



DULCERÍA
Manual de Operación
MO-DLC-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.....	8
1.1. Descripción del negocio.....	9
1.2. Distribución física del negocio	18
1.3. Políticas de operación.....	23
1.3.1. Generales	24
1.3.2. Controles diarios y semanales.....	26
1.3.3. Merma, registro de eventos especiales y donaciones	28
1.3.4. Seguridad	30
1.3.5. Operación manual	31
1.3.6. Responsabilidades	32
1.3.7. Sanciones	35
1.3.8. Matriz de riesgos y controles	36
1.4. Presentación del personal	39
2. Planta física	42
2.1. Equipos	43
2.2. Utensilios	47
2.3. Artículos de limpieza	50
2.4. Artículos varios	53
2.5. Insumos	56
3. Habilitación	61
3.1. Recepción de abastecimiento.....	62
3.2. Equipos.....	64
3.2.1. Iniciar habilitación	65
3.2.2. Palomeras	68
3.2.3. Sistema Fountain.....	88

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

3.2.4. Exhibidor de nachos	105
3.2.5. Dispensador de queso	107
3.2.6. Calentador de pan	111
3.2.7. Asador de salchichas	116
3.2.8. Sistema ICEE.....	117
3.2.9. Vitrina de exhibición de dulces empaquetados.....	128
3.2.10.Complementos	131
3.2.11.Áreas generales	135
3.2.12.Refrigerador de bebidas embotelladas	137
3.2.13.Congelador de helados	138
3.2.14 Punto de venta	139
3.2.15.Finalizar habilitación.....	143
3.3. Preparación de cargas.....	144
3.3.1. Palomitas de mantequilla	145
3.3.2. Palomitas light.....	156
3.3.3. Palomitas enchiladas	167
3.3.4. Palomitas acarameladas	176
3.4. Preparación del hot dog empapelado	184
3.5. Apertura de turno.....	191
3.6. Carro Venta.....	198
3.6.1. Iniciar habilitación	199
3.6.2. Condimentos	201
3.6.3. Abastecimiento.....	225
3.6.4. Apertura de turno.....	242
3.6.5. Finalizar habilitación.....	248
4.Venta.....	249
4.1. Venta	250
4.2. Marcado de productos en sistema.....	261
4.2.1. Botones principales	262

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

4.2.2. Palomitas	267
4.2.3. Palomitas mixtas	271
4.2.4. Refrescos	273
4.2.5. ICEE.....	276
4.2.6. Bebidas embotelladas	278
4.2.7. Combos.....	279
4.2.8. Nachos	291
4.2.9. Hot Dog	295
4.2.10. Helados.....	297
4.2.11. Dulces	298
4.2.12. Tarjeta Club	299
4.2.13. Promociones.....	300
4.2.14. CineCard	301
4.2.15. Otros botones	305
4.3. Recetas	319
4.3.1. Servir palomitas.....	320
4.3.2. Servir palomitas Mix	323
4.3.3. Servir Combo Kid.....	327
4.3.4. Servir refrescos.....	331
4.3.5. Servir Hot dog en charola.....	338
4.3.6. Servir Hot dog empapelado.....	344
4.3.7. Servir Nachos	346
4.3.8. Servir ICEE	350
4.4. Formas de pago.....	353
4.4.1. Efectivo	355
4.4.2. Tarjeta de crédito o débito con chip.....	360
4.4.3. Tarjeta de crédito o débito con banda.....	369
4.4.4. CineCard	379
4.4.5. Puntos Club Cinépolis.....	384

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

4.4.6. Puntos BBVA	389
4.5. Conservación del negocio	398
4.6. Carro Venta	403
4.6.1 Instalación en sala	404
4.6.2 Venta carro venta	407
4.6.3 Comanda.....	410
4.7. Recuperación de fondos	415
4.8. Retiros de efectivo	421
4.9. Cambio de turno	428
5. Inhabilitación.....	436
5.1. Cierre de turno.....	437
5.2. Equipos.....	439
5.2.1. Iniciar inhabilitación	440
5.2.2. Punto de venta	441
5.2.3. Complementos	444
5.2.4. Palomeras	447
5.2.5. Asador de salchichas	457
5.2.6. Calentador de pan	458
5.2.7. Exhibidor de nachos	462
5.2.8. Dispensador de queso	464
5.2.9. Sistema Fontain	467
5.2.10. Sistema ICEE.....	474
5.2.11. Refrigerador de bebidas embotelladas	475
5.2.12. Congelador de helados	476
5.2.13. Áreas generales	477
5.2.14. Finalizar inhabilitación.....	478
5.3. Carro Venta.....	480
5.3.1. Cierre de venta.....	481
5.3.2. Dispensador de queso	487

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

5.3.3. Condimentos.....	491
5.3.4. Dulcería.....	498
5.3.5. Finalizar inhabilitación.....	501
6.Tabla de cambios.....	502
7.Anexos	504
Anexo 1. Productos de Mayor rotación	505
Anexo 2. Control diario de productos de Sub-Almacén Dulcería.....	506
Anexo 3. Bitácora de Mermas.....	507
Anexo 4. Merma semanal autorizada	508
Anexo 5. Tipo de cine para merma semanal autorizada.....	509
Anexo 6. Bitácora mensual de control y actualización de contraseñas F-DCMR-03	510
Anexo 7. Bitácora de habilitación de Dulcería	511
Anexo 8. Limpieza de superficies.....	512
Anexo 9. Técnica de Lavado de manos.....	513
Anexo 10. Limpieza de utensilios	514
Anexo 11. Uso y limpieza de trapos	515
Anexo 12. Bitácora Carro Venta	516
Anexo 13. Guía para el diagnóstico de fallas básicas (ICEE)	517
Anexo 14. Vale de entrega de fondos de morralla	518
Anexo 15. Elementos de seguridad de voucher	519
Anexo 16. Características de seguridad de billetes	521
Anexo 17. Características de seguridad de tarjetas bancarias	523
Anexo 18. Uso adecuado del hielo	528
Anexo 19. Comanda de venta en salas	529
Anexo 20. Vale de caja	530
Anexo 21. Bitácora de inhabilitación de Dulcería	531

1. Panorama del negocio

1.1. Descripción del negocio

Dulcería es un negocio dedicado a la venta de palomitas, snacks, bebidas embotelladas y refrescos.

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

Los productos de Dulcería son los siguientes:

“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 (light, enchiladas, mantequilla 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.



Ilustración 6 Nachos

“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 7. Hot dog

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

“Refrescos”

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



Ilustración 8 Refrescos

“Ciel Saborizada”

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



Ilustración 9 Ciel Saborizada

“Agua embotellada”

Agua purificada Ciel de 600 ml y de 1 litro.



Ilustración 10. Agua embotellada

“Nestea”

Té de limón en lata de 458 ml.



Ilustración 11. Nestea

“ICEE”

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



Ilustración 12. ICEE

“Helados”

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



Ilustración 13 Helados

“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 (chicos o grandes), 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 y 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 y chico), 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 o chico), 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.



Ilustración 25 Combo Ciel

“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



Ilustración 26 Combo Dulcópolis

“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 un libro para colorear.



Ilustración 27 Combo Kid

“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 y después de adquirirla es necesario personalizarla en el Módulo de Atención a Cliente.



Ilustración 28. 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 y Baguis). Venta únicamente en Dulcería.

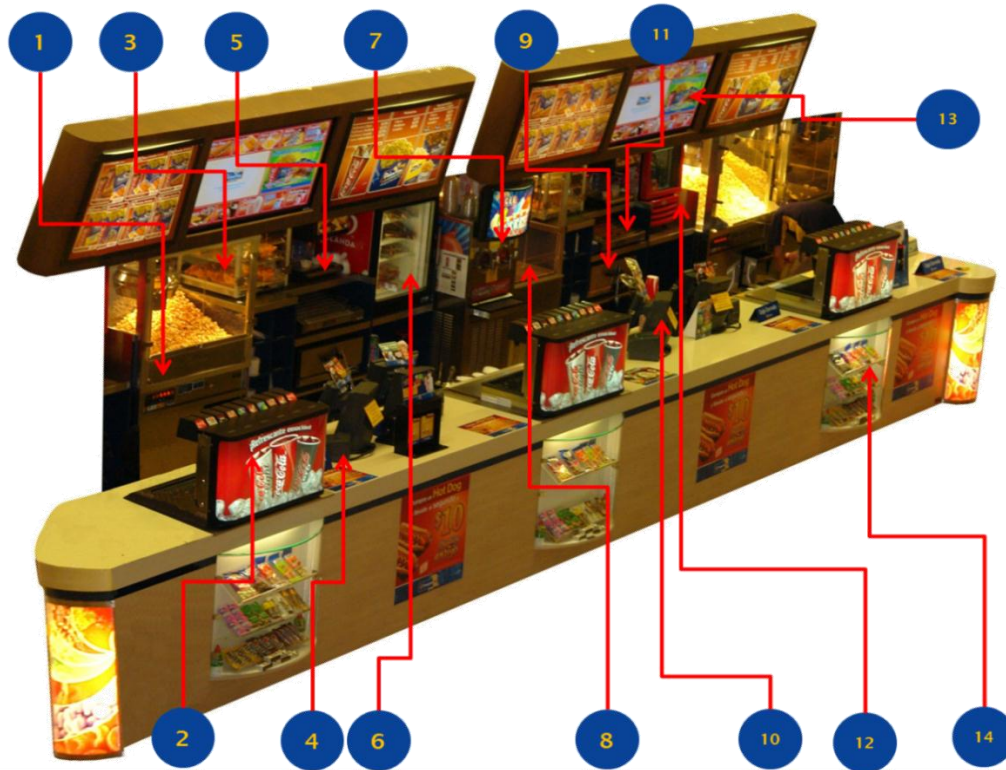


Ilustración 29. CineCard

1.2. Distribución física del negocio

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

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



- | | | | |
|---|-----------------------|----|--------------------------------------|
| 1 | Palomera Cretors | 8 | Palomera Gold Medal |
| 2 | Sistema Fountain | 9 | Calentador de pan |
| 3 | Exhibidor de nachos | 10 | Punto de venta |
| 4 | Impresora | 11 | Asador de salchichas |
| 5 | Dispensador de queso | 12 | Refrigerador de bebidas embotelladas |
| 6 | Congelador de helados | 13 | Pantallas de plasma |
| 7 | Sistema ICEE | 14 | Vitrinas de dulces empaquetados |

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

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 sólo 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 | | |



Ilustración 30 Vista frontal

- | | | | |
|----|------------------|----|-------------------|
| 8 | Jitomate | 11 | Servilletero |
| 9 | Cebolla | 12 | Aderezos y salsas |
| 10 | Chiles jalapeños | | |



Ilustración 31 Vista posterior

- 13 Cajón de artículos
- 14 Puerta trasera izquierda
- 15 Puerta trasera derecha

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. Los precios de venta establecidos para los productos “Dulcería”, así como de los ingredientes extras deben ser autorizados por la dirección de comercialización.
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 archivarse 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.

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 punto 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"; aplica cuando no se pueda redimir el cupón por sistema y se haga manualmente	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

Riesgo	Factor de riesgo	Actividad de control	Control	Código	Carpeta de evidencia	Albaceo 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 Session 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 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 de corte sorpresa firmado por el Vendedor y Encargado de Sub-almacén. Reporte de Vista: "Cashier Session 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 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 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-ODA7C	Reporte semanal sub-almacén y conteo físico C-ODA- 03	Controles diarios y semanales- 8

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

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 el 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

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



Ilustración 32 Uniforme para mujer

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA



Ilustración 33 Uniforme para hombre

2.Planta física

2.1. Equipos



Ilustración 34. Palomera Cretors



Ilustración 35. Palomera Gold Medal



Ilustración 36. Exhibidor de nachos



Ilustración 37. Dispensador de queso



Ilustración 38. Asador de salchichas

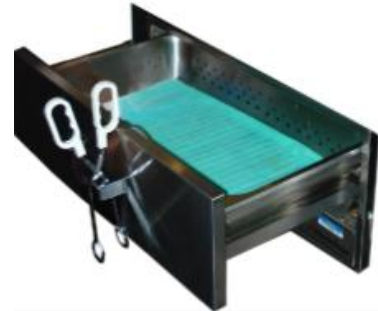


Ilustración 39. Calentador de pan



Ilustración 40. Torre de refresco con depósito de hielo



Ilustración 41. Torre de refrescos con fábrica de hielo



Ilustración 42. Congelador de helados

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA



Ilustración 43 Refrigerador bebidas embotelladas



Ilustración 44 POS (Point of Sale)



Ilustración 45 PIN pad



Ilustración 46 Impresora



Ilustración 47 Detector de billetes falsos



Ilustración 48 Pantallas de plasma



Ilustración 49 Tanque de CO₂



Ilustración 50 Caja de efectivo



Ilustración 51 Fábrica de hielo



Ilustración 52 Carro Venta



Ilustración 53 Sistema ICEE

2.2. Utensilios



Ilustración 54. Medidor de maíz Cretors



Ilustración 55. Cadena o pieza de montaje



Ilustración 56. Jalador de hielo



Ilustración 57. Pinzas para salchichas



Ilustración 58. Recipiente térmico

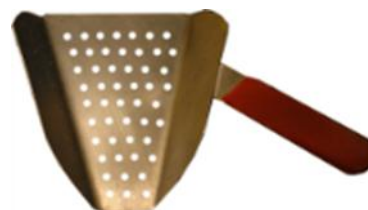


Ilustración 59. Cucharón para palomas



Ilustración 60. Cucharón para hielo



Ilustración 61. Llave de tuerca POOL



Ilustración 62. Medidas de maíz Gold Medal



**Ilustración 63 Medida
saborizante**



**Ilustración 64 Contenedor
saborizante**



Ilustración 65 Porta-cucharón



**Ilustración 66 Jarra de
policarbonato**



**Ilustración 67 Medida de
maíz Gold Medal**



**Ilustración 68 Recipiente de
policarbonato**

2.3. Artículos de limpieza



Ilustración 69. Bote de basura



Ilustración 70. Esponja



Ilustración 71. Escoba



Ilustración 72 Recogedor



Ilustración 73 Limpiador de superficies



Ilustración 74 Sanitizante



Ilustración 75 Detergente lavaloza



Ilustración 76 Sanitizante de utensilios



Ilustración 77 Jabón para manos



Ilustración 78 Desinfectante para manos



Ilustración 79 Papel toalla



Ilustración 80 Trapo verde



Ilustración 81 Bolsas negras para basura



Ilustración 82 Bolsas grandes transparentes



Ilustración 83 Cubetas

2.4. Artículos varios



Ilustración 84. Letrero de Caja Cerrada



Ilustración 85. Lapiceros



Ilustración 86. Display



Ilustración 87. Candados



Ilustración 88. Carro transportador con cubetas



Ilustración 89. Llave de tuercas



Ilustración 90. Rollo de papel de impresora



Ilustración 91. Brocha



Ilustración 92. Carrito transportador



Ilustración 93 Charolas de servicio



Ilustración 94 Desarmador



Ilustración 95 Marcador permanente

2.5. Insumos

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA



Ilustración 96. Maíz palomero



Ilustración 97. Aceite vegetal



Ilustración 98. Saborizante sabor mantequilla



Ilustración 99. Saborizante chile y limón



Ilustración 100. Saborizante Flavacol



Ilustración 101. Saborizante Glaze Pop



Ilustración 102. Aceite de canola



Ilustración 103. Saborizante de refresco



Ilustración 104. Jarabe de ICEE



Ilustración 105 Hielo



Ilustración 106 Blister chico



Ilustración 107 Blister grande



Ilustración 108 Blister chico para queso



Ilustración 109 Blister grande para queso



Ilustración 110 Queso para nachos



Ilustración 111 Doritos



Ilustración 112 Tostitos



Ilustración 113 Pan para Hot Dog



Ilustración 114 Salchicha para Hot Dog



Ilustración 115 Tocino



Ilustración 116 Charolas para Hot Dog



Ilustración 117 Canastas para palomitas



Ilustración 118 Caja Combo Kid



Ilustración 119 Libro para colorear



Ilustración 120 Separadores para canastas



Ilustración 121 Vasos para refresco



Ilustración 122 Tapas para refresco



Ilustración 123 Vasos para ICEE



Ilustración 124 Tapas para ICEE



Ilustración 125 Popotes para ICEE



Ilustración 126 Tarjeta Club Cinépolis



Ilustración 127 CineCard



Ilustración 128 Popotes



Ilustración 129 Servilletas



Ilustración 130 Papel aluminio

3. Habilitación

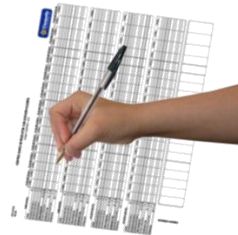
3.1. Recepción de abastecimiento

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

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



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



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



² 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 1 hora antes de la apertura del Conjunto.

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 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.³



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



³ 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.

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



- 10. Marcar actividades**
Habilitar de acuerdo a los pasos de la **Bitácora de Habilitación Dulcería (Anexo 7)** e ir marcando cada uno de ellos para no omitir ninguno.⁴



⁴ Si al habilitar se encuentra algún utensilio o equipo sucio, se debe limpiar, de acuerdo a lo indicado en Limpieza de utensilios (Anexo 10).

3.2.2. Palomeras

Abastecimiento de maíz⁵

- 1. Sacar medidas de maíz**
Ir a cocina por las medidas de maíz que deben estar limpias y secas.⁶
- 2. Colocar medidas en mostrador**
Colocar las medidas de maíz en el mostrador del módulo.
- 3. Abrir puertas**
Abrir puertas inferiores de la palomera, donde se encuentran los insumos.
- 4. Jalar el cajón del maíz**
Jalar el cajón que se encuentra dentro del compartimiento inferior.



⁵ El maíz se debe abastecer cuando se tenga poco maíz y se alcance a ver el fondo del cajón.

⁶ 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 para continuar con el abastecimiento.



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



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



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



- a) Sacar garrafa**
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.



- e) Guardar garrafa**
Guardar la garrafa de aceite en el lugar designado para ello.⁷



⁷ Si no sobra aceite se debe tirar la garrafa a la basura.

- 4. Limpiar el compartimiento**
Limpiar el interior del compartimiento de la palomera de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 8)**.



- 5. Guardar lata de aceite**
Colocar la bomba sobre la lata y recorrerla a su lugar.⁸



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



Abastecimiento de aceite de canola⁹

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



⁸ Cuidar que la manguera del aceite no quede doblada u obstruida.

⁹ La palomera de sabor light, es la única que se abastece con aceite de canola.

2.

Sacar lata

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



3.

Revisar aceite

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



a)

Sacar lata nueva

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



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.



Guardar lata vacía

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



Limpiar el compartimiento

- 4.** Limpiar el interior del compartimiento de la palomera de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 8)**.



Guardar lata de aceite

- 5.** Colocar la bomba sobre la lata y recorrerla a su lugar.¹⁰



Cerrar puertas

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



¹⁰ Cuidar que la manguera del aceite no quede doblada u obstruida.

Abastecimiento de saborizantes¹¹

- 1. Tomar contenedor y cucharas**
Acudir a cocina por el contenedor de saborizante y las cucharas que se deben encontrar limpios y secos.¹²



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



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



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



¹¹ Esto aplica para saborizantes: light, chile-limón y mantequilla. El saborizante de caramelo, solo se colocan las cajas en el compartimiento inferior de la palomera.

¹² En caso de que los contenedores se encuentren mojados, secarlos 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. Colocar contenedor**
Colocar el contenedor de saborizante en el cajón del maíz.



- 7. Sacar saborizante**
Sacar una bolsa de saborizante del lugar designado para los mismos.¹³



- 8. Colocar saborizante en el contenedor**
Vaciar saborizante en el contenedor hasta el 90% de su capacidad.¹⁴



¹³ Si el día anterior sobró saborizante, se debe tener en una bolsa de plástico en el compartimiento inferior de la palomera.

¹⁴ Siempre se debe colocar primero el saborizante nuevo, y encima el saborizante sobrante del día anterior, para respetar el método PEPS.

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



- 10.** **Colocar cuchara**
Colocar la cuchara dentro del contenedor de saborizante.



- 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.



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



Encendido de palomera Cretors¹⁵

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



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



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



¹⁵ La palomera se debe encender mínimo 40 minutos antes de elaborar la primera carga de palomitas.

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 "Cornditioner" 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.¹⁶



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



Encendido de palomera Gold Medal¹⁷

- 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.



¹⁶ En caso de que los cucharones se encuentren mojados, secarlos con papel toalla.

¹⁷ La palomera se debe encender mínimo 40 minutos antes de elaborar la primera carga de palomitas.

- 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.



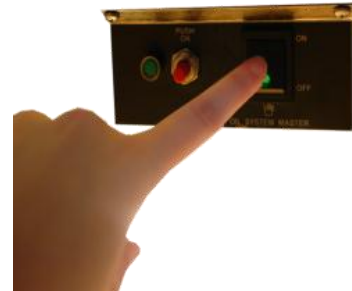
- 5. Encender luces**
Poner en posición "ON" el botón "LIGHTS" de encendido de luces de la palomera.



- 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.¹⁸



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



¹⁸ En caso de que los cucharones se encuentren mojados, secarlos con papel toalla.

Preparar palomitas

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



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

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



- b) Abrir la bolsa**
Colocar la bolsa dentro del gabinete y desamarrarla para abrirla.¹⁹



- c) Vaciar palomitas**
Vaciar dentro de la palomera del sabor correspondiente el contenido de la bolsa.²⁰



¹⁹ Las palomitas sobrantes se deben calentar 40 minutos antes del inicio de la operación.

²⁰ Las bolsas con palomitas sobrantes se encuentran marcadas con el sabor correspondiente.

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



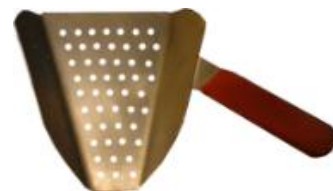
3. **Verificar “warmer”**
Verificar que el “warmer” esté calentando, acercando la mano al mismo.



4. **Preparar carga de palomitas**
Preparar cargas de palomitas según lo indicado en [3.3 Preparación de cargas de palomitas](#).



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.



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.²¹



3. **Desatornillar válvula**
Girar a la izquierda (sentido contrario de las manecillas del reloj) la llave, hasta desatornillar la válvula.²²



²¹ La llave de tuerca se debe mantener siempre en la manguera del conector.

²² 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 montaje.²³



- 7. Revisar sello de garantía**
Verificar que el sello de garantía en la válvula no este roto o abierto por ningún lado.²⁴



²³ 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.

²⁴ 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).²⁵



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



²⁵ En caso de pérdida o daño del empaque o arandela, avisar al Encargado de 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.²⁶



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.²⁷



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



- 3. Llenar jarra de agua**
Tomar una jarra y llenar máxima tres cuartas partes de agua.²⁸



²⁶ Abrir lentamente la válvula ya que la presión del tanque es muy alta y puede dañar el manómetro.

²⁷ Si el rack tiene jarabe de todos los sabores omitir los siguientes pasos de esta sección.

²⁸ 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.²⁹



- 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 correcto.³⁰



²⁹ Al desconectar y lavar la manguera se debe cuidar que no toque el piso.

³⁰ 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.³¹



- 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.



³¹ 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.³²



³² 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.

Depósito de hielo³³

1. **Lavarse las manos**
Lavarse las manos de acuerdo a lo especificado en la **Técnica de Lavado de Manos (Anexo 9)**.



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.³⁴



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



³³ 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.

³⁴ Se deben lavar al menos una vez por semana las cubetas según lo indicado en Limpieza de utensilios (Anexo 10) y el carro transportador según Limpieza de superficies (Anexo 8).

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



6. **Colocar cubeta en posición de carga**
Mover el carro transportador y ubicar una de las cubetas, debajo de la puerta de llenado.³⁵



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.^{36 37}



³⁵ 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.

³⁶ Nunca introducir otros utensilios, envases, alimentos o bebidas dentro de la fábrica de hielo.

³⁷ 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**
Vaciar el hielo del resto de las cubetas, hasta llenar el depósito al tope.³⁸



- 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.



³⁸ Nunca introducir envases, alimentos o bebidas dentro del depósito.

Porta cucharón³⁹

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



- 2. Preparar solución sanitizante**
Preparar en una cubeta pequeña la cantidad necesaria para colocar en el porta cucharones.⁴⁰



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



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



³⁹ 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.

⁴⁰ La solución sanitizante se debe preparar de acuerdo a las instrucciones del proveedor del producto.

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

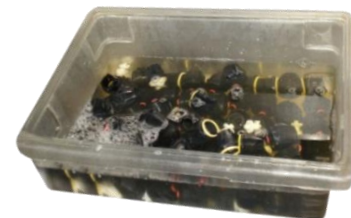


Torre de refrescos

- 1. Lavarse las manos**
Lavarse las manos de acuerdo a lo especificado en la **Técnica de Lavado de Manos (Anexo 9)**.



- 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.⁴¹



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.⁴²



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 8)**, y **Uso y limpieza de trapos (Anexo 11)**.



⁴¹ Las llaves de las torres de refresco las tiene el Encargado de Sub-almacén, si no las ha abierto, pedirle que lo haga.

⁴² En caso de que el refresco no salga del color correspondiente o cualquier otro problema con el sistema, notificar al Encargado de Sub-almacén.

3.2.4. 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.^{43 44}



⁴³ Si hay blisters sobrantes del día anterior, estos deben colocarse al frente del exhibidor para servirse primero.

⁴⁴ Los blisters grandes van en el primer piso o parte baja del exhibidor y los chicos arriba.

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



3.2.5. Dispensador de queso⁴⁵

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.⁴⁶



⁴⁵ El dispensador de queso deberá permanecer encendido toda la noche si y solo si, tiene bolsas con queso.

⁴⁶ 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.



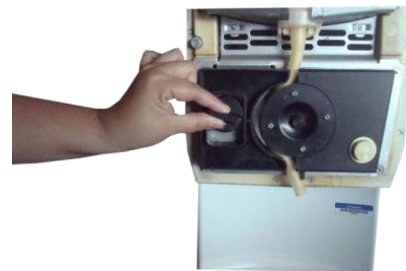
- 5. Sacar manguera**
5. Jalar la manguera hacia abajo y sacarla por el orificio correspondiente.



- 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.



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



- 9. Realizar prueba**
Tomar un contenedor de queso, colocarlo bajo la manguera y presionar el botón de servido.⁴⁷



⁴⁷ 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.

3.2.6. 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.⁴⁸



- 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.⁴⁹



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



⁴⁸Si 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.

⁴⁹ 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.

Tocino⁵⁰

- 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.⁵¹



- b) Tocino nuevo**
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.⁵²



⁵⁰ El tocino como ingrediente extra aplica sólo en algunos Conjuntos.

⁵¹ Revisar que no se encuentre deshidratado, colocarlo primero respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas.

⁵² 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.

- 4. Tirar empaque de tocino**
4. Tirar en el bote de basura el empaque vacío de tocino.⁵³



- 6. Colocar tapa del recipiente**
6. Colocar la tapa del recipiente de policarbonato.



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



- 8. Colocar recipiente**
8. Colocar el recipiente con tocino dentro del calentador de pan.⁵⁴



⁵³ Este paso no aplica si el tocino que se está usando es del día anterior.

⁵⁴ El tocino tardará en calentarse aproximadamente 20 minutos.

9. **Cerrar cajón**
Cerrar el cajón del calentador de pan.



3.2.7. 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.^{55 56 57}



Nota:

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



⁵⁵ Si sobraron salchichas del día de operación anterior y éstas no se encuentran deshidratadas, se deben colocar, respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Si el asador de salchichas no calientan una vez encendidos, se deberá reportar la falla al Supervisor Regional de Mantenimiento.

3.2.8. 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.⁵⁸



3. **Desatornillar válvula**
Girar a la izquierda (sentido contrario de las manecillas del reloj) la llave, hasta desatornillar la válvula.⁵⁹



⁵⁸ La llave de tuerca se debe mantener siempre en la manguera del conector.

⁵⁹ 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**
4. Retirar la manguera del tanque vacío, dejando la llave dentro de la manguera.



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



- 6. Colocar nuevo tanque**
6. Tomar un nuevo tanque de CO₂ y colocarlo en el área o montaje.⁶⁰



- 7. Revisar sello de garantía**
7. Verificar que el sello de garantía en la válvula no este roto o abierto por ningún lado.⁶¹



⁶⁰ 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.

⁶¹ 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).⁶²



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



⁶² En caso de pérdida o daño del empaque o arandela, informar al Encargado del Subalmacén.

- 12. Abrir válvula completamente**
Abrir lentamente la válvula, girando hacia la izquierda (dirección opuesta a las manecillas del reloj), hasta que tope.⁶³



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.⁶⁴



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



- 3. Llenar jarra de agua**
Tomar una jarra y llenar máxima tres cuartas partes de agua.⁶⁵



⁶³ Abrir lentamente la válvula ya que la presión del tanque es muy alta y puede dañar el manómetro.

⁶⁴ Si el rack tiene jarabe de todos los sabores omitir los siguientes pasos de esta sección.

⁶⁵ 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.⁶⁶



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



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



⁶⁶ Al desconectar y lavar la manguera se debe cuidar que no toque el piso.

- 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 correcto.⁶⁷



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



- 13. Abrir la tapa de la caja**
Abrir la tapa de bag in box, dando golpes sólidos con el puño, en el círculo punteado.⁶⁸



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



⁶⁷ 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.

⁶⁸ 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.

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



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



- 17. Ensamblar conector**
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.

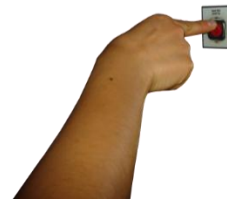


- b)** Deslizar por el lado de la abertura y presionar hasta el fondo para asegurarlo.



Encendido de 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 prenderán.⁶⁹
- 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.



⁶⁹ La máquina de ICEE se debe encender mínimo 5 minutos antes de servir el primer ICEE.

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

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



- b) **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.



- c) **Las dos luces parpadean al mismo tiempo**
Indican falta de CO₂, ambos lados de la máquina estarán fuera de servicio, cambie el tanque de CO₂. La máquina se restablecerá automáticamente.



- d) **Las dos luces parpadean alternadamente**
Indica máquina protegida y ningún lado funcionara, deberá revisarse el suministro y presión de agua (25PSI), para restablecer la máquina se debe desconectar la clavija 30 segundos y volver a conectar.



Nota:

En caso de alguna falla, revisar **La Guía para el diagnóstico de fallas básicas ICEE (Anexo 13)**.



Parámetro	Valor	Estado
Temperatura de la cámara de congelación	-10°C	OK
Temperatura de la cámara de almacenamiento	-5°C	OK
Temperatura de la cámara de calentamiento	5°C	OK
Nivel de agua en el depósito	80%	OK
Nivel de azúcar en el depósito	90%	OK
Nivel de fruta en el depósito	70%	OK
Nivel de leche en el depósito	60%	OK
Nivel de leche condensada en el depósito	50%	OK
Nivel de leche evaporada en el depósito	40%	OK
Nivel de leche desnatada en el depósito	30%	OK
Nivel de leche entera en el depósito	20%	OK
Nivel de leche condensada evaporada en el depósito	10%	OK
Nivel de leche evaporada entera en el depósito	0%	OK
Nivel de leche desnatada entera en el depósito	0%	OK
Nivel de leche entera desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche condensada entera en el depósito	0%	OK
Nivel de leche evaporada desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche desnatada desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche entera desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche condensada desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche evaporada desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche desnatada desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche entera desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche condensada desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche evaporada desnatada en el depósito	0%	OK
Nivel de leche desnatada desnatada en el depósito	0%	OK

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



3.2.9. 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.⁷⁰



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.



⁷⁰ 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.⁷¹



6. **Limpiar vitrina**
Limpiar el interior de la vitrina de exhibición de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 8)**.



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



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.



⁷¹ Los dulces empaquetados que se quitaron, se deberán colocar al inicio de los dulces nuevos respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA



9.

Cerrar vitrina con llave

Cerrar la vitrina de exhibición de los dulces empacutados con la llave correspondiente.



3.2.10. Complementos

Colocar canastas y vasos de palomitas

1. Colocar las canastas y vasos de palomitas chicas, medianas y grandes en el lugar designado.



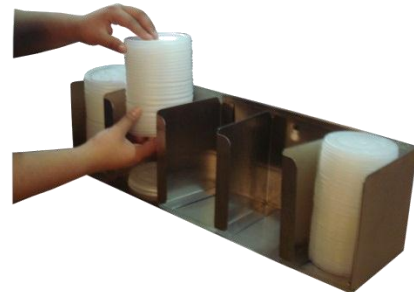
Acomodar separadores

2. Acomodar los separadores de canastas en el lugar que correspondan.



Colocar tapas

3. Colocar tapas de las tres medidas (chica/mediana, grande y jumbo) en el contenedor de tapas.



Colocar vasos

4. Colocar vasos de refresco en el lugar correspondiente.



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



6. **Colocar charolas para hot-dog**
Colocar las charolas para hot dog en el lugar correspondiente. Éstas se deberán armar de la siguiente manera:⁷²



- a) **Tomar las charola sin armar**
Tomar las charolas del lugar donde se encuentren almacenadas.



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



⁷² En caso de que hayan sobrado charolas del día anterior, se deberán colocar primero que 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**
Colocar una servilleta en la charola para hot-dog.



- 7. Acomodar vasos ICEE**
Colocar los vasos de ICEE, en el lugar correspondiente.



- 8. Acomodar domos ICEE**
Colocar los domos de ICEE donde correspondan.



- 9. Acomodar popotes-cucharas ICEE**
Colocar los popotes-cucharas donde correspondan.



- 10. Colocar charolas de servicio**
Colocar las charolas de servicio donde correspondan.⁷³



- 11. Almacenar complementos sobrantes**
Almacenar en los espacios del módulo, el resto de los complementos que se abastecieron.⁷⁴



⁷³ El número de charolas de servicio depende del espacio disponible.

⁷⁴ El sitio donde se almacenen los vasos debe ser en un lugar seco, limpio y libre de cualquier contaminante.

3.2.11. Áreas generales

1. **Limpiar superficies**
Limpiar las superficies del módulo de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 8)**.



2. **Colocar líquido limpiador**
Colocar debajo del módulo un atomizador con limpiador de superficies y Vidrios.



3. **Colocar sanitizante**
Colocar debajo del módulo un atomizador con Sanitizante.



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 botes de basura**
Colocar botes de basura con bolsas de plástico negras en los puntos de venta.



3.2.12. Refrigerador de bebidas embotelladas

1. **Abrir refrigerador**
Abrir el candado del refrigerador con las llaves del módulo.⁷⁵



2. **Verificar que esté funcionando correctamente**
Verificar que el refrigerador esté enfriando correctamente y que se encuentre conectado.⁷⁶



3. **Colocar bebidas**
Colocar las bebidas que se encuentran a temperatura ambiente al fondo y recorrer las frías al frente.⁷⁷



⁷⁵ Dejar el candado colgado en el pasador que tiene el refrigerador a un costado.

⁷⁶ En caso de cualquier problema con el refrigerador, informar al Encargado de Subalmacén.

⁷⁷ Siempre se debe colocar producto hasta llegar al borde frontal de la parrilla del refrigerador, para que se exhiba adecuadamente.

3.2.13. Congelador de helados

1. **Abrir congelador de helados**
Abrir el candado del congelador de helados con las llaves del módulo.⁷⁸



2. **Verificar que esté funcionando correctamente**
Verificar que el congelador se encuentre conectado y que esté enfriando correctamente.⁷⁹



⁷⁸ Dejar el candado colgado en el pasador que tiene el refrigerador a un costado.

⁷⁹ En caso de cualquier problema con el refrigerador, informar al Encargado de Subalmacén.

3.2.14 Punto de venta

1. **Abrir tapa del compartimiento**
Jalar la puerta del compartimiento que se encuentra del lado derecho del punto de venta.⁸⁰



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. **Encender vitrinas**
Oprimir apagador de vitrinas.



⁸⁰ El botón de encendido puede varias de posición dependiendo del modelo de POS.

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



- 6. Verificar papel**
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.



- 7. Encender impresora**
Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido.⁸¹



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



⁸¹ Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras encienden al conectarse.

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



10. **Verificar PIN pad**
Verificar que la PIN pad esté encendida y funcionando correctamente.⁸²



11. **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.



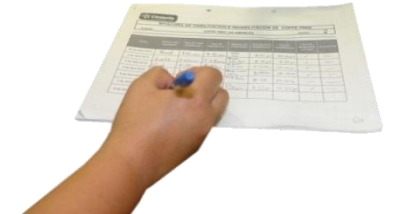
12. **Encender CPU**
Oprimir el botón de encendido del CPU para pasar las imágenes en el display.



⁸² En caso de que se detecte algún problema con alguno de los equipos del punto de venta informar al Encargado de Sub-almacén.

3.2.15. Finalizar habilitación

1. **Registrar hora de fin**
Registrar la hora de fin de habilitación en la **Bitácora de Habilidadación Dulcería (Anexo 7)**.⁸³



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



⁸³ Una vez habilitado el modulo el encargado de Sub-almacén acudirá revisar y firmar la Bitácora de Habilidadación Dulcería (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.



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.

- 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.⁸⁴

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



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



⁸⁴ 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, dejarla dentro del cajón.



- 9. Tomar saborizante**
Tomar la medida del recipiente con saborizante 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. 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.⁸⁵



- 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.



⁸⁵ Los residuos pueden ser maíz sin explotar y pedazos de palomitas muy pequeños.

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.



- 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.

- c) Modelo Cretors**
Colocar en posición "ON" el botón "Kettle Heat".



- d) 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.⁸⁶

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



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



⁸⁶ 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, 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:

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



- d) 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:

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



- d) 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:

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



- d) 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.

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



- d) 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:

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



- d) 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**

- c) Palomera modelo Cretors**
Colocar en posición "OFF" los botones "Agitator" y "Kettle Heat".



- d) 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.⁸⁷



- 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.



⁸⁷ Los residuos pueden ser maíz sin explotar y pedazos de palomitas muy pequeños.

3.3.3. Palomitas enchiladas

Producto		Ingredientes		
 <p>Palomitas enchiladas</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>3 medidas al ras de sal sabor chile-limón.</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>3 medidas al ras de sal sabor chile-limón</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 olla⁸⁸**
Se debe esperar a que suene la alarma de la palomera, indicando que la olla se encuentra lista.



⁸⁸ 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**
25. Subir la palanca de la olla para regresarla a su posición.



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



- 27. Remover palomitas**
27. Con el cucharón remover las palomitas sobre los orificios grandes de la parrilla para filtrar los residuos.⁸⁹



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



⁸⁹ 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>Palomitas acarameladas</p>	<p>16 oz.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Una medida de maíz palomero al ras</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>½ tetra de Glaze Pop</p> </div> </div>
 <p>Palomitas acarameladas</p>	<p>32 oz.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">   <p>Una medida de maíz palomero llenada al cuello, o al ras si el vaso no tiene cuello</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Aceite vegetal (la cantidad es inyectada automáticamente por la palomera)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>1 tetra de Glaze Pop</p> </div> </div>

- 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 olla⁹⁰**
Se debe esperar a que suene la alarma de la palomera, indicando que la olla se encuentra lista.



⁹⁰ 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.⁹¹



⁹¹ 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.⁹²



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



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



⁹² Los residuos pueden ser maíz sin explotar y pedazos de palomitas muy pequeños.

**3.4. Preparación
del hot dog
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 9)**.



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.



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

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



- Tomar extremo de papel restante**
b) Tomar el otro extremo del papel y pasarlo sobre el hot dog, quedando así cubierto totalmente.



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



- 15. Guardar hot dog**
15. Colocar el hot dog empapelado dentro del calentador de pan.⁹³



⁹³ Se deben repetir los pasos del 4 al 15 hasta tener 6 hot dogs empapelados en el calentador de pan.

- 16. Cerrar bolsa**
Cerrar la bolsa de pan, doblándola hacia abajo.⁹⁴



- 17. Cerrar cajón**
Cerrar el cajón del calentador de pan.⁹⁵



⁹⁴ Siempre deberá haber una bolsa de pan dentro del calentador además de los hot dogs ya empapelados.

⁹⁵ El vendedor de Dulcería 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, el Vendedor del primer turno debe esperar o llamar al Encargado de Sub-almacén, para que le entregue fondos e insumos.

- 1. Recibir fondo**
Recibir el fondo entregado por el Encargado de Sub-almacén.⁹⁶



- 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 14)**.



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

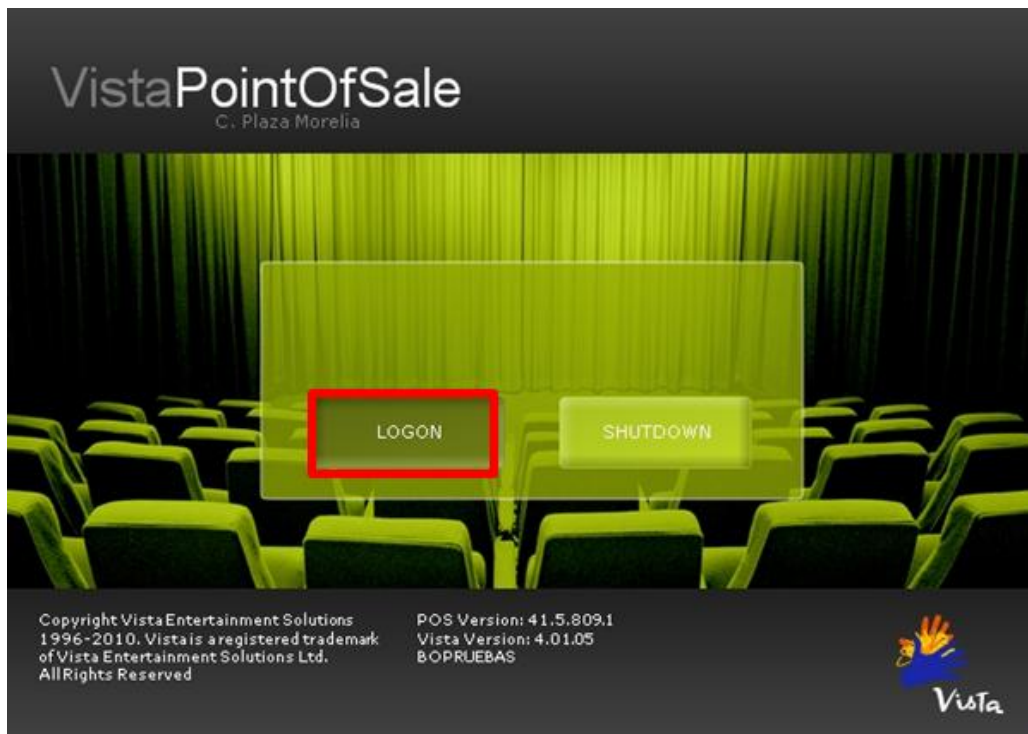


⁹⁶ El Encargado de sub-almacén debe acudir al punto de venta a realizar la entrega del fondo.

5. **Guardar fondo**
Colocar el fondo recibido en la caja de efectivo.⁹⁷



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



⁹⁷ 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.

Abriendo Fondos (cinopolito15 cinopolito)

Grupo de pago	Ajustar Cantidad	Ajustar Valor
EFFECTIVO		\$500.00

0

7 8 9

4 5 6

1 2 3

± 0 .

Confirmar

Abrir Caja

Cancelar Eliminar

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

Abriendo Fondos (cinopolito15 cinopolito)

Grupo de pago	Ajustar Cantidad	Ajustar Valor
EFFECTIVO		\$500.00

0

7 8 9

4 5 6

1 2 3

± 0 .

Confirmar

Abrir Caja

Cancelar Eliminar

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

Abriendo Fondos (cinepolito15 cinepolito)

Grupo de pago	Ajustar Cantidad	Ajustar Valor
EFFECTIVO		\$500.00

Abrir Caja

0

7 8 9

4 5 6

1 2 3

± 0 .

Confirmar

Cancelar Eliminar

- 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 a 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 8)**.



6. **Revisar cajón**
Abrir el cajón con las llaves y revisar que se encuentren calculadora, comanda, linterna y lapicero.⁹⁸



⁹⁸ 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 8)**.



2. **Lavarse las manos**
Lavarse las manos según lo indicado en la **Técnica de Lavado de Manos (Anexo 9)**.



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



- 13. Vaciar chiles jalapeños**
13. 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**
14. Colocar la tapa a la cubeta de chiles jalapeños y presionar hasta que quede bien cerrado.



- 15. Guardar chiles**
15. 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 inglesa.⁹⁹



2. **Revisar salsa picante**
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 3.¹⁰⁰



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



⁹⁹ Si no hay mamilas en el refrigerador se deben tomar unas limpias para hacer el respectivo llenado.

¹⁰⁰ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- 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 destaparla.¹⁰¹



¹⁰¹ Aprovechar la salsa sobrante del día anterior vaciando la nueva encima de esta.

