



- 17.** **Dejar medida de maíz**
Dejar la medida en el cajón de maíz.



- 18.** **Injectar aceite**
Presionar el botón inyección de aceite.

- a)** **Modelo Cretors**
Presionar una vez el botón “Dispense”.



- b)** **Modelo Gold Medal**
Presionar una vez el botón “Oil Pump” de inyección de aceite.



- 19. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 20. Cerrar tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón de maíz y con la otra jalar la tapa hasta que cubra todo el cajón.



- 21. Empujar cajón**
Empujar el cajón de maíz hasta donde tope.



- 22. Cerrar puertas**
Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 23. Abrir palomera**
Abrir las puertas del gabinete superior de la palomera. Dependiendo el modelo hacerlo cuando:

- a) Palomera modelo Cretors**
Una vez que el maíz deja de reventar.



- b) Palomera modelo Gold Medal**
Una vez que suena la alarma.



- 24. Vaciar palomitas**
Bajar la palanca de la olla y con ayuda del cucharón sacar todas las palomas de la olla.



- 25. Subir palanca**
Subir la palanca de la olla para regresarla a su posición.



26. Apagar equipo

- a) **Palomera modelo Cretors**
Colocar en posición “OFF” los botones “Agitator” y “Kettle Heat”.



- b) **Palomera modelo Gold Medal**
Colocar en posición “OFF” los botones “Kettle Motor” y “Kettle Heat”.



27. **Remover palomitas**
Con el cucharón remover las palomitas sobre los orificios grandes de la parrilla para filtrar los residuos.¹⁰⁵



¹⁰⁵ Los residuos pueden ser maíz sin explotar y pedazos de palomitas muy pequeños.








- 28.** **Acomodar palomitas**
Acomodar las palomitas con ayuda del cucharón, amontonarlas en la esquina posterior del lado contrario de la olla.



- 29.** **Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



3.3.2. Palomitas light

Producto	Ingredientes		
 <p>Palomitas light</p>	<p>16 oz.</p>  <p>Una medida de maíz palomero.</p>	 <p>Aceite de canola (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera)</p>	 <p>Una medida de sal Flavacol llenada al 90% de su capacidad.</p>
<p>32 oz.</p>	 <p>Una medida de maíz palomero llenada al cuello o al ras si el vaso no tiene cuello.</p>	 <p>Aceite de canola (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera).</p>	 <p>Una medida de Sal Flavacol llenada al 90% de su capacidad.</p>

Nota:

En el modelo de palomera Cretors, cuando el foco ámbar del compartimiento superior está encendido, no se deben preparar cargas de palomitas. Esperar a que se apague.



Abrir puertas

1.

Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



Calentar olla

2.

Antes de elaborar una carga se debe calentar la olla de la palomera.

a)

Modelo Cretors

Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Heat".



- b) Modelo Gold Medal**
Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Heat".



- 3. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 4. Esperar a que caliente olla**
Se debe esperar a que la olla se encuentre caliente.¹⁰⁶

- a) Modelo Cretors**
El termómetro de la palomera indica 400° F.



¹⁰⁶ Mientras se calienta la olla se puede realizar otra actividad.

- b) Modelo Gold Medal**
Suena la alarma de la palomera indicando que la olla se encuentra lista.



- 5. Abrir puertas**
Abrir las puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 6. Jalar el cajón del maíz**
Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimiento inferior.



- 7. Abrir tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón y con la otra recorrer la tapa hasta donde tope.



- 8. Llenar medida**
Tomar la medida de maíz que se encuentra dentro del cajón y llenarla al ras, dejarla dentro del cajón.



- 9. Tomar saborizante**
Tomar la medida del recipiente con saborizante Flavacol y llenarla al 90% de la capacidad.



- 10. Vaciar saborizante**
Colocar el saborizante dentro de la medida de maíz.



- 11. Dejar medida de saborizante**
Dejar la medida en el contenedor de saborizante.



- 12. Abrir puertas**
Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



- 13. Encender agitador**
Encender el agitador de la olla:

- a) Palomera modelo Cretors**
Colocar en posición "ON" el botón "Agitator".



- b) Palomera modelo Gold Medal**
Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Motor".



- 14. Levantar tapa de olla**
Levantar una de las tapas de la olla:

- a) **Palomera modelo Cretors**
Subir la palanca para que se levante la tapa.



- b) **Palomera modelo Gold Medal**
Levantar la tapa con la mano, tirar de uno de los extremos.



15. **Vaciar medida de maíz**
Vaciar el contenido de la medida de maíz dentro de la olla de la palomera



16. **Bajar tapa**
Bajar la tapa de la olla:

- a) **Palomera modelo Cretors**
Bajar la palanca para que se cierre la tapa.



- b)** **Palomera modelo Gold Medal**
Bajar la tapa con la mano, tomar de uno de los extremos.



- 17.** **Dejar medida de maíz**
Dejar la medida en el cajón de maíz.



- 18.** **Inyectar aceite**
Presionar el botón inyección de aceite.

- a)** **Modelo Cretors**
Presionar una vez el botón “Dispense”.



- b)** **Modelo Gold Medal**
Presionar una vez el botón “Oil Pump” de inyección de aceite.



- 19. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 20. Cerrar tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón de maíz y con la otra jalar la tapa hasta que cubra todo el cajón.



- 21. Empujar cajón**
Empujar el cajón de maíz hasta donde tope.



- 22. Cerrar puertas**
Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 23. Abrir palomera**
Abrir las puertas del gabinete superior de la palomera. Dependiendo el modelo hacerlo cuando:

- a) Palomera modelo Cretors**
Una vez que el maíz deja de reventar.



- b) Palomera modelo Gold Medal**
Una vez que suena la alarma.



- 24. Vaciar palomitas**
Bajar la palanca de la olla y con ayuda del cucharón sacar todas las palomas de la olla.



- 25. Subir palanca**
Subir la palanca de la olla para regresarla a su posición.



26. Apagar equipo

- a) **Palomera modelo Cretors**
Colocar en posición “OFF” los botones “Agitator” y “Kettle Heat”.



- b) **Palomera modelo Gold Medal**
Colocar en posición “OFF” los botones “Kettle Motor” y “Kettle Heat”.



27. **Remover palomitas**
Con el cucharón remover las palomitas sobre los orificios grandes de la parrilla para filtrar los residuos.¹⁰⁷



¹⁰⁷ Los residuos pueden ser maíz sin explotar y pedazos de palomitas muy pequeños.







- 28.** **Acomodar palomitas**
Acomodar las palomitas con ayuda del cucharón, amontonarlas en la esquina posterior del lado contrario de la olla.



- 29.** **Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



3.3.3. Palomitas enchiladas

Producto	Ingredientes		
 <p>Palomitas enchiladas</p>	<p>16 oz.</p>	 <p>Una medida de maíz palomero al ras</p>	 <p>Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera)</p>  <p>3 medidas al ras de sal sabor chile-limón.</p>
<p>Palomitas enchiladas</p>	<p>32 oz.</p>	 <p>Una medida de maíz palomero al ras</p>	 <p>Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera)</p>  <p>3 medidas al ras de sal sabor chile-limón</p>

- 1. Abrir puertas**
1. Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



- 2. Calentar olla**
2. Antes de elaborar una carga se debe calentar la olla de la palomera, colocar en posición "ON" el botón "Kettle Heat".



- 3. Cerrar puertas**
3. Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 4. Esperar a que caliente olla¹⁰⁸**
4. Se debe esperar a que suene la alarma de la palomera, indicando que la olla se encuentra lista.



¹⁰⁸ Mientras se calienta la olla se puede realizar otra actividad.

- 5. Abrir puertas**
Abrir las puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 6. Jalar el cajón del maíz**
Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimiento inferior.



- 7. Abrir tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón y con la otra recorrer la tapa hasta donde tope.



- 8. Llenar medida**
Tomar la medida de maíz que se encuentra dentro del cajón y llenarla al ras.



- 9. Abrir puertas**
Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



- 10. Encender agitador**
Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Motor".



- 11. Levantar tapa de olla**
Levantar una de las tapas de la olla.



- 12. Vaciar medida de maíz**
Vaciar el contenido de la medida de maíz dentro de la olla de la palomera.



- 13. Dejar medida de maíz**
Dejar la medida en el cajón de maíz.



- 14. Inyectar aceite**
Presionar una vez el botón "Oil Pump" de inyección de aceite.



- 15. Tomar saborizante**
Tomar la medida de saborizante del recipiente chile-limón y llenarla al ras.



- 16. Vaciar saborizante**
Colocar 3 medidas al ras de sal sabor chile-limón dentro de la olla.



- 17. Dejar medida de saborizante**
Dejar la medida en el contenedor de saborizante.



- 18. Bajar tapa**
Tomar el extremo levantado de la tapa y bajarlo para cerrar la olla.



- 19. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 20. Cerrar tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón de maíz y con la otra jalar la tapa hasta que cubra todo el cajón.



- 21. Empujar cajón**
Empujar el cajón de maíz hasta donde tope.



- 22. Cerrar puertas**
Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 23. Abrir palomera**
Abrir las puertas del gabinete superior de la palomera cuando suene la alarma.



- 24. Vaciar palomitas**
Bajar la palanca de la olla y con ayuda del cucharón sacar todas las palomas de la olla.



- 25. Subir palanca**
Subir la palanca de la olla para regresarla a su posición.



- 26. Apagar equipo**
Colocar en posición "OFF" los botones "Kettle Motor" y "Kettle Heat".



- 27. Remover palomitas**
Con el cucharón remover las palomitas sobre los orificios grandes de la parrilla para filtrar los residuos.¹⁰⁹



- 28. Acomodar palomitas**
Acomodar las palomitas con ayuda del cucharón, amontonarlas en la esquina posterior del lado contrario de la olla.











¹⁰⁹ Los residuos pueden ser maíz sin explotar y pedazos de palomitas muy pequeños.

- 29.** **Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



3.3.4. Palomitas acarameladas

Producto	Ingredientes			
 <p data-bbox="240 1262 451 1339">Palomitas acarameladas</p>	<p data-bbox="573 716 618 779">16 oz.</p>	 <p data-bbox="667 932 883 1031">Una medida de maíz palomero al ras</p>	 <p data-bbox="938 863 1187 1031">Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera)</p>	 <p data-bbox="1276 932 1422 995">½ tetra de Glaze Pop</p>
 <p data-bbox="240 1262 451 1339">Palomitas acarameladas</p>	<p data-bbox="573 1367 618 1430">32 oz.</p>	 <p data-bbox="667 1541 883 1745">Una medida de maíz palomero llenada al cuello, o al ras si el vaso no tiene cuello</p>	 <p data-bbox="932 1577 1180 1745">Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera)</p>	 <p data-bbox="1276 1608 1422 1671">1 tetra de Glaze Pop</p>

- 1. Abrir puertas**
Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



- 2. Calentar olla**
Antes de elaborar una carga se debe calentar la olla de la palomera, colocar en posición "ON" el botón "Kettle Heat".



- 3. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 4. Esperar a que caliente olla¹¹⁰**
Se debe esperar a que suene la alarma de la palomera, indicando que la olla se encuentra lista.



¹¹⁰ Mientras se calienta la olla se puede realizar otra actividad.

- 5. Abrir puertas**
Abrir las puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 6. Jalar el cajón del maíz**
Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimiento inferior.



- 7. Abrir tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón y con la otra recorrer la tapa hasta donde tope.



- 8. Llenar medida**
Tomar la medida de maíz que se encuentra dentro del cajón y llenarla al ras.



- 9. Abrir puertas**
Jalar hacia el frente cada una de las puertas del gabinete superior de la palomera hasta abrirlas.



- 10. Encender agitador**
Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Motor".



- 11. Levantar tapa de olla**
Levantar una de las tapas de la olla.



- 12. Vaciar medida de maíz**
Vaciar el contenido de la medida de maíz dentro de la olla de la palomera.



- 13. Dejar medida de maíz**
Dejar la medida en el cajón de maíz.



- 14. Inyectar aceite**
Presionar una vez el botón "Oil Pump" de inyección de aceite.



- 15. Tomar saborizante**
Tomar un empaque de saborizante Glaze Pop del compartimiento inferior de la palomera.



- 16. Vaciar saborizante**
Colocar la cantidad de Glaze Pop correspondiente dentro de la olla.¹¹¹



¹¹¹ Si sobra saborizante en el tetra, cerrarlo y almacenarlo en el compartimiento inferior de la palomera.

- 17. Bajar tapa**
Tomar el extremo levantado de la tapa y bajarlo para cerrar la olla.



- 18. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 19. Cerrar tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón de maíz y con la otra jalar la tapa hasta que cubra todo el cajón.



- 20. Empujar cajón**
Empujar el cajón de maíz hasta donde tope.



- 21. Cerrar puertas**
Cerrar puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 22. Abrir palomera**
Abrir las puertas del gabinete superior de la palomera cuando suene la alarma.



- 23. Vaciar palomitas**
Bajar la palanca de la olla y con ayuda del cucharón sacar todas las palomas de la olla.



- 24. Subir palanca**
Subir la palanca de la olla para regresarla a su posición.



- 25. Apagar equipo**
Colocar en posición “OFF” los botones “Kettle Motor” y “Kettle Heat”.



- 26. Remover palomitas**
Con el cucharón remover las palomitas sobre los orificios grandes de la parrilla para filtrar los residuos.¹¹²



- 27. Acomodar palomitas**
Amontonar en la esquina posterior del lado contrario de la olla las palomitas, con ayuda del cucharón.



- 28. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



¹¹² Los residuos pueden ser maíz sin explotar y pedazos de palomitas muy pequeños.

3.4. Preparación de hot hog empapelado

Nota:

El hot dog empapelado se vende únicamente en temporadas de alta afluencia o promociones, bajo previa autorización del Corporativo. También aplica para Carro Venta.



- 1. Abrir cajón**
Abrir el cajón del calentador de pan.



- 2. Abrir bolsa**
Abrir la bolsa de pan:



- a)** Si la bolsa es nueva y se encuentra cerrada, desatar el aro metálico y depositarlo en el basurero.



- b) Si la bolsa no es nueva y se encuentra abierta, desdoblar hacia arriba.



3. **Lavar manos**
Lavarse las manos de acuerdo a lo establecido en la **Técnica de Lavado de Manos (Anexo 10)**.



4. **Colocar guantes**
Colocarse guantes de plástico.



5. **Ajustar guantes**
Hacer un nudo a los guantes, a la altura de la muñeca, para ajustarlos a la medida.



- 6. Colocar papel**
Tomar una pieza de papel aluminio y colocarlo sobre la mesa de trabajo, con la parte blanca hacia arriba.



- 7. Tomar pan**
Tomar una pieza de pan de la bolsa.



- 8. Colocar pan**
Colocar el pan en el centro de la pieza de papel aluminio.



- 9. Abrir pan**
Con las manos, abrir el pan cuidando no dañarlo.



- 10. Tomar pinzas**
Tomar las pinzas que se encuentran en el asa del calentador de pan.



- 11. Tomar salchicha**
Con ayuda de las pinzas, tomar una salchicha del asador.



- 12. Colocar salchicha**
Colocar la salchicha dentro del pan.



- 13. Dejar pinzas**
Regresar las pinzas al asa del cajón del calentador de pan.



Envolver hot dog

- 14.** Envolver con el papel aluminio de la siguiente manera

a) Tomar extremo de papel

Tomar un extremo del papel y pasarlo sobre el hot dog, de tal manera que lo cubra.



b)

Tomar extremo de papel restante

Tomar el otro extremo del papel y pasarlo sobre el hot dog, quedando así cubierto totalmente.



c)

Doblar puntas

Doblar hacia el centro del hot dog las dos puntas del papel, para terminar de envolverlo.



- 15. Guardar hot dog**
Colocar el hot dog empapelado dentro del calentador de pan.¹¹³



- 16. Cerrar bolsa**
Cerrar la bolsa de pan, doblándola hacia abajo.¹¹⁴



- 17. Cerrar cajón**
Cerrar el cajón del calentador de pan.¹¹⁵



¹¹³ Se deben repetir los pasos del 4 al 15 hasta tener 6 hot dogs empapelados en el calentador de pan.

¹¹⁴ Siempre deberá haber una bolsa de pan dentro del calentador además de los hot dogs ya empapelados.

¹¹⁵ El vendedor de Dulcería híbrida deberá seguir empapelando durante el día, según se vaya necesitando. En caso de que la demanda sea muy alta, el Encargado de Cocina deberá ayudar en el empapelado.

3.5. Apertura de turno

Una vez habilitado el módulo de Dulcería Híbrida, el Vendedor del primer turno debe esperar o llamar al Encargado de Sub-almacén, para que le entregue fondos.

- 1. Recibir fondo**
Recibir el fondo entregado por el Encargado de Sub-almacén.¹¹⁶



- 2. Contar fondo**
Contar el fondo que le entrega el Encargado de Sub-almacén.



- 3. Llenar vale**
Registrar el nombre, monto recibido y firmar el **Vale de Entrega de Fondos y Morralla (Anexo 13)**.



¹¹⁶ El Encargado de sub-almacén debe acudir al punto de venta a realizar la entrega del fondo.

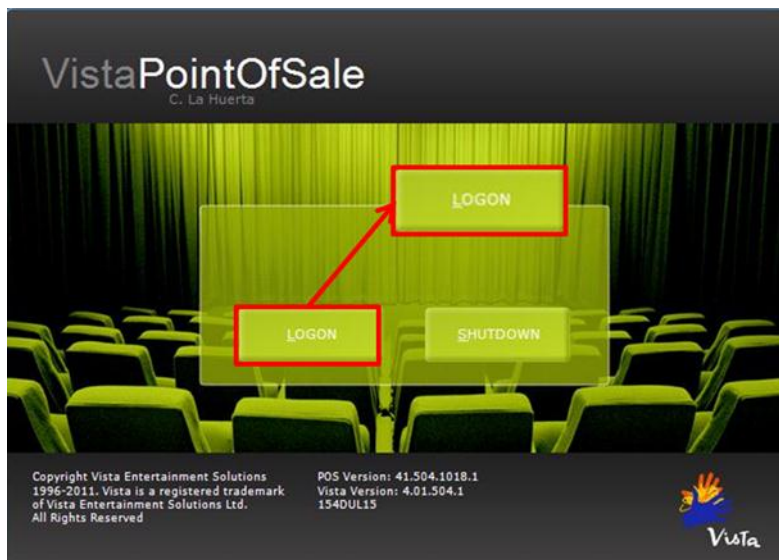
- 4. Abrir caja de efectivo**
4. Abrir la caja de efectivo con las llaves del módulo.



- 5. Guardar fondo**
5. Colocar el fondo recibido en la caja de efectivo.¹¹⁷



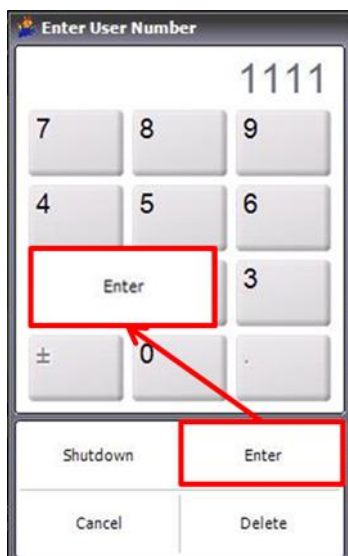
- 6. Ingresar al sistema**
6. Presionar el botón "LOGON" de la plantilla.



¹¹⁷ Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes con un orden de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.

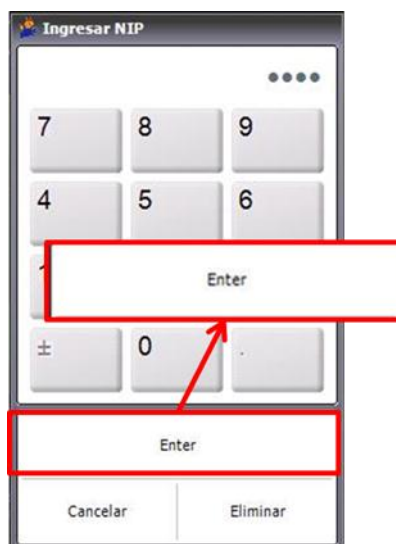
7. Ingresar número de usuario

Ingresar el número de usuario y presionar el botón “Enter”.



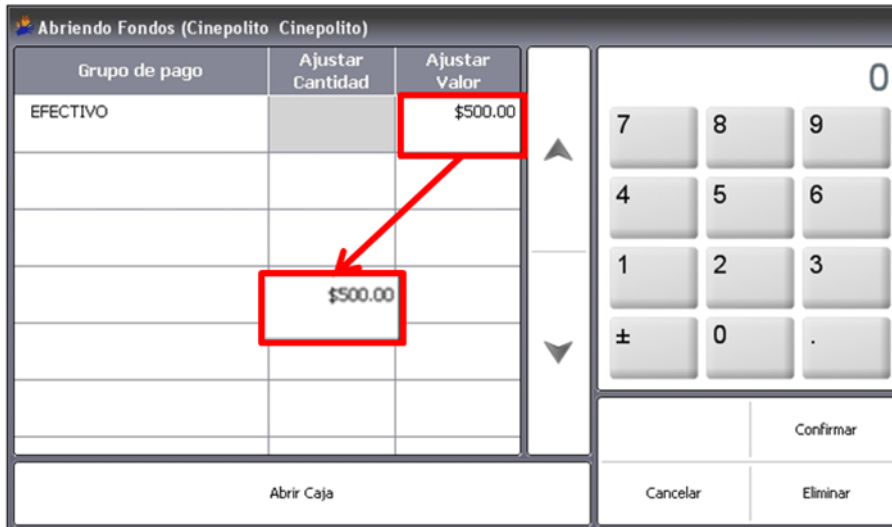
8. Ingresar contraseña

Introducir el NIP o contraseña y presionar el botón “Enter”.



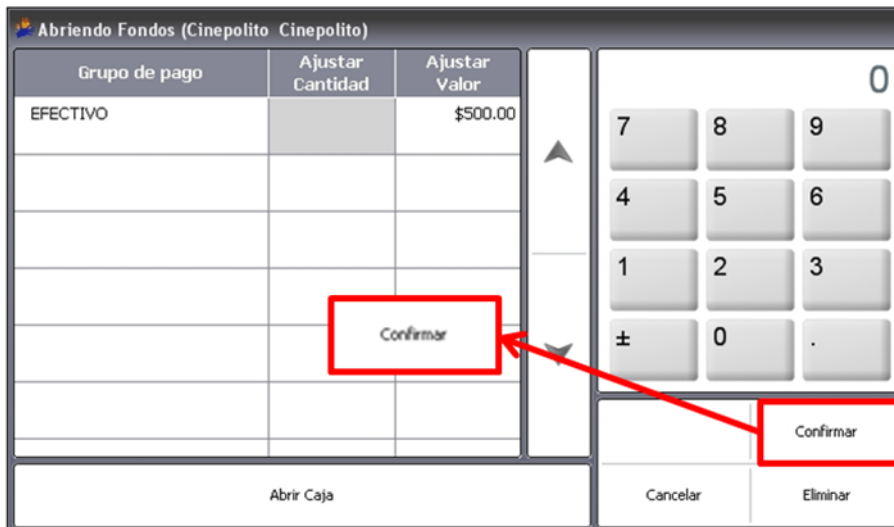
9. **Revisar fondo en sistema**

En la siguiente pantalla que se despliega, se muestra el monto asignado para el fondo por medio de sistema.

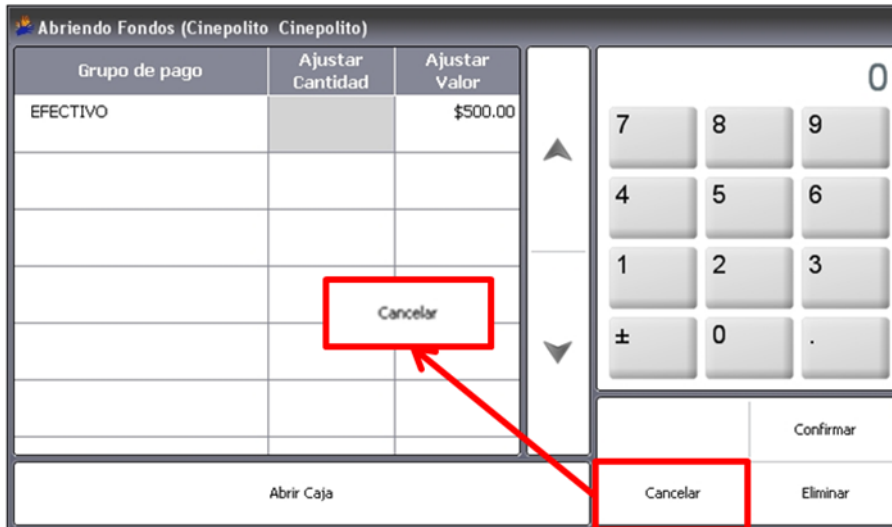


Confirmar fondo

a) Si la cantidad coincide con la recibida físicamente, presionar el botón "Confirmar".



- b) **Cancelar recepción de fondo**
Si la cantidad no coincide presionar el botón “Cancelar” y aclararlo con el Encargado de Sub-almacén



10. **Tomar comprobantes**
Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



11. **Firmar comprobante**
El Vendedor y el Encargado de Sub-almacén deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



Guardar comprobante

12.

Guardar el comprobante firmado por el Encargado de Sub-almacén, dentro de la caja para el momento de la conciliación



Abrir caja

13.

Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.



**3.6. Carro
Venta**

3.6.1. Iniciar habilitación

El proceso de habilitación es responsabilidad del Vendedor. Se debe realizar por lo menos una hora antes de la operación del Carro Venta. El Carro Venta entrará en funcionamiento cuando en el Encargado de Sub-almacén así lo indique.

- 1. Recoger llaves**
Recoger las llaves del Carro Venta en la gerencia. Se las debe entregar el Encargado de Sub-almacén.



- 2. Dirigirse al almacén**
Dirigirse al almacén en donde se almacene el Carro Venta.



- 3. Transportar Carro Venta**
Llevar el Carro Venta al lugar en donde se abastecerá.



- 4. Tomar utensilios de limpieza**
Tomar de cocina un recipiente, 2 trapos verdes y los limpiadores de superficies.



- 5. Limpiar Carro**
Limpiar las superficies del Carro Venta en cada área como se indica en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



- 6. Revisar cajón**
Abrir el cajón con las llaves y revisar que se encuentren calculadora, comanda, linterna y lapicero¹¹⁸.



¹¹⁸ En caso de que no se encuentren dichos objetos, solicitarlos en la gerencia.

3.6.2. Condimentos

Verduras

1. **Limpiar superficie**
Limpiar la superficie de la mesa de trabajo según lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



2. **Lavarse las manos**
Lavarse las manos según lo indicado en la **Técnica de Lavado de Manos (Anexo 10)**.



3. **Colocar insertos**
Colocar sobre la mesa los insertos de plástico chicos para condimentos, estos deben estar limpios.



4. **Sacar recipientes**
Sacar los recipientes con el jitomate y la cebolla previamente picados del refrigerador.



- 5. Tomar inserto**
5. Tomar un inserto y un cucharón o cuchara.



- 6. Vaciar jitomate**
6. Vaciar el jitomate picado en el inserto con ayuda de un cucharón o cuchara.



- 7. Tomar inserto**
7. Tomar otro inserto y un cucharón o cuchara.



- 8. Vaciar cebolla**
8. Vaciar la cebolla picada en el inserto con ayuda de un cucharón o cuchara.



- 9.** **Tomar chiles jalapeños**
Tomar una cubeta de chiles jalapeños ubicado en la cocina ya sea nueva o abierta.



Nota:

Si la cubeta esta nueva, quitar el sello de plástico desprendiéndolo con los dedos, si es necesario con ayuda de un cuchillo.



- 10.** **Colocar en mesa**
Colocar la cubeta de chiles en la mesa de trabajo.



- 11.** **Levantar tapa**
Levantar la tapa cuidando que no se derrame.



- 12. Tomar inserto**
Tomar otro inserto limpio y un cucharón o cuchara.



- 13. Vaciar chiles jalapeños**
Vaciar los chiles jalapeños en el inserto con ayuda de un cucharón o cuchara, cuidando que tenga por lo menos tres cuartos de vinagre.



- 14. Colocar tapa**
Colocar la tapa a la cubeta de chiles jalapeños y presionar hasta que quede bien cerrado.



- 15. Guardar chiles**
Guardar en el refrigerador la cubeta de chiles jalapeños para mantenerlos en buen estado.



- 16. Guardar cebolla y jitomate**
Guardar en el refrigerador el recipiente para que la cebolla y el jitomate se mantengan en buen estado.



- 17. Colocar tapas a insertos**
Colocar las tapas y engancharlas a los orificios de la parte superior de los insertos de jitomate, cebolla y chiles jalapeños, que se encuentran en la mesa de trabajo.



- 18. Colocar cucharas**
Colocar las cucharas metálicas orientando su posición con la ranura frontal de la tapa.



- 19. Tomar carrito**
Tomar un carrito de servicio que se encuentre en la cocina.



- 20. Colocar insertos con tapa en carrito**
Colocar los insertos en el nivel medio del carrito, poniendo las cucharas metálicas hacia afuera.



Aderezos y salsas

El Encargado de Cocina le proporcionará los condimentos al Vendedor del Carro Venta para colocarlos en las mamilas correspondientes.

- 1. Tomar mamilas con aderezos**
Sacar del refrigerador las mamilas con los diferentes aderezos: mayonesa, mostaza, salsa de tomate, salsa picante, jugo de limón, chamoy y salsa inglesa¹¹⁹.



- 2. Revisar salsa picante**
Revisar el contenido de la mamilas para verificar si requiere llenado como se muestra en los siguientes pasos, en caso de no necesitarlo pasar al **paso 3**¹²⁰.



¹¹⁹ Si no hay mamilas en el refrigerador se deben tomar unas limpias para hacer el respectivo llenado.

¹²⁰ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- a) Tomar salsa**
Tomar una botella de salsa picante.



- b) Colocar en mesa**
Colocar la botella de salsa picante en la mesa de trabajo.



- c) Retirar tapa**
Girar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar la botella de salsa picante hasta retirar la tapa.



- Nota:**
Si la botella esta nueva, quitar el sello de plástico desprendiéndolo con los dedos, si es necesario con ayuda de un cuchillo.



- d) Tomar mamila**
Tomar la mamila para salsa picante y destaparla¹²¹.



- e) Vaciar salsa picante**
Vaciar la salsa picante, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- f) Cerrar botella**
Cerrar la botella de salsa picante girando la tapa hasta que quede bien cerrada¹²².



- g) Cerrar mamila**
Poner y girar la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



¹²¹ Aprovechar la salsa sobrante del día anterior vaciando la nueva encima de esta.

¹²² La salsa picante no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente.

- 3. Revisar mostaza**
Revisar el contenido de la mamila para verificar si requiere llenado como se muestra en los siguientes pasos, en caso de no necesitarlo pasar al paso 4¹²³.



- a) Tomar mostaza**
Tomar un bote de mostaza.



- b) Colocar en mesa**
Colocar el bote de mostaza en la mesa de trabajo.



- c) Retirar tapa**
Girar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar el bote de mostaza hasta retirar la tapa.



¹²³ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

Nota:

Si el bote es nuevo, retirar el sello de garantía de la mostaza levantando una orilla de manera uniforme.



- d) Tomar mamila**
Tomar la mamila para mostaza y destaparla¹²⁴.



- e) Tomar una bolsa**
Tomar una bolsa de plástico y abrirla¹²⁵.



- f) Servir mostaza**
Con ayuda de una pala miserable o cuchara servir la mostaza en la bolsa.



¹²⁴ Aprovechar la mostaza sobrante del día anterior vaciando la nueva encima de esta.

¹²⁵ La bolsa siempre debe ser nueva.

- g)** **Cerrar bolsa**
Cerrar la bolsa con un nudo para crear una especie de embudo.



- h)** **Cortar bolsa**
Tomar un cuchillo y hacerle un pequeño orificio para vaciar la mostaza en la mamila.



- i)** **Vaciar mostaza**
Vaciar la mostaza, colocando el orificio dentro de la mamila y presionando hasta llenar.



- j)** **Tirar bolsa**
Tirar la bolsa que se usó en la basura.



- k)** **Cerrar bote**
Colocar la tapa al bote de mostaza y girarla hasta que quede bien cerrado.



- l)** **Guardar en refrigerador**
Guardar en el refrigerador el bote de mostaza para mantenerla en buen estado.



- m)** **Cerrar mamila**
Poner y girar la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



- 4.** **Revisar mayonesa**
Revisar el contenido de la mamila para verificar si requiere llenado como se muestra en los siguientes pasos, en caso de no necesitarlo pasar al paso 5¹²⁶.



¹²⁶ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- a) **Tomar mayonesa**
Tomar un bote de mayonesa.



- b) **Colocar en mesa**
Colocar el bote de mayonesa en la mesa de trabajo.



- c) **Retirar tapa**
Girar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar el bote de mayonesa hasta retirar la tapa.



- d) **Tomar una bolsa**
Tomar una bolsa de plástico y enrollar para mantenerla abierta.



- e) **Servir mayonesa**
Con ayuda de una pala miserable o cuchara servir la mayonesa en la bolsa.



- f) **Cerrar bolsa**
Cerrar la bolsa con un nudo para crear una especie de embudo.



- g) **Vaciar mayonesa**
Vaciar la mayonesa, colocando el orificio dentro de la mamila y presionando hasta llenar.



- h) **Tirar bolsa**
Tirar la bolsa que se usó en la basura.



- i) Cerrar bote**
Colocar la tapa al bote de mayonesa y girarla hasta que quede bien cerrado.



- j) Guardar en refrigerador**
Guardar en el refrigerador el bote de mayonesa para mantenerla en buen estado.



- k) Cerrar mamila**
Poner y girar la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



- 5. Revisar salsa de tomate**
Revisar el contenido de la mamila para verificar si requiere llenado como se muestra en los siguientes pasos, en caso de no necesitarlo pasar al paso 6¹²⁷.



¹²⁷ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- a) Tomar salsa**
Tomar una bolsa de salsa de tomate.



- b) Colocar en mesa**
Colocar la bolsa de salsa de tomate en la mesa de trabajo.



- c) Tomar cuchillo**
Tomar un cuchillo limpio y colocarlo en la mesa de trabajo.



- d) Abrir empaque**
Tomar por una esquina el empaque y cortarlo.



- e) Tomar mamila**
Tomar la mamila para salsa de tomate y destaparla.



- f) Vaciar salsa de tomate**
Poner el orificio de la salsa sobre la mamila y vaciar la salsa de tomate.



- g) Colocar en recipiente**
Colocar el resto de la salsa de tomate, en un recipiente cuidando que el empaque quede completamente vacío.



- h) Tapar recipiente**
Colocar la tapa al recipiente donde se guardó la salsa de tomate.



Guardar en refrigerador

- i) Guardar en el refrigerador el recipiente para que la salsa de tomate se mantenga en buen estado.



Cerrar mamila

- j) Poner y girar la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



Revisar salsa inglesa

6. Revisar el contenido de la mamila para verificar si requiere llenado como se muestra en los siguientes pasos, en caso de no necesitarlo pasar al paso 7¹²⁸.



Tomar salsa

- a) Tomar una botella de salsa inglesa.



¹²⁸ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- b)** **Colocar en mesa**
Colocar la botella de salsa inglesa en la mesa de trabajo.



- c)** **Retirar tapa**
Levantar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar la botella de salsa inglesa.



- d)** **Tomar mamila**
Tomar la mamila para salsa inglesa y destaparla.



- e)** **Vaciar salsa inglesa**
Vaciar la salsa inglesa hasta llenar, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- f) Cerrar botella**
Cerrar la botella de salsa inglesa girando la tapa hasta que quede bien cerrada¹²⁹.



- g) Cerrar mamila**
Poner y girar la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



- 7. Revisar salsa de chamoy**
Revisar el contenido de la mamila para verificar si requiere llenado como se muestra en los siguientes pasos, en caso de no necesitarlo pasar al paso 8¹³⁰.



- a) Tomar salsa**
Tomar una botella de salsa de chamoy.



¹²⁹ La salsa inglesa no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente.

¹³⁰ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- b)** **Colocar en mesa**
Colocar la botella de salsa de chamoy en la mesa de trabajo.



- c)** **Retirar tapa**
Girar la tapa con una mano y con la otra mano sujetar la botella de salsa de chamoy hasta retirar la tapa.



- d)** **Tomar mamila**
Tomar la mamila para salsa de chamoy y destaparla.



- e)** **Vaciar salsa de chamoy**
Vaciar la salsa de chamoy hasta llenar, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- f) **Cerrar botella**
Cerrar la botella de salsa de chamoy girando la tapa hasta que quede bien cerrada¹³¹.



- g) **Cerrar mamila**
Poner y girar la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



8. **Revisar jugo de limón**
Revisar el contenido de la mamila para verificar si requiere llenado como se muestra en los siguientes pasos, en caso de no necesitarlo pasar al paso 9¹³².



- a) **Tomar Jugo de limón**
Sacar del refrigerador la botella de jugo de limón.



¹³¹ La salsa de chamoy no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente.

¹³² Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- b) Colocar en mesa**
Colocar la botella de jugo de limón en la mesa de trabajo.



Nota:

Si la botella está nueva, quitar el sello de plástico desprendiéndolo con los dedos, si es necesario con ayuda de un cuchillo.



- c) Retirar tapa**
Retirar la tapa girando hasta despegarla.



- d) Tomar mamila**
Tomar la mamila para el jugo de limón y destaparla.



- e)** **Vaciar jugo de limón**
Vaciar el jugo de limón hasta llenar, colocando la boquilla de la botella inclinada dentro de la mamila.



- f)** **Cerrar botella**
Cerrar la botella de jugo de limón colocando y girando la tapa hasta que quede bien cerrada.



- g)** **Guardar en refrigerador**
Guardar la botella de jugo de limón en el refrigerador.



- h)** **Cerrar mamila**
Poner y girar la tapa hasta asegurarse que quede cerrada.



- 9. Colocar las mamilas en el carrito**
Colocar las mamilas de los diferentes aderezos y salsas en el primer nivel del carrito.



3.6.3. Abastecimiento

Dulcería

El Encargado del Sub-almacén le indicará los insumos que puede tomar el Vendedor del Carro Venta para abastecerlo.

1. **Tomar llaves**
Tomar las llaves del Carro Venta.



2. **Abrir exhibidor frontal**
Abrir exhibidor introduciendo las llaves, dar vuelta y después jalar hacia el frente.



3. **Tomar dulces**
Tomar de las gavetas de Dulcería los diferentes dulces empaquetados que se requieren.



Nota:

Los dulces del exhibidor frontal del Carro Venta permanecerán ahí por un plazo de 2 semanas, posteriormente se cambiarán por nuevos, dejando a la venta en dulcería los que se retiraron.



Colocar dulces

4.

Llenar los estantes del exhibidor de dulces del primer y segundo nivel, con los dulces en la posición y cantidades que se muestran a continuación:¹³³



¹³³ Si el exhibidor ya tiene dulces únicamente se verificará que estén bien acomodados respetando el orden establecido.

5. **Cerrar exhibidor frontal**
Empujar la puerta y cerrar el exhibidor con la llave.



6. **Abrir puerta trasera derecha.**
Abrir la puerta deslizando hacia la izquierda.



7. **Colocar dulces extras**
Colocar por lo menos 4 dulces de cada tipo en el primer nivel del compartimiento trasero.



8. **Tomar nachos**
Tomar un recipiente térmico con blisters de nachos grandes y chicos de la cocina.



9. **Tomar contenedores de queso**
Tomar de la cocina los contenedores de queso tamaño chico y grande¹³⁴.



10. **Colocar nachos**
Colocar blisters de nachos acomodándolos en el tercer nivel del exhibidor frontal de la siguiente manera:



- a) **Nachos grandes**
Colocar tres blisters de nachos grandes del lado izquierdo del tercer nivel del exhibidor.



- b) **Nachos chicos**
Colocar dos blisters de nachos chicos del lado derecho del tercer nivel del exhibidor.



¹³⁴ Asegurarse de llevar los contenedores de queso que por lo menos cubran el número de blisters para nachos.

11. **Colocar blisters extra**
Guardar mínimo 5 blisters extra de ambos tamaños en el segundo nivel del compartimiento trasero.



12. **Guardar contenedores de queso**
Guardar los contenedores de queso en el segundo nivel del compartimiento trasero.



13. **Tomar bebidas**
Tomar bebidas embotelladas de la gaveta de Dulcería: Agua Ciel saborizada y Nestea.



14. **Colocar agua embotellada**
Colocar la botella de agua Ciel de 1 lt y de 600 ml en la parte superior del Carro Venta.



- 15. Colocar Ciel saborizada**
Colocar una botella de cada sabor de Ciel saborizada en la parte superior del Carro Venta.



- 16. Colocar Nestea**
Colocar una lata de Nestea.



Nota:
Colocar las botellas con la etiqueta de frente o a la vista del cliente.



- 17. Colocar bebidas extra**
Colocar en el primer nivel del compartimiento trasero, por lo menos 2 botellas extra de las diferentes bebidas exhibidas.



- 18.** **Cerrar puerta trasera derecha**
Cerrar la puerta deslizando hacia la derecha.



- 19.** **Tomar popotes**
Tomar un pajo de popotes de la gaveta de Dulcería.



- 20.** **Colocar popotes**
Colocar los popotes en el mismo espacio de las bebidas.



- 21.** **Dirigirse a la palomera**
Dirigirse a la palomera con palomitas de maíz de la Dulcería.



22. **Servir palomitas**
Servir las palomas como lo indica la sección 4.3.2 **Servir palomitas.**



Nota:

Se deberán servir 3 canastas de palomitas grandes sabor mantequilla, 1 mediana sabor mantequilla y 1 de cada tamaño sabor caramelo.






23. **Llevar palomitas**
Llevar las canastas de palomitas una por una según se vayan sirviendo al Carro Venta.



24. **Colocar palomitas**
Colocar los diferentes tamaños de palomitas en el exhibidor externo especial para palomas respetando el siguiente orden:



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

mantequilla	mantequilla	mantequilla
		
Palomitas grandes mantequilla	Palomitas grandes caramelo	Palomitas medianas caramelo

- 25. Tomar papas**
Tomar un par de papas fritas en vaso de cada sabor, natural y adobado de las gavetas de Dulcería Híbrida.



- 26. Llevar papas**
Llevar las papas fritas al Carro Venta.



- Colocar papas**
27. Colocar una a una las papas fritas en el carro, las naturales en el primer nivel del exhibidor externo y las adobadas en el segundo.



Dispensador de queso

1. **Dirigirse al almacén**
Dirigirse al almacén en donde se guarde el dispensador de queso asignado al Carro Venta.



2. **Transportar dispensador**
Transportar el dispensador hacia el Carro Venta.



3. **Colocar dispensador**
Colocar el dispensador en el espacio especial del Carro Venta, dejando un espacio para meter el cable de corriente eléctrica.



4. **Pasar cable**
Pasar el cable del dispensador por el orificio que tiene el espacio para el dispensador.



5. **Acomodar dispensador**
Acomodar el dispensador con el despachador de queso hacia afuera.



6. **Conectar cable**
Jalar el cable hasta conectarlo en el enchufe del Carro Venta.



7. **Ir por una bolsa de queso**
Si sobró una bolsa de queso del día anterior hacer lo siguiente, en caso contrario ir al paso 8.



- a) Abrir dispensador**
Dirigirse al módulo y abrir la puerta del dispensador donde se almacenó la bolsa de queso.



- b) Sacar bolsa**
Sacar la bolsa queso que no está conectada para ponerla en el dispensador del Carro Venta.



- c) Cerrar dispensador**
Cerrar la puerta del dispensador de queso.



- 8. Sacar una bolsa de queso nueva**
Si no sobró queso el día anterior, tomar una bolsa de queso nueva y realizar lo siguiente.

- a)** **Tomar bolsa**
Tomar una bolsa de queso de la gaveta de Dulcería.



- b)** **Abrir bolsa**
Jalar el aro de plástico para destapar la bolsa de queso.



- c)** **Conectar manguera**
Colocar la manguera en la tapa de la bolsa y girar a la derecha hasta que quede completamente asegurada.



- 9.** **Llevar queso**
Llevar la bolsa de queso al dispensador del Carro Venta.



- 10.** **Abrir dispensador de Carro**
Abrir la puerta del dispensador, jalando el extremo izquierdo de la puerta.



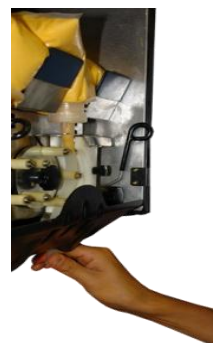
- 11.** **Colocar bolsa**
Colocar la bolsa de queso dentro del dispensador del Carro Venta, con la manguera apuntando hacia abajo.



- 12.** **Colocar manguera**
Colocar la manguera alrededor de la rueda y ajustarla bien.



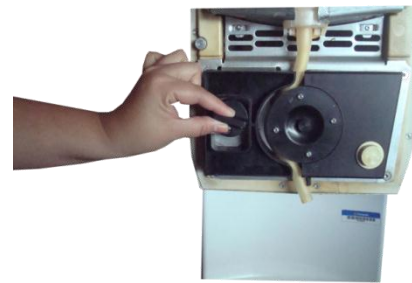
- 13.** **Sacar manguera**
Jalar la manguera hacia abajo y sacarla por el orificio correspondiente.



- 14.** **Cerrar seguro**
Bajar la palanca y atorarla para cerrar el seguro.



- Nota:**
Algunos modelos de dispensador de queso, tienen una perilla que se tiene que girar a la derecha para asegurar la manguera.



- 15.** **Tomar hot dogs**
Tomar 4 hot dogs empapelados de calentador de pan del negocio.



- 16.** **Colocar hot dogs**
Colocar en el dispensador de queso los hot dogs encima de la bolsa de queso conectada para mantenerlos calientes.



- 17.** **Cerrar dispensador**
Cerrar la puerta del dispensador de queso.



- 18.** **Encender dispensador**
Presionar el botón de encendido/apagado.



3.6.4. Apertura de turno

El Vendedor debe hacer la apertura de turno en uno de los puntos de venta del negocio, esto para el control por medio de sistema, aunque físicamente no se usará este punto de venta.

- 1. Recibir fondo**
Recibir el fondo entregado por el Encargado de Sub-almacén.



- 2. Contar fondo**
Contar el fondo que le entrega el Encargado de Sub-almacén.



- 3. Llenar vale**
Registrar el nombre, monto recibido y firmar el **Vale de Entrega de Fondos y Morralla (Anexo 13)**.



- 4. Guardar fondo**
Guardar el fondo en el cajón y cerrarlo con llave¹³⁵.

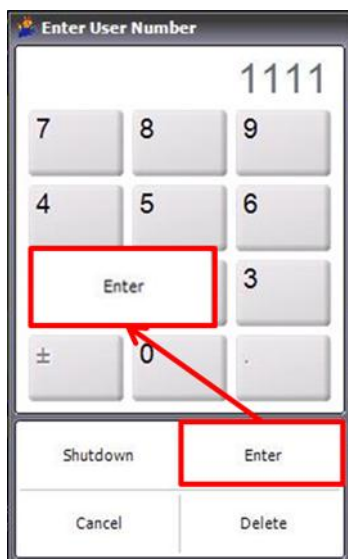


- 5. Ingresar al sistema**
Presionar el botón “LOGON” de la plantilla.



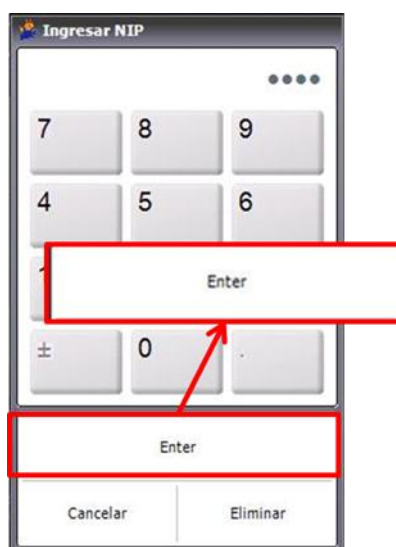
- 6. Ingresar número de usuario**
Ingresar el número de usuario y presionar el botón “Enter”.

¹³⁵ Las llaves deben estar resguardadas por el Vendedor y en un sitio seguro durante todo su turno.



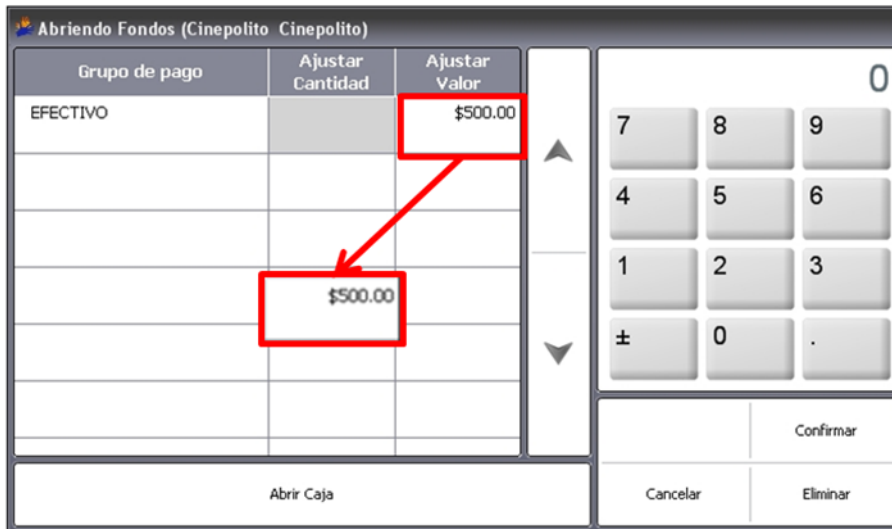
7. Ingresar contraseña

Introducir el NIP o contraseña y presionar el botón "Enter".

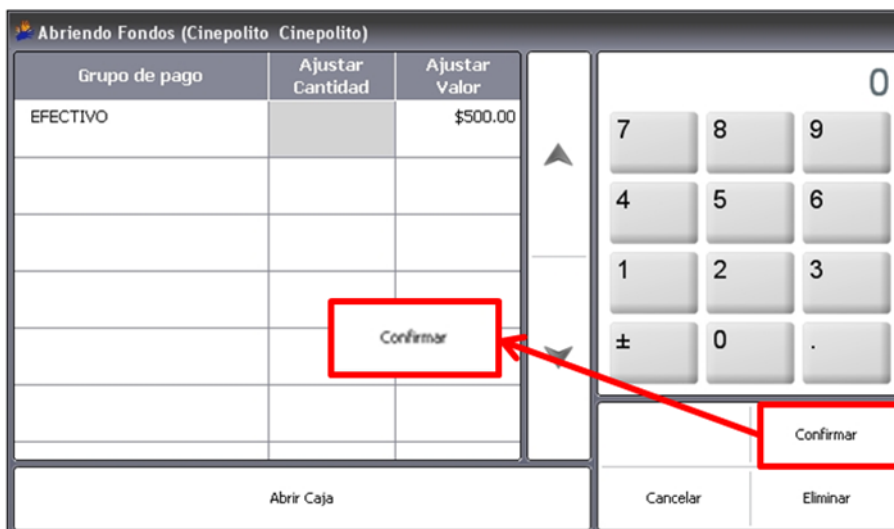


8. Revisar fondo en sistema

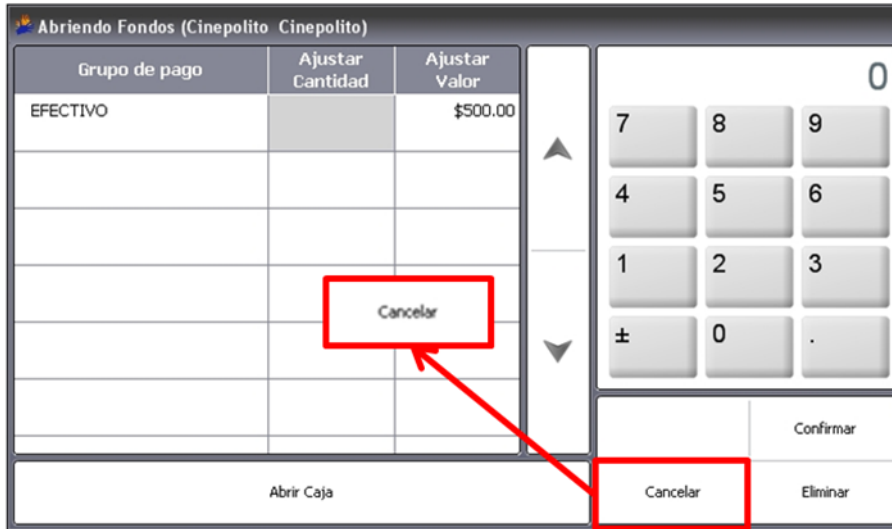
En la siguiente pantalla que se despliega, se muestra el monto asignado para el fondo por medio de sistema.



- a) **Confirmar fondo**
Si la cantidad coincide con la recibida físicamente, presionar el botón "Confirmar".



- b) **Cancelar recepción de fondo**
Si la cantidad no coincide presionar el botón "Cancelar" y aclararlo con el Encargado de Sub-almacén



- 9. Tomar comprobantes**
Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



- 10. Firmar comprobante**
El Vendedor y el Encargado de Subalmacén deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



Guardar comprobante

11. Guardar el comprobante firmado por el Encargado de Sub-almacén, dentro del cajón para el momento de la conciliación



Salir del sistema

12. Presionar el botón “Salir” para que nadie pueda realizar ventas en este punto de venta.

Concesiones				Descripción	Valor
C NACHOS \$95.00	C CUATES \$92.00	C EXTREME \$85.00	MC MIX \$152.00		
C HOTDOG \$90.00	MC HOT DOG \$147.00	MC NACHO \$158.00	C HERSHEY \$83.00		
NACHOS \$0.00	EXTRA Q. \$8.00	HOT DOG \$31.00			
PALOMA GDE \$37.00	PALOMA MED \$33.00	PALOMA CH \$29.00	EXTREME \$27.00		
REFRE GDE \$34.00	REFRE MED \$30.00	REFRE CH \$26.00	ICEE CHICO \$32.00		
AGUA 600 \$25.00 (19)	AQ JAMAICA \$26.00 (0)		TE VERDE \$26.00	Total	\$0.00

MASVENDIDOR: PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMOCIONAL CINECARD

PROMOCION

Más **Salir** Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear

11 Abr 2011 5:44 pm Usuario: Rafael Facundo Última Venta: \$79.00 Último Cambio: \$121.00

- 13. Guardar comprobante**
Guardar el comprobante firmado por el Encargado de Sub-almacén, dentro del cajón para el momento de la conciliación.



3.6.5. Finalizar habilitación

1. **Registrar en bitácora**
Registrar en la columna “Existencia inicial” de la **Bitácora de Carro Venta (Anexo 14)** todos los productos que se tomaron.



2. **Guardar bitácora**
Guardar la **Bitácora de Carro Venta (Anexo 14)** para utilizarla en el reabastecimiento o inhabilitación.



3. **Solicitar programación**
Solicitar al Supervisor una copia de la programación de horarios para saber en qué funciones operará.



4. **Solicitar radios**
Solicitar al Supervisor que se entregue un par de radios para el Vendedor del Carro Venta y el “Runner”.



4. Venta

4.1. Venta

El proceso de venta es responsabilidad del Vendedor en turno, debe realizarlo cuando algún cliente se acerca al punto de venta. El proceso de venta es responsabilidad del Vendedor en turno, debe realizarlo cuando algún cliente se acerca al punto de venta, siempre siguiendo la Técnica de Venta vigente, que se encuentra en la carpeta “Técnicas de Venta” del repositorio.

- 1. Saludar al cliente**
Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo como se indica en la Técnica de Venta vigente.



- 2. Informar promociones**
Informar al cliente las promociones vigentes, de acuerdo a la Técnica de Venta vigente.



- 3. Tomar orden**
Tomar la orden del cliente maximizando la venta como lo indica la Técnica de Venta vigente.



4. **Registrar orden**
 Registrar la orden del cliente en el sistema como se indica en la sección **4.2 Mercado de productos en sistema.**¹³⁶

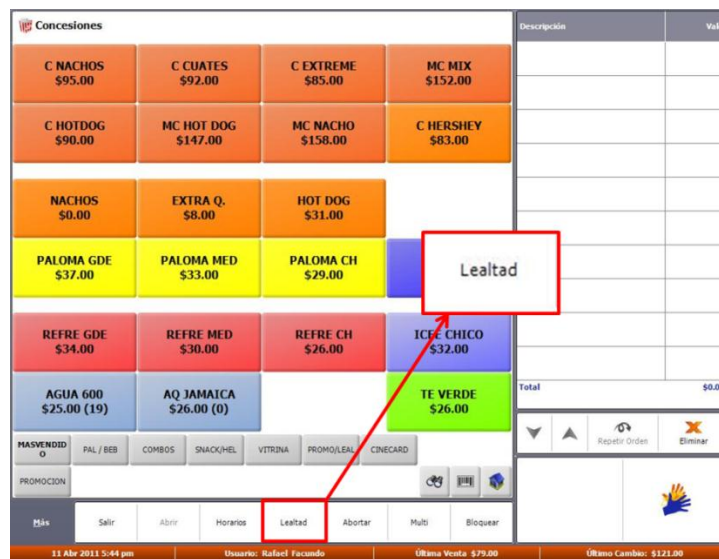


5. **Solicitar TCC**
 Preguntar al cliente si cuenta con Tarjeta Club Cinépolis y pedirla como se indica en la Técnica de Venta vigente. Si el cliente tiene TCC realizar lo siguiente, en caso contrario ir al paso 6.



Ingreso automático de TCC

- a) **Presionar botón “Lealtad”.**
 Presionar el botón “Lealtad” del punto de venta.



¹³⁶ La confirmación de la orden, deberá realizarse únicamente en caso de que exista alguna duda respecto a ésta.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Nota:

No se puede continuar hasta que la pantalla no aparezca.

The screenshot displays the 'Concesiones' POS interface. The main menu is a grid of items with prices. A dialog box titled 'Deslizar Tarjeta de Lealtad' is overlaid on the screen, with 'MANUAL' and 'CANCELAR' buttons. The bottom bar contains navigation options like 'Salir', 'Abrir', 'Horarios', 'Lealtad', 'Abortar', 'Multi', and 'Bloquear'. The status bar at the bottom shows the date '11 Abr 2011 5:55 pm', user 'Usuario: Rafael Facundo', and sales information.

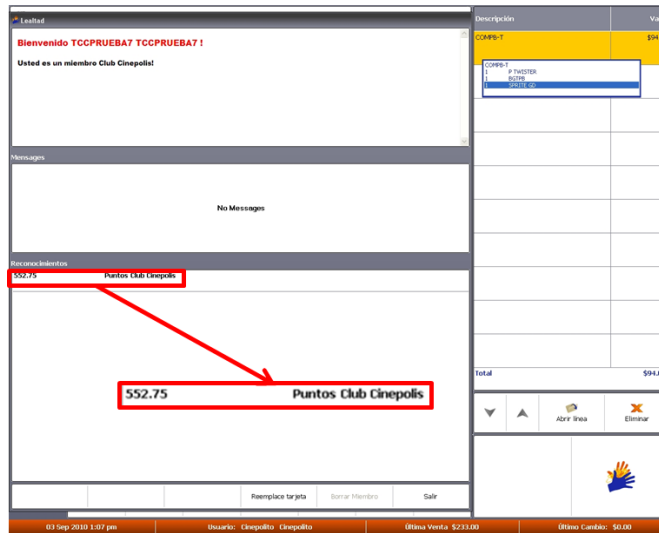
Descripción	Valor
C NACHOS \$95.00	
C CUATES \$92.00	
C EXTREME \$85.00	
MC MIX \$152.00	
C HOTDOG \$90.00	
MC HOT DOG \$147.00	
MC NACHO \$158.00	
C HERSHEY \$83.00	
NACHOS \$0.00	
EXTRA Q. \$8.00	
HOT DOG \$31.00	
PALOMA GDE \$37.00	
PALOMA MED \$33.00	
REFRE GDE \$34.00	
REFRE MED \$30.00	
REFRE CH \$26.00	
ICEE CHICO \$32.00	
AGUA 600 \$25.00 (19)	
AQ JAMAICA \$26.00 (0)	
TE VERDE \$26.00	
Total	\$0.00

- b) **Deslizar TCC**
Deslizar la Tarjeta Club Cinépolis en la terminal del punto de venta, con la banda hacia el interior

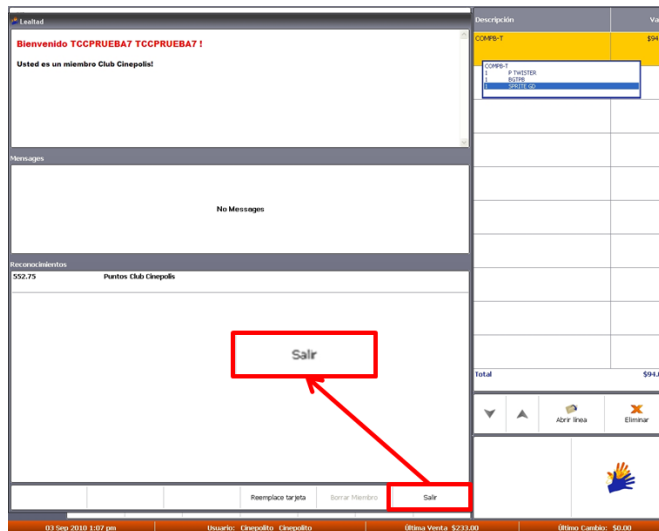


Indicar puntos disponibles

- c) Se desplegará la ventana con la información del cliente, indicarle los puntos disponibles



- d) **Presionar botón “Salir”**
Para continuar con la venta, presionar el botón “SALIR”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

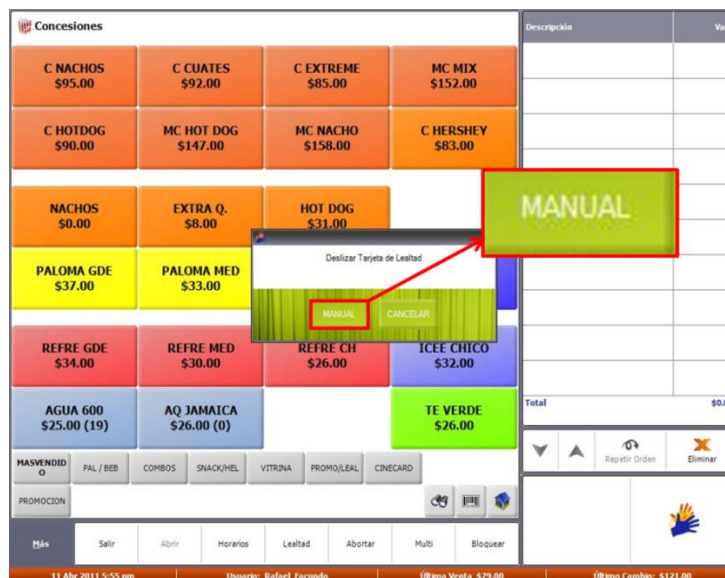
Ingreso manual TCC

Este proceso aplica cuando la banda de la tarjeta está dañada y no se lee automáticamente.

- a) **Presionar botón “Lealtad”.**
Presionar el botón “Lealtad” del punto de venta.



- b) **Presionar botón “MANUAL”.**
Si se deslizó la tarjeta y no sucede ningún cambio en la pantalla, es porque no está leyendo la TCC. Presionar el botón “MANUAL”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Ingresar número de usuario¹³⁷

- c) El Encargado de Sub-almacén debe ingresar su número de usuario y presionar el botón “Intro”



Ingresar PIN

- d) El Encargado de Sub-almacén debe ingresar su PIN y presionar el botón “Intro”.



¹³⁷ Para el ingreso manual de la TCC, el sistema solicita el usuario y contraseña del Encargado de Sub-almacén, por lo que se debe pedir que acuda al punto de venta.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Ingresar número de la tarjeta

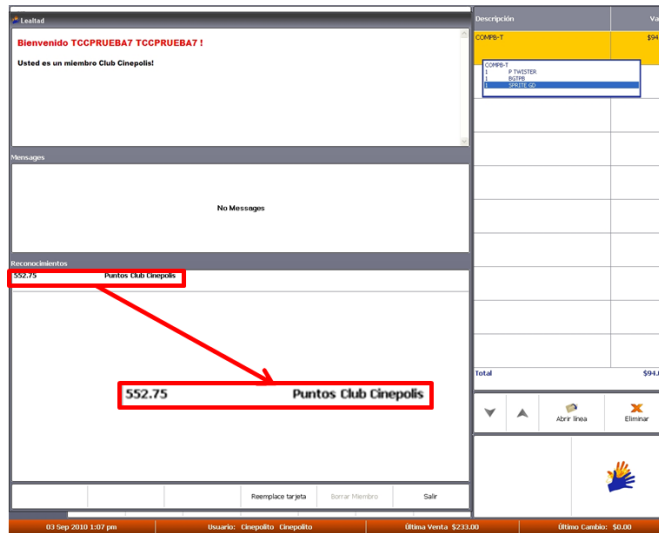
- e) Ingresar el número de la Tarjeta Club Cinépolis, son los 16 dígitos que vienen al frente.



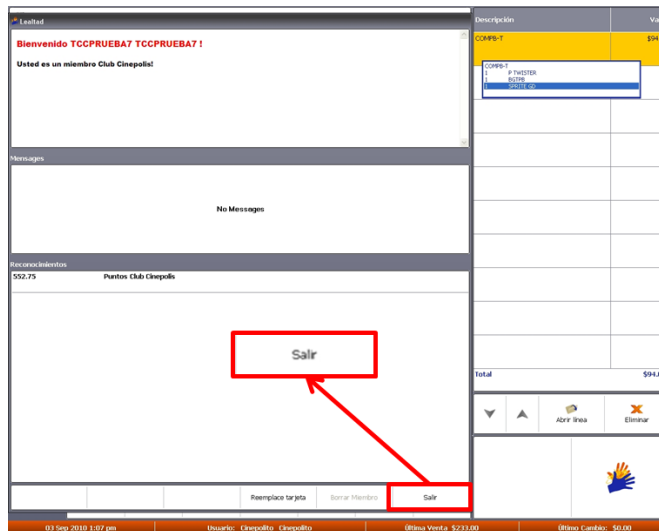
- f) Presionar botón "Enter"
Presionar el botón "Enter".



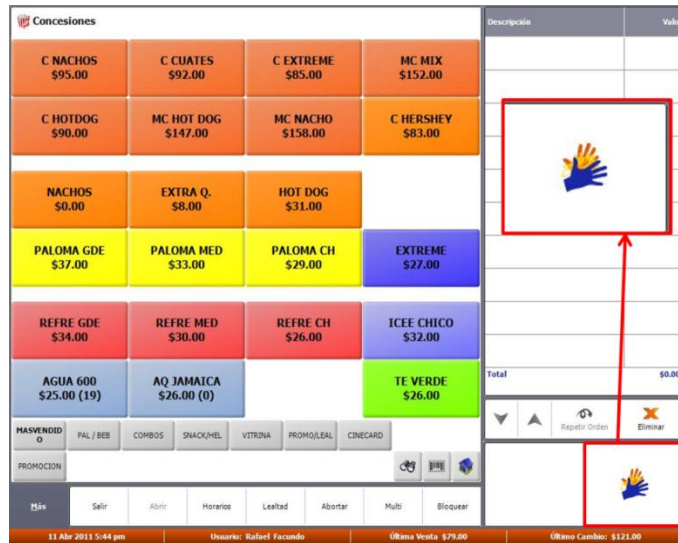
- g) Indicar puntos disponibles**
g) Se desplegará la ventana con la información del cliente, indicarle los puntos disponibles



- h) Presionar botón “Salir”**
h) Para continuar con la venta, presionar el botón “SALIR”.



6. **Presionar botón “Manitas”**
 Presionar el botón de las manitas para ir a la ventana de cobro.



7. **Servir orden**
 Servir la orden del cliente de acuerdo a lo indicado en la sección 4.3 **Recetas**.¹³⁸¹³⁹



8. **Entregar productos**
 Entregar los productos al cliente colocándolos en el mostrador del punto de venta.¹⁴⁰

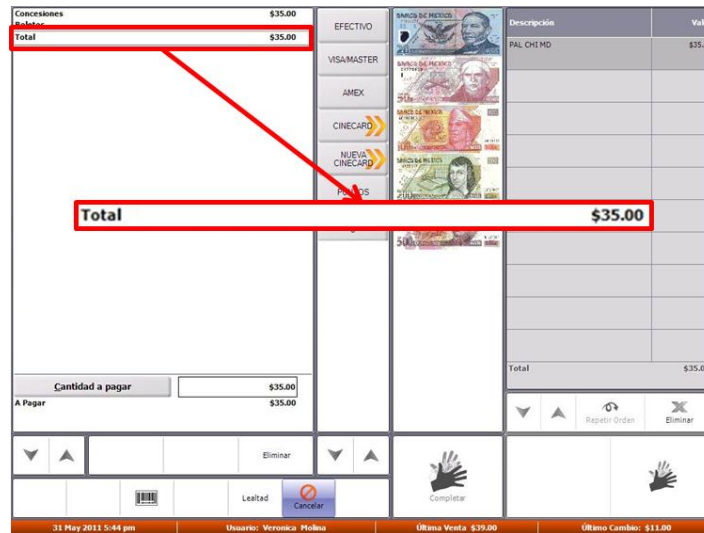


¹³⁸ Los productos que no tienen receta, solo se deben tomar del lugar donde se encuentren. Los combos se arman siguiendo las recetas por separado, de los productos que incluyen.

¹³⁹ En caso de que existan mermas se debe llamar al Encargado de Sub-almacén para que las registre en la **Bitácora de Mermas (Anexo 3)**.

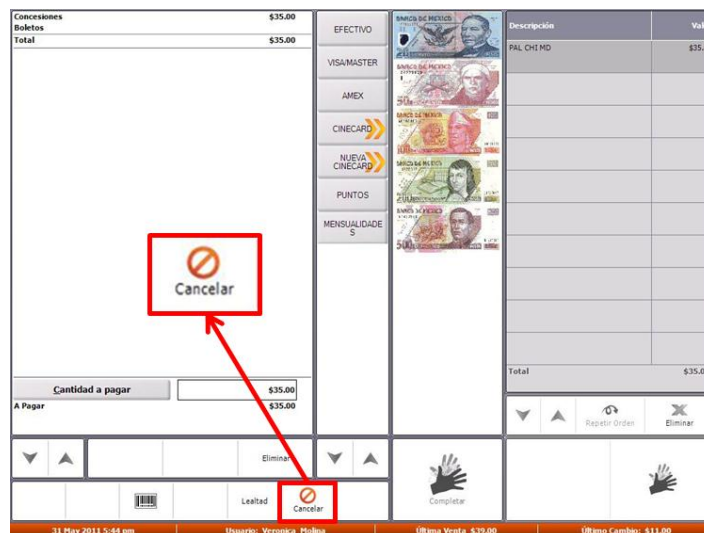
¹⁴⁰ Si la orden del cliente es de más de dos productos colocarlos en una charola de servicio.

9. **Indicar monto total**
 Indicar al cliente el monto total de su compra, que aparece en la ventana de cobro.



Nota:

Si el cliente desea agregar otro producto antes de hacer el cobro se puede hacer presionando el botón "Cancelar", marcarlo y repetir los pasos 6 a 9.



- 10. Cobrar la orden**
Realizar el cobro correspondiente como se indica en la sección **4.4 Formas de Pago** y la Técnica de Venta vigente.



- 11. Entregar ticket**
Tomar el ticket de la impresora y entregarlo al cliente.



4.2. Mercado de productos en sistema

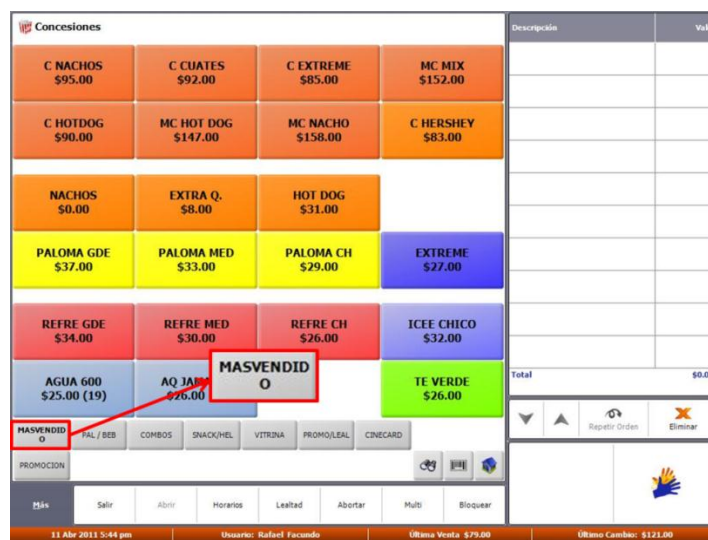
4.2.1. Botones principales

La configuración del sistema puede variar en cada Conjunto, los nombres de los botones y la secuencia de marcado pueden ser distintos a los mostrados aquí.

1. En la parte inferior de la ventana se encuentran los botones principales que representan la clasificación de todos los productos para la venta.



- a) En el botón “MAS VENDIDOS se encuentran los productos más solicitados por el cliente de ese cine.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

- b) En el botón “PAL/BEB”, se encuentran: palomitas, ICEE, refrescos y bebidas embotelladas.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with the following items and prices:

Item	Price
PALOMA GDE	\$37.00
PALOMA MED	\$33.00
PALOMA CH	\$29.00
PAL MX GDE	\$41.00
PAL MX MED	\$37.00
PAL MX CH	\$33.00
REFRE GDE	\$34.00
REFRE MED	\$30.00
REFRE CH	\$26.00
AGUA 600	\$25.00 (19)
AQ JAMAICA	\$26.00 (0)
AQ LIMON	\$26.00 (12)
AQ TORONJA	\$26.00 (15)
ICEE MEDIA	\$36.00
ICEE GRAND	\$40.00
TE VERDE	\$26.00
TW FANTA	\$26.00 (0)
TW M	\$26.00 (0)
TW SPRITE	\$26.00 (0)

The 'PAL / BEB' button is highlighted with a red box. The bottom status bar shows: 11 Abr 2011 5:45 pm, Usuario: Rafael Facundo, Última Venta: \$79.00, Último Cambio: \$121.00.

- c) En el botón “COMBOS”, se encuentran: todos los combos existentes.

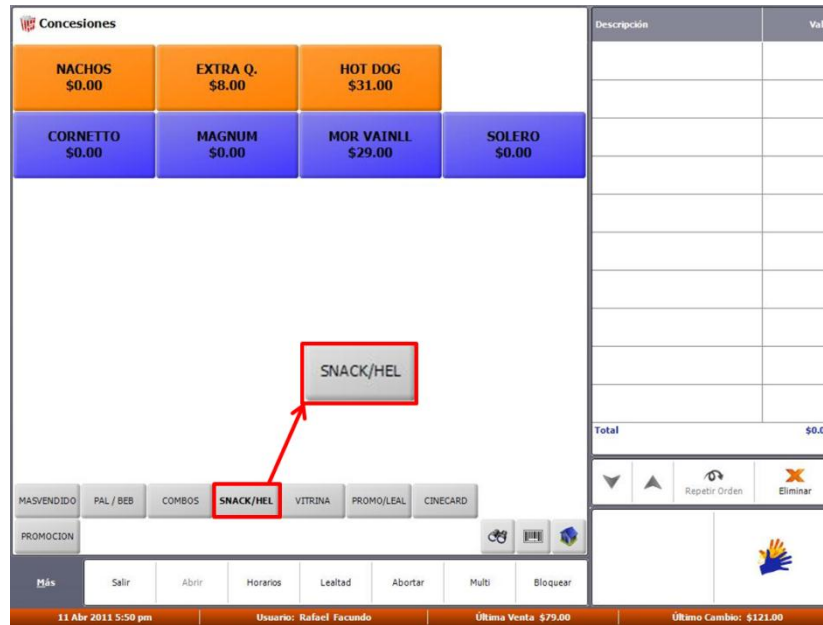
The screenshot shows the 'Concesiones' menu with the following items and prices:

Item	Price
MC NACHO	\$158.00
MC MIX	\$152.00
MC HOT DOG	\$147.00
C CUATES	\$92.00
C NACHOS	\$95.00
C CORNE J	\$68.00
C HOTDOG	\$90.00
C HERSHEY	\$83.00
C M&M	\$83.00
C CIEL	\$0.00
C ICEE CH	\$0.00
C ICEE G	\$103.00
C REESES	\$0.00
COMBO KID	\$36.00

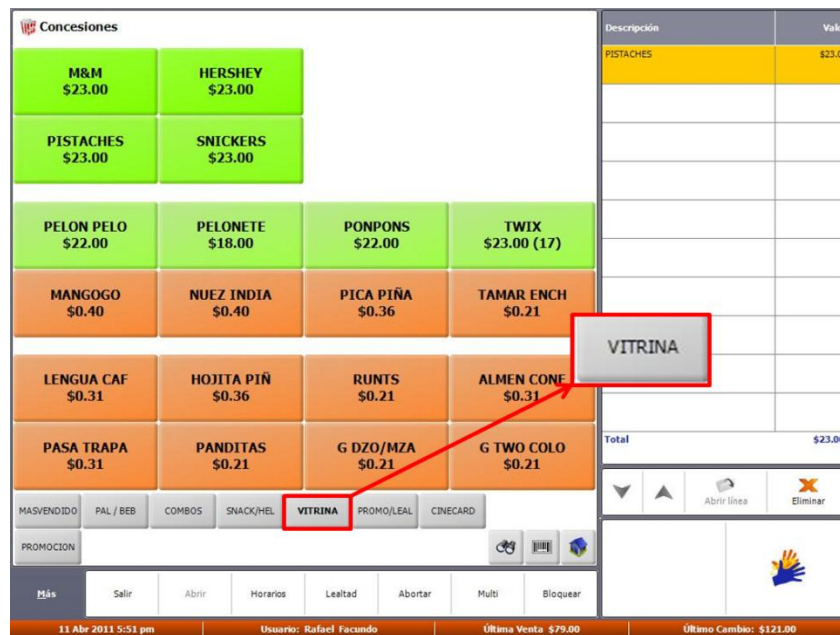
The 'COMBOS' button is highlighted with a red box. The bottom status bar shows: 11 Abr 2011 5:47 pm, Usuario: Rafael Facundo, Última Venta: \$79.00, Último Cambio: \$121.00.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

- d) En el botón “SNACK/HEL”, se encuentran: nachos, hot dog, queso extra, y helados.

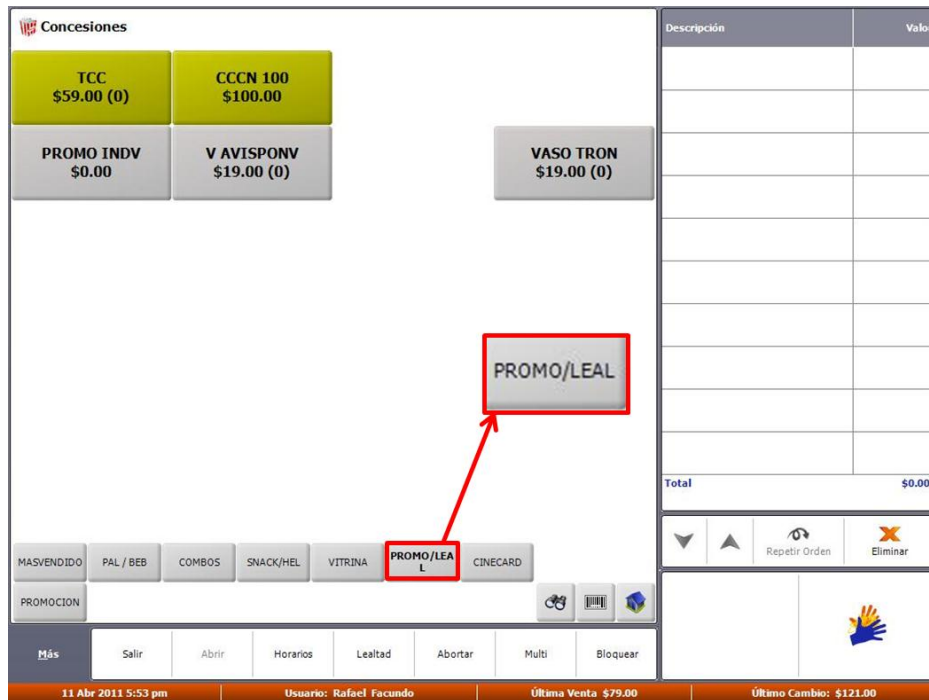


- e) En el botón “VITRINA”, se encuentran: dulces empacutados y dulces a granel.

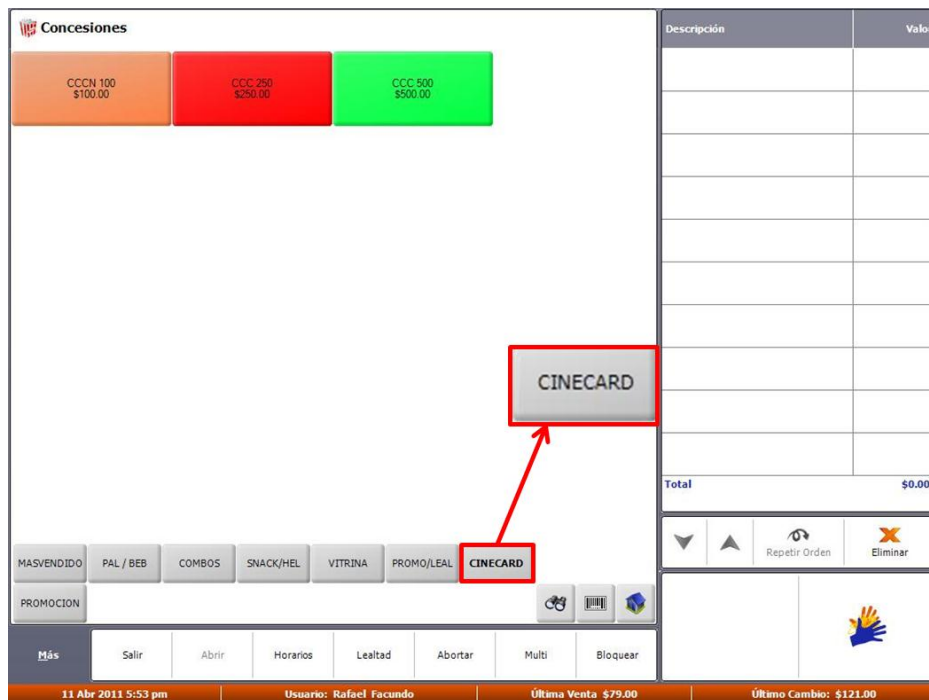


MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

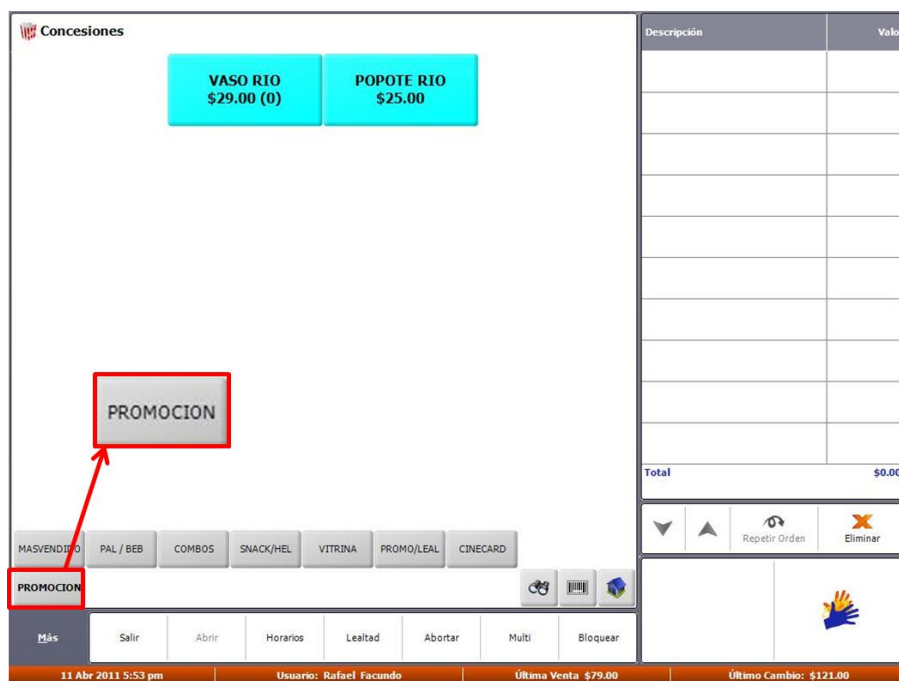
- f) En el botón “PROMO/LEAL”, se encuentran: se encuentran: algunas promociones vigentes y la tarjeta Club Cinépolis.



- g) En el botón “CINECARD” se encuentran: las tarjetas CineCard de \$100, \$250 y \$500.



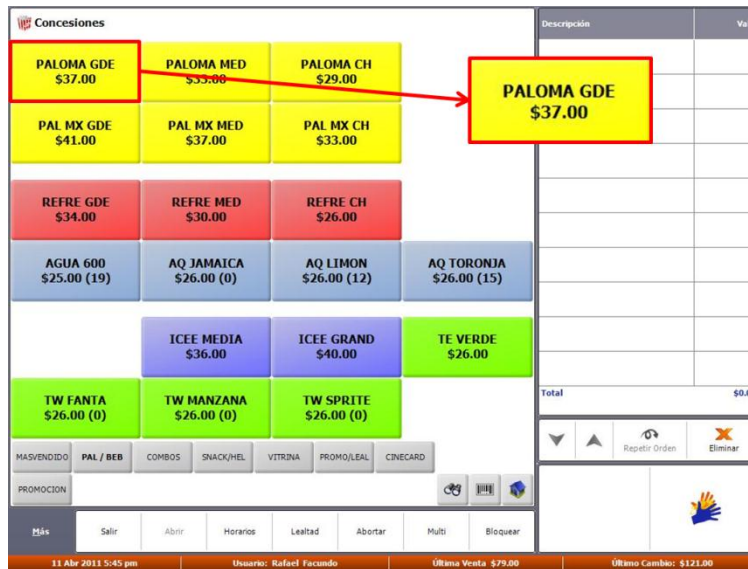
- h) En el botón “PROMOCIÓN” se encuentra: el artículo promocional de la película del momento.



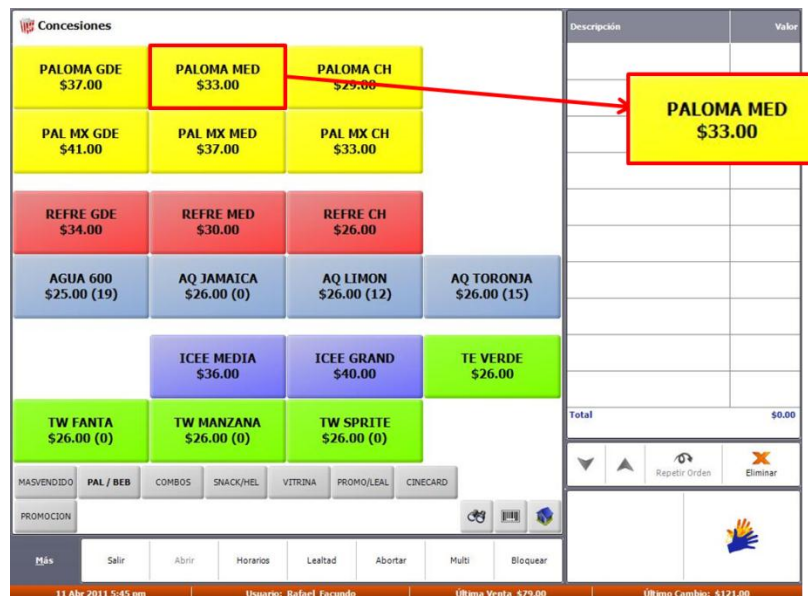
4.2.2. Palomitas

1. **Seleccionar paloma**
Presionar el botón del tamaño de palomitas elegido por el cliente.

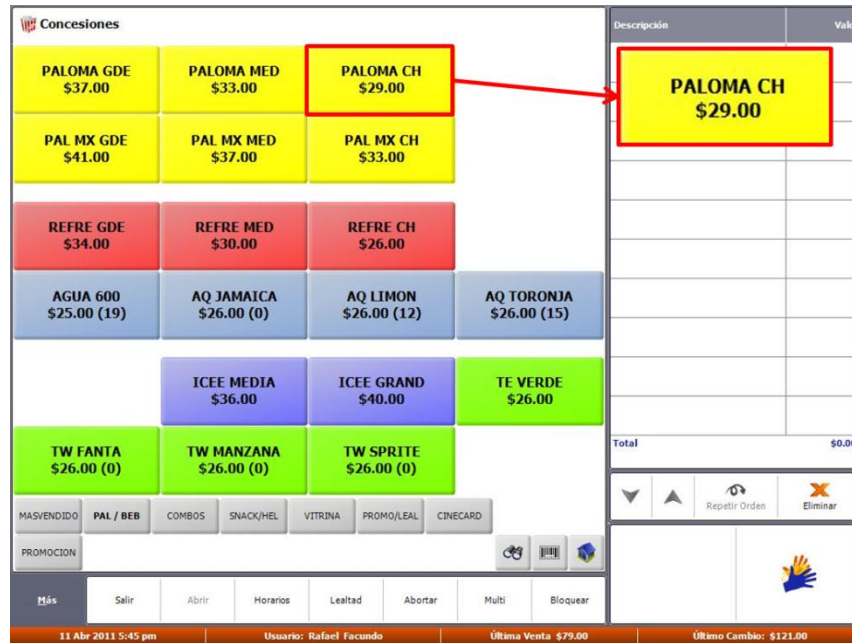
- a) **Paloma grande**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA GDE”



- b) **Paloma mediana**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA MED”.

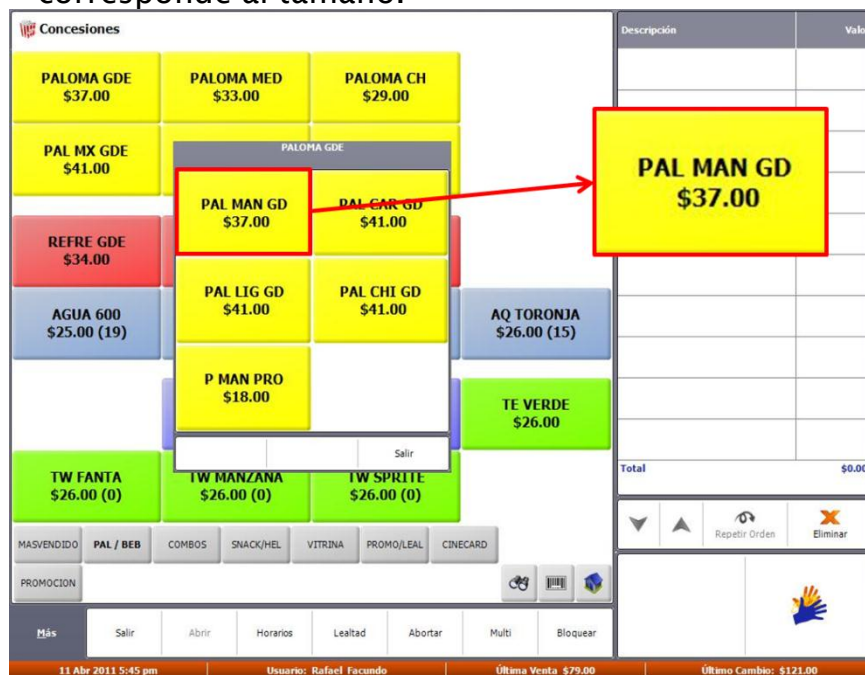


- c) **Paloma chica**
 Presionar el botón con la leyenda “PALOMA CH”



2. **Seleccionar sabor**
 Presionar el sabor de palomitas elegido por el cliente.

- a) **Paloma mantequilla**
 Presionar el botón con la leyenda “PAL MAN XX”, donde XX corresponde al tamaño.



Paloma caramelo

- b) Presionar el botón con la leyenda “PAL CAR XX”, donde XX corresponde al tamaño.



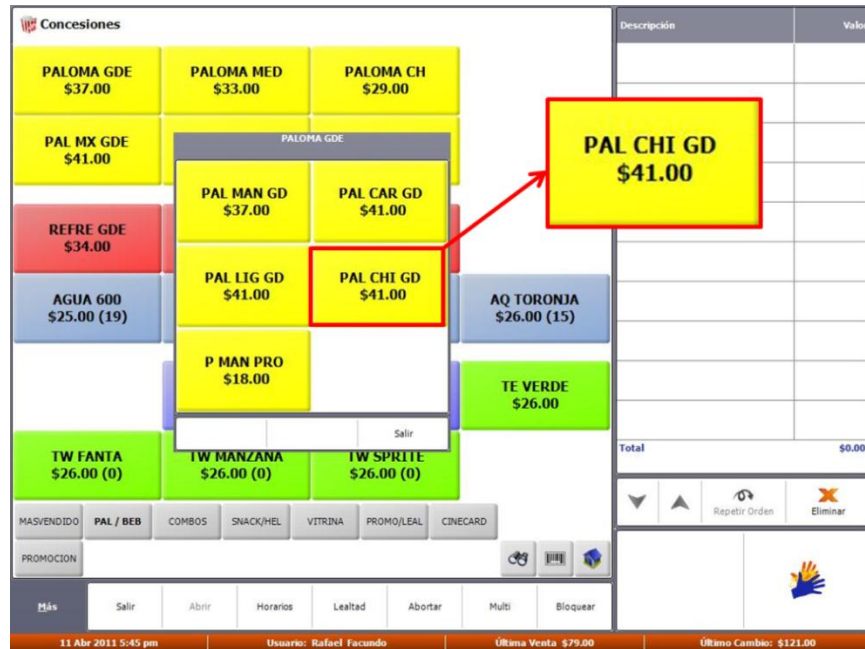
Paloma light

- c) Presionar el botón con la leyenda “PAL LIG XX” donde XX corresponde al tamaño.

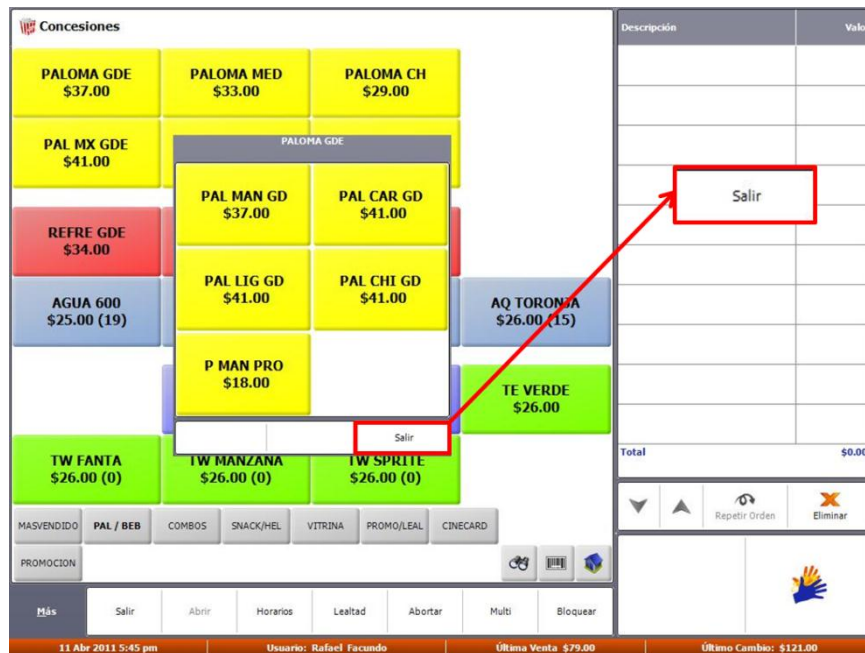


MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

- d) **Paloma chile**
Presionar el botón con la leyenda “PAL CHI XX”, donde XX corresponde al tamaño.



3. **Salir**
Una vez seleccionado el producto, presionar botón “Salir”.



4.2.3. Palomitas mixtas

3. **Seleccionar tamaño paloma mixto**
Presionar el botón del tamaño elegido por el cliente.

- a) **Paloma mixta grande**
Presionar sobre el botón con la leyenda “PAL MX GDE”

The screenshot shows a POS interface with a grid of product buttons. The 'PAL MX GDE' button is highlighted with a red box. A red arrow points from this button to the 'PAL MX GDE \$41.00' entry in the order list on the right. The order list also shows other items like 'PALOMA MED \$33.00' and 'PALOMA CH \$29.00'. The total at the bottom right is \$0.00.