- 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 cerrada.¹⁰²



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



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 4.¹⁰³



¹⁰² La salsa picante no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente.

¹⁰³ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- 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.



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 destaparla.¹⁰⁴



- e)** **Tomar una bolsa**
Tomar una bolsa de plástico y abrirla.¹⁰⁵



- f)** **Servir mostaza**
Con ayuda de una pala miserable o cuchara servir la mostaza en la bolsa.



- g)** **Cerrar bolsa**
Cerrar la bolsa con un nudo para crear una especie de embudo.



¹⁰⁴ Aprovechar la mostaza sobrante del día anterior vaciando la nueva encima de esta.

¹⁰⁵ La bolsa siempre debe ser nueva.

- 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.



- d)** **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 5.¹⁰⁶



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



¹⁰⁶ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- 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 6.¹⁰⁷



- a) Tomar salsa**
Tomar una bolsa de salsa de tomate.



¹⁰⁷ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- 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.



- i) **Guardar en refrigerador**
Guardar en el refrigerador el recipiente para que la salsa de tomate se mantenga en buen estado.



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



- 6. Revisar salsa inglesa**
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 7.¹⁰⁸



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



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



¹⁰⁸ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- 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 cerrada.¹⁰⁹



¹⁰⁹ La salsa inglesa no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente.

- 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 8.¹¹⁰



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



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



¹¹⁰ Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

- 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 cerrada.¹¹¹



¹¹¹La salsa de chamoy no necesita refrigeración, por ello puede dejarse en el área de cocina en su apartado correspondiente.

- 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 9.¹¹²



- 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.



¹¹² Los contenidos deberán ser de acuerdo a la afluencia esperada.

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.



- 4. Colocar dulces**
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.¹¹³



¹¹³ 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 grande.¹¹⁴



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.



¹¹⁴ 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.



- 17.** **Nota:**
Colocar las botellas con la etiqueta de frente o a la vista del cliente.



- 18.** **Colocar bebidas extra**
Colocar en el primer nivel del compartimiento trasero, por lo menos 2 botellas extra de las diferentes bebidas exhibidas.



- 19.** **Cerrar puerta trasera derecha**
Cerrar la puerta deslizando hacia la derecha.



- 20.** **Tomar popotes**
Tomar un pajo de popotes de la gaveta de Dulcería.



- 21.** **Colocar popotes**
Colocar los popotes en el mismo espacio de las bebidas.



- 22.** **Dirigirse a la palomera**
Dirigirse a la palomera con palomitas de maíz de la Dulcería.



- 23. Servir palomitas**
Servir las palomas como lo indica la sección **4.3.1 Servir palomitas.**



Nota:

Se deberán servir 3 canastas de palomitas grandes sabor mantequilla, 1 mediana sabor mantequilla y 1 de cada tamaño sabor caramelo.



- 24. Llevar palomitas**
Llevar las canastas de palomitas una por una según se vayan sirviendo al Carro Venta.



- 25. Colocar palomitas**
Colocar los diferentes tamaños de palomitas en el exhibidor externo especial para palomas respetando el siguiente orden:



 <p>Palomitas grandes mantequilla</p>	 <p>Palomitas grandes mantequilla</p>	 <p>Palomitas medianas mantequilla</p>
 <p>Palomitas grandes mantequilla</p>	 <p>Palomitas grandes caramelo</p>	 <p>Palomitas medianas caramelo</p>

26. **Dirigirse a Dulcópolis**
Dirigirse al negocio de Dulcópolis del conjunto.



27. **Tomar papas fritas**
Tomar un par de papas fritas en vaso de cada sabor, natural y adobado de las gavetas de Dulcópolis.



- 28. Llevar papas**
Llevar las papas fritas al Carro Venta.



- 29. Colocar papas**
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 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 bolsa de queso nueva**
Si no sobró queso el día anterior tomar una bolsa 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.

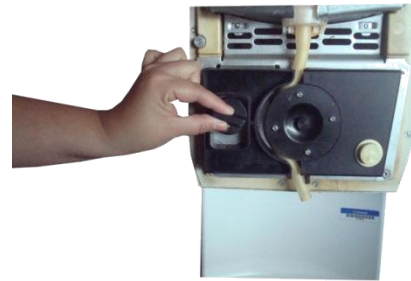


- 14.** **Cerrar seguro**
Bajar la palanca y atorarla para cerrar el seguro.



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 del 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 14)**.



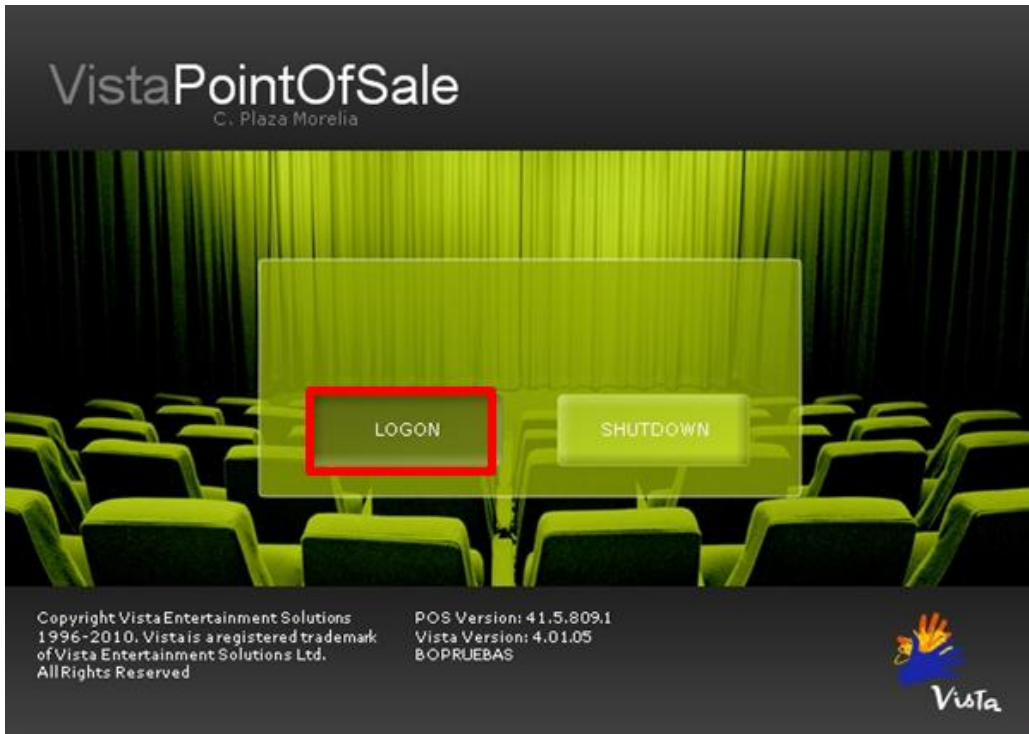
4. **Guardar fondo**
Guardar el fondo en el cajón y cerrarlo con llave¹¹⁵.



¹¹⁵ Las llaves deben estar resguardadas por el Vendedor y en un sitio seguro durante todo su turno.

5. Ingresar al sistema

Presionar el botón “LOGON” de la pantalla.



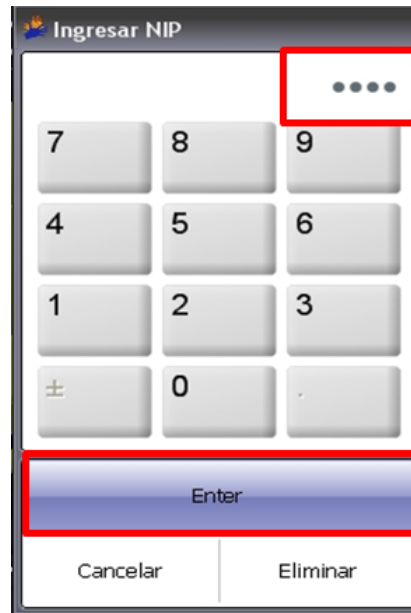
6. Ingresar número de usuario

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



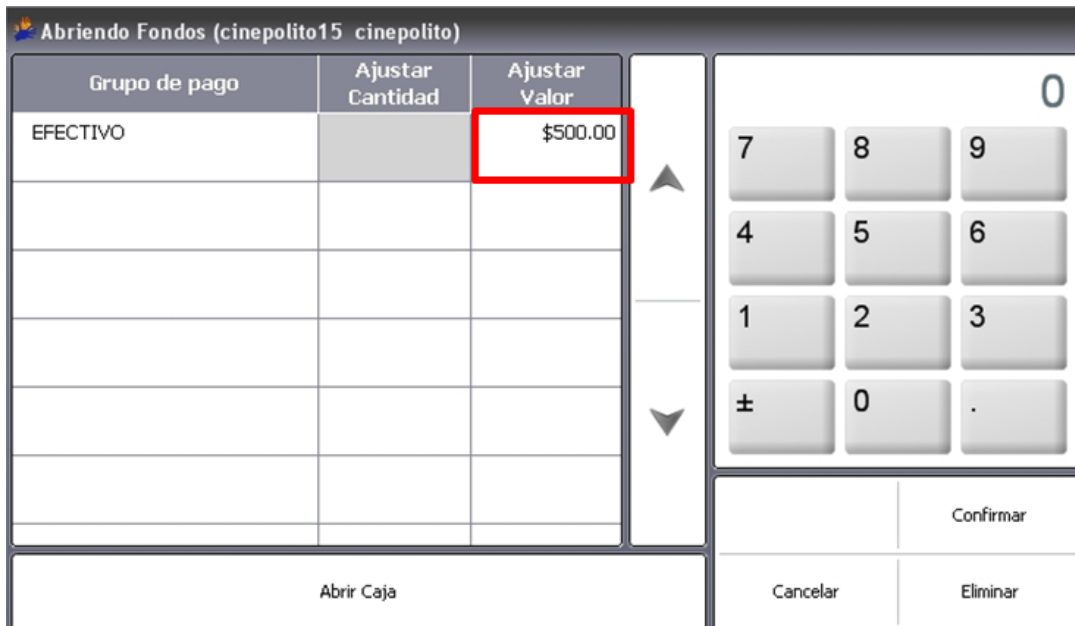
7. Ingresar contraseña

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



8. 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”.

The screenshot shows the 'Abriendo Fondos (cinopolito15 cinopolito)' interface. It features a table with columns 'Grupo de pago', 'Ajustar Cantidad', and 'Ajustar Valor'. The first row contains 'EFFECTIVO' and '\$500.00'. To the right is a numeric keypad with buttons for digits 0-9, a decimal point, and a sign button. Below the keypad are three buttons: 'Confirmar' (highlighted with a red box), 'Cancelar', and 'Eliminar'. At the bottom left is an 'Abrir Caja' button.

Grupo de pago	Ajustar Cantidad	Ajustar Valor
EFFECTIVO		\$500.00

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

The screenshot shows the 'Abriendo Fondos (cinopolito15 cinopolito)' interface, identical to the previous one. In this view, the 'Cancelar' button is highlighted with a red box.

Grupo de pago	Ajustar Cantidad	Ajustar Valor
EFFECTIVO		\$500.00

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



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



- 11. 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 12)** todos los productos que se tomaron.



2. **Guardar bitácora**
Guardar la **Bitácora de Carro Venta (Anexo 12)** 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, 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 existentes, 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.**¹¹⁶



¹¹⁶ La confirmación de la orden, deberá realizarse únicamente en caso de que exista alguna duda respecto a ésta.

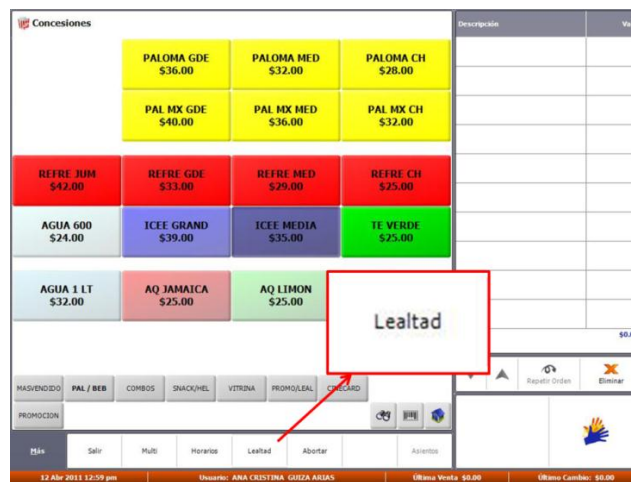
Solicitar TCC

5. 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.



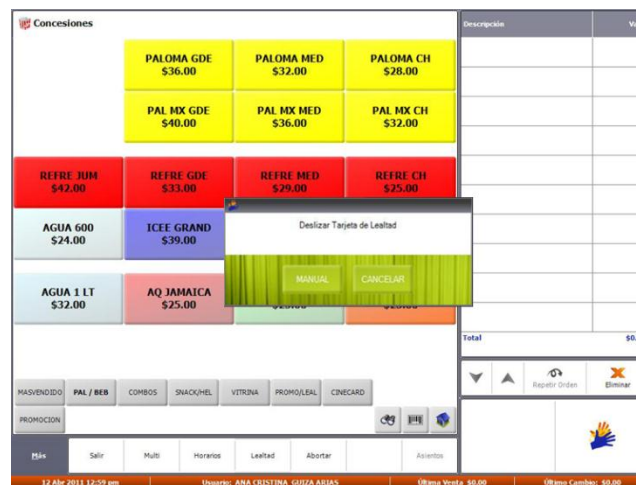
Ingreso automático de TCC

- a) Presionar botón “Lealtad”.
Presionar el botón “Lealtad” del punto de venta.



Nota:

No se puede continuar hasta que la pantalla no aparezca.



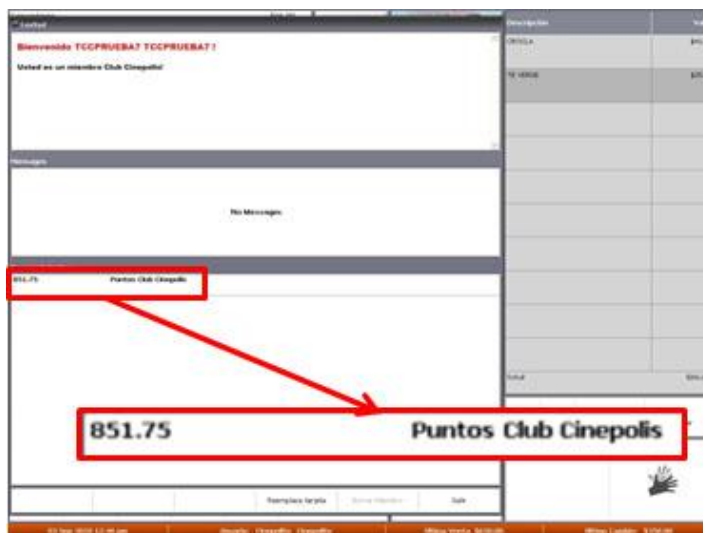
Deslizar TCC

- b) Deslizar la Tarjeta Club Cinépolis en la terminal del punto de venta, con la banda hacia el interior

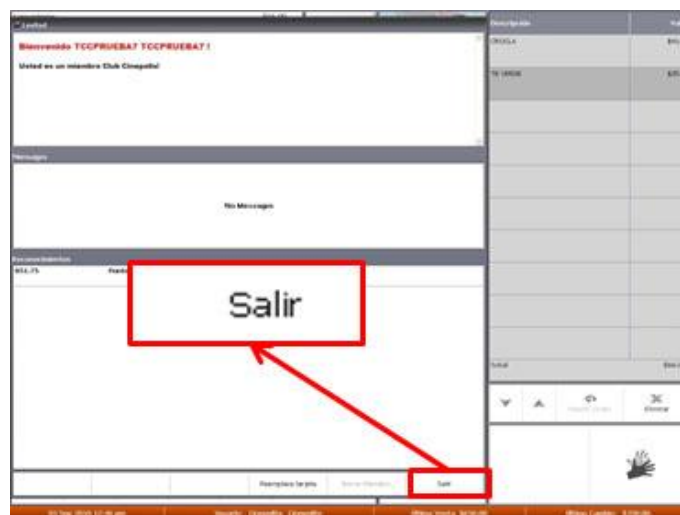


Indicar puntos disponibles

- 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".

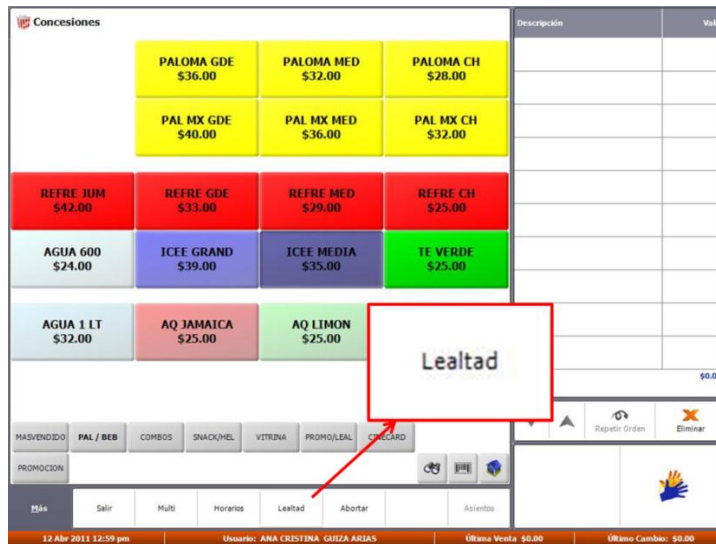


MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

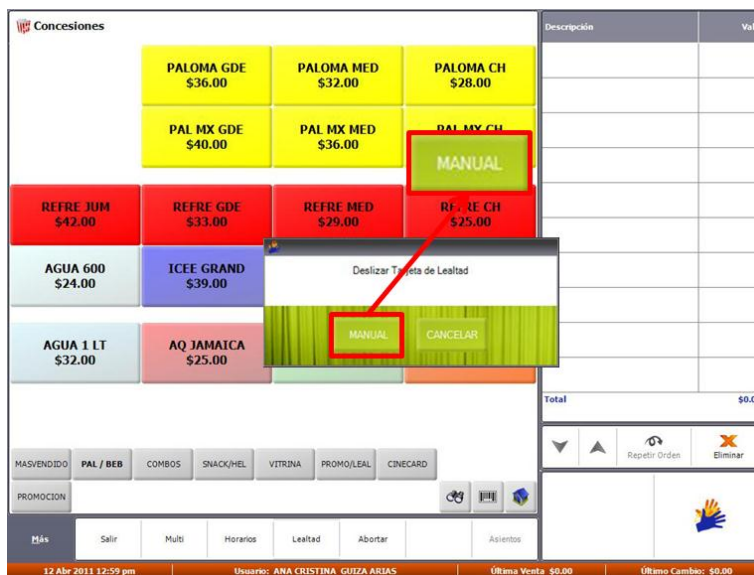
Ingreso manual TCC

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

Ingresar número de usuario¹¹⁷

- 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”.

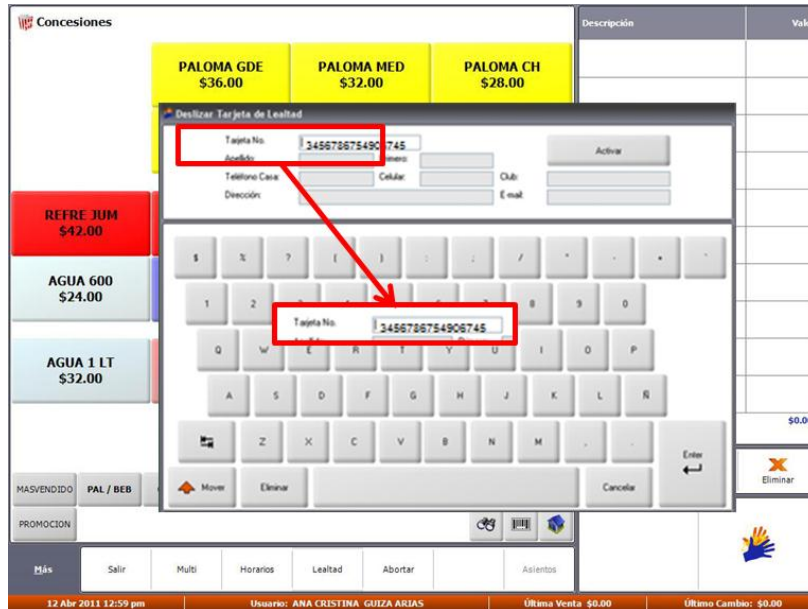


¹¹⁷ Para el ingreso manual de la TCC, el sistema solicita el usuario y contraseña del Encargado de Sub-almacén, por lo que se debe pedir que acuda al punto de venta

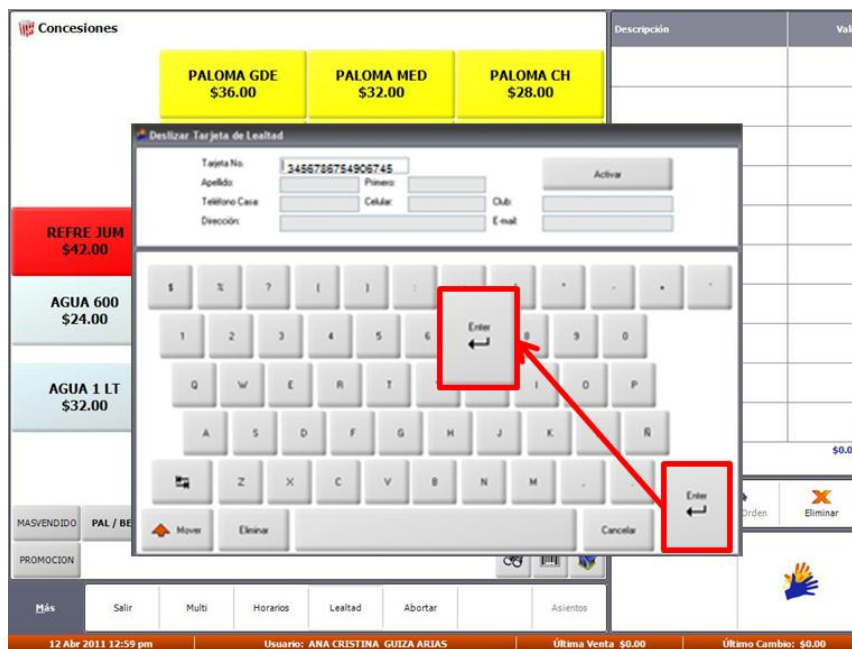
MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

Ingresar número de la tarjeta

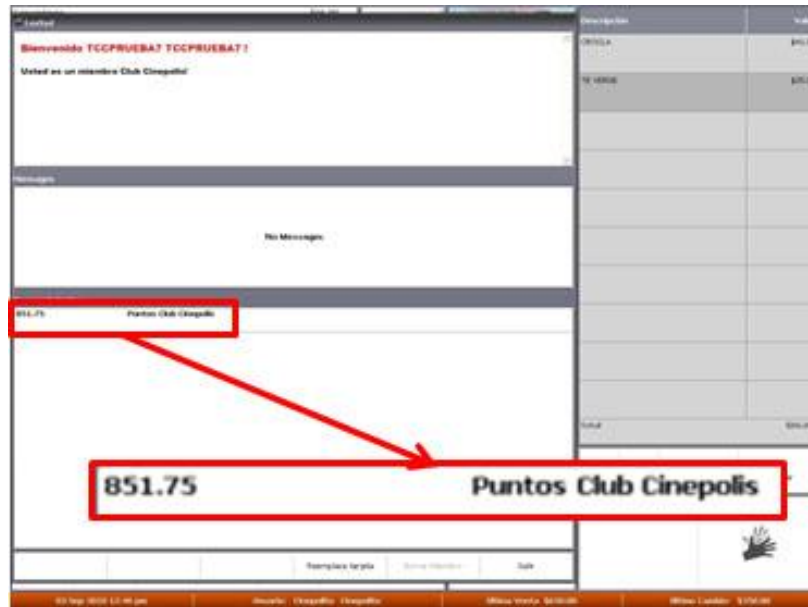
- e) Ingresar el número de la Tarjeta Club Cinépolis, son los 16 dígitos que vienen al frente.



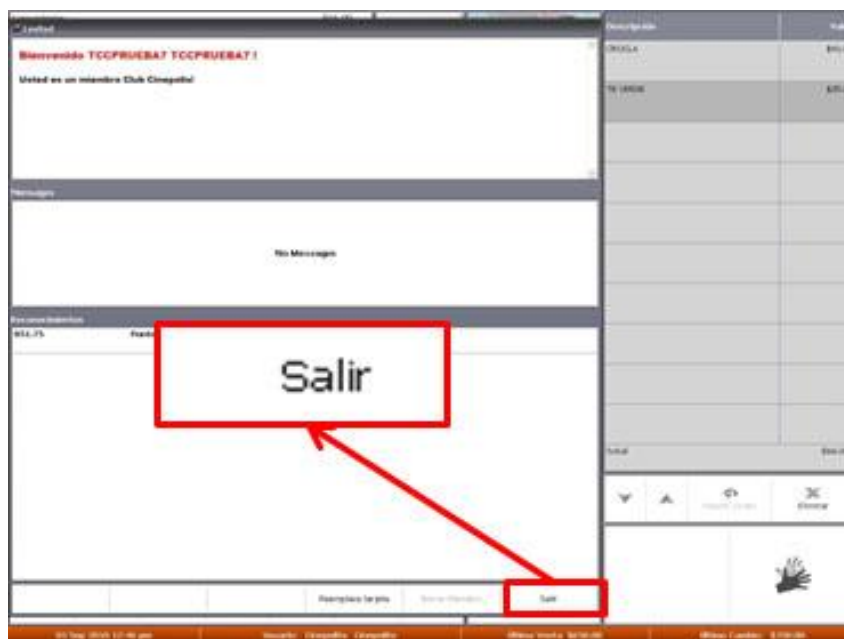
- f) Presionar botón "Enter"
Presionar el botón "Enter".



- g) Indicar puntos disponibles**
g) Se desplegará la ventana con la información del cliente, indicarle los puntos disponibles.

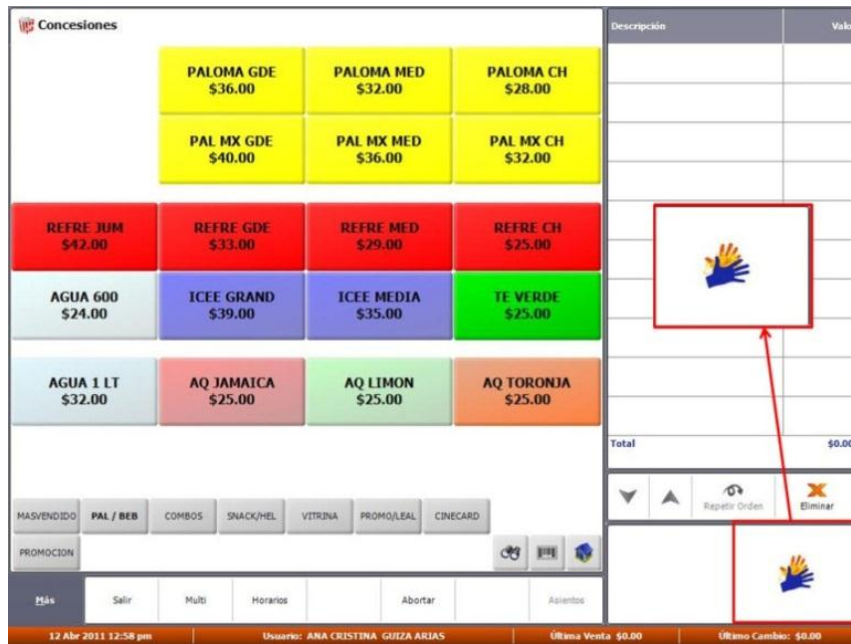


- h) Presionar botón “Salir”**
h) Para continuar con la venta, presionar el botón “SALIR”.



6. Presionar botón “Manitas”

Presionar el botón de las manitas para ir a la ventana de cobro.



7. Servir orden
Servir la orden de acuerdo a la **sección 4.3 Recetas.**^{118 119}



8. Entregar productos
Entregar los productos al cliente colocándolos en el mostrador del Punto de venta.¹²⁰

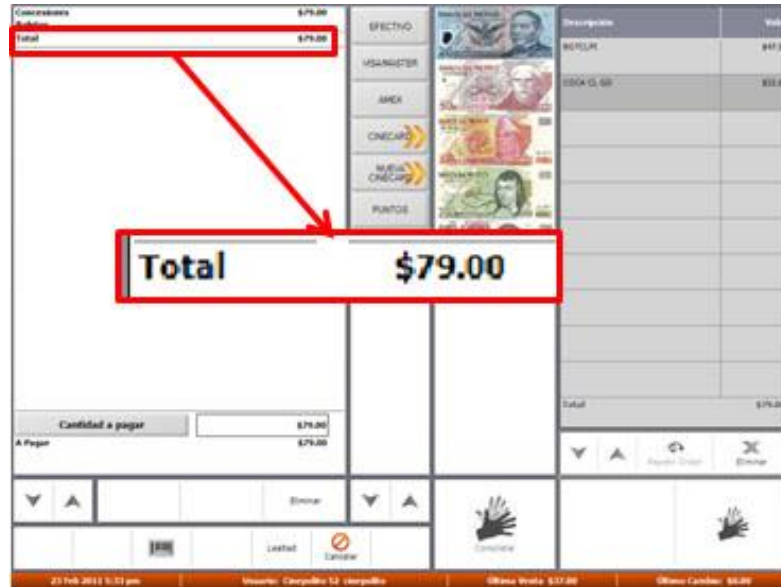


¹¹⁸ Los productos que no tienen receta, solo se deben tomar del lugar donde se encuentren. Los combos se arman siguiendo las recetas por separado, de los productos que incluyen.

¹¹⁹ 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).

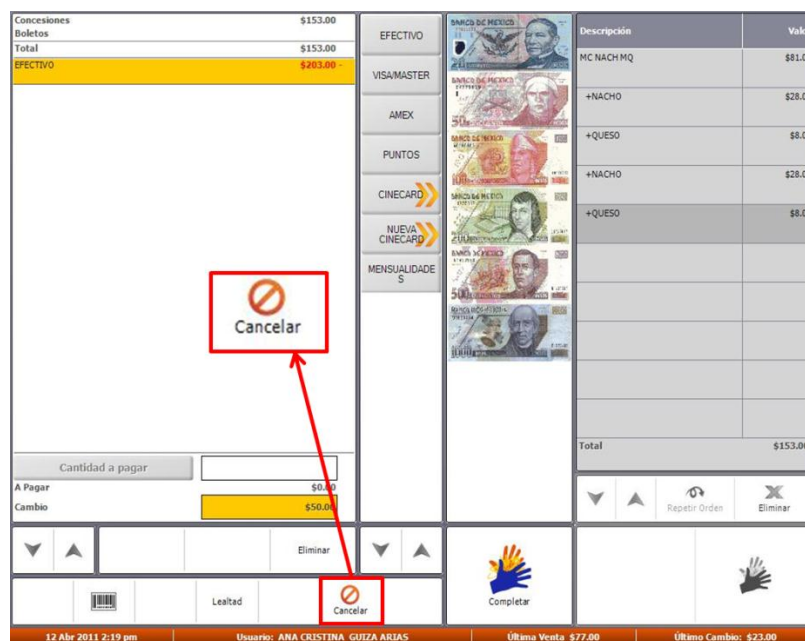
¹²⁰ Si la orden del cliente es de más de dos productos colocarlos en una charola de servicio.

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.

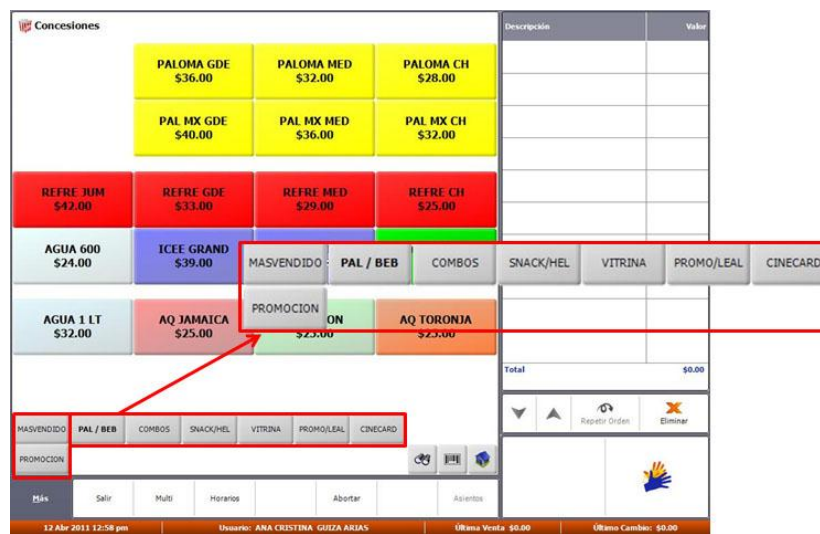


4.2. Mercado de productos en sistema

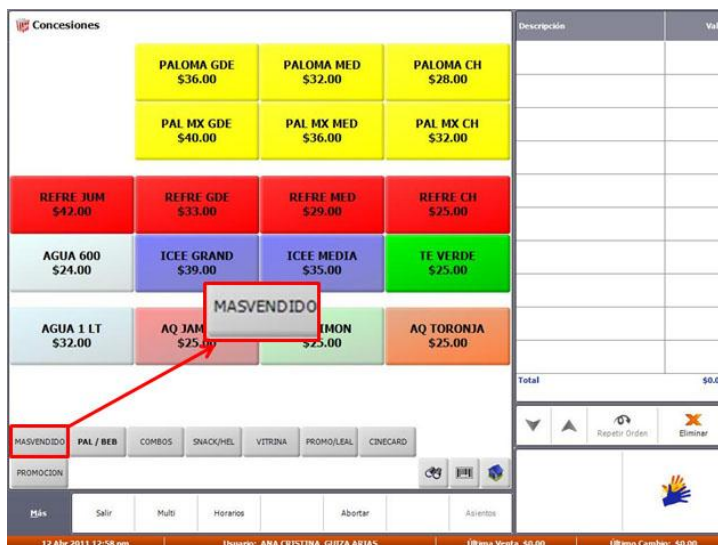
4.2.1. Botones principales

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.

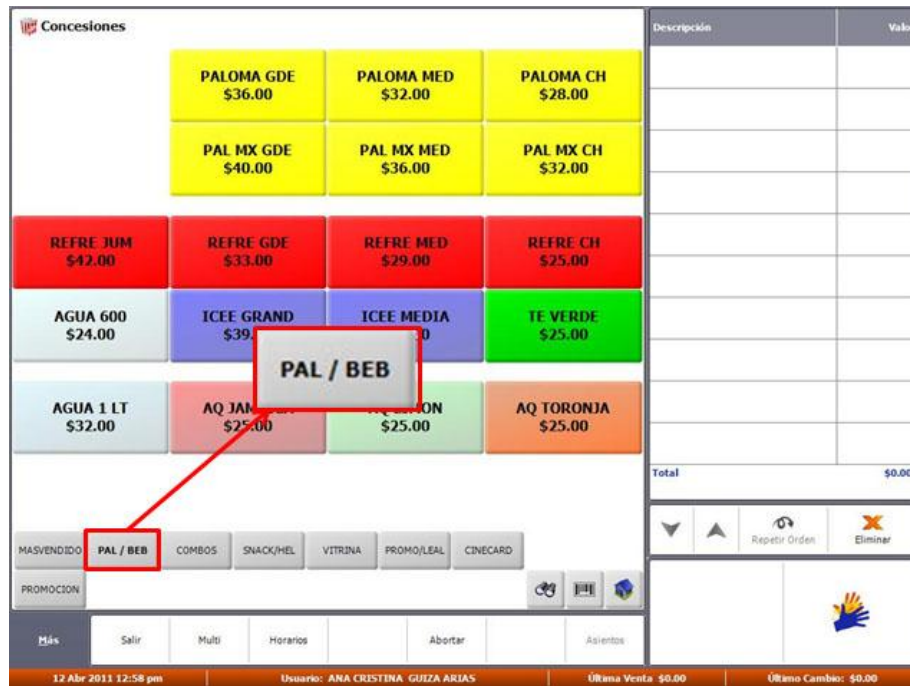


- a) En el botón “MÁS VENDIDO”, se encuentran los productos más solicitados por el cliente de ese cine.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- b) En el botón “PAL/BEB”, se encuentran: palomitas, refrescos, ICEE y bebidas embotelladas.

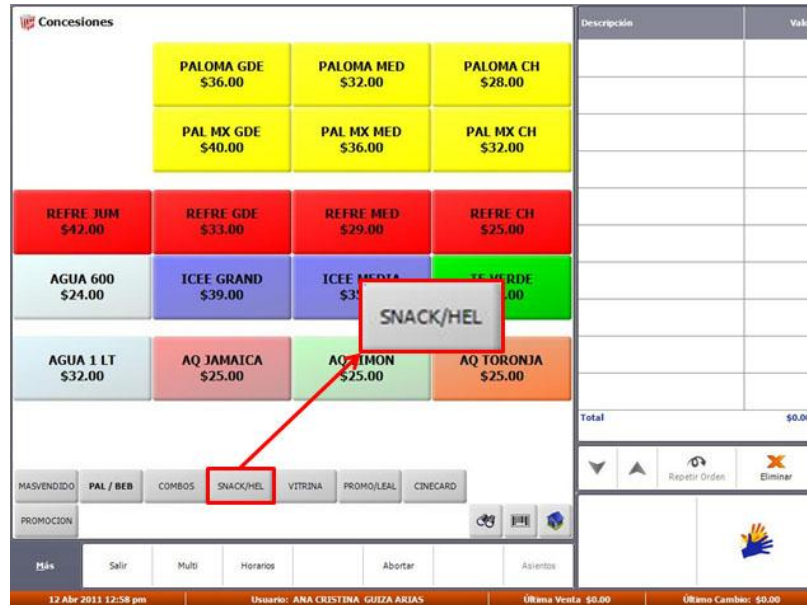


- c) En el botón “COMBOS”, se encuentran: todos los combos existentes.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- d) En el botón “SNACK/HEL”, se encuentran: nachos, hot dog, papas, queso extra, tocino y helados.

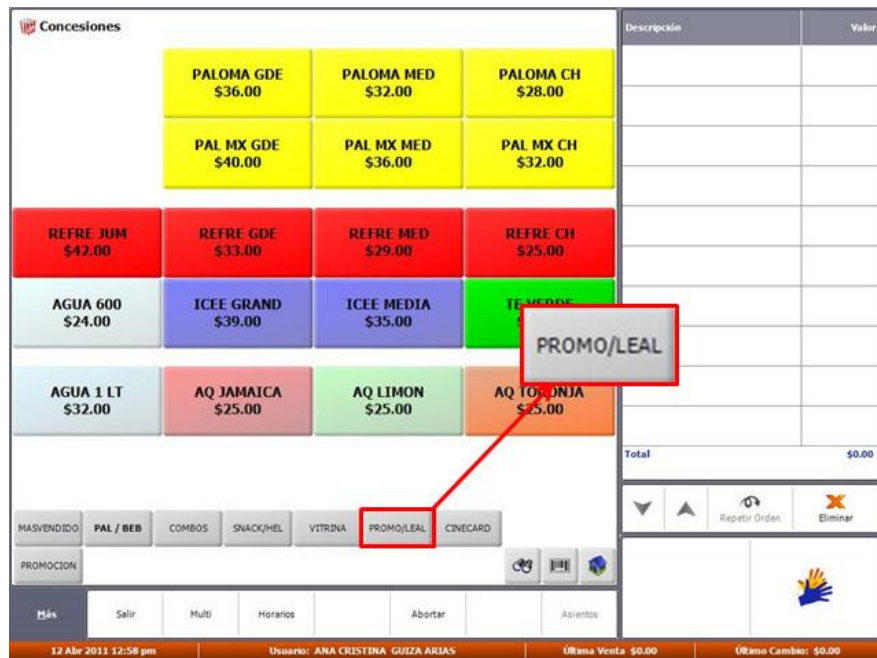


- e) En el botón “VITRINA”, se encuentran: todos los dulces empaquetados.

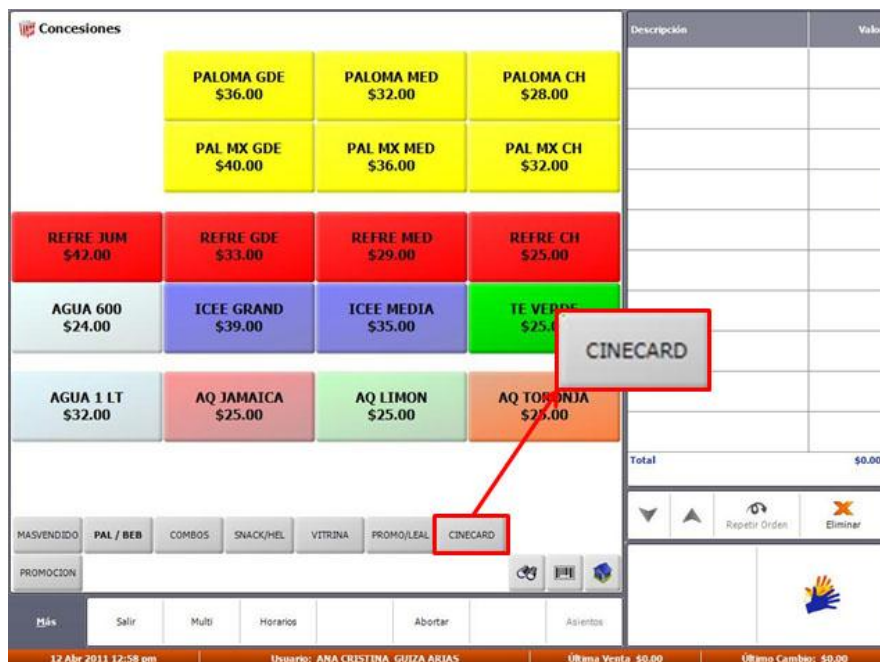


MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- f) En el botón “PROMO/LEAL”, se encuentran: todas las promociones vigentes y la tarjeta Club Cinépolis.



- g) En el botón “CINECARD”, se encuentran: las tarjetas CineCard de \$100, \$250 y \$500.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- h) En el botón “PROMOCION”, se encuentra: el artículo promocional de la película del momento.

The screenshot shows the 'Concesiones' (Concessions) menu. A red box highlights the 'PROMOCION' button in the bottom navigation bar, with a red arrow pointing to it. The main menu displays various items with their prices:

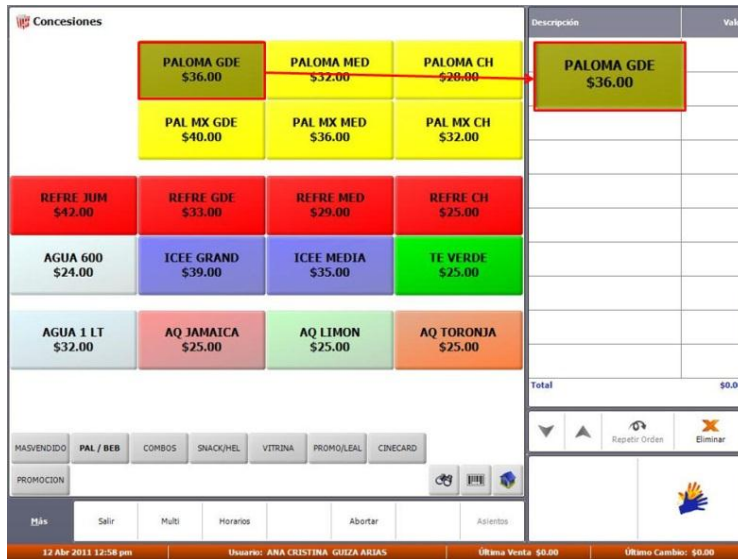
Item	Price
PALOMA GDE	\$36.00
PALOMA MED	\$32.00
PALOMA CH	\$28.00
PAL MX GDE	\$40.00
PAL MX MED	\$36.00
PAL MX CH	\$32.00
REFRE JUM	\$42.00
REFRE GDE	\$33.00
REFRE MED	\$29.00
REFRE CH	\$25.00
AGUA 600	\$24.00
ICEE GRAND	\$39.00
ICEE MEDIA	\$35.00
TE VERDE	\$25.00
LT 0	
AQ JAMAICA	\$25.00
AQ LIMON	\$25.00
AQ TORONJA	\$25.00

The bottom navigation bar includes buttons for 'MAS BENDIDO', 'PAL / BEB', 'COMBOS', 'SNACK/NEI', 'VITRINA', 'PROMO/LEAL', 'CINECARD', and 'PROMOCION'. The 'PROMOCION' button is highlighted with a red box and a red arrow. Below the navigation bar are buttons for 'Mas', 'Salir', 'Multi', 'Horarios', 'Abortar', and 'Asientos'. The status bar at the bottom shows the date '12 Abr 2011 12:58 pm', the user 'Usuario: ANA CRISTINA GUIZA ARIAS', and the current sale amount 'Última Venta: \$0.00' and 'Último Cambio: \$0.00'.