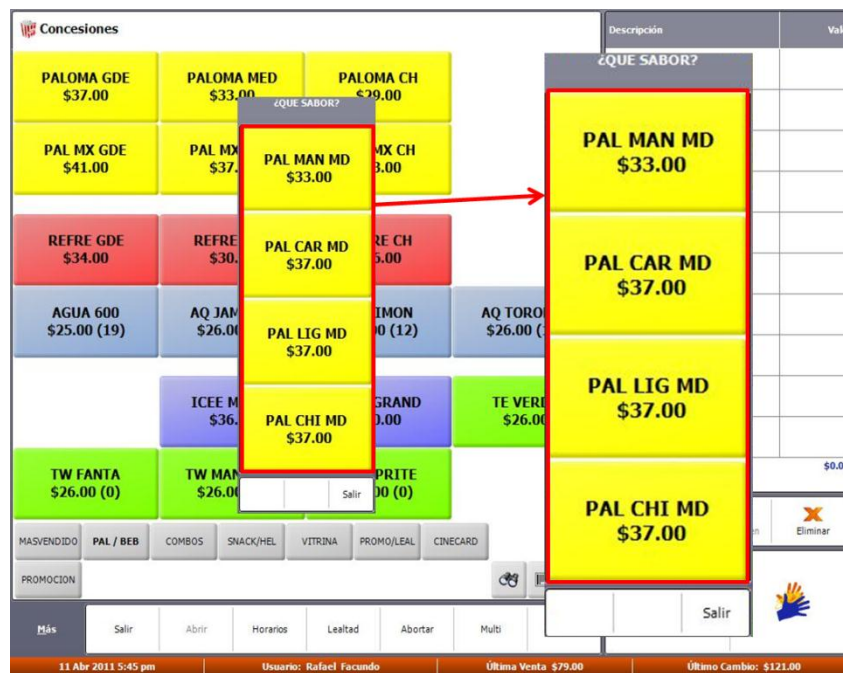
- b) **Paloma mixta mediana**
Presionar sobre el botón con la leyenda “PAL MX MED”

The screenshot shows the same POS interface as above. The 'PAL MX MED' button is highlighted with a red box. A red arrow points from this button to the 'PAL MX MED \$37.00' entry in the order list on the right. The total at the bottom right is \$0.00.

- c) **Paloma mixta chica**
 Presionar sobre el botón con la leyenda “PAL MX CH”



2. **Seleccionar sabor palomas mixtas**
 Presionar ambos sabores de la paloma de acuerdo a lo solicitado por el cliente



3. **Salir**
Una vez seleccionado el producto, presionar botón “Salir”.

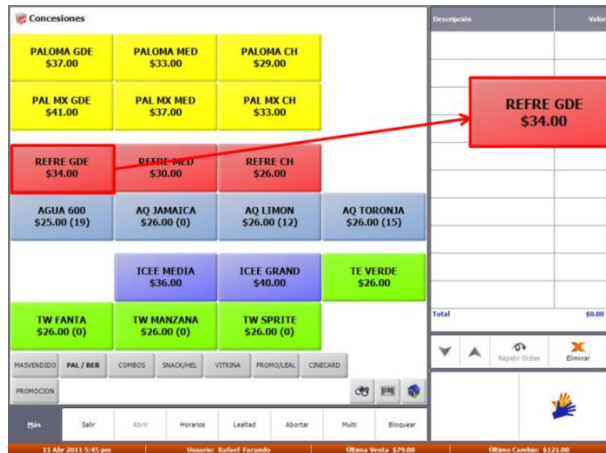
The screenshot displays a POS system interface for a hybrid candy store. The main area is a grid of beverage products, each with a name and price. A red box highlights a 'Salir' button on the right side of the grid, with a red arrow pointing to it. Below the grid is a navigation bar with buttons for 'MAS VENDIDO', 'PAL / BEB', 'COMBOS', 'SNACK/HEL', 'VITRINA', 'PROMO/LEAL', and 'CINECARD'. At the bottom, there is a status bar with the date '11 Abr 2011 5:45 pm', user 'Usuario: Rafael Facundo', 'Última Venta: \$79.00', and 'Último Cambio: \$121.00'.

Concesiones	Descripción	Valor
PALOMA GDE \$37.00		
PALOMA MED \$33.00		
PALOMA CH \$29.00		
PAL MX GDE \$41.00		
PAL MX \$37.00		
PAL MAN MD \$33.00		
PAL CH \$3.00		
REFRE GDE \$34.00		
REFRE \$30.00		
PAL CAR MD \$37.00		
REFRE CH \$5.00		
AGUA 600 \$25.00 (19)		
AQ JAM \$26.00		
PAL LIG MD \$37.00		
IMON \$0 (12)		
AQ TORONJA \$26.00 (15)		
ICEE M \$36.00		
PAL CHI MD \$37.00		
GRAND \$0.00		
TE VERDE \$26.00		
TW FANTA \$26.00 (0)		
TW MAN \$26.00		
PRITE \$0 (0)		
Total		\$0.00

4.2.4. Refrescos

1. **Seleccionar refresco**
Presionar el botón de acuerdo al tamaño elegido por el cliente.¹⁴¹

- a) **Refresco grande**
Presionar sobre el botón con la leyenda “REFRE GDE”



- b) **Refresco mediano**
Presionar sobre el botón con la leyenda “REFRE MED”



¹⁴¹ Si el cliente desea tamaño Jumbo, buscarlo con el botón “Binoculares”

- c) **Refresco chico**
 Presionar sobre el botón con la leyenda “REFRE CH”

Concesiones				Descripción	Valor
PALOMA GDE \$37.00	PALOMA MED \$33.00	PALOMA CH \$29.00			
PAL MX GDE \$41.00	PAL MX MED \$37.00	PAL MX CH \$33.00			
REFRE GDE \$34.00	REFRE MED \$30.00	REFRE CH \$26.00			
AGUA 600 \$25.00 (19)	AQ JAMAICA \$26.00 (0)	AQ LIMON \$26.00 (12)	AQ TORONJA \$26.00 (15)		
	ICEE MEDIA \$36.00	ICEE GRAND \$40.00	TE VERDE \$26.00		
TW FANTA \$26.00 (0)	TW MANZANA \$26.00 (0)	TW SPRITE \$26.00 (0)			
MASVENDIDO PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMO/LEAL CINECARD					
PROMOCION					
Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear					
11 Abr 2011 5:45 pm Usuario: Rafael Facundo Última Venta: \$79.00 Último Cambio: \$121.00					

2. **Seleccionar sabor**
 Presionar el sabor del refresco elegido por el cliente.

Concesiones				Descripción	Valor
PALOMA GDE \$37.00	PALOMA MED \$33.00	PALOMA CH \$29.00			
PAL MX GDE \$41.00	REFRE GDE \$34.00				
REFRE GDE \$34.00	COCA CL GD \$34.00	COCA LG GD \$34.00			
AGUA 600 \$25.00 (19)	COCA ZR GD \$34.00	MANZANA GD \$34.00			
	NARANJA GD \$34.00	SPRITE GD \$34.00			
TW FANTA \$26.00 (0)	NESTEA GD \$34.00				
MASVENDIDO PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMO/LEAL CINECARD					
PROMOCION					
Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi					
11 Abr 2011 5:46 pm Usuario: Rafael Facundo Última Venta: \$79.00 Último Cambio: \$121.00					

4.2.5. Bebidas embotelladas

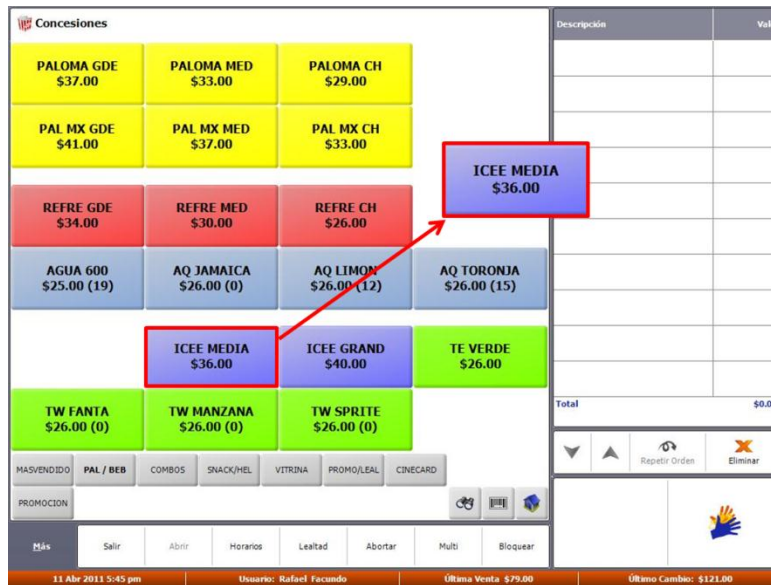
1. **Seleccionar bebida**
Presionar el botón de la bebida solicitada por el cliente.

Concesiones				Descripción	Valor
PALOMA GDE \$37.00	PALOMA MED \$33.00	PALOMA CH \$29.00			
PAL MX GDE \$41.00	PAL MX MED \$37.00	PAL MX CH \$33.00			
REFRE GDE \$34.00	REFRE MED \$30.00	REFRE CH \$26.00			
AGUA 600 \$25.00 (19)	AQ JAMAICA \$26.00 (0)	AQ LIMON \$26.00 (12)	AQ TORONJA \$26.00 (15)		
	ICEE MEDIA \$36.00	ICEE GRAND \$40.00	TE VERDE \$26.00		
TW FANTA \$26.00 (0)	TW MANZANA \$26.00 (0)	TW SPRITE \$26.00 (0)			
MASVENDIDO PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMO/LEAL CINECARD					
PROMOCION					
Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear					
11 Abr 2011 5:45 pm Usuario: Rafael Facundo Última Venta: \$79.00 Último Cambio: \$121.00					

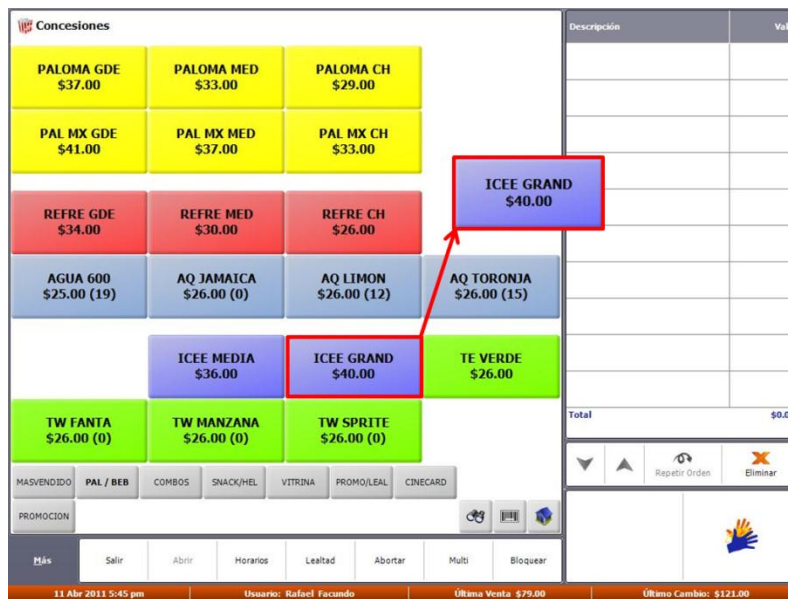
4.2.6. ICEE

1. **Seleccionar ICEE**
Presionar el botón de acuerdo al tamaño elegido por el cliente.

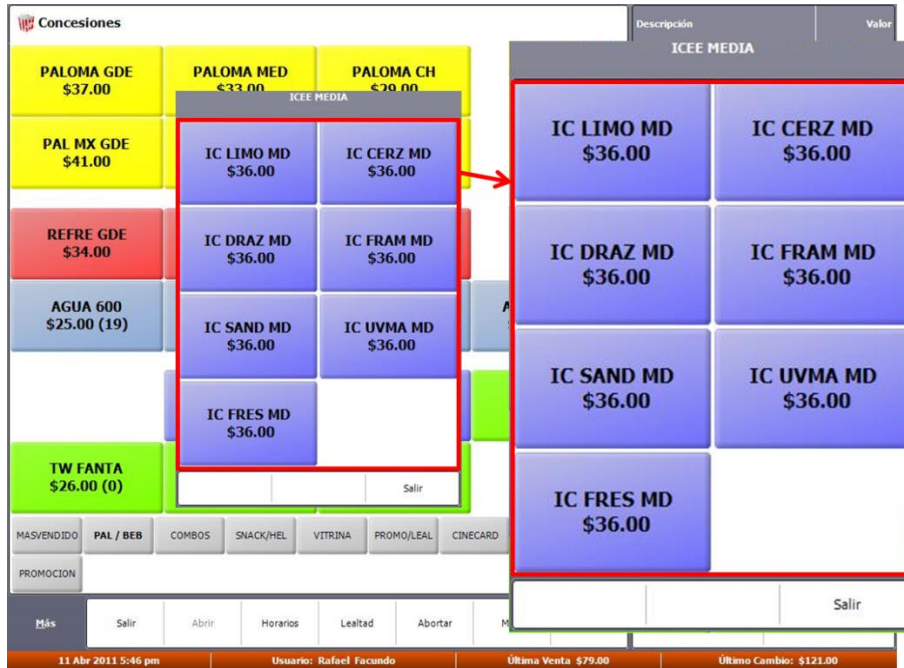
- a) **ICEE mediano**
Presionar el botón con la leyenda “ICEE MEDIA”



- b) **ICEE grande**
Presionar el botón con la leyenda “ICEE GRAND”



- 2. Seleccionar sabor**
 Presionar el sabor del ICEE elegido por el cliente.



- 3. Salir**
 Una vez seleccionado el producto, presionar botón "Salir".

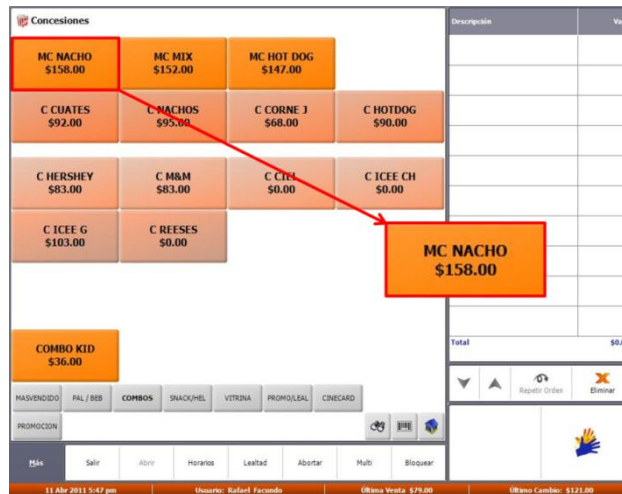


4.2.7. Combos

1. **Seleccionar tipo y tamaño del combo**¹⁴²
Presionar el botón del tipo y tamaño de combo solicitado por el cliente.

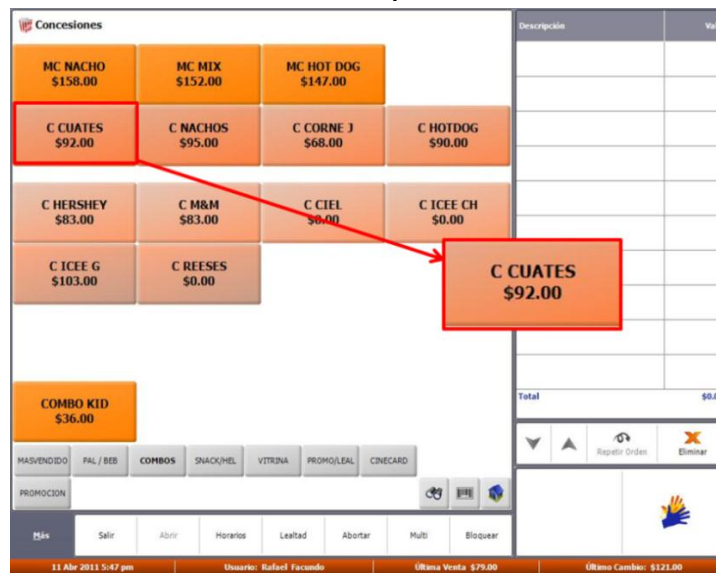
a) Combo Maxicombo

Presionar el botón del combo con las siglas “MC”.



b) Combo Cuates

Presionar el botón con la leyenda “C CUATES”.



¹⁴² Si el tipo o tamaño de como solicitado por el cliente no tiene botón, buscar con el botón “Binoculares”.

- c) **Combo Nachos**
Presionar el botón con la leyenda “C NACHOS”.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with various items and their prices. The 'C NACHOS \$95.00' button is highlighted with a red box, and a red arrow points from it to a larger callout box containing the text 'C NACHOS \$95.00'. The menu includes items like MC NACHO, MC MIX, MC HOT DOG, C CUATES, C CORNE J, C HOTDOG, C HERSHEY, C M&M, C CIEL, C ICEE CH, C ICEE G, and C REESES. A 'COMBO KID \$36.00' button is also visible. The interface includes a 'Total' field showing \$0.00, navigation buttons like 'Repetir Orden' and 'Eliminar', and a status bar at the bottom with the date '11 Abr 2011 5:47 pm', user 'Usuario: Rafael Facundo', and 'Último Cambio: \$121.00'.

- d) **Combo Corneto**
Presionar el botón con la leyenda “C CORNE J”.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with various items and their prices. The 'C CORNE J \$68.00' button is highlighted with a red box, and a red arrow points from it to a larger callout box containing the text 'C CORNE J \$68.00'. The menu includes items like MC NACHO, MC MIX, MC HOT DOG, C CUATES, C NACHOS, C CORNE J, C HOTDOG, C HERSHEY, C M&M, C CIEL, C ICEE CH, C ICEE G, and C REESES. A 'COMBO KID \$36.00' button is also visible. The interface includes a 'Total' field showing \$0.00, navigation buttons like 'Repetir Orden' and 'Eliminar', and a status bar at the bottom with the date '11 Abr 2011 5:47 pm', user 'Usuario: Rafael Facundo', and 'Último Cambio: \$121.00'.

e) **Combo hot dog**
Presionar el botón con la leyenda “C HOT DOG”.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with various items. The 'C HOTDOG \$90.00' button is highlighted with a red border. A red arrow points from this button to a callout box on the right that contains the text 'C HOTDOG \$90.00'. The menu also includes items like MC NACHO, C CUATES, C NACHOS, C CORNE J, C HERSHEY, C M&M, C CIEL, C ICEE CH, C ICEE G, and C REESES. A 'COMBO KID \$36.00' button is also visible. The bottom status bar shows the date '11 Abr 2011 5:47 pm', user 'Rafael Facundo', and other system information.

f) **Combo Hershey**
Presionar el botón con la leyenda “C HERSHEY”.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with various items. The 'C HERSHEY \$83.00' button is highlighted with a red border. A red arrow points from this button to a callout box on the right that contains the text 'C HERSHEY \$83.00'. The menu also includes items like MC NACHO, MC MIX, MC HOT DOG, C CUATES, C NACHOS, C CORNE J, C HOTDOG, C M&M, C CIEL, C ICEE CH, C ICEE G, and C REESES. A 'COMBO KID \$36.00' button is also visible. The bottom status bar shows the date '11 Abr 2011 5:47 pm', user 'Rafael Facundo', and other system information.

g) Combo M&M
 Presionar el botón con la leyenda “C M&M”.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with various items. The 'C M&M' item, priced at \$83.00, is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to a larger red box on the right side of the screen, which contains the text 'C M&M \$83.00'. The order list on the right is currently empty, and the total is \$0.00. The interface includes a navigation bar at the bottom with options like 'Salir', 'Abrir', 'Horarios', etc., and a status bar at the very bottom showing the date and time as '11 Abr 2011 5:47 pm'.

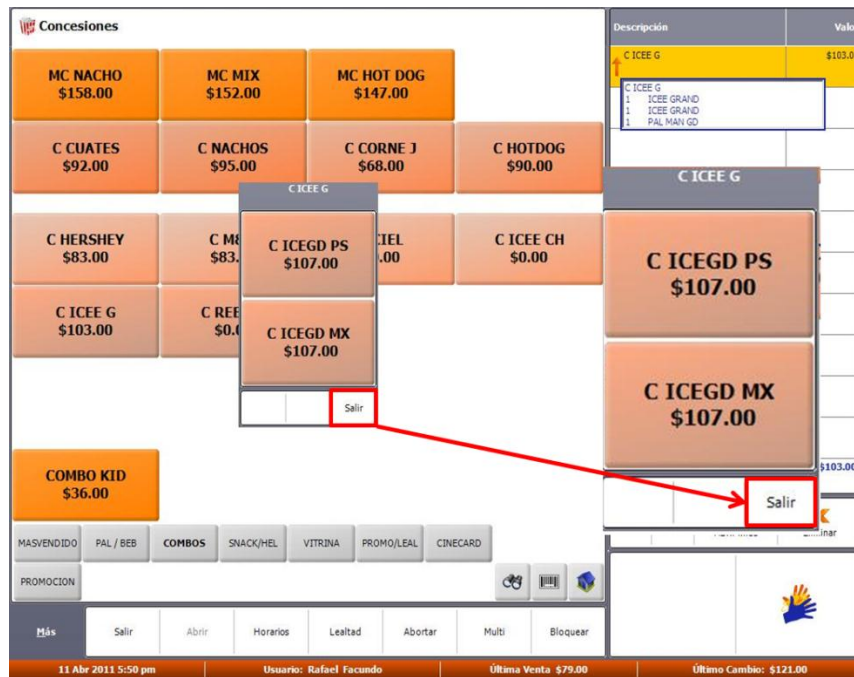
h) Combo ICEE
 Presionar el botón con la leyenda “C ICEE G”.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with various items. The 'C ICEE G' item, priced at \$103.00, is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to a larger red box on the right side of the screen, which contains the text 'C ICEE G \$103.00'. The order list on the right is currently empty, and the total is \$0.00. The interface includes a navigation bar at the bottom with options like 'Salir', 'Abrir', 'Horarios', etc., and a status bar at the very bottom showing the date and time as '11 Abr 2011 5:47 pm'.

2. **Seleccionar especificaciones del combo**
 Dependiendo del combo elegido, el orden de los productos y especificaciones pueden variar.

Marcado de palomitas

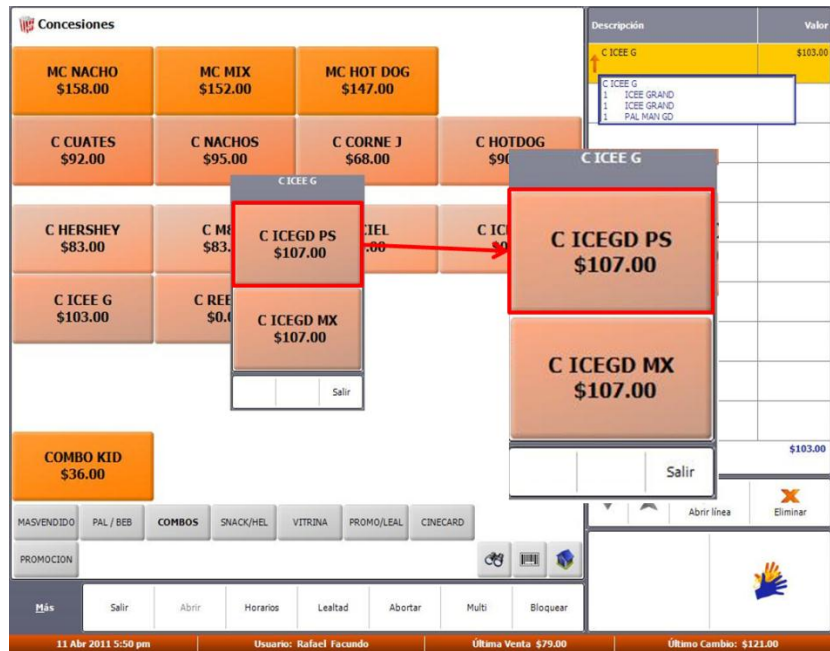
- a) **Palomitas mantequilla**¹⁴³
 Si el cliente desea palomitas sabor mantequilla, presionar “Salir”.



- b) **Palomitas de sabor**
 Presionar el botón del combo seleccionado pero con la terminación “PS”.

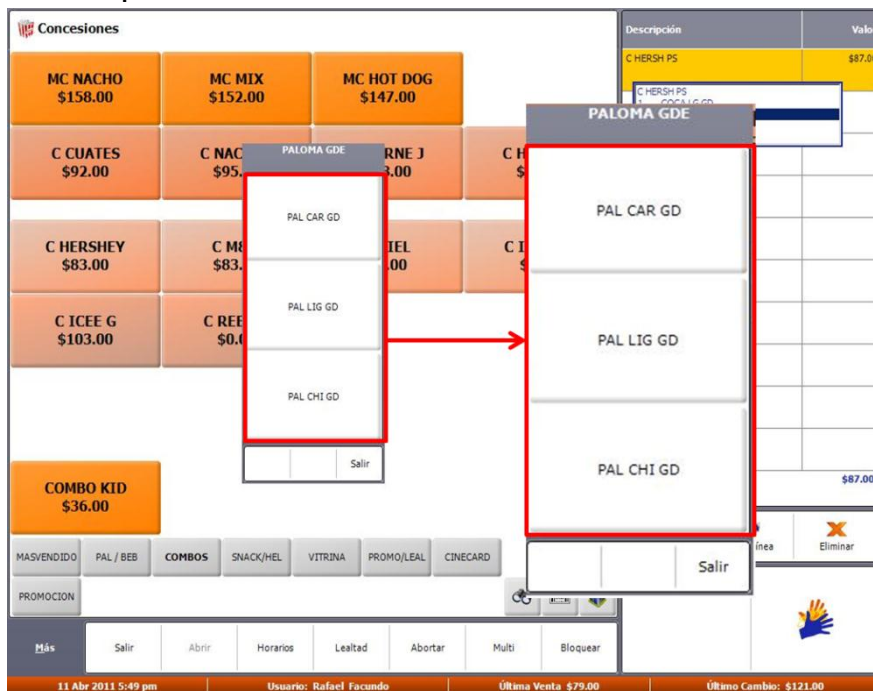
¹⁴³El tamaño de la canasta de las palomas es grande, sin importar el tamaño del combo.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA



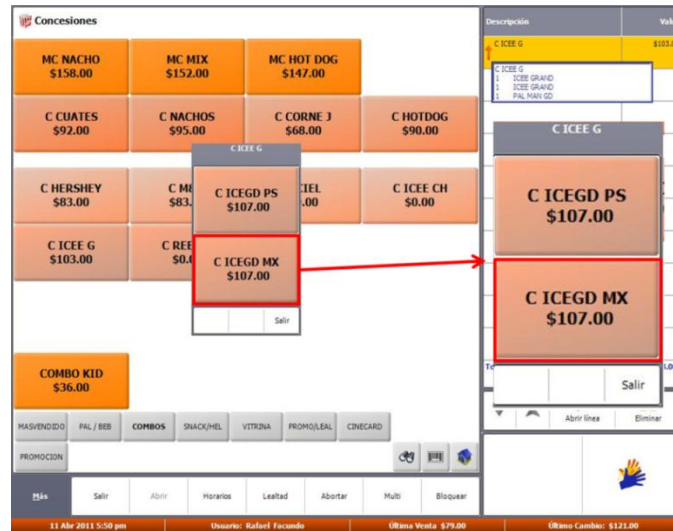
NOTA:

Aparecerá una pantalla donde se hará la selección del sabor solicitado por el cliente.



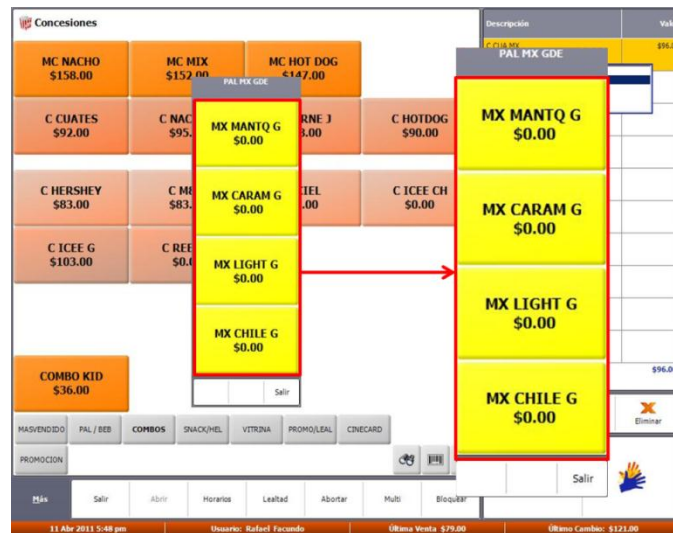
MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

- c) **Palomitas mixtas**¹⁴⁴
Presionar el botón del combo seleccionado pero con las iniciales “MX”.



NOTA:

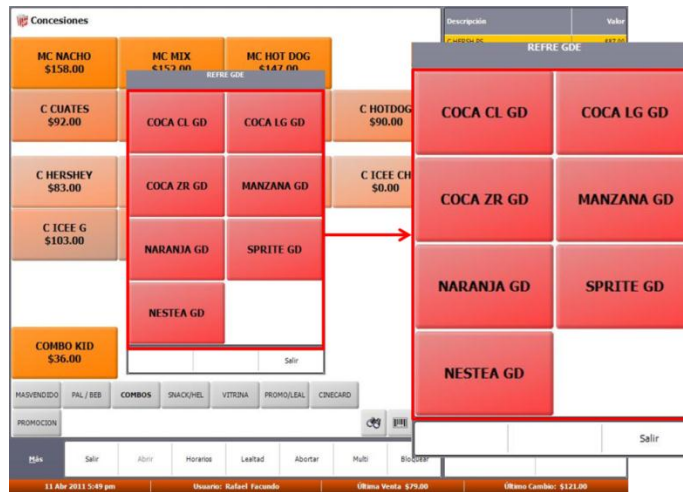
Aparecerá una pantalla donde se hará la selección de los sabores solicitados por cliente.



¹⁴⁴ Seleccionar dos sabores de palomitas, según el tipo de combo

Marcado de refrescos

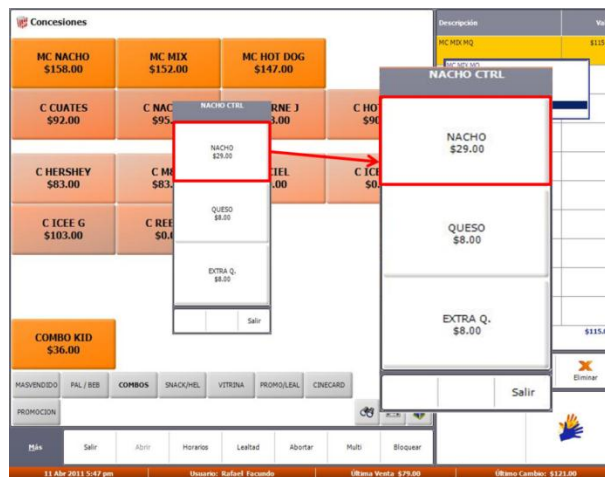
- a) **Seleccionar refresco**¹⁴⁵
 En la ventana que aparece, seleccionar el sabor solicitado por el cliente.



Marcado de nachos

¹⁴⁶

- a) **Nachos**
 Presionar el botón con la leyenda "NACHO".

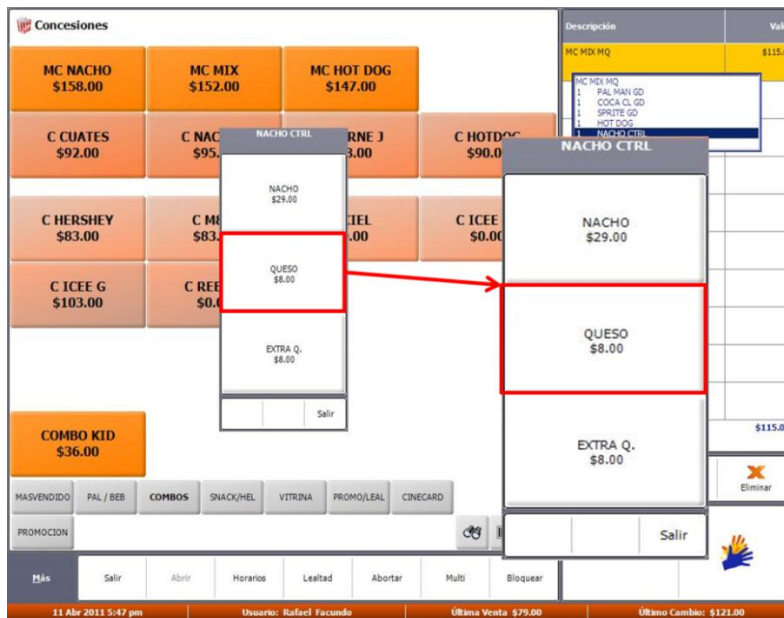


¹⁴⁵ Si el combo incluye más de un refresco, marcar dos veces el sabor.

¹⁴⁶ Presionar los botones nachos y queso, tantas veces como nachos incluya el combo.

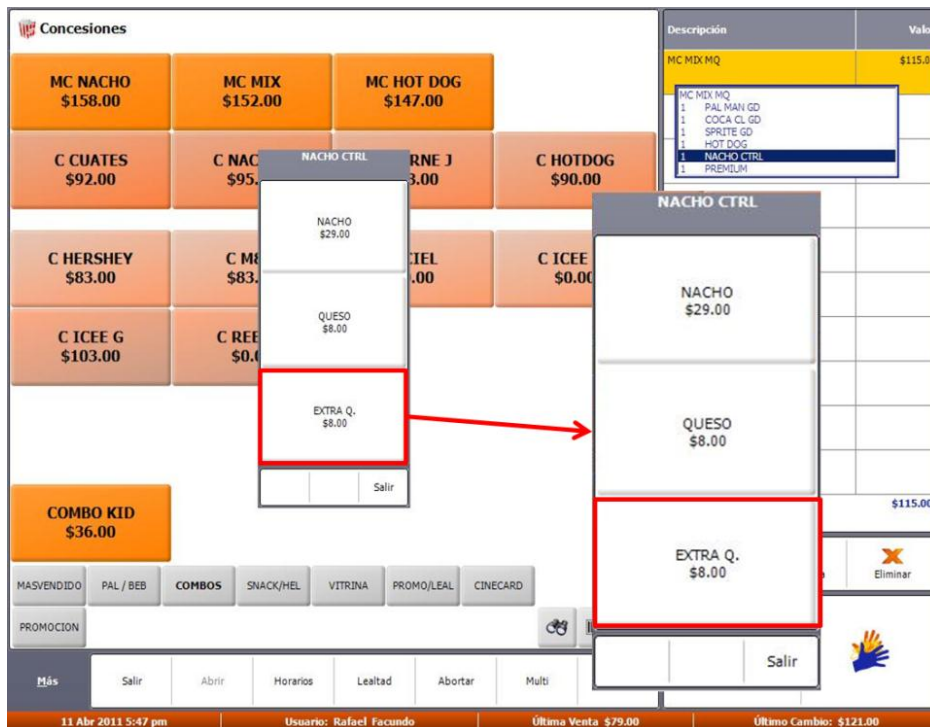
b) Queso

Presionar el botón con la leyenda “QUESO”.



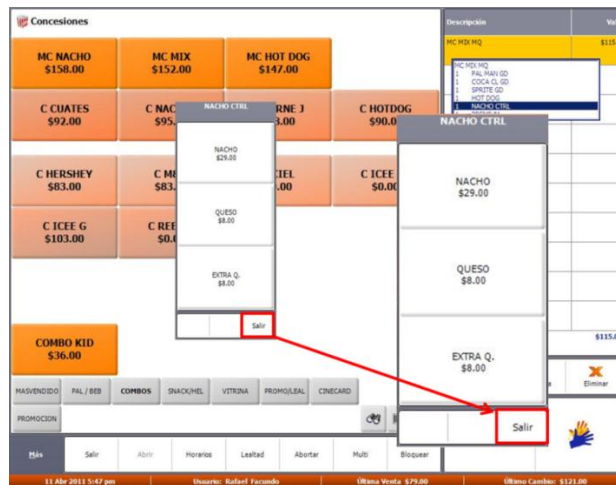
NOTA:

Si el cliente solicita extra queso, presionar el botón con la leyenda “EXTRA Q”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

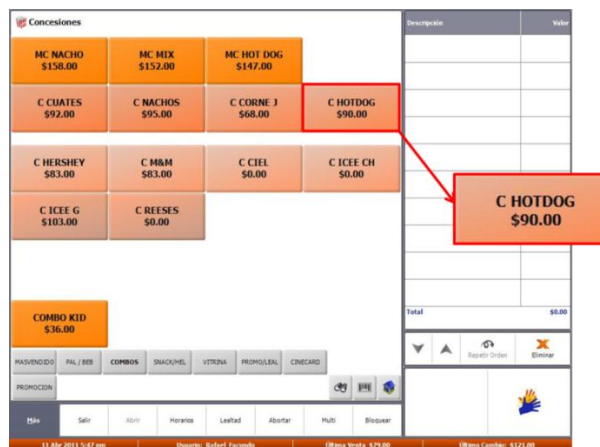
- c) **Seleccionar salir**
Presionar, una vez finalizada la selección, el botón con la leyenda “Salir”.



Marcado de hot dog

NOTA:

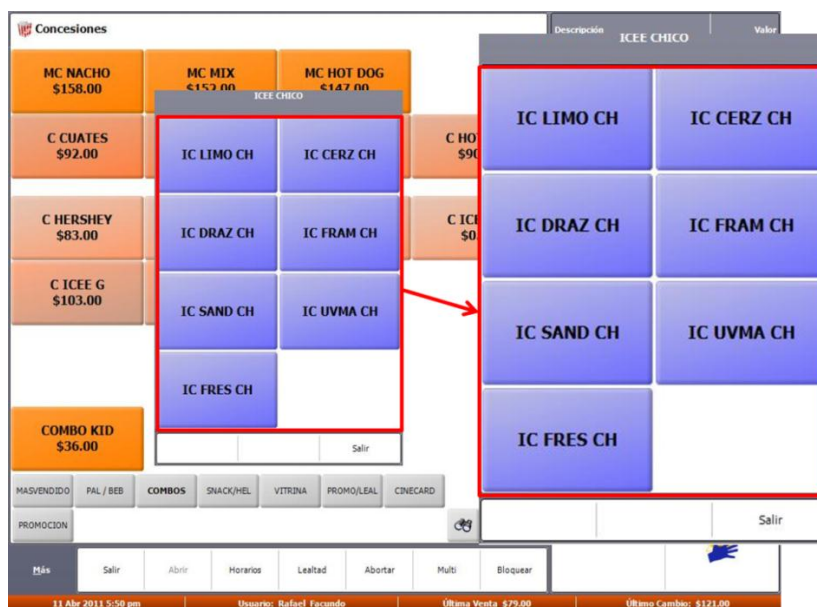
El hot dog se marcará automáticamente al momento de seleccionar el combo.¹⁴⁷



¹⁴⁷ Si el cliente desea extra de tocino, buscar con el botón “Binoculares” y agregar a la orden.

Marcado de ICEE¹⁴⁸

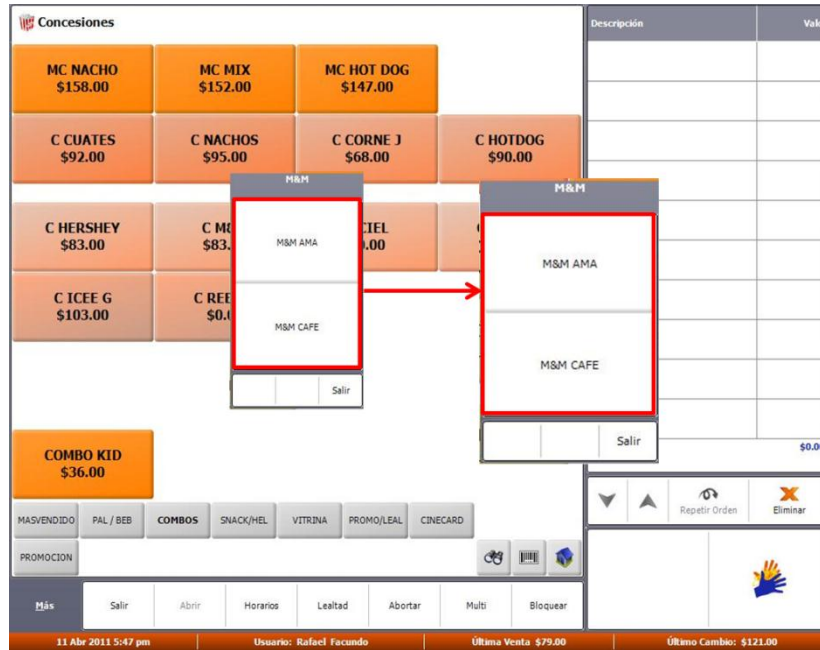
- a) **Seleccionar ICEE**
En la ventana que aparece, seleccionar el sabor solicitado por el cliente.



¹⁴⁸ Si el combo incluye más de un ICEE, marcar dos veces el sabor.

Marcado del producto representativo del combo

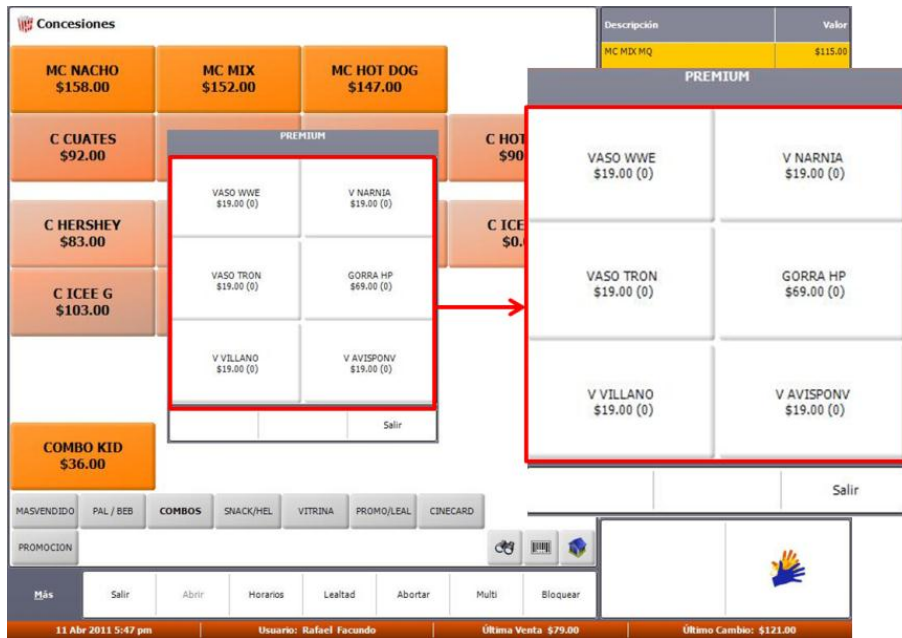
- a) En la ventana que aparece, seleccionar el sabor del producto (helado, M&M, etc.) del combo solicitado por el cliente, presionar “Salir”.



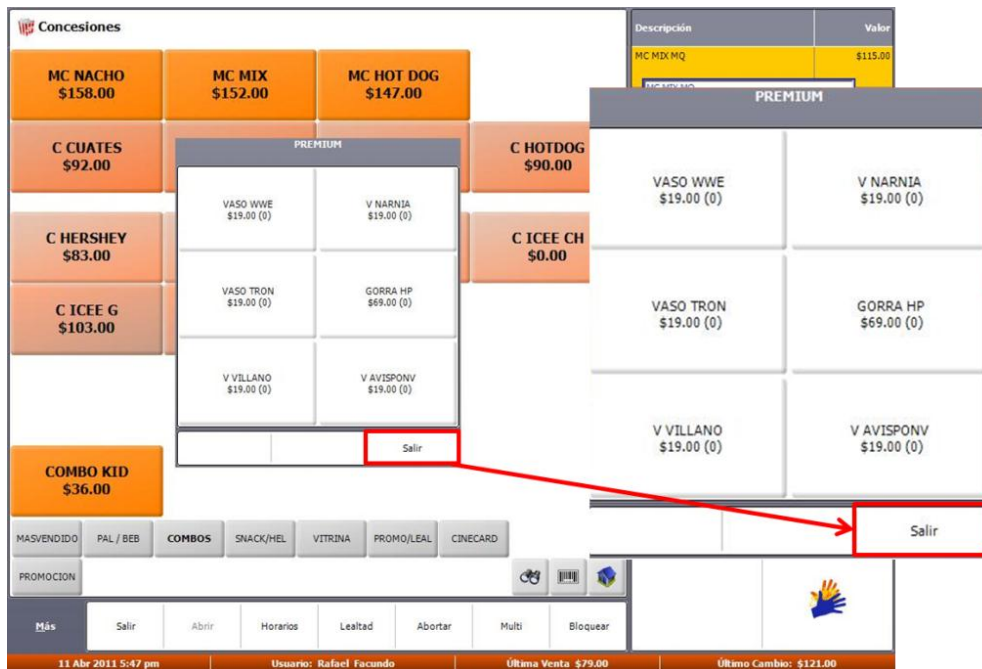
- 3. **Elegir promoción**
Automáticamente se desplegara una pantalla con las promociones vigentes.
 - a) Si el cliente desea la promoción, presionar el botón que aplique¹⁴⁹.

¹⁴⁹ Las indicaciones del marcado y aplicación, serán proporcionadas por Gerencia.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

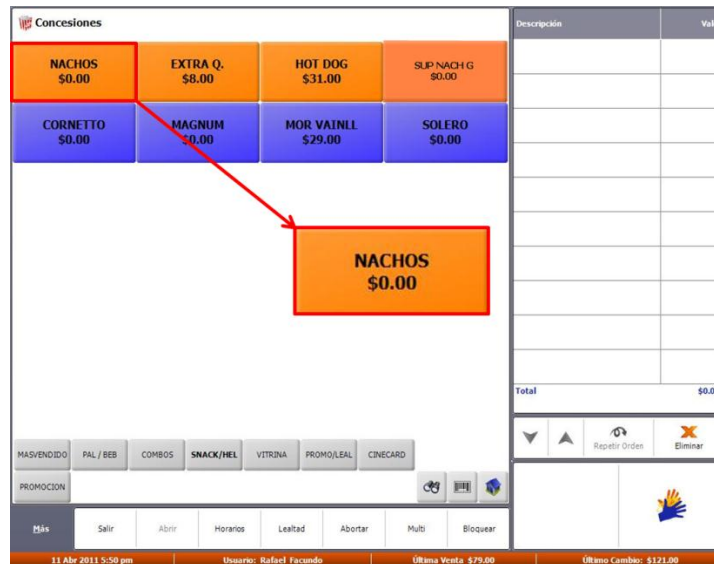


b) Si el cliente no desea ninguna promoción, presionar “Salir”



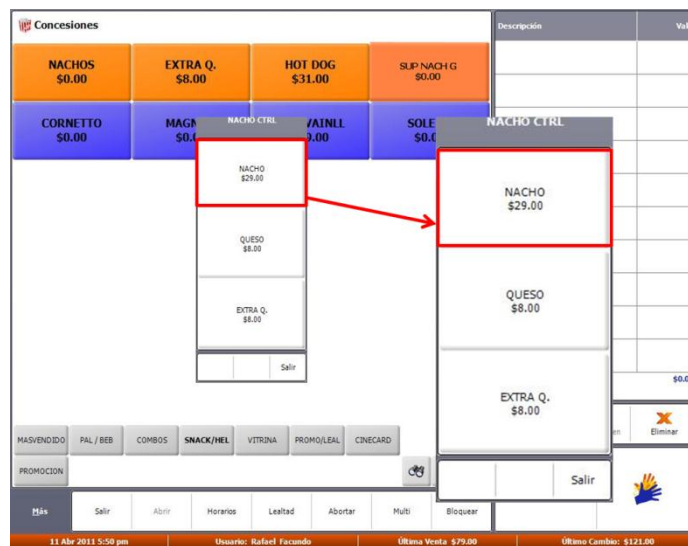
4.2.8. Nachos

1. **Seleccionar nachos según tamaño y tipo**
 Presionar el botón de los nachos según el tamaño y tipo solicitado por el cliente
 - a) **Nachos**
 Presionar el botón con la leyenda “NACHOS”.

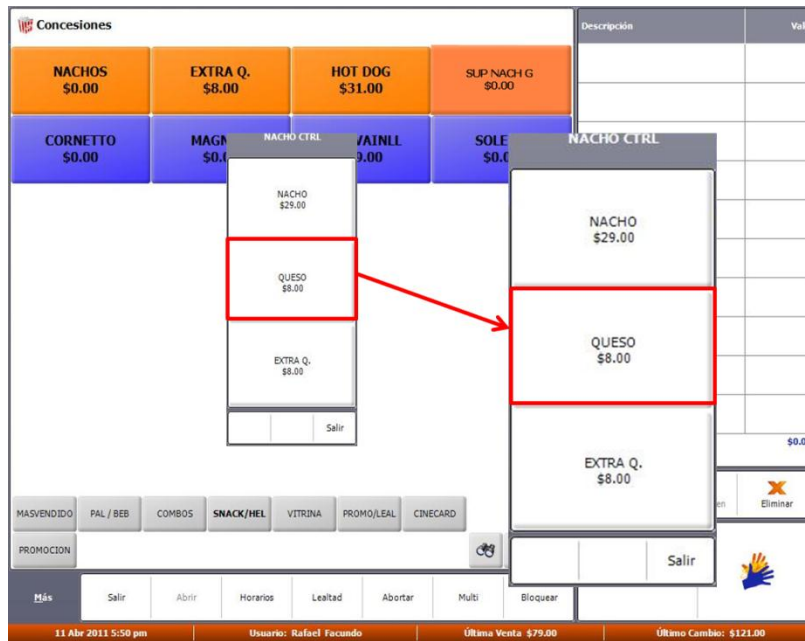


2. **Seleccionar características de los nachos.**

- a) **Nachos**
 Presionar el botón con la leyenda “NACHO”

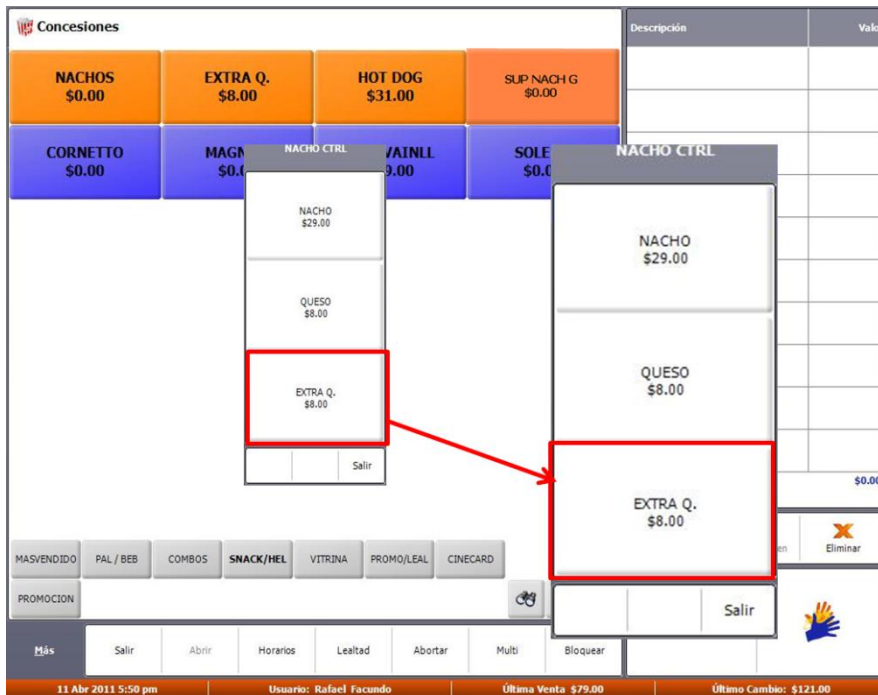


- b) **Seleccionar queso.**
 Presionar el botón con la leyenda “QUESO”.

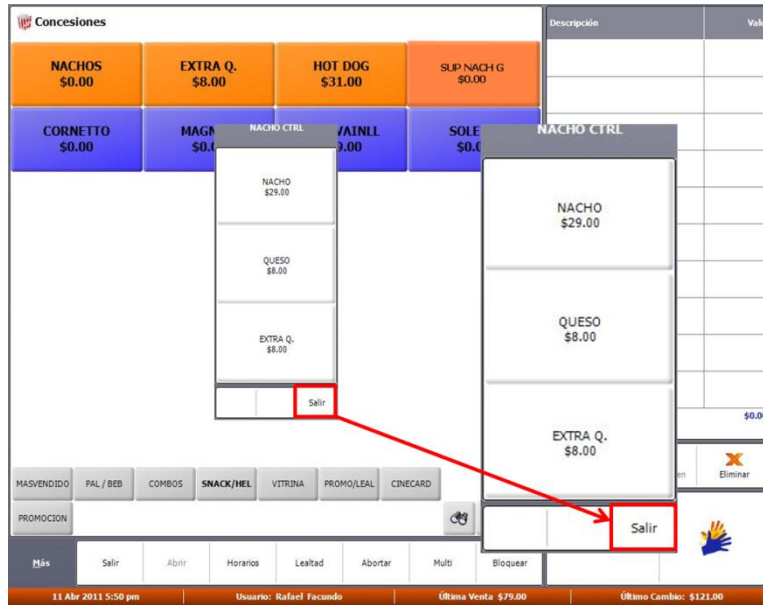


NOTA:

Si el cliente solicita extra queso, presionar el botón con la leyenda “EXTRA Q”.



- c) **Seleccionar salir**
Presionar, una vez finalizada la selección, el botón con la leyenda “Salir”.



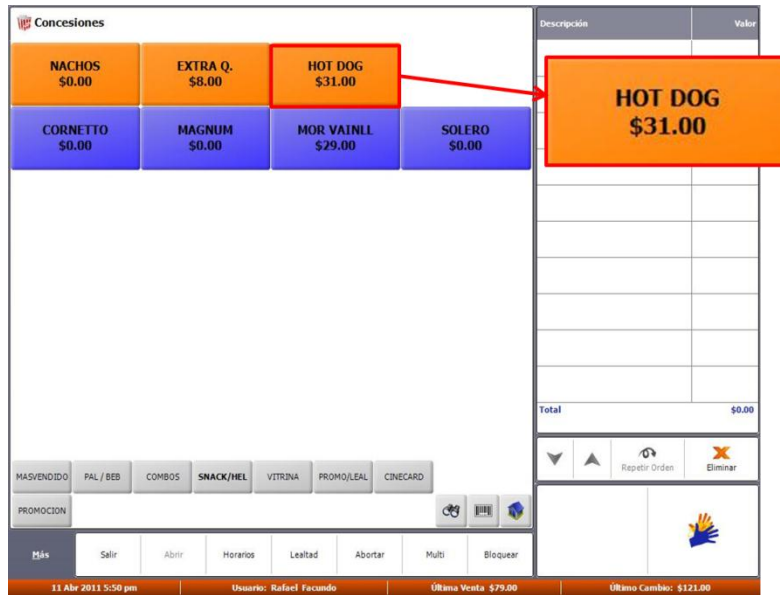
4.2.9. Hot dog

1. Seleccionar hot dog

Presionar el botón hot dog¹⁵⁰.

a) Hot dog

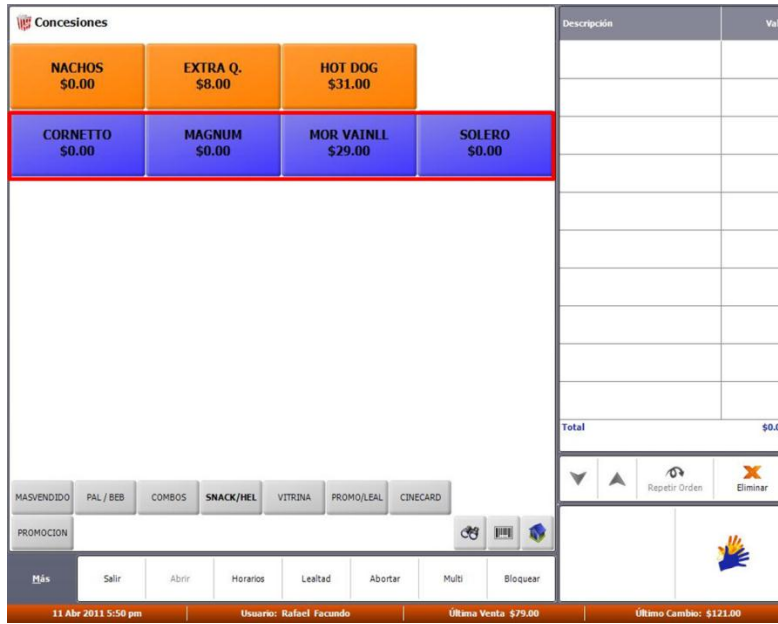
Presionar el botón con la leyenda “HOT DOG”.



¹⁵⁰ Si el cliente solicita tocino, buscar con el botón “Binoculares”.

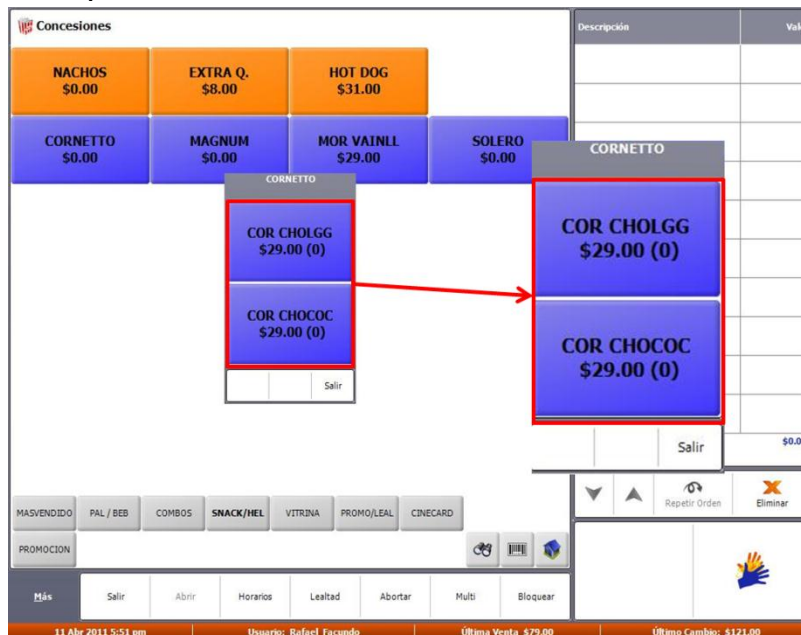
4.2.10. Helados

1. **Seleccionar helado.**
Según la petición del cliente. Presionar el botón con la leyenda del producto solicitado.



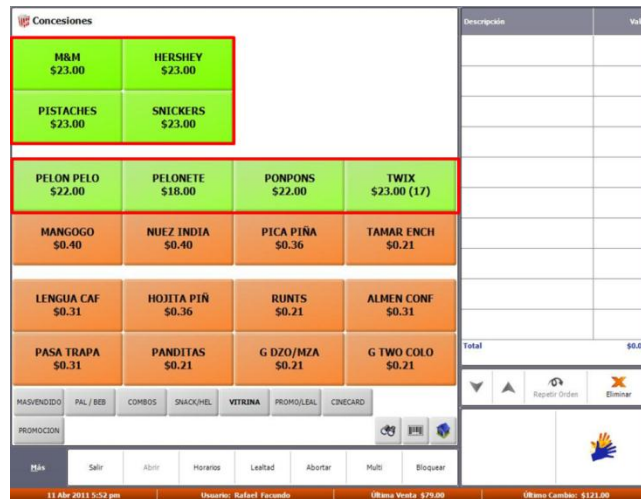
Nota:

Algunos helados tienen más de un solo sabor, seleccionar el solicitado por el cliente.

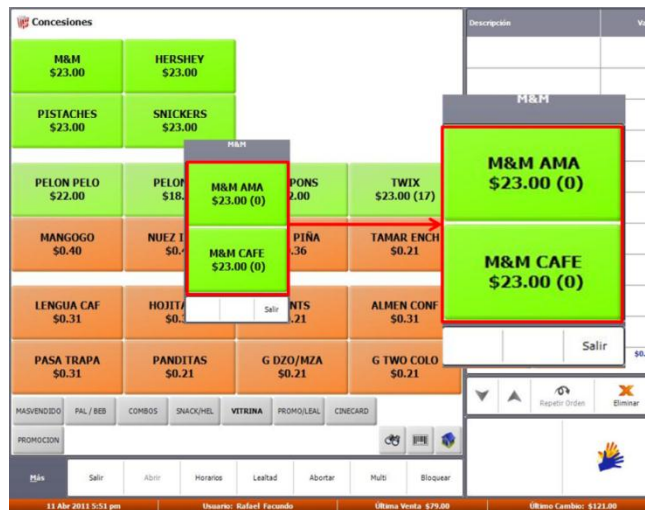


4.2.11. Dulces empaquetados

1. **Seleccionar producto.**
Según la petición del cliente, presionar el botón del producto solicitado.¹⁵¹



Nota:
Algunos dulces tienen más de un solo sabor, seleccionar el solicitado por el cliente.



¹⁵¹ Cualquier dulce que no aparezca en botón, buscar con la opción “Binoculares”.

4.2.12. Dulces a granel

1. **Seleccionar producto**
Presionar el botón del dulce a granel elegido por el cliente.

Concesiones				Descripción	Valor
M&M \$23.00	HERSHEY \$23.00				
PISTACHES \$23.00	SNICKERS \$23.00				
PELON PELO \$22.00	PELONETE \$18.00	PONPONS \$22.00	TWIX \$23.00 (17)		
MANGOGO \$0.40	NUEZ INDIA \$0.40	PICA PIÑA \$0.36	TAMAR ENCH \$0.21		
LENGUA CAF \$0.31	HOJITA PIÑ \$0.36	RUNTS \$0.21	ALMEN CONF \$0.31		
PASA TRAPA \$0.31	PANDITAS \$0.21	G DZO/MZA \$0.21	G TWO COLO \$0.21		
				Total	\$0.00

MAS VENDIDO PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMO/LEAL CINECARD
PROMOCION

Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear

11 Abr 2011 5:52 pm Usuario: Rafael Facundo Última Venta: \$79.00 Último Cambio: \$121.00

2. **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad de producto en gramos.

Concesiones				Descripción	Valor
M&M \$23.00	HERSHEY \$23.00				
PISTACHES \$23.00	SNICKERS \$23.00				
PELON PELO \$22.00	PELONETE \$18.00	PONPONS \$22.00	TWIX \$23.00 (17)		
MANGOGO \$0.40	NUEZ INDIA \$0.40	PICA PIÑA \$0.36	TAMAR ENCH \$0.21		
LENGUA CAF \$0.31	HOJITA PIÑ \$0.36	RUNTS \$0.21	ALMEN CONF \$0.31		
PASA TRAPA \$0.31	PANDITAS \$0.21	G DZO/MZA \$0.21	G TWO COLO \$0.21		
				Total	\$0.00

MAS VENDIDO PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMO/LEAL CINECARD
PROMOCION

Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear

11 Abr 2011 5:52 pm Usuario: Rafael Facundo Última Venta: \$79.00 Último Cambio: \$121.00

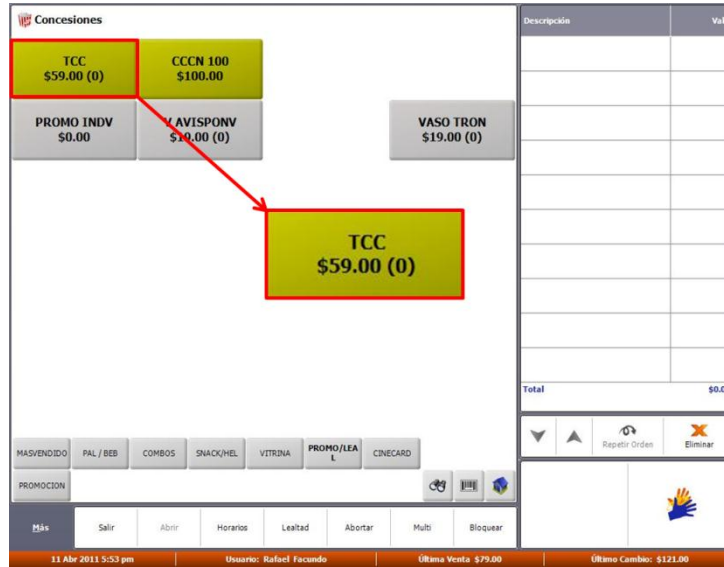
3. **Confirmar cantidad**
Presionar el botón “Enter” para confirmar la cantidad ingresada.

The screenshot displays a POS interface for a hybrid candy store. The main area is a grid of items with their prices. Two numeric input pop-ups are overlaid on the grid, both showing the number 100. The 'Enter' button on the bottom of each pop-up is highlighted with a red box, and a red arrow points from the 'Enter' button of the left pop-up to the 'Enter' button of the right pop-up. On the right side, there is a table with two columns: 'Descripción' and 'Valor'. The bottom of the screen shows a navigation bar with buttons like 'Salir', 'Abrir', 'Horarios', etc., and a status bar with the date '11 Abr 2011 5:52 pm', the user 'Usuario: Rafael Facundo', and the last sale 'Última Venta \$79.00'.

Descripción	Valor

4.2.13. Tarjeta Club Cinépolis

1. **Seleccionar Tarjeta.**
Presionar el botón con la leyenda “TCC”.

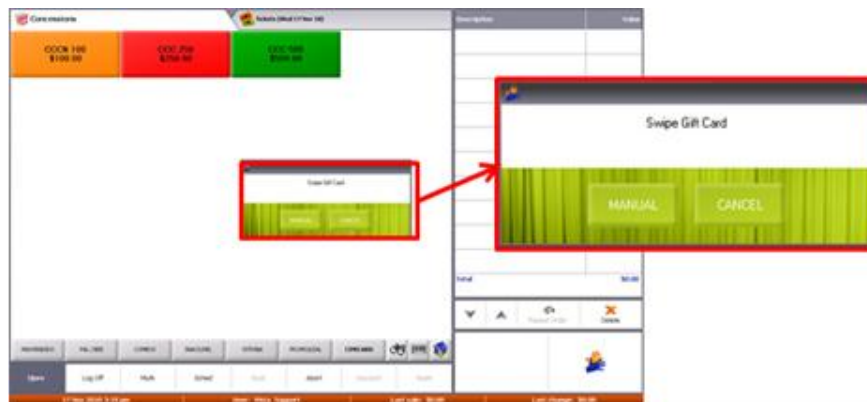


4.2.14. CineCard

1. **Seleccionar CineCard.**
Según la CineCard solicitada por el cliente. Presionar el botón indicado.



- a) **Deslizar tarjeta.**
Al desplegarse la ventana "Swipe Gift Card" deslizar la tarjeta CineCard por la banda magnética del punto de venta.¹⁵²



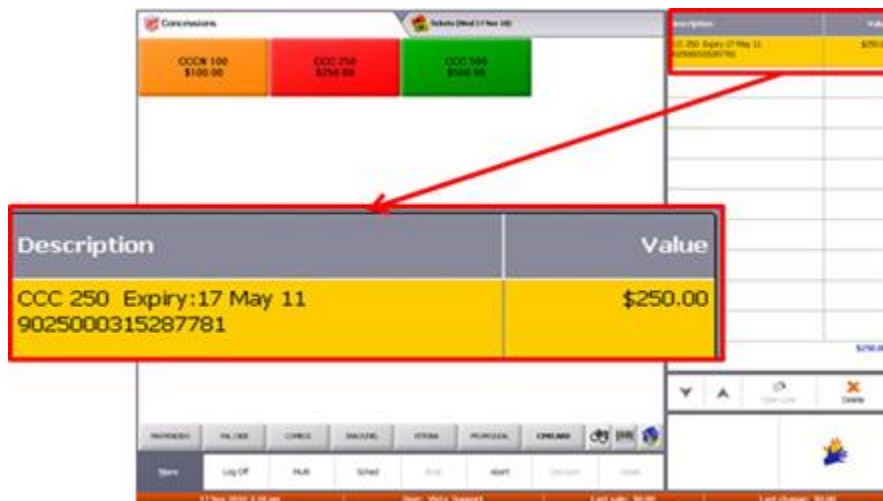
¹⁵² En caso de que la tarjeta presente error de lectura al deslizarla por el lector, notificar al supervisor en turno para que éste realice la merma.

b) Procesando tarjeta.

Aparecerá la siguiente pantalla, en lo que se realiza el registro.

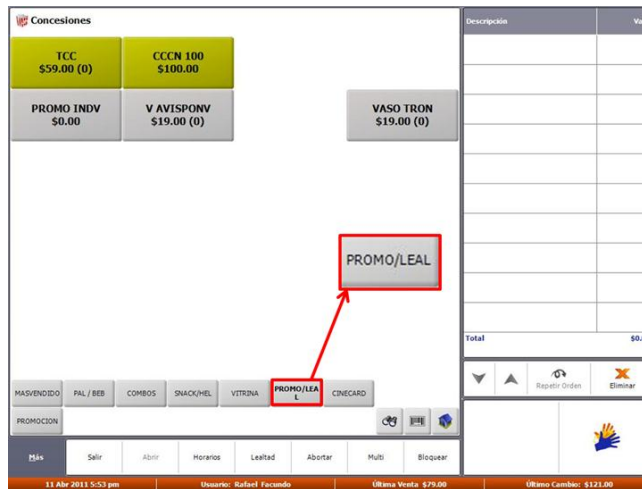


c) Aparecerá la venta en la columna de orden, pudiendo observar la fecha de expiración de la tarjeta.

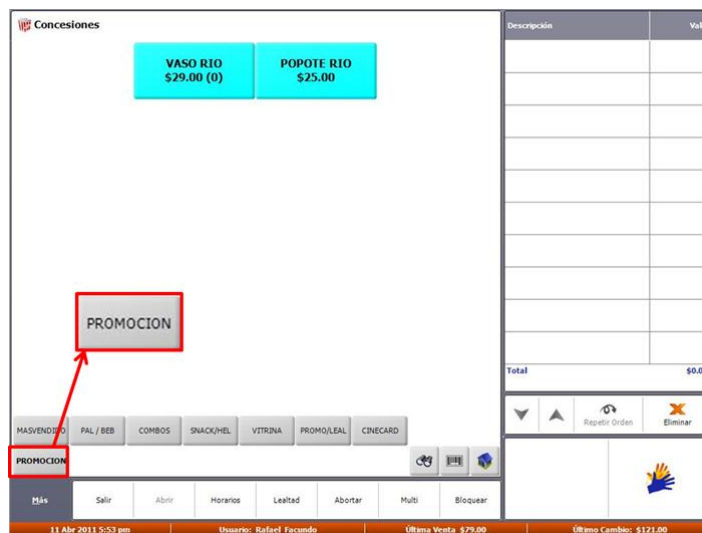


4.2.15. Promociones

1. **Elegir promoción.**
Se pueden elegir las promociones desde dos diferentes ubicaciones: Promoción y Promo/Leal.¹⁵³
 - a) Según la promoción vigente, presionar el botón que aplique.



- b) Según la promoción vigente, presionar el botón que aplique.



¹⁵³ Las indicaciones de cómo marcar la promoción y aplicación de la misma, serán proporcionadas por la gerencia.

4.2.16. Otros botones

Botón “Binoculares”

Sirve para realizar la búsqueda de un producto por su nombre. Cualquier producto que se ofrezca en el negocio y no se encuentre el botón, buscarlo con esta herramienta.

1. **Presionar el botón**
Presionar el botón con la imagen de los binoculares



2. **Introducir nombre de producto**
Introducir el nombre del producto o una palabra clave del mismo.



3. **Confirmar nombre**
Presionar el botón “Enter”.



4. **Seleccionar producto**
De la lista que se despliega, presionar sobre el producto que se desee y éste aparecerá en la ventana de orden del cliente.”.

Descripción	Precio
Vaso Transformers G.	\$0.00
VASO TRANSFORMERS	\$19.00
VASO AVATAR	\$10.00
VASO ALICIA	\$19.00
VASO IRON MAN 2	\$19.00
VASO TOY STORY	\$19.00
VASO SHREK	\$19.00
VASO MI VILLANO FAVORITO	\$19.00
VASO PROMOCIONAL WWE	\$19.00
VASO PROMOCIONAL NARNIA	\$19.00
VASO PROMOCIONAL TRON	\$19.00
VASO PROMOCIONAL AVISPON VERDE	\$19.00
VASO PROMOCIONAL RANGO	\$19.00
VASO PROMOCIONAL RID	\$29.00
VASO PROMOCIONAL X MEN	\$19.00
VASO PROMOCIONAL PIRATAS DEL CARIBE	\$19.00
Salir	

Botón “Multi”

Se utiliza cuando un cliente ordena más de un producto del mismo tipo, el lugar de marcarlo varias veces, se usa este botón para ahorrar tiempo.

1. Presionar botón
Presionar el botón “Multi”

The screenshot shows the 'Concesiones' POS interface. The main menu displays various food items with their prices. A red box highlights the 'Multi' button in the bottom navigation bar, with a red arrow pointing to it from the right. The interface includes a grid of product buttons, a bottom navigation bar with buttons like 'Mas', 'Salir', 'Abrir', 'Horarios', 'Lealtad', 'Abortar', 'Multi', and 'Bloquear', and a status bar at the bottom with system information.

Concesiones				Descripción	Valor
C NACHOS \$95.00	C CUATES \$92.00	C EXTREME \$85.00	MC MIX \$152.00		
C HOTDOG \$90.00	MC HOT DOG \$147.00	MC NACHO \$158.00	C HERSHEY \$83.00		
NACHOS \$0.00	EXTRA Q. \$8.00	HOT DOG \$31.00			
PALOMA GDE \$37.00	PALOMA MED \$33.00	PALOMA CH \$29.00	EXTREME \$27.00		
REFRE GDE \$34.00	REFRE MED \$30.00	REFRE CH \$26.00	ICEE CHICO \$32.00		
AGUA 600 \$25.00 (19)	AQ JAMAICA \$26.00 (0)		TE VERDE \$26.00		
MASVENDID O PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMO/LEAL CINECARD				Total \$0.00	
PROMOCION				Repetir Orden Eliminar	
Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear				Última Venta \$79.00 Último Cambio: \$121.00	

2. Seleccionar producto
Oprimir el botón correspondiente al producto deseado.

This screenshot is identical to the previous one, but the 'HOT DOG' button in the product grid is highlighted with a red box, indicating the selection step of the process.

3. Ingresar cantidad
Ingresar la cantidad a vender de ese producto.



4. Confirmar cantidad
Presionar el botón "Enter".



Botón “Eliminar”

Sirve para eliminar un producto marcado en la orden.

1. **Seleccionar producto**
Presionar sobre el producto de la orden que se desee eliminar.

The screenshot shows the 'Concesiones' interface. On the left is a grid of product buttons with their names and prices. On the right is a table with two columns: 'Descripción' and 'Valor'. The row for 'SNICKERS' is highlighted in yellow, and its value is \$23.00. Below the table are navigation buttons: 'Abbrir línea' and 'Eliminar'. At the bottom, there is a status bar with the date '11 Abr 2011 5:51 pm', user 'Usuario: Rafael Facundo', and other system information.

Concesiones				Descripción	Valor
M&M \$23.00	HERSHEY \$23.00			SNICKERS	\$23.00
PISTACHES \$23.00	SNICKERS \$23.00				
PELON PELO \$22.00	PELONETE \$18.00	PONPONS \$22.00	TWIX \$23.00 (17)		
MANGOGO \$0.40	NUEZ INDIA \$0.40	PICA PIÑA \$0.36	TAMAR ENCH \$0.21		
LENGUA CAF \$0.31	HOJITA PIÑ \$0.36	RUNTS \$0.21	ALMEN CONF \$0.31		
PASA TRAPA \$0.31	PANDITAS \$0.21	G DZO/MZA \$0.21	G TWO COLO \$0.21	Total	\$23.00

2. **Presionar botón**
Presionar el botón “Eliminar”.

This screenshot is identical to the previous one, but with a red rectangular box highlighting the 'Eliminar' button in the bottom right corner of the interface. A red arrow points from this box to the 'Eliminar' button in the table's navigation area.

Botón “Abortar”

Sirve para cancelar una operación. Borra todos los productos marcados y la información del cliente si es que ya se ingresó la Tarjeta Club Cinépolis.

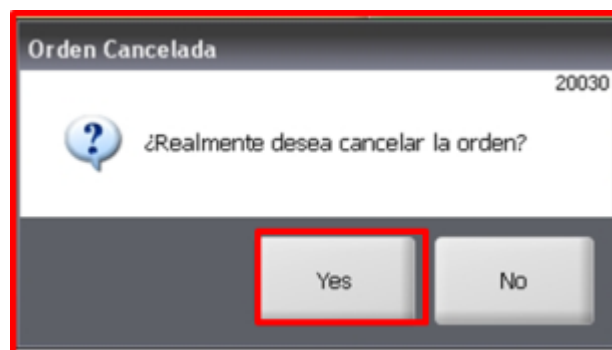
1. **Presionar botón**
Presionar el botón “Abortar”.

The screenshot shows the Cinépolis POS interface. The main area displays a grid of product buttons with their names and prices. A red box highlights the 'Abortar' button in the bottom navigation bar. An arrow points from this button to the 'Abortar' button in the top right corner of the product grid. The interface also shows a list of items on the right, a total amount of \$0.00, and various control buttons like 'Repetir Orden' and 'Eliminar'.

Concesiones				Descripción	Valor
C NACHOS \$95.00	C CUATES \$92.00	C EXTREME \$85.00	MC MIX \$152.00		
C HOTDOG \$90.00	MC HOT DOG \$147.00	MC NACHO \$158.00	C HERSHEY \$83.00		
NACHOS \$0.00	EXTRA Q. \$8.00	HOT DOG \$31.00			
PALOMA GDE \$37.00	PALOMA MED \$33.00	PALOMA CH \$29.00	EXTREME \$27.00		
REFRE GDE \$34.00	REFRE MED \$30.00	REFRE CH \$26.00	ICEE CHICO \$32.00		
AGUA 600 \$25.00 (19)	AQ JAMAICA \$26.00 (0)		TE VERDE \$26.00		
MASVENDID O PAL / BEB COMBOS SNACK/HEL VITRINA PROMO/LEAL CINECARD PROMOCION					
Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear					
11 Abr 2011 5:44 pm Usuario: Rafael Facundo Última Venta: \$79.00 Último Cambio: \$121.00					

Confirmar

2. Aparecerá un mensaje preguntando si se desea cancelar la orden, oprimir el botón “Yes”.



Botón “Salir”

Sirve para cerrar el punto venta

1. Presionar botón
Presionar el botón “Salir”.



Botón “Más”

Sirve para desplegar la pantalla de otros botones que no aparecen en el menú inicial

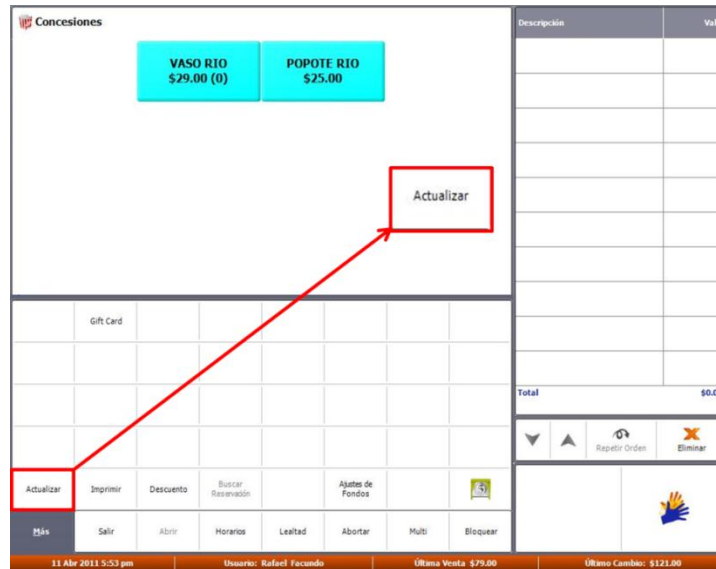
1. Presionar botón
Presionar el botón “Más”.



Botón “Actualizar”

Sirve para restablecer el sistema aplicando cambios realizados y para actualizarlos en el punto de venta

1. Presionar botón
Presionar el botón “Actualizar”.



Botón “Bloquear”

Sirve para bloquear el punto de venta temporalmente, sin que se puedan hacer transacciones

1. Presionar botón
Presionar el botón “Bloquear”



- 2. Desbloquear punto de venta**
Una vez que se desea desbloquear el punto de venta, realizar lo siguiente:

- a) Ingresar número de usuario**
Ingresar el número de usuario y presionar el botón “Enter”.



- b) Ingresar NIP.**
Ingresar el NIP y presionar el botón “Enter”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Nota

Presionar la pestaña correspondiente al día que se desea consultar.

Producto	Descripción del producto	Disponibilidad	Cantidad	Producto Propietario	Precio Unitario
Mermelada					
Mermelada de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		Private
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		Private
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 13:30 pm		200	SALA 2		
13:30 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Jalisco					
Jalisco de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 13:30 pm		200	SALA 2		
13:30 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Frescos					
Frescos de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 13:30 pm		200	SALA 2		
13:30 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Limonada					
Limonada de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 13:30 pm		200	SALA 2		
13:30 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Margarita					
Margarita de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 13:30 pm		200	SALA 2		
13:30 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Mojito					
Mojito de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 13:30 pm		200	SALA 2		
13:30 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		

- b) **Por fecha**
Presionar el botón “Calendario”.

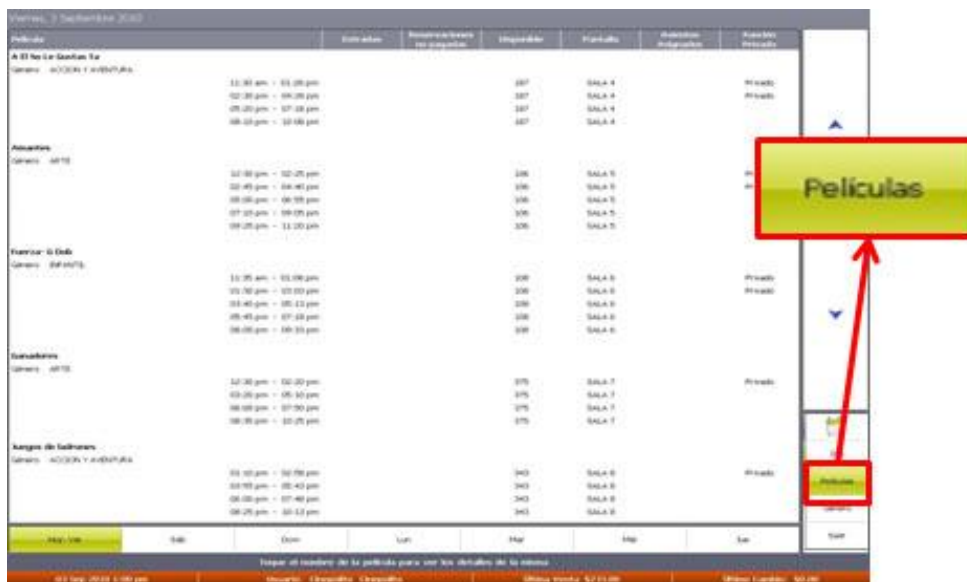
Producto	Descripción del producto	Disponibilidad	Cantidad	Producto Propietario	Precio Unitario
Alicante					
Alicante de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		Private
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		Private
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Arroz					
Arroz de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Espresso de Café					
Espresso de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		Private
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		Private
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		
Espresso de Café					
Espresso de Naranja (200g)					
11:00 am - 12:00 pm		200	SALA 2		Private
12:00 pm - 12:30 pm		200	SALA 2		Private
12:30 pm - 13:00 pm		200	SALA 2		
13:00 pm - 14:00 pm		200	SALA 2		

Nota

Presionar sobre la fecha que se desee consultar y luego el botón “Seleccionar”.



- c) **Por película**
Presionar el botón “Películas”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

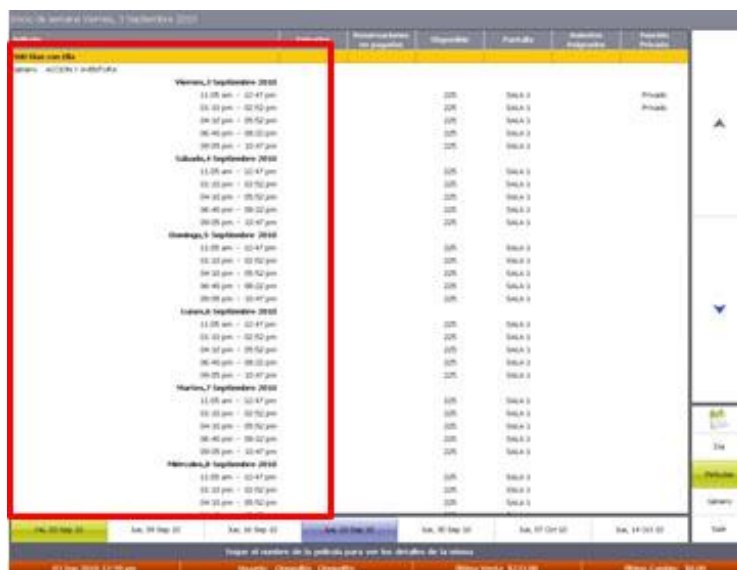
Nota

Introducir el nombre de la película y presionar el botón “Enter”.

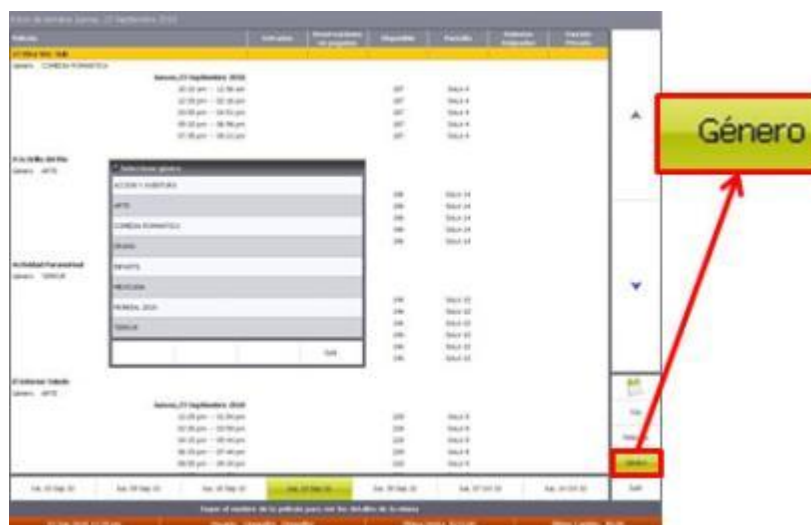


Nota

Aparecerá un listado con los horarios disponibles para el día elegido, clasificados por películas.



- d) **Por género**
Presionar el botón “Género”.



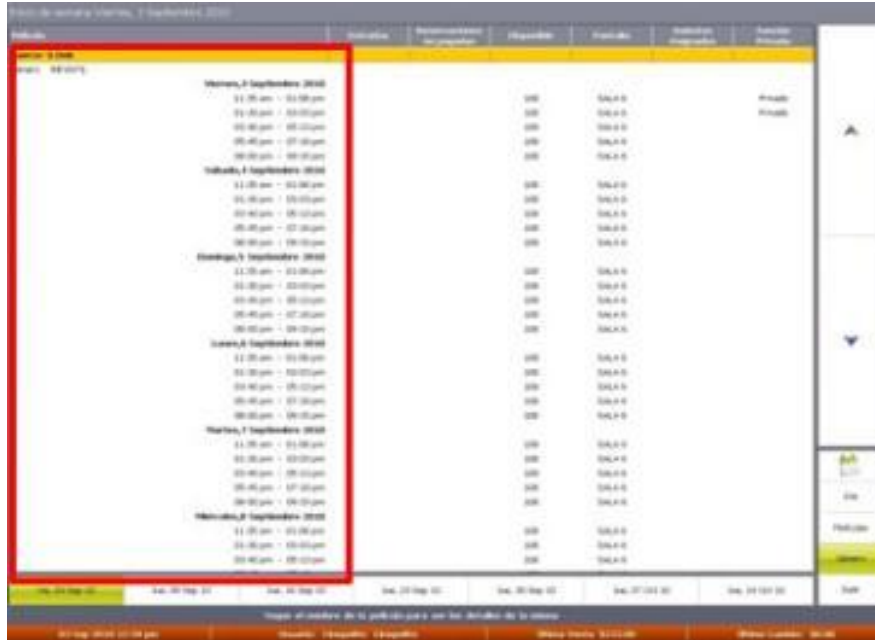
Nota
Seleccionar el género deseado.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Nota

Aparecerá un listado con las películas correspondientes al género elegido.



The screenshot shows a software interface for a cinema. At the top, there are tabs for 'Horarios', 'Reservaciones por pantalla', 'Reservación', 'Pantallas', 'Reservación por pantalla', and 'Reservación Privada'. Below the tabs is a table with columns for 'Película', 'Reservaciones por pantalla', 'Reservación', 'Pantallas', 'Reservación por pantalla', and 'Reservación Privada'. The table contains several rows of movie listings, including 'Memento, 8 Septiembre 2000', 'Tiburón, 4 Septiembre 2000', 'Eso sí, 5 Septiembre 2000', 'Luzes, Cámara y Acción, 8 Septiembre 2000', 'Memento, 8 Septiembre 2000', and 'Memento, 8 Septiembre 2000'. A red rectangular box highlights the entire table area. At the bottom of the interface, there is a navigation bar with buttons for 'Inicio', 'Reservación', 'Reservación', 'Inicio', 'Inicio', 'Inicio', 'Inicio', and 'Inicio'. A 'Salir' button is visible in the bottom right corner of the interface.

Salir

Para cerrar la ventana de horarios presionar el botón "Salir".



4.3. Recetas

4.3.1. Servir dulces a granel¹⁵⁴

Producto	Ingredientes	
 <p data-bbox="245 1016 488 1052">Dulces a granel</p>	 <p data-bbox="641 1003 976 1066">Dulces a granel elegido por el cliente</p>	 <p data-bbox="1115 1003 1386 1066">Bolsa para dulces a granel</p>

¹⁵⁴ No se puede vender menos de 50 grs de dulces a granel.

- 1. Tomar bolsa**
El cliente tomará una bolsa para dulces a granel que se encuentran a un lado de los bins.¹⁵⁵



- 2. Tomar cucharón**
Tomar el cucharón del bin del dulce que haya elegido.



- 3. Abrir bolsa**
Abrir la bolsa introduciendo el cucharón en la misma.



- 4. Abrir bin**
Levantar la tapa del bin del dulce elegido.



¹⁵⁵ Si la afluencia lo permite, el vendedor podrá ayudar al cliente a servir el producto.

- 5. Servir dulces**
Colocar en la bolsa la cantidad de producto deseada.¹⁵⁶



- 6. Cerrar bin**
Bajar la tapa del bin del dulce elegido.



- 7. Llevar bolsa al Vendedor**
Cliente llevará bolsa al Vendedor para que ésta sea pesada.



- 8. Pesar dulces**
Vendedor coloca la bolsa con los dulces a granel sobre la báscula.



¹⁵⁶ Un cucharón que se llena al ras equivale aproximadamente a 100 grs. de producto.

9. **Verificar peso**
Verificar que el peso coincida con el solicitado por el cliente, si existe diferencia, realizar los siguiente:



- a) **Peso menor**
Entregar bolsa al cliente para que éste agregue los dulces repitiendo los pasos 2 a 4, hasta tener el peso deseado.¹⁵⁷.



- b) **Peso mayor**¹⁵⁸
Entregar bolsa al cliente para que vacíe los dulces a su bin, hasta tener el peso deseado.



¹⁵⁸ El Vendedor puede mencionarle al cliente el peso y realizar la pregunta “¿Así está bien?”, con la finalidad de maximizar la venta, en caso de que el cliente responda positivamente omitir este inciso.

- 10.** **Cerrar bin**
Bajar la tapa del bin del dulce elegido.



- 11.** **Cerrar bolsa**
Cerrar la bolsa con producto doblando hacia abajo la parte superior de la misma.



4.3.2. Servir palomitas

Producto	Ingredientes	
 <p>Palomitas chicas</p>	 <p>Canasta chica</p>	 <p>Palomas de mantequilla, light, enchiladas o acarameladas</p>
 <p>Palomitas medianas</p>	 <p>Canasta mediana</p>	 <p>Palomas de mantequilla, light, enchiladas o acarameladas</p>
 <p>Palomitas grandes</p>	 <p>Canasta grande</p>	 <p>Palomas de mantequilla, light, enchiladas o acarameladas</p>

- 1. Tomar la canasta**
Tomar una canasta del lugar correspondiente.^{159 160}



- 2. Abrir canasta¹⁶¹**
Armar la canasta presionando los extremos, sin meter la mano a la misma.



- 3. Abrir las puertas de la palomera**
Abrir las puertas de la palomera del sabor elegido por el cliente.



¹⁵⁹ El tamaño de la canasta dependerá de la orden del cliente.

¹⁶⁰ Al inicio de la operación y cada vez que se sea necesario debe lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de Lavado de Manos (Anexo 10)**.

¹⁶¹ Esto aplica para las canastas medianas y grandes, las de las palomitas chicas ya vienen armadas. En algunos Conjuntos las canastas medianas y grandes se entregan ya armadas. Por lo que este paso se omite.

- 4. Servir palomas**
Servir las palomas con ayuda del cucharón, hasta llenar la canasta¹⁶².



- 5. Cerrar las puertas de la palomera**
Cerrar ambas puertas de la palomera.



¹⁶² No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

4.3.3. Servir palomitas mix

Producto	Ingredientes		
 <p data-bbox="207 909 430 982">Palomitas Mix medianas</p>	 <p data-bbox="565 951 847 987">Canastas medianas</p>	 <p data-bbox="963 903 1193 1039">Palomitas: light, enchiladas acarameladas o mantequilla</p>	 <p data-bbox="1250 934 1445 1003">Separador de canasta</p>
 <p data-bbox="207 1449 430 1522">Palomitas Mix grandes</p>	 <p data-bbox="576 1491 836 1526">Canastas grandes</p>	 <p data-bbox="963 1442 1193 1579">Palomitas: light, enchiladas acarameladas o mantequilla</p>	 <p data-bbox="1250 1480 1445 1549">Separador de canasta</p>

- 1. Tomar la canasta**
Tomar una canasta del lugar correspondiente.^{163 164}



- 2. Abrir canasta**
Armar la canasta presionando los extremos, sin meter la mano a la misma¹⁶⁵.



- 3. Tomar separador**
Tomar el separador del lugar correspondiente.



¹⁶³ El tamaño de la canasta dependerá de la orden del cliente.

¹⁶⁴ Al inicio de la operación y cada vez que se sea necesario debe lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de Lavado de Manos (Anexo 10)**.

¹⁶⁵ En algunos Conjuntos las canastas medianas y grandes se entregan ya armadas, por lo que este paso se omite.

- 4. Colocar separador**
Colocar el separador de las palomitas en la canasta de manera diagonal.



- 5. Abrir las puertas de la palomera**
Abrir las puertas de la palomera de uno de los sabores elegidos por el cliente¹⁶⁶.



- 6. Servir palomas**
Servir las palomas con ayuda del cucharón, en uno de los compartimientos de la canasta.¹⁶⁷



- 7. Cerrar las puertas de la palomera**
Cerrar ambas puertas de la palomera.



¹⁶⁶ Si el cliente elije palomitas de caramelo, servir las al final.

¹⁶⁷ No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

- 8. Abrir las puertas de la otra palomera**
Abrir las puertas de la palomera del segundo sabor elegido por el cliente.



- 9. Servir palomas diferentes**
Servir las palomas de otro sabor con ayuda del cucharón en el compartimiento vacío.¹⁶⁸



- 10. Cerrar las puertas de la palomera**
Cerrar ambas puertas de la palomera.



¹⁶⁸ No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

4.3.4. Servir refrescos

Producto	Ingredientes			
 <p data-bbox="180 911 407 947">Refresco chico</p>	 <p data-bbox="492 879 727 978">Refresco del sabor correspondiente</p>	 <p data-bbox="813 894 951 961">Cubos de hielo</p>	 <p data-bbox="1045 879 1211 978">Vaso refresco 16 oz</p>	 <p data-bbox="1312 879 1433 978">Tapa de refresco chica</p>
 <p data-bbox="155 1430 431 1465">Refresco mediano</p>	 <p data-bbox="492 1398 727 1497">Refresco del sabor correspondiente</p>	 <p data-bbox="813 1413 951 1480">Cubos de hielo</p>	 <p data-bbox="1045 1398 1211 1497">Vaso refresco 20 oz</p>	 <p data-bbox="1312 1398 1433 1497">Tapa de refresco chica</p>

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

 <p>Refresco grande</p>	 <p>Refresco del sabor correspondiente</p>	 <p>Cubos de hielo</p>	 <p>Vaso refresco 32 oz</p>	 <p>Tapa refresco grande</p>
 <p>Refresco jumbo</p>	 <p>Refresco del sabor correspondiente</p>	 <p>Cubos de hielo</p>	 <p>Vaso refresco 44 oz</p>	 <p>Tapa refresco jumbo</p>

- 1. Tomar vaso**
Tomar el vaso de refresco correspondiente al tamaño indicado por el cliente.¹⁶⁹



- 2. Servir hielo**
Servir hielo en el vaso, dependiendo del modelo de torre de refrescos, hacer alguna de las siguientes opciones:



Torre de refrescos con depósito de hielo

- a) Abrir depósito de hielo**
Abrir la tapa del depósito de hielo



- b) Tomar cucharón de hielo**
Tomar el cucharón del porta cucharón.



¹⁶⁹Al inicio de la operación y cada vez que se sea necesario debe lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de lavado de manos (Anexo 10)**.