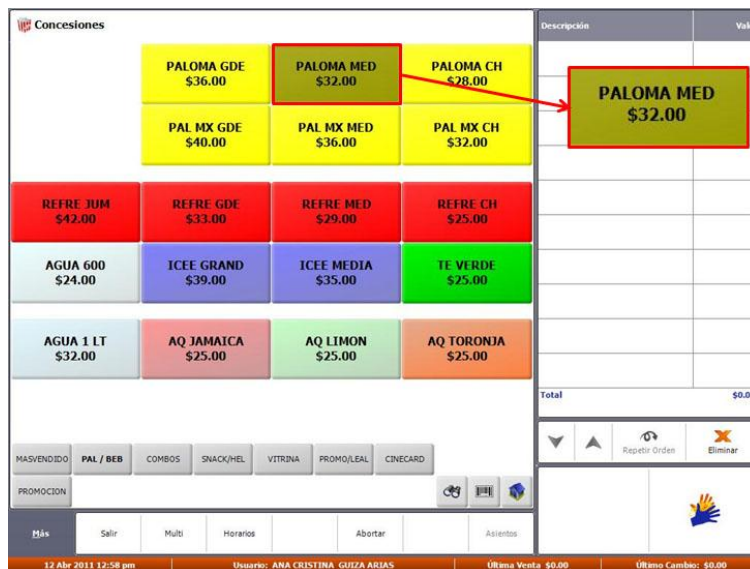
4.2.2. Palomitas

1. **Seleccionar paloma**
Presionar el botón del tamaño elegido por el cliente.

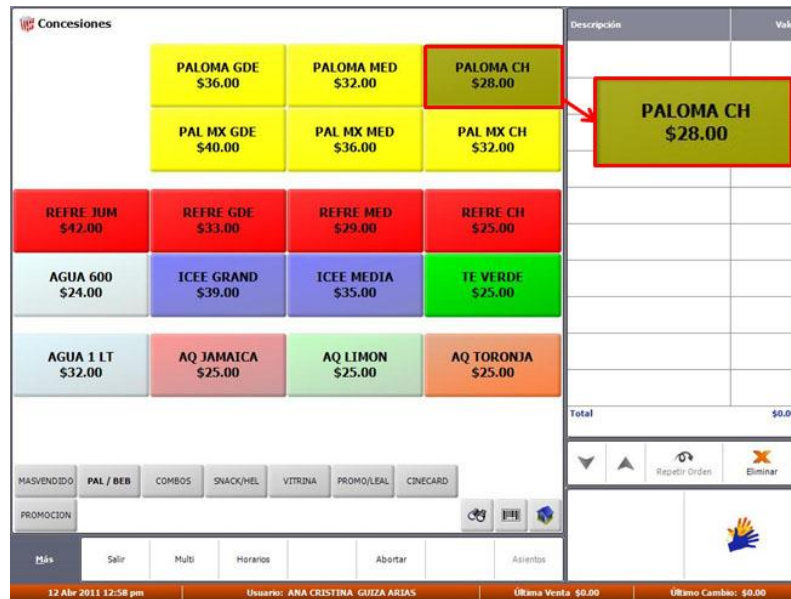
- a) **Paloma grande**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA GDE”



- b) **Paloma mediana**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA MED”.

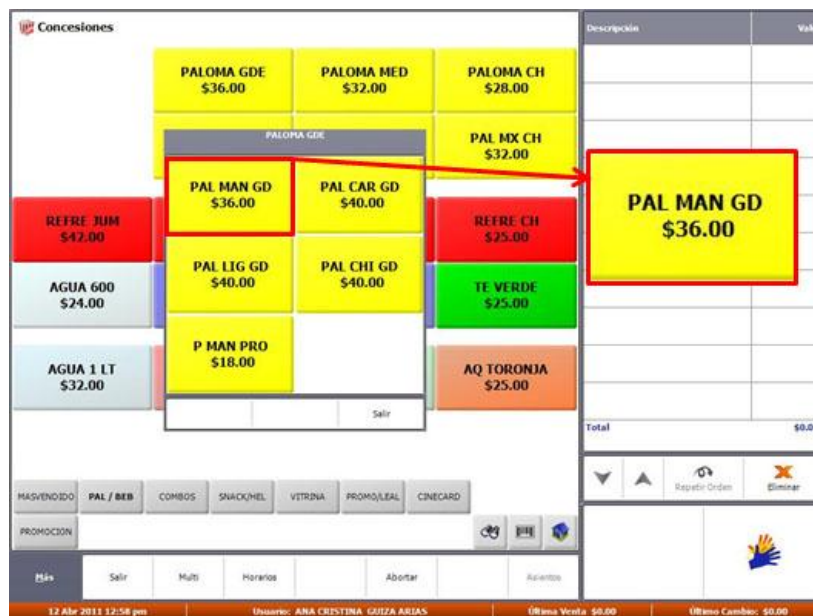


- c) **Paloma chica**
 Presionar el botón con la leyenda “PALOMA CH”.



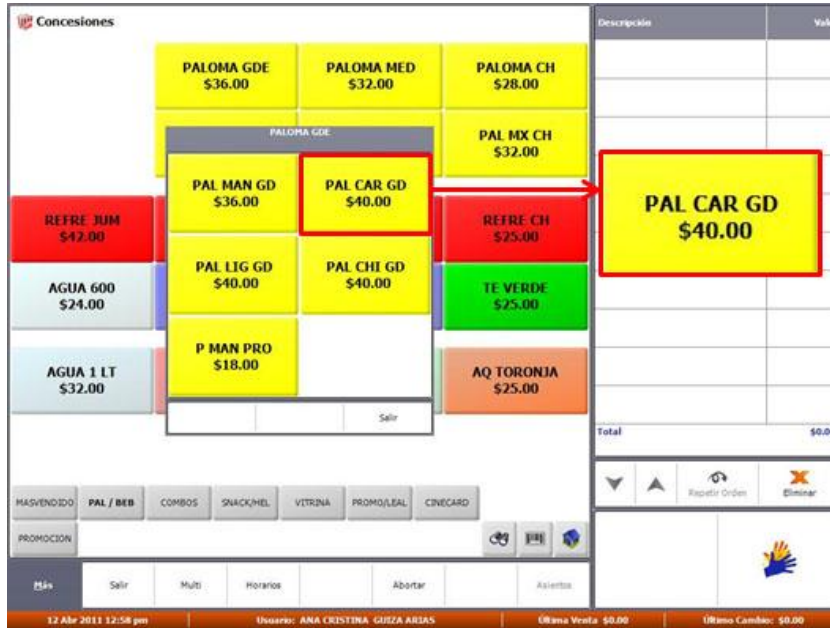
2. **Seleccionar sabor**
 Presionar el sabor de la paloma elegido por el cliente.

- a) **Paloma mantequilla**
 Presionar el botón con la leyenda “PALOMA MAN”.

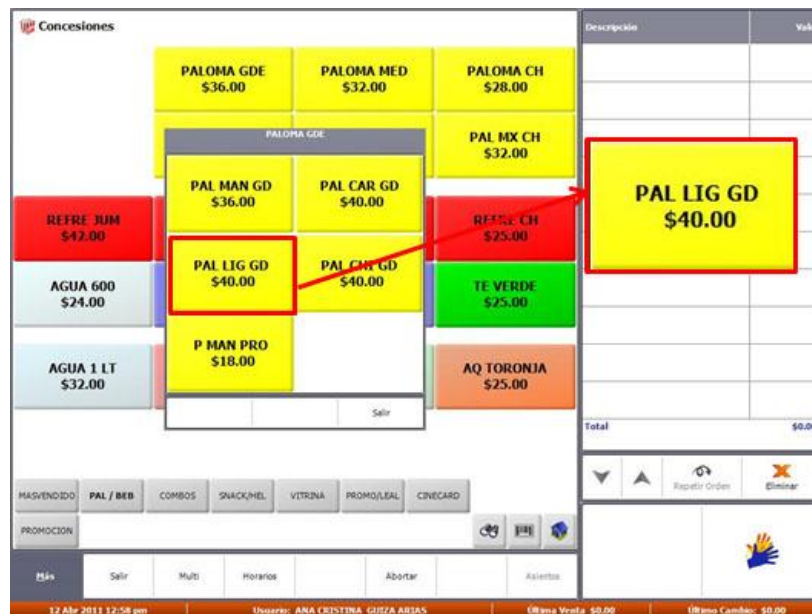


MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- b) **Paloma caramelo**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA CAR”.

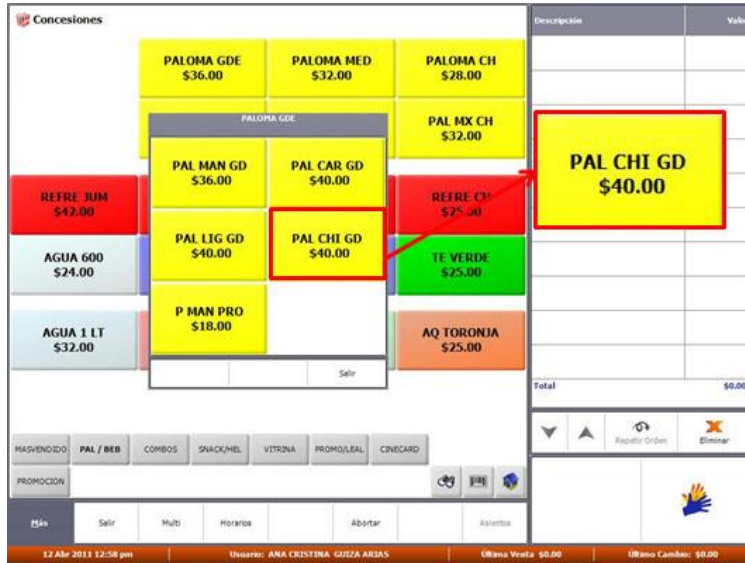


- c) **Paloma light**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA LIG”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

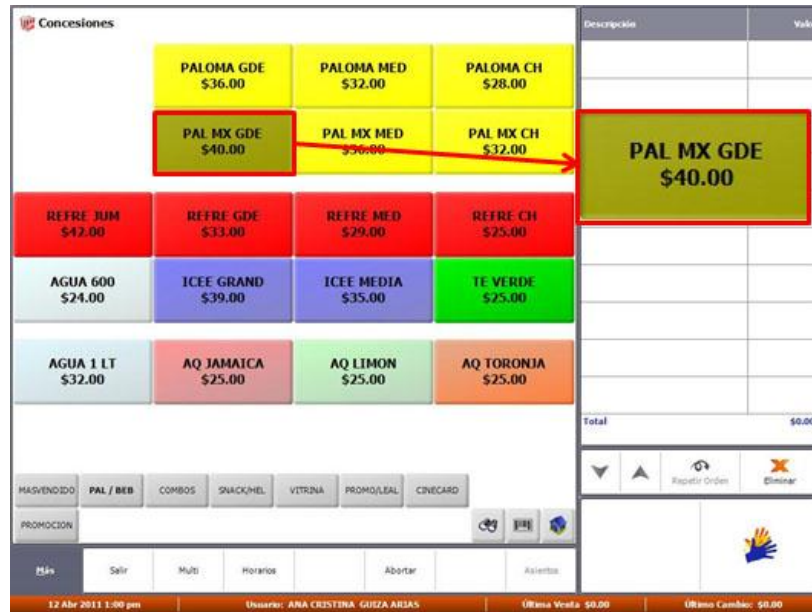
- d) **Paloma chile**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA CHI”.



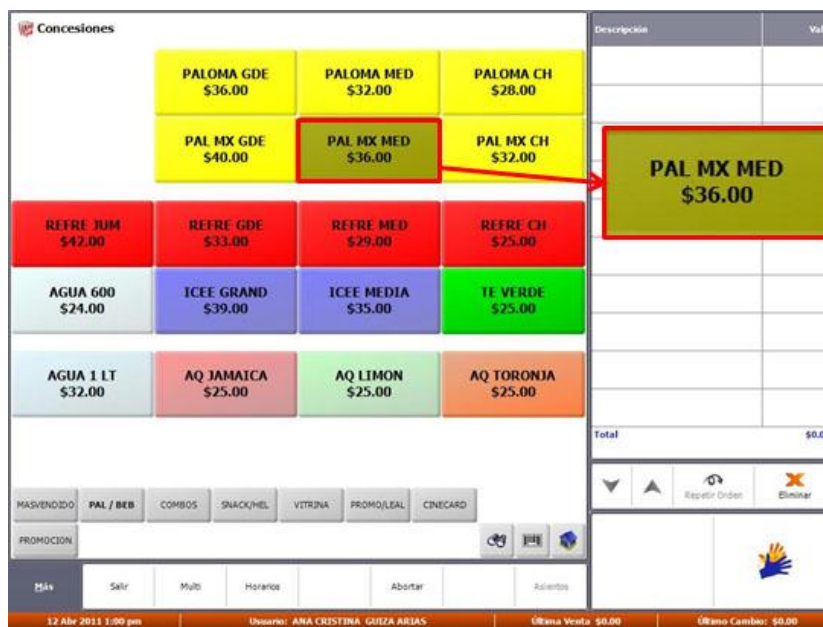
4.2.3. Palomitas mixtas

1. **Seleccionar tamaño paloma mixto**
Presionar el botón del tamaño elegido por el cliente.

- a) **Paloma mixta grande**
Presionar sobre el botón con la leyenda “PALOMA MX GDE”

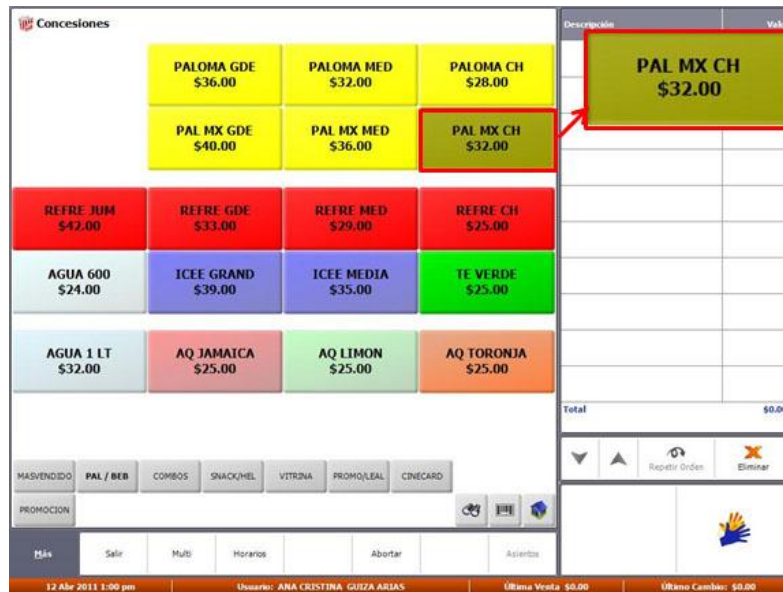


- b) **Paloma mixta mediana**
Presionar el botón con la leyenda “PALOMA MX MED”.



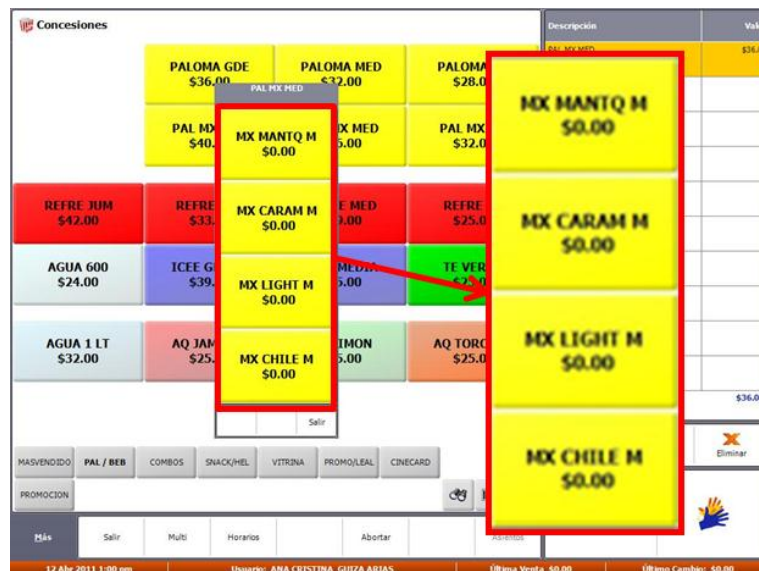
c) Paloma mixta chica

Presionar el botón con la leyenda “PALOMA MX CH”.



2. Seleccionar sabor palomas mixtas

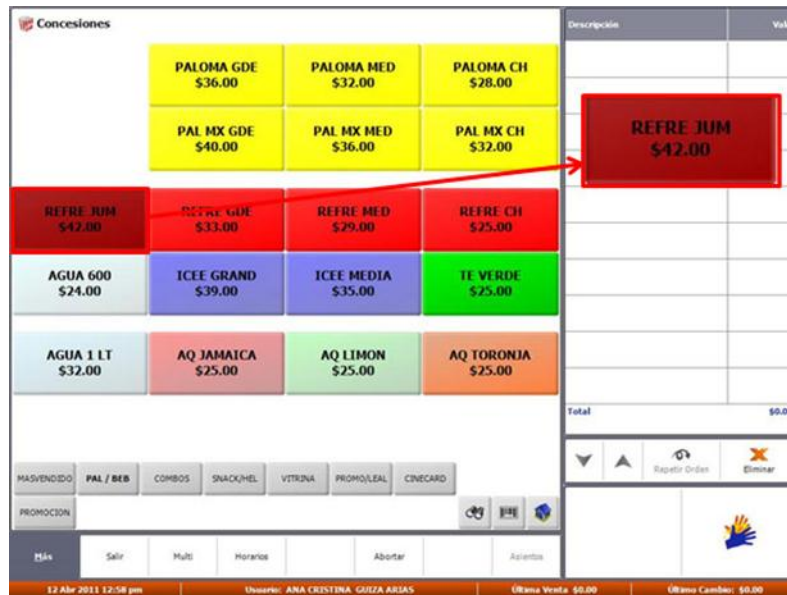
Presionar ambos sabores de la paloma de acuerdo a lo solicitado por el cliente.



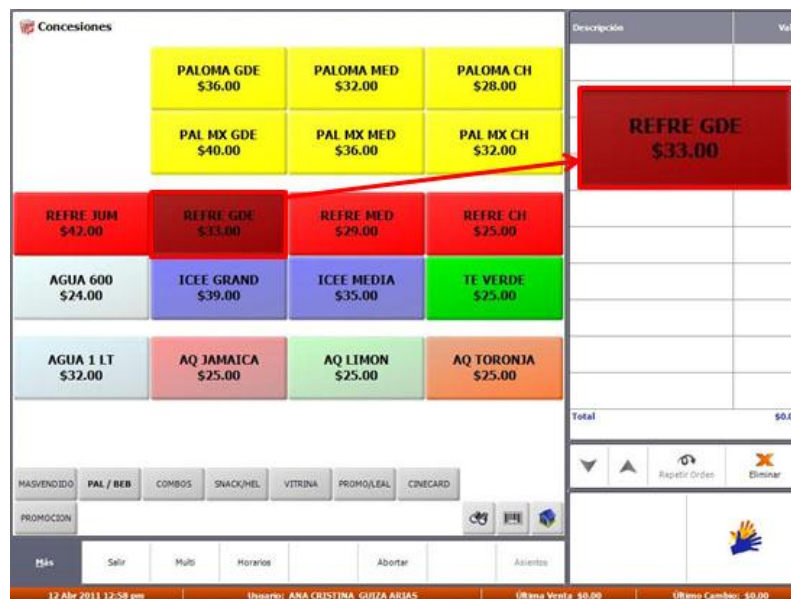
4.2.4. Refrescos

1. **Seleccionar refresco**
Presionar el botón de acuerdo al tamaño elegido por el cliente.

- a) **Refresco jumbo**
Presionar sobre el botón con la leyenda “REFRE JUM”.



- b) **Refresco grande**
Presionar el botón con la leyenda “REFRE GDE”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

c) Refresco mediano

Presionar el botón con la leyenda “REFRE MED”.

The screenshot shows the 'Concesiones' POS interface. A grid of beverage buttons is displayed, with 'REFRE MED' highlighted in a red box and an arrow pointing to it. The interface includes a total display of \$0.00 and navigation controls.

Descripción	Valor
REFRE MED	\$29.00
Total	\$0.00

d) Refresco chico

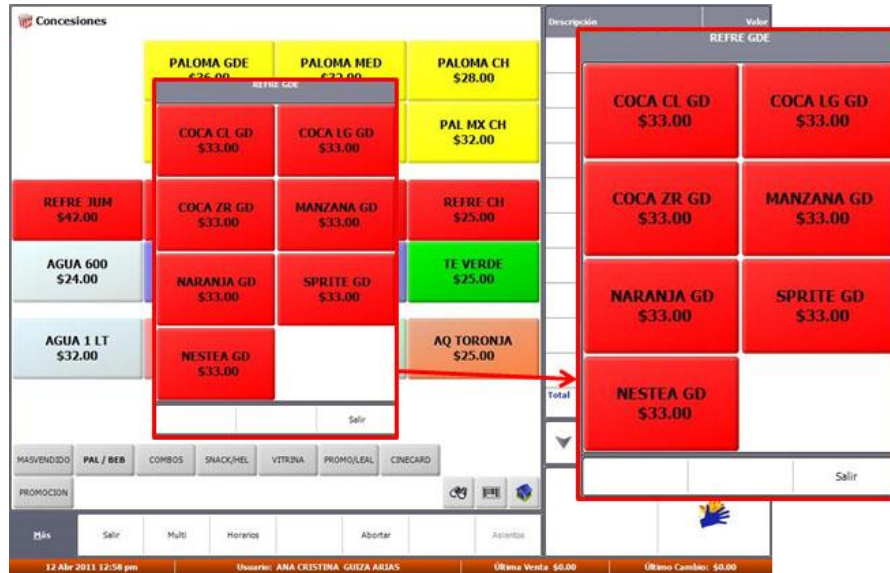
Presionar el botón con la leyenda “REFRE CH”.

The screenshot shows the 'Concesiones' POS interface. A grid of beverage buttons is displayed, with 'REFRE CH' highlighted in a red box and an arrow pointing to it. The interface includes a total display of \$0.00 and navigation controls.

Descripción	Valor
REFRE CH	\$25.00
Total	\$0.00

2. Seleccionar sabor

Presionar el sabor del refresco elegido por el cliente.



4.2.5. ICEE

1. **Seleccionar ICEE**
Presionar el botón de acuerdo al tamaño elegido por el cliente.

- a) **ICEE grande**
Presionar el botón con la leyenda "ICEE GRAND".

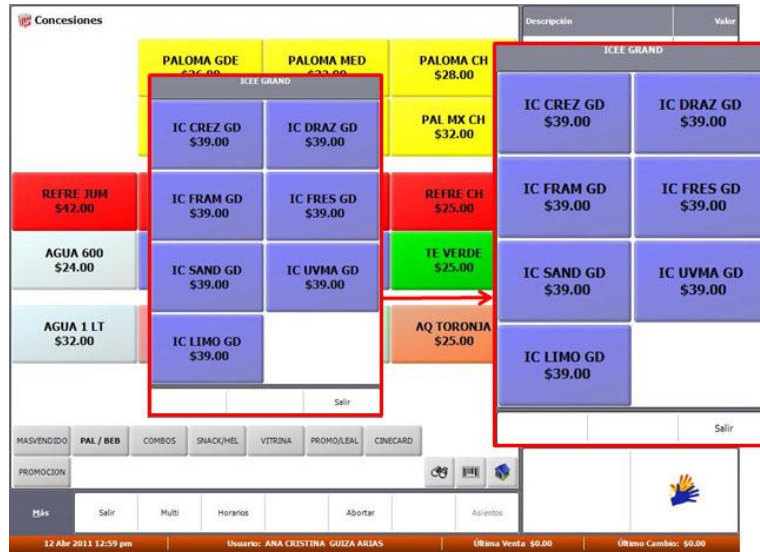


- b) **ICEE mediano**
Presionar el botón con la leyenda "ICEE MEDIA".



2. Seleccionar sabor

Presionar el sabor del ICEE elegido por el cliente.



4.2.6. Bebidas embotelladas

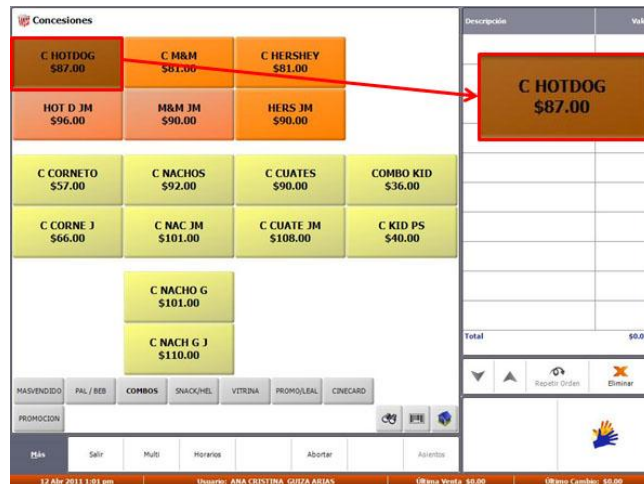
1. **Seleccionar bebida**
Presionar el botón que corresponda a la bebida solicitada por el cliente.



4.2.7. Combos

1. **Seleccionar tipo y tamaño del combo**
 Presionar el botón del tipo y tamaño de combo solicitado por el cliente.¹²¹

- a) **Combo Hot Dog**
 Presionar el botón con la leyenda “C HOT DOG”.



- b) **Combo M&M**
 Presionar el botón con la leyenda “C M&M”.



¹²¹ Existen dos tamaños de combo: Normal y Jumbo.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

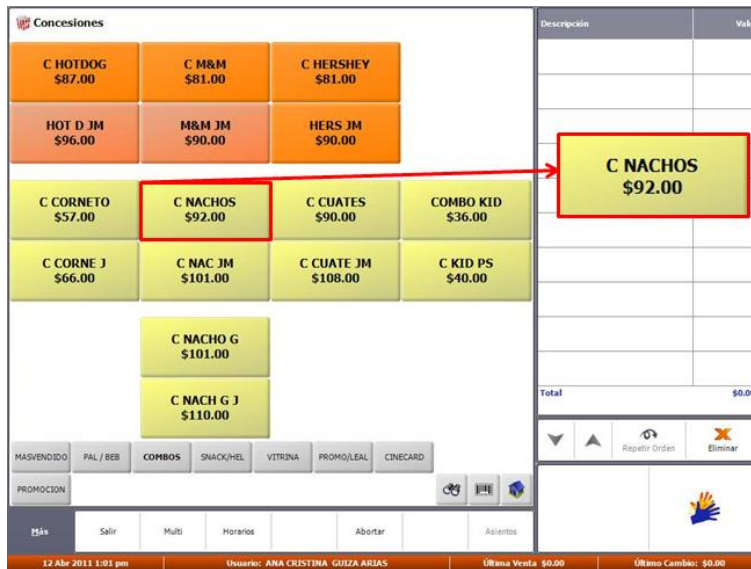
- c) **Combo Hershey**
Presionar el botón con la leyenda “C HERSHEY”.



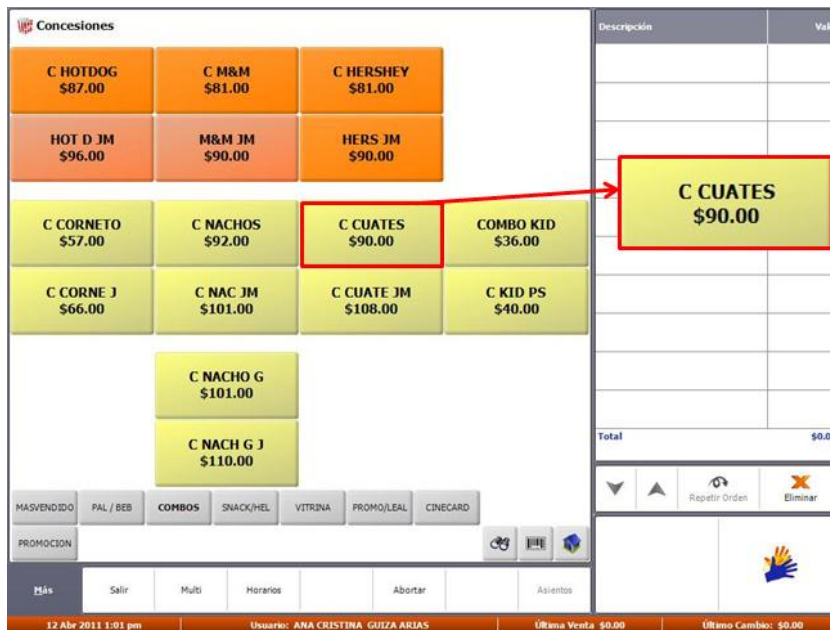
- d) **Combo Corneto**
Presionar el botón con la leyenda “C CORNETO”.



- e) **Combo Nachos**
 Presionar el botón con la leyenda “C NACHOS”.



- f) **Combo Cuates**
 Presionar el botón con la leyenda “C CUATES”.



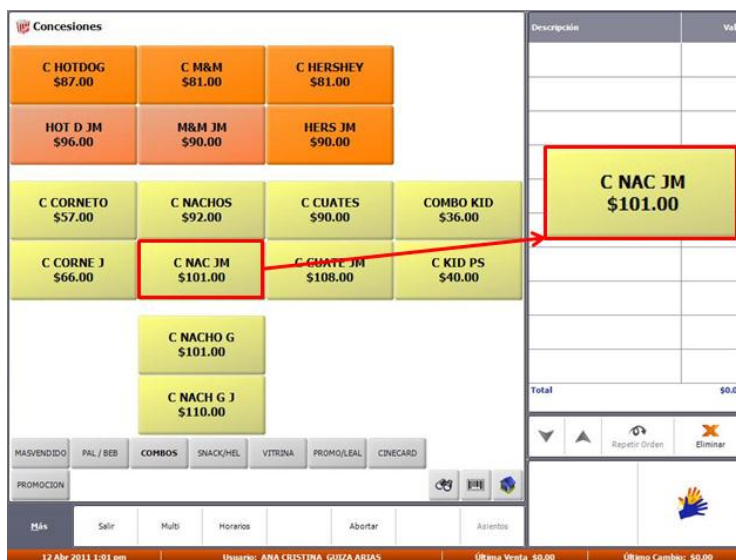
g) Combo Maxicombo

Presionar el botón del combo con las siglas “MC”.¹²²



Nota:

Si el cliente desea el tamaño jumbo. Presionar el botón del combo seleccionado pero con la terminación “JM”.

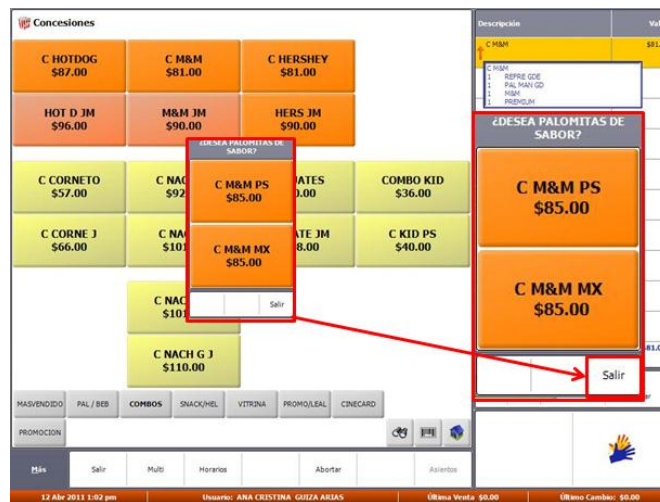


¹²² Marcar dos veces el producto del combo. Ej. Si es nachos, marcar dos nachos y dos quesos.

2. **Seleccionar especificaciones del combo**
 Dependiendo del combo elegido, el orden de los productos y especificaciones pueden variar.

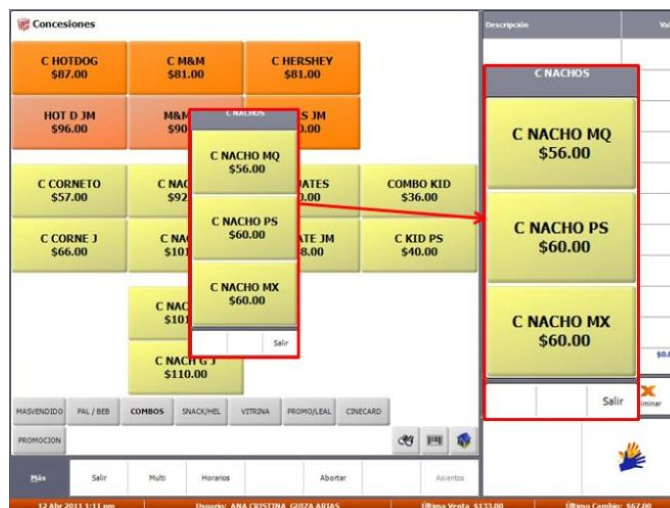
Marcado de palomas

- a) **Palomitas mantequilla**
 Si el cliente desea palomitas sabor mantequilla. Presionar “SALIR”.



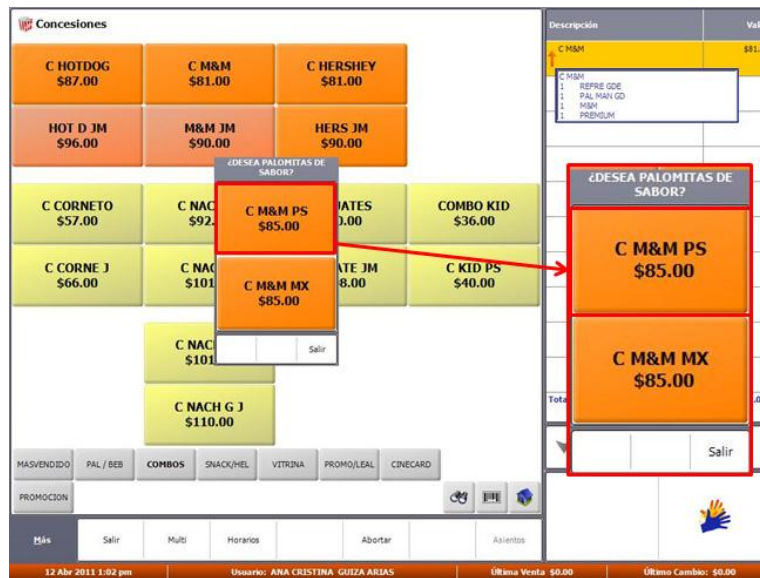
Nota:

En ocasiones puede aparecer la opción de sabor mantequilla incluida.



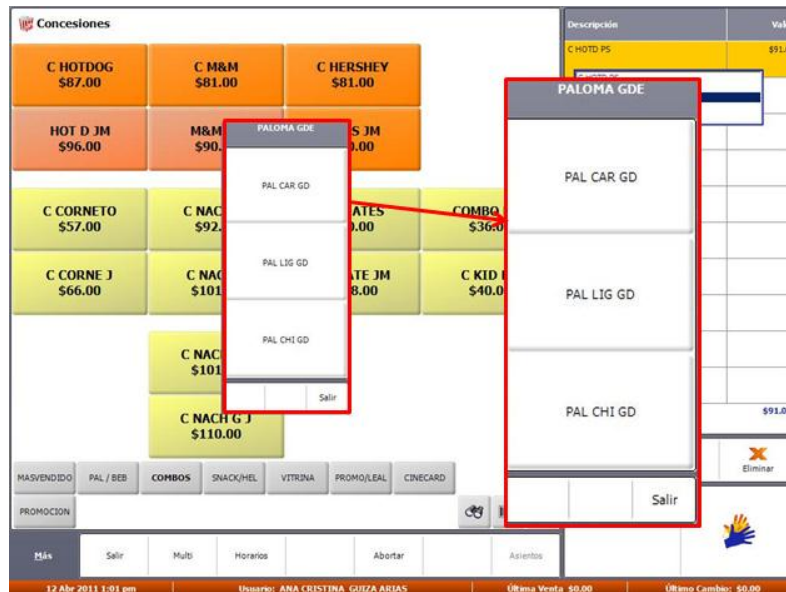
MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- b) **Palomitas de sabor**
Presionar el botón del combo seleccionado pero con la terminación “PS”.



Nota:

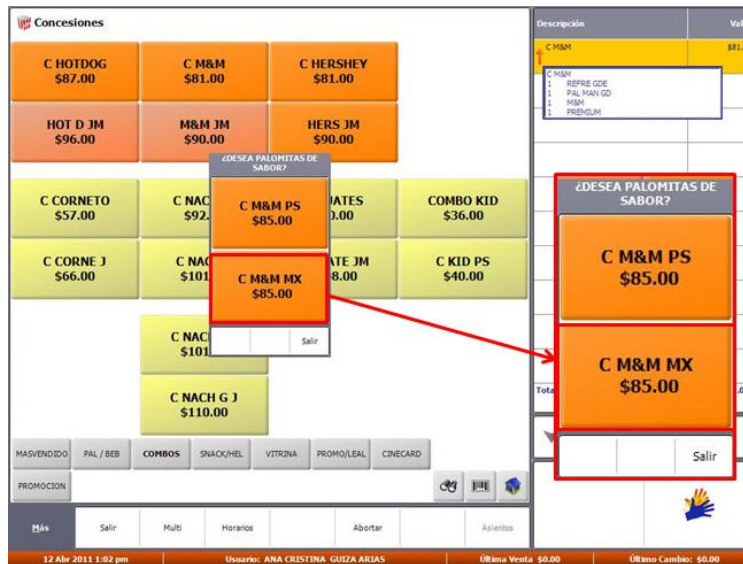
Aparecerá una pantalla donde se hará la selección del sabor solicitado por el cliente.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

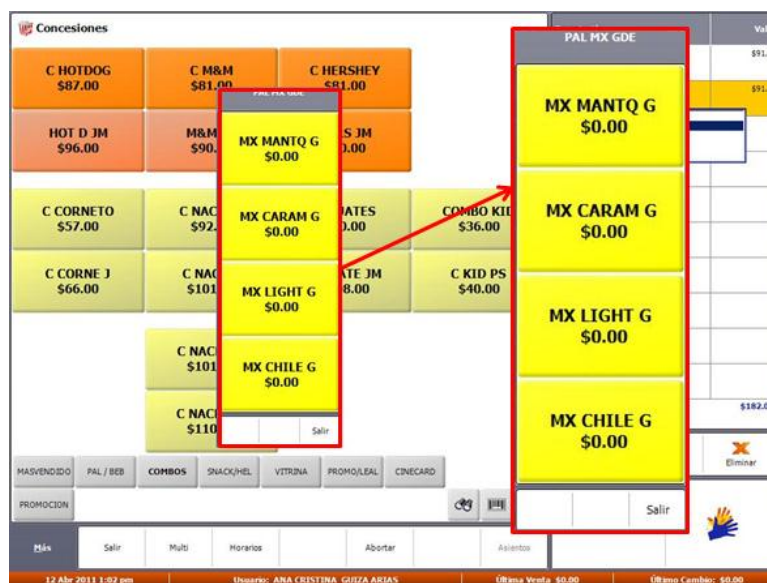
Palomitas mixtas

- c) Presionar el botón del combo seleccionado pero con la terminación “MX”.



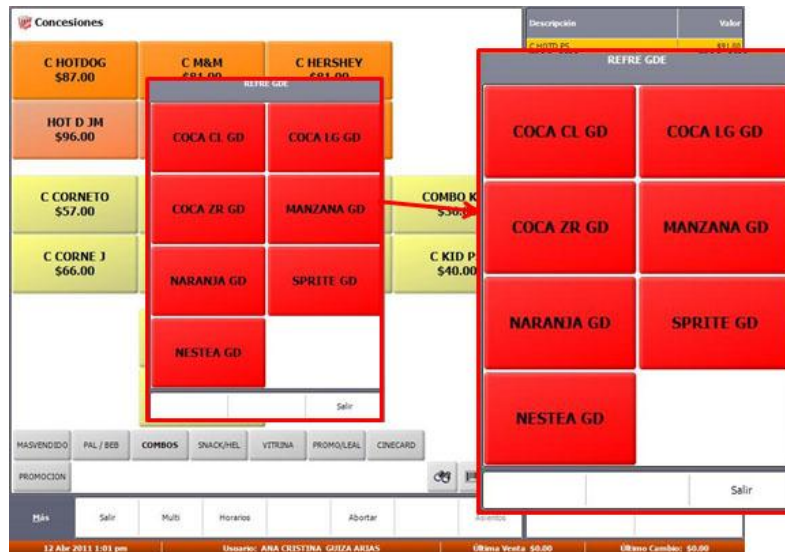
Nota:

Aparecerá una pantalla donde se hará la selección de los sabores solicitados por cliente.



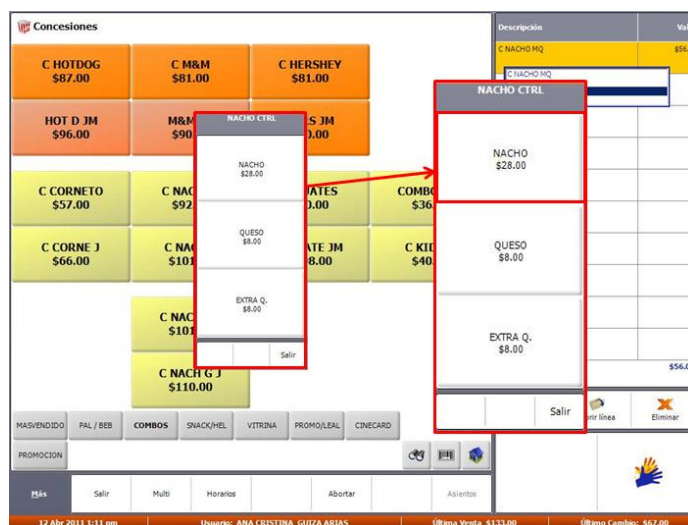
Marcado de refrescos

- a) **Seleccionar refresco**
En la ventana que aparece, seleccionar el sabor solicitado por el cliente.



Marcado de Nachos

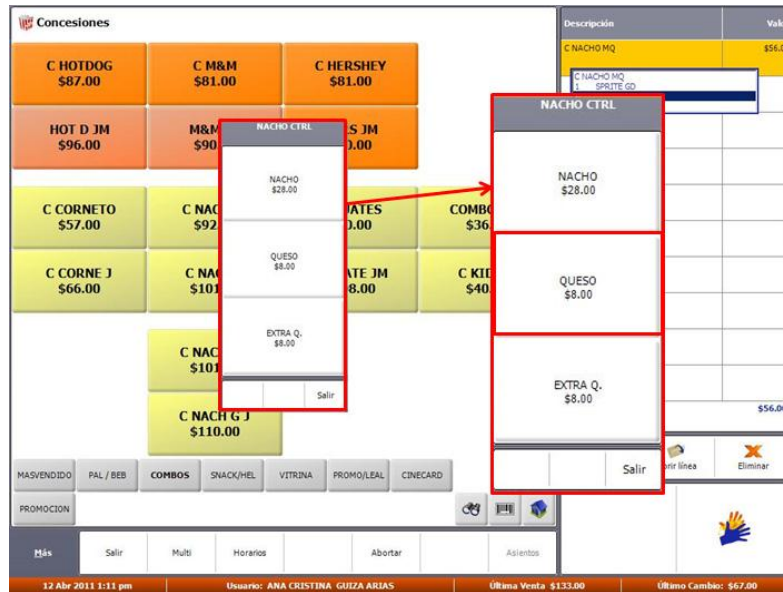
- a) **Nachos**
Presionar el botón con la leyenda “NACHOS”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

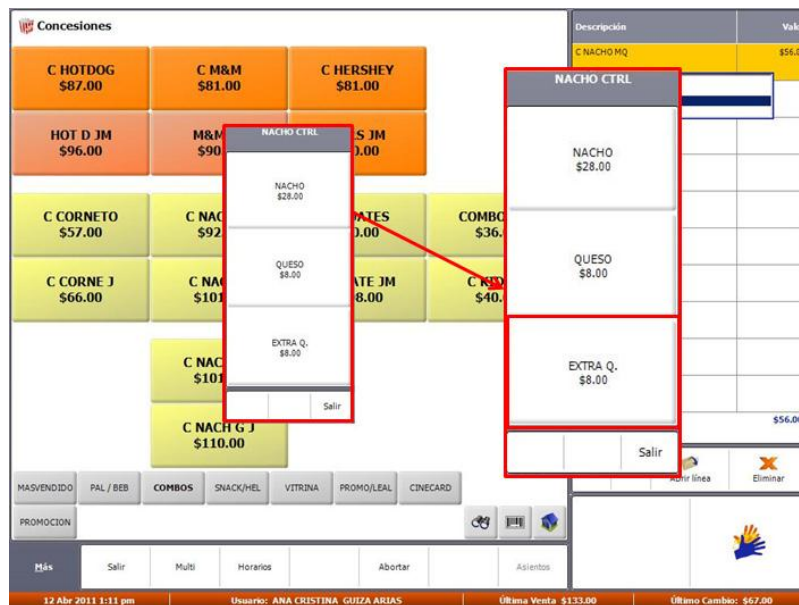
b) Queso

Presionar el botón con la leyenda “QUESO”.