- c) Servir hielo**
Colocar el hielo en el vaso de acuerdo a lo que indica el procedimiento **Uso adecuado del hielo (Anexo 15)**.¹⁷⁰



- d) Colocar cucharón de hielo**
Colocar el cucharón en el porta cucharón.



- e) Cerrar depósito de hielo**
Cerrar la tapa del depósito de hielo.



Torre de refrescos con dispensador de hielo

- a) Colocar vaso en torre**
Colocar el vaso debajo de la salida de hielo de la torre.



Nunca se debe introducir envases, alimentos o bebidas dentro del depósito del hielo.

- Empujar palanca**
b) Empujar la palanca con el vaso, hasta llenar el vaso de acuerdo a lo que indica el procedimiento **Uso adecuado del hielo (Anexo 15)**.



3. **Colocar vaso en la rejilla**
Colocar el vaso sobre la rejilla, en dirección de la válvula correspondiente al sabor indicado por el cliente.



4. **Presionar botón de servido**
Presionar el botón de servido correspondiente al tamaño del refresco:



- a) **Chico**
Presionar el botón de refresco chico, (puede ser una "S" o una imagen de refresco chico).



- b)** **Mediano**
Presionar el botón de refresco chico, (puede ser una “M” o una imagen de refresco mediano).



- c)** **Grande**
Presionar el botón de refresco chico, (puede ser una “L” o una imagen de refresco grande).



- d)** **Jumbo**
Presionar el botón de refresco chico, (puede ser una “XL” o una imagen de refresco jumbo).



- 5.** **Verificar nivel**
Verificar que el vaso se haya llenado por encima de la línea superior que viene marcada en el vaso¹⁷¹



¹⁷¹ En caso de que no se haya llenado correctamente, presionar el botón de llenado manual, hasta llegar al nivel correcto.

- 6. Tomar tapa**
Tomar una tapa correspondiente al tamaño del refresco (el vaso chico y mediano usan la misma tapa).



- 7. Colocar tapa**
Colocar la tapa al vaso y presionarla hasta que selle.¹⁷²



- 8. Retirar vaso**
Retirar vaso de la rejilla y colocarlos sobre la barra.



¹⁷² En caso de que se derrame refresco o agua de los hielos, limpiar el vaso con un trapo verde.

4.3.5. Servir ICEE

Producto	Ingredientes			
 <p>ICEE mediano</p>	 <p>ICEE sabor correspondiente</p>	 <p>Popote cuchara</p>	 <p>Vaso ICEE 24 oz</p>	 <p>Domo ICEE mediano</p>
 <p>ICEE grande</p>	 <p>ICEE sabor correspondiente</p>	 <p>Popote cuchara</p>	 <p>Vaso ICEE 32 oz</p>	 <p>Domo ICEE grande</p>

- 1. Tomar vaso**
1. Tomar el vaso de ICEE, del tamaño elegido por el cliente.



- 2. Tomar tapa**
2. Tomar una tapa tipo domo del tamaño correspondiente al vaso.



- 3. Colocar tapa**
3. Colocar la tapa en el vaso de acuerdo al tamaño del vaso.



- 4. Colocar vaso en boquilla**
4. Colocar el vaso tapado de ICEE en la boquilla de la máquina de acuerdo al sabor.



- 5. Llenar el vaso**
Llenar el vaso de ICEE de acuerdo al tamaño, realizar lo siguiente:

- a) ICEE mediano**
Jalar la palanca 4 veces en tiempos de 2 segundos para llenar el vaso



- b) ICEE grande**
Jalar la palanca 6 veces en tiempos de 2 segundos para llenar el vaso.



- 6. Colocar Popote**
Tomar un popote cuchara y colocarlo en el vaso¹⁷³.



¹⁷³ Una vez que se llene el vaso, cuidar no golpearlo para evitar que se baje el producto.

4.3.6. Servir hot dog en charola

Producto	Ingredientes
 <p>Hot dog con salchicha Jumbo Original Oscar Mayer y pan con ajonjolí</p>	 <p>Una salchicha Jumbo Original de Oscar Mayer</p>  <p>Una pieza de pan con ajonjolí</p>  <p>Charola</p>  <p>Servilleta</p>

- 1. Tomar charola**
Tomar una charola para hot dog.¹⁷⁴



- 2. Colocar charola**
Colocar la charola con la servilleta cerca del calentador de pan.



- 3. Abrir cajón**
Abrir el cajón del calentador de pan.



- 4. Abrir bolsa**
Abrir la bolsa de pan:



¹⁷⁴ En caso de que la charola no cuente con servilleta, se deberá colocar una en ese momento, a lo largo de la charola.

- a) Si la bolsa es nueva y se encuentra cerrada, desatar el aro metálico y depositarlo en el basurero.



- b) Si la bolsa no es nueva y se encuentra abierta, desdoblar hacia arriba.



- 5. Tomar pinzas**
Tomar las pinzas que se encuentran en el asa del calentador de pan.



- 6. Tomar pan**
Con ayuda de las pinzas tomar una pieza de pan de la bolsa.



- 7. Tomar charola**
Tomar de nuevo la charola para hot dog con la servilleta.



- 8. Colocar pan**
Colocar la pieza de pan en la charola.



- 9. Abrir pan**
Con ayuda de las pinzas, abrir el pan cuidando no dañarlo.



- 10. Tomar salchicha**
Con ayuda de las pinzas, tomar una salchicha del asador.



- 11. Colocar salchicha**
Colocar la salchicha dentro del pan.



- 12. Dejar pinzas**
12. Regresar las pinzas al asa del cajón del calentador de pan.



- 13. Cerrar bolsa**
13. Cerrar la bolsa de pan, doblándola hacia abajo.



- 14. Cerrar cajón**
14. Cerrar el cajón del calentador de pan.



Nota:

En caso de que el cliente solicite el tocino como ingrediente extra, se deben colocar dos tiras de tocino sobre la salchicha con la ayuda de unas tenazas.



Nota:

En caso de que el cliente solicite el queso como ingrediente extra, se deben servir 3 Oz en un contenedor de queso y entregarlo por separado.

4.3.7. Servir hot dog empapelado

Producto	Ingredientes
 <p>Hot dog con salchicha Jumbo Original Oscar Mayer y pan con ajonjolí</p>	 <p>Una salchicha Jumbo Original de Oscar Mayer</p>  <p>Una pieza de pan con ajonjolí</p>  <p>Papel aluminio</p>

Nota:

En caso de que el cliente solicite tocino como ingrediente extra, no se deberá entregar un hot dog empapelado. Prepararlo de acuerdo a la receta **4.3.6 Servir hot dog en charola.**

- 1. Abrir cajón**
Abrir el cajón del calentador de pan.



- 2. Tomar hot dog**
Tomar un hot dog empapelado del interior del calentador de pan.



- 3. Cerrar cajón**
Cerrar el cajón del calentador de pan.



Nota:

En caso de que el cliente solicite el queso como ingrediente extra, se deben servir 3 Oz en un contenedor de queso y entregarlo por separado.

4.3.8. Servir Nachos

Producto	Ingredientes	
 <p>Tostitos chicos</p>	 <p>Tostitos 120 grs.¹⁷⁵</p>  <p>Blister para tostitos chicos</p>	 <p>Queso 3 Oz</p>  <p>Contenedor de queso chico</p>
 <p>Tostitos grandes</p>	 <p>Tostitos 220 grs.¹⁷⁶</p>  <p>Blister para tostitos grandes</p>	 <p>Queso 5 Oz</p>  <p>Contenedor de queso grande</p>

¹⁷⁵ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

¹⁷⁶ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

 <p>Nachos chicos</p>	 <p>Doritos 120¹⁷⁷ grs.</p>  <p>Blister para nachos chico</p>	 <p>Queso 3 Oz</p>  <p>Contenedor de queso chico</p>
 <p>Nachos grandes.</p>	 <p>Doritos 180 grs.¹⁷⁸</p>  <p>Blister para nachos grande</p>	 <p>Queso 5 Oz</p>  <p>Contendor de queso grande</p>

Nota:

La porción para extra queso de nachos es de 3 Oz.

¹⁷⁷ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

¹⁷⁸ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

- 1. Abrir exhibidor**
Abrir las puertas del exhibidor de nachos.¹⁷⁹



- 2. Sacar nachos**
Tomar un blister con nachos y sacarlo del exhibidor.



- 3. Cerrar exhibidor**
Cerrar las puertas del exhibidor de nachos.



- 4. Tomar contenedor**
Tomar un contenedor de queso.



¹⁷⁹ La receta de nachos es igual tanto para Tostitos como para Doritos.

- 5. Servir queso**
Colocar el contenedor debajo de la manguera y presionar el botón de servido hasta llenar un compartimiento del contenedor.¹⁸⁰



Nota:

Si el cliente pide una porción extra de queso se deberá repetir el paso anterior para el segundo compartimiento del contenedor de queso.

¹⁸⁰ Cada vez que se acciona el botón del dispensador equivale a una onza de queso.

4.3.9. Servir papas

Producto	Ingredientes		
 <p data-bbox="240 898 480 930">Papas naturales</p>	 <p data-bbox="607 890 841 921">Vaso para papas</p>	 <p data-bbox="927 854 1138 919">Bolsa de papas naturales</p>	 <p data-bbox="1284 890 1369 921">Salsas</p>
 <p data-bbox="228 1421 492 1453">Papas enchiladas</p>	 <p data-bbox="597 1425 850 1457">Vaso para papas</p>	 <p data-bbox="919 1388 1146 1453">Bolsa de papas enchiladas</p>	 <p data-bbox="1279 1425 1370 1457">Salsas</p>

- 1. Tomar vaso con papas**
Tomar el vaso con papas del sabor elegido por el cliente.



- 2. Abrir bolsa**
Abrir la bolsa de papas, tirando con fuerza de los extremos.



- 3. Sacar bolsa de papas**
Sacar la bolsa de papas del vaso.



- 4. Vaciar papas**
Vaciar las papas en el vaso, con cuidado de no tirarlas.



- 5. Tirar bolsa**
Depositar la bolsa de plástico vacía en el bote de basura¹⁸¹.



¹⁸¹ Si el cliente lo solicita se le pueden entregar las papas ya preparadas con los condimentos que desee.

4.3.10. Servir Combo Kid

Producto	Ingredientes			
 <p>Combo Kid</p>	 <p>Caja Combo Kid</p>	 <p>Palomas de mantequilla, light, enchiladas o acarameladas</p>	 <p>Libro para colorear</p>	 <p>Pelonete</p>
 <p>Refresco mediano</p>	 <p>Refresco del sabor correspondiente</p>	 <p>Cubos de hielo</p>	 <p>Vaso refresco 16 oz</p>	 <p>Tapa de refresco chica</p>

- 1. Tomar caja combo kid**
Tomar caja combo kid del lugar correspondiente.



- 2. Abrir caja**
Armar la caja presionando los extremos, sin meter la mano a la misma.



- 3. Abrir las puertas de la palomera**
Abrir las puertas de la palomera del sabor elegido por el cliente¹⁸².



¹⁸² El cliente puede elegir cualquier sabor de palomitas, pero no se ofrece la opción de palomitas mix, en este combo.

- 4. Servir palomas**
Servir las palomas con ayuda del cucharón, hasta llenar la caja¹⁸³.



- 5. Cerrar las puertas de la palomera**
Cerrar ambas puertas de la palomera.



- 6. Tomar Pelonete**
Tomar Pelonete del lugar correspondiente y colocarlo dentro de la caja, encima de las palomitas.



¹⁸³ No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

- 7. Unir asas de la caja**
Unir las asas de los paneles frontal y posterior de la caja.



- 8. Cerrar caja**
Insertar las pestañas de las asas en los orificios de los paneles laterales.



- 9. Tomar vaso**
Tomar el vaso de refresco chico.¹⁸⁴



¹⁸⁴Al inicio de la operación y cada vez que se sea necesario debe lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de lavado de manos (Anexo 10)**.

- 10. Servir refresco**
Servir el refresco del sabor elegido por el cliente, de acuerdo a lo indicado en la receta **4.3.4 Servir refrescos**¹⁸⁵.



- 11. Tomar libro para colorear**
Tomar libro para colorear del lugar correspondiente y entregarlo junto con el resto de los productos del combo.



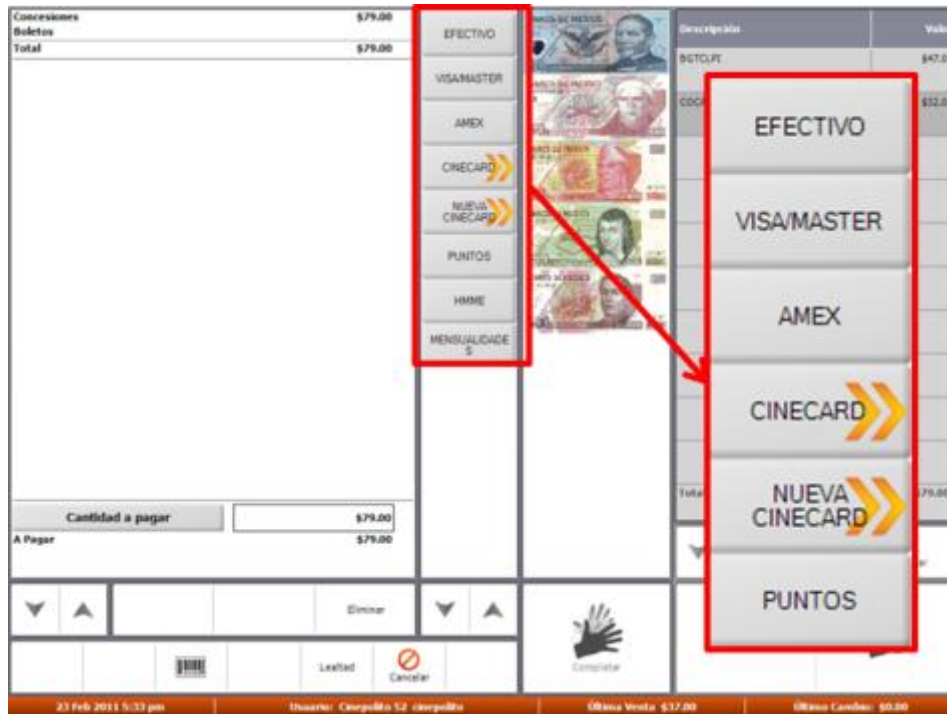
¹⁸⁵ El refresco se entrega junto con la caja.

4.4. Formas de pago

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

El pago se podrá realizar en forma total o con alguna combinación de las siguientes formas de pago:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito o débito con chip
- Tarjeta de crédito o débito con banda
- Puntos BBVA
- CineCard
- Puntos de TCC



4.4.1. Efectivo¹⁸⁶

- 1. Recibir efectivo**
Recibir el efectivo que entrega el cliente.



- 2. Verificar billetes**
Revisar cada billete recibido de acuerdo a lo indicado en **Características de seguridad de billetes (Anexo 16)**.¹⁸⁷



¹⁸⁶ En caso de recibir dólares, realizar el cobro de acuerdo a lo indicado en la presentación “Manejo de dólares en Conjuntos Cinépolis”. Este documento se encuentra dentro de la carpeta de este manual en el repositorio.

¹⁸⁷ Si se detecta un billete falso, regresar el billete al cliente y solicitar otra forma de pago. Llamar al Encargado de Sub-almacén, entretener al cliente de manera discreta hasta que llegue el Encargado para que lo boletine en los demás módulos.

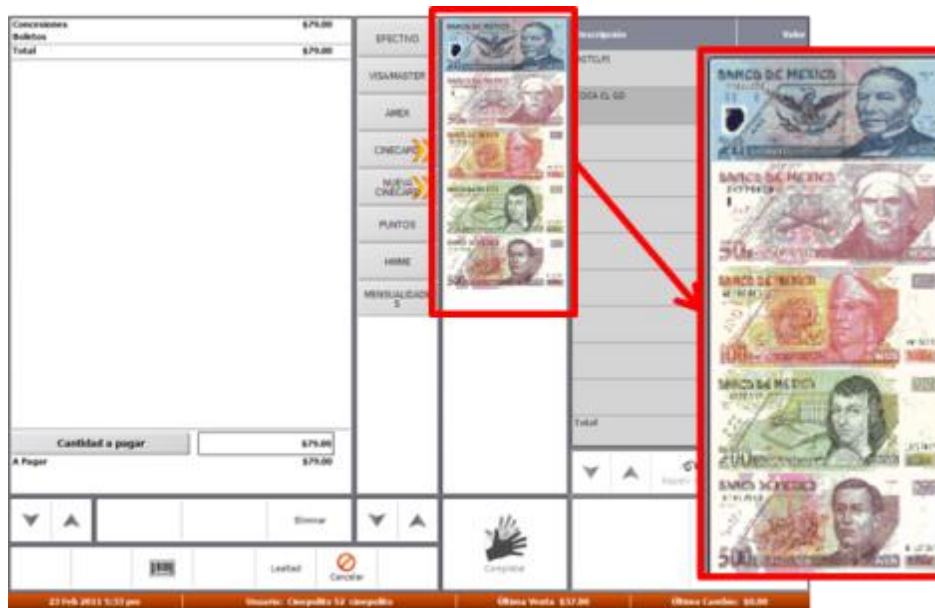
- 3. Colocar efectivo mostrador**
Colocar el efectivo en el mostrador a la vista del cliente.



- 4. Registrar pago**
Registrar el pago total o parcial en efectivo, con alguna de las siguientes opciones:

Usando botones de billetes

- a) Presionar botón billete**
Presionar el botón del billete que corresponda al entregado por el cliente.



Usando el botón de efectivo (pagos totales o parciales)

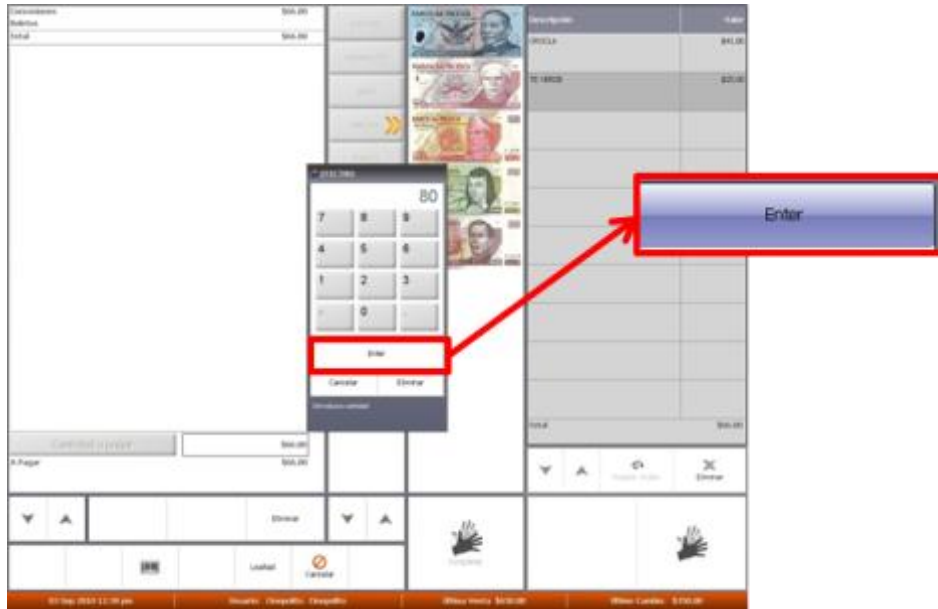
- a) **Seleccionar efectivo**
Presionar el botón “EFECTIVO”.



- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad que entrega el cliente en efectivo.

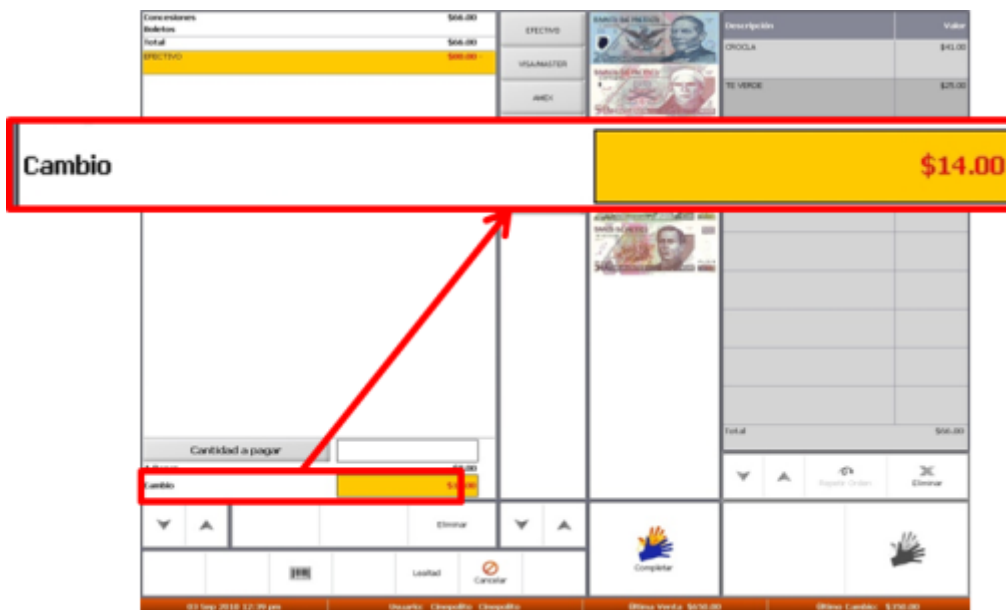


- c) **Presionar Enter**
Presionar el botón “Enter”.



Nota:

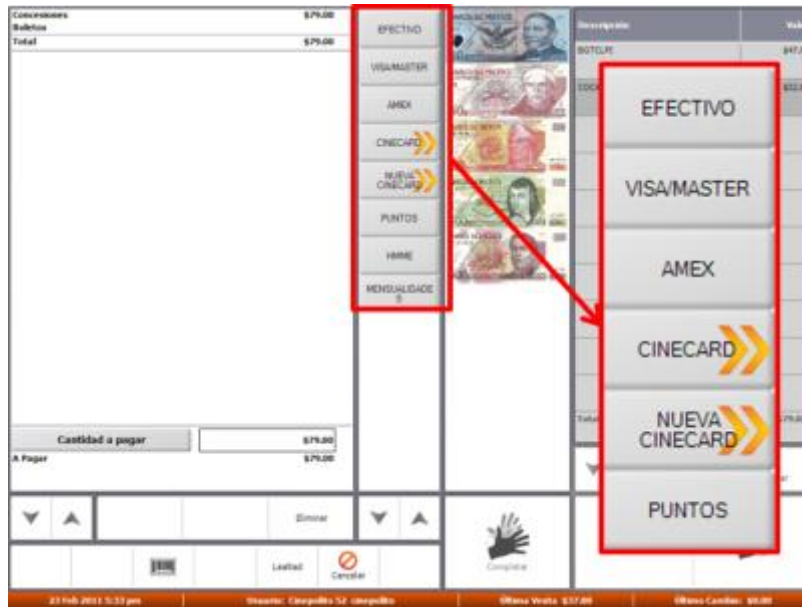
Si aplica, entregar al cliente el cambio, el monto lo indica el sistema automáticamente.



6. Completar el pago.

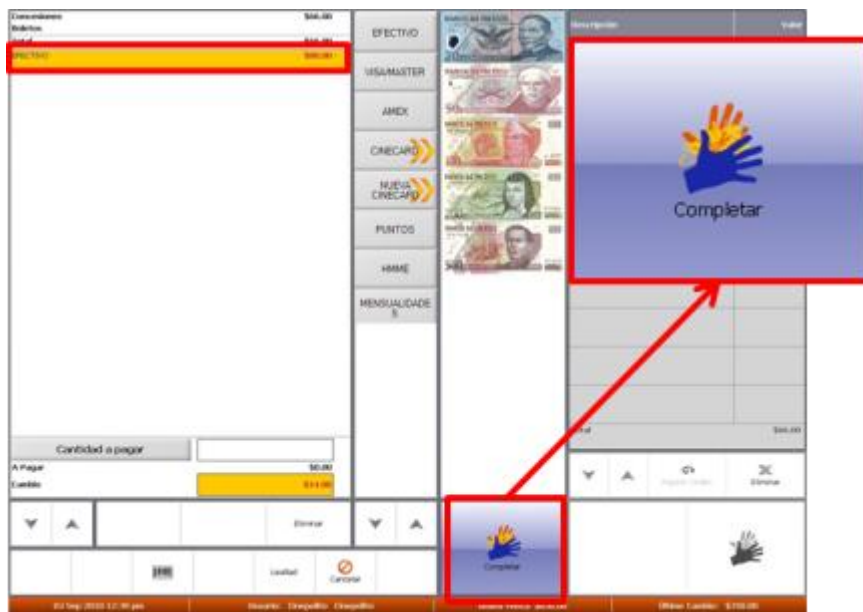
a) Pago parcial

Consultar otras secciones de formas de pago..



b) Pago total

Presionar el botón “Completar” para terminar la transacción.



4.4.2. Tarjeta de crédito o débito con chip

1. **Solicitar tarjeta e identificación**
Solicitar al cliente la tarjeta bancaria y una identificación oficial.



2. **Verificar tarjeta**
Verificar que la tarjeta cumpla con lo indicado en **Características de seguridad de tarjetas bancarias (Anexo 17)**.¹⁸⁸



3. **Registrar pago**
Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 4 directamente.



¹⁸⁸ Mantener en su poder la tarjeta hasta que finalice la transacción.

Pago parcial

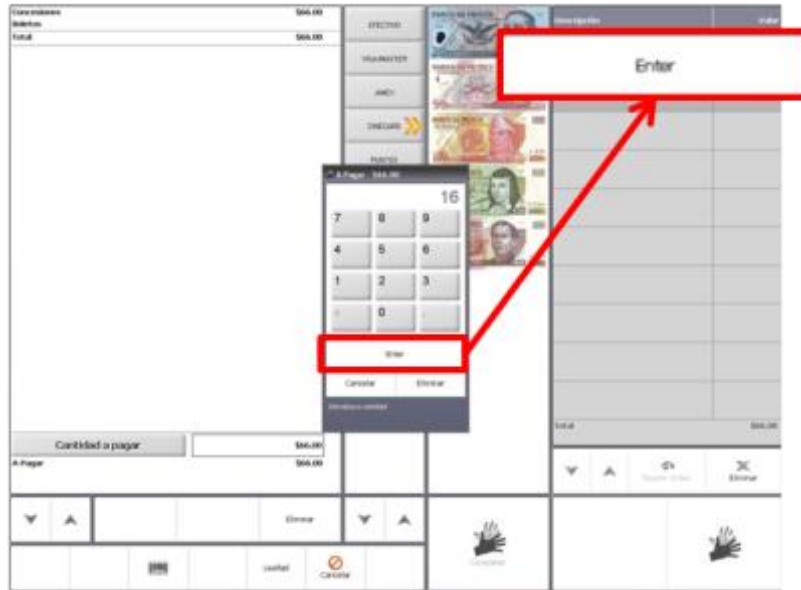
- a) **Indicar pago parcial**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



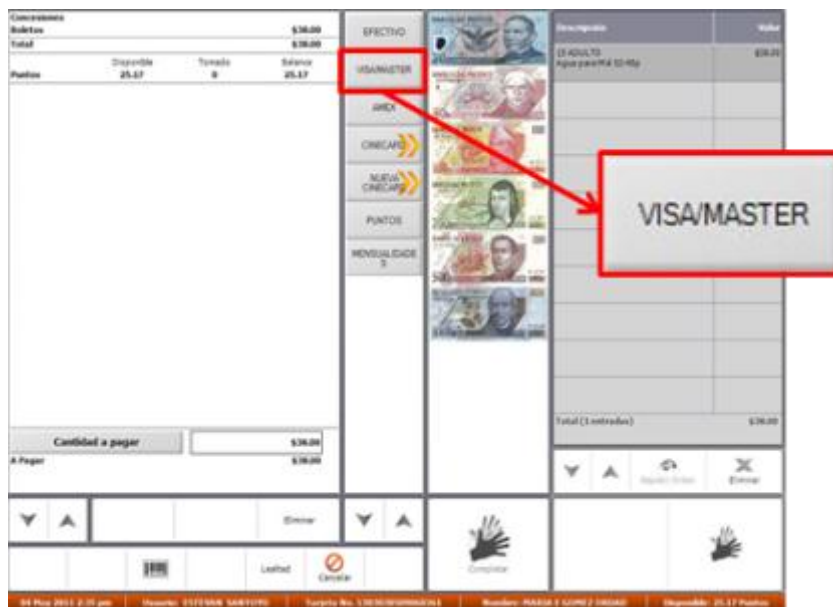
- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.



- c) **Confirmar la cantidad**
Presionar el botón “Enter”.



4. **Seleccionar tarjeta**
Oprimir el botón “VISA/MASTER”.



Nota:

Se desplegará automáticamente la ventana con la leyenda “INSERTE O DESLICE LA TARJETA”.



- 5. Insertar tarjeta**
Insertar la tarjeta de crédito o débito en la ranura de la PIN pad, con el frente hacia arriba y el chip al fondo.¹⁸⁹



¹⁸⁹ Una vez que se inserta la tarjeta con chip, ya no se puede cancelar la transacción.

- 6. Verificar mensajes de PIN pad**
En la pantalla de la PIN pad, pueden aparecer los siguientes mensajes:

- a) **“FALLA EN CHIP REINTENTE”**
Este mensaje indica que no puede leerse el chip, sacar la tarjeta, limpiar el chip e insertarla nuevamente.



- b) **“USE LECTOR DE BANDA”**
Después de dos intentos si la PIN pad sigue sin poder leer el chip, se debe realizar el cobro usando la banda magnética de la tarjeta. Consultar la sección **4.4.3 Tarjeta de crédito o débito con banda.**



- c) **“ENTER PIN”**
Algunas tarjetas cuentan con un nivel de seguridad mayor y pide un PIN. El cliente debe ingresar esta clave para continuar con la transacción.¹⁹⁰



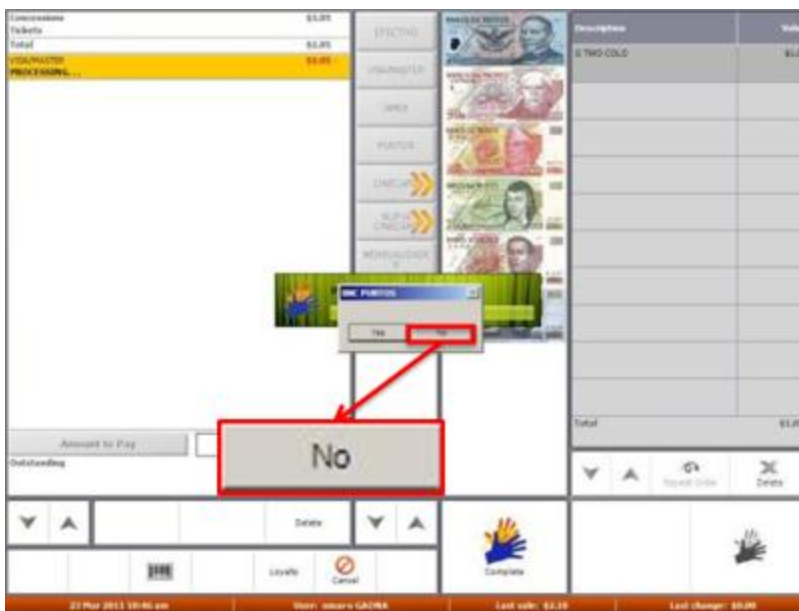
¹⁹⁰ Este PIN es distinto al que se usa en los cajeros automáticos y solo el cliente lo conoce.

7. **Tarjetas BBVA**
Si la tarjeta del cliente es del banco emisor BBVA, realizar los siguientes pasos, en caso contrario ir al paso 8:

- a) **Traer cuadro de diálogo al frente**
Tocar una de las esquinas del cuadro gris para traerlo al frente.



- b) **Seleccionar No**
Oprimir en el botón "No".



Nota:

Aparecerá un mensaje en la pantalla indicando que la transacción está en proceso.



- Retirar tarjeta**
- Retirar la tarjeta de la PIN pad una vez que aparece en pantalla el mensaje "RETIRE SU TARJETA POR FAVOR".



9. **Tomar vouchers**
Tomar los vouchers de la impresora¹⁹¹



10. **Verificar voucher**
Verificar el voucher contra la tarjeta, revisando los elementos que se muestran en **Elementos de seguridad de voucher (Anexo 18)**.



11. **Entregar documentos**
Entregar la tarjeta bancaria, identificación oficial y copia de voucher al cliente.



¹⁹¹ Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el voucher original.

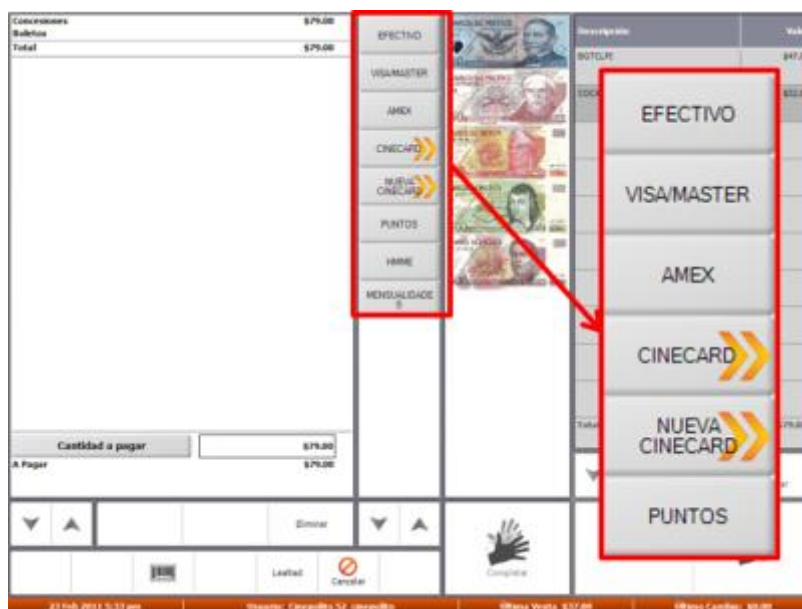
Almacenar voucher firmado

12. Almacenar el voucher original, en la caja de efectivo.¹⁹²



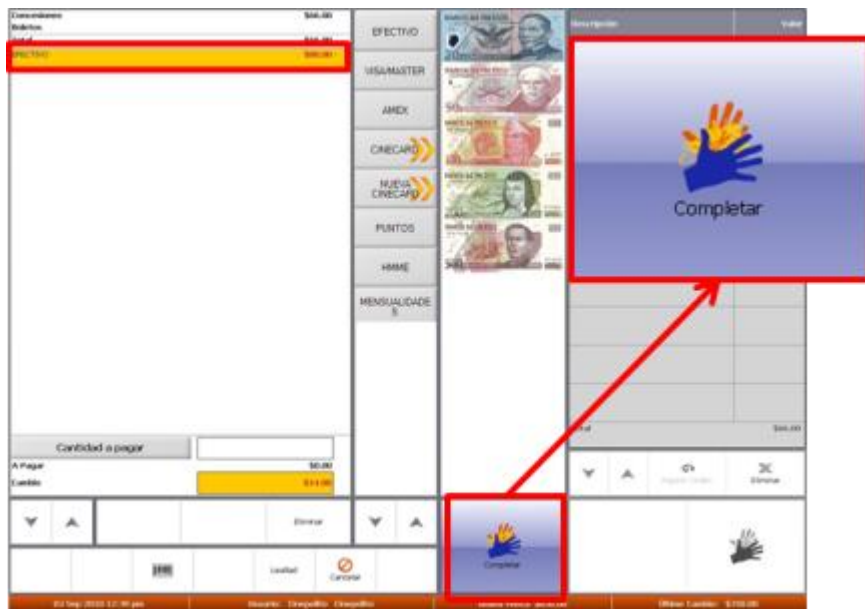
13. Completar el pago.

- a) Pago parcial
Consultar otras secciones de formas de pago.



¹⁹² Cuidar que el voucher no se maltrate ni doble.

- b) **Pago total**
Presionar el botón “Completar” para terminar la transacción.



4.4.3. Tarjeta de crédito o débito con banda

1. **Solicitar tarjeta e identificación**
Solicitar al cliente la tarjeta bancaria y una identificación oficial.



2. **Verificar tarjeta**
Verificar que la tarjeta cumpla con lo indicado en **Características de seguridad de tarjetas bancarias (Anexo 17)**.¹⁹³



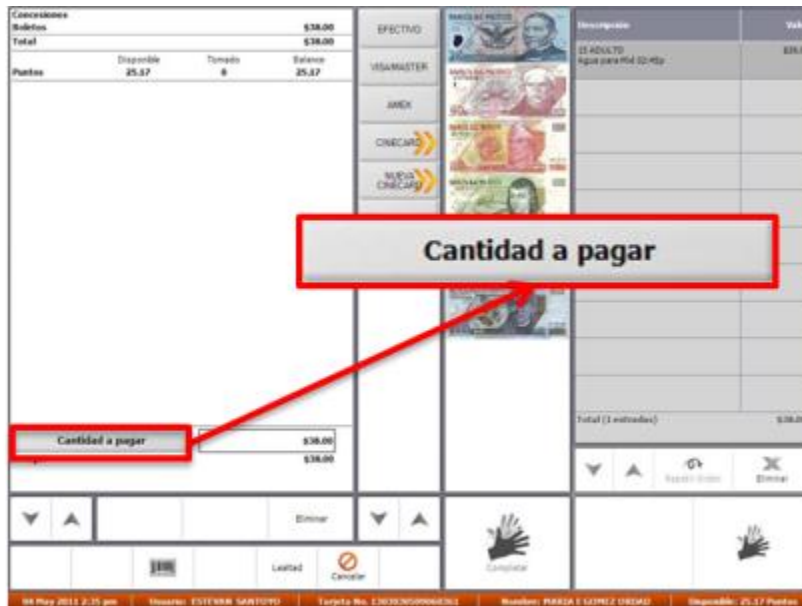
3. **Registrar pago**
Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 4 directamente.



¹⁹³ Mantener en su poder la tarjeta hasta que finalice la transacción.

Pago parcial

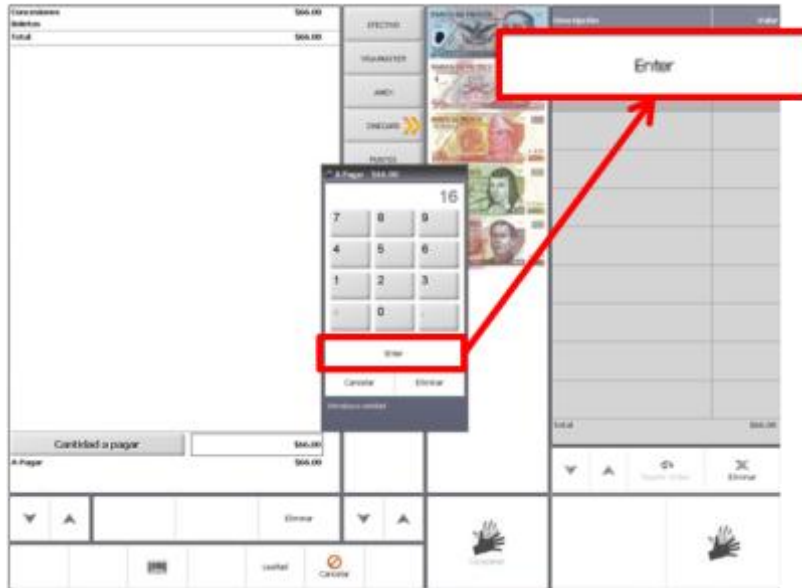
- a) **Indicar pago parcial**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.

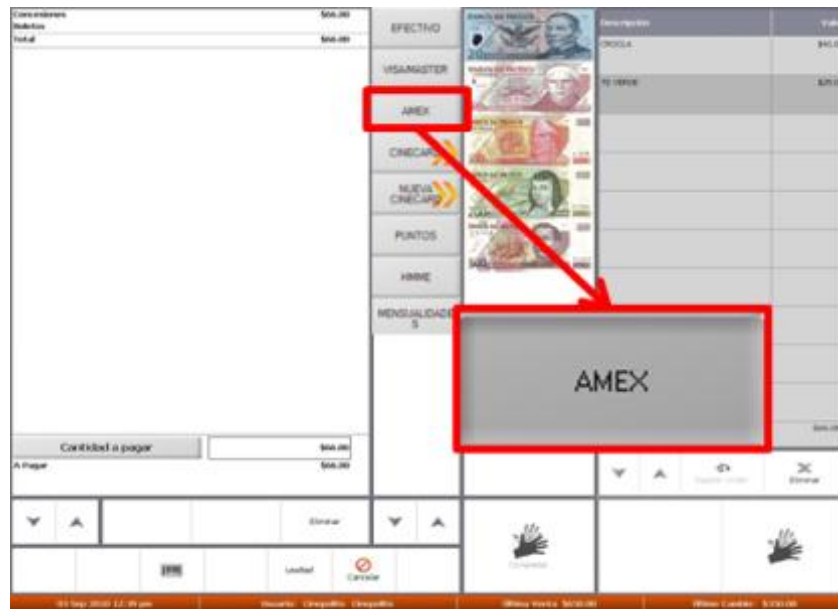


- c) **Confirmar la cantidad**
Presionar el botón “Enter”.

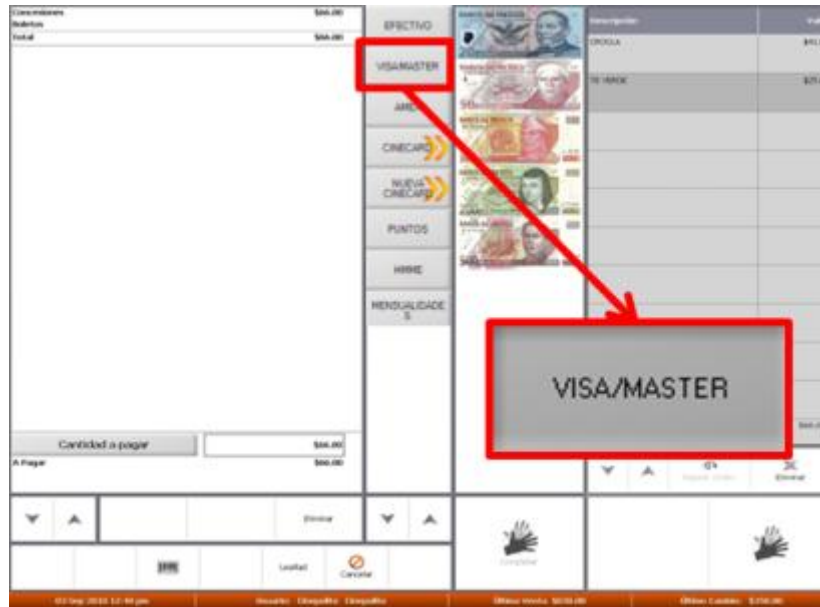


4. **Seleccionar tarjeta**
Seleccionar el tipo de tarjeta bancaria.

- a) **American Express**
Si es tarjeta American Express oprimir el botón “AMEX”.



- b) Visa/Master** Si es cualquier otra tarjeta de débito o crédito, oprimir el botón “VISA/MASTER”.



Nota:

Se desplegará automáticamente la ventana con la leyenda “INSERTE O DESLICE LA TARJETA”.



- 5. Deslizar tarjeta**
5. Deslizar la tarjeta por la ranura superior de la PIN pad.



Nota:

Si la tarjeta es de chip y en lugar de insertarla, fue deslizada con banda, la pantalla mostrará el mensaje “UTILICE LECTOR CHIP”. Consultar la sección **4.4.2 Tarjeta de crédito o débito con chip**.



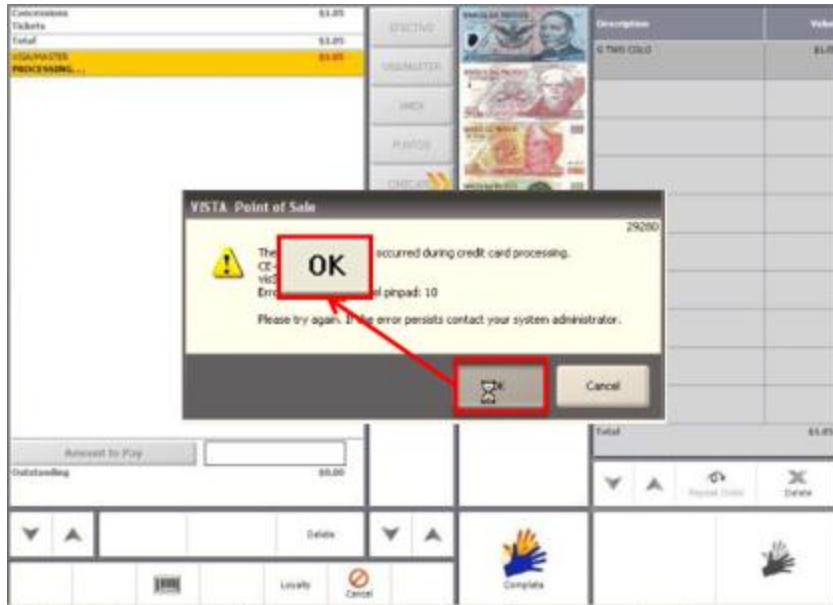
- 6. Cancelar transacción¹⁹⁴**
Si se desea cancelar una transacción, realizar los siguientes pasos, en caso contrario ir directamente al paso 7.

- a) Presionar botón cancelar**
a) Presionar el botón rojo de la PIN pad.

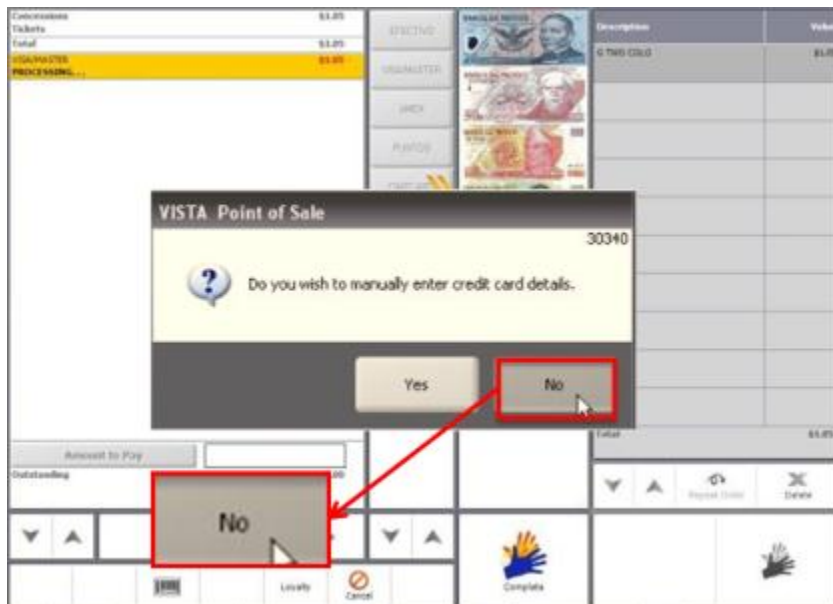


¹⁹⁴ La transacción se puede cancelar siempre y cuando no se haya ingresado el código de seguridad de la tarjeta.

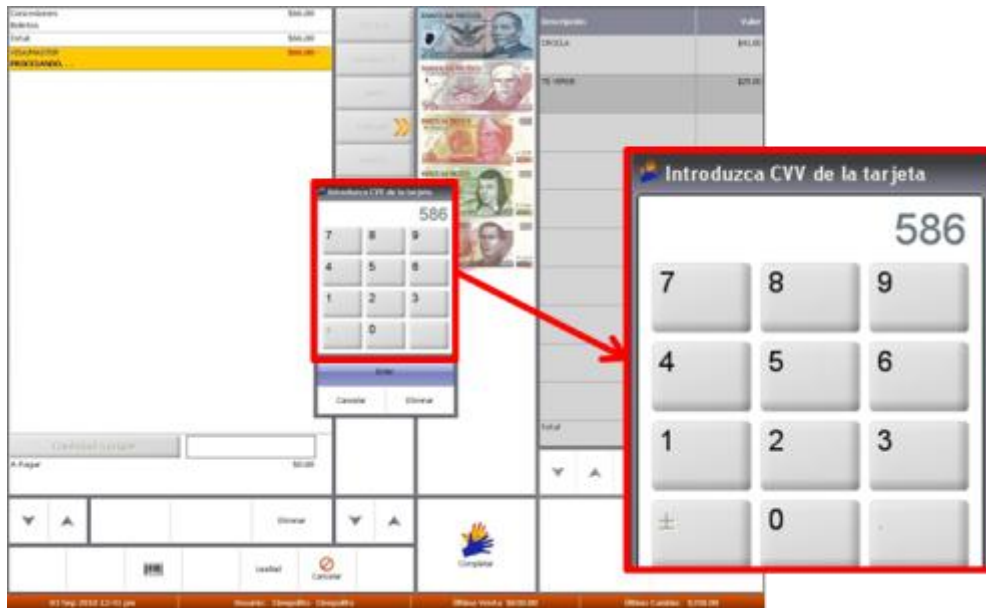
- b) **Confirmar cancelación**
Presionar el botón “OK”.



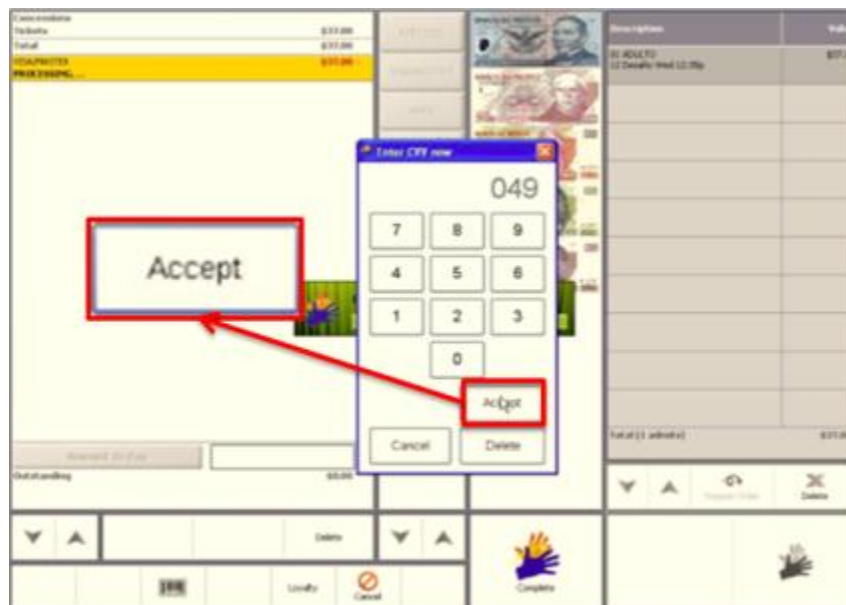
- c) **Concluir cancelación**
Presionar el botón “No”.



7. Ingresar código
Ingresar los dígitos del código de seguridad (CVV2) de la tarjeta.¹⁹⁵



8. Confirmar el código de seguridad
Presionar el botón "Accept".



¹⁹⁵ Consultar el documento [Características de seguridad de tarjetas bancarias \(Anexo 17\)](#), para conocer donde se encuentra el código de seguridad dependiendo del tipo de tarjeta.

Nota:

Aparecerá un mensaje en la pantalla indicando que la transacción está en proceso.



9. **Tomar vouchers**
Tomar los vouchers de la impresora¹⁹⁶



10. **Verificar voucher**
Verificar el voucher contra la tarjeta, revisando los elementos que se muestran en **Elementos de seguridad de voucher (Anexo 18)**.



¹⁹⁶ Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el voucher original.

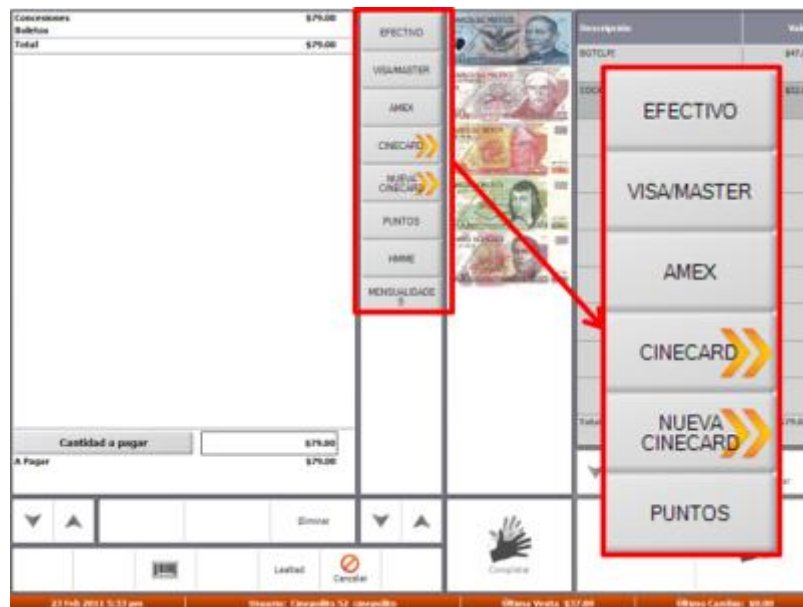
- 11. Entregar documentos**
Entregar la tarjeta bancaria, identificación oficial y copia de voucher al cliente.



- 12. Almacenar voucher firmado**
Almacenar el voucher original, en la caja de efectivo.¹⁹⁷

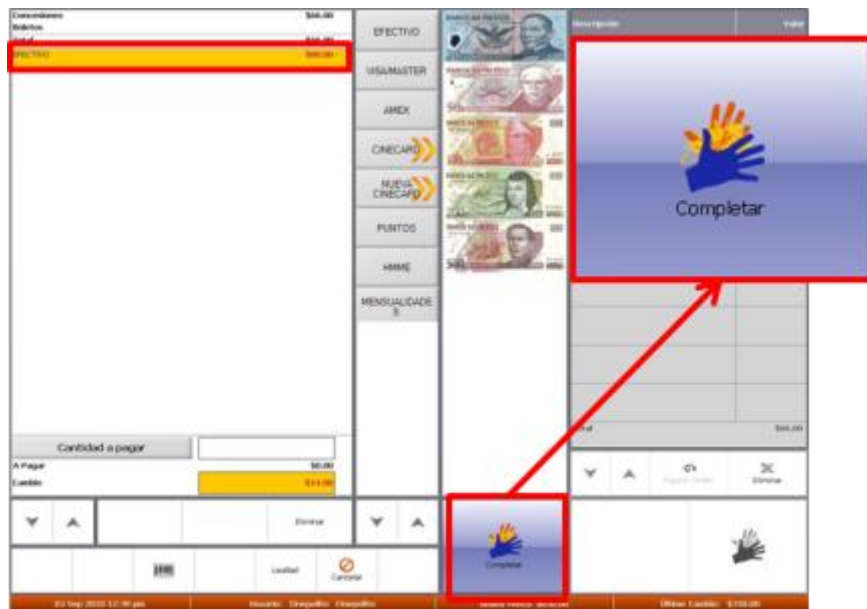


- 13. Completar el pago.**
a) **Pago parcial**
Consultar otras secciones de formas de pago.



¹⁹⁷ Cuidar que el voucher no se maltrate ni doble.

- b) **Pago total**
Presionar el botón “Completar” para terminar la transacción.



4.4.4. CineCard

1. **Solicitar CineCard**
Solicitar al cliente la tarjeta CineCard.

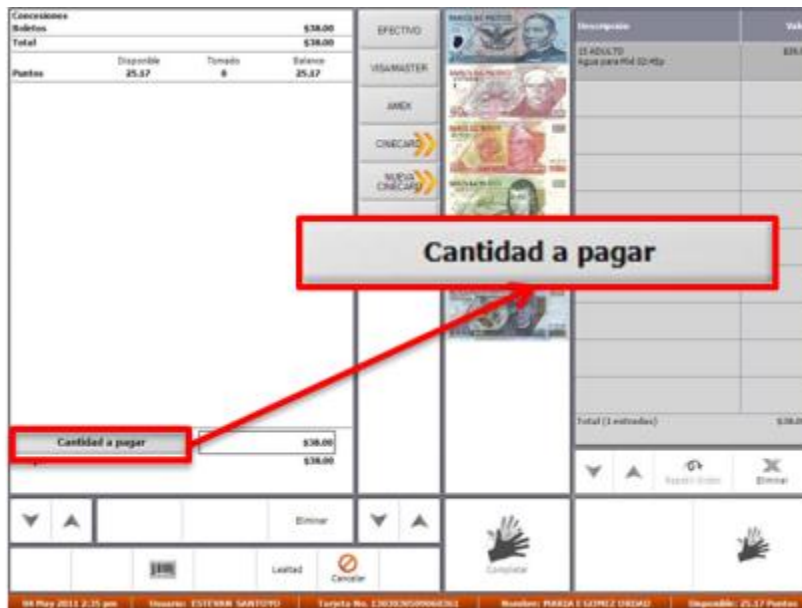


2. **Registrar pago**
Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 3 directamente.



Pago parcial

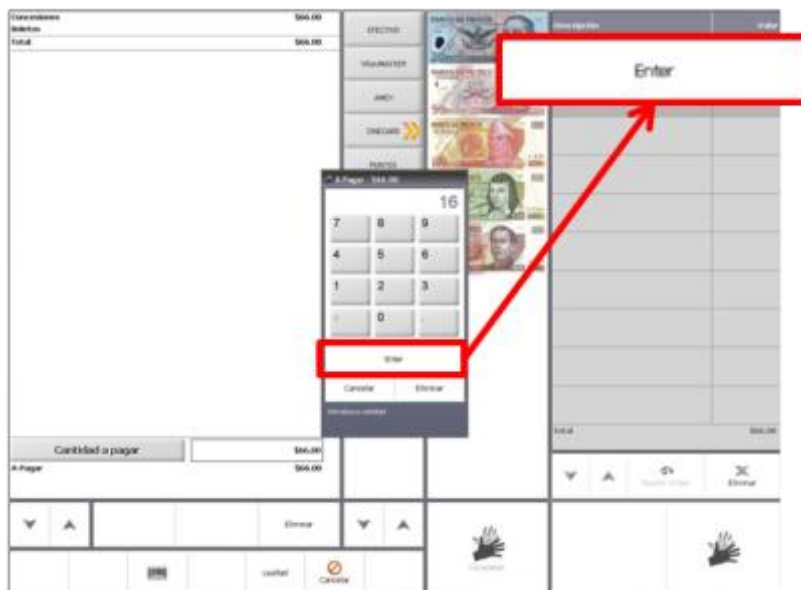
- a) **Indicar pago parcial**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.



- c) **Confirmar la cantidad**
Presionar el botón "Enter".

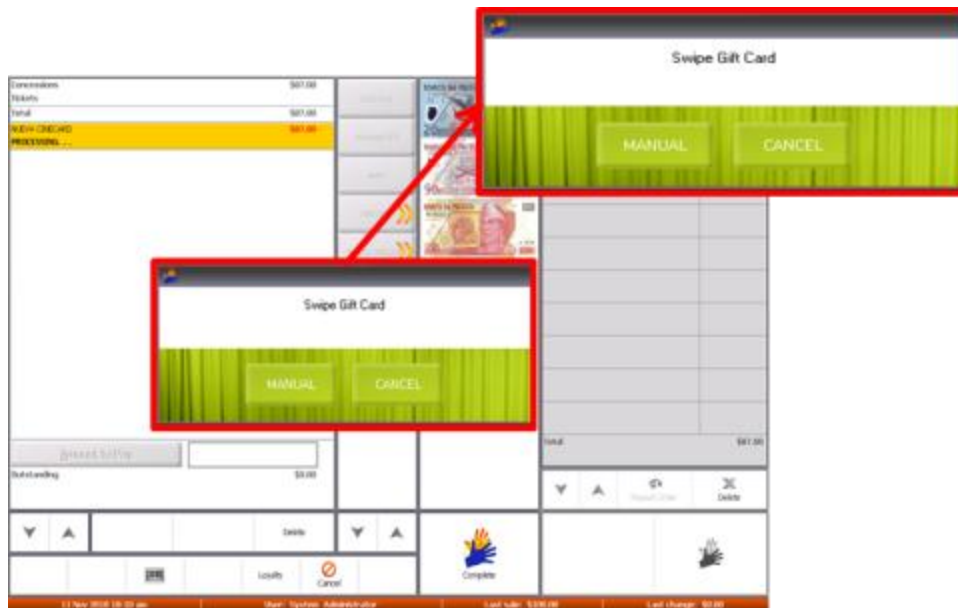


3. Seleccionar forma de pago
Oprimir el botón “NUEVA CINECARD”.



Nota:

Se desplegará automáticamente la ventana “Swipe Credit Card” que indica que se tiene que deslizar la tarjeta.

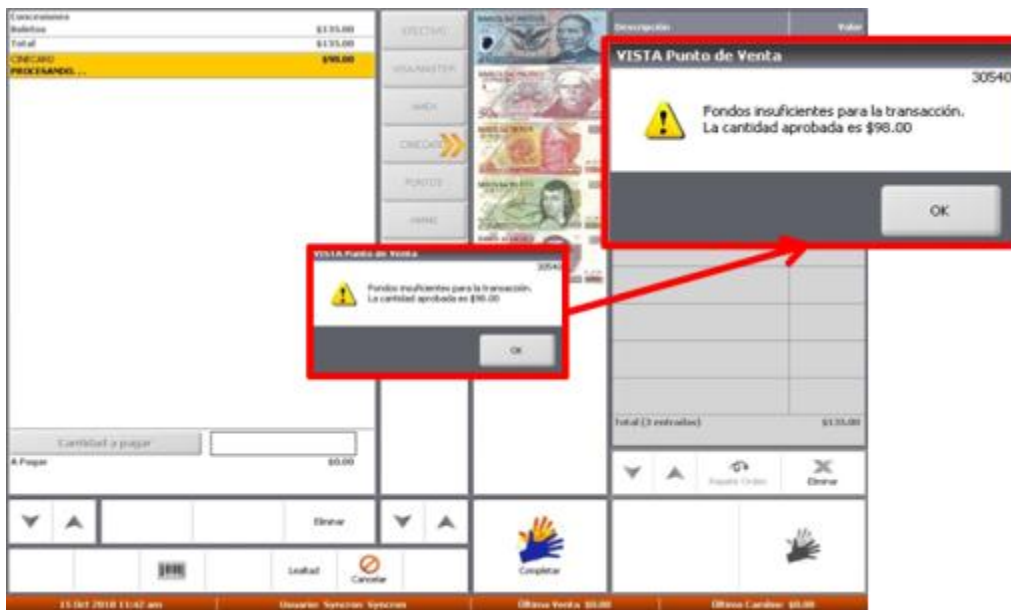


4. **Deslizar tarjeta**
Deslizar la tarjeta en la terminal del punto de venta, con la banda hacia el interior.



Nota:

Si la CineCard no cuenta con el saldo suficiente para cubrir el monto, se desplegará un mensaje. Oprimir el botón "OK" e indicárselo al cliente para completar el pago con otro medio.

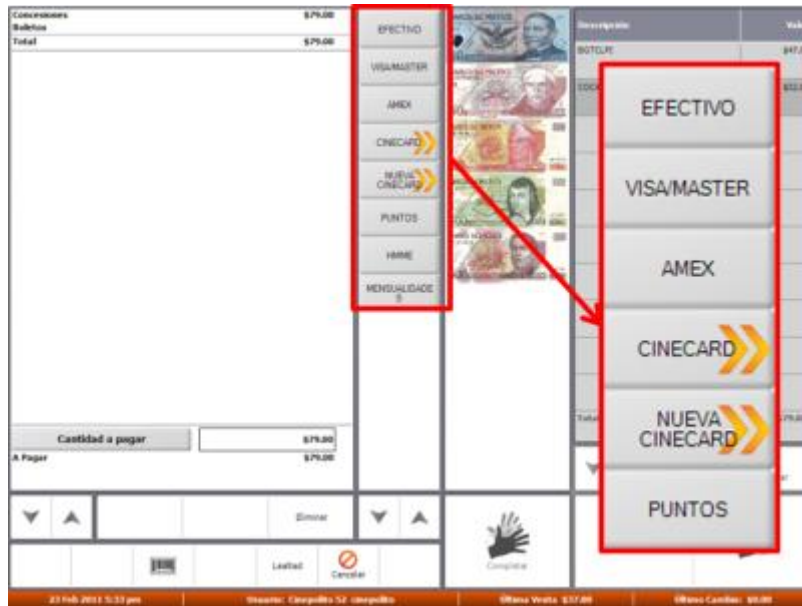


5. **Entregar CineCard**
Entregar la CineCard y el comprobante de pago al cliente.

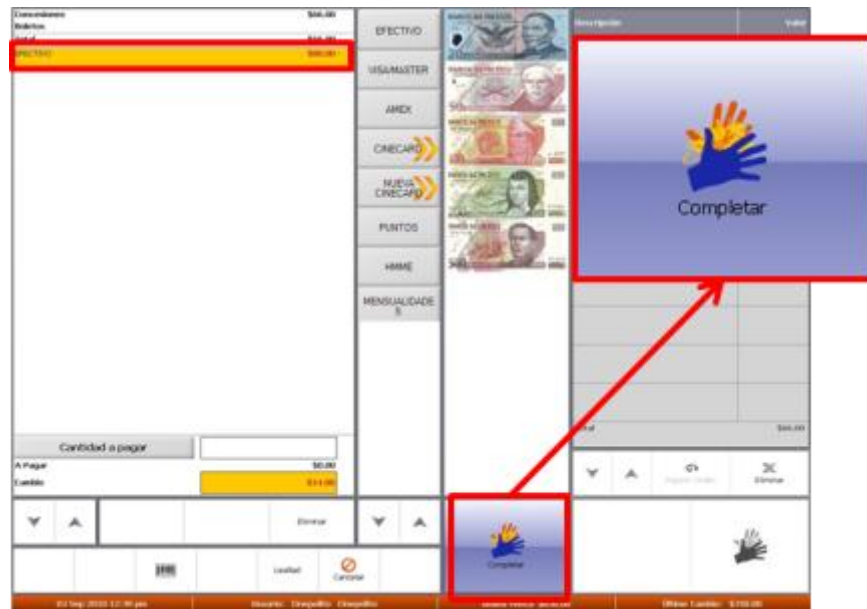


6. Completar el pago.

- a) **Pago parcial**
Consultar otras secciones de formas de pago..



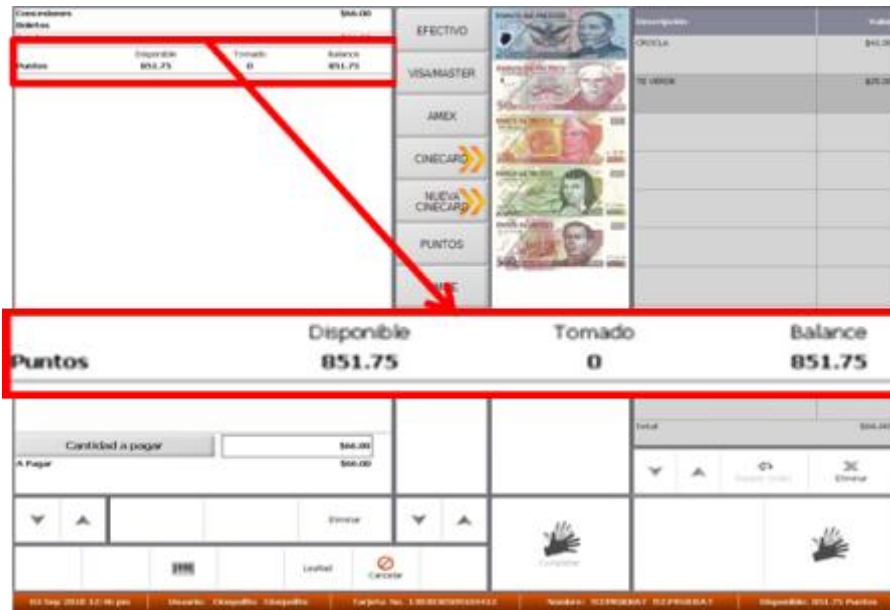
- b) **Pago total**
Presionar el botón “Completar” para terminar la transacción.



4.4.5. Puntos Club Cinépolis

Informar puntos disponibles

- 1 Indicarle al cliente los puntos disponibles, que aparecen en la pantalla de cobro.



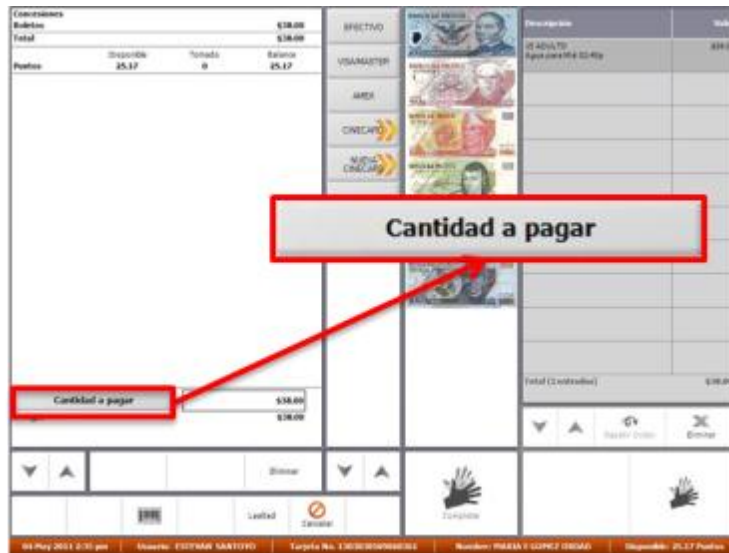
Registrar pago

2. Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 3 directamente.



Pago parcial

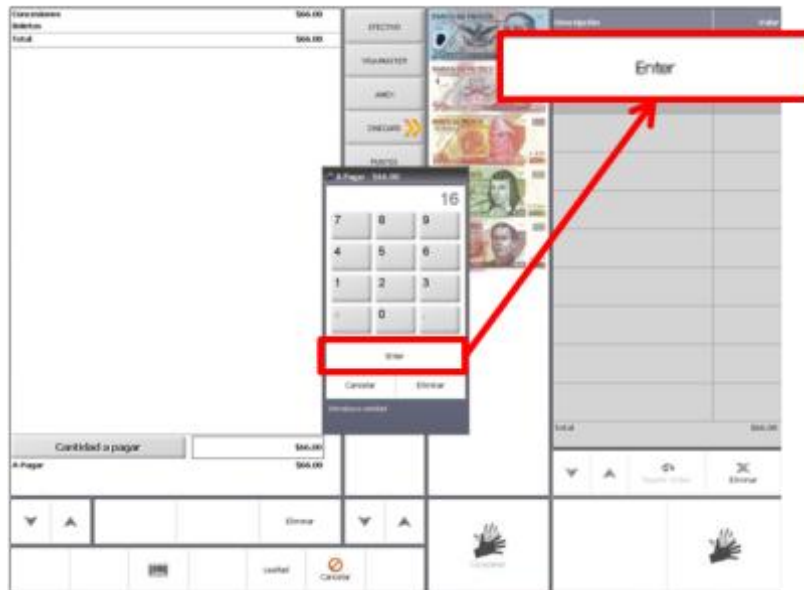
- a) **Indicar pago parcial**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



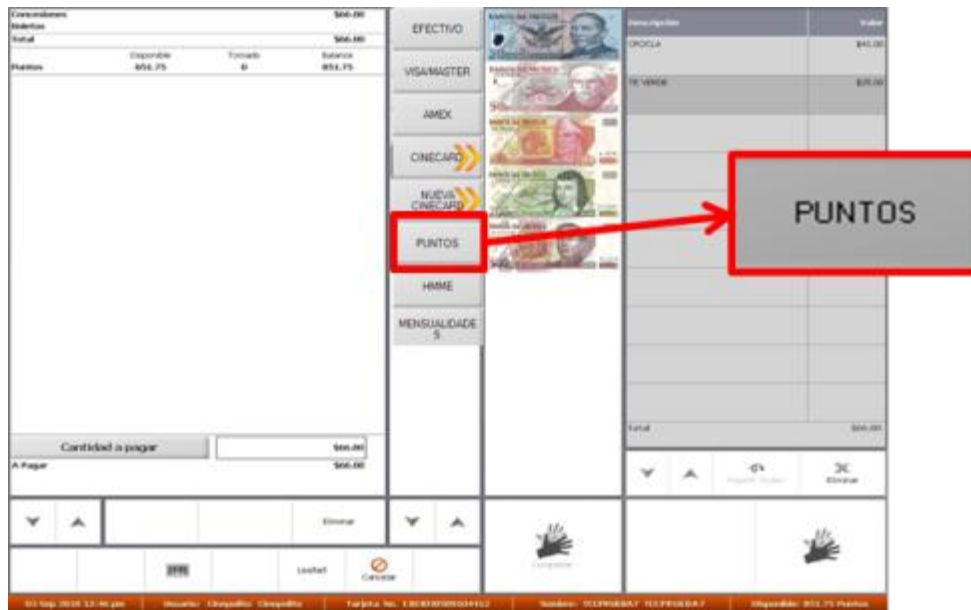
- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.



- c) **Confirmar la cantidad**
Presionar el botón “Enter”.

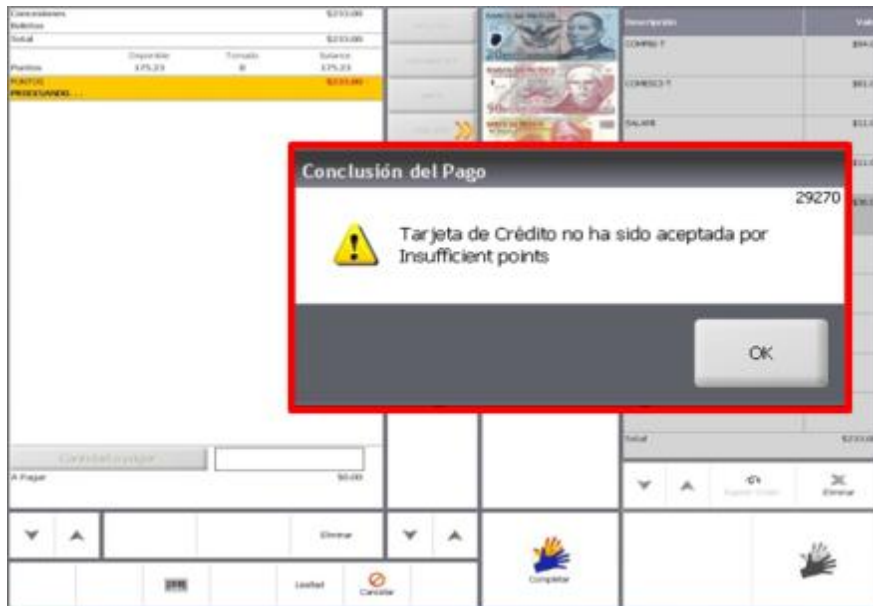


3. **Seleccionar forma de pago**
Presionar el botón “PUNTOS” en la pantalla.



Nota:

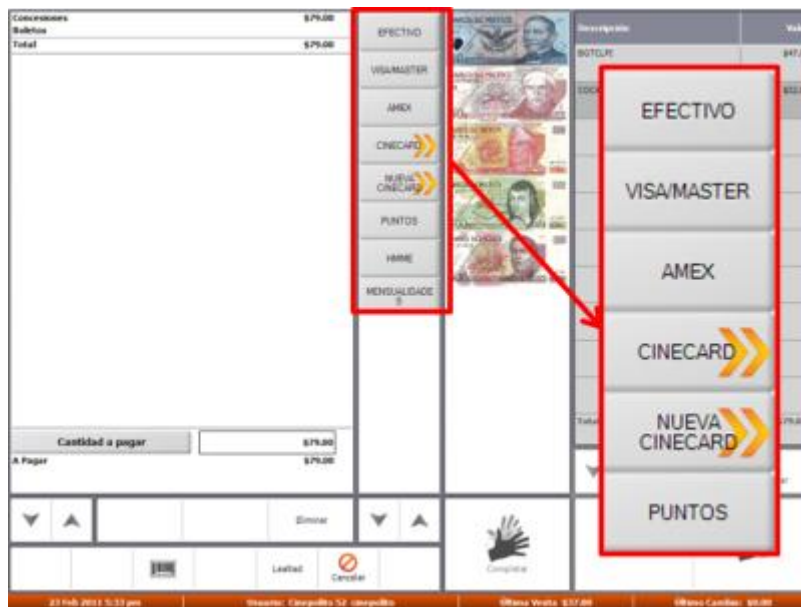
Si la TCC no cuenta con el saldo suficiente para cubrir el monto, se desplegará un mensaje. Oprimir el botón “OK” e indicárselo al cliente para completar el pago con otro medio.



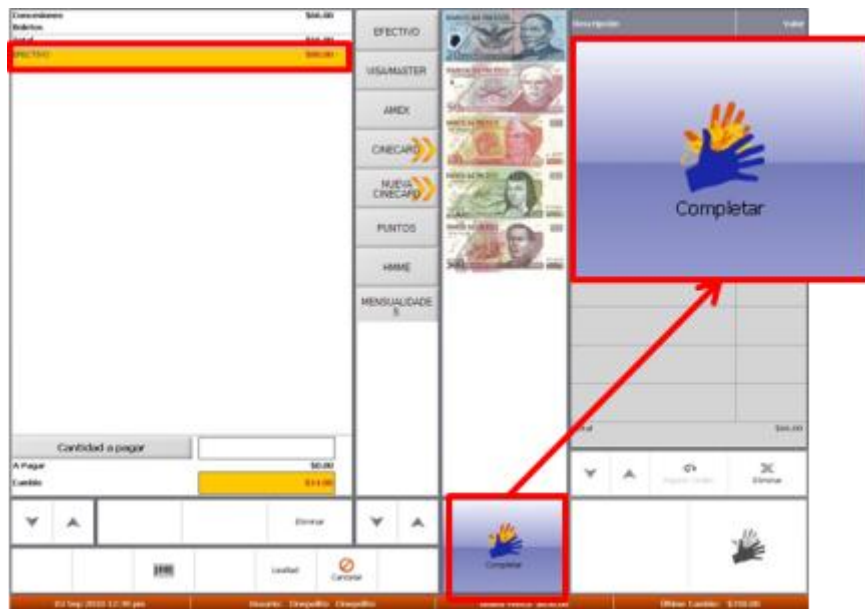
4. Completar el pago

a) Pago parcial

Consultar otras secciones de formas de pago.



- b) **Pago total**
Presionar el botón “Completar” para terminar la transacción.



4.4.6. Puntos BBVA

1. **Solicitar tarjeta e identificación**
Solicitar al cliente la tarjeta bancaria y una identificación oficial.



2. **Verificar tarjeta**
Verificar que la tarjeta cumpla con lo indicado en **Características de seguridad de tarjetas bancarias (Anexo 17)**.¹⁹⁸



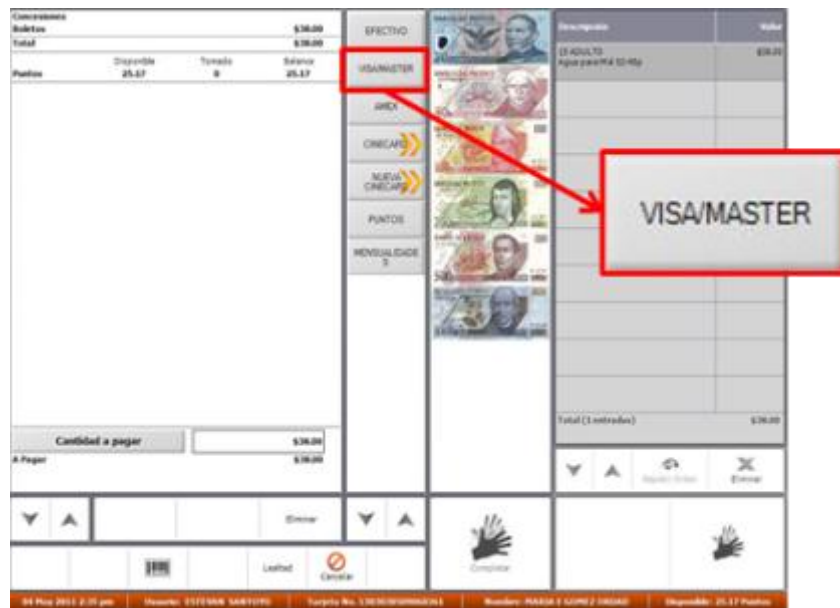
3. **Preguntar si el pago es combinado**
Preguntar al cliente si el pago va a ser combinado con otro medio de pago o total.¹⁹⁹



¹⁹⁸ Mantener en su poder la tarjeta hasta que finalice la transacción.

¹⁹⁹ Si el pago va a ser combinado se debe cobrar primero con la otra forma de pago y dejar al final el pago con puntos BBVA.

4. Seleccionar tarjeta
Oprimir el botón “VISA/MASTER”.²⁰⁰



Nota:

Se desplegará automáticamente la ventana con la leyenda “INSERTE O DESLICE LA TARJETA”.



²⁰⁰ Indicar al cliente que si no cuenta con puntos suficientes para efectuar el pago, la diferencia se cargará a la tarjeta de crédito de manera automática. No existe forma de revisar el saldo de puntos BBVA.

- 5. Insertar tarjeta**
Insertar la tarjeta de crédito en la ranura de la PIN pad, con el frente hacia arriba y el chip al fondo.²⁰¹



- 6. Verificar mensajes de PIN pad**
En la pantalla de la PIN pad, pueden aparecer los siguientes mensajes:

- a) “FALLA EN CHIP REINTE”**
Este mensaje indica que no puede leerse el chip, sacar la tarjeta, limpiar el chip e insertarla nuevamente.



- b) “ENTER PIN”**
Algunas tarjetas cuentan con un nivel de seguridad mayor y pide un PIN. El cliente debe ingresar esta clave para continuar con la transacción.²⁰²



²⁰¹ Una vez que se inserta la tarjeta con chip, ya no se puede cancelar la transacción.

²⁰² Este NIP es distinto al que se usa en los cajeros automáticos y solo el cliente lo conoce.

“USE LECTOR DE BANDA”

- c) Después de dos intentos si la PIN pad sigue sin poder leer el chip, se debe realizar el cobro usando la banda magnética de la tarjeta. Retirar la tarjeta y deslizarla por la ranura superior de la PIN pad.



7. **Cancelar transacción²⁰³**
Cuando no acepta el chip y se desliza la tarjeta, para cancelar la transacción, realizar los siguientes pasos, en caso contrario ir directamente al paso 8.

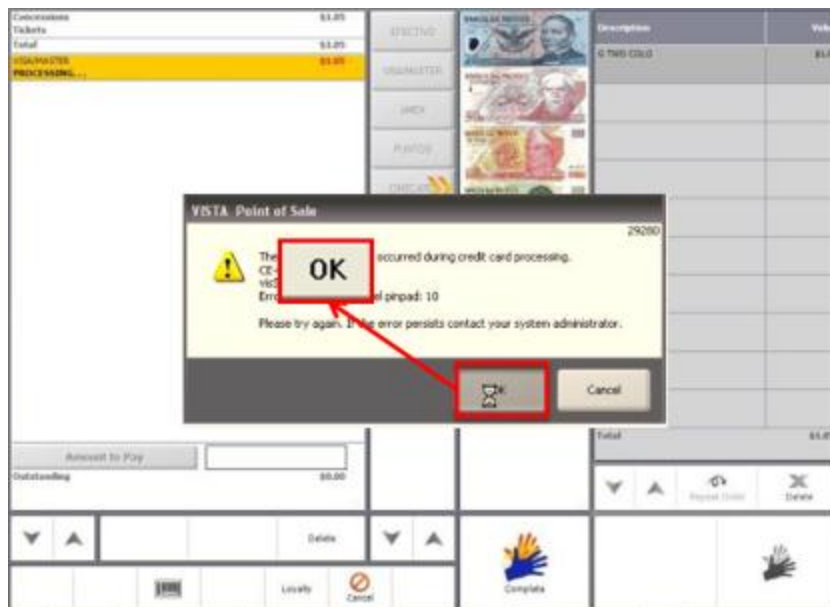


- a) **Presionar botón cancelar**
Presionar el botón rojo de la PIN pad.

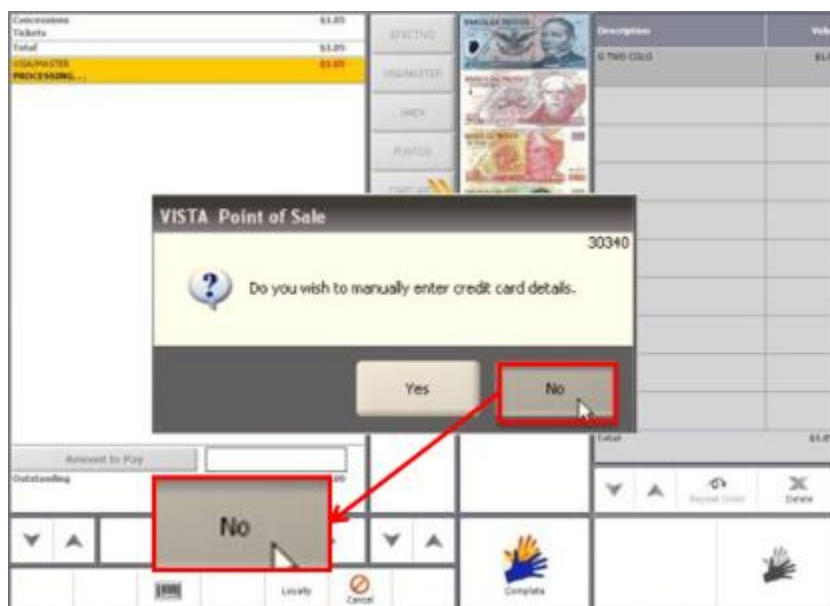


²⁰³ Cuando se deslizó la tarjeta, la transacción se puede cancelar siempre y cuando no se haya ingresado el código de seguridad de la tarjeta.

- b) **Confirmar cancelación**
Presionar el botón “OK”.



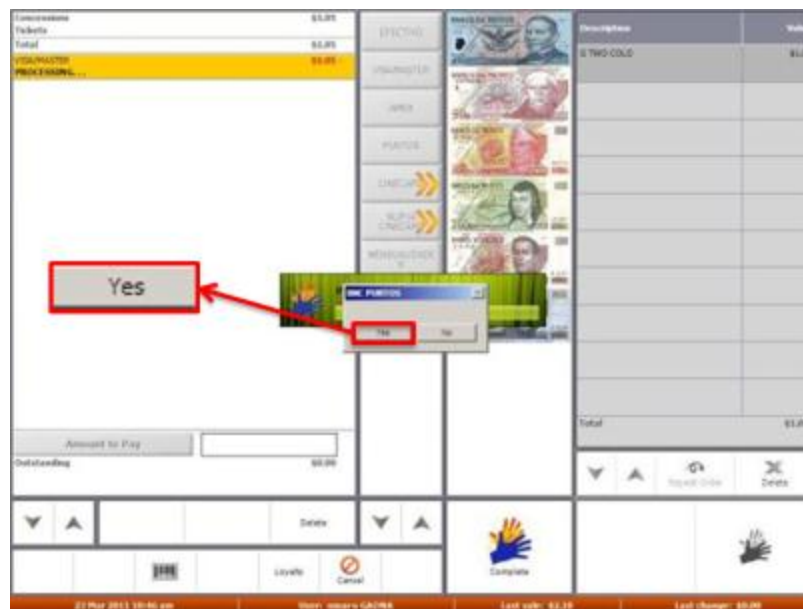
- c) **Concluir cancelación**
Presionar el botón “No”.



8. **Traer cuadro de diálogo al frente**
Tocar una de las esquinas del cuadro gris para traerlo al frente.



9. **Seleccionar Si**
Oprimir en el botón "Yes".



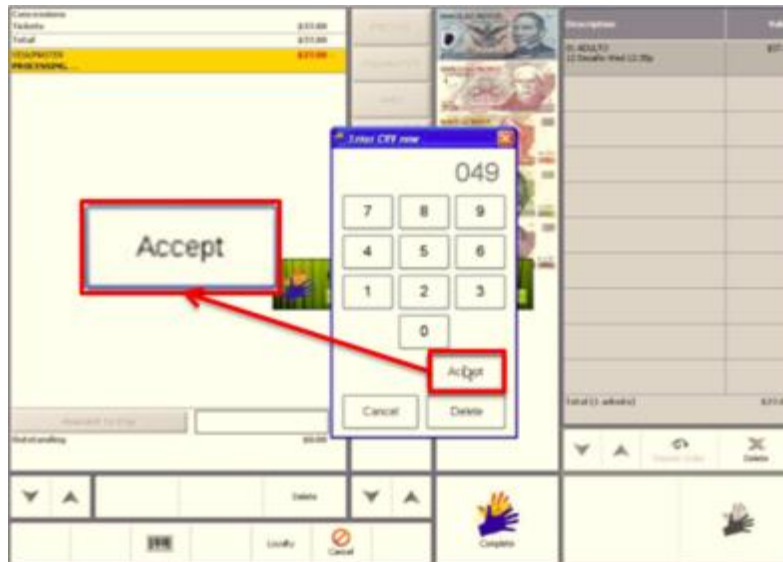
10. Si la tarjeta se deslizó usando la banda magnética, realizar los pasos siguientes. En caso contrario ir al paso 11:

Ingresar código

- a) Ingresar los dígitos del código de seguridad (CVV2) de la tarjeta.²⁰⁴



- b) **Confirmar el código de seguridad**
Presionar el botón "Accept".



²⁰⁴ Consultar el documento [Características de seguridad de tarjetas bancarias \(Anexo 17\)](#), para conocer donde se encuentra el código de seguridad dependiendo del tipo de tarjeta.

Nota:

Aparecerá un mensaje en la pantalla indicando que la transacción está en proceso.



Retirar tarjeta

11. Retirar la tarjeta de la PIN pad una vez que aparece en pantalla el mensaje "RETIRE SU TARJETA POR FAVOR".



12. **Tomar vouchers**
Tomar los vouchers de la impresora²⁰⁵



13. **Verificar voucher**
Verificar el voucher contra la tarjeta, revisando los elementos que se muestran en **Elementos de seguridad de voucher (Anexo 18)**.



14. **Entregar documentos**
Entregar la tarjeta bancaria, identificación oficial y copia de voucher al cliente.



15. **Almacenar voucher firmado**
Almacenar el voucher original, en la caja de efectivo.²⁰⁶



²⁰⁵ Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el voucher original.

²⁰⁶ Cuidar que el voucher no se maltrate ni doble.

4.5. Conservación del negocio

Durante la venta, se deben realizar varias actividades para asegurar la operación del negocio. Estas actividades las debe realizar el Vendedor cuando no tenga clientes.

- a) Colocar bebidas**
Si ya no hay bebidas suficientes en el refrigerador, colocar las bebidas nuevas al fondo y recorrer las frías al frente.



- b) Revisar depósito de hielo**
Las torres de refresco que cuenten con depósito de hielo, revisar y en caso de ser necesario abastecer de acuerdo al apartado **3.2.3 Sistema Fountain.**



- c) Revisar asador de salchichas**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer el asador de salchichas de acuerdo al apartado **3.2.8 Asador de salchichas**



- d) Revisar tocino**
Los Conjuntos que cuentan con tocino como extra, revisar y en caso de ser necesario abastecer de acuerdo a la sección **3.2.7 Calentador de pan.**



- e) **Revisar calentador de pan**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer el calentador de pan de acuerdo al apartado [3.2.7 Calentador de pan.](#)



- f) **Revisar exhibidor de nachos**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer el exhibidor de nachos de acuerdo al apartado [3.2.5 Exhibidor de nachos.](#)



- g) **Revisar bolsas de queso**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer la bolsa de queso del dispensador de queso de acuerdo al apartado [3.2.6. Cambiar bolsa de queso.](#)



- h) **Preparar palomitas**
En caso de ser necesario, preparar más palomitas de acuerdo al apartado [3.3 Preparación de cargas](#), utilizando la receta correspondiente al tipo de palomas que se requieran.



- i) **Revisar sistema Fountain**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer el jarabe y dióxido de carbono del sistema Fountain de acuerdo al apartado **3.2.3. Sistema Fountain.**



- j) **Revisar sistema ICEE**
Revisar y en caso de ser necesario, abastecer el jarabe y dióxido de carbono del sistema ICEE de acuerdo al apartado **3.2.4 Sistema ICEE.**



- k) **Revisar palomeras**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer maíz, saborizantes o aceite de acuerdo al apartado **3.2.2 Palomeras.**



- l) **Armar charolas para hot dog**
En caso de que se requieran más charolas para hot dog armarlas de acuerdo al punto **3.2.16 Complementos apartado 10.**



- m) **Revisar exhibidor de papas**
Revisar y en caso de ser necesario colocar más papas de acuerdo al apartado [3.2.13 Exhibidor de papas](#).



- n) **Revisar mamilas**
Revisar y en caso de ser necesario rellenar las mamilas de acuerdo al apartado [3.2.14 Mamilas](#).



- o) **Solicitar productos**
En caso de ser necesario solicitar complementos, productos o insumos al Encargado de Subalmacén.



- p) **Limpiar superficies**
Limpiar las superficies de acuerdo a lo indicado en [Limpieza de superficies \(Anexo 9\)](#).



- q)** **Barrer piso**
Barrer el piso del área y con un recogedor, colocar la basura en el bote de basura.



- r)** **Cambiar trapos**
Si ya están muy sucios, cambiar los trapos o lavarlos, de acuerdo a lo que indica **Uso y limpieza de trapos (Anexo 11)**.



4.6. Carro Venta

4.6.1 Instalación en sala

Para la operación del Carro Venta se requieren de un Vendedor y un “Runner” que será el encargado de apoyar en trasladar e instalar en Carro Venta en la sala de cine.

Transportar Carro Venta

1.

Ambos encargados deben transportar el Carro Venta hacia la sala indicada en la programación de horarios para la venta²⁰⁷.



Colocar Carro Venta

2.

Colocar el Carro Venta en la esquina donde termine el pasillo de entrada de la sala de cine.



Abrir puerta trasera izquierda

3.

Abrir puerta trasera deslizando hacia la derecha.



Tomar extensiones

4.

Tomar las extensiones eléctricas que se almacenan en ese compartimiento.



²⁰⁷ Es importante que siempre que se tenga que desplazar el Carro Venta habilitado se haga con 2 personas; una empujando y otra jalando.

Nota:

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



6.

Desenrollar la extensión

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



Nota:

Si es necesario, sacar linterna del cajón para poder alumbrar.



7.

Conectar Carro Venta

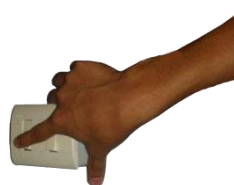
Conectar el Carro Venta en el enchufe más cercano auxiliándose con la linterna.



- 8.** **Encender luces laterales**
Encender las luces laterales presionando el apagador derecho ubicado a un lado del enchufe del Carro Venta.



- 9.** **Encender luz central**
Encender las luces del exhibidor presionando el apagador izquierdo ubicado a un lado del enchufe del Carro Venta²⁰⁸.



²⁰⁸ En cuanto el Carro Venta esté instalado en sala, el “Runner” deberá dirigirse a Dulcería para esperar recibir las órdenes del cliente por radio.

4.6.2 Venta Carro Venta

El proceso de venta es responsabilidad del Vendedor, debe realizarlo cuando algún cliente se acerca al Carro Venta. Además le debe estar en comunicación con “Runner” si es necesario durante la venta.

1. **Saludar al cliente**
Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo como se indica en la Técnica de venta vigente.



2. **Tomar orden**
Tomar la orden del cliente maximizando la venta como lo indica la Técnica de venta vigente²⁰⁹.



3. **Registrar orden**
Registrar la orden del cliente en la **Comanda de venta en salas (Anexo 19)** como se indica en la sección **4.6.3. Comanda** que se encuentra en el cajón trasero.



²⁰⁹ Recordar que solo se recibe efectivo.

Nota:

Si el cliente pide un refresco, el Vendedor debe llamar por radio al “Runner” indicándole la orden y este le entregará al cliente según lo indicado en la sección **4.3.4 Servir refrescos**.



- 4. Indicar monto total**
Indicar al cliente el monto total de su compra²¹⁰.



- 5. Cobrar la orden**
Recibir el dinero en efectivo del cliente.



Nota:

En caso de que el cliente solicite una factura, el Vendedor llamará por radio al “Runner” para que la solicite al Encargado del Sub-almacén de Dulcería y la entregue al cliente.



²¹⁰ Auxiliarse si es necesario con la calculadora que se encuentra en el cajón trasero.

- 6. Entregar comanda de su orden**
Entregar al cliente la comanda original con su orden registrada y cambio (si aplica)²¹¹.



- 7. Entregar orden**
Entregar al cliente los productos adquiridos que se encuentran en el Carro Venta y pedirle amablemente que espere si ordenó factura y/o refresco.



- 8. Despedir al cliente**
Despedir al cliente haciendo contacto visual.



Nota:

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



²¹¹ En caso de que la orden incluya nachos, realizar lo indicado en la sección 4.3.8 **Servir Nachos**.