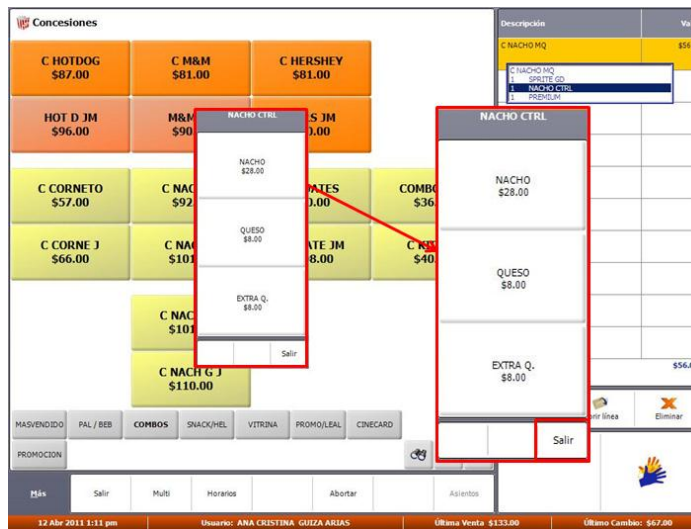
Nota:

Si el cliente solicita extra queso, presionar el botón con la leyenda “EXTRA Q”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

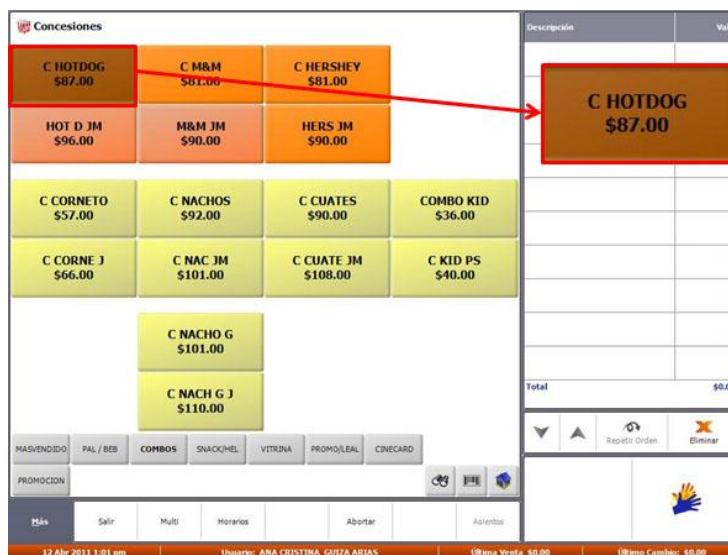
- c) **Seleccionar salir**
Presionar, una vez finalizada la selección, el botón con la leyenda “SALIR”.



Marcado de Hot Dog

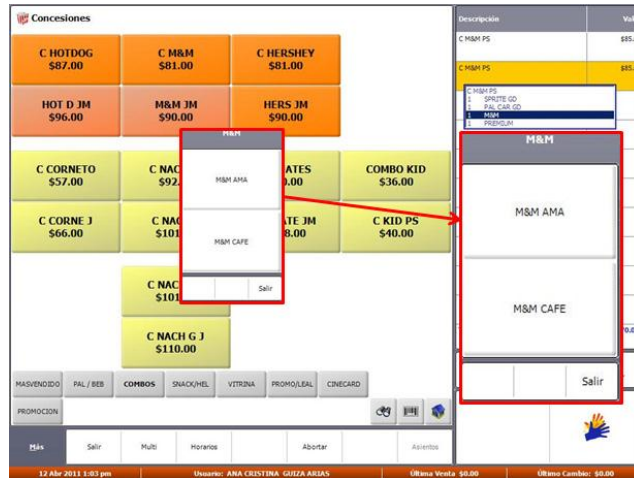
Nota:

El hot dog se marcará automáticamente al momento de seleccionar el combo.



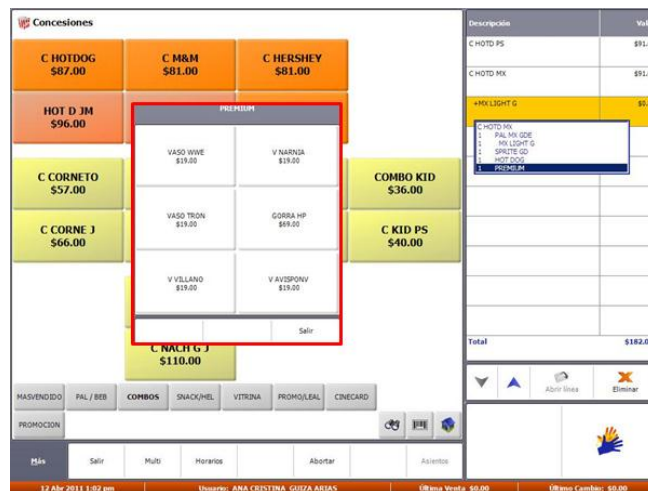
Marcado del producto representativo del combo

- a) **Seleccionar producto específico del combo**
 En la ventana que aparece, seleccionar el sabor del producto del combo solicitado por el cliente. Presionar “SALIR”.



- 3. **Elegir promoción**
 Automáticamente se desplegará una pantalla con las promociones vigentes.

- a) Si el cliente desea la promoción, presionar el botón de la misma y finalizar con “SALIR”.¹²³



¹²³ Las indicaciones del marcado y aplicación, serán proporcionadas por Gerencia.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

b) Si el cliente no desea ninguna promoción. Presionar “SALIR”.

Concesiones

Descripción	Valor
C HOTO PS	\$91.00
C HOTO MX	\$91.00
+MX LIGHT G	\$0.00
C HOTO PS	
1 PAL MX GDE	
1 MX LIGHT G	
1 SPRITE G0	
1 CINECARD	
1 PREMIUM	

Total: \$162.00

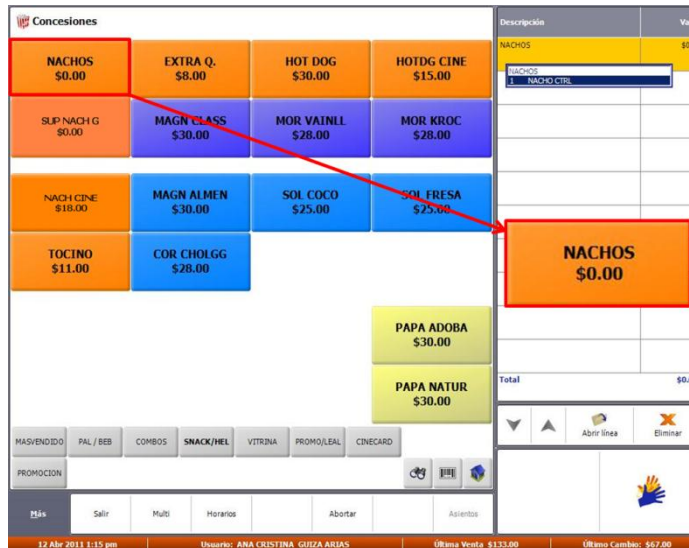
12 Abr 2011 1:02 pm | Usuario: ANA CRISTINA GUZMAN | Última Venta: \$0.00 | Último Cambio: \$0.00

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.

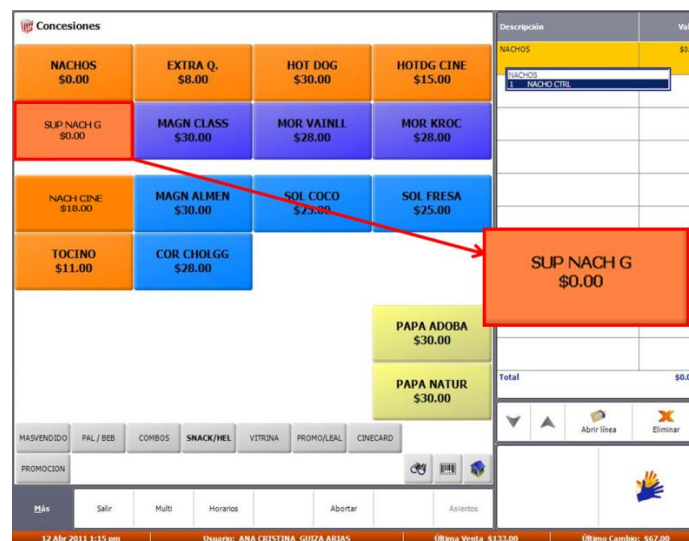
a) Nachos

Presionar el botón con la leyenda “NACHOS”.



b) Nachos grandes

Si el cliente desea los nachos grandes, presionar el botón con la leyenda “SUP NACH G”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- c) **Nachos precio especial empleado**
Si el cliente es empleado del conjunto, presionar el botón con la leyenda “NACH CINE”.

The screenshot shows the 'Concesiones' menu with the following items and prices:

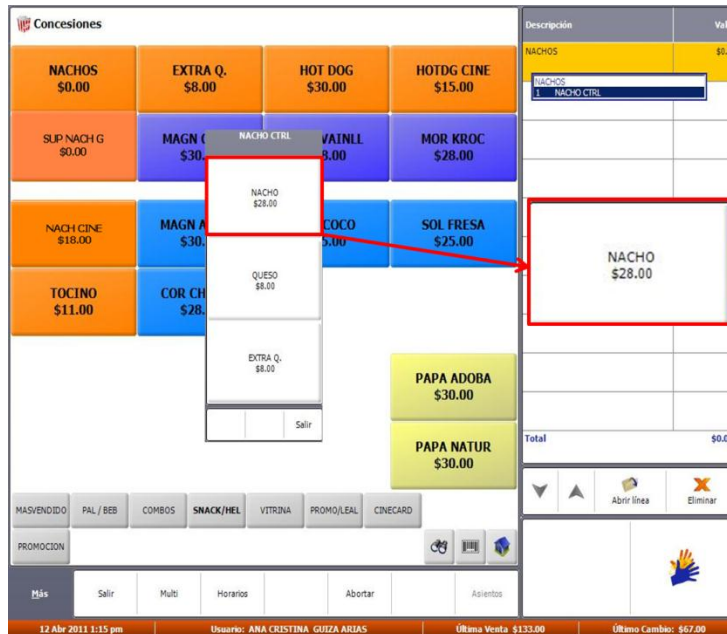
Item	Price
NACHOS	\$0.00
EXTRA Q.	\$8.00
HOT DOG	\$30.00
HOTDG CINE	\$15.00
SLP NACH G	\$0.00
MAGN CLASS	\$30.00
MOR VAINLL	\$28.00
MOR KROC	\$28.00
NACH CINE	\$18.00
MAGN ALMEN	\$30.00
SOL COCO	\$25.00
SOL FRESA	\$25.00
TOCINO	\$11.00
COR CHOLGG	\$28.00
PAPA ADOBA	\$30.00
PAPA NATUR	\$30.00

The interface also includes a search bar, a total display of \$0.00, and a bottom status bar with the following information:

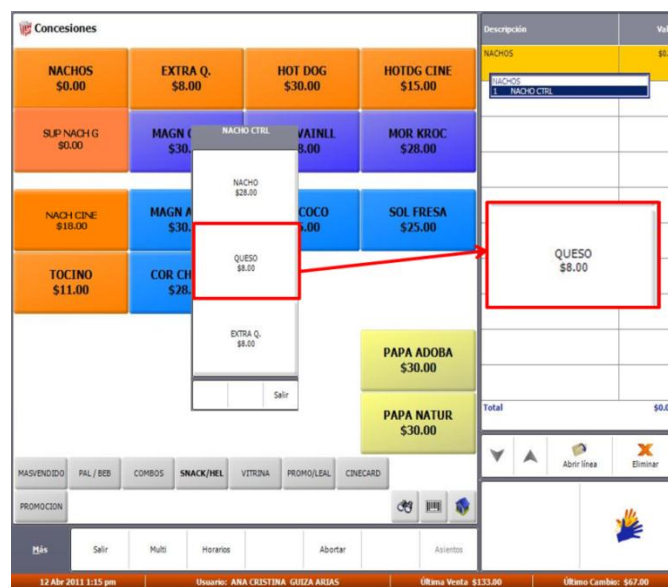
- 12 Abr 2011 1:15 pm
- Usuario: ANA CRISTINA GUIZA ARIAS
- Última Venta: \$133.00
- Último Cambio: \$67.00

2. Seleccionar características de los nachos.

- a) Nachos
Presionar el botón con la leyenda “NACHO”.



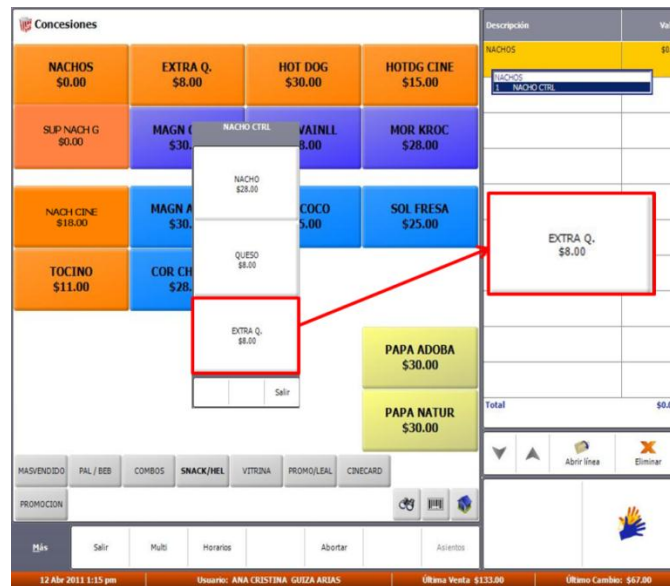
- b) Seleccionar queso.
Presionar el botón con la leyenda “QUESO”.



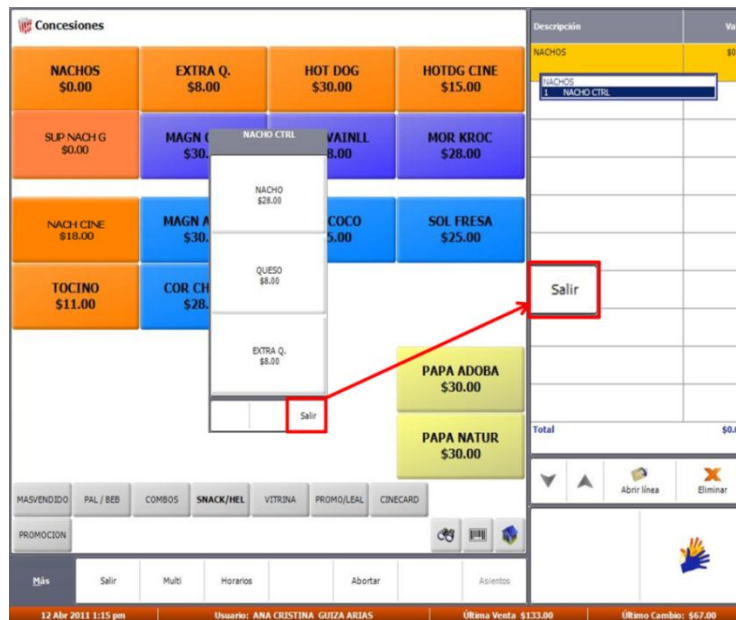
MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

Nota:

Si el cliente solicita extra queso, presionar el botón con la leyenda “EXTRA Q”.



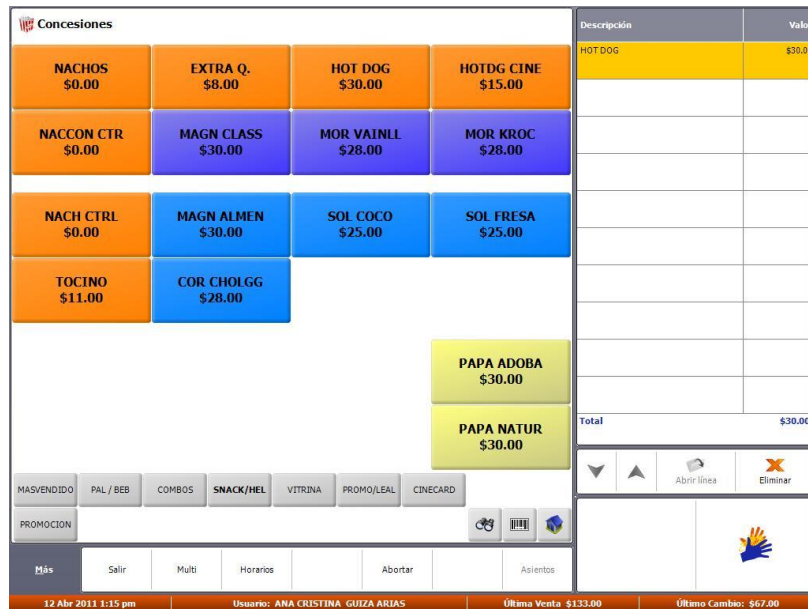
- c) **Seleccionar salir**
Presionar, una vez finalizada la selección, el botón con la leyenda “Salir”.



4.2.9. Hot Dog

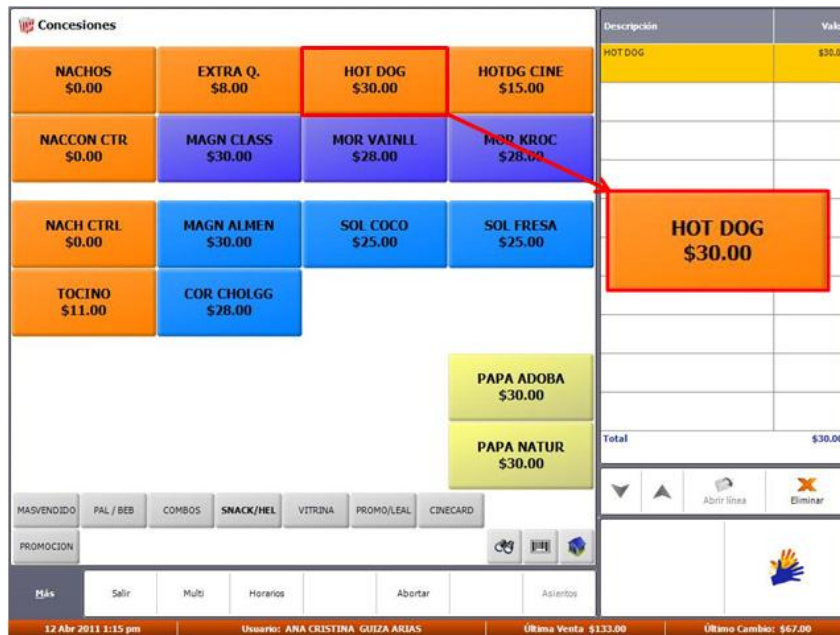
1. Seleccionar hot dog

Presionar el botón hot dog según el tipo solicitado por el cliente.



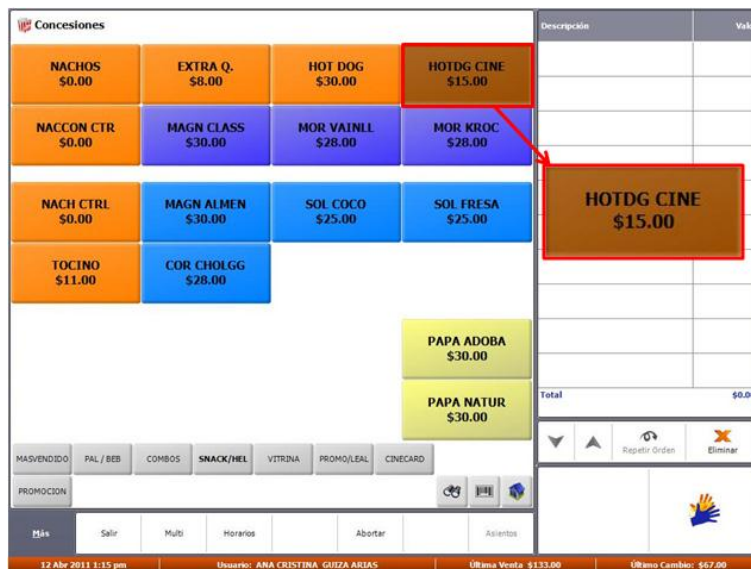
a) Hot Dog

Presionar el botón con la leyenda “HOT DOG”.



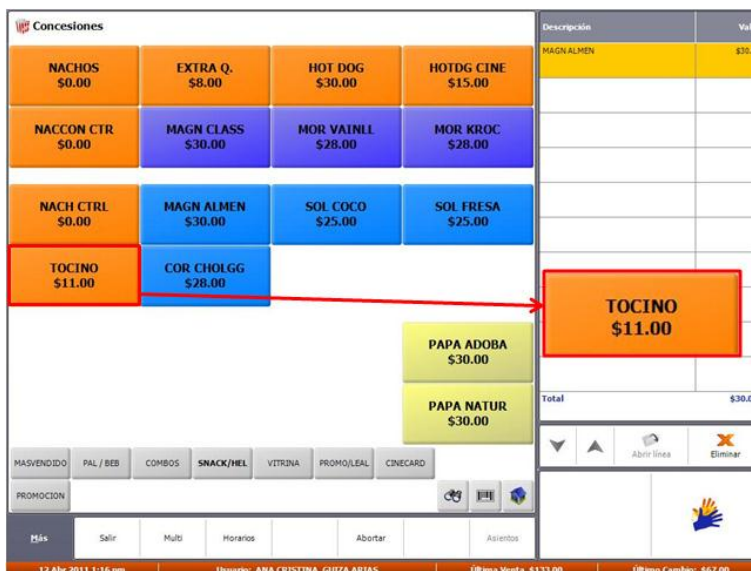
MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- b) **Hot Dog precio especial empleado.**
Si el cliente es empleado del conjunto, presionar el botón con la leyenda “HOTDGCINE”.



Nota:

Si el cliente desea su Hot Dog con tocino, presionar el botón con la leyenda “TOCINO”.



4.2.10. Helados

1. **Seleccionar helado.**
Según la petición del cliente. Presionar el botón con la leyenda del producto solicitado.

The screenshot displays the 'Concesiones' (Concessions) software interface. The main area is a grid of product buttons with the following items and prices:

NACHOS \$0.00	EXTRA Q. \$8.00	HOT DOG \$30.00	HOTDG CINE \$15.00
NACCON CTR \$0.00	MAGN CLASS \$30.00	MOR VAINLL \$28.00	MOR KROC \$28.00
NACH CTRL \$0.00	MAGN ALMEN \$30.00	SOL COCO \$25.00	SOL FRESA \$25.00
TOCINO \$11.00	COR CHOLGG \$28.00		

Additional products shown in a separate section:

- PAPA ADOBA \$30.00
- PAPA NATUR \$30.00

The right-hand side of the interface shows a list view with columns for 'Descripción' and 'Valor'. The first entry is 'NACHOS' with a value of '\$0.00'. Below it, a dropdown menu is open, showing '1 NACHO CTRL'. At the bottom right, there is a 'Total' row showing '\$0.00' and navigation buttons for 'Abrir línea' and 'Eliminar'.

The bottom status bar contains the following information:

- Fecha: 12 Abr 2011 1:15 pm
- Usuario: ANA CRISTINA GUIZA ARIAS
- Última Venta: \$133.00
- Último Cambio: \$67.00

4.2.11. Dulces

1. **Seleccionar producto.**

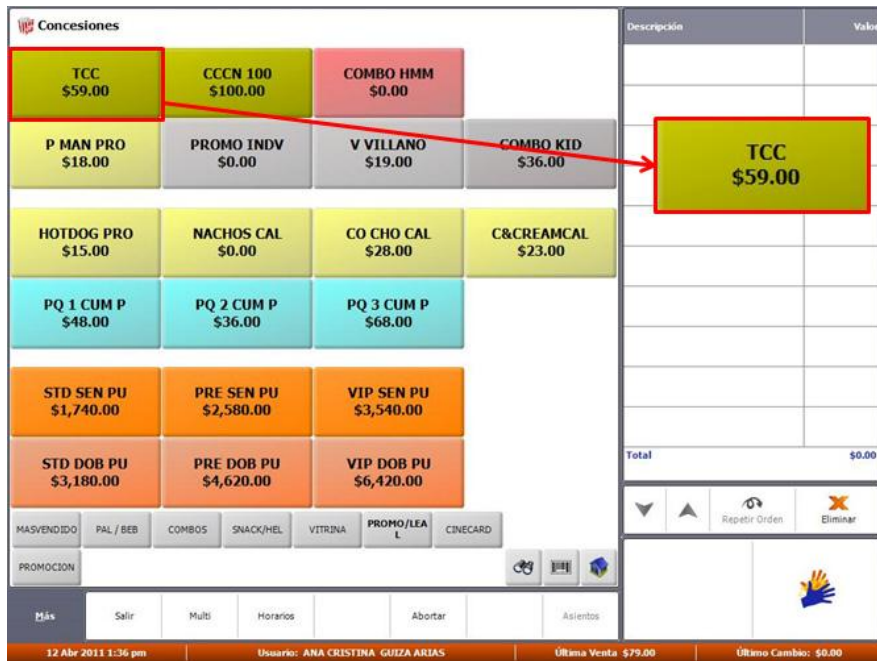
Según la petición del cliente. Presionar el botón del producto solitado

The screenshot shows a POS interface for 'Concesiones'. It features a grid of 16 candy products, each with its name and price. To the right is a summary table with 'Descripción' and 'Valor' columns. Below the grid are navigation buttons for categories like 'MAS VENDIDO', 'PAL / BEB', 'COMBOS', 'SNACK/HEL', 'VITRINA', 'PROMO/LEAL', and 'CINECARD'. At the bottom, there are buttons for 'Mas', 'Salir', 'Multi', 'Horarios', 'Abortar', and 'Asientos'. The status bar at the very bottom shows the date '12 Abr 2011 1:16 pm', the user 'Usuario: ANA CRISTINA GUIZA ARIAS', and sales statistics: 'Última Venta: \$133.00' and 'Último Cambio: \$67.00'.

Concesiones				Descripción	Valor
M&M AMA \$23.00	H. ALMEND \$23.00	KISSABLES \$22.00	BOL SANDIA \$18.00		
M&M CAFE \$23.00	C.& CREAM \$23.00	SNICKERS \$23.00	BOL TAMA \$18.00		
PELON PELO \$22.00	PELONETE \$18.00	PISTACHES \$23.00	MALVA CHOC \$18.00		
PONPONS \$22.00	TWIX \$23.00	NERDS \$22.00	MALVA FRUT \$18.00		
				Total	\$0.00

4.2.12. Tarjeta Club

1. **Seleccionar Tarjeta.**
Presionar el botón con la leyenda “TCC”.



4.2.13. Promociones

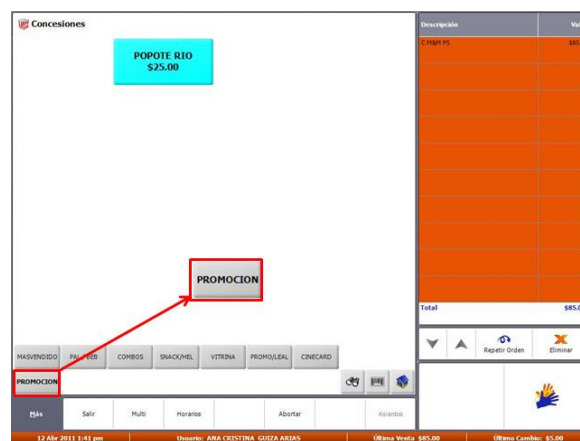
Elegir promoción.

3. Se pueden elegir las promociones desde dos diferentes ubicaciones: Promoción y Promo/Leal.¹²⁴

- a) Según la promoción vigente, presionar el botón que aplique.



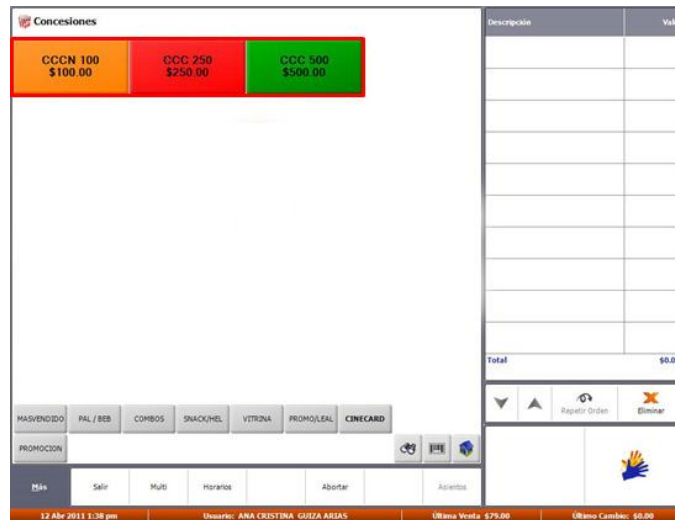
- b) Según la promoción vigente, presionar el botón que aplique.



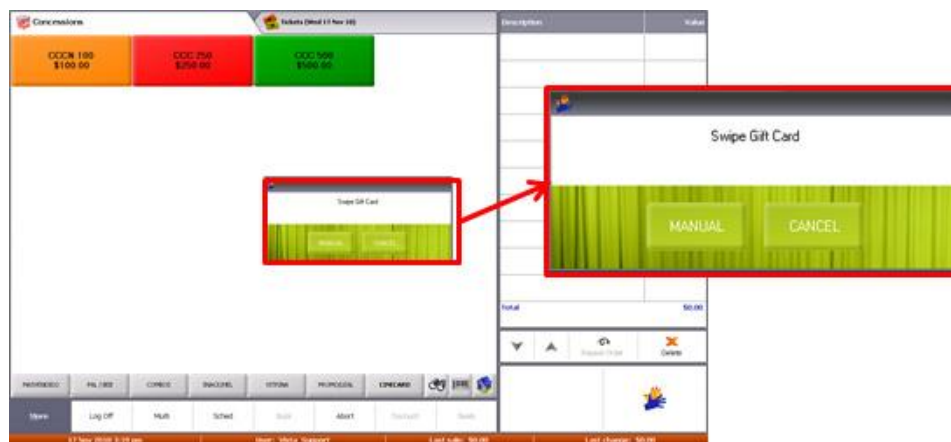
¹²⁴ Las indicaciones de cómo marcar la promoción y aplicación, serán proporcionadas por la gerencia.

4.2.14. CineCard

1. **Seleccionar CineCard**
Según la CineCard solicitada por el cliente. Presionar el botón indicado.



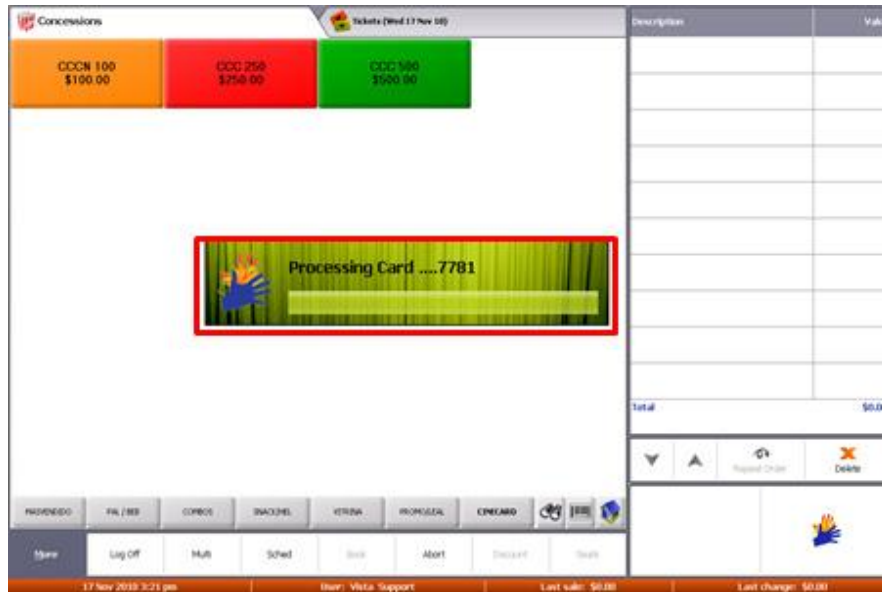
- a) **Deslizar tarjeta.**
Al desplegarse la ventana "Swipe Gift Card" deslizar la tarjeta CineCard por la banda magnética del punto de venta.¹²⁵



¹²⁵ 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.

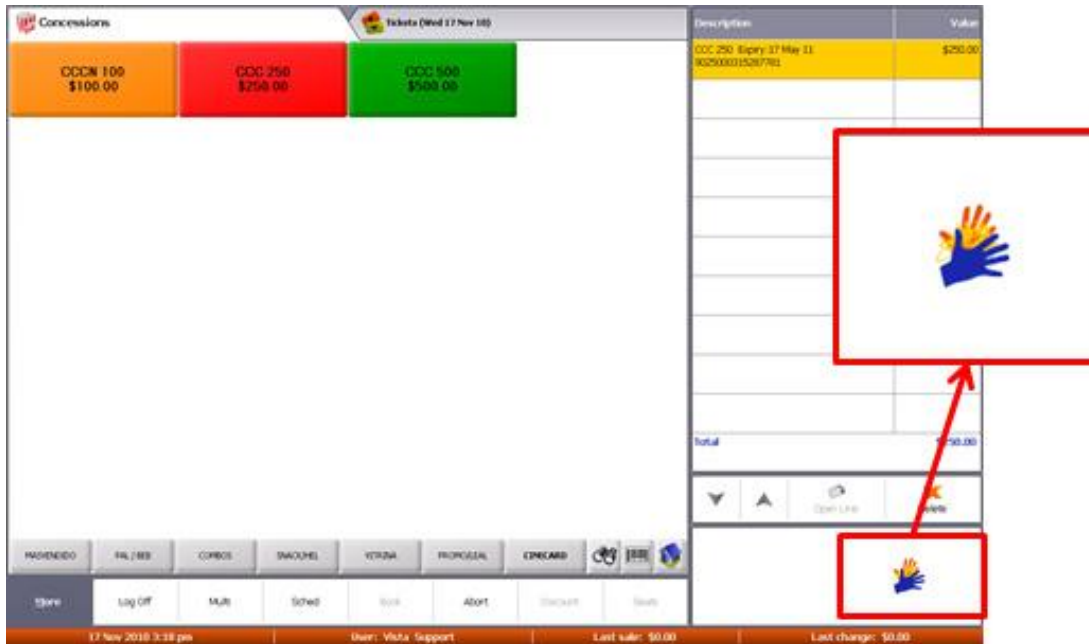


c) Aparecerá la venta en la columna de orden, pudiendo observar la fecha de expiración de la tarjeta.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- d) Dar clic en el botón de las “manitas” para ir a la ventana de cobro.



NOTA:

Si se desea eliminar de la ventana de cobro la CineCard seleccionada, posicionarse sobre la misma y dar clic en el botón “Delete”. De lo contrario continuar con el paso e).



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

- e) En la ventana de cobro aparecerá la cantidad a pagar en el campo "Total", mencionar al cliente el total de la venta.

The screenshot shows a payment terminal interface with the following elements:

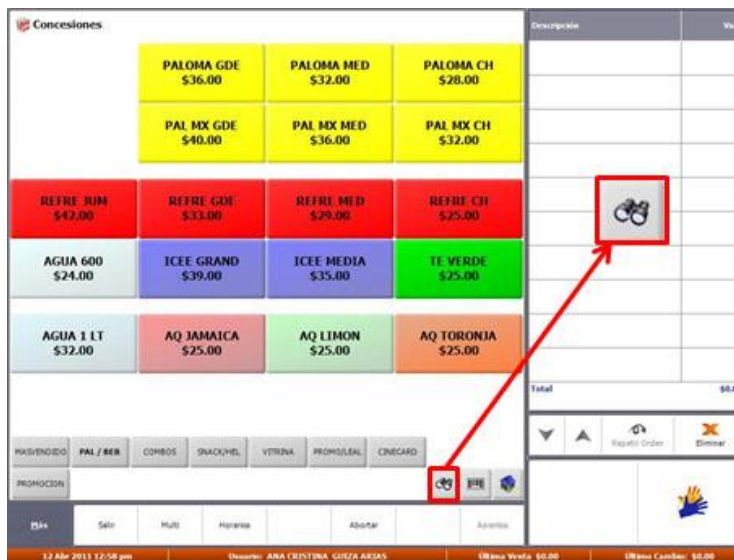
- Payment Methods:** A vertical list on the left includes EFECTIVO, VISA/MASTER, AMEX, CREDITCARD, NUEVA CREDITCARD, PUNTOS, and MENSUALIDADES. Each method is accompanied by a small image of a banknote or card.
- Payment Table:** A table on the right displays the payment details. The first row shows "EFFECTIVO" with a banknote image, a card number "CCON 250 Expires:30 Abr 11 99990000000011", and a value of "\$250.00".
- Total:** A row at the bottom of the table shows "Total" with a value of "\$258.00", which is highlighted with a red rectangular border.
- Amount to Pay:** A field labeled "Amount to Pay" is located below the payment methods list.
- Buttons:** At the bottom of the interface are buttons for "Delete", "Loyalty", "Cancel", "Complete", "Repeat Order", and "Erase".
- Footer:** The bottom status bar displays "11 Nov 2010 10:09 am", "User: System Administrator", "Last sale: \$0", and "Balance Cardless: \$5.00".

4.2.15. Otros botones

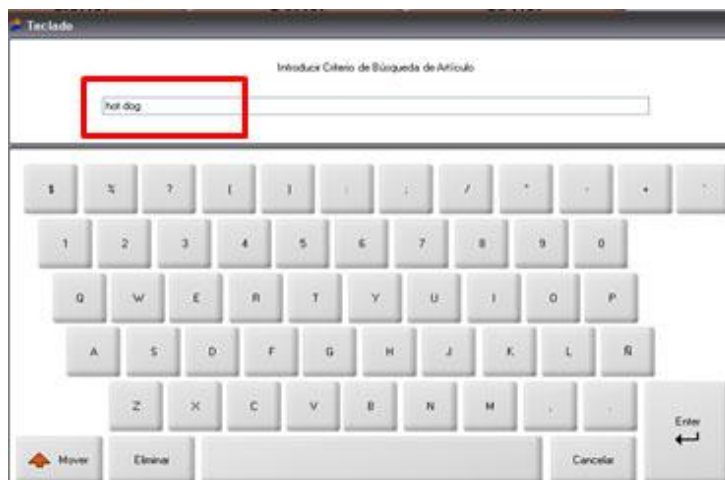
Botón “Binoculares”

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 de los binoculares.



2. **Introducir nombre**
Introducir el nombre del producto y presionar el botón “Enter”.



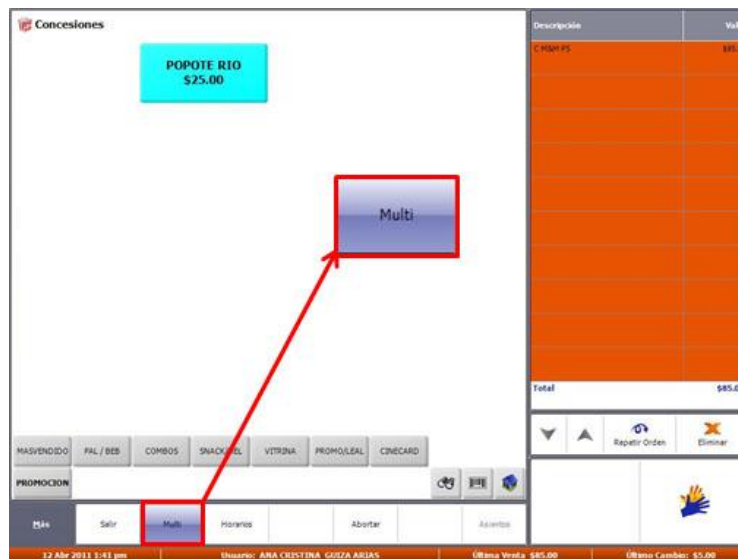
3. **Seleccionar producto**
De la lista que se despliega presionar el producto que se desee y éste aparecerá en la ventana de orden del cliente.

Descripción	Precio
MEZCLADOR REFRESCO	\$0.00
REFRESCO CHICO COCA ESPECIAL	\$0.00
MAXI COMBO MDX REFRESCO JUMBO	\$199.00
REFRESCO JUMBO COCA CRECE	\$31.00
REFRESCO JUMBO COCA LIGHT CRECE	\$31.00
REFRESCO JUMBO COCA ZERO CRECE	\$31.00
REFRESCO JUMBO MANZANA CRECE	\$31.00
REFRESCO JUMBO SPRITE CRECE	\$31.00
REFRESCO JUMBO NESTLE LIMON CRECE	\$31.00
REFRESCO MEDIANO COCA ESPECIAL	\$27.00
REFRESCO MEDIANO COCA LIGHT ESPECIAL	\$27.00
REFRESCO MEDIANO COCA ZERO ESPECIAL	\$27.00
REFRESCO MEDIANO MANZANA ESPECIAL	\$27.00
REFRESCO MEDIANO NARANJA ESPECIAL	\$27.00
REFRESCO MEDIANO SPRITE ESPECIAL	\$27.00
REFRESCO MEDIANO NESTLE LIMON ESPECIAL	\$27.00

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. **Botón “Multi”**
Se utiliza cuando un cliente ordena más de un producto del mismo tipo. Presionar el botón “Multi”.



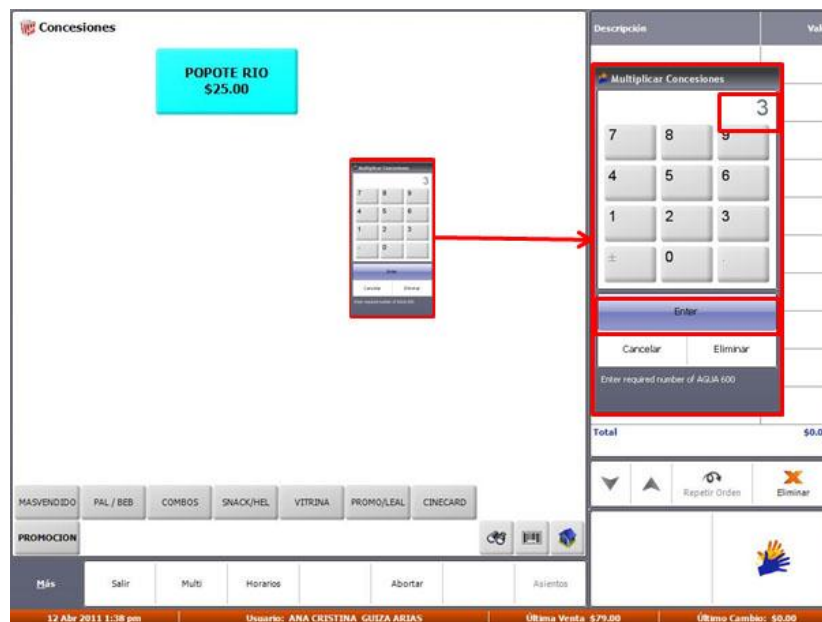
2. Seleccionar producto

Oprimir el botón correspondiente al producto deseado.



3. Ingresar cantidad

Ingresar la cantidad a vender de ese producto y presionar el botón "Enter".

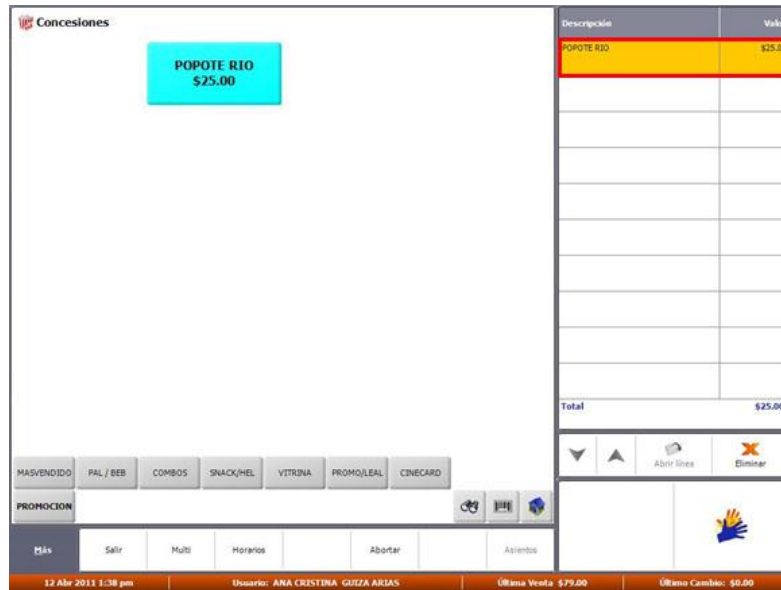


Botón “Eliminar”

Sirve para eliminar un producto marcado en la orden.