4.6.3 Comanda

La **Comanda de venta en salas (Anexo 19)** es el formato utilizado para registrar los productos solicitados por el cliente durante el proceso de venta y se compone de las siguientes secciones:

Cinépolis® Plaza Morelia
 Paseo de la República No. 5030
 Col. Jardines del Rincón
 C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de
 dulcería sin salir de la sala

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refresco	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Total			_____

(_____)
 Importe con letra

Pagado con: Efectivo
 Precios con I.V.A. Incluido

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE C.V.
 Av. Camelinas No. 3527 Int. 902
 Fracc. Las Américas, Morelia, Mich. 58270
 OCD 051219680

El importe de este comprobante forma parte de la factura global.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

1. En la parte superior se localizan lo siguientes datos: “Lugar y fecha” y “Folio No.”

Cinépolis Plaza Morelia
Paseo de la República No. 1030
Col. Jardines del Bosque
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refresco	_____	_____	_____

Operadora Comercial de Desarrollo S.A. DE C.V.
Av. Capatzen No. 2127 del 700
Piso: Las Americas, Morelia, Mich. 58270
020102200000

El impuesto de este comprobante forma parte de la factura pública.

Cinépolis

2. La primera columna corresponde a la lista de productos disponibles para la venta.

Cinépolis Plaza Morelia
Paseo de la República No. 1030
Col. Jardines del Bosque
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refresco	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Estro queso	_____	_____	_____
Bist dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____

Operadora Comercial de Desarrollo S.A. DE C.V.
Av. Capatzen No. 2127 del 700
Piso: Las Americas, Morelia, Mich. 58270
020102200000

El impuesto de este comprobante forma parte de la factura pública.

Cinépolis

Producto

- Refresco
- Agua natural
- Agua de sabor
- Palomitas
- Nachos

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

3. La segunda columna corresponde al espacio para registrar las cantidades ordenadas de cada producto.

Cinópolis Plaza Morelia
Paseo de la República No. 5030
Cul. Jardines del Balcón
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refresco	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
			Total _____

Imparte con tarjeta _____

Pagado con tarjeta _____
Presión con C.C. _____

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE C.V.
Av. Camaliman No. 1527 Int. 102
Paseo Los Capatzenes, Morelia, Mich. 58270
0433-0112 P.000

El impuesto de este comprobante forma parte de la tarifa pública

Cinópolis Morelia - Mich.

4. La tercera columna corresponde al espacio para escribir el precio de los productos ordenados.

Cinópolis Plaza Morelia
Paseo de la República No. 5030
Cul. Jardines del Balcón
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refresco	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
			Total _____

Imparte con tarjeta _____

Pagado con tarjeta _____
Presión con C.C. tarjeta _____

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE C.V.
Av. Camaliman No. 1527 Int. 102
Paseo Los Capatzenes, Morelia, Mich. 58270
0433-0112 P.000

El impuesto de este comprobante forma parte de la tarifa pública

Cinópolis Morelia - Mich.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

5. La cuarta columna corresponde al espacio para registrar el total de los productos ordenados.

Cinépolis® Plaza Morelia
Paseo de la República No. 3030
Cd. Jardines del Encanto
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala.

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refrescos	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____

Total _____

Imparte con letra _____

Papelo con Electro
Precio con U.S.A. incluido

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE CV.
Av. Capatzen No. 1327 84. 902
Paseo San Agustín, Morelia, Mich. 58270
020-01119480

El imparte de este establecimiento forma parte de la Tarjeta global.

Cinépolis Operadora S.A. de CV.

6. Al final de la cuarta columna se encuentra un espacio para registrar el monto total de la compra.

Cinépolis® Plaza Morelia
Paseo de la República No. 3030
Cd. Jardines del Encanto
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala.

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refrescos	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____

Total _____

Imparte con letra _____

Papelo con Electro
Precio con U.S.A. incluido

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE CV.
Av. Capatzen No. 1327 84. 902
Paseo San Agustín, Morelia, Mich. 58270
020-01119480

El imparte de este establecimiento forma parte de la Tarjeta global.

Cinépolis Operadora S.A. de CV.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

7. En la parte inferior del documento se encuentra un apartado para escribir el importe con letra.

Cinépolis® Plaza Morelia
Paseo de la República No. 3030
Calle Jardines del Encanto
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de
dulcería sin salir de la sala

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Folio No. _____
Producto: _____ Cantidad: _____ Precio: _____ Total: _____

(_____)
Importe con letra

Importe con letra: _____

OPERAORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE CV.
Av. Independencia No. 1122 del Sur
Paseo de la República, Morelia, Mich. 58270
020151179400

El importe de este comprobante forma parte de la factura global.

Cinépolis

4.7. Recuperación de fondos

La recuperación de fondos la realiza el Vendedor y el Encargado de Sub-almacén una vez que se ha reunido dinero de la venta.

- 1. Cerrar caja**
El Vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.²¹²



- 2. Contar efectivo**
El Vendedor debe contar la cantidad de dinero que le entregaron como fondo, al abrir turno.



- 3. Entregar fondo**
El Vendedor le debe entregar el efectivo al Encargado de Sub-almacén.

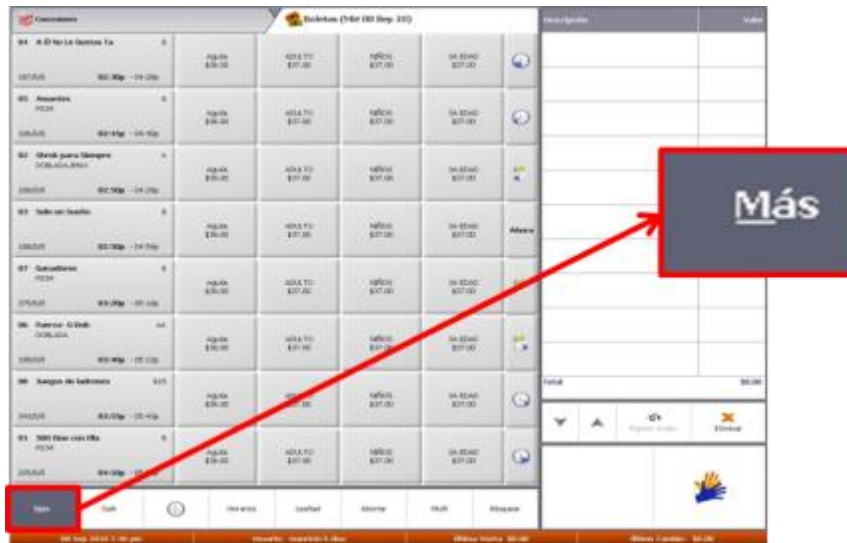


- 4. Registrar efectivo en sistema**
El Encargado de Sub-almacén cuenta el dinero y registra el retiro en el sistema, de la siguiente manera:

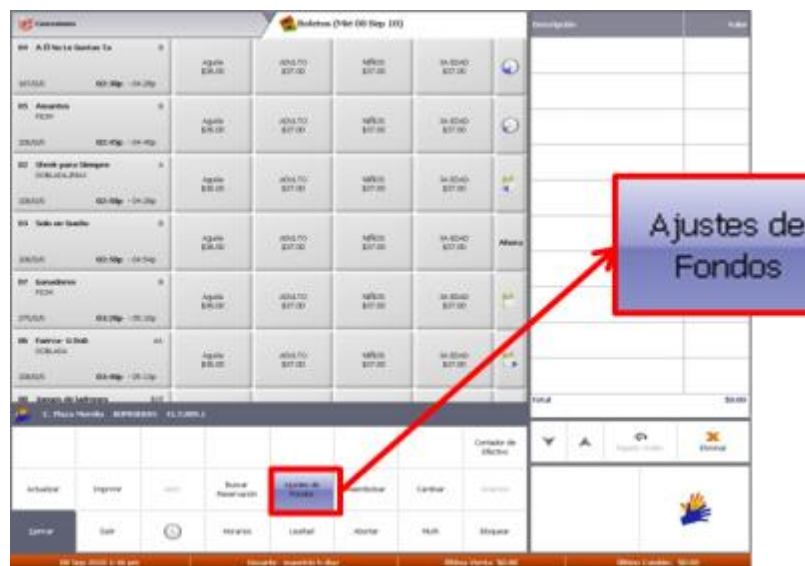


²¹² El proceso de recuperación de fondos, debe efectuarse antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

- a) **Presionar botón “Más”**
Presionar el botón “Más” en la pantalla del punto de venta.



- b) **Presionar botón “Ajustes de fondo”**
En este botón se va a registrar el retiro del fondo.



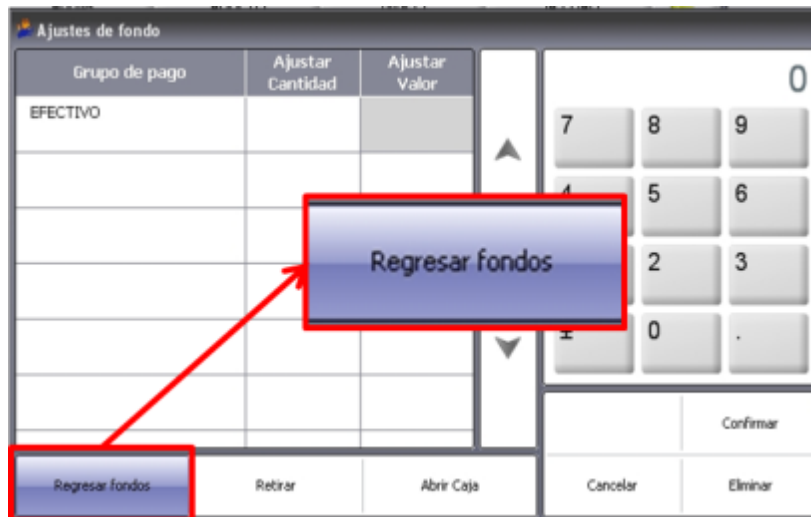
- c) **Ingresar número de usuario**
Ingresar número de usuario y presionar el botón “Enter”



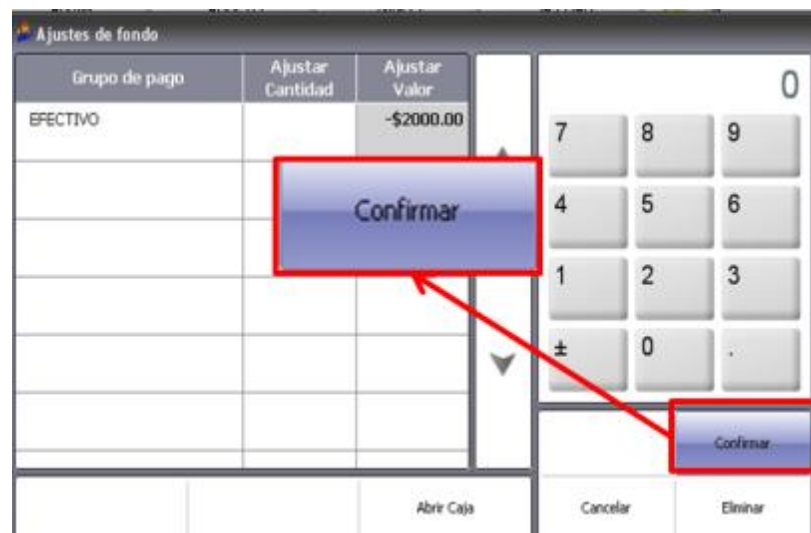
- d) **Ingresar PIN**
Ingresar PIN y presionar el botón “Enter”.



- e) **Presionar botón “Regresar Fondos”**
Al desplegarse la ventana “Ajustes de Fondo”, presionar el botón “Regresar Fondos”.



- f) **Presionar botón “Confirmar”**
Verificar la cantidad a retirar en la columna “Ajustar valor” y presionar el botón “Confirmar”.



- 5. Tomar comprobantes**
Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



- 6. Firmar comprobante**
El Vendedor y el Encargado de Sub-almacén deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



- 7. Guardar comprobante**
Guardar el comprobante firmado por el Encargado de Sub-almacén, dentro de la caja para el momento de la conciliación.



- 8. Abrir caja**
Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.



4.8. Retiros de efectivo

Los retiros de efectivo los realiza el Vendedor y el Encargado de Sub-almacén

- 1. Cerrar caja**
El Vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.²¹³



- 2. Contar efectivo**
El Vendedor debe contar la cantidad de dinero que va a ser retirada.



- 3. Entregar efectivo**
El Vendedor le debe entregar el efectivo al Encargado de Sub-almacén.

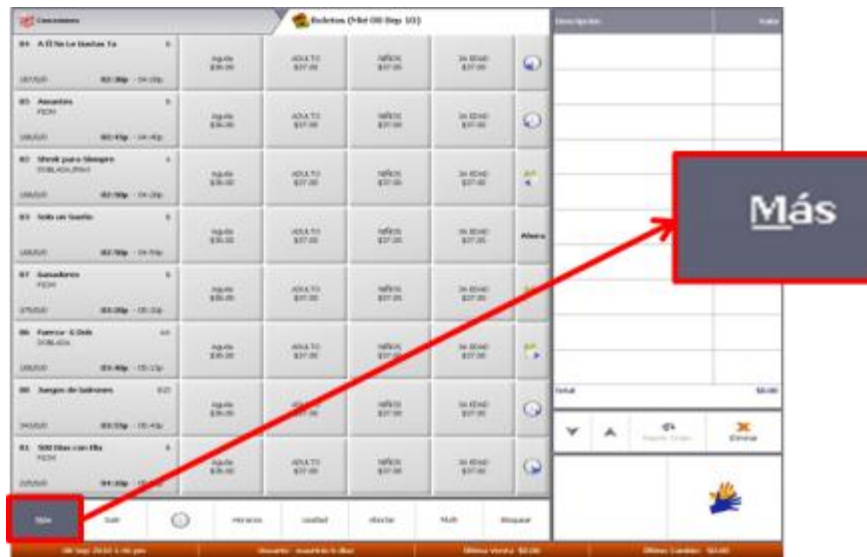


- 4. Registrar efectivo en sistema**
El Encargado de Sub-almacén cuenta y registra el retiro en el sistema, de la siguiente manera:

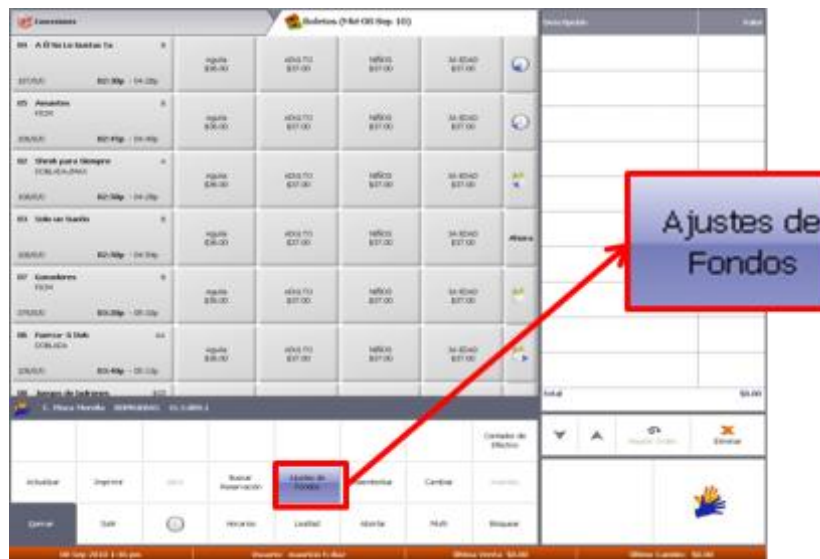


²¹³ La cantidad de retiros dependerá de la afluencia y flujo de efectivo. Es responsabilidad del Vendedor, solicitar retiros, cuando cuente con altas cantidades de efectivo. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

- a) **Presionar botón “Más”**
Presionar el botón “Más” en la pantalla del punto de venta.



- b) **Presionar botón “Ajustes de fondo”**
En este botón se va a registrar el retiro del efectivo.



- c) **Ingresar número de usuario**
Ingresar número de usuario y presionar el botón “Enter”



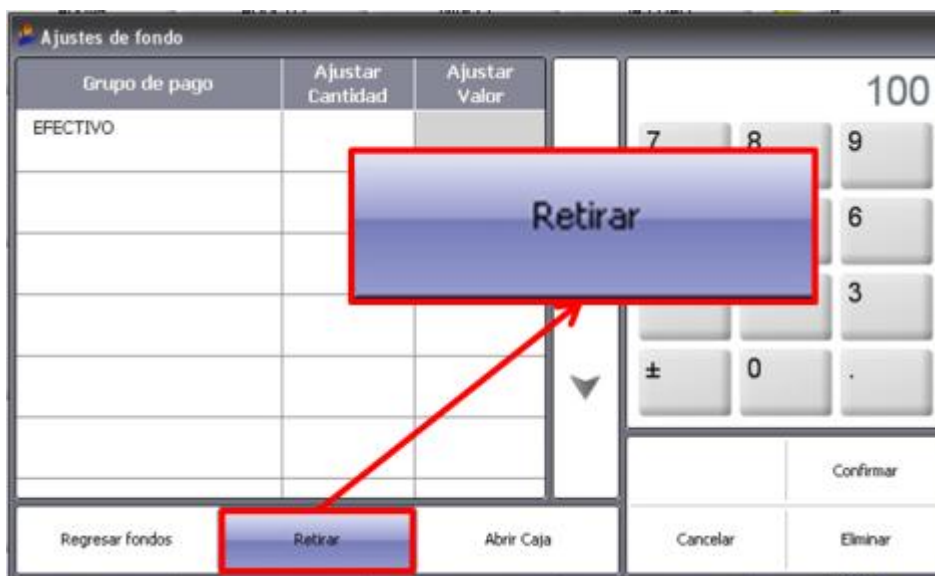
- d) **Ingresar PIN**
Ingresar PIN y presionar el botón “Enter”.



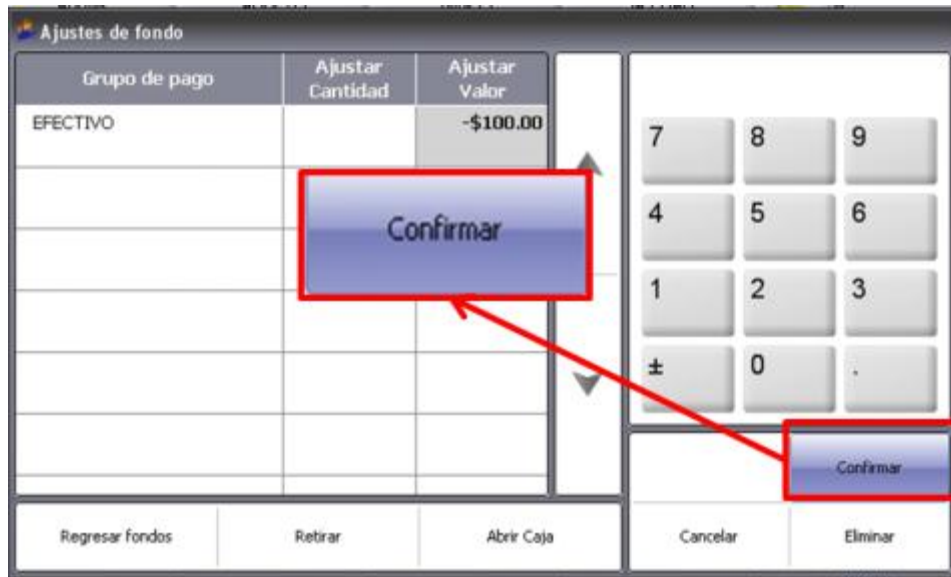
- e) **Ingresar cantidad**
Al desplegarse la ventana “Ajustes de Fondo”, teclear la cantidad correspondiente al retiro.



- f) **Presionar botón “Retirar”**
Revisar que la cantidad sea la correcta y presionar el botón “Retirar”.



- Presionar botón “Confirmar”**
g) Verificar la cantidad a retirar en la columna “Ajustar valor” y presionar el botón “Confirmar”.



- 5. Tomar comprobantes**
Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



- 6. Firmar comprobante**
El Vendedor y el Encargado de Subalmacén deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



- 7. Guardar comprobante**
Guardar el comprobante firmado por el Encargado de Sub-almacén, dentro de la caja para el momento de la conciliación.



- 8. Abrir caja**
Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.



4.9. Cambio de turno

El cambio de turno lo realizan el Vendedor y el Encargado de Sub-almacén.

- 1. Cerrar caja**
El Vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.²¹⁴



- 2. Contar productos**
Contar frente al Encargado de Sub-almacén los productos sobrantes que vienen en el **Control Diario de Productos Sub-almacén (Anexo 2)**.



- 3. Entregar productos**
Entregar los productos al Encargado de Sub-almacén.



²¹⁴ El Encargado de sub-almacén debe acudir al punto de venta a realizar el cambio de turno. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

- 4. Firmar documento**
Firmar de conformidad el documento **Control Diario de Productos Sub-almacén (Anexo 2)**.²¹⁵



- 5. Contar dinero**
El Vendedor debe contar el total del efectivo que tiene en caja.



- 6. Entregar dinero**
El Vendedor debe entregar el dinero al Encargado de Sub-almacén, indicándole la cantidad.

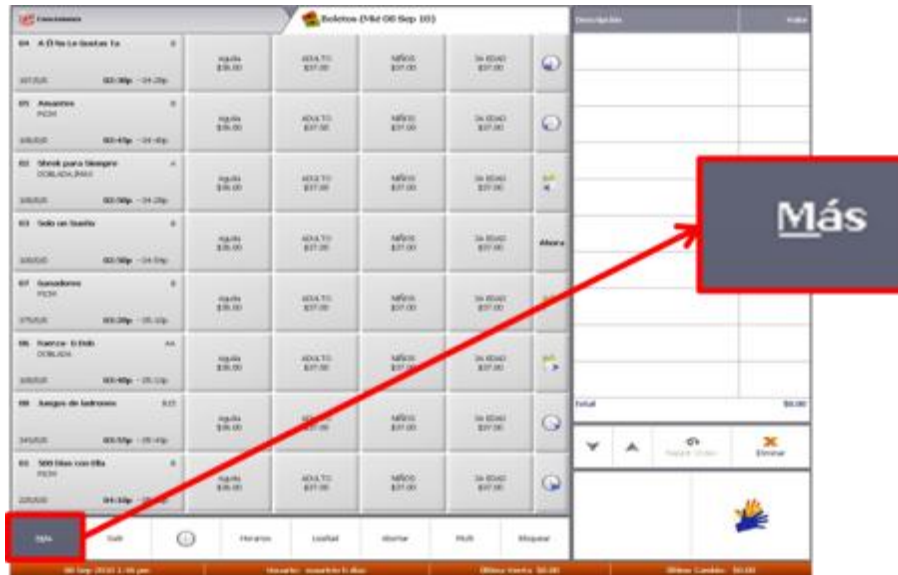


- 7. Registrar efectivo en sistema**
El Encargado de Sub-almacén cuenta el dinero y registra el retiro en el sistema, de acuerdo a lo que se indica a continuación:



²¹⁵ Si existe algún faltante de producto se debe pagar la cantidad correspondiente al precio de venta del mismo o firmar el **Vale de caja (Anexo 20)** por dicha cantidad.

- a) **Presionar botón “Más”**
Presionar el botón “Más” en la pantalla del punto de venta.



- b) **Presionar botón “Ajustes de fondo”**
En este botón se va a registrar el retiro del efectivo.



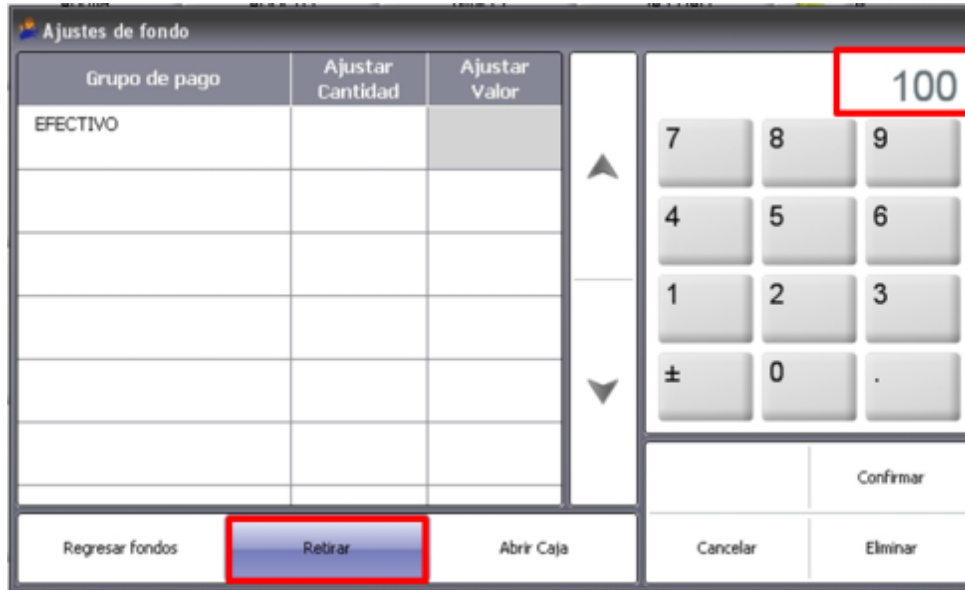
- c) **Ingresar número de usuario**
Ingresar número de usuario y presionar el botón “Enter”



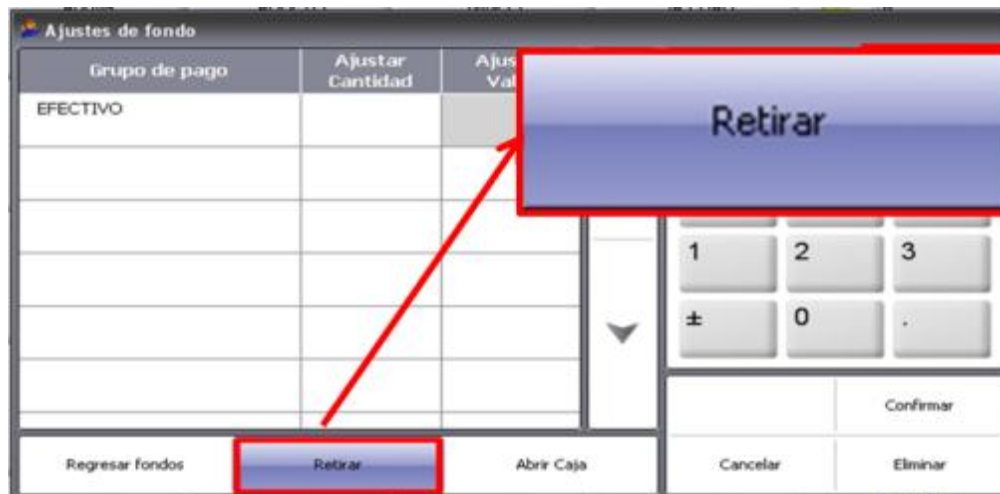
- d) **Ingresar PIN**
Ingresar PIN y presionar el botón “Enter”.



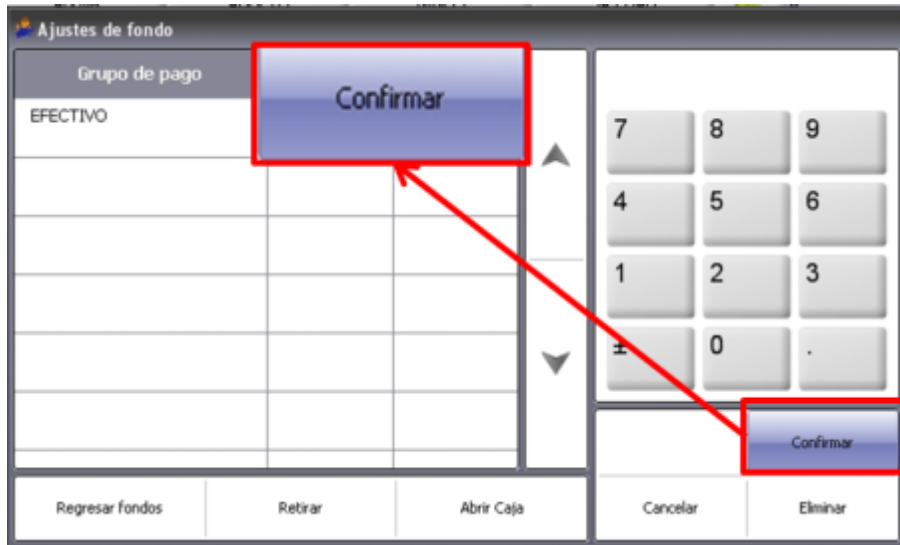
- e) **Ingresar cantidad**
Al desplegarse la ventana “Ajustes de Fondo”, teclear la cantidad correspondiente al retiro.



- f) **Presionar botón “Retirar”**
Revisar que la cantidad sea la correcta y presionar el botón “Retirar”.



- g) Presionar botón “Confirmar”**
g) Verificar la cantidad a retirar en la columna “Ajustar valor” y presionar el botón “Confirmar”.



- 8. Tomar comprobantes**
8. Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



- 9. Firmar comprobante**
9. El Vendedor y el Encargado de Subalmacén deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



Guardar comprobante

10.

Guardar el comprobante firmado por el Encargado de Sub-almacén, dentro de la caja para el momento de la conciliación.



Cerrar sesión en sistema

11.

El Vendedor debe presionar el botón “Salir” en el punto de venta.



Recoger comprobantes

12.

El Vendedor debe recoger todos los comprobantes con los que cuente para la conciliación.



- 13. Acudir a Gerencia**
Acudir a la Gerencia para que le realicen la conciliación de ingresos.²¹⁶



²¹⁶ Si al momento de la conciliación se detecta algún faltante de dinero, el Vendedor debe pagarlo o firmar un **Vale de caja (Anexo 20)** por la cantidad correspondiente

5. Inhabilitación

5.1. Cierre de turno

El cierre de turno lo realizan el Vendedor y el Encargado de Sub-almacén, en el horario que se haya definido.

Realizar retiro de efectivo

1. Realizar el retiro de todo el efectivo que se tenga en caja de acuerdo a lo que indica la sección **4.8 Retiros de efectivo**.



Realizar cierre de turno

2. Realizar el cierre de turno que funciona igual que lo indicado en la **sección 4.9 Cambio de turno**.



5.2. Equipos

5.2.1. Iniciar inhabilitación

El proceso de inhabilitación es responsabilidad del Vendedor del último turno.

1. **Sacar bitácora**
Sacar la **Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida (Anexo 21)**, de donde se encuentre almacenada.



2. **Llenar bitácora**
Llenar la **Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida (Anexo 21)**, registrando fecha, nombre del inhabilitador y hora de inicio.



3. **Marcar actividades**
Inhabilitar de acuerdo a los pasos de la **Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida (Anexo 21)** e ir marcando cada uno de ellos para no omitir ninguno.



5.2.2. Punto de venta

- 1. Abrir tapa de impresora**
Abrir la tapa de la impresora, jalando el extremo derecho para levantarla.



- 2. Apagar impresora**
Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de apagado²¹⁷.



- 3. Cerrar tapa de la impresora**
Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



²¹⁷ Esto aplica para unos modelos de impresoras, otras se apagan al desconectarse.

4. **Abrir tapa del compartimiento**
Jalar la puerta del compartimiento que se encuentra del lado derecho del punto de venta²¹⁸.



5. **Apagar POS**
Presionar durante varios segundos el botón blanco que se encuentra en el compartimiento.



6. **Cerrar tapa del compartimiento**
Empujar la tapa del compartimiento hasta que ensamble para cerrarla.



²¹⁸ El botón de apagado puede variar de posición dependiendo del modelo de POS. Algunos equipos están configurados para apagarse automáticamente al salir del sistema, por lo que se deben omitir los pasos 4 a 6.

7. **Apagado de vitrinas**
Oprimir el apagador que se encuentra debajo del mostrador, frente al punto de venta



8. **Verificar detector de billetes**
Verificar que el detector de billetes falsos se encuentre apagado.



9. **Apagar CPU**
Oprimir el botón de encendido del CPU para pasar las imágenes en el display



10. **Apagar pantallas de display**
Apagar el interruptor de energía eléctrica de las pantallas de los display, de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él



5.2.3. Complementos

1. **Guardar vasos de refresco**
Guardar vasos de refresco en el lugar correspondiente.



2. **Guardar tapas de vasos**
Guardar tapas de refresco en el lugar correspondiente.



3. **Guardar vasos de ICEE**
Guardar vasos de ICEE en el lugar correspondiente.



4. **Guardar tapas tipo domo**
Guardar tapas tipo domo en el lugar correspondiente.



5. **Guardar popotes cucharas para ICEE**
Guardar popote cuchara en el lugar correspondiente.



6. **Guardar las canastas de palomitas**
Guardar canastas para palomas en el lugar correspondiente.²¹⁹



7. **Guardar las charolas de hot dog**
Guardar las charolas de hot dog en el lugar designado para ellas



8. **Guardar contenedores**
Guardar los contenedores de queso vacíos en el sub-almacén



²¹⁹ Se deberán guardar también los separadores para las canastas.

- 9.** **Guardar bolsas para dulce a granel**
Guardar bolsas para el dulce a granel en el lugar correspondiente.



- 10.** **Guardar charolas de servicio**
Guardar charolas de servicio en el lugar correspondiente.



5.2.4. Palomeras

Apagar palomera

1. Dependiendo del modelo de palomera, apagarla como se indica:

Palomera modelo Cretors

- a) **Abrir puertas**
Abrir las puertas del gabinete superior de la palomera.



- b) **Apagar todos botones**
Colocar en posición de apagado todos los botones de la palomera.



Palomera modelo Gold Medal

- a) **Abrir puertas**
Abrir las puertas del gabinete superior de la palomera.



- b) Apagar todos botones**
Colocar en posición de apagado todos los botones de la palomera.



- 2. Almacenar palomitas sobrantes**
Si sobraron palomitas realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso 3.

- a) Tomar bolsa**
Tomar el rollo de las bolsas y arrancar una de ellas por la línea punteada.



- b) Colocar bolsa**
Atorar la bolsa de plástico en la borde de la palomera.



- c)** **Colocar palomitas**
Colocar en la bolsa las palomitas sobrantes con la ayuda de un cucharón²²⁰.



- d)** **Amarrar la bolsa**
Sacar la mayor parte del aire de la bolsa para amarrarla y sacarla del gabinete.



- e)** **Marcar bolsa**
Tomar un marcador permanente y colocar en la bolsa el sabor de las palomitas.



- f)** **Almacena bolsa**
Almacenar la bolsa con palomitas, en el lugar correspondiente.



²²⁰ En la bolsa solo se colocan las palomitas completas, los residuos pequeños y maíz sin reventar se deben dejar en la palomera, para posteriormente retirarlos.

- 3. Retirar cucharón**
3. Retirar el cucharón y dejarlo en el mostrador del módulo.



- 4. Retirar parrilla**
4. Retirar la parrilla de almacenamiento y colocarla a un lado de la palomera.



- 5. Abrir puertas**
5. Abrir las puertas inferiores de la palomera.



- 6. Tomar brocha**
6. Tomar una brocha del lugar en donde se encuentre almacenada.



- 7. Sacar cajón**
Sacar el cajón de desperdicio.²²¹



- 8. Remover residuos**
Remover los residuos de maíz y palomitas con ayuda de una brocha, asegurando que caigan en el cajón de desperdicio.



- 9. Almacenar brocha**
Dejar la brocha en el lugar donde se almacene.



- 10. Tomar bolsa**
Tomar el rollo de las bolsas y arrancar una de ellas por la línea punteada.



²²¹ Se puede colocar el cajón sobre el recipiente de maíz, cuidando que quede debajo del orificio del gabinete.

- 11. Vaciar el cajón de desperdicio**
En una bolsa de plástico transparente se deben vaciar los residuos.



- 12. Amarrar la bolsa**
Amarrar la bolsa de plástico sacando la mayor cantidad de aire posible de la misma.



- 13. Almacena bolsa**
Almacenar la bolsa con palomitas, en un lugar provisional para entregársela al Encargado de Sub-almacén.



- 14. Colocar cajón**
Tomar por el frente el cajón de desperdicio e insertarlo en su orificio del compartimento inferior.



- 15. Colocar parrilla**
Tomar la parrilla de almacenamiento de los lados más cortos, meterla diagonalmente dentro del gabinete y bajarla hasta que quede sobre la superficie.



- 16. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del gabinete superior de la palomera.



- 17. Jalar el cajón del maíz**
Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimiento inferior.



- 18. Recorrer tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón y con la otra recorrer la tapa hasta donde tope.



- 19. Sacar saborizante**
Sacar el contenedor de saborizante del cajón de maíz y dejarlo en el mostrador del módulo.



- 20. Almacenar saborizante**
Si sobra saborizante en el contenedor, realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso 21.²²²

- a) Sacar medida**
Sacar la medida de saborizante del contenedor y dejarla en el mostrador del módulo.



- b) Tomar bolsa**
Tomar el rollo de las bolsas chicas y arrancar una de ellas por la línea punteada.



²²² Esto no aplica para saborizante de caramelo. En este caso si sobra saborizante solo doblar el envase.

- c) Vaciar saborizante**
Vaciar el saborizante en la bolsa de plástico transparente.



- d) Amarrar la bolsa**
Amarrar la bolsa del saborizante, sacando la mayor cantidad de aire posible.



- e) Guardar el saborizante**
Guardar el saborizante en el compartimiento inferior de la palomera.



- 21. Sacar medida de maíz**
Sacar la medida de maíz del cajón y colocarla en el mostrador.



- 22. Cerrar tapa**
Tomar con una mano el borde superior del cajón de maíz y con la otra empujar la tapa hasta que cubra todo el cajón.



- 23. Guardar cajón**
Empujar el cajón de maíz hasta donde tope.



- 24. Cerrar puertas**
Cerrar las puertas del compartimiento inferior de la palomera.



- 25. Llevar accesorios a cocina**
Dejar en la tarja de cocina los accesorios de la palomera: contenedores y medidas de saborizante, medidas de maíz y cucharones.

5.2.5. Asador de salchichas

1. **Apagar asador**
Presionar los botones de apagado de las partes superior e inferior del asador, y regular la temperatura a 0° F.



2. **Guardar salchichas**
Si sobraron salchichas en el asador se guardarán de la siguiente manera:

- a) **Guardar salchichas**
Con ayuda de las pinzas, tomar cada una de las salchichas que sobraron y meterlas en una bolsa de plástico o en un recipiente de plástico.²²³



- b) **Cerrar bolsa o tapar recipiente**
Cerrar perfectamente la bolsa con un nudo o cerrar el recipiente de plástico perfectamente.



²²³ Una vez apagado el asador, se deberá inhabilitar el resto de la Dulcería para dar tiempo a que las salchichas se enfríen antes de guardarlas.

- c) **Almacenar salchichas**
Guardar la bolsa o el recipiente de plástico con salchichas dentro del refrigerador de la cocina.



5.2.6. Calentador de pan

- 1. Apagar calentador**
Colocar el botón del calentador en posición de apagado.



- 2. Regular temperatura**
Girar la perilla de la temperatura del calentador y colocarla en 0°F.



- 3. Guardar pan**
Si sobró pan en el calentador, realizar lo siguiente:

- a) Dejar enfriar**
Colocar la bolsa con pan sobrante en una superficie limpia, para que se enfríe. La bolsa debe estar abierta.²²⁴



²²⁴ Mientras el pan se enfría de puede continuar con otras actividades de la inhabilitación.

Cerrar bolsa

- b) Una vez que el pan se enfrío, cerrar la bolsa de pan con un nudo, de manera que quede la menor cantidad de aire posible.



Guardar bolsa

- c) Colocar la bolsa de pan cerrada en un recipiente térmico con tapa.



Almacenar recipiente

- d) Colocar el recipiente térmico con el pan en su respectivo lugar dentro de la cocina.



Tocino²²⁵

Guardar tocino

1. Si sobró tocino en el calentador de pan se guardará de la siguiente manera:

²²⁵ El tocino como ingrediente extra aplica sólo en algunos Conjuntos.

- a)** **Abrir el cajón**
Abrir el cajón del calentador de pan.



- b)** **Sacar recipiente térmico**
Sacar el recipiente de policarbonato del calentador de pan.



- c)** **Cerrar cajón**
Cerrar el cajón del calentador de pan.



- d)** **Quitar tapa del recipiente**
Quitar la tapa del recipiente de policarbonato.



- e) Dejar enfriar tocino**
Colocar el recipiente con tocino en alguna superficie limpia para que se enfríe.²²⁶



- f) Vaciar tocino**
Vaciar el tocino a un recipiente limpio o una bolsa de plástico.²²⁷



- g) Almacenar el tocino**
Almacenar el tocino dentro del refrigerador de la cocina.



²²⁶ Mientras se enfría el tocino se puede continuar con el proceso de inhabilitación.

²²⁷ Si se almacena en una bolsa de plástico asegurarse que quede perfectamente amarrada.

5.2.7. Exhibidor de nachos

1. **Apagar exhibidor**
Apagar el exhibidor de nachos.



2. **Guardar nachos**
Si sobraron nachos en el exhibidor, realizar lo siguiente:

- a) **Tomar recipiente**
Tomar el recipiente de nachos vacío de la cocina, y llevarlo al exhibidor.



- b) **Abrir exhibidor**
Abrir las puertas del exhibidor de nachos.



- c) Guardar nachos**
Colocar los blisters sobrantes dentro del recipiente.



- d) Cerrar exhibidor**
Cerrar las puertas del exhibidor de nachos vacío.



- e) Almacenar recipiente**
Almacenar el recipiente cerrado dentro del sub-almacén.



5.2.8. Dispensador de queso²²⁸

1. **Abrir dispensador**
Abrir la puerta del dispensador de queso jalando el extremo izquierdo de la puerta.



2. **Sacar bolsa de queso vacía**
En caso de que el dispensador tenga bolsas de queso vacía hacer lo siguiente, en caso contrario pasar al punto 3.

- a) **Aflojar seguro**
Subir la palanca para aflojar el seguro de la bomba.



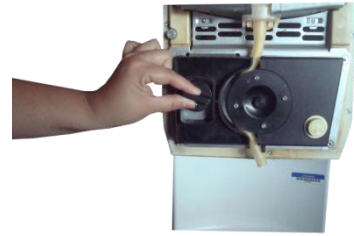
- b) **Retirar manguera**
Retirar la manguera del dispositivo jalando hacia afuera.



²²⁸ Si hay bolsas conectadas que todavía tengan queso, el dispensador deberá permanecer encendido siempre

Nota:

Algunos modelos de dispensador de queso, tienen una perilla que se tiene que girar a la izquierda para liberar el seguro.



- Tirar bolsa**
- c) Sacar la bolsa vacía y tirarla a la basura.



- Apagar dispensador**
- d) Presionar el botón de encendido/apagado del dispensador de queso.²²⁹



- 3. Doblar mangueras**
Doblar las mangueras éstas deben quedar apuntando hacia arriba (para evitar derrames).



²²⁹ En caso de que haya queso derramado en la bandeja, limpiarla con un trapo verde y limpiador de superficies.

Aflojar seguro

- a) Subir la palanca para aflojar el seguro de la bomba.



Doblar la manguera

- b) Doblar la manguera de manera que quede apuntando hacia arriba y no se derrame el queso.



Cerrar dispensador

4. Cerrar la puerta del dispensador de queso.



Limpiar dispensador

5. Limpiar el exterior del dispensador de queso según lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



5.2.9. Bins de dulces a granel

1. **Sacar cadenas y candados**
Sacar las cadenas y candados de los bins, del lugar designado para ellos.



2. **Retirar cucharones**
Retirar los cucharones de los bins y dejarlos en el mostrador.



3. **Colocar cadena**
Colocar la cadena a los bins, pasándola por los orificios, hasta unirlos todos.



4. **Cerrar candado**
Colocar el candado a la cadena, para asegurar los bins.



- 5. Llevar cucharones**
Dejar los cucharones en la tarja de cocina, para que los laven²³⁰.



²³⁰ Cuando un bin es nuevo, el cucharón se encuentra unido al bin por medio de un lazo. En estos casos se debe cortar este lazo, para poder lavar los cucharones diariamente.

5.2.10. Báscula

1. **Apagar báscula**
Presionar el botón “ON/OFF”, que se encuentra en la parte de abajo de la báscula.



2. **Limpiar báscula**
Limpiar las superficies de la báscula según lo indicado en [Limpieza de superficies \(Anexo 9\)](#)



3. **Llevar cucharones**
Llevar cucharones a la cocina y colocar en tarja para que se laven.



5.2.11. Exhibidor de papas

Guardar papas

1. Si sobran papas en el exhibidor realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso 2.

- a) **Tomar contenedor de papas**
Tomar el contenedor de papas del lugar donde se almacena y llevarlo al exhibidor.



- b) **Abrir contenedor**
Levantar la tapa del contenedor de papas.



- c) **Almacenar papas**
Sacar las bolsas de papas de los vasos y colocarlas en el contenedor.



- d) Cerrar contenedor**
Colocar la tapa al contenedor y cerrarla a presión.



- e) Almacenar contenedor**
Almacenar el contenedor en el espacio correspondiente.



- f) Almacenar vasos**
Almacenar los vasos de papas en el espacio correspondiente.



- 2. Limpiar exhibidor**
Limpiar el exhibidor de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



5.2.12. Mamilas

- 1. Retirar mamilas**
Retirar las mamilas del exhibidor de papas.



- 2. Almacenar mamilas**
Almacenar las mamilas, dependiendo del contenido:

- a) Mamila con contenido**
Si la mamá no se encuentra vacía guardarla en el refrigerador asignado.



- b) Mamila vacía**
Dejar las mamilas en la tarja de la cocina para que las laven.



5.2.13. Sistema Fountain

Torre de refrescos

- 1. Colocar seguro de las torres**
Introducir la llave en la chapa de la torre y girar a la izquierda para colocar el seguro²³¹



- 2. Preparar solución sanitizante**
Preparar en una cubeta pequeña solución sanitizante²³²



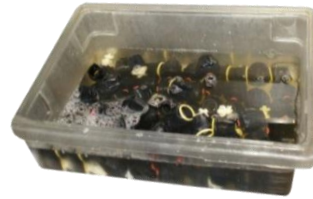
- 3. Retirar boquillas**
Girar a la izquierda y jalar con fuerza para retirarlas.



²³¹ Las llaves de las torres de refresco las tiene el Encargado de Sub-almacén

²³² La solución sanitizante se debe preparar de acuerdo a las instrucciones del proveedor del producto

4. **Colocar boquillas en recipiente**
Colocar las boquillas en el recipiente con solución sanitizante.



5. **Retirar difusores**
Jalar el difusor con fuerza para retirarlo.

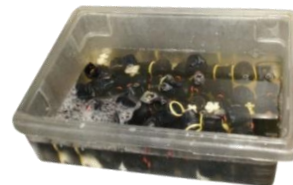


Nota:

Algunos modelos de torres de refresco, tienen unas boquillas que tienen los difusores integrados, por lo que el paso anterior no aplica.



6. **Colocar difusores en recipiente**
Colocar los difusores en el recipiente con solución sanitizante.



Limpiar cabezal

7. Limpiar con un trapo verde y limpiador de superficies, la parte inferior del cabezal de la torre, es la parte donde se conectan las boquillas y difusores.



Retirar rejillas

8. Retirar la rejilla de la torre de refrescos.



Almacenar recipiente

9. Almacenar en cocina el recipiente con boquillas y difusores.



Dejar rejillas

10. Dejar las rejillas en la tarja de cocina.



Depósito de hielo²³³

Retirar hielo

1. Si sobra hielo en el depósito al final realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso 2.

- a) **Dirigirse a la fábrica de hielo**
Dirigirse a la bodega donde se tenga la fábrica de hielo.



- b) **Tomar carro transportador**
Tomar el carro transportador con cubetas y llevarlo al lugar donde se encuentra el depósito de hielo.



- c) **Destapar cubetas**
Levantar la tapa de las cubetas.



²³³ Este proceso aplica solo para las torres de refresco con depósito, las que cuentan con su propia fábrica de hielo no deben realizar los pasos de esta sección.

- d) Sacar hielo del depósito**
Sacar todo el hielo sobrante del depósito, usando el cucharón.



- e) Colocar hielo en cubetas**
Colocar el hielo sobrante en las cubetas del carrito.



- f) Llevar hielo a cocina**
Cerrar las cubetas y llevar el carrito a la tarja de la cocina.



- g) Vaciar hielo**
Destapar cubetas y vaciar el hielo en la tarja de la cocina.



- h) Almacenar carrito**
Almacenar el carrito transportador en la bodega donde se encuentra la fábrica de hielo.



- 2. Preparar solución sanitizante**
Preparar en una cubeta pequeña la cantidad necesaria para limpiar el depósito.²³⁴



- 3. Vaciar sanitizante en bandeja**
Vaciar un poco de sanitizante en la bandeja de goteo, para que el dren se limpie.



²³⁴ La solución sanitizante se debe preparar de acuerdo a las instrucciones del proveedor del producto.

Vaciar sanitizante en depósito

4. Vaciar el sanitizante restante en el interior del depósito, esto se realiza para que el sanitizante fluya y limpie el dren del depósito de hielo.