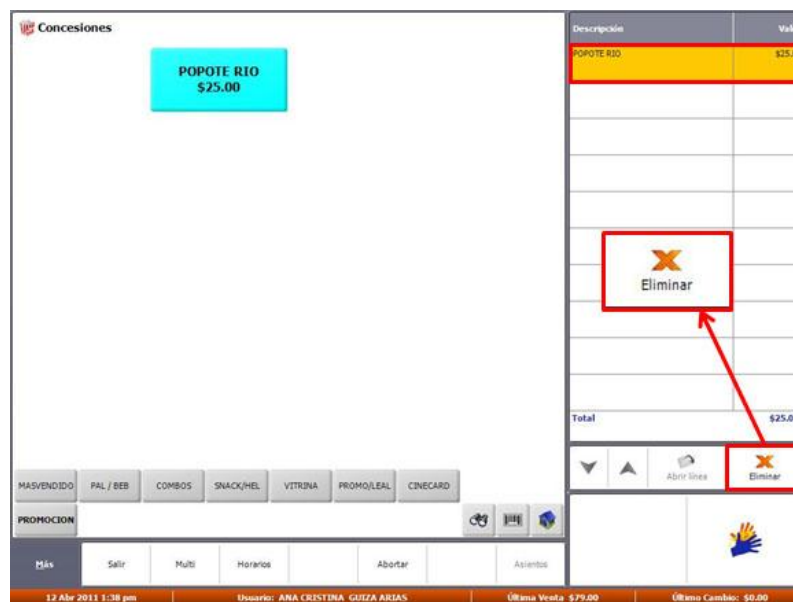
1. Seleccionar producto

Presionar sobre el producto de la orden que se desee eliminar.



2. Presionar botón

Presionar el botón “Eliminar”.



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.

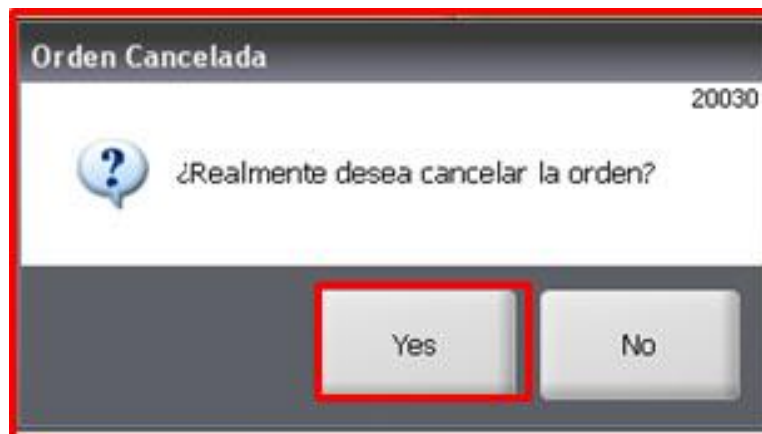
1. Presionar botón

Presionar el botón “Abortar”.



2. Confirmar

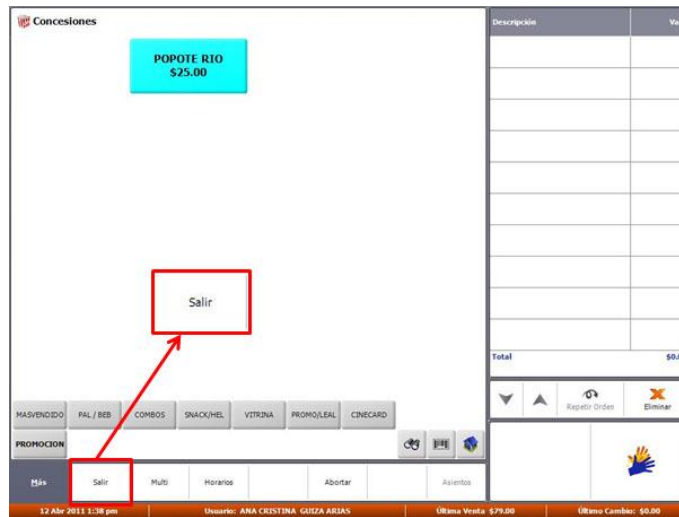
Aparecerá un mensaje preguntando si se desea cancelar la orden, oprimir el botón “Yes”.



Botón “Salir”

Sirve para cerrar el punto venta.

1. **Botón “Salir”**
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”.

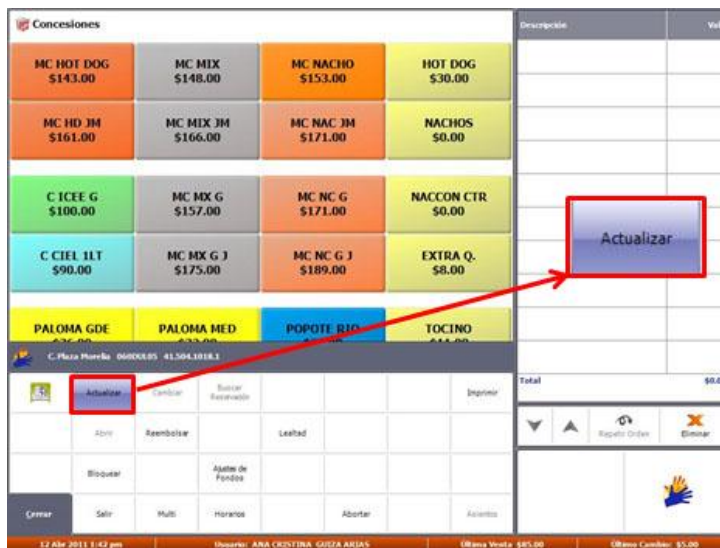


MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

Botón “Actualizar”

Sirve para restablecer el sistema aplicando cambios realizados y para actualizarlos en el punto de venta.

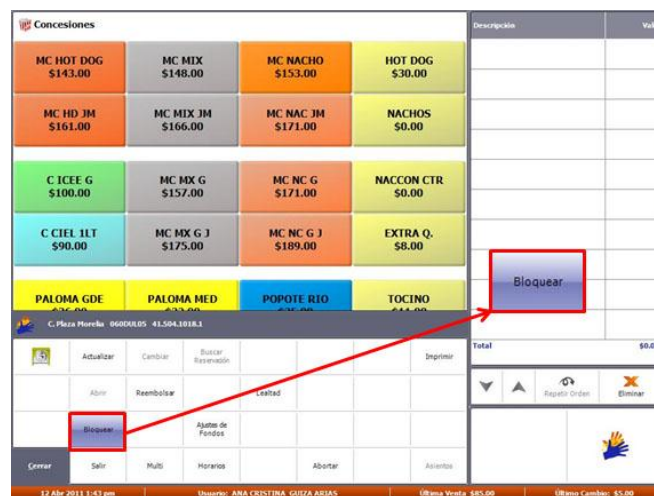
1. Presionar botón
Presionar el botón “Actualizar”.



Botón “Bloquear”

Sirve para bloquear el punto de venta temporalmente, sin que se puedan hacer transacciones.

1. Presionar botón
Presionar el botón “Bloquear”.



Desbloquear punto de venta

2. 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

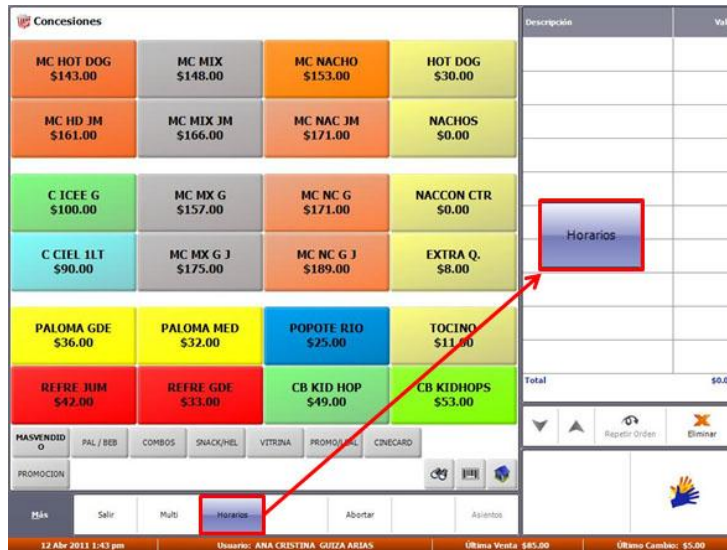
Ingresar el NIP y presionar el botón “Enter”.



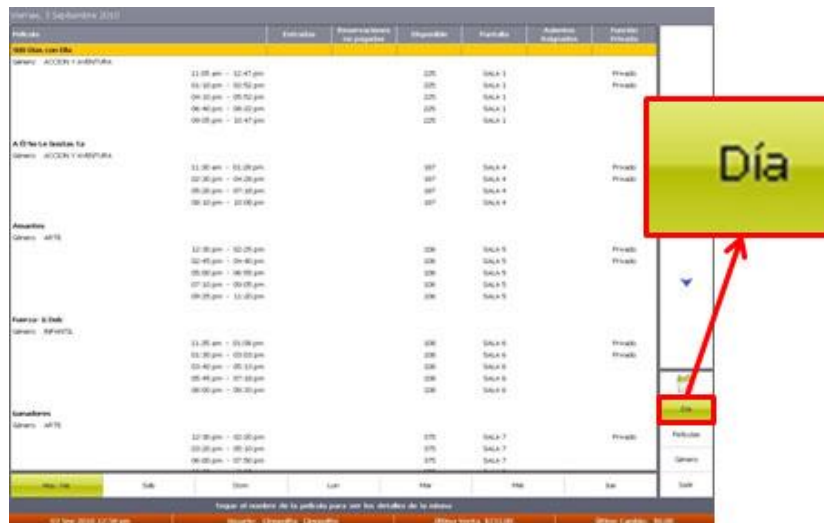
Botón “Horarios”

Sirve para consultar los horarios de las funciones.

1. Presionar botón
Presionar el botón “Horarios”.



- a) Por día
Presionar el botón “Día”.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

Nota

Presionar la pestaña correspondiente al día que se desee consultar.

Actividad	Inicio/Fin	Requisitos de personal	Responsable	Materia	Materiales	Estado
Acción y Asesoría						
Viernes, 3 Septiembre 2010						
11:00 am - 12:47 pm		225		SALA 2		Privado
08:30 pm - 02:52 pm		225		SALA 2		Privado
04:30 pm - 05:52 pm		225		SALA 2		
08:40 pm - 08:22 pm		225		SALA 2		
09:05 pm - 10:47 pm		225		SALA 2		
Atención al Cliente						
Sábado, 4 Septiembre 2010						
11:00 am - 12:47 pm		225		SALA 2		
05:30 pm - 02:52 pm		225		SALA 2		
04:30 pm - 05:52 pm		225		SALA 2		
08:40 pm - 08:22 pm		225		SALA 2		
09:05 pm - 10:47 pm		225		SALA 2		
Favoritos						
Domingo, 5 Septiembre 2010						
11:00 am - 12:47 pm		225		SALA 2		
05:30 pm - 02:52 pm		225		SALA 2		
04:30 pm - 05:52 pm		225		SALA 2		
08:40 pm - 08:22 pm		225		SALA 2		
09:05 pm - 10:47 pm		225		SALA 2		
Cuentas						
Lunes, 6 Septiembre 2010						
11:00 am - 12:47 pm		225		SALA 2		
05:30 pm - 02:52 pm		225		SALA 2		
04:30 pm - 05:52 pm		225		SALA 2		
08:40 pm - 08:22 pm		225		SALA 2		
09:05 pm - 10:47 pm		225		SALA 2		
Atención al Cliente						
Martes, 7 Septiembre 2010						
11:00 am - 12:47 pm		225		SALA 2		
05:30 pm - 02:52 pm		225		SALA 2		
04:30 pm - 05:52 pm		225		SALA 2		
08:40 pm - 08:22 pm		225		SALA 2		
09:05 pm - 10:47 pm		225		SALA 2		
Atención al Cliente						
Miércoles, 8 Septiembre 2010						
11:00 am - 12:47 pm		225		SALA 2		
05:30 pm - 02:52 pm		225		SALA 2		
04:30 pm - 05:52 pm		225		SALA 2		

- b) **Por fecha**
Presionar el botón “Calendario”.

Actividad	Inicio/Fin	Requisitos de personal	Responsable	Materia	Materiales	Estado
Acción y Asesoría						
Miércoles, 3 Septiembre 2010						
A El No Le Sienta Ra						
Género: ACCIÓN Y ASesoría						
11:00 am - 02:00 pm		227		SALA 4		Privado
02:30 pm - 04:28 pm		227		SALA 4		Privado
04:30 pm - 07:08 pm		227		SALA 4		
08:30 pm - 10:08 pm		227		SALA 4		
Atención al Cliente						
Género: ATEN						
12:30 pm - 02:25 pm		226		SALA 5		
02:45 pm - 04:40 pm		226		SALA 5		
05:00 pm - 08:00 pm		226		SALA 5		
07:15 pm - 09:05 pm		226		SALA 5		
09:05 pm - 11:05 pm		226		SALA 5		
Favoritos						
Género: FAVORITO						
11:00 am - 10:08 pm		228		SALA 6		Privado
03:30 pm - 03:03 pm		228		SALA 6		Privado
02:40 pm - 05:13 pm		228		SALA 6		
05:45 pm - 07:38 pm		228		SALA 6		
08:00 pm - 09:24 pm		228		SALA 6		
Cuentas						
Género: ATEN						
12:30 pm - 02:05 pm		225		SALA 7		Privado
04:30 pm - 05:30 pm		225		SALA 7		Privado
06:00 pm - 07:50 pm		225		SALA 7		
08:30 pm - 10:25 pm		225		SALA 7		
Atención al Cliente						
Género: ACCIÓN Y ASesoría						
05:30 pm - 02:50 pm		243		SALA 8		Privado
05:00 pm - 08:44 pm		243		SALA 8		
08:00 pm - 10:40 pm		243		SALA 8		
08:25 pm - 10:13 pm		243		SALA 8		

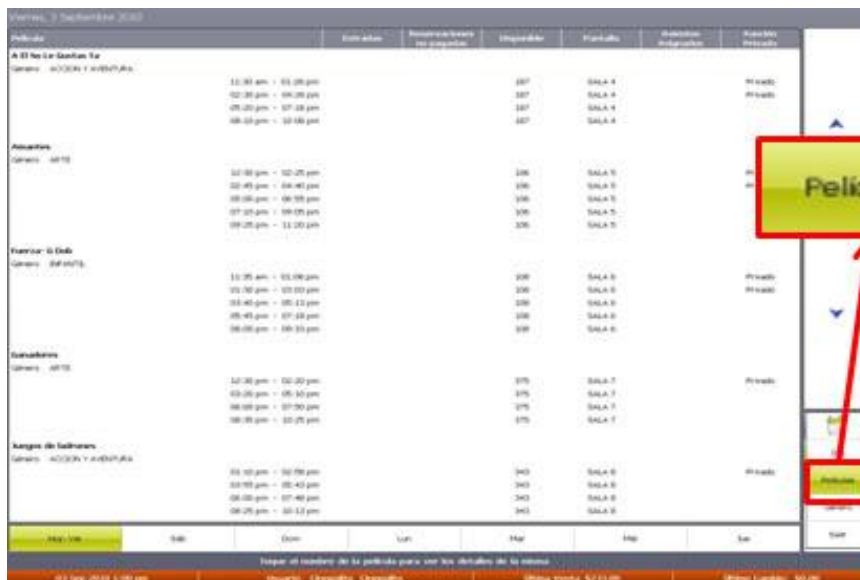
MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

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

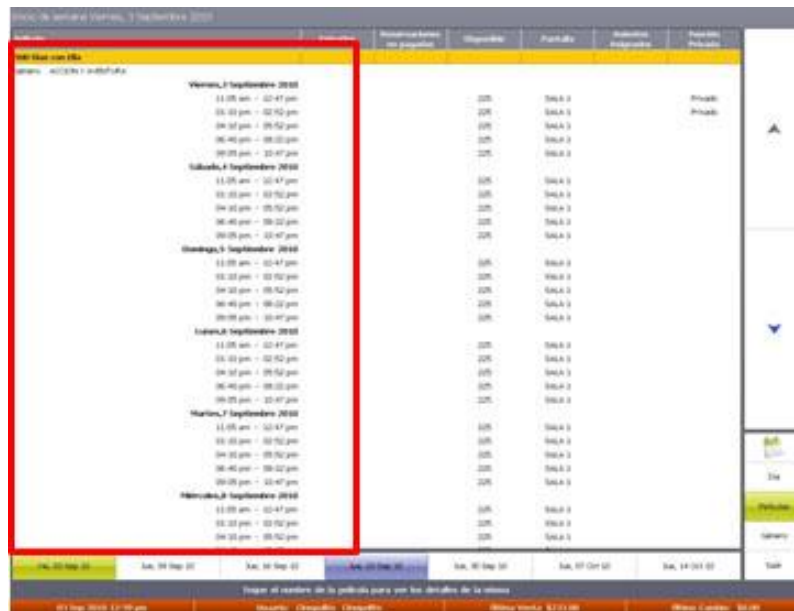
Nota

Introducir el nombre de la película y presionar el botón “Enter”.

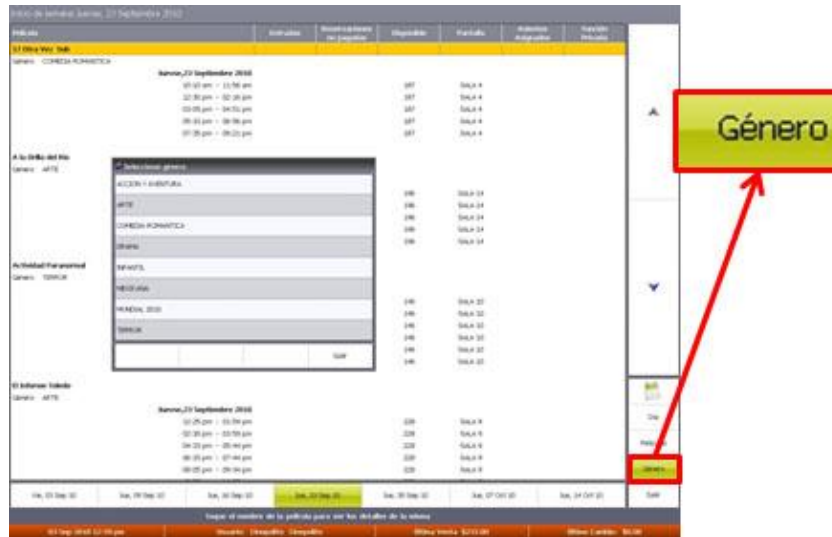


Nota

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

Nota

Aparecerá un listado con las películas correspondientes al género elegido.

Película	Horarios	Reemplazados por paquetes	Disponibles	Prepago	Autobus / Pasajeros	Estado Película
Película: 4 Días						
Género: MISTERIO						
Vieiros, 3 Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		Privado
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		Privado
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		
Habitación, 4 Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		
Killing J, Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		
Luzes, 4 Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		
Mortos, 7 Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		
Misterio, 8 Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		

Salir

Para cerrar la ventana de horarios presionar el botón “Salir”.

Película	Horarios	Reemplazados por paquetes	Disponibles	Prepago	Autobus / Pasajeros	Estado Película
Película: 4 Días						
Género: MISTERIO						
Misterio, 8 Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		
Mortos, 7 Septiembre 2010	11:30 am - 03:00 pm		300	SALA B		
	03:30 pm - 06:00 pm		300	SALA B		
	06:45 pm - 09:15 pm		300	SALA B		
	09:45 pm - 12:15 pm		300	SALA B		
	12:45 pm - 15:15 pm		300	SALA B		

4.3. Recetas

4.3.1. 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 tamaño elegido por el cliente del lugar correspondiente.¹²⁶



- 2. Abrir canasta**
Armar la canasta presionando los extremos, sin meter la mano a la misma.¹²⁷



- 3. Abrir las puertas de la palomera**
Abrir las puertas de la palomera del sabor elegido por el cliente.



- 4. Servir palomas**
Servir las palomas con ayuda del cucharón, hasta llenar la canasta.¹²⁸



¹²⁶ 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 9).

¹²⁷ 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.

¹²⁸ No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

5. **Cerrar las puertas de la palomera**
Cerrar ambas puertas de la palomera.



4.3.2. Servir palomitas Mix

Producto	Ingredientes		
 <p data-bbox="164 835 378 907">Palomitas Mix medianas</p>	 <p data-bbox="480 869 779 907">Canastas medianas</p>	 <p data-bbox="886 760 1133 907">Palomitas: light, enchiladas acarameladas o mantequilla</p>	 <p data-bbox="1234 835 1442 907">Separador de canasta</p>
 <p data-bbox="164 1260 378 1331">Palomitas Mix grandes</p>	 <p data-bbox="493 1293 766 1331">Canastas grandes</p>	 <p data-bbox="886 1184 1133 1331">Palomitas: light, enchiladas acarameladas o mantequilla</p>	 <p data-bbox="1234 1260 1442 1331">Separador de canasta</p>

- 1. Tomar la canasta**
Tomar una canasta del tamaño elegido por el cliente, del lugar correspondiente.

¹²⁹



- 2. Abrir canasta**
Armar la canasta presionando los extremos, sin meter la mano a la misma.¹³⁰



- 3. Tomar separador**
Tomar el separador del lugar correspondiente.



- 4. Colocar separador**
Colocar el separador de las palomitas en la canasta de manera diagonal.



¹²⁹ 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 9).

¹³⁰ En algunos Conjuntos las canastas medianas y grandes se entregan ya armadas, por lo que este paso se omite.

5. **Abrir las puertas de la palomera**
Abrir las puertas de la palomera de uno de los sabores elegidos por el cliente.¹³¹



6. **Servir palomas**
Servir las palomas con ayuda del cucharón, en uno de los compartimientos de la canasta.¹³²



7. **Cerrar las puertas de la palomera**
Cerrar ambas puertas de la palomera.



8. **Abrir las puertas de la otra palomera**
Abrir las puertas de la palomera del segundo sabor elegido por el cliente.



¹³¹ Si el cliente elige palomitas de caramelo, servir las al final.

¹³² No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

9. **Servir palomas diferentes**
Servir las palomas de otro sabor con ayuda del cucharón en el compartimiento vacío.¹³³



10. **Cerrar las puertas de la palomera**
Cerrar ambas puertas de la palomera.



¹³³ No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

4.3.3. Servir Combo Kid

Producto	Ingredientes			
 <p>Cambo 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**
1. Tomar caja Combo Kid del lugar correspondiente.



- 2. Abrir caja**
2. Armar la caja presionando los extremos, sin meter la mano a la misma.



- 3. Abrir las puertas de la palomera**
3. Abrir las puertas de la palomera del sabor elegido por el cliente.¹³⁴



- 4. Servir palomas**
4. Servir las palomas con ayuda del cucharón, hasta llenar la caja.¹³⁵



¹³⁴ El cliente puede elegir cualquier sabor de palomitas, pero no se ofrece la opción de palomitas mix, en este combo.

¹³⁵ No se deben golpear las palomitas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

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.



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.¹³⁶



- 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**¹³⁷.



- 11. Tomar libro para colorear**
Tomar libro para colorear del lugar correspondiente y entregarlo junto con el resto de los productos del combo.



¹³⁶Al 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).

¹³⁷ El refresco se entrega junto con la caja.

4.3.4. Servir refrescos

Producto	Ingredientes			
 <p>Refresco chico</p>	 <p>Refresco del sabor correspondiente</p>	 <p>Cubos de hielo</p>	 <p>Vaso refresco 16 oz</p>	 <p>Tapa de refresco chica</p>
 <p>Refresco mediano</p>	 <p>Refresco del sabor correspondiente</p>	 <p>Cubos de hielo</p>	 <p>Vaso refresco 20 oz</p>	 <p>Tapa de refresco chica</p>
 <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>

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

 <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 del bota vasos, el vaso de refresco correspondiente al tamaño indicado por el cliente.¹³⁸



- 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.



¹³⁸Al 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 9).

- c)** **Servir hielo**
Colocar el hielo en el vaso de acuerdo a lo que indica el procedimiento **Uso adecuado del hielo (Anexo 17)**.¹³⁹



- d)** **Colocar cucharón de hielo**
Colocar el cucharón en el porta cucharón.

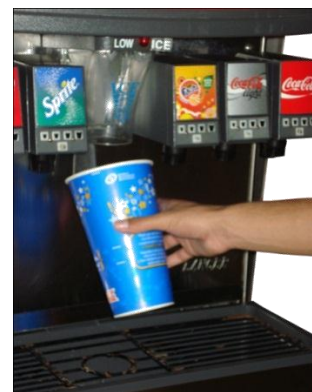


- e)** **Cerrar depósito de hielo**
Cerrar la tapa del depósito de hielo.



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 17)**.



Colocar vaso en la rejilla

3. Colocar el vaso sobre la rejilla, en dirección de la válvula correspondiente al sabor indicado por el cliente.



Presionar botón de servido

4. Presionar el botón de servido correspondiente al tamaño del refresco:



Chico

- a) Presionar el botón de refresco chico (puede ser una "S" o una imagen de refresco chico).



- b)** **Mediano**
Presionar el botón de refresco mediano (puede ser una “M” o una imagen de refresco mediano).



- c)** **Grande**
Presionar el botón de refresco grande (puede ser una “L” o una imagen de refresco grande).



- d)** **Jumbo**
Presionar el botón de refresco Jumbo (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 vaso.¹⁴⁰



¹⁴⁰ En caso de que no se haya llenado correctamente, presionar el botón de llenado manual, hasta llegar al nivel correcto.

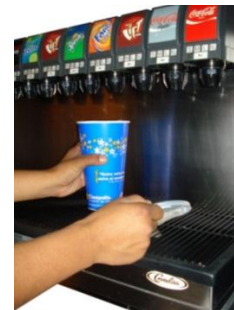
- 6. Tomar tapa**
Tomar una tapa correspondiente al tamaño del refresco (el vaso chico y mediano usan la misma tapa).



- 7. Colocar tapa**
Colocar la tapa al vaso y presionarla hasta que selle.



- 8. Retirar vaso**
Retirar vaso de la rejilla y colocarlos sobre la barra.¹⁴¹



¹⁴¹ En caso de que se derrame refresco o agua de los hielos, limpiar el vaso con un trapo verde.

4.3.5. 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.¹⁴²



- 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:



¹⁴² 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**
Regresar las pinzas al asa del cajón del calentador de pan.



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



- 14. Cerrar cajón**
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 queso como ingrediente extra se deben servir 3 Oz en un contenedor de queso y entregarlo por separado.

4.3.6. 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 [4.3.4 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 queso como ingrediente extra se deben servir 3 Oz en un contenedor de queso y entregarlo por separado.

4.3.7. Servir Nachos

Producto	Ingredientes	
 <p>Tostitos chicos</p>	 <p>Tostitos 120 grs.¹⁴³</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.¹⁴⁴</p>  <p>Blister para tostitos grandes</p>	 <p>Queso 5 Oz</p>  <p>Contenedor de queso grande</p>

¹⁴³ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

¹⁴⁴ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

 <p>Nachos chicos</p>	 <p>Doritos 120 grs¹⁴⁵.</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 grs¹⁴⁶.</p>  <p>Blister para nachos grande</p>	 <p>Queso 5 Oz</p>  <p>Contenedor de queso grande</p>

Nota:

La porción para extra queso de nachos es de 3 Oz.

¹⁴⁵ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

¹⁴⁶ Este es el peso neto del producto, sin incluir el peso del blíster.

- 1. Abrir exhibidor**
Abrir las puertas del exhibidor de nachos.¹⁴⁷



- 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.



¹⁴⁷ 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.¹⁴⁸



Nota:

Si el cliente pide una porción extra de queso se deberá repetir el paso anterior para el segundo compartimiento del contenedor de queso.

¹⁴⁸ Cada vez que se acciona el botón del dispensador equivale a una onza de queso.

4.3.8. Servir ICEE

Producto	Ingredientes			
 <p>ICEE mediano</p>	 <p>Jarabe ICEE</p>	 <p>Popote cuchara</p>	 <p>Vaso ICEE 24 oz</p>	 <p>Domo ICEE mediano</p>
 <p>ICEE grande</p>	 <p>Jarabe ICEE</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.



Llenar el vaso

5. 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 vaso.¹⁴⁹



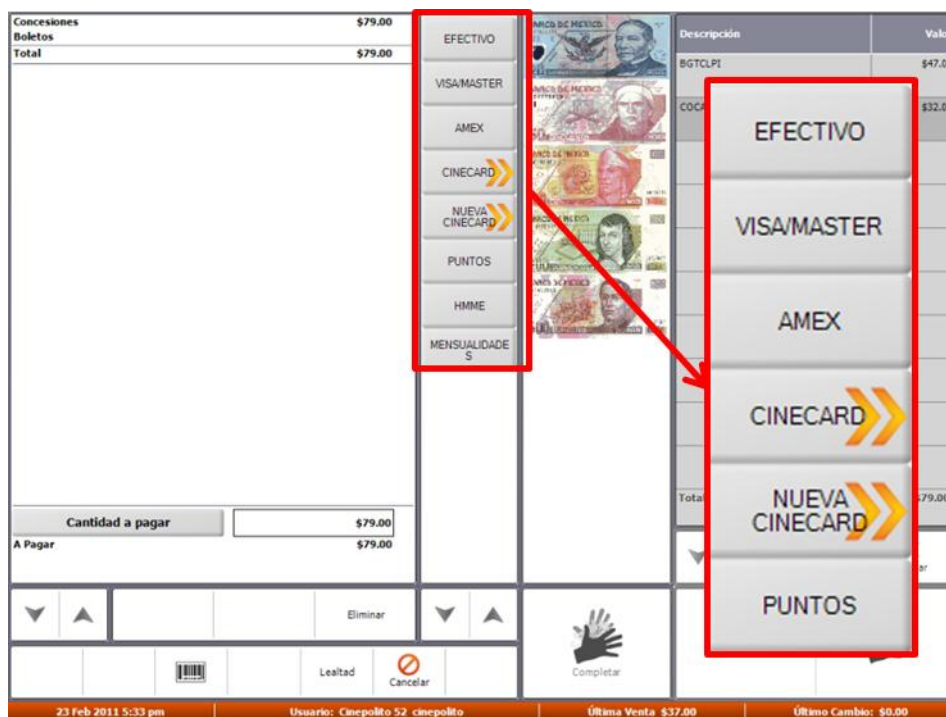
¹⁴⁹ Una vez que se llene el vaso, cuidar no golpearlo para evitar que se baje el producto.

4.4. Formas de pago

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

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. Efectivo¹⁵⁰

1. **Recibir efectivo**
Recibir el efectivo que entrega el cliente.



2. **Verificar billetes**
Colocar cada billete recibido de acuerdo a lo indicado en **Características de seguridad de billetes (Anexo 16)**.¹⁵¹



3. **Colocar efectivo mostrador**
Colocar el efectivo en el mostrador a la vista del cliente.



¹⁵⁰ 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.

¹⁵¹ 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.

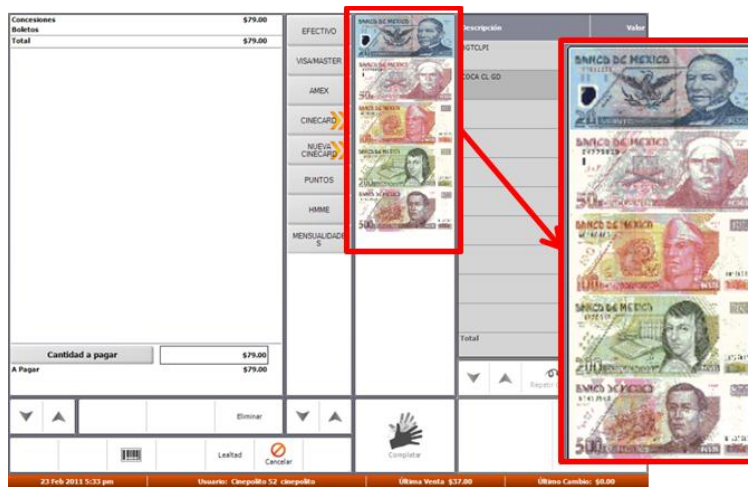
Registrar pago.

4. Registrar el pago total o parcial en efectivo, con alguna de las siguientes opciones:

Usando botones de billetes

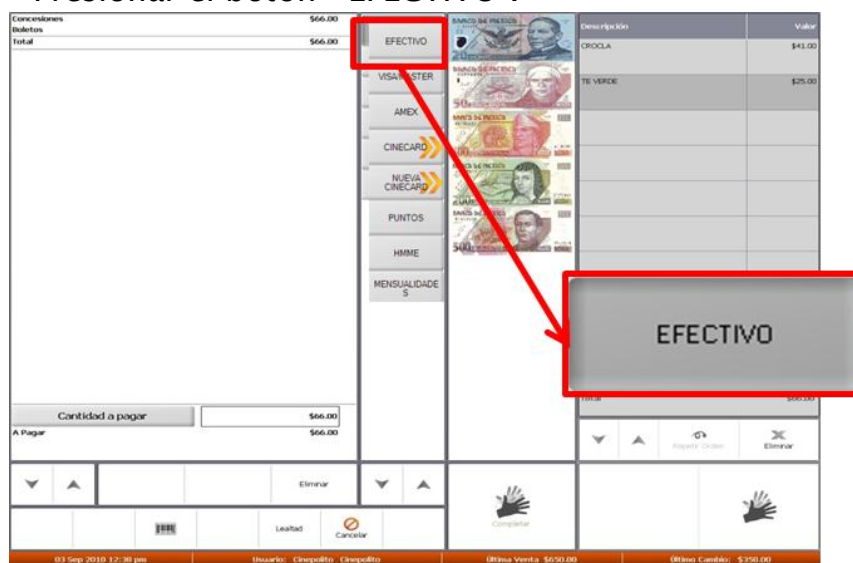
Presionar botón billete.

- a) Presionar el botón del billete que corresponda al entregado por el cliente.

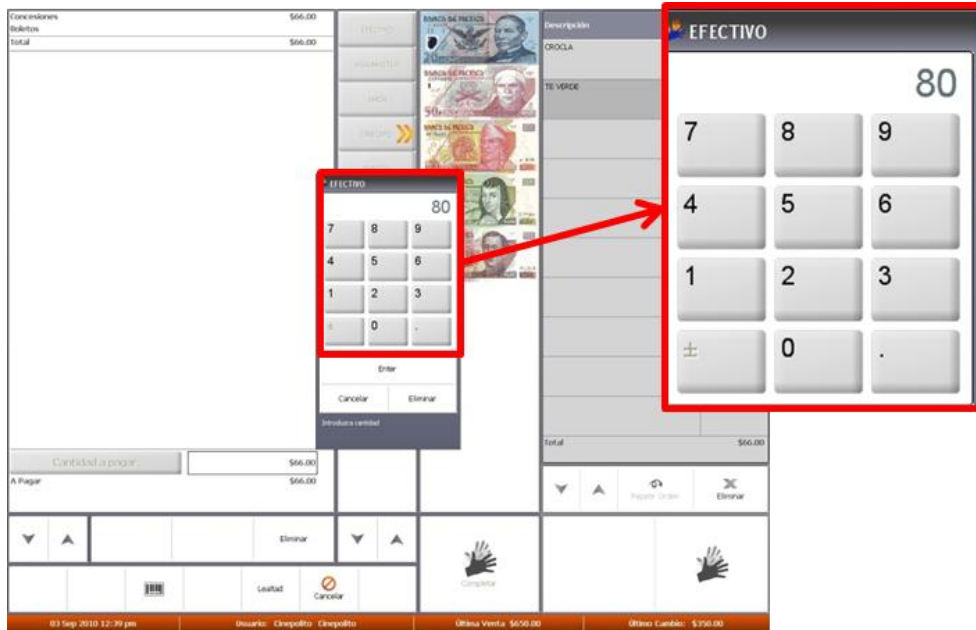


Usando el botón de efectivo (pagos totales o parciales)

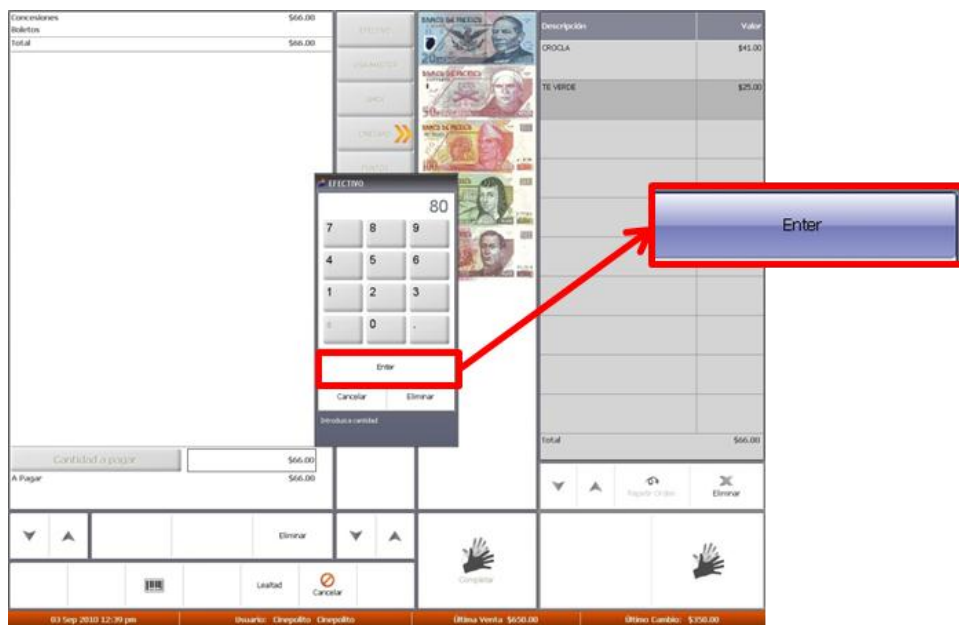
- a) **Seleccionar efectivo**
Presionar el botón "EFECTIVO".



- b) Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad que entrega el cliente en efectivo.

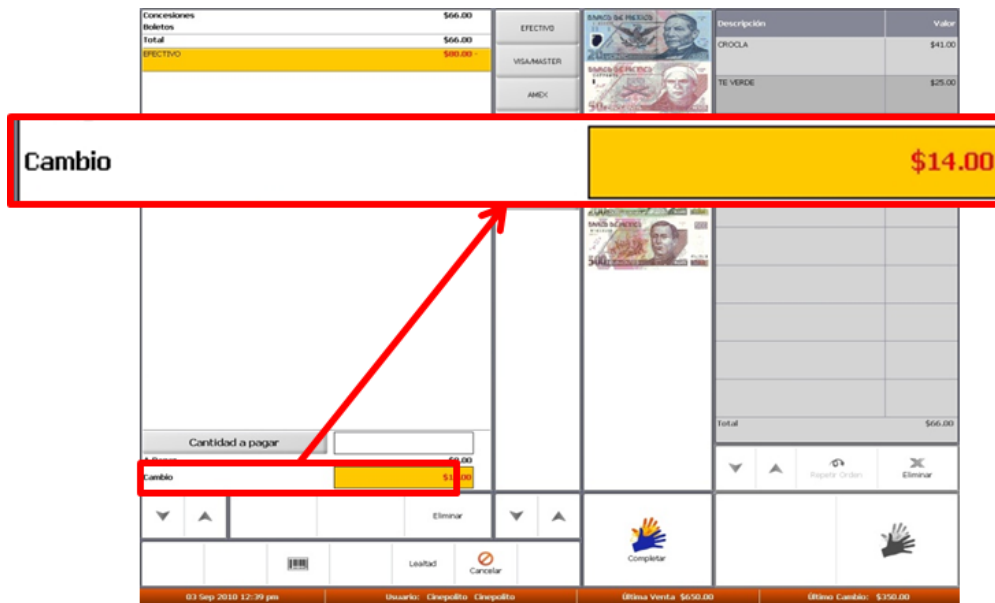


- c) Presionar Enter**
Presionar el botón “Enter”.



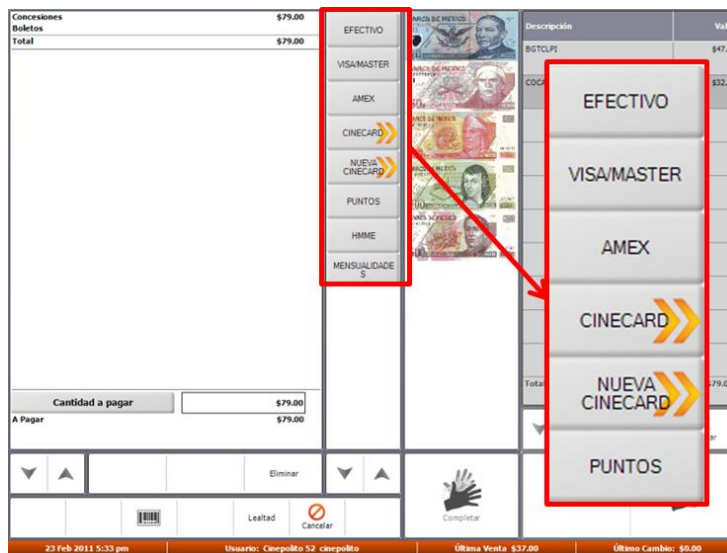
Nota:

Si aplica, entregar al cliente el cambio, el monto lo indica el sistema automáticamente.

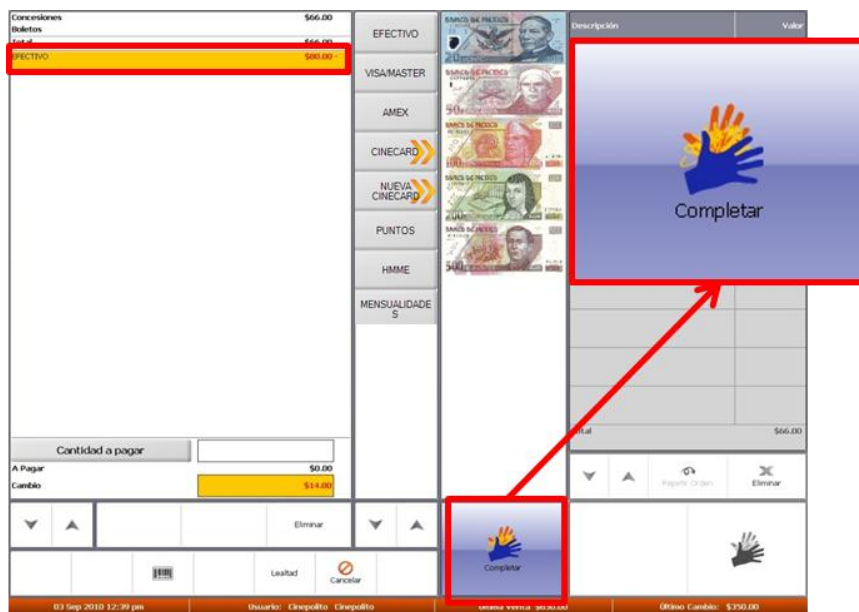


6. Completar el pago.

- 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)**.¹⁵²



3. **Registrar pago**
Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 4 directamente.



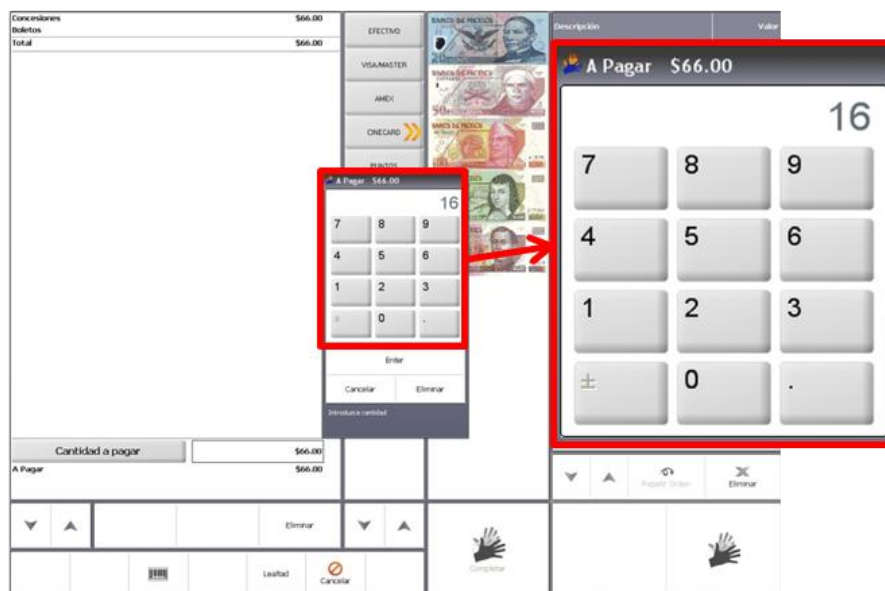
¹⁵² Mantener en su poder la tarjeta hasta que finalice la transacción.

Pago parcial

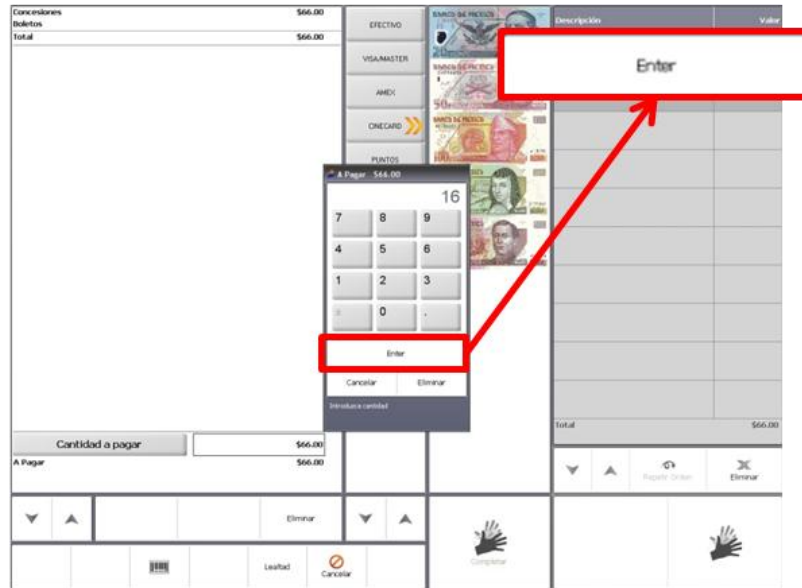
- a) **Indicar pago parcial.**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



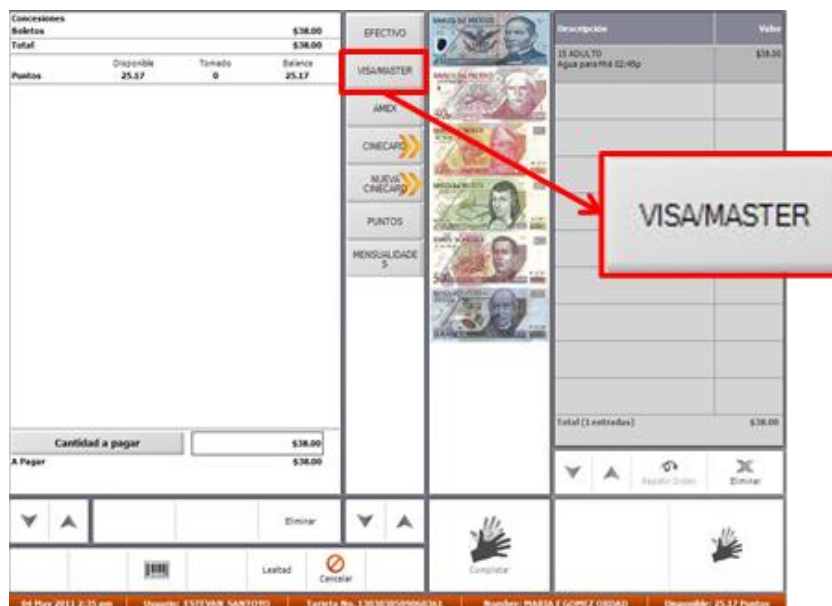
- b) **Ingresar cantidad.**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.



- 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.¹⁵³



¹⁵³ 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 con banda magnética](#).



- 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.¹⁵⁴



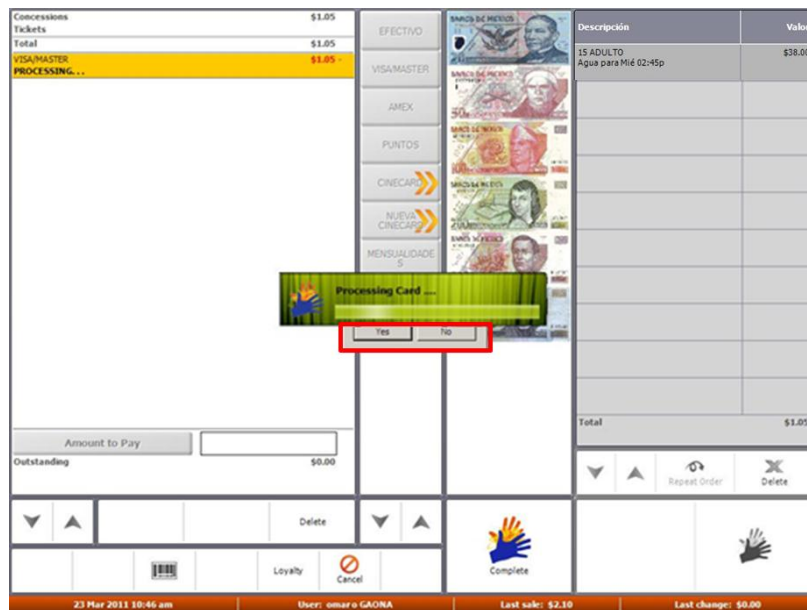
¹⁵⁴ Este PIN es distinto al que se usa en los cajeros automáticos y solo el cliente lo conoce.

Tarjetas BBVA

7. Si la tarjeta del cliente es del banco emisor BBVA, realizar los siguientes pasos, en caso contrario ir al paso 8:

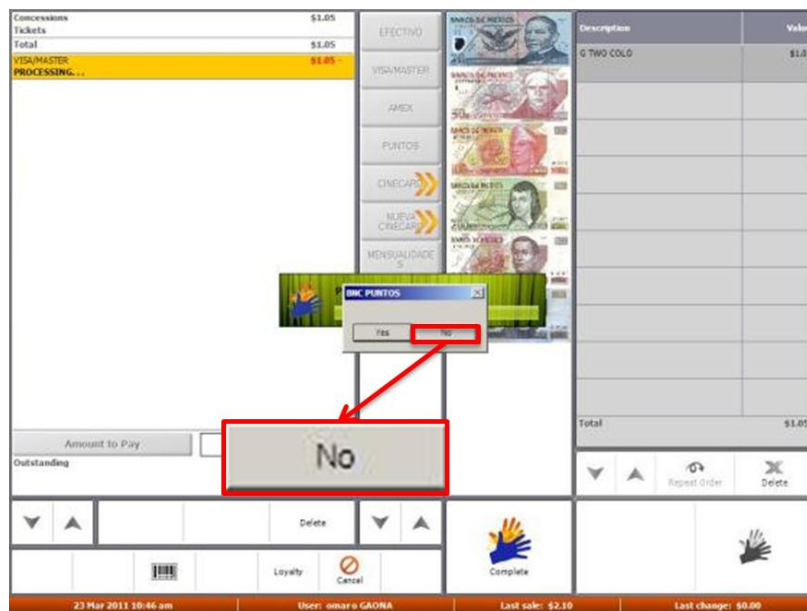
a) **Traer cuadro de diálogo al frente**

Tocar una de las esquinas del cuadro gris para traerlo al frente.



b) **Seleccionar No**

Oprimir en el botón "No".



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

Nota:

Aparecerá un mensaje en la pantalla indicando que la transacción está en proceso.



8. 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 impresora.¹⁵⁵



10. **Verificar voucher**
Verificar el voucher contra la tarjeta, revisando los elementos que se muestran en **Elementos de seguridad de voucher (Anexo 15)**.



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.¹⁵⁶

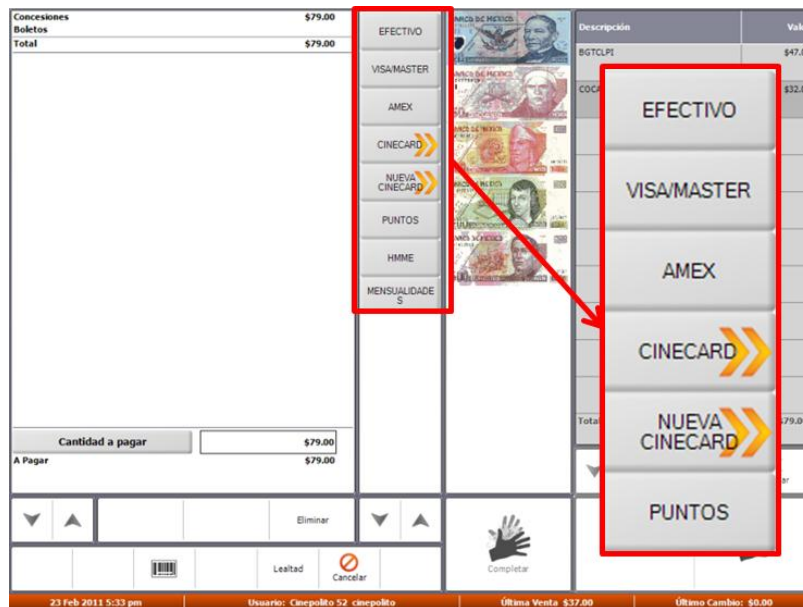


¹⁵⁵ Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el voucher original.

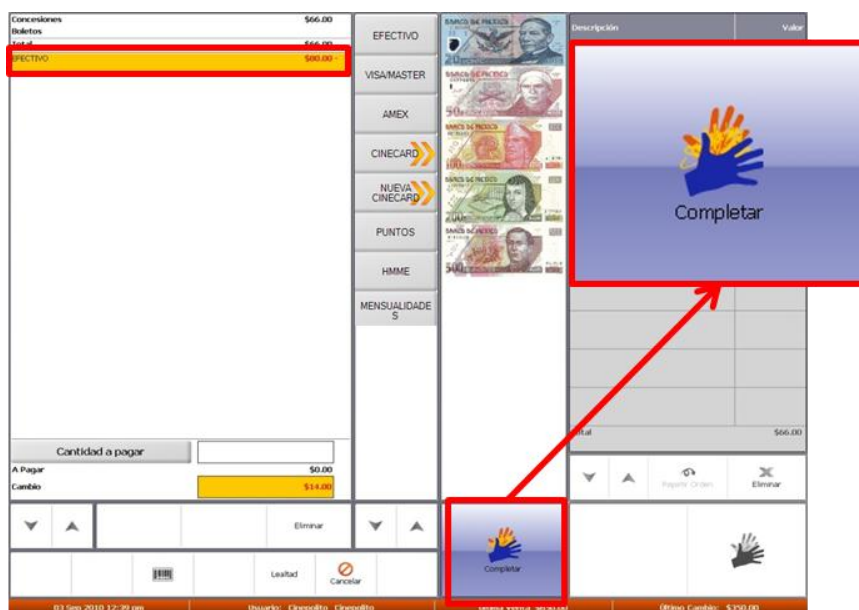
¹⁵⁶ Cuidar que el voucher no se maltrate ni doble.

13. Completar el pago

- a) **Pago parcial**
 Consultar otras secciones de formas de pago.



- b) **Pago total**
 Presionar el botón “Completar” para terminar la transacción.



4.4.3. 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)**.¹⁵⁷



3. **Registrar pago**
Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 4 directamente.



¹⁵⁷ Mantener en su poder la tarjeta hasta que finalice la transacción.

Pago parcial

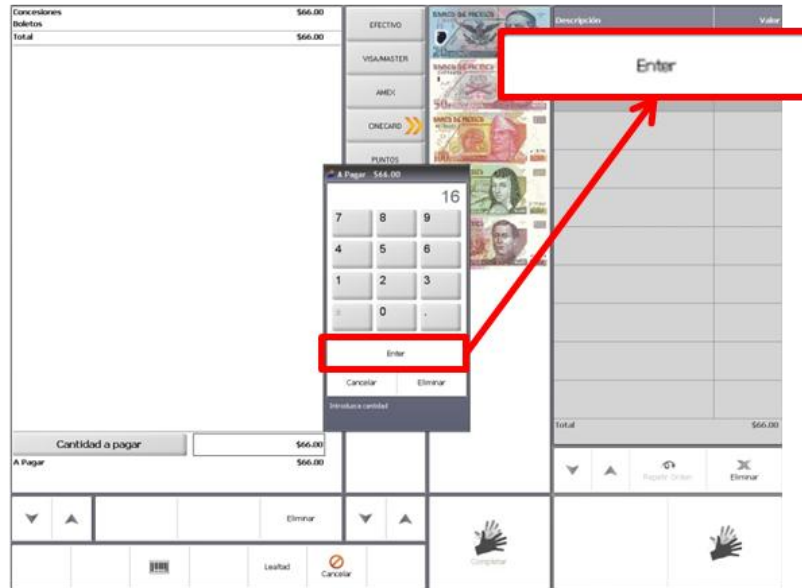
- a) **Indicar pago parcial**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.

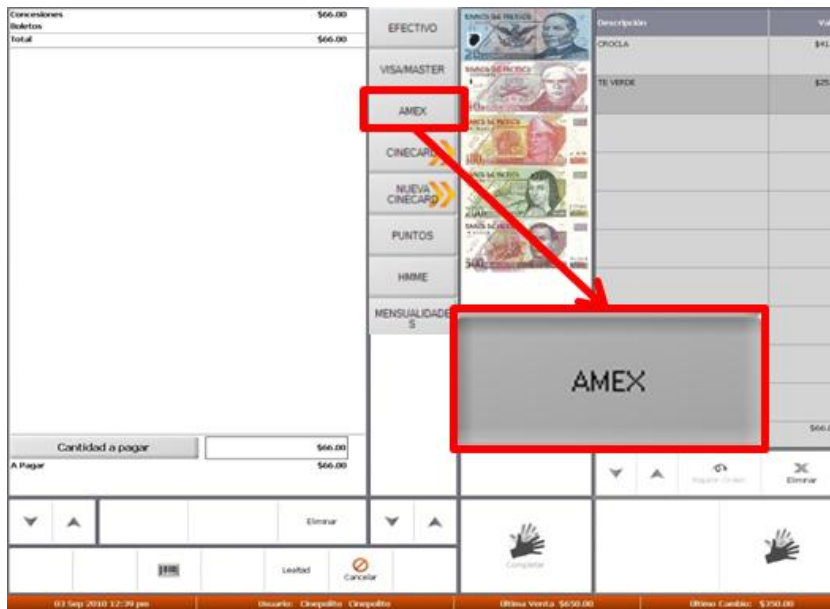


- c) **Confirmar la cantidad**
Presionar el botón “Enter”.

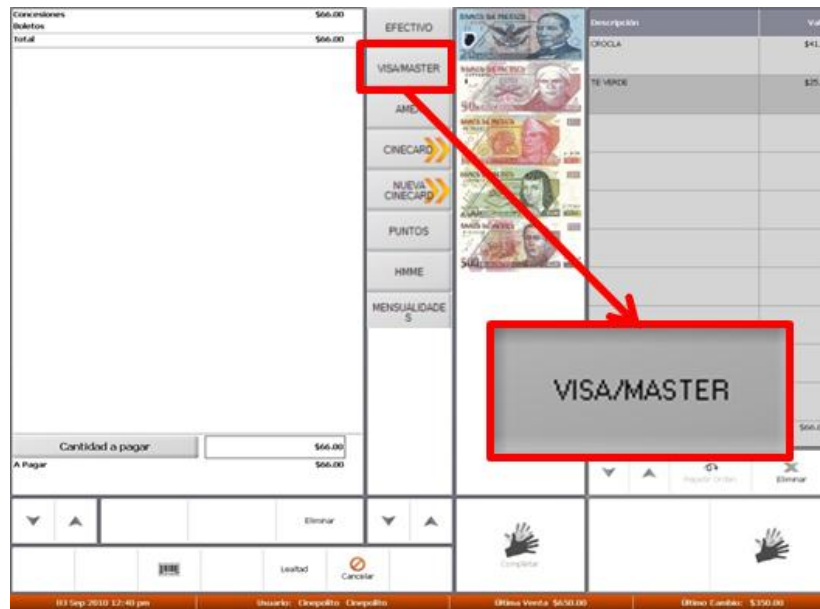


- 4. **Seleccionar tarjeta**
Seleccionar el tipo de tarjeta bancaria.

- a) **American Express**
Si es tarjeta American Express oprimir el botón “AMEX”.

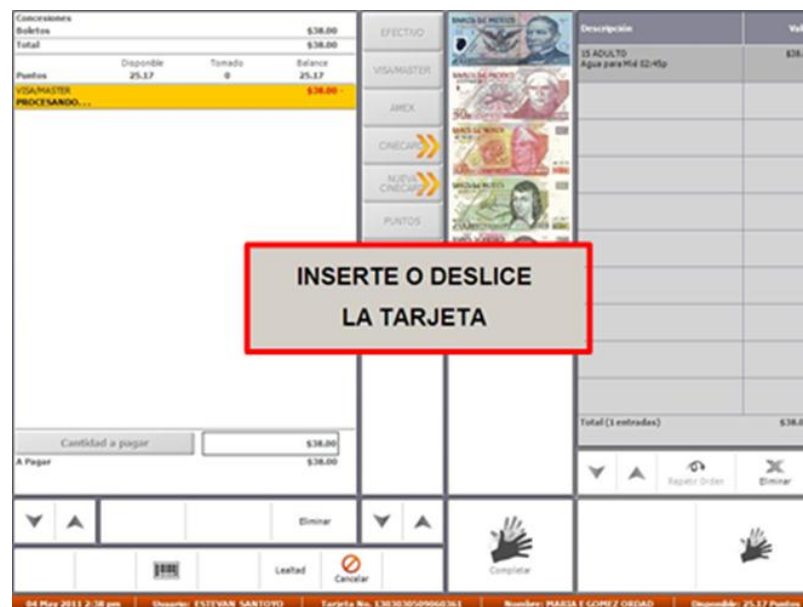


- b) Visa/Master** Si es cualquier otra tarjeta de débito o crédito, oprimir el botón “VISA/MASTER”.



Nota:

Se desplegará automáticamente la ventana con la leyenda “INSERTE O DESLICE LA TARJETA”.



- 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.**



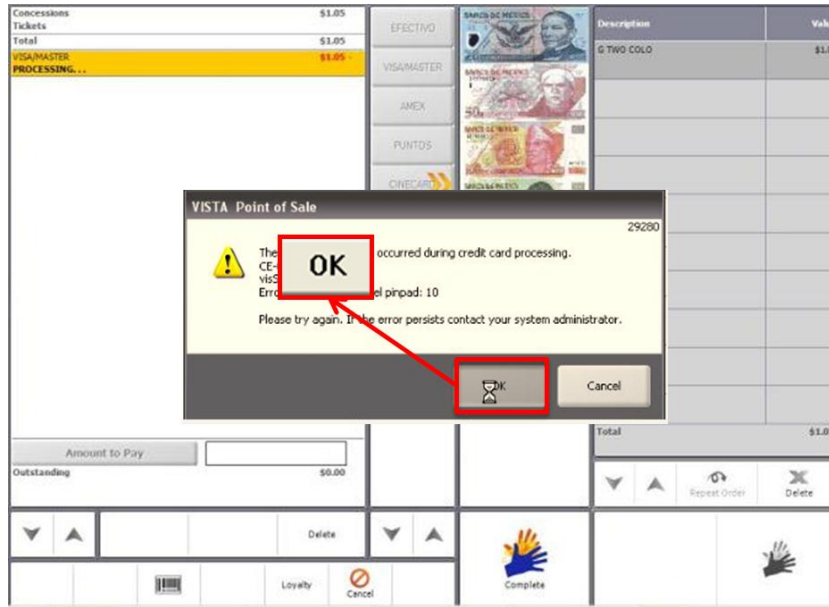
- Cancelar transacción¹⁵⁸**
6. Si se desea cancelar una transacción, realizar los siguientes pasos, en caso contrario ir directamente al paso 7.

- a) **Presionar botón cancelar**
Presionar el botón rojo de la PIN pad.

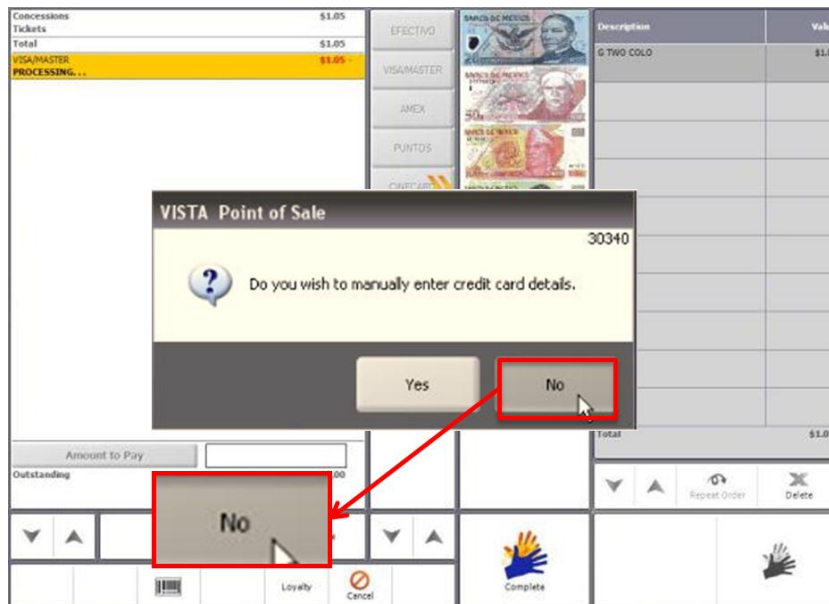


¹⁵⁸ La transacción se puede cancelar siempre y cuando no se haya ingresado el código de seguridad de la tarjeta.

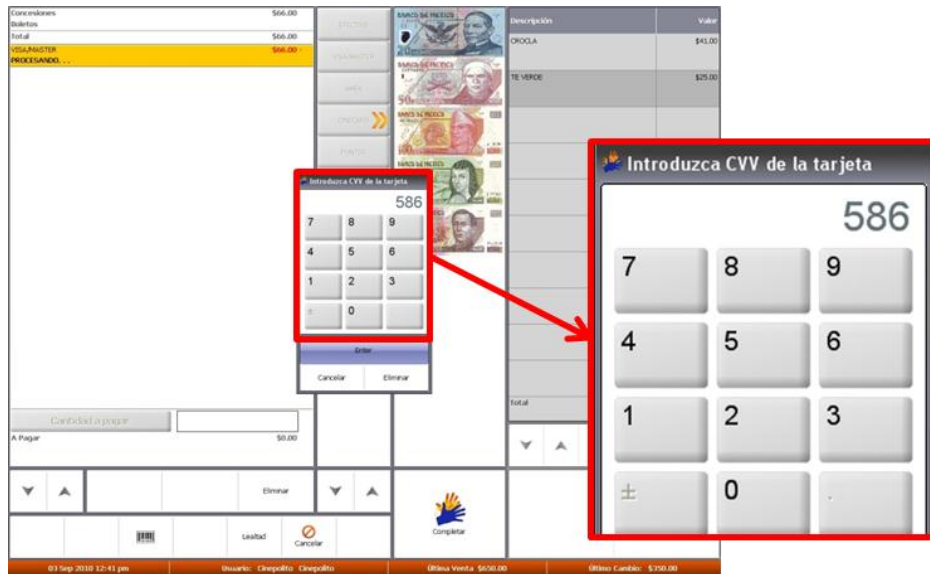
- b) **Confirmar cancelación**
Presionar el botón “OK”.



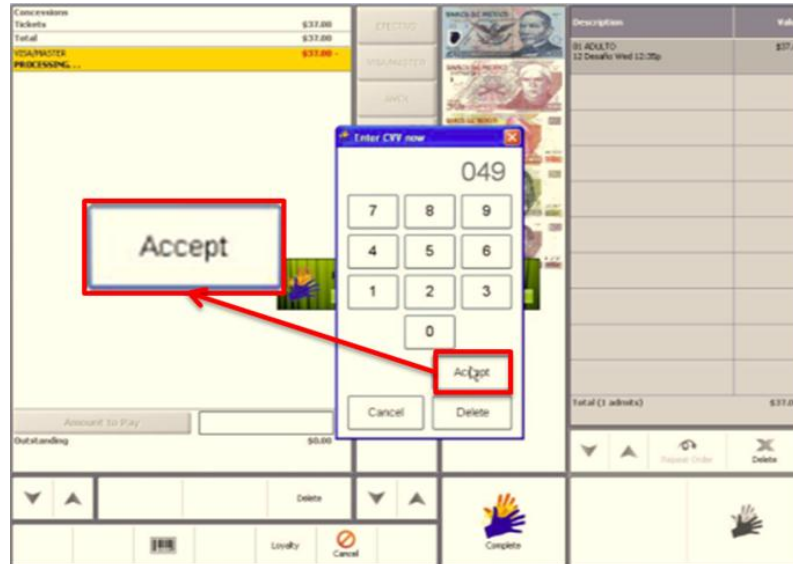
- c) **Concluir cancelación**
Presionar el botón “No”.



7. Ingresar código
Ingresar los dígitos del código de seguridad (CVV2) de la tarjeta.¹⁵⁹



8. Confirmar el código de seguridad
Presionar el botón "Accept".



¹⁵⁹ 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 impresora.¹⁶⁰



10. **Verificar voucher**
Verificar el voucher contra la tarjeta, revisando los elementos que se muestran en **Elementos de seguridad de voucher (Anexo 15)**.



¹⁶⁰ 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.

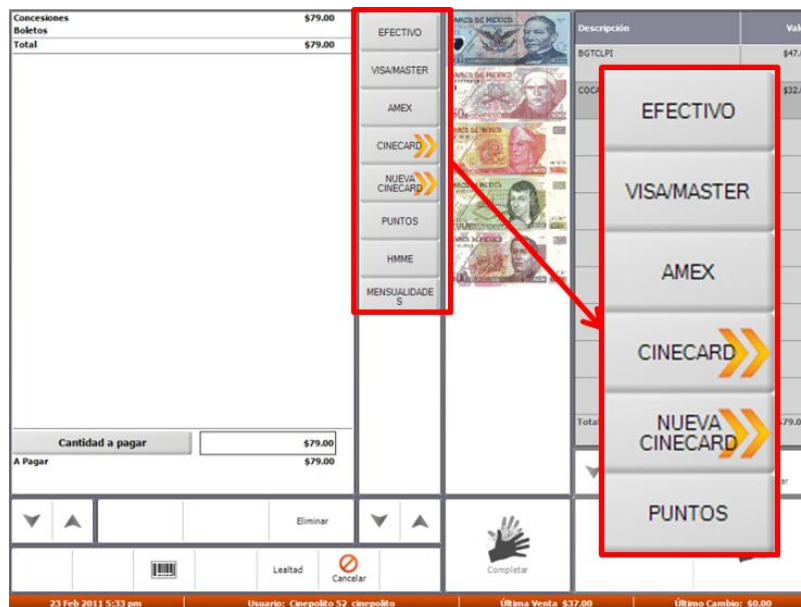


- 12. Almacenar voucher firmado**
 Almacenar el voucher original, en la caja de efectivo.¹⁶¹



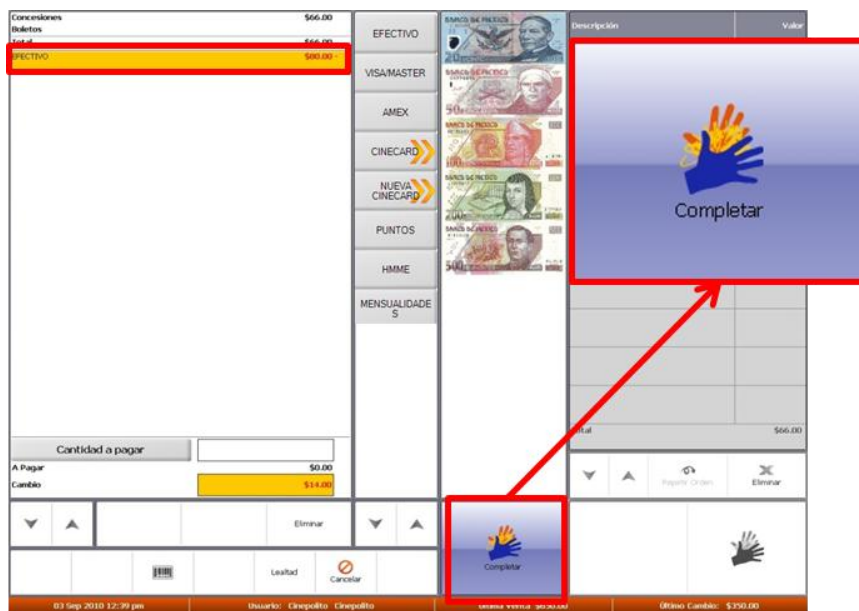
- 13. Completar el pago**

- a) Pago parcial**
 Consultar otras secciones de formas de pago.



¹⁶¹ 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.

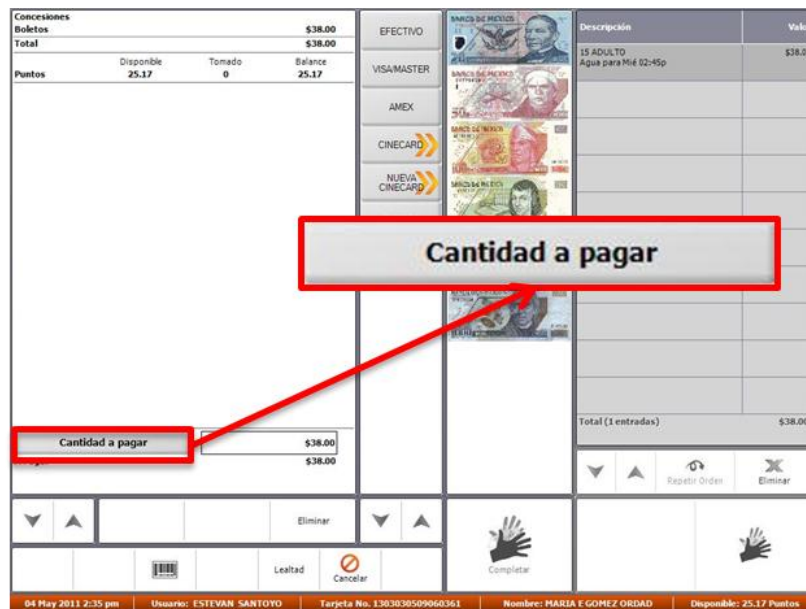


2. **Registrar pago**
Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 3 directamente.



Pago parcial

- a) **Indicar pago parcial**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



Concesiones				EFFECTIVO	DESCRIPCIÓN	Valor
Boletos			\$38.00			
Total			\$38.00			
Puntos	Disponible	Tomado	Balance			
	25.17	0	25.17			

DESCRIPCIÓN	Valor
15 ADULTO	
Agua para Mié 02-45p	\$38.00
Total (1 entradas)	\$38.00

Cantidad a pagar (highlighted in red box)

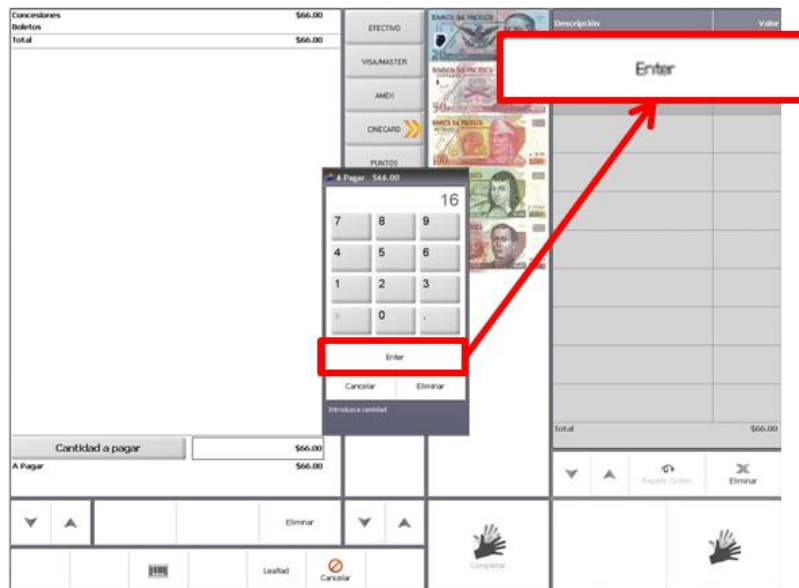
Cantidad a pagar (highlighted in red box)

04 May 2011 2:35 pm | Usuario: ESTEVAN SANTOYO | Tarjeta No. 130300509060361 | Nombre: MARÍA E GOMEZ ORDAD | Disponible: 25.17 Puntos

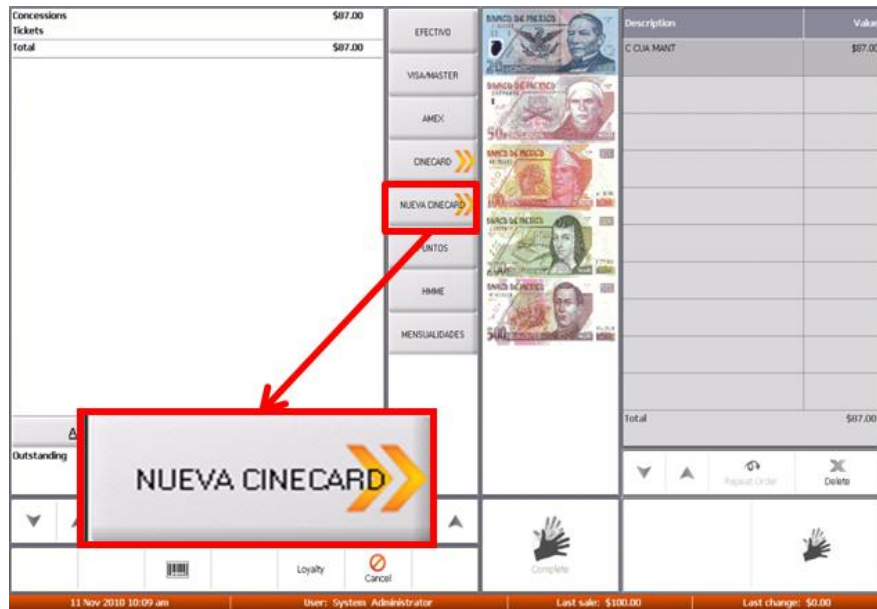
- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.



- c) **Confirmar la cantidad**
Presionar el botón "Enter".

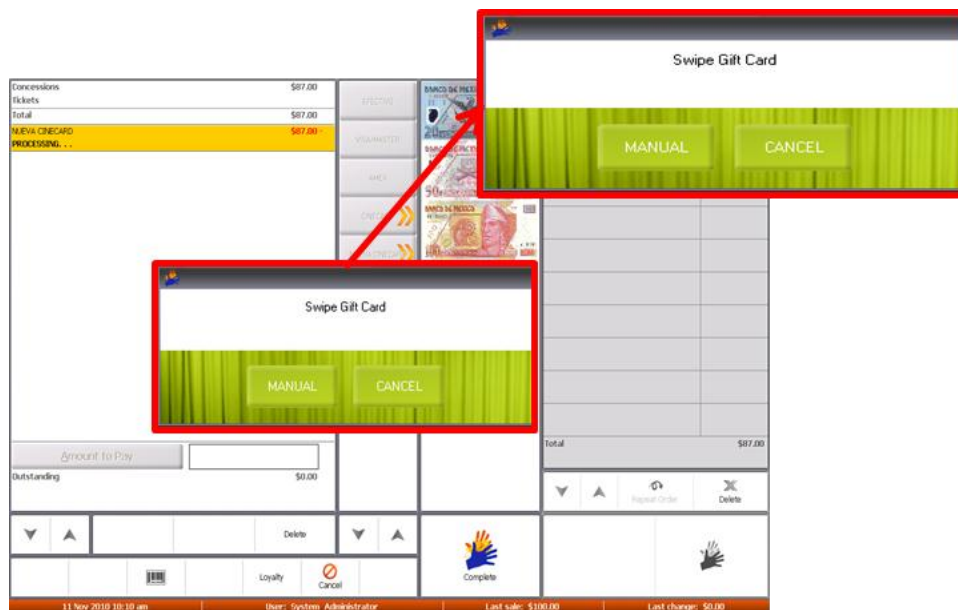


3. Seleccionar forma de pago
Oprimir el botón “NUEVA CINECARD”.



Nota:

Se desplegará automáticamente la ventana “Swipe Credit Card” que indica que se tiene que deslizar la tarjeta.

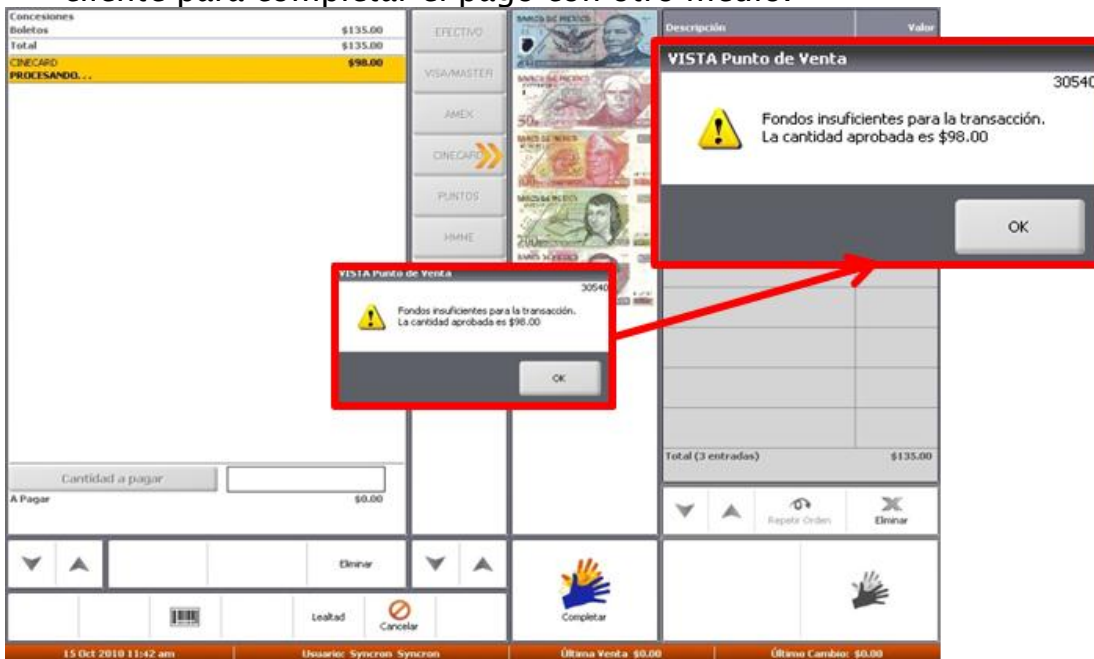


4. **Deslizar tarjeta**
Deslizar la tarjeta en la terminal del punto de venta, con la banda hacia el interior.



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.

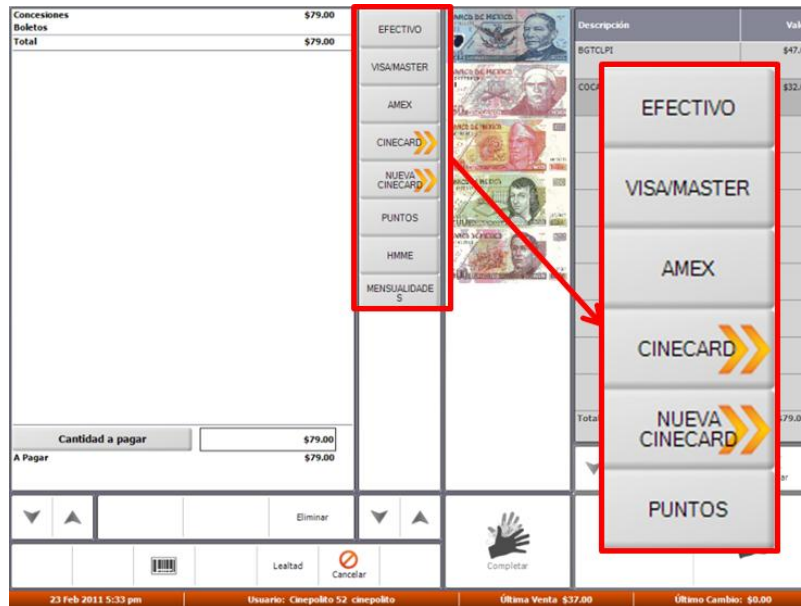


5. **Entregar CineCard**
Entregar la CineCard y el comprobante de pago al cliente.

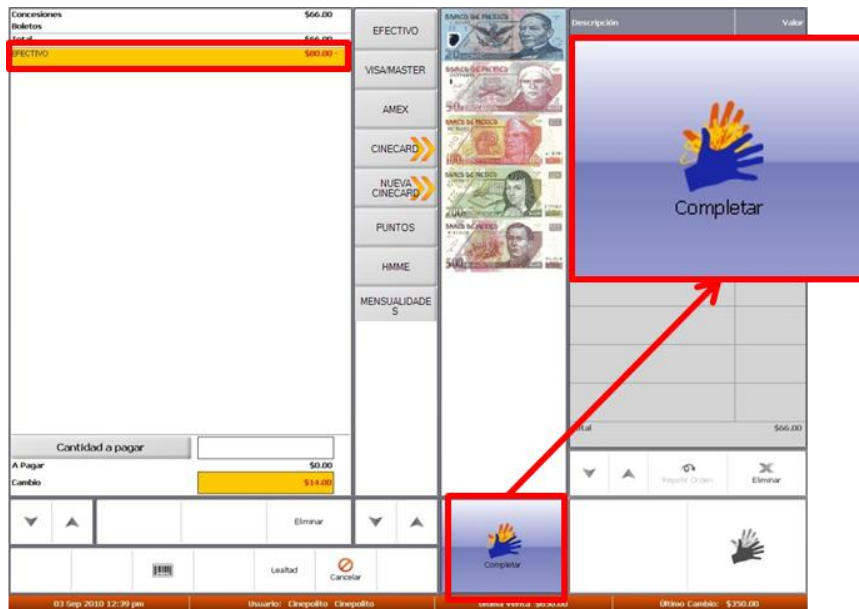


6. Completar el pago

- a) Pago parcial
Consultar otras secciones de formas de pago.



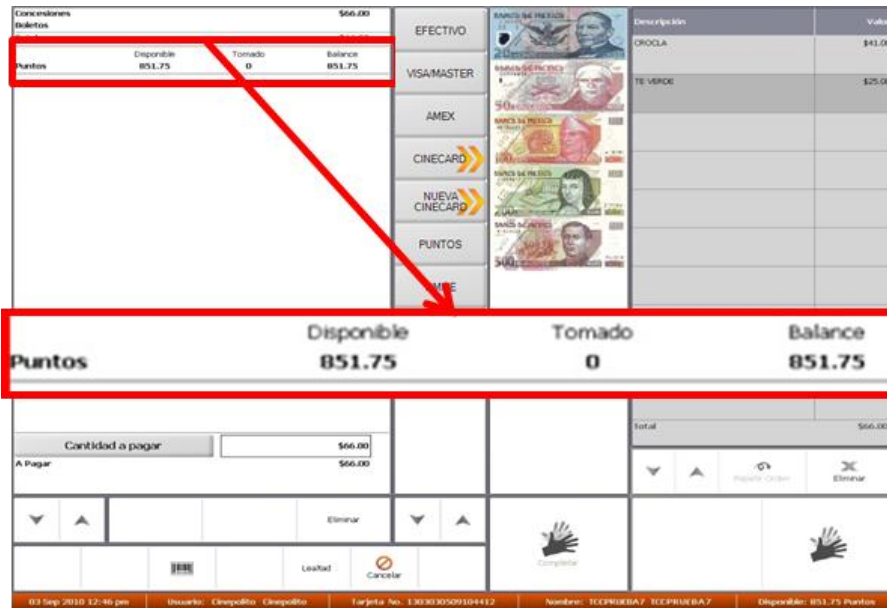
- b) Pago total
Presionar el botón “Completar” para terminar la transacción.



4.4.5 Puntos Club Cinépolis

Informar puntos disponibles

1. Indicarle al cliente los puntos disponibles, que aparecen en la pantalla de cobro.

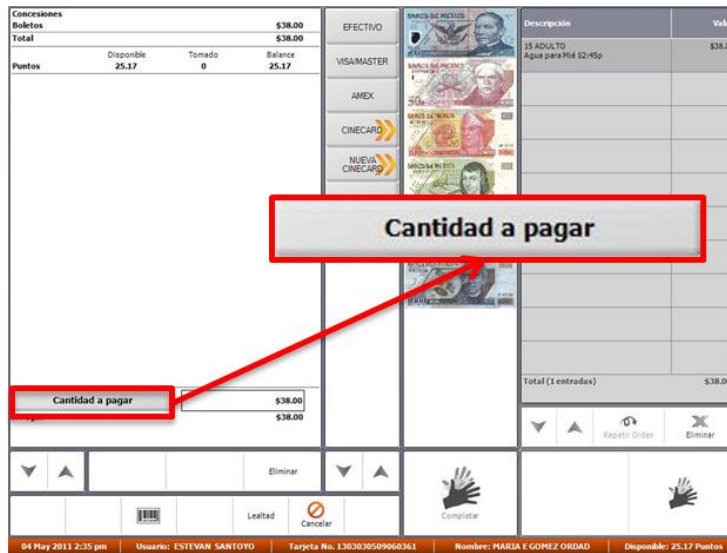


2. **Registrar pago**
Registrar el pago del cliente, si el pago es total con esta forma, continuar con el paso 3 directamente.