Porta cucharón²³⁵

Retirar porta cucharones

1. Retirar los porta cucharones que se encuentran en las torres y llevarlos a cocina.



Sacar cucharón

2. Colocar el cucharón en la tarja de cocina.



²³⁵ Este proceso aplica solo para las torres de refresco con depósito, las que cuentan con su propia fábrica de hielo no deben realizar los pasos de esta sección.

- 3. Tirar solución sanitizante**
Tirar en una tarja de cocina, la solución sanitizante que se encuentra dentro del porta cucharón.



- 4. Dejar porta cucharón**
Dejar en tarja de cocina, el porta cucharón para que lo laven.

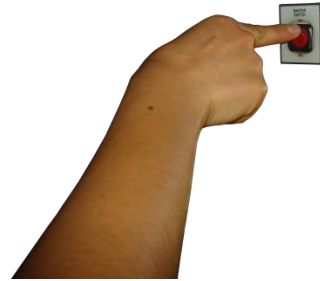


5.2.14. Sistema ICEE

- 1. Abrir la puerta superior**
Abrir la puerta superior de la máquina ICEE.



- 2. Apagar máquina**
Poner en posición de OFF el botón de encendido. Las luces de la máquina se apagarán.



- 3. Cerrar puerta superior**
Cerrar la puerta superior de la máquina ICEE.



- 4. Retirar rejilla**
Retirar la rejilla de la bandeja de goteo y dejarla en la tarja de la cocina para que la laven.



5.2.15. Refrigerador de bebidas embotelladas

- 1. Tomar candado**
Tomar el candado que se encuentra colgado del pasador del refrigerador.



- 2. Cerrar refrigerador**
Cerrar las puertas del refrigerador con el candado.



5.2.16. Congelador de helados

- 3. Tomar candado**
Tomar el candado que se encuentra colgado del pasador del congelador.



- 4. Cerrar refrigerador**
Cerrar las puertas del congelador con el candado.



5.2.17. Áreas generales

1. **Limpiar superficies**
Limpiar las superficies del módulo de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



2. **Barrer piso**
Barrer el piso del área.



3. **Recoger basura**
Usar un recogedor para depositar la basura del piso en el bote.



4. **Tirar basura**
Tomar la bolsa de plástico del bote de basura y llevarla al depósito de basura del conjunto.



5.2.18. Finalizar inhabilitación

1. **Llenar bitácora**
Llenar la hora de fin **Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida (Anexo 21)**²³⁶.



2. **Guardar bitácora**
Guardar la **Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida (Anexo 21)** en el lugar correspondiente.



3. **Dirigirse a bodega**
Dirigirse a la bodega donde se encuentra el gabinete de interruptores.



²³⁶ La **Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida (Anexo 21)**, debe estar debidamente llenada, ya que el Encargado del Sub-almacén realizará la revisión y firmará de visto bueno.

- 4. Abrir gabinete**
4. Abrir la puerta del gabinete de interruptores.



- 5. Apagar energía eléctrica**
5. Apagar los interruptores de energía eléctrica que se requieran, de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él



- 6. Cerrar gabinete**
6. Cerrar la puerta del gabinete de interruptores.



- 7. Asegurar módulo**
7. Cerrar las gavetas y puertas de bodega que corresponden al módulo.



- 8. Entregar llaves**
Entregar las llaves del módulo al Encargado de Sub-almacén, en gerencia.



5.3. Carro Venta

5.3.1. Cierre de venta

El Vendedor del Carro Venta y el Encargado de Sub-almacén deben realizar el conteo y registro en el sistema de los productos vendidos.

Contar dulces

1. El Vendedor junto con el Encargado de Sub-almacén deben de contar los productos sobrantes de la venta.



Registrar en bitácora

2. El Vendedor debe registrar los productos en la columna “Existencia final” en la **Bitácora del Carro Venta (Anexo 14)**.



Cotejar ventas

3. El Encargado de Sub-almacén debe comparar las ventas registradas en comandas contra los cambios de inventario anotados en la bitácora del Carro Venta²³⁷.



Sumatoria de productos

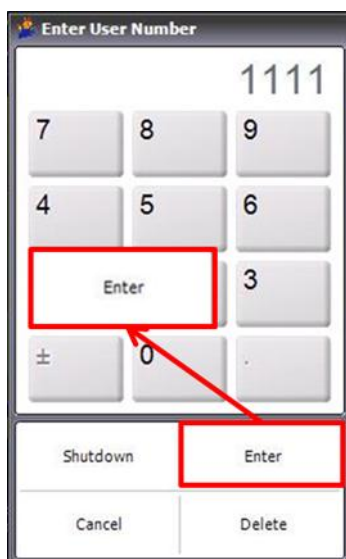
- a) El Encargado de Sub-almacén hace una sumatoria de todos los productos vendidos y los registra en una comanda con título “VENTA TOTAL”



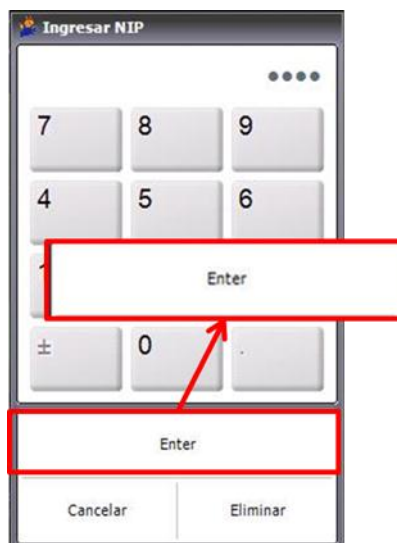
²³⁷ El Supervisor le indicará al Vendedor si aprueba los registros para continuar con la inhabilitación.



6. **Ingresar número de usuario**
Ingresar el número de usuario y presionar el botón “Enter”.



7. **Ingresar contraseña**
Introducir el NIP o contraseña y presionar el botón “Enter”.



8.

Registrar venta en sistema

El Vendedor deberá registrar en el sistema las ventas realizadas en un sola transacción.



9.

Firmar bitácora

El Encargado del Sub-almacén y el Vendedor deben firmar la **Bitácora del Carro Venta (Anexo 14)**.



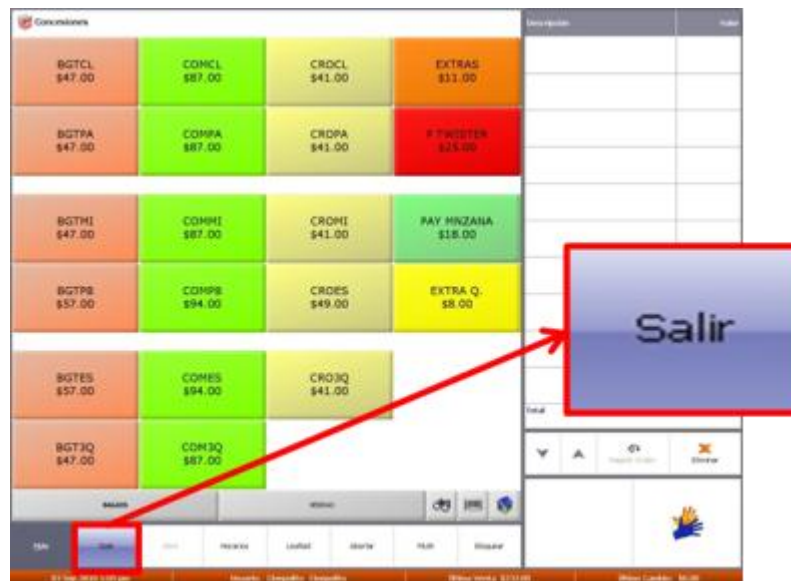
10. **Realizar recuperación de fondo**
Siempre se debe recuperar los fondos en sistema como se indica en la sección **4.7 Recuperación de fondos.**



11. **Realizar retiro de efectivo**
Registrar el efectivo que se obtuvo de la venta de acuerdo a lo indicado en la sección **4.8 Retiros de efectivo.**



12. **Cerrar sesión en sistema**
El Vendedor debe presionar el botón “Salir” en el punto de venta.



- 13. Tomar comprobantes**
Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



- 14. Comparar comprobante**
El Encargado de Sub-almacén deberá comparar el comprobante con la comanda “VENTA TOTAL” para asegurarse de que las ventas correspondan con el monto entregado²³⁸.



Nota:

Si existe algún faltante de efectivo se debe pagar la cantidad correspondiente o firmar el **Vale de caja (Anexo 20)** por dicha cantidad.



- 15. Firmar comprobante**
El Vendedor y el Encargado de Sub-almacén deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



²³⁸ El Encargado de Sub-almacén debe firmar cada una de las comandas que hayan sido revisadas.

5.3.2. Dispensador de queso

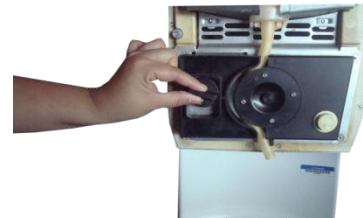
1. **Abrir dispensador**
Abrir la puerta del dispensador, jalando el extremo izquierdo de la puerta.



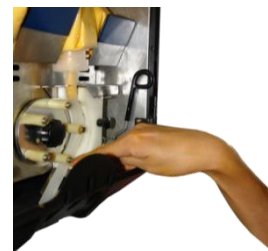
2. **Aflojar seguro**
Subir la palanca para aflojar el seguro de la bomba.



Nota:
Algunos modelos de dispensador de queso, tienen una perilla que se tiene que girar a la izquierda para liberar el seguro.



3. **Retirar manguera**
Retirar la manguera del dispositivo, jalando hacia afuera.



Revisar bolsa de queso

4. Si sobra queso en la bolsa, realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso 5.

- a) **Sacar bolsa**
Sacar la bolsa con queso sobrante del dispensador del Carro Venta



- b) **Doblar manguera**
Hacer un nudo en la manguera de la bolsa.



- c) **Guardar bolsa**
Guardar la bolsa de queso dentro de uno de los dispensadores de queso del negocio.



Nota:

En caso de que la bolsa esté vacía se deberá tirar a la basura.



- 5. Cerrar dispensador**
Cerrar la puerta del dispensador de queso del Carro Venta.



- 6. Apagar dispensador**
Presionar el botón de encendido/apagado del dispensador de queso del Carro Venta.



- 7. Desconectar dispensador**
Desconectar el dispensador del enchufe que tiene integrado el carro.



- 8. Tomar cable**
Tomar el cable para que al trasportar el dispensador no arrastre.



- 9. Guardar dispensador**
Tomar el dispensador y guardarlo en el almacén donde se tomó²³⁹.



²³⁹ La limpieza del dispensador de queso la realizará el Encargado de Limpieza.

5.3.3. Condimentos

Todos los días al término de la operación el Vendedor del Carro Venta o el “Runner” deben de realizar la inhabilitación de los condimentos de la siguiente manera:

- 1. Tomar carrito**
Tomar un carrito de servicio y llevarlo al Carro Venta.



- 2. Retirar servilletero**
Retirar el servilletero y colocarlo en el carrito.



- 3. Retirar insertos con tapa**
Retirar uno por uno los insertos con tapa y colocarlos en el carrito.



- 4. Retirar contenedor**
Retirar el contenedor de insertos y colocarlo en el carrito.



5. **Limpiar líquidos**
Limpiar los líquidos derramados del condimentero con ayuda de papel toalla o servilletas de papel.



6. **Limpiar superficies**
Limpiar las superficies del área del condimentero según lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 9)**.



7. **Tomar mamilas**
Tomar las mamilas con los aderezos y salsas y colocarlas en el carrito.



8. **Llevar a la cocina**
Llevar en el carrito a la cocina.



- 9.** **Guardar el servilletero**
Guardar el servilletero en un sitio seco en la cocina.



- 10.** **Tomar contenedor**
Tomar el contenedor de insertos con hielo del carrito.



- 11.** **Vaciar hielo**
Vaciar el hielo del contenedor en la tarja de la cocina.



- 12.** **Lavar los contenedores**
Lavar los contenedores utilizados según lo indicado en **Limpieza de utensilios (Anexo 8)**.



- 13. Guardar contenedor**
Guardar los contenedores en su lugar correspondiente de la cocina.



- 14. Guardar mamilas**
Guardar las mamilas en el refrigerador de la cocina.



- 15. Tomar insertos**
Tomar uno por uno los insertos con tapa del carrito.



- 16. Quitar tapas**
Quitar las tapas y cucharas metálicas a los insertos, y ponerlas en la tarja.



17.

Retirar sobrantes

Retirar de los insertos los insumos sobrantes del día de la siguiente manera:



a)

Verificar estado

Verificar que los condimentos sobrantes se encuentren en buen estado.



Nota:

Si la verdura esta magullada o seca se debe tirar en un bote de basura.



b)

Vaciar verdura

Vaciar el sobrante de jitomate y cebolla en un recipiente cada uno.



Vaciar chiles jalapeños

- c) Vaciar el sobrante de chiles jalapeños en la cubeta de chiles.



Tapar recipientes

- d) Tapar perfectamente cada recipiente, ya sea con su tapa o con plástico auto-adherible.



Guardar en el refrigerador

- e) Guardar en el refrigerador los recipientes de los condimentos.



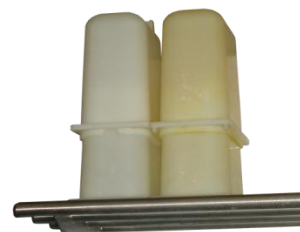
Lavar utensilios

18.

Lavar los insertos, cucharas y tapas utilizados según lo indicado en **Limpieza de utensilios (Anexo 8)**.



- 19.** **Guardar utensilios**
Guardar todos los insertos, cucharas y tapas, en su lugar correspondiente de la cocina.



5.3.4. Dulcería

El Vendedor o el “Runner” será el encargado de reubicar los productos sobrantes de la venta en sus respectivas áreas de almacenamiento.

1. **Abrir puerta trasera derecha**
Abrir la puerta deslizando hacia la izquierda.



2. **Tomar bebidas**
Tomar las bebidas sobrantes de cada tipo y llevarlas a las gavetas de Dulcería.



3. **Tomar dulces sobrantes**
Tomar los dulces que sobraron y regresarlos a la Dulcería.



Nota:

Los dulces del exhibidor frontal del Carro Venta permanecerán ahí por un plazo de 2 semanas, posteriormente se cambiarán por nuevos, dejando a la venta en dulcería los que se retiraron.



4. **Tomar palomitas**
Tomar las palomitas restantes y regresarlas a Dulcería para su venta.



5. **Guardar popotes**
Guardar los popotes sobrantes en las gavetas de Dulcería.



6. **Tomar recipiente térmico**
Tomar un recipiente térmico de la cocina para almacenar nachos.



7. **Guardar nachos**
Guardar todos los blisters de nachos sobrantes en el recipiente térmico y llevarlo a cocina.



8. **Tomar papas**
Tomar las papas fritas sobrantes y regresarlas al lugar de almacenamiento.



5.3.5. Finalizar inhabilitación

El Vendedor del Carro Venta deberá terminar la inhabilitación de la siguiente manera:

1. **Guardar el Carro venta**
Guardar el Carro Venta en el almacén donde fue tomado.



2. **Entregar llaves**
Entregar las llaves del Carro Venta en la gerencia y directamente al Encargado de Sub-almacén.



6. Tabla de cambios

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Manual original	27/06/11

7. Anexos²⁴⁰

²⁴⁰ Todos los documentos anexos se encuentran dentro de la carpeta de este manual en el repositorio

Anexo 1. Productos de mayor rotación

Productos de Mayor Rotación
Vaso Refresco 32 Oz
Vaso Refresco 44 Oz
Canasta Palomas 85 Oz
Canasta Palomas 130 Oz

Anexo 2. Control Diario de Productos Sub-almacén

CONJUNTO: FECHA:		CONTROL DIARIO DE PRODUCTOS SUB-ALMACEN DULCERÍA Código F-DCMR-06 V.3.0.1																			
		Punto de Venta 1		Punto de Venta 2		Punto de Venta 3		Punto de Venta 4		Punto de Venta 5		Punto de Venta 6		Punto de Venta 7		Punto de Venta 8		Punto de Venta 9		Punto de Venta 10	
		TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2
VASO 30 ONZ		A		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Iniciá																					
Reabastecimiento 1																					
Reabastecimiento 2																					
Reabastecimiento 3																					
Total e xistencia																					
Ventas S/Sistema																					
Existen da Física Final																					
Diferencia																					
VASO 40 ONZ		A		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Iniciá																					
Reabastecimiento 1																					
Reabastecimiento 2																					
Reabastecimiento 3																					
Total e xistencia																					
Ventas S/Sistema																					
Existen da Física Final																					
Diferencia																					
CANASTA 1300		A		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Iniciá																					
Reabastecimiento 1																					
Reabastecimiento 2																					
Reabastecimiento 3																					
Total e xistencia																					
Ventas S/Sistema																					
Existen da Física Final																					
Diferencia																					
FIRMA DEL VENDEDO																					

Anexo 4. Merma Semanal Autorizada

Merma semanal autorizada



TIPO DE CINE	CANASTA DE PALOMAS (130 Oz y 85 Oz)		VASO DE REFRESCO (32 Oz y 44 Oz)	
	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA
"A"	2	3	3	4
"B"	4	6	5	9
"C"	6	10	8	15
"D"	8	13	12	20
"E"	11	17	16	25
"F"	13	21	19	30
"G"	15	26	22	36
"H"	18	28	27	42
"I"	20	31	31	47

TIPO DE CINE	VASOS DE CAFÉ (PET 12,16,20 Oz y TROPHY 12,16 y 20 Oz)		PAN BAGUETTE (Natural, integral y parmesano)	
	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA
"A"	1	2	3	4
"B"	2	3	5	7
"C"	3	5	7	10
"D"	4	5	8	11
"E"	6	8	13	19
"F"	6	9	17	23
"G"	6	9	14	21
"H"	9	12	20	27
"I"	12	16	32	41

Anexo 5. Tipo de cine para merma semanal autorizada



TABLA.1.2

MERMA SEMANAL AUTORIZADA (EXPRESADA EN # DE PIEZAS)				
TIPO DE CINE	CANASTA DE PALOMA (130 Oz y 85 Oz)		VASO DE REFRESCO (32 Oz y 44 Oz)	
	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA
"A"	2	3	3	4
"B"	4	6	5	9
"C"	6	10	8	15
"D"	8	13	12	20
"E"	11	17	16	25
"F"	13	21	19	30
"G"	15	26	22	36
"H"	18	28	27	42
"I"	20	31	31	47

MERMA SEMANAL AUTORIZADA (EXPRESADA EN # DE PIEZAS)				
TIPO DE CINE	VASOS DE CAFÉ (PET 12, 16, 20 Oz) y (TROPHY 12,16,20 Oz)		PAN BAGUETTE (Natural, Integral y Parmesano)	
	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA
"A"	1	2	3	4
"B"	2	3	5	7
"C"	3	5	7	10
"D"	4	5	8	11
"E"	6	8	13	19
"F"	6	9	17	23
"G"	6	9	14	21
"H"	9	12	20	27
"I"	12	16	32	41

EJEMPLO: Cine de categoría "A" : Una Canasta 130 Oz. **MAS** Una Canasta 85 Oz. es igual a Dos piezas de merma en Total autorizada en temporada baja.

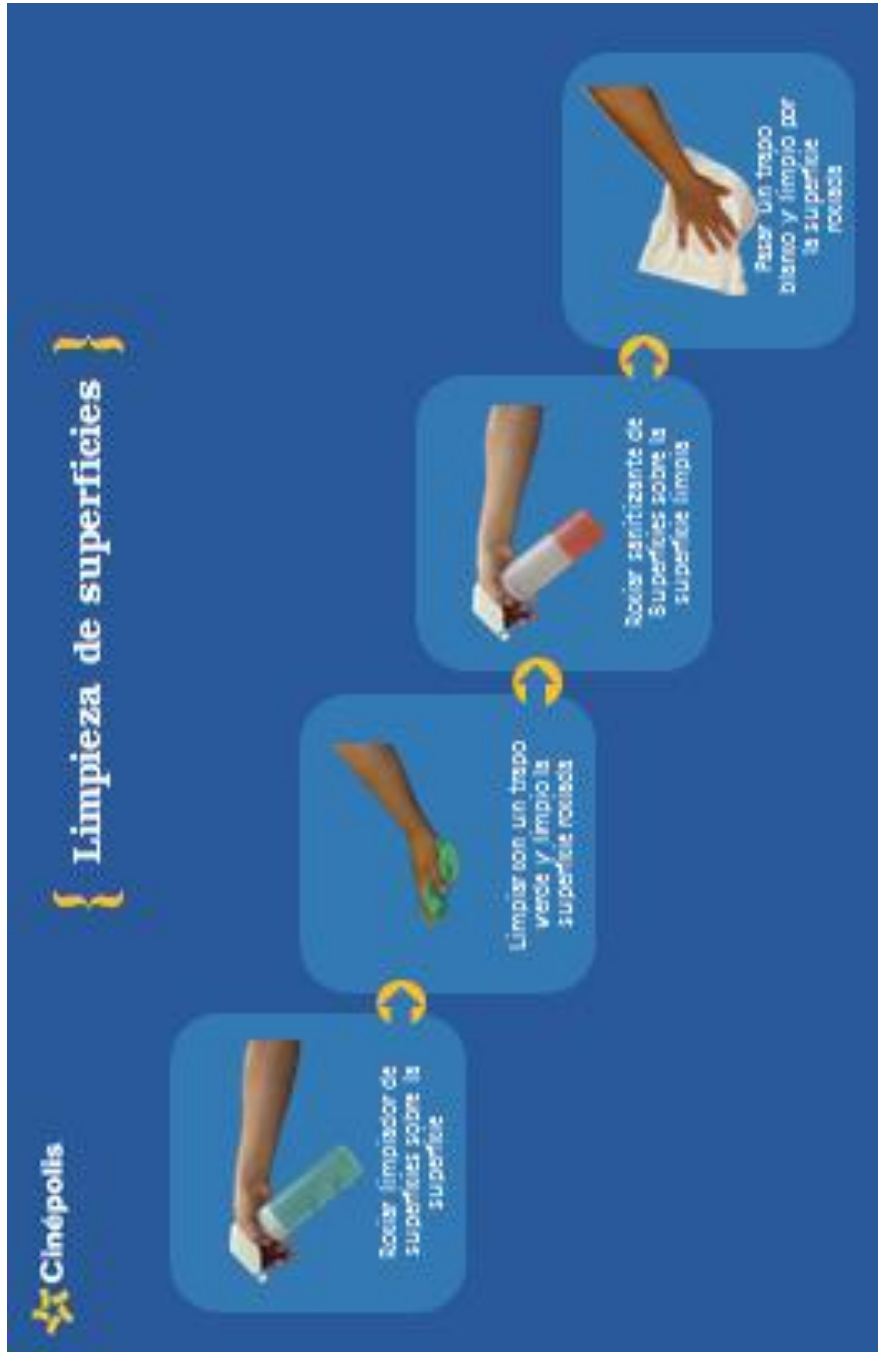
Anexo 7. Bitácora de Habilitación Dulcería Híbrida

		Semana:						
		Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
Conjunto:								
Bitácora de Habilitación Dulcería Híbrida								
Fecha								
Hora de inicio								
ENERGÍA ELÉCTRICA:	abrir gabinete de interruptores y encender energía eléctrica							
ABASTECIMIENTO DE PALOMERAS:	abastecer de maíz, aceite y saborizante las palomeras							
ENCENDIDO DE PALOMERAS:	encender palomeras, para que se calienten las de un día anterior y para poder preparar una carga nueva de palomitas							
SISTEMA FOUNTAIN:	revisar el tanque de dióxido de carbono, si está vacío colocar uno nuevo. Verificar que se cuente con jarabe de todos los sabores y conectar nuevos en caso de ser necesario. Colocar rejilla, boquillas y difusores							
DEPÓSITO DE HIELO:	dirigirse a la fábrica de hielo, tomar carro transportador, levantar tapa, abrir fábrica de hielo, llenar cubeta, cerrar tapa, tapar carro. Abrir y vaciar al depósito de hielo. Colocar porta cucharón con sanitizante e introducir el cucharón en él.							
TORRE DE REFRESCOS:	sacar boquillas, difusores y rejillas. Colocarlos. Quitar seguro. Accionar las válvulas un segundo para reanudar flujos. Limpiar superficie							
SISTEMA ICEE:	verificar que se cuente con jarabe de todos los sabores y conectar nuevos en caso de ser necesario. Revisar tanque de dióxido de carbono, si está vacío colocar uno nuevo. Encender máquina. Revisar consistencia del producto							
EXHIBIDOR DE NACHOS:	encendido y colocar blisters							
DISPENSADOR DE QUESO:	si está apagado conectar una bolsa de queso y encenderlo. Si está encendido, conectar correctamente la mancuera							
CALENTADOR PAN:	llenar recipiente de agua, encender calentador y colocar pan en la bandeja							
ASADOR DE SALCHICHAS:	encender, colocar salchichas y tocino, colocar pinzas. Si se recibe la indicación por parte de Gerencia de contar con hot dog empapelado, prepararlo							
BINS DE DULCES A GRANEL:	abrir candados, retirar cadena y guardar. Sacar y colocar cucharones. Revisar producto, etiquetas, acomodo							
BÁSCULA:	limpiar, prender y tarar báscula; acomodar bolsa con cucharón a un lado de la báscula.							
REFRIGERADOR DE BEBIDAS EMBOTELLADAS:	abrir refrigerador, verificar contenido							
CONGELADOR DE HELADOS:	abrir congelador, verificar contenido							
EXHIBIDOR DE PAPAS:	acomodar, limpiar exhibidor. Colocar papas en vasos y acomodar vasos. Colocar servilletas							
MAMILAS:	sacar mamilas, revisar contenido, acomodar							
VITRINA DE EXHIBICIÓN:	rotar los dulces los viernes de cada semana							
COMPLEMENTOS:	colocar vasos para refrescos y ICEE, tapas, charolas para hot dog, dulces, colocar contenedores para queso, canastas para palomas en sus lugares asignados							
ÁREAS GENERALES:	limpiar superficies, colocar atomizador de Limpiador Multisuperficies, colocar trapos limpios y botes de basura							
PUNTO DE VENTA:	encender regulador, POS e impresora. Si la impresora no tiene papel, colocar un rollo nuevo. Verificar que el detector de billetes falsos esté conectado y funcionando							
FINALIZAR HABILITACIÓN:	llenar bitácora							
Hora de fin								
Nombre Vendedor								
Firma Encargado de sub-almacén								

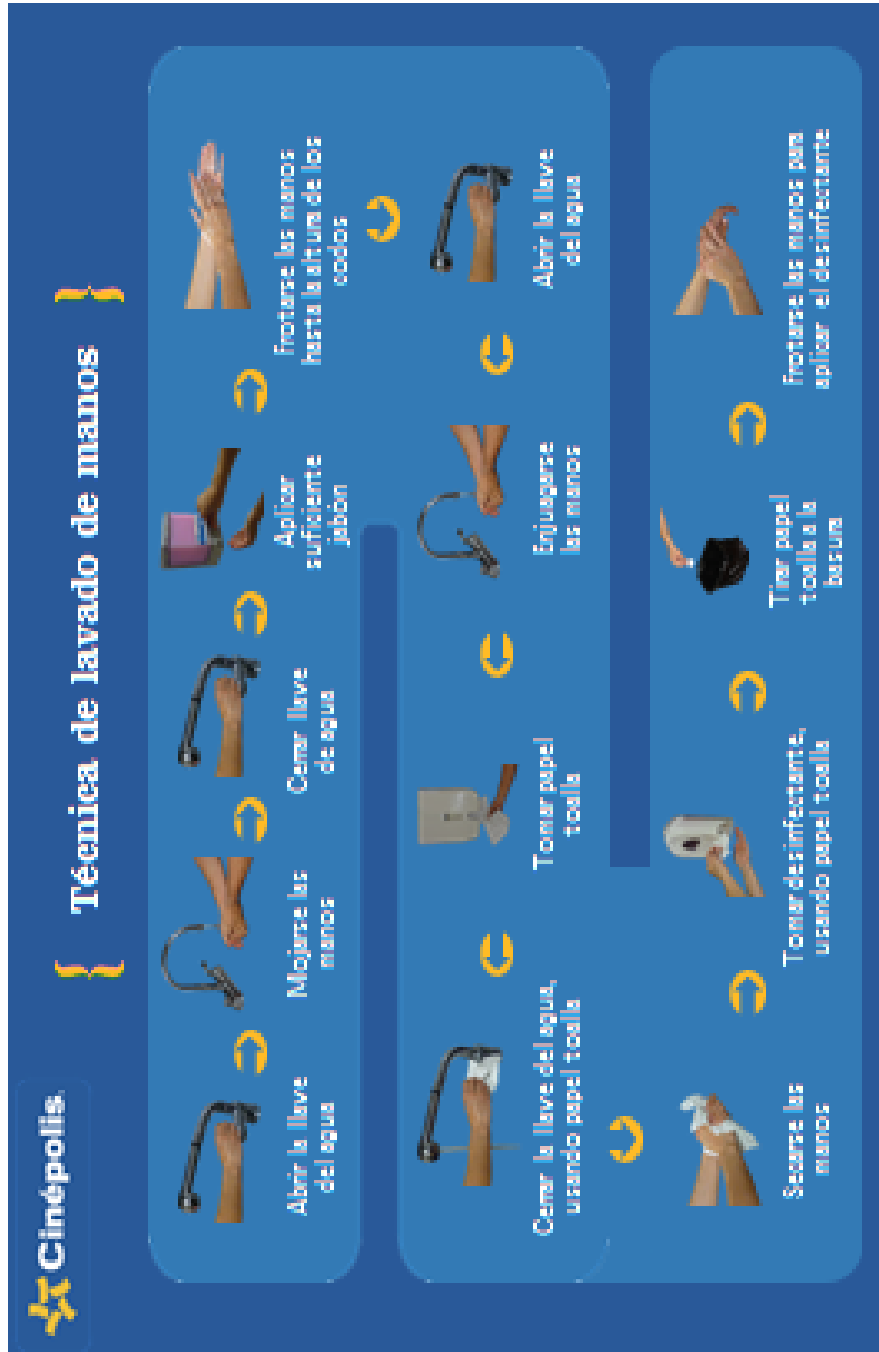
Anexo 8. Limpieza de utensilios



Anexo 9. Limpieza de superficies



Anexo 10: Técnica de lavado de manos



Anexo 11. Uso y limpieza de trapos

Cinépolis { **Uso y limpieza de trapos** }

Trapo blanco
Se usa para la parte superior del asiento, pero no debe tener contacto directo.

Trapo verde
Se usa para la parte superior del asiento, pero no debe tener contacto directo.

Trapo azul
Se usa para la parte superior del asiento, pero no debe tener contacto directo.

Trapo amarillo
Se usa para la parte superior del asiento, pero no debe tener contacto directo.

Uso y limpieza de trapos:

- 1. **Trapo blanco**: No se debe usar en la parte superior del asiento.
- 2. **Trapo verde**: Colocar el trapo directamente sobre el asiento.
- 3. **Trapo azul**: Talar perfectamente el trapo con las manos.
- 4. **Trapo amarillo**: Colocar el trapo directamente en un recipiente.

Limpiar el trapo:

- 1. **Trapo blanco**: Colocar el trapo directamente en un recipiente.
- 2. **Trapo verde**: Colocar el trapo directamente en un recipiente.
- 3. **Trapo azul**: Colocar el trapo directamente en un recipiente.
- 4. **Trapo amarillo**: Colocar el trapo directamente en un recipiente.

Anexo 12. Guía para el diagnóstico de fallas básicas ICEE

Guía para el diagnóstico de fallas básicas ICEE



Falla	Causa probable	Solución
1. La máquina no prende	A. Interruptor principal apagado B. Breaker apagado C. Clavija desconectada D. Falta CO2 E. Fusible abierto	A. Colocar el interruptor en posición encendido B. Colocar breaker en encendido C. Conecta Clavija D. Reemplace el tanque E. Llamar a Servicio técnico ICEE
2. No congela	A. Falta de agua B. Condensador obstruido C. La máquina esta en deshielo D. Manguera de drenaje doblada E. Máquina desajustada	A. Abra la llave del agua y desconecte la clavija de la máquina durante 30 segundos, conéctela nuevamente. En caso de no haber agua en el local, apague la máquina B. Retire los objetos que obstruyen la circulación de aire en el condensador C. No despachar hasta que la luz se apague D. Desdoble la manguera par que el agua fluya E. Llamar a Servicio técnico ICEE
3. La cámara no llena	A. Falta de agua B. Máquina desajustada	A. Abrir la llave del agua B. Llamar a Servicio técnico ICEE
4. Producto muy congelado de un lado	A. BIB mal conectado B. Máquina desajustada	A. Conectar correctamente B. Llamar a Servicio técnico ICEE
5. Una luz parpadeando	A. Falta de jarabe B. Conector de la caja de jarabe (BIB) mal colocado	A. Cambiar la caja de jarabe (BIB) B. Coloque correctamente el conector, deslíelo en las ranuras de la boquilla del BIB
6. No congela y las luces parpadean simultáneamente	A. Falta CO2	A. Revise que el tanque marque más de 500 PSI si marca menos cambie, no olvide colocar el empaque entre el tanque y el regulador
7. No congela y las luces parpadean alternadamente	A. Falta agua B. Condensador obstruido	A. Abra la llave del agua y desconecte la clavija de la máquina durante 30 segundos, conéctela nuevamente. En caso de no haber agua en el local, apague la máquina B. Retire los objetos que obstruyen la circulación de aire en el condensador
8. Producto insípido	A. BIB mal colocado B. Máquina desajustada	A. Coloque el BIB en la posición correcta, la caja lo indica B. Llamar a Servicio técnico ICEE
9. Producto muy dulce	A. Falta de agua B. Manguera de agua obstruida	A. Abra la llave del agua. En caso de no haber agua en el local, apague la máquina B. Revise que la manguera de alimentación de agua no este doblada
10. No sale producto por la llave	C. Filtro de agua obstruido A. Máquina desajustada	C. Llamar al Servicio técnico ICEE A. Llamar al Servicio técnico ICEE

Anexo 14. Bitácora Carro Venta

	EXISTENCIA INICIAL	REAB.	REAB.	REAB.	EXISTENCIA FINAL
PALOMAS GRANDE					
PALOMAS MEDIANAS					
NACHOS					
NACHOS GRANDES					
EXTRA QUESO					
HOT DOG					
CELJAMAICA					
CEL LIMON					
CEL TORONJA					
AGUA 600					
AGUA 1LT					
NESTEA					
MALV CHOCOLATE					
MALV FRUTAS					
SACHET TAMARINDO					
SACHET SANDIA					
NERDS					
KISSABLES					
SNICKERS					
TWIX					
HERSHEY COOKIES					
HERSHEY ALMENDRA					
PISTACHES					
M&M AMARILLOS					
M&M CAFE					
PON PONS					
PELONETE					
PELONAZO					
PAPA NATURAL					
PAPA ADOBADA					

Vendedor _____ Supervisor _____ FECHA _____

	EXISTENCIA INICIAL	REAB.	REAB.	REAB.	EXISTENCIA FINAL
PALOMAS GRANDE					
PALOMAS MEDIANAS					
NACHOS					
NACHOS GRANDES					
EXTRA QUESO					
HOT DOG					
CELJAMAICA					
CEL LIMON					
CEL TORONJA					
AGUA 600					
AGUA 1LT					
NESTEA					
MALV CHOCOLATE					
MALV FRUTAS					
SACHET TAMARINDO					
SACHET SANDIA					
NERDS					
KISSABLES					
SNICKERS					
TWIX					
HERSHEY COOKIES					
HERSHEY ALMENDRA					
PISTACHES					
M&M AMARILLOS					
M&M CAFE					
PON PONS					
PELONETE					
PELONAZO					
PAPA NATURAL					
PAPA ADOBADA					

Vendedor _____ Supervisor _____ FECHA _____

Anexo 15. Uso adecuado del hielo

Cinépolis

Uso adecuado del hielo

Se debe colocar hielo superando el nivel máximo marcado en el vaso, excepto el Jumbo, que debe superar la mitad del vaso.

Vaso	Nivel de hielo	Cucharones de hielo
Vaso 19 oz (chico)	Nivel de hielo	3/4 de un cucharón de hielo
Vaso 21 oz (mediano)	Nivel de hielo	1 cucharón de hielo
Vaso 32 oz (grande)	Nivel de hielo	1 1/2 cucharones de hielo
Vaso 44 oz (jumbo)	Nivel de hielo	2 cucharones de hielo






Anexo 16. Características de seguridad de billetes

Elementos de seguridad que se verifican con la lámpara:

Elemento de seguridad	Sensor	Aplica para los billetes	Método	Ejemplo
Fibrillas fluorescentes	Luz ultravioleta	20, 50, 100, 200, 500 y 1000	 Pulsar el botón "=" de la lámpara e introducir el billete	 El billete no debe brillar y tener las fibras fluorescentes visibles. Los billetes brillantes son falsos.
Hilo de seguridad	Sensor magnético	100, 200, 500 y 1000	 Pulsar el botón "=" de la lámpara e introducir el billete	Al pasar el billete por el sensor se debe escuchar el BIP (sonido) que emite el sensor. Si no emite ningún sonido el billete es falso.
Marca de agua	Luz blanca	20, 50, 100, 200, 500 y 1000	 Pulsar el botón "=" de la lámpara y colocar el billete sobre la luz blanca para visualizar la marca de agua	

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA HÍBRIDA

Elementos de seguridad que se verifican visualmente sin la lámpara:

Elemento de seguridad	Aplica para los billetes	Método	Ejemplo
Elemento que cambia de color	20, 50, 100, 200, 500 y 1000	Ver y girar, se encuentra en la esquina superior izquierda	
Registro perfecto	20, 50, 100, 200, 500 y 1000	Ver, todos cuentan con la imagen de la República Mexicana y rosa de los vientos	
Ventana transparente	20 y 50	Ver y tocar, la ventana debe ser transparente y con relieve	
Hilo 3D	100, 200, 500 y 1000	Ver y girar, el caracol del hilo debe moverse	
Hilo microimpreso	20 y 50	Ver, tienen la marca de la denominación del billete	

Anexo 17. Características de seguridad de tarjetas bancarias

Tarjeta de crédito VISA

Nota: los elementos listados, pueden variar de posición, dependiendo del banco emisor.



Algunas tarjetas contienen la banda holográfica, funciona como banda magnética y holograma

Tarjeta de crédito MasterCard

Nota: los elementos listados, pueden variar de posición, dependiendo del banco emisor.



Tarjeta de débito VISA

Nota: los elementos listados, pueden variar de posición, dependiendo del banco emisor.



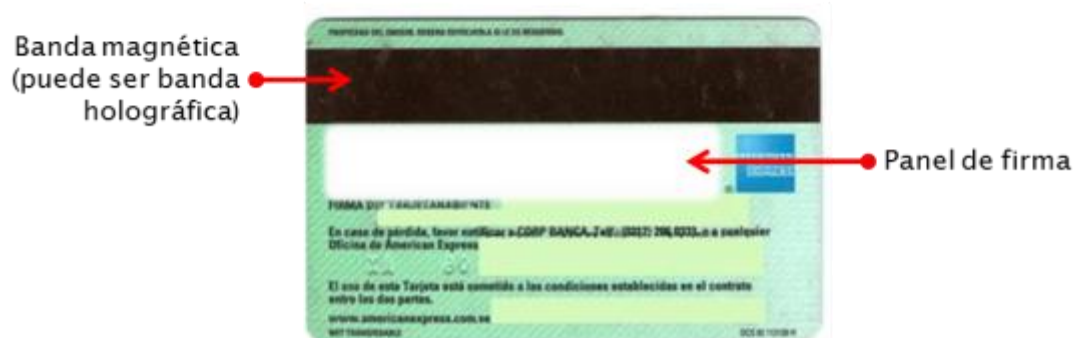
Tarjeta de débito MasterCard

Nota: los elementos listados, pueden variar de posición, dependiendo del banco emisor.



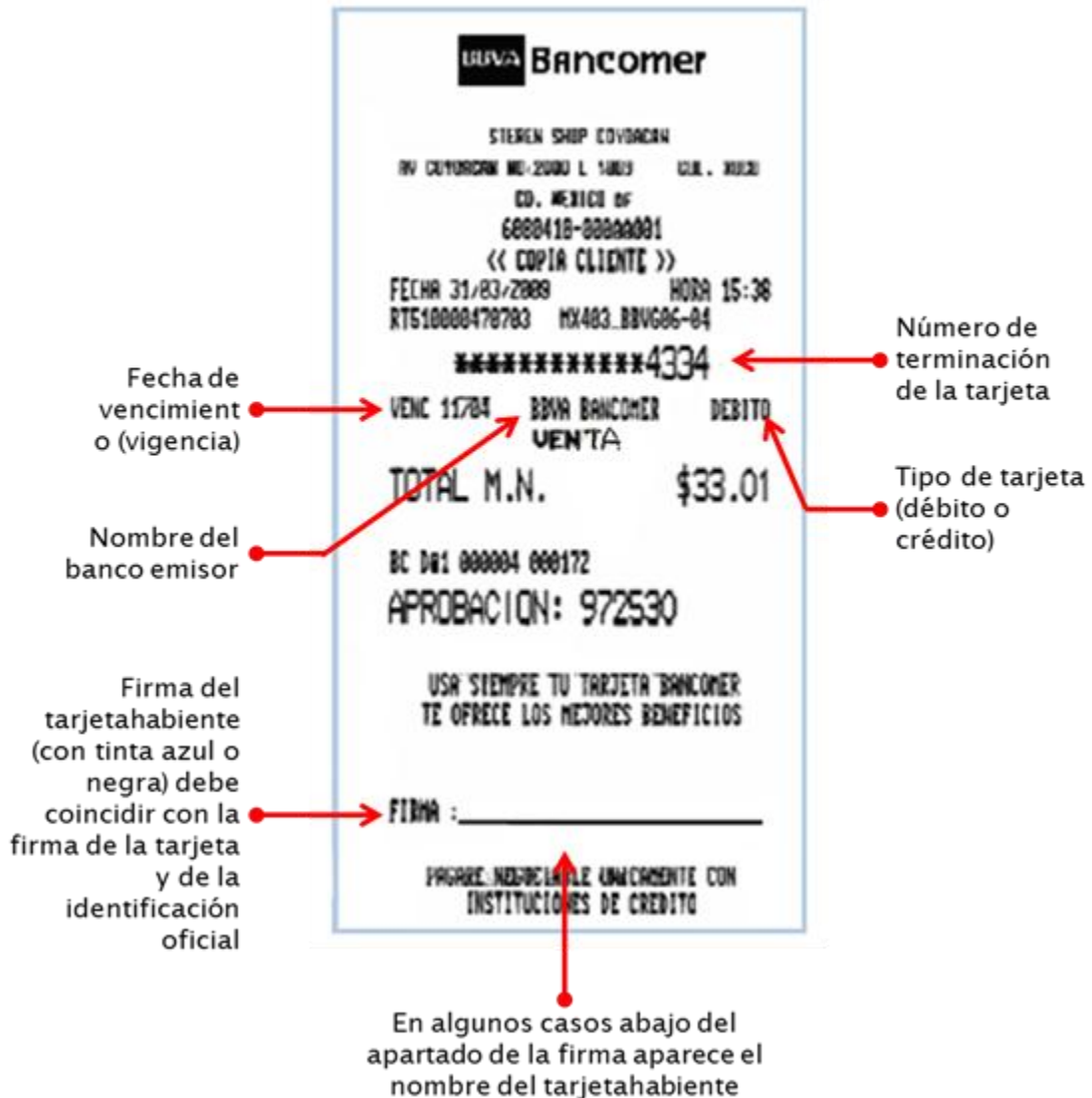
Tarjeta American Express

Nota: los elementos listados, pueden variar de posición, dependiendo del banco emisor.



Anexo 18. Elementos de seguridad de voucher

Voucher de una tarjeta con banda magnética



Voucher de una tarjeta con chip

The diagram shows a BBVA Bancomer voucher with the following text and annotations:

- BBVA Bancomer** (Logo)
- STEREN SHOP COYOACAN
AV COYOACAN NO. 2000 L 10013 COL. XICO
CD. MEXICO DF
6000410-0000001
« COPIA CLIENTE »
- FECHA 31/03/2009 HORA 15:38
RTS10000470703 MX403_BBVG06-04
- *****4334 (Annotated: Número de terminación de la tarjeta)
- VENC 11/704 (Annotated: Fecha de vencimiento o (vigencia))
- BBVA BANCOMER DEBITO (Annotated: Tipo de tarjeta (débito o crédito))
- VENTA
- TOTAL M.N. \$33.01
- BC D01 000004 000172
- APROBACION: 972530 (Annotated: Clave ARQ de 16 dígitos)
- ARQ 37498498748658
- USA SIEMPRE TU TARJETA BANCOMER
TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS
- FIRMA : _____ (Annotated: Firma del tarjetahabiente (con tinta azul o negra) debe coincidir con la firma de la tarjeta y de la identificación oficial)
- JOSE MANUEL ORTEGA RUIZ (Annotated: Nombre del tarjetahabiente, debe coincidir con el que aparece en la tarjeta y en la identificación oficial)
- FIGURE NEGOCIABLE ÚNICAMENTE CON INSTITUCIONES DE CREDITO

Anexo 19. Comanda de venta en salas

Cinépolis® Plaza Morelia
Paseo de la República No. 5030
Col. Jardines del Rincón
C.P. 58270 Morelia, Mich.

**Disfruta tus productos de
dulcería sin salir de la sala**

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Folio No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Refresco	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____

Total _____

(_____)

Importe con letra

Pagado con: Efectivo
Precios con I.V.A. Incluido

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE C.V.
Av. Camelinas No. 3527 Int. 902
Fracc. Las Américas, Morelia, Mich. 58270
OCD 051219680

El importe de este comprobante forma parte de la factura global.



Síguenos en  
www.cinepolis.com

Anexo 20. Vale de caja



VALE PROVISIONAL DE CAJA \$

IMPORTE (EN LETRA)

CONCEPTO

CONTROL	FECHA	AUTORIZADO POR	RECIBIDO POR

 2051

Anexo 21. Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida

		Semana:						
		Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
Cinépolis. Bitácora de Inhabilitación Dulcería Híbrida								
Fecha								
Hora de inicio								
INICIAR INHABILITACION:	sacar bitácora							
PUNTO DE VENTA:	apagar impresora y POS. Verificar que el detector de billetes falsos esté apagado. Apagar regulador							
COMPLEMENTOS:	guardar vasos para refrescos y ICEE, tapas, charolas para hot dog, dulces, contenedores para queso, canastas para palomas en las gavetas del módulo							
PALOMERAS:	apagarlas; almacenar palomitas sobrantes; retirar parrilla para sacar cajón del desperdicio, remover residuos y vaciar residuos en bolsa transparente, cerrar. Marcar bolsa, almacenar palomitas, saborizantes.							
ASADOR DE SALCHICHAS:	apagar asador, guardar salchichas y tocino en recipiente por separado.							
CALENTADOR DE PAN:	apagar calentador, cerrar bolsa de pan sobrante y almacenar en recipiente.							
EXHIBIDOR DE NACHOS:	guardar blisters en contenedor, cerrar exhibidor y apagar.							
DISPENSADOR DE QUESO:	si tiene queso la bolsa, doblar la manguera para que no se derrame y dejarlo encendido. Si no tiene queso quitar la bolsa y apagarlo.							
BINS DULCES A GRANEL:	sacar cadenas y candados, retirar cucharones, colocar cadenas, cerrar candados, llevar cucharones a la cocina para lavar							
BÁSCULA:	apagar y limpiar. Llevar cucharón a la cocina para lavar							
EXHIBIDOR DE PAPAS:	guardar papas, cerrar contenedor, almacenar vasos, acomodar exhibidor.							
MAMILAS:	retirar mamilas, almacenar mamilas							
SISTEMA FOUNTAIN:	Si la torre tiene depósito de hielo, retirar el hielo sobrante con el cucharón y tirarlo en la tarja. Colocar solución sanitizante en el interior del depósito. Quitar porta cucharón, lavar porta cucharón y cucharón. Retirar rejilla y lavarla. Retirar boquillas y difusores y dejarlas en un recipiente con solución sanitizante							
SISTEMA ICEE:	apagar							
REFRIGERADOR DE BEBIDAS EMBOTELLADAS:	tomar candado y cerrar refrigerador							
CONGELADOR DE HELADOS:	tomar candado y cerrar congelador							
ÁREAS GENERALES:	limpiar superficies, barrer y recoger basura							
FINALIZAR INHABILITACION:	llenar bitácora							
ENERGÍA ELÉCTRICA:	abrir gabinete de interruptores y apagar energía eléctrica							
Hora de fin								
Nombre								
Firma del Encargado del Sub-almacén								