Pago parcial

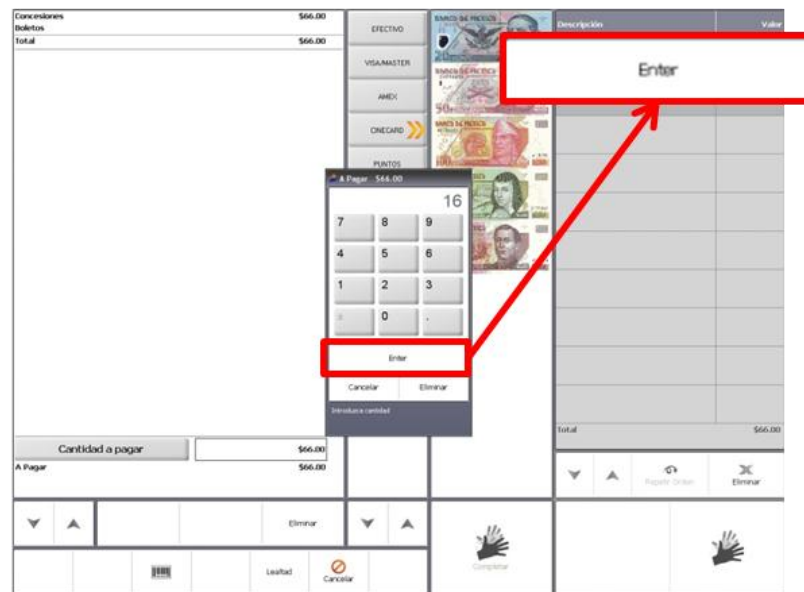
- a) **Indicar pago parcial**
Presionar el botón “Cantidad a pagar”.



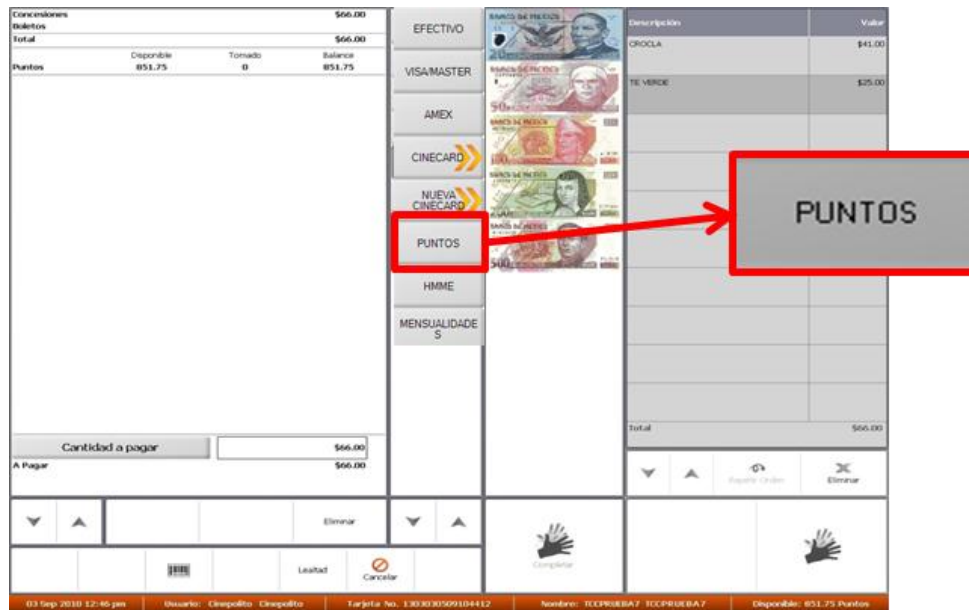
- b) **Ingresar cantidad**
Ingresar la cantidad a pagar con la tarjeta.



- c) **Confirmar la cantidad**
Presionar el botón “Enter”.

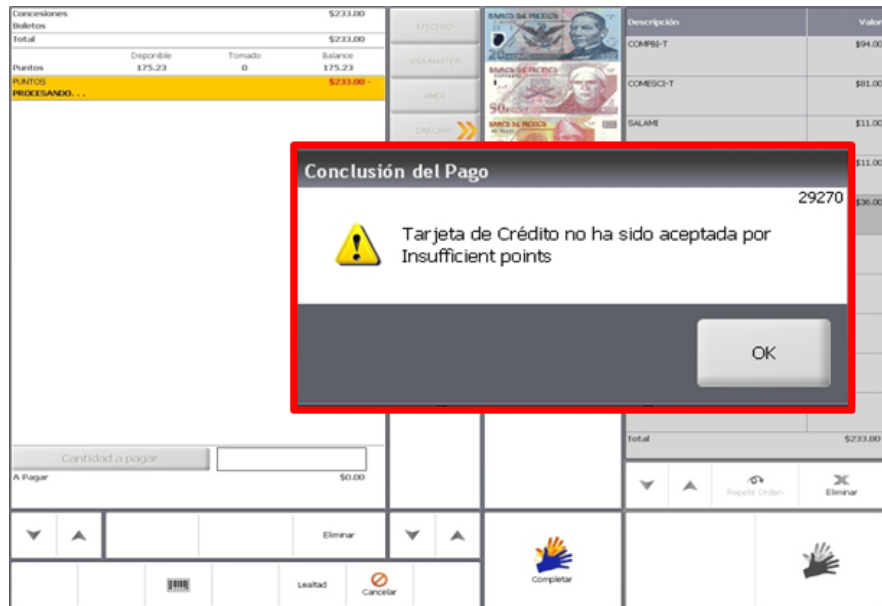


3. **Seleccionar forma de pago**
Presionar el botón “PUNTOS” en la pantalla.



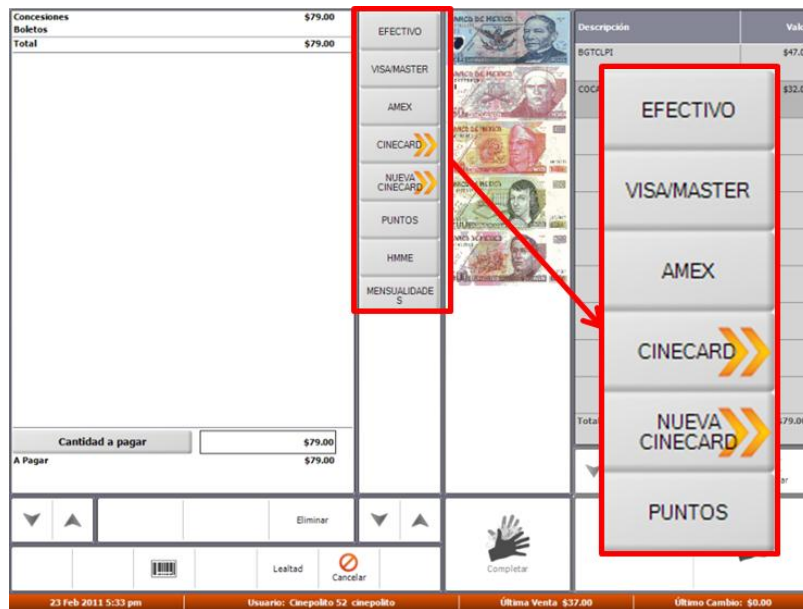
Nota:

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.

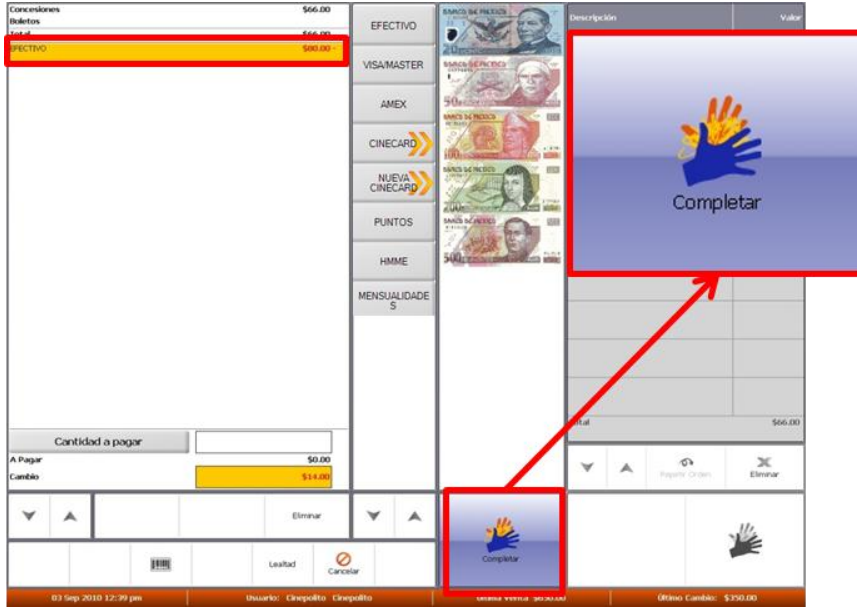


4. Completar el pago

- 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)**.¹⁶²



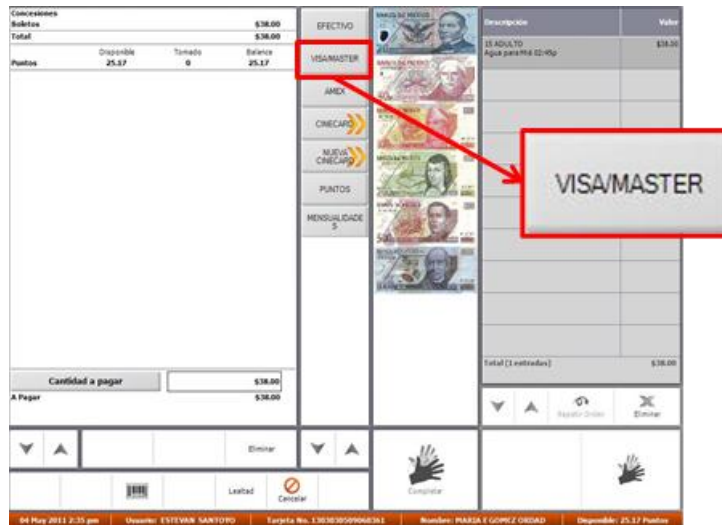
3. **Preguntar si el pago es combinado**
Preguntar al cliente si el pago va a ser combinado con otro medio de pago o total.¹⁶³



¹⁶² Mantener en su poder la tarjeta hasta que finalice la transacción.

¹⁶³ 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”.¹⁶⁴



Nota:
Se desplegará automáticamente la ventana con la leyenda “INSERTE O DESLICE LA TARJETA”.



¹⁶⁴ 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.¹⁶⁵



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) **“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.¹⁶⁶



- c) **“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. Retirar la tarjeta y deslizarla por la ranura superior de la PIN pad.



¹⁶⁵ Una vez que se inserta la tarjeta con chip, ya no se puede cancelar la transacción.

¹⁶⁶ Este NIP es distinto al que se usa en los cajeros automáticos y solo el cliente lo conoce.

- Cancelar transacción¹⁶⁷**
7. 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.

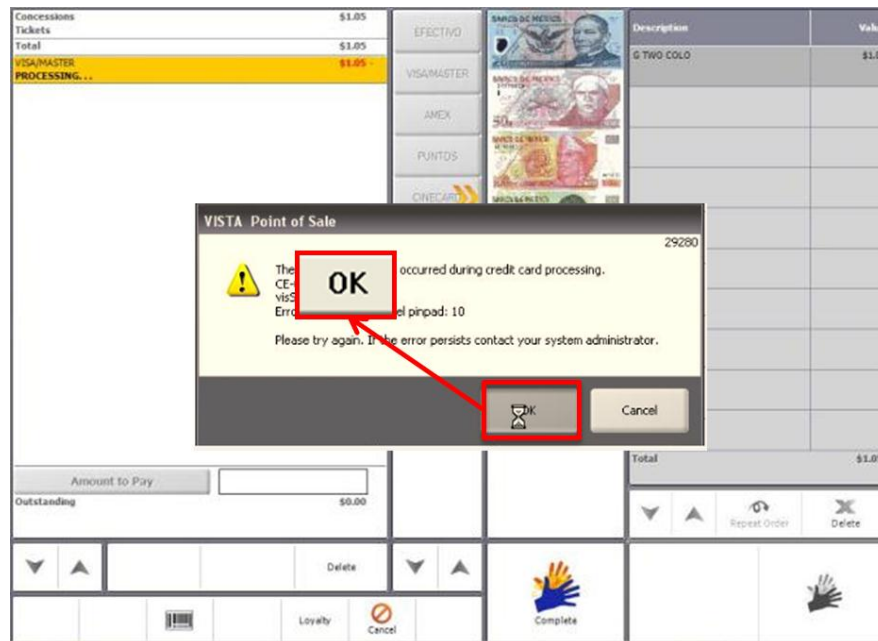


- a) **Presionar botón cancelar**
Presionar el botón rojo de la PIN pad.

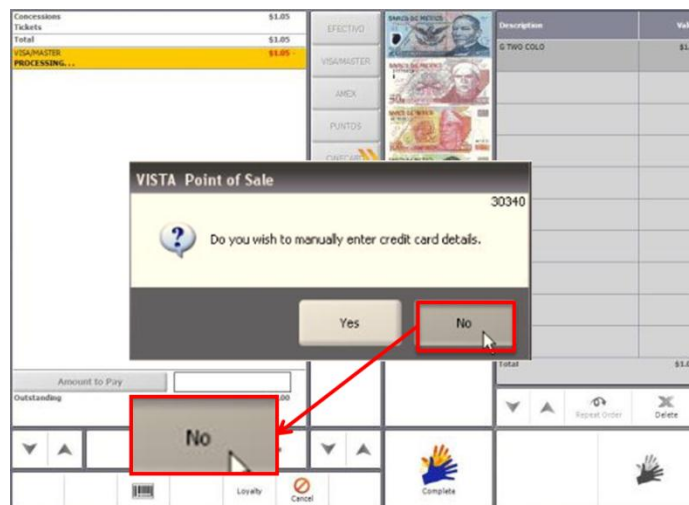


¹⁶⁷ Cuando se deslizó la tarjeta, la transacción se puede cancelar siempre y cuando no se haya ingresado el código de seguridad de la tarjeta.

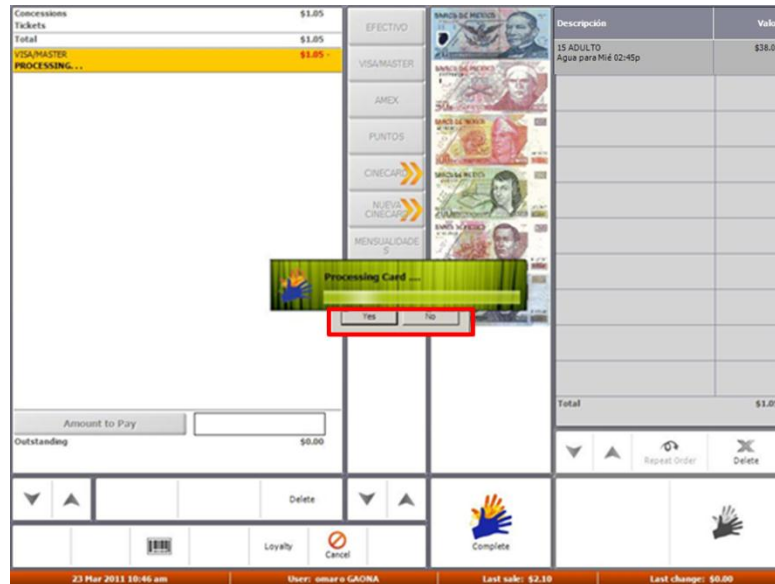
b) Confirmar cancelación
Presionar el botón "OK".



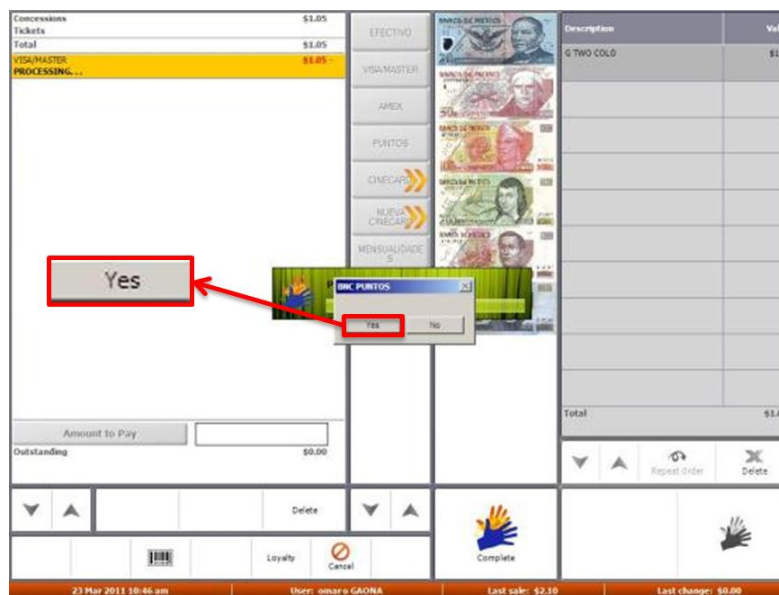
c) Concluir cancelación
Presionar el botón "No".



8. Traer cuadro de diálogo al frente
Tocar una de las esquinas del cuadro gris para traerlo al frente.

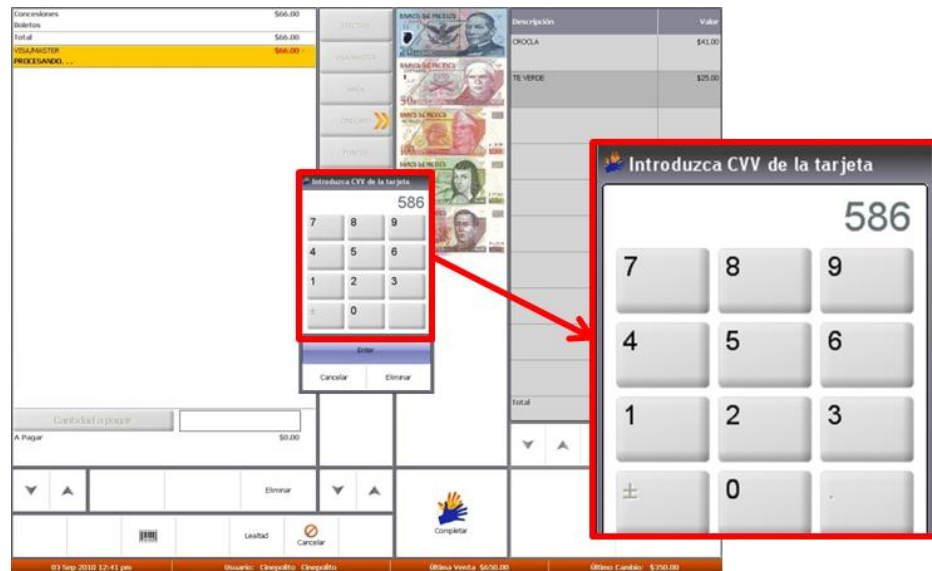


9. Seleccionar Si
Oprimir en el botón "Yes".

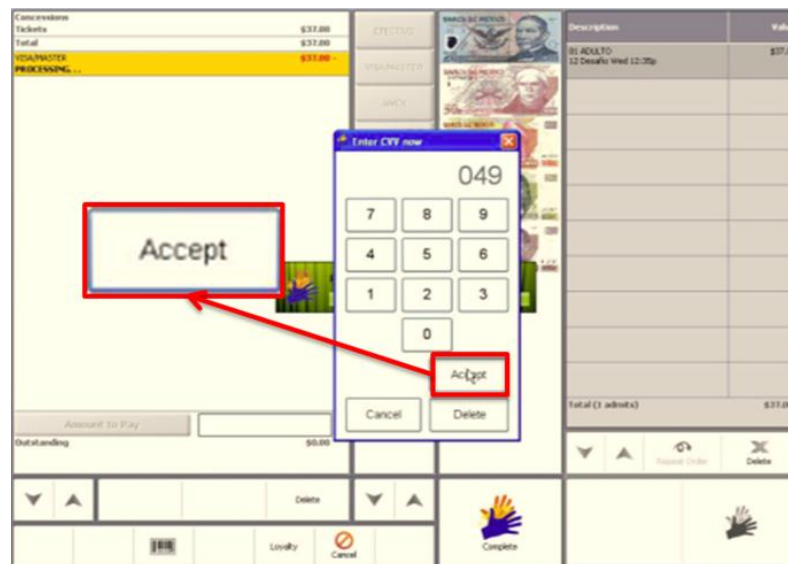


10. Si la tarjeta se deslizó usando la banda magnética, realizar los pasos siguientes. En caso contrario ir al paso 11:

- a) **Ingresar código**
 Ingresar los dígitos del código de seguridad (CVV2) de la tarjeta.¹⁶⁸



- b) **Confirmar el código de seguridad**
 Presionar el botón "Accept".



¹⁶⁸ Consultar el **documento** Características de seguridad de tarjetas bancarias (Anexo 16), 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 impresora.¹⁶⁹



- 13. **Verificar voucher**
Verificar el voucher contra la tarjeta, revisando los elementos que se muestran en **Elementos de seguridad de voucher (Anexo 14)**.



- 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.¹⁷⁰



¹⁶⁹ Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el voucher original.

¹⁷⁰ 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 tengan 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 **3.2.7 Asador de salchichas.**



- d) Revisar tocino**
Los conjuntos que cuenten con tocino como extra, revisar y en caso de ser necesario abastecer de acuerdo a la sección **3.2.6 Calentador de pan.**



- e) **Revisar calentador de pan**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer el calentador de pan de acuerdo al apartado **3.2.6 Calentador de pan.**



- f) **Revisar exhibidor de nachos**
Revisar y en caso de ser necesario abastecer el exhibidor de nachos de acuerdo al apartado **3.2.4 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 **3.2.5. 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 **3.2.8 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 **3.2.10 complementos punto 6 armar charolas.**



- m)** **Solicitar productos**
En caso de ser necesario solicitar complementos, o productos, insumos al Encargado de Subalmacén.



- n)** **Limpiar superficies**
Limpiar las superficies de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 8)**.



- ñ)** **Barrer piso**
Barrer el piso del área y con un recogedor, colocar la basura en el bote de basura.



- o)** **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.

- 1. Transportar Carro Venta**
Ambos encargados deben transportar el Carro Venta hacia la sala indicada en la programación de horarios para la venta.¹⁷¹



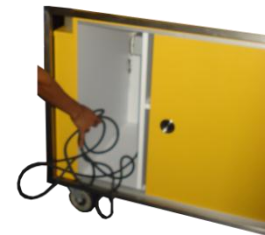
- 2. Colocar Carro Venta**
Colocar el Carro Venta en la esquina donde termine el pasillo de entrada de la sala de cine.



- 3. Abrir puerta trasera izquierda**
Abrir puerta trasera deslizando hacia la derecha.



- 4. Tomar extensiones**
Tomar las extensiones eléctricas que se almacenan en ese compartimento.



¹⁷¹ 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 Venta.¹⁷²



¹⁷² En cuanto el Carro Venta este 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 vigente.¹⁷³



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.



¹⁷³ Recordar que sólo 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 **4.4.3. Servir refrescos.**



- 4. Indicar monto total**
Indicar al cliente el monto total de su compra.¹⁷⁴



- 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 y la entregue al cliente.



¹⁷⁴ 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).¹⁷⁵



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.



¹⁷⁵ En caso de que la orden incluya nachos, realizar lo indicado en la sección 4.3.6 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.



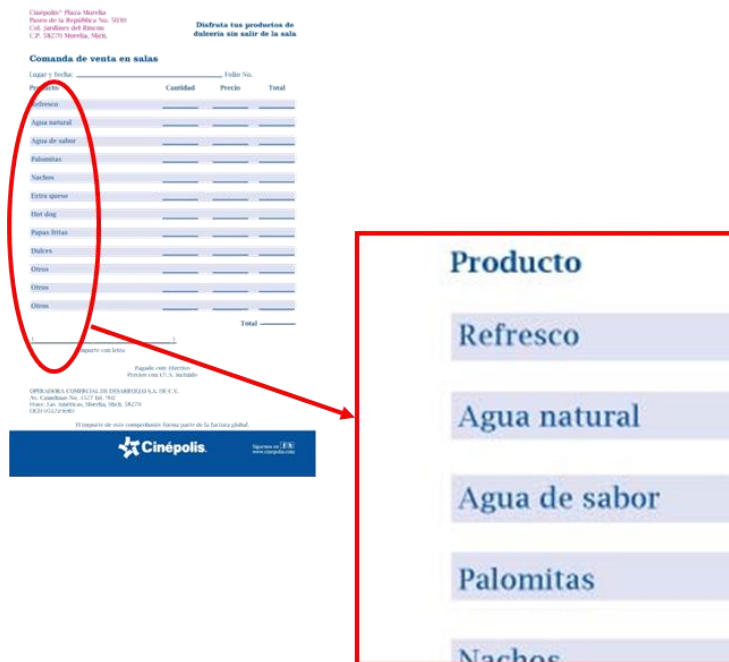
Síguenos en
www.cinepolis.com

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

1. En la parte superior se localizan lo siguientes datos: “Lugar y fecha” y “Folio No.”



2. La primera columna corresponde a la lista de productos disponibles para la venta.



MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

3. La segunda columna corresponde al espacio para registrar las cantidades ordenadas de cada producto.

The image shows a 'Comanda de venta en salas' (In-room sales order form) from Cinépolis. The form includes fields for 'Lugar y fecha', 'Folio No.', and a list of products with columns for 'Cantidad', 'Precio', and 'Total'. A red oval highlights the 'Cantidad' column, and a red arrow points to a callout box on the right. The callout box is a red-bordered rectangle containing the word 'Cantidad' in blue text at the top, followed by four horizontal lines for data entry.

4. La tercera columna corresponde al espacio para escribir el precio de los productos ordenados.

The image shows the same 'Comanda de venta en salas' form as above. A red oval highlights the 'Precio' column, and a red arrow points to a callout box on the right. The callout box is a red-bordered rectangle containing the word 'Precio' in blue text at the top, followed by four horizontal lines for data entry.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

5. La cuarta columna corresponde al espacio para registrar el total de los productos ordenados.

Cinépolis Plaza Morelia
Paseo de la República No. 3030
Caj. Jardines del Estación
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala.

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Fecha No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Referencia	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____

Total _____

Importe con IVA _____

Papelo con Electricidad
Precios con I.V.A. Incluido

OPERADORA CONSORCIO DE DESARROLLO S.A. DE CV.
Av. Capatzen No. 2127 Int. 302
Piso: Las Américas, Morelia, Mich. 58270
OCD 011219489

El importe de este comprobante forma parte de la factura global.

Cinépolis Operadora E.N.C.

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
Caj. Jardines del Estación
C.P. 58270 Morelia, Mich.

Disfruta tus productos de dulcería sin salir de la sala.

Comanda de venta en salas

Lugar y fecha: _____ Fecha No. _____

Producto	Cantidad	Precio	Total
Referencia	_____	_____	_____
Agua natural	_____	_____	_____
Agua de sabor	_____	_____	_____
Palomitas	_____	_____	_____
Nachos	_____	_____	_____
Extra queso	_____	_____	_____
Hot dog	_____	_____	_____
Papas fritas	_____	_____	_____
Dulces	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____

Total _____

Importe con IVA _____

Papelo con Electricidad
Precios con I.V.A. Incluido

OPERADORA CONSORCIO DE DESARROLLO S.A. DE CV.
Av. Capatzen No. 2127 Int. 302
Piso: Las Américas, Morelia, Mich. 58270
OCD 011219489

El importe de este comprobante forma parte de la factura global.

Cinépolis Operadora E.N.C.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

7. En la parte inferior del documento se encuentra un apartado para escribir el importe con letra.

Cinópolis Plaza Morelia
Paseo de la República No. 5030
Cali Jardines del Encanto
C.P. 58279 Morelia, Mich.

Dibruja los 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

_____ Total: _____
Importe con letra: _____

Pague con Dinero
Dinero con C.A. No. _____

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO S.A. DE C.V.
Av. Comodoro No. 1111 Bar. 900
Morelia, Mich. 58279
CERO-01-17-0001

El importe de este comprobante forma parte de la factura global.

Cinópolis Operadora P.R.

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.¹⁷⁶



- 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.



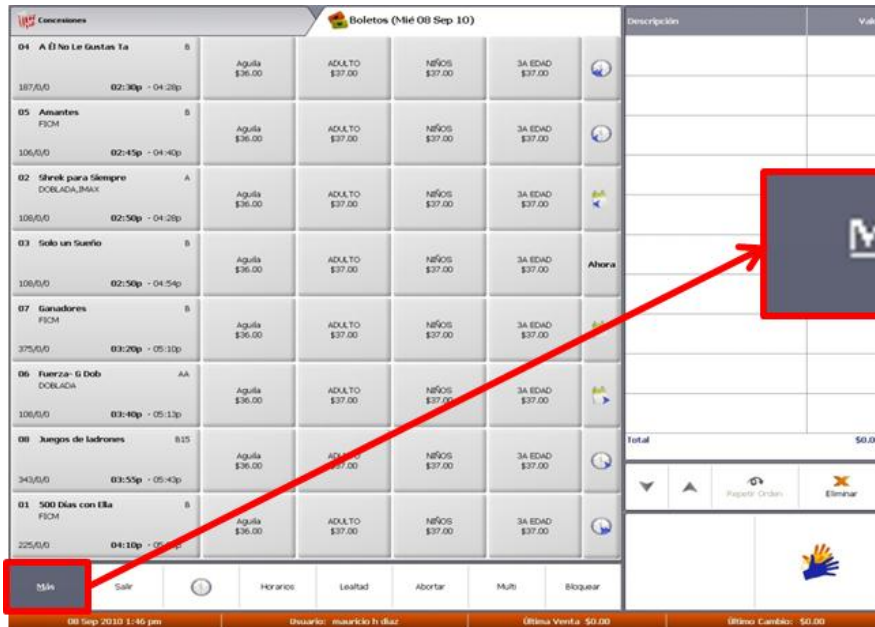
- 4. Registrar efectivo en sistema**
EL Encargado de Sub-almacén cuenta el dinero y registra el retiro en el sistema, de la siguiente manera:



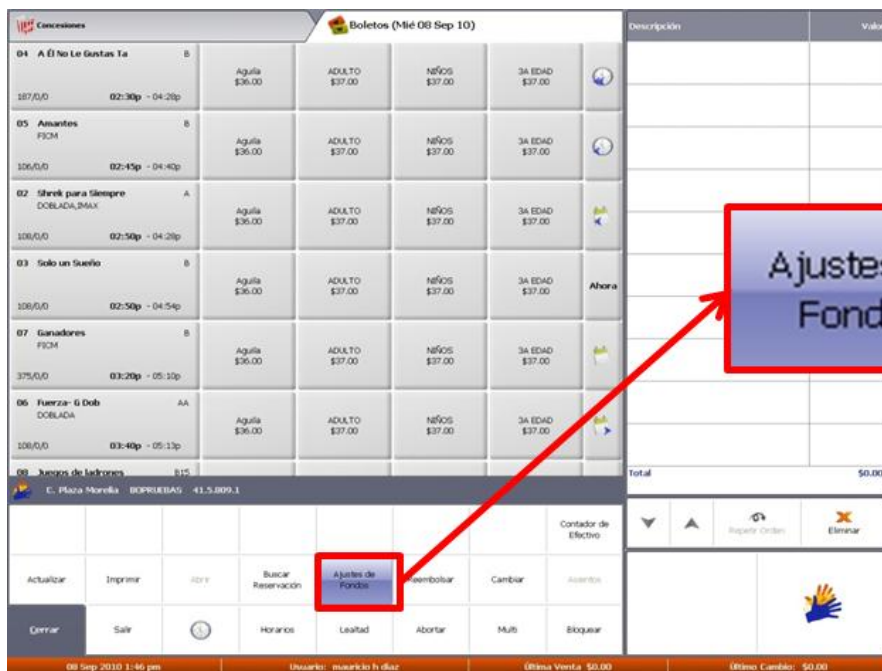
¹⁷⁶ El proceso de recuperación de fondos, debe efectuarse para cada uno de los vendedores, antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

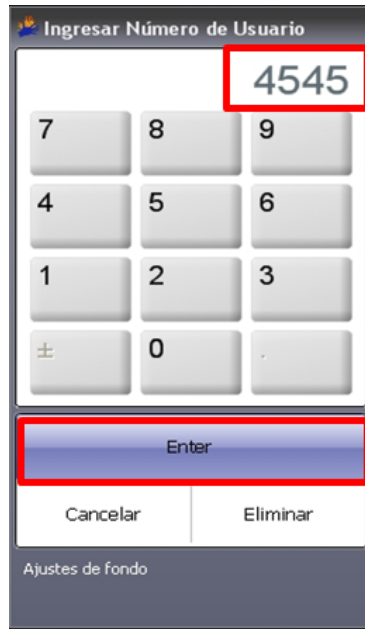
- a) **Presionar botón “Más”**
Presionar el botón “Más” en la pantalla del punto de venta.



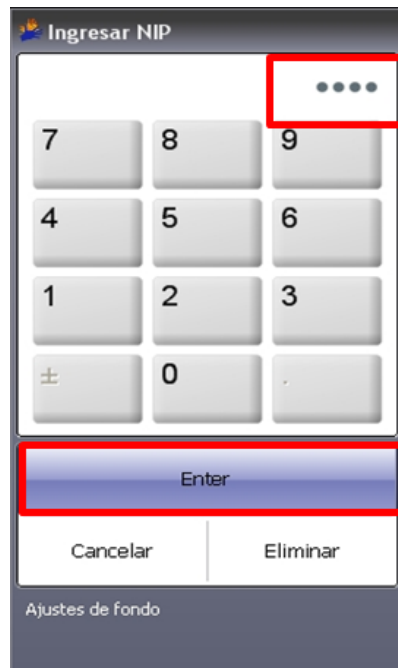
- b) **Presionar botón “Ajustes de fondos”**
En este botón se va a registrar el retiro del fondo.



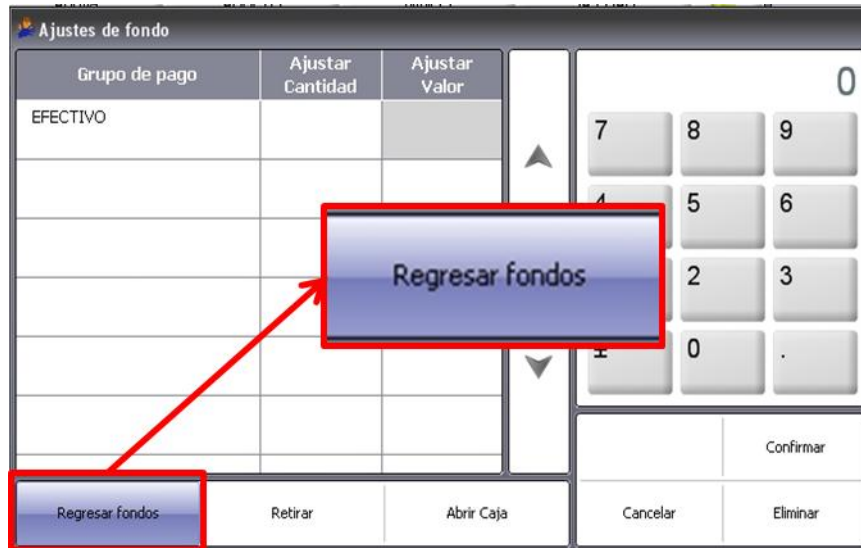
- c) **Ingresar número de usuario**
Ingresar número de usuario y presionar el botón “Enter”.



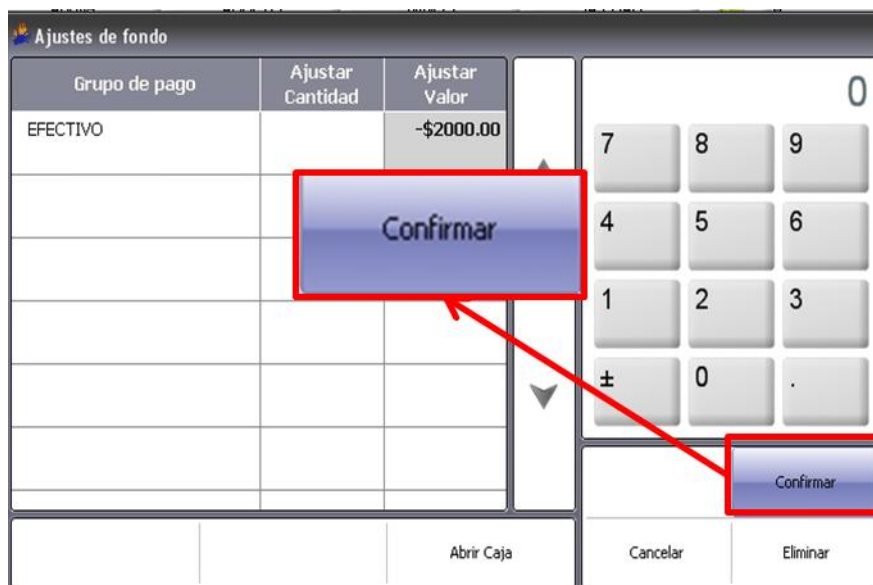
- d) **Ingresar PIN**
Ingresar PIN y presionar el botón “Enter”.



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



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



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



- 8. Abrir caja**
8. 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.¹⁷⁷



- 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.

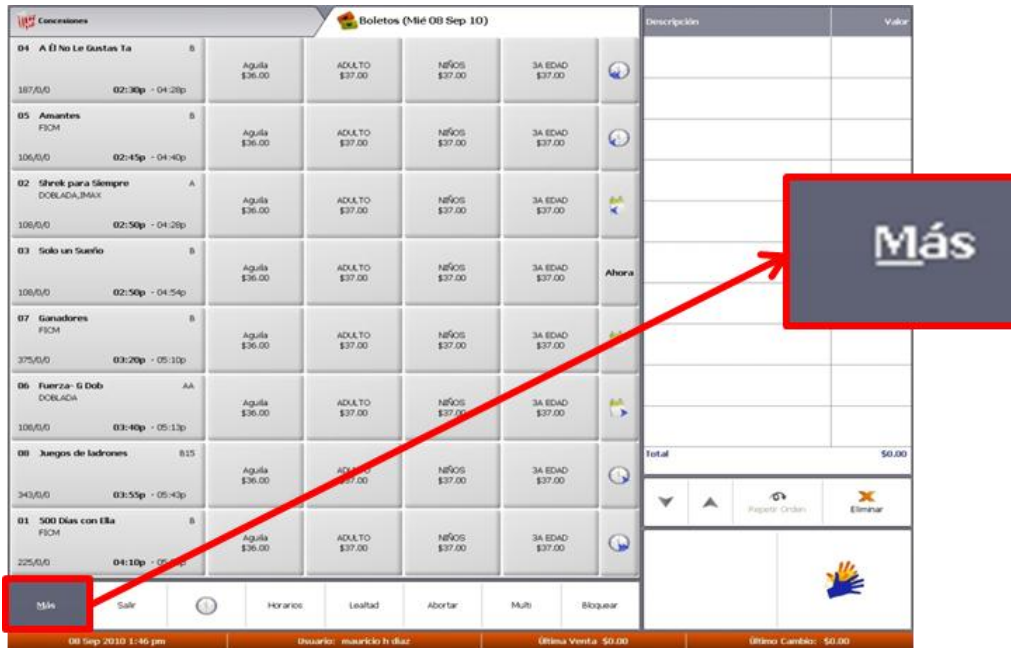


- 4. Registrar efectivo en sistema**
El Encargado de Sub-almacén cuenta el dinero y registra el retiro en el sistema, de la siguiente manera:

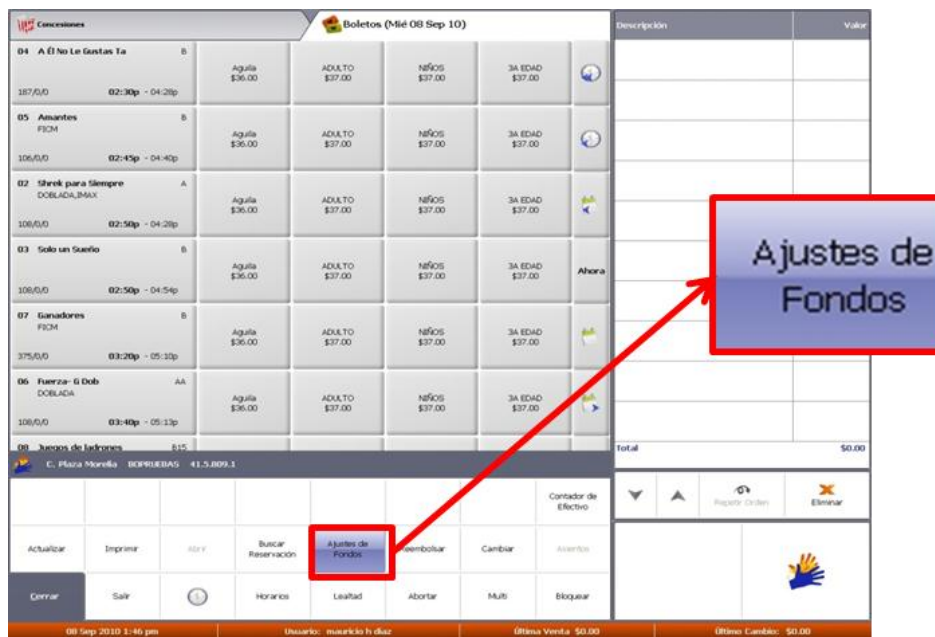


¹⁷⁷ La cantidad de retiros dependerá de la afluencia y flujo de efectivo. Es responsabilidad del Vendedor, solicitar retiros, cuando cuente con altas cantidades de efectivo. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

- a) **Presionar botón “Más”**
Presionar el botón “Más” en la pantalla del punto de venta.



- b) **Presionar botón “Ajustes de Fondos”**
En este botón se va a registrar el retiro del fondo.



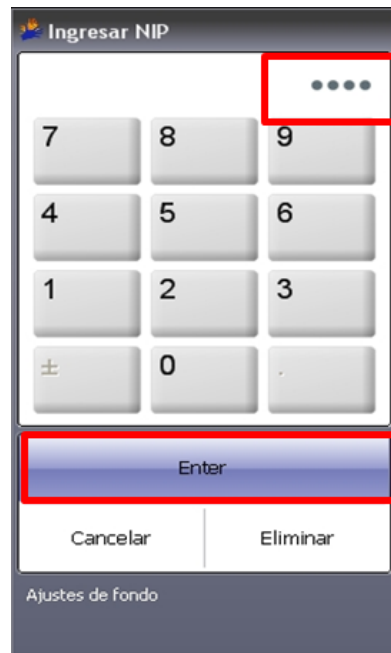
c) Ingresar número de usuario

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



d) Ingresar PIN

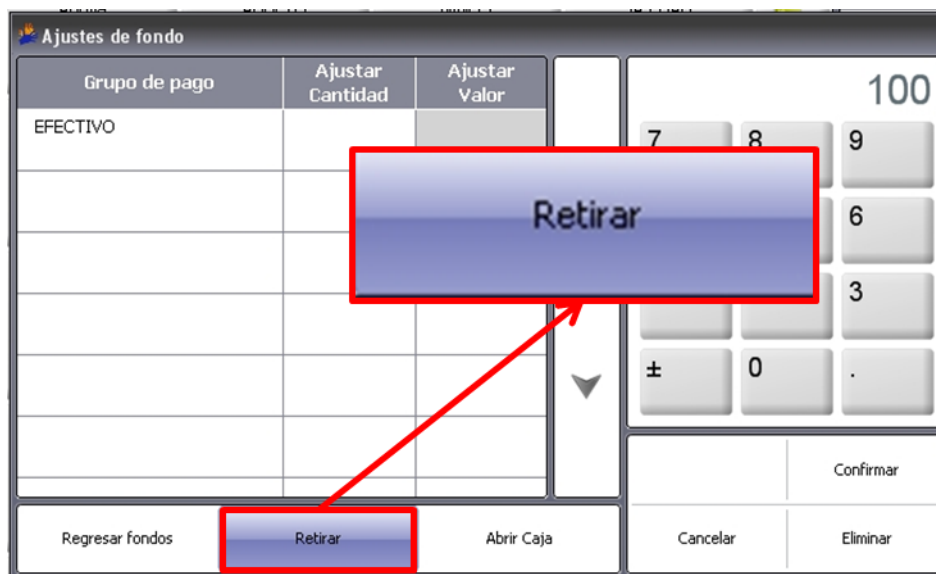
Ingresar PIN y presionar el botón “Enter”.



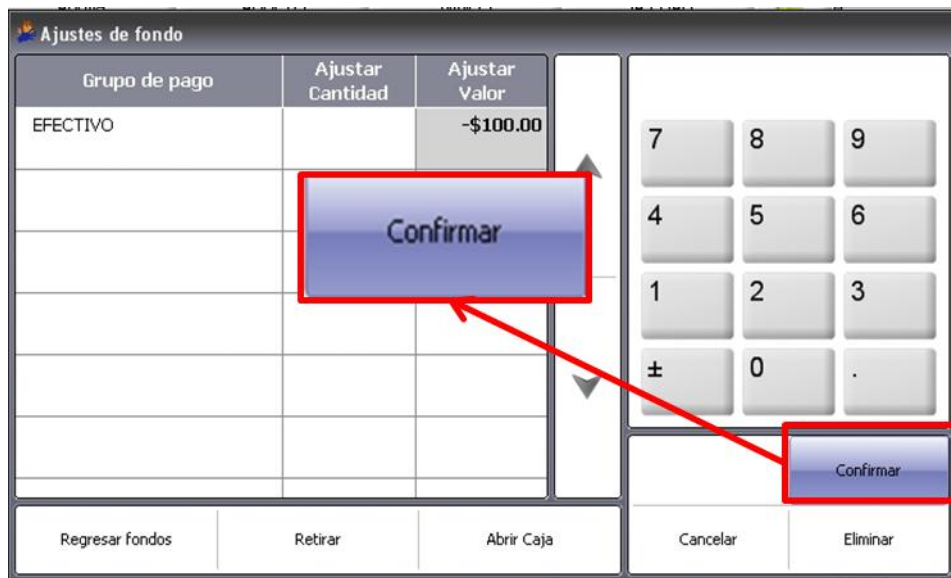
- e) **Ingresar cantidad**
Al desplegarse la ventana “Ajustes de Fondo”, teclear la cantidad correspondiente al retiro.



- f) **Presionar botón “Retirar”**
Revisar que la cantidad sea la correcta y presionar el botón “Retirar”.



- 9) **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 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.¹⁷⁸



- 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.



- 4. Firmar documento**
Firmar de conformidad el documento **Control Diario de Productos Sub-almacén (Anexo 2)**.¹⁷⁹



¹⁷⁸ 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.

¹⁷⁹ 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.

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:



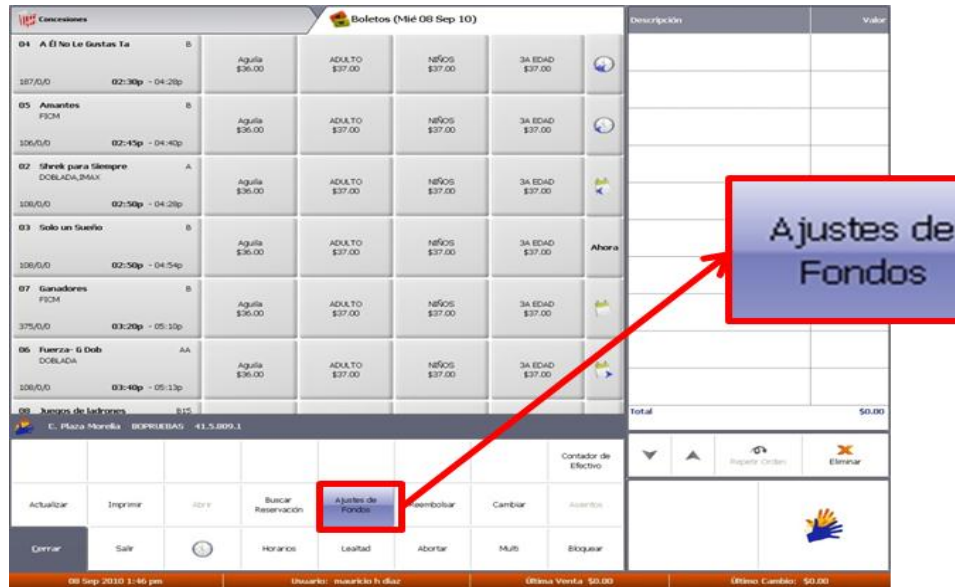
- a) **Presionar botón “Más”**
Presionar el botón “Más” en la pantalla del punto de venta.

Descripción	Valor
04 A El No Le Gostas La	
187,0/0 02:30p - 04:28p	
05 Avantares FICM	
106,0/0 02:45p - 04:40p	
02 Shock para Siempre DOLICIA,MAV	
100,0/0 02:50p - 04:28p	
03 Solo un Sueño	
100,0/0 02:50p - 04:54p	
07 Ganadores FICM	
375,0/0 03:20p - 05:10p	
06 Fuerza: 6 Dobs DOLICIA	
100,0/0 03:40p - 05:13p	
08 Juegos de ladrones	
343,0/0 03:55p - 05:43p	
01 500 Días con Ella FICM	
225,0/0 04:10p - 05:00p	
Total	\$0,00

Buttons: Más, Salir, Horarios, Lealtad, Abortar, Multi, Búsqueda

Footer: 08 Sep 2019 1:46 pm Usuario: mauricio h Diaz Última Venta: \$0,00 Último Cambio: \$0,00

- 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”.



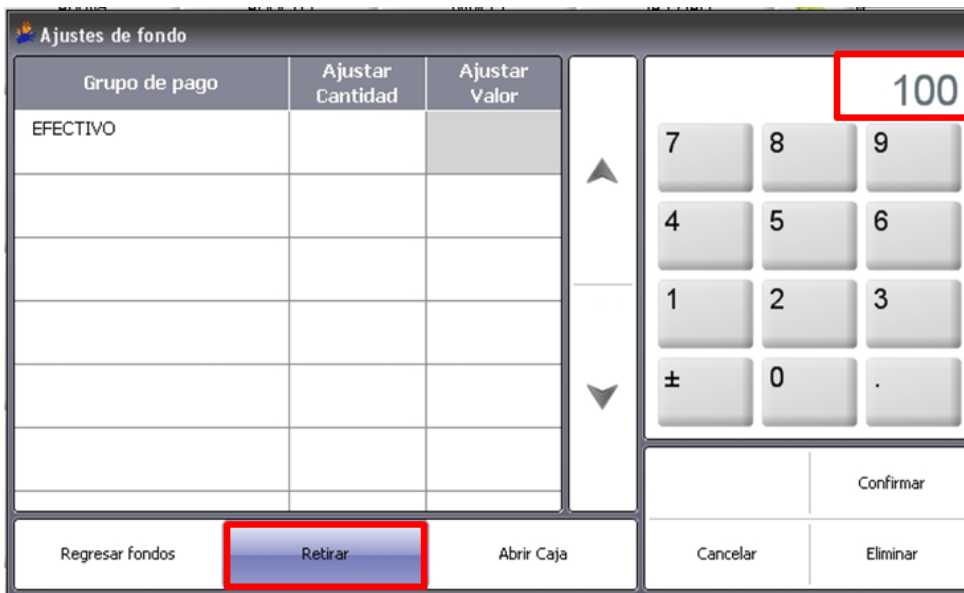
d) Ingresar PIN

Ingresar PIN y presionar el botón “Enter”.

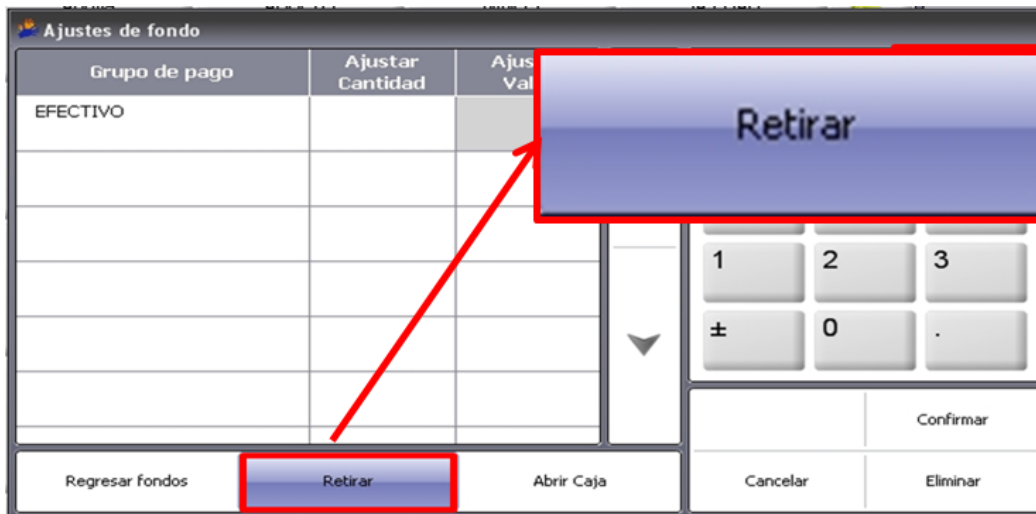


e) Ingresar cantidad

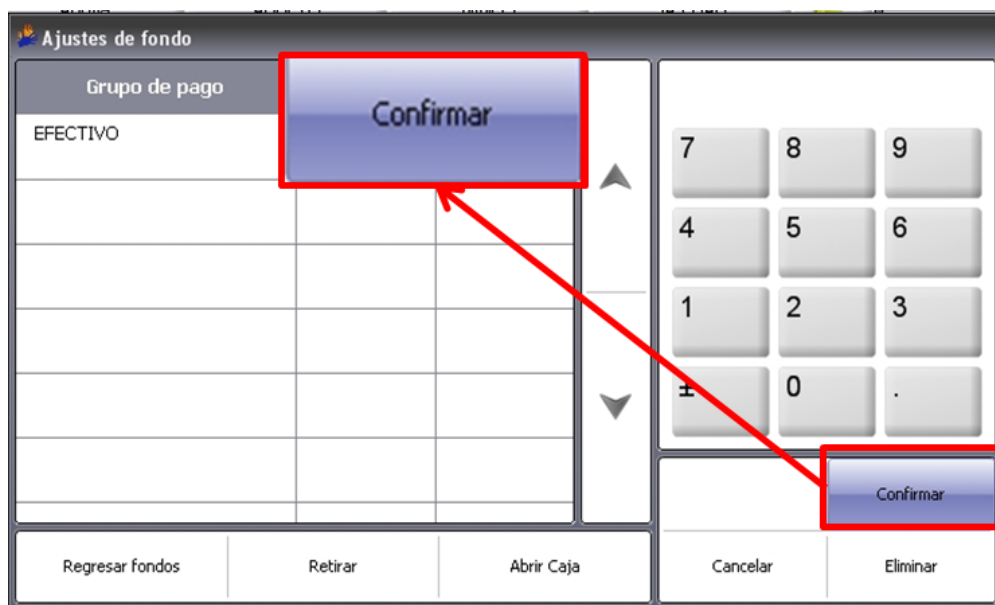
Al desplegarse la ventana “Ajustes de Fondo”, teclear la cantidad correspondiente al retiro.



- f) **Presionar botón “Retirar”**
Revisar que la cantidad sea la correcta y presionar el botón “Retirar”.



- g) **Presionar botón “Confirmar”**
Verificar la cantidad a retirar en la columna “Ajustar valor” y presionar el botón “Confirmar”.



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



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



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



11. **Cerrar sesión en sistema**
El Vendedor debe presionar el botón “Salir” en el punto de venta.



- 12. Recoger comprobantes**
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.¹⁸⁰



¹⁸⁰ 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 realiza el Vendedor y el Encargado de Sub-almacén, en el horario que se haya definido.

- 1. Realizar retiro de efectivo**
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.**



- 2. Realizar cierre de turno**
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 (Anexo 21)**, de donde se encuentre almacenada.



2. **Llenar bitácora**
Llenar la **Bitácora de Inhabilitación Dulcería (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 (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 apagado.¹⁸¹



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



- 4. Abrir tapa del compartimiento**
Jalar la puerta del compartimiento que se encuentra del lado derecho del punto de venta.¹⁸²



¹⁸¹ Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras apagan al desconectarse.

¹⁸² El botón de apagado puede varias de posición dependiendo del modelo de POS. Algunos equipos están configurados para apagarse automáticamente al salirse del sistema, por lo que se deben omitir los pasos 4 a 6.

- 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.



- 7. Apagado de vitrinas**
Oprimir el apagador de vitrinas.



- 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 tapas de vasos**
Guardar las tapas de refresco en el lugar correspondiente.



- 2. Guardar vasos de refresco**
Guardar los vasos de refresco en el lugar correspondiente.



- 3. Guardar vasos de ICEE**
Guardar los vasos de ICEE en el lugar correspondiente.



- 4. Guardar domos**
Guardar domos de ICEE en el lugar correspondiente.



5. **Guardar popotes-cucharas de ICEE**
Guardar popotes-cucharas de ICEE en el lugar correspondiente.



6. **Guardar las canastas de palomitas**
Guardar las canastas de las palomitas en el lugar designado para ellas.¹⁸³



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 lugar correspondiente.



¹⁸³ Se deberán guardar también los separadores para las canastas.

- 9. Guardar charolas de servicio**
Guardar charolas de servicio en el lugar correspondiente.



5.2.4. Palomeras

1. **Apagar palomera**
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 el borde de la palomera.



- c) Colocar palomitas**
Colocar en la bolsa las palomitas sobrantes con la ayuda de un cucharón.¹⁸⁴



¹⁸⁴ 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.

Amarrar la bolsa

d)

Sacar la mayor parte del aire de la bolsa para amarrarla y sacarla del gabinete.



Marcar bolsa

e)

Tomar un marcador permanente y colocar en la bolsa el sabor de las palomitas.



Almacena bolsa

f)

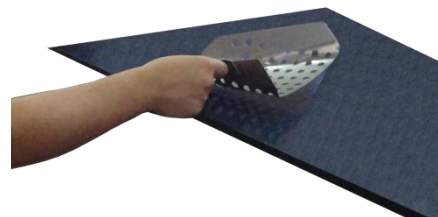
Almacenar la bolsa con palomitas, en el lugar correspondiente.¹⁸⁵



Retirar cucharón

3.

Retirar el cucharón y dejarlo en el mostrador del módulo.



¹⁸⁵ La bolsa de palomitas sobrantes nunca debe estar en contacto directo con el suelo, siempre colocar sobre una mesa o tarima.

- 4. Retirar parrilla**
Retirar la parrilla de almacenamiento y colocarla a un lado de la palomera.



- 5. Abrir puertas**
Abrir las puertas inferiores de la palomera.



- 6. Tomar brocha**
Tomar una brocha del lugar en donde se encuentre almacenada.



- 7. Sacar cajón**
Sacar el cajón de desperdicio.¹⁸⁶



¹⁸⁶ Se puede colocar el cajón sobre el recipiente de maíz, cuidando que quede debajo del orificio del gabinete.

Remover residuos

8. Remover los residuos de maíz y palomitas con ayuda de una brocha, asegurando que caigan en el cajón de desperdicio.



Almacenar brocha

9. Dejar la brocha en el lugar donde se almacene.



Tomar bolsa

10. Tomar el rollo de las bolsas y arrancar una de ellas por la línea punteada.



Vaciar el cajón de desperdicio

11. 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 21.¹⁸⁷

Sacar medida

- a) Sacar la medida de saborizante del contenedor y dejarla en el mostrador del módulo.



Tomar bolsa

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



Vaciar saborizante

- c) Vaciar el saborizante en la bolsa de plástico transparente.



Amarrar la bolsa

- d) Amarrar la bolsa del saborizante, sacando la mayor cantidad de aire posible.



¹⁸⁷Esto no aplica para saborizante de caramelo. En este caso si sobra saborizante solo doblar el envase.

- 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.¹⁸⁸



- b) **Cerrar bolsa o tapar recipiente**
Cerrar perfectamente la bolsa con un nudo o cerrar el recipiente de plástico perfectamente.



- c) **Almacenar salchichas**
Guardar la bolsa o el recipiente de plástico con salchichas dentro del refrigerador de la cocina.



¹⁸⁸Una vez apagado el asador, se deberá inhabilitar el resto de la Dulcería para dar tiempo a que las salchichas se enfríen antes de guardarlas.

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.¹⁸⁹



- b) Cerrar bolsa**
Una vez que el pan se enfrió, cerrar la bolsa de pan con un nudo, de manera que quede la menor cantidad de aire posible.



¹⁸⁹ Mientras el pan se enfría se puede continuar con otras actividades de inhabilitación.

- c) Guardar bolsa**
Colocar la bolsa de pan cerrada en un recipiente térmico con tapa.



- d) Almacenar recipiente**
Colocar el recipiente térmico con el pan en su respectivo lugar dentro de la cocina.



Tocino¹⁹⁰

- 1. Guardar tocino**
Si sobró tocino en el calentador de pan se guardará de la siguiente manera:

- a) Abrir el cajón**
Abrir el cajón del calentador de pan.



¹⁹⁰ El tocino como ingrediente extra aplica sólo en algunos Conjuntos.

- 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.¹⁹¹



¹⁹¹ Mientras se enfría el tocino se puede continuar con el proceso de inhabilitación.

- f) Vaciar tocino**
f) Vaciar el tocino a un recipiente limpio o una bolsa de plástico.¹⁹²



- g) Almacenar el tocino**
g) Almacenar el tocino dentro del refrigerador de la cocina.



¹⁹² 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 queso¹⁹³

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.



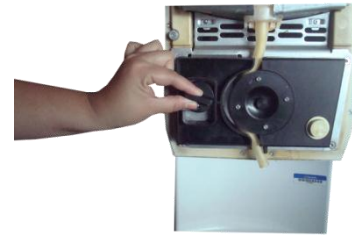
- b) **Retirar manguera**
Retirar la manguera del dispositivo jalando hacia afuera.



¹⁹³ 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.¹⁹⁴



- 3. **Doblar mangueras**
Doblar las mangueras éstas deben quedar apuntando hacia arriba (para evitar derrames).



Aflojar seguro

- a) Subir la palanca para aflojar el seguro de la bomba.



¹⁹⁴ En caso de que haya queso derramado en la bandeja, limpiarla con un trapo verde y limpiador de superficies.

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 \(Anexo 8\)](#).



5.2.9. Sistema Fontain

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 seguro.¹⁹⁵



2. **Preparar solución sanitizante**
Preparar en una cubeta pequeña solución sanitizante.¹⁹⁶



3. **Retirar boquillas**
Girar a la izquierda y jalar con fuerza para retirarlas.



4. **Colocar boquillas en recipiente**
Colocar las boquillas en el recipiente con solución sanitizante.



¹⁹⁵ Las llaves de las torres de refresco las tiene el Encargado de Sub-almacén.

¹⁹⁶ La solución sanitizante se debe preparar de acuerdo a las instrucciones del proveedor del producto.

5. **Retirar difusores**
Jalar el difusor con fuerza para retirarlo.

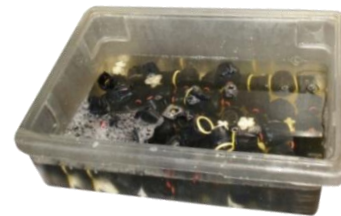


Nota:

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.



7. **Limpiar cabezal**
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.



- 8. Retirar rejillas**
Retirar la rejilla de la torre de refrescos.



- 9. Almacenar recipiente**
Almacenar en cocina el recipiente con boquillas y difusores.



- 10. Dejar rejillas**
Dejar las rejillas en la tarja de cocina.



Depósito de hielo¹⁹⁷

- Retirar hielo**
- 1.** Si sobra hielo en el depósito al final realizar lo siguiente. En caso contrario ir al paso 2.

¹⁹⁷ 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.

- 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.



- 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.



Preparar solución sanitizante

2. Preparar en una cubeta pequeña la cantidad necesaria para limpiar el depósito.¹⁹⁸



Vaciar sanitizante

3. Vaciar un poco de sanitizante en la bandeja de goteo, para que el dren se limpie.



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 cucharón¹⁹⁹

Retirar porta cucharones

1. Retirar los porta cucharones que se encuentran en las torres.



¹⁹⁸ La solución sanitizante se debe preparar de acuerdo a las instrucciones del proveedor del producto.

¹⁹⁹ 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. Sacar cucharón**
Colocar el cucharón en la tarja de cocina.



- 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 la tarja de cocina, el porta cucharón para que lo laven.

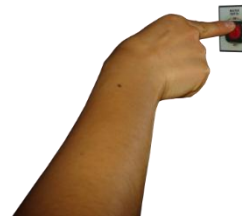


5.2.10. Sistema ICEE

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.



5.2.11. 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.



5.2.12. Congelador de helados

1. **Tomar candado**
Tomar el candado que se encuentra colgado del pasador del congelador.



2. **Cerrar refrigerador**
Cerrar las puertas del congelador con el candado.



5.2.13. Áreas generales

1. **Limpiar superficies**
Limpiar las superficies del módulo de acuerdo a lo indicado en **Limpieza de superficies (Anexo 8)**.



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.



5.2.14. Finalizar inhabilitación

Llenar Bitácora

1. Llenar la hora de fin en la **Bitácora de Inhabilitación Dulcería (Anexo 21)**²⁰⁰.



Guardar bitácora

2. Guardar la **Bitácora de Inhabilitación Dulcería (Anexo 21)** en el lugar correspondiente.



Asegurar módulo

3. Cerrar las gavetas y puertas de bodega que corresponden al módulo.



Abrir gabinete de interruptores

4. Abrir la puerta del gabinete de interruptores.



²⁰⁰ La Bitácora de Inhabilitación Dulcería (Anexo 21), debe estar debidamente llenada, ya que el Encargado de Sub-almacén realizará la revisión y firmará de visto bueno.

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.



Cerrar gabinete de interruptores

6. Cerrar la puerta del gabinete de interruptores.



Entregar llaves

7. 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.

1. **Contar dulces**
El Vendedor junto con el Encargado de Sub-almacén debe contar los productos sobrantes de la venta.



2. **Registrar en bitácora**
El Vendedor debe registrar los productos en la columna “Existencia final” en la **Bitácora del Carro venta (Anexo 12)**.



3. **Cotejar ventas**
El Encargado de Sub-almacén debe comparar las ventas registradas en comandas contra los cambios de inventario anotados en la bitácora del Carro Venta²⁰¹.



- a) **Sumatoria de productos**
El Encargado de Sub-almacén hace una sumatoria de todos los productos vendidos y los registra en una comanda con título “VENTA TOTAL”



²⁰¹ El Encargado de Sub-almacén le indicará al Vendedor si aprueba los registros para continuar con la inhabilitación.

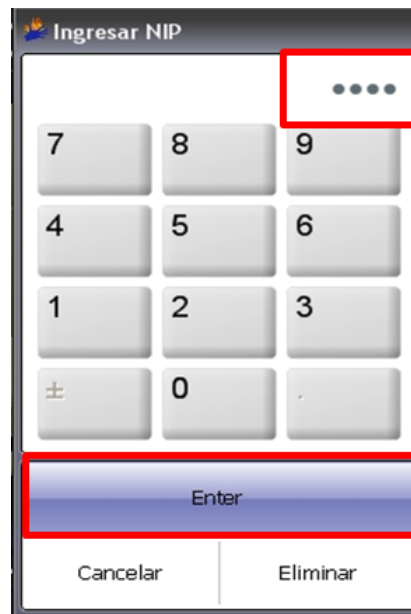
6. Ingresar número de usuario

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 solo transacción.²⁰².



9. **Firmar bitácora**
El Encargado de Sub-almacén y el Vendedor deben firmar la **Bitácora del Carro Venta (Anexo 12)**.



10. **Realizar recuperación de fondos**
Siempre se debe recuperar los fondos en sistema como se indica en la sección **4.7 Recuperación de fondos**.



11. **Realizar retiros de efectivo**
Registrar el efectivo que se obtuvo de la venta de acuerdo a lo indicado en la sección 4.8 Retiros de efectivo.



²⁰² En el caso del registro de papas, se entregará el dinero de dicha venta al Encargado de Sub-almacén para que las registre en el punto de venta de Dulcópolis.

11. 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 entregado.²⁰³



²⁰³ El Encargado de Sub-almacén debe firmar cada una de las comandas que hayan sido revisadas.

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 Subalmacén deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



5.3.2. Dispensador de queso

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



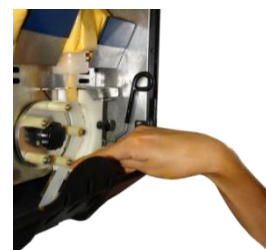
2. **Aflojar seguro**
Subir la palanca para aflojar el seguro de la bomba.



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.



- 4.** **Revisar bolsa de queso**
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 tomó²⁰⁴.



²⁰⁴ 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 8)**.



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 10)**.



- 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.



- c) Vaciar chiles jalapeños**
Vaciar el sobrante de chiles jalapeños en la cubeta de chiles.



- d) Tapar recipientes**
Tapar perfectamente cada recipiente, ya sea con su tapa o con plástico auto-adherible.



- e) Guardar en el refrigerador**
Guardar en el refrigerador los recipientes de los condimentos.



- 18. Lavar utensilios**
Lavar los insertos, cucharas y tapas utilizados según lo indicado en **Limpieza de utensilios (Anexo 10)**.



- 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.



4. **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.



5. **Tomar palomitas**
Tomar las palomitas restantes y regresarlas a Dulcería para su venta.



6. **Guardar popotes**
Guardar los popotes sobrantes en las gavetas de Dulcería.



7. **Tomar recipiente térmico**
Tomar un recipiente térmico de la cocina para almacenar nachos.



8. **Guardar nachos**
Guardar todos los blisters de nachos sobrantes en el recipiente térmico y llevarlo a cocina.



- 9. Tomar papas fritas**
Tomar las papas fritas sobrantes y regresarlas a Dulcópolis para su venta.



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 del Sub-almacén.



6. Tabla de cambios

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Manual original	27/06/11

7. Anexos²⁰⁵

²⁰⁵ 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 de Sub-Almacén Dulcería

CONJUNTO: FECHA:		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	
		TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2	TIURNO 1	TIURNO 2
CONTROL DIARIO DE PRODUCTOS SUB-ALMACEN DULCERÍA Código FDCUR-06 v.3.0.1																					
VASO 30 ONZ		A		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Inicial																					
Reabastecimiento 1		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Reabastecimiento 2		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Reabastecimiento 3		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Total existencia		C = A+B		C = A+B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Ventas Sistema		D		D		D		D		D		D		D							
Existencia Final		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D							
Existencia Física Final		F		F		F		F		F		F		F							
Diferencia		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E							
VASO 40 ONZ		A		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Inicial																					
Reabastecimiento 1		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Reabastecimiento 2		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Reabastecimiento 3		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Total existencia		C = A+B		C = A+B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Ventas Sistema		D		D		D		D		D		D		D							
Existencia Final		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D							
Existencia Física Final		F		F		F		F		F		F		F							
Diferencia		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E							
CAMASTA 1300L		A		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Inicial																					
Reabastecimiento 1		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Reabastecimiento 2		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Reabastecimiento 3		B		B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Total existencia		C = A+B		C = A+B		C = A+B		D		E = C-D		F		G = F-E							
Ventas Sistema		D		D		D		D		D		D		D							
Existencia Final		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D		E = C-D							
Existencia Física Final		F		F		F		F		F		F		F							
Diferencia		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E		G = F-E							
FIRMA DEL VENDEADOR																					

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

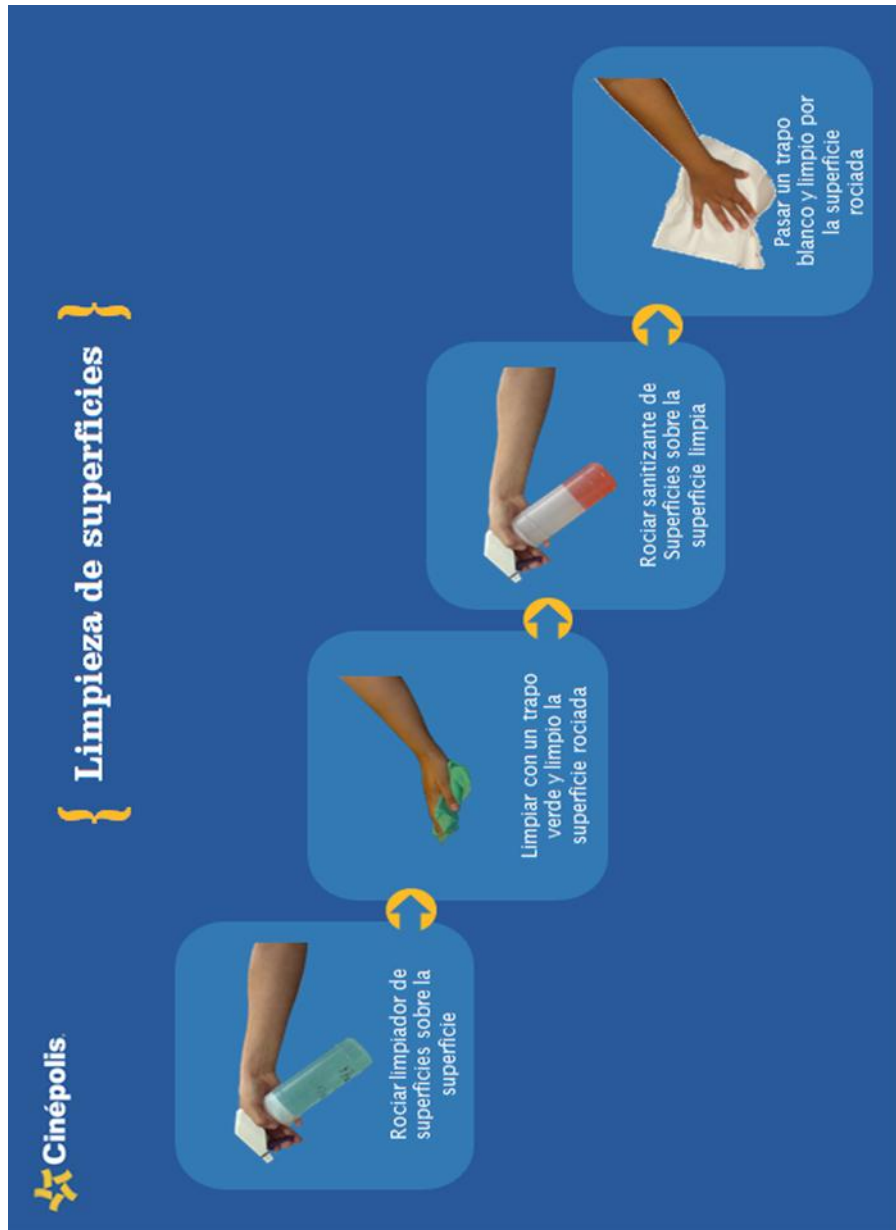
MERMA SEMANAL AUTORIZADA (EXPRESADA EN # DE PIEZAS)				
TIPO DE CINE	VASOS DE CAFÉ (PET 12, 16, 20 Oz) y (TROPHY 12,16,20 Oz)		PAN BAGUETTE (Natural, Integral y Parmesano)	
	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA	TEMPORADA ALTA
"A"	1	2	3	4
"B"	2	3	5	7
"C"	3	5	7	10
"D"	4	5	8	11
"E"	6	8	13	19
"F"	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.

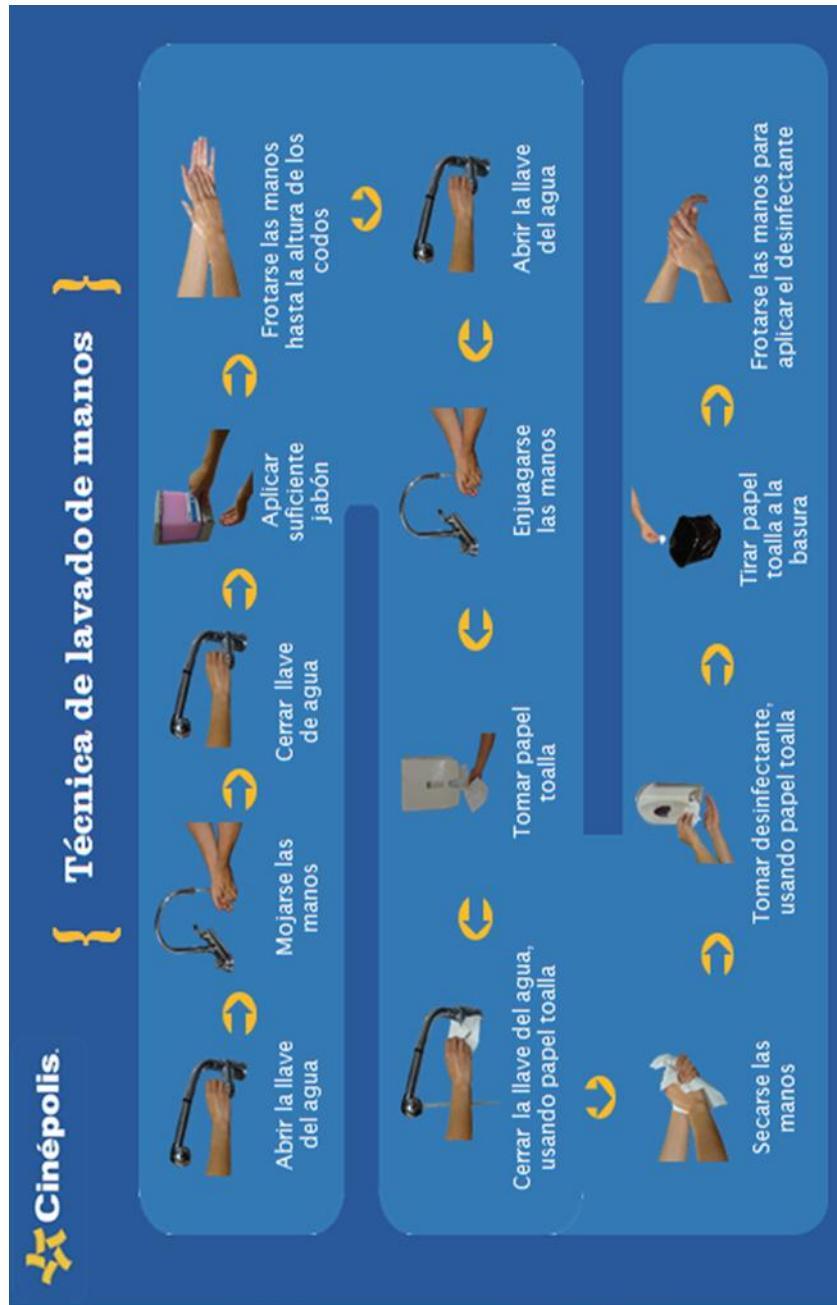
Anexo 7. Bitácora de habilitación de Dulcería

		Conjunto:					Semana:		
		Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	
		Bitácora de Habilidadación Dulcería							
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 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. Si la torre tiene depósito de hielo llenarlo con hielo. Colocar porta cucharon con sanitizante e introducir el cucharon en él. Colocar rejilla, boquillas y difusores								
DEPOSITO 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. Poner porta-cucharón								
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 manguera								
CALENTAR 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.								
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								
VITRINA DE EXHIBICIÓN DE DULCES EMPAQUETADOS:	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								
Hora de fin									
Nombre									
Firma del Encargado de Sub-almacén									

Anexo 8. Limpieza de superficies



Anexo 9. Técnica de Lavado de manos



Anexo 10. Limpieza de utensilios



Anexo 11. Uso y limpieza de trapos

Cinépolis.

Uso y limpieza de trapos

Trapo blanco
Se usa para limpiar superficies que tienen contacto directo con los alimentos.

Trapo verde
Se usa para limpiar superficies donde se van a manipular alimentos, pero no de manera directa.

Trapo azul
Se usa para limpiar superficies generales que no tienen contacto con alimentos.

Trapo amarillo
Se usa para limpiar sanitarios y lavabos.

Mojar trapo en la tarja

Colocar detergente lavaloza al trapo

Tallar perfectamente el trapo con las manos

Enjuagar el trapo

Colocar solución sanitizante en un recipiente

Sumergir trapos en solución sanitizante

Cuando se va a usar el trapo, exprimirlo perfectamente

MANUAL DE OPERACIÓN DE DULCERÍA

Anexo 12. Bitácora Carro Venta

	EXISTENCIA INICIAL	REAB.	REAB.	REAB.	EXISTENCIA FINAL
PALOMAS GRANDE					
PALOMAS MEDIANAS					
NACHOS					
NACHOS GRANDES					
EXTRA QUESO					
HOT DOG					
CIELJAMAICA					
CIELIMON					
CIEL 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 CAFÉ					
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					
CIELJAMAICA					
CIELIMON					
CIEL 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 CAFÉ					
PON PONS					
PELONETE					
PELONAZO					
PAPA NATURAL					
PAPA ADOBADA					

Vendedor _____ Supervisor _____ FECHA _____

Anexo 13. Guía para el diagnóstico de fallas básicas (ICEE)




Guía para el diagnóstico de fallas básicas

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 para 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, deslícelo 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 cámbielo, 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 C. Filtro de agua obstruido	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 C. Llamar al Servicio técnico ICEE
10. No sale producto por la llave	A. Máquina desajustada	A. Llamar al Servicio técnico ICEE



Anexo 14. Vale de entrega de fondos de morralla

Código F GNGS-03



Vale de Entrega de Fondos y Morralla

Conjunto : Cinépolis Morelia Fecha : 02/09/2008

Fondos de Caja de Dulcería
 No. 5 Importe de c / Fondo \$ 500.00 Total \$ 4,500.00

Fondos de Caja de Exhibición
 No. 4 Importe de c / Fondo \$ 2,500.00 Total \$ 10,000.00

Fondo para Video Juegos
 No. 1 Importe de c / Fondo 300 Total \$ 300.00

Dotación de Morralla para Cambios Total \$ 500.00

Total Vale de Entrega de Fondos y Morralla \$15,000.00

Entrega de Fondos a Puntos de Venta

Giro	Nombre	Firma	Importe
Dul	Luis Vega		\$ 500.00
Exh	Carlos Tena		\$ 2,500.00
Exh	Javier Aguilar		\$ 2,500.00
Dul	Carlos Huerta		\$ 500.00

Total de fondos entregados en punto de venta \$ 6,000.00

Total de fondos no utilizados resguardados en caja de seguridad \$ 9,000.00

Esteban Parra Lopez
 Nombre y Firma
 Entrega Fondos y Morralla

Oscar García Tena
 Nombre y Firma
 Recibe Fondos y Morralla

Anexo 15. Elementos de seguridad de voucher

Voucher de una tarjeta con banda magnética

The diagram shows a Bancomer voucher with the following text and annotations:

- Logo:** BBVA Bancomer
- Merchant:** STEVEN SHOP COYOACAN
- Address:** BV COYOACAN NO-2000 L 1A03 CUA. MEXI
- City:** CD. MEXICO DF
- Card Number:** 6000410-00000001
- Text:** << COPIA CLIENTE >>
- Date:** FECHA 31/03/2008
- Time:** HORA 15:38
- RTS:** RTS10000478783 MX403.BBVG06-04
- Card Number:** *****4334
- Expiration Date:** VENC 11/04 (Annotation: Fecha de vencimiento o (vigencia))
- Bank Name:** BBVA BANCOMER (Annotation: Nombre del banco emisor)
- Card Type:** DEBITO (Annotation: Tipo de tarjeta (débito o crédito))
- Transaction Type:** VENTA
- Total:** TOTAL M.N. \$33.01
- BC DRI:** BC DRI 000004 000172
- Approval:** APROBACION: 972530
- Message:** USA SIEMPRE TU TARJETA BANCOMER TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS
- Signature Line:** FIRMA : _____ (Annotation: Firma del tarjetahabiente (con tinta azul o negra) debe coincidir con la firma de la tarjeta y de la identificación oficial)
- Warning:** PAGARE. NEGOCIABLE ÚNICAMENTE CON INSTITUCIONES DE CREDITO

En algunos casos abajo del apartado de la firma aparece el nombre del tarjetahabiente

Voucher de una tarjeta con chip

The diagram shows a Bancomer voucher with the following fields and annotations:

- Fecha de vencimiento o (vigencia):** Points to the field "VENC 11/24".
- Nombre del banco emisor:** Points to the "BBVA BANCOMER" logo.
- Firma del tarjetahabiente (con tinta azul o negra) debe coincidir con la firma de la tarjeta y de la identificación oficial:** Points to the "FIRMA:" field, which contains the name "JOSE MANUEL ORTEGA RUIZ".
- Número de terminación de la tarjeta:** Points to the last four digits "4334" of the card number.
- Tipo de tarjeta (débito o crédito):** Points to the word "DEBITO" next to the amount.
- Clave ARQ de 16 dígitos:** Points to the "ARQ 37498498748658" field.
- Nombre del tarjetahabiente, debe coincidir con el que aparece en la tarjeta y en la identificación oficial:** Points to the name "JOSE MANUEL ORTEGA RUIZ" printed at the bottom of the voucher.

Other visible text on the voucher includes: "BANCOMER", "STEREN SHOP COYOACAN", "CD. MEXICO DF", "6000418-00000001", "<< COPIA CLIENTE >>", "FECHA 31/03/2009 HORA 15:38", "RTS10000470783 MX403_BBVG06-04", "TOTAL M.N. \$33.01", "BC DW1 000004 000172", "APROBACION: 972530", and "USAR SIEMPRE TU TARJETA BANCOMER TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS".


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

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

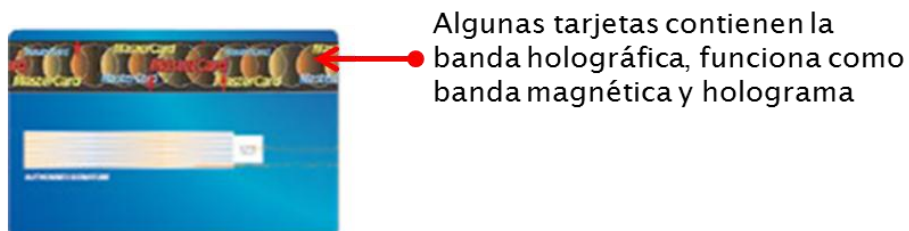
Nota: los elementos listados, pueden variar de posición, dependiendo del banco emisor.



Algunas tarjetas contienen la banda holográfica, funciona como banda magnética y holograma

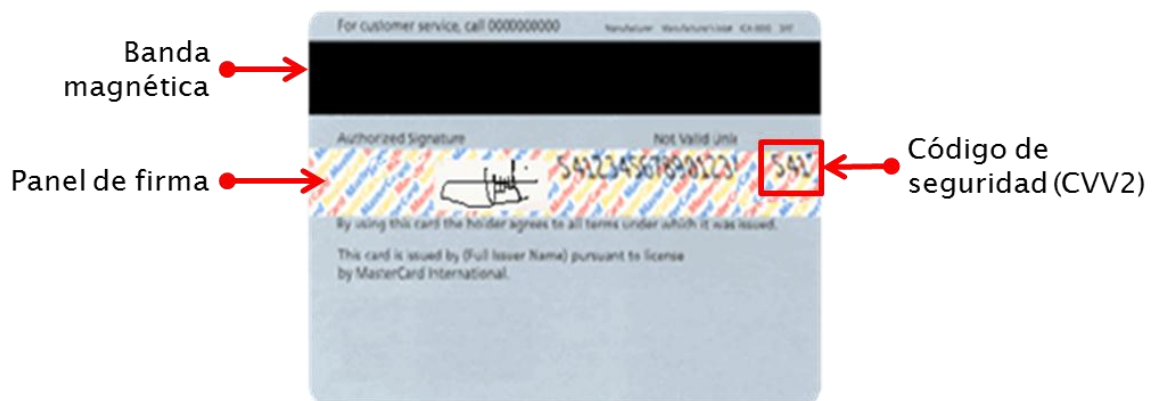
Tarjeta de crédito MasterCard

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. Uso adecuado del hielo

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

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 44 oz (jumbo)	Nivel de hielo	2 cucharones de hielo
Vaso 32 oz (grande)	Nivel de hielo	1 ½ cucharones de hielo
Vaso 21 oz (mediano)	Nivel de hielo	1 cucharón de hielo
Vaso 16 oz (chico)	Nivel de hielo	¾ de un cucharón de hielo

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 de Dulcería

		Semana:						
		Conjunto:			Semana:			
		Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
Cinépolis		Bitácora de Inhabilitación Dulcería						
Fecha								
Hora de inicio								
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, cucharitas 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 bisers 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.							
SISTEMA FOUNTAIN:	Si la torre llena 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							
ÁREAS GENERALES:	limpiar superficies, barrer y recoger basura							
ENERGÍA ELÉCTRICA:	abrir gabinete de interruptores y apagar energía eléctrica							
Hora de fin								
Nombre								
Firma del Encargado de Sub-almacén								