



# **PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS**

**Procedimientos operativos**

**MX-VIP-PO-PCOP-00**

## CINÉPOLIS

**Revisión 00:** 28 de julio de 2016.

**Cancela y sustituye:** Ninguno.

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


Hoja de firmas

Elaboró

Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos

Revisó

Xavier López Grajeda Coordinador de Servicio VIP

Autorizó

Carlos Alberto Lomeli Orozco Gerente de Operaciones

---

## Índice

1. Descripción del proceso .....	5
2. Taquilla .....	8
2.1. Reactivos .....	9
2.1.1. Mostrador .....	10
2.1.2. POS habilitados suficientes para demanda .....	11
2.1.3. Tiempos de Taquilla.....	12
2.1.4. Atención durante la venta .....	13
2.1.5. Técnica de venta.....	14
2.1.6. Gerente en turno operación.....	15
2.2. Glosario .....	16
3. Lobby y pasillos .....	18
3.1. Reactivos .....	19
3.1.1. Pisos y alfombras de pasillos .....	20
3.1.2. Accesorios de operación.....	21
3.1.3. Iluminación .....	22
3.1.4. Radio en el cine .....	25
3.1.5. Mantenimiento del área en general.....	26
3.1.6. Puertas de salida de emergencia.....	28
3.2. Glosario .....	31
4. Baños .....	33
4.1. Reactivos .....	34
4.1.1. Bitácoras y personal .....	35
4.1.2. Lavamanos y espejos .....	37
4.1.3. Botes de basura .....	38
4.1.4. Mingitorios y tazas de baño .....	39
4.1.5. Mamparas, percheros y cerraduras .....	40
4.1.6. Cambiadores de pañales y asientos para niños .....	41
4.1.7. Accesorios de baño.....	42
4.1.8. Extractor .....	43
4.1.9. Limpieza del área en general.....	44

---

4.1.10. Iluminación .....	45
4.2. Glosario .....	47
5. Arquillas .....	49
5.1. Reactivos .....	50
5.1.1. Arquilla automática .....	51
5.1.2. Encargado y sus herramientas .....	53
5.1.3. Procedimiento de control de salas.....	54
5.1.4. Lentes 3D .....	56
5.1.5. Bitácora de control y calidad en salas .....	57
5.2. Glosario .....	58
6. Salas .....	60
6.1. Reactivos .....	61
6.1.1. Despedida .....	62
6.2. Glosario .....	63
7. Oficinas .....	65
7.1. Reactivos .....	66
7.1.1. Planes de acción de auditorías operativas .....	67
8. Gerencia.....	68
8.1. Reactivos .....	69
8.1.1. Área de valores.....	70
8.1.2. Efectivo resguardado en las cajas de seguridad y cofre de la ETV.....	71
8.1.3. Arqueos caja chica .....	72
8.1.4. Conciliaciones de ingresos.....	74
8.1.5. <i>Tickets</i> de retiro de efectivo .....	75
8.1.6. Cupones y promociones HMM.....	76
8.1.7. Conciliación de cupones .....	78
9. Tabla de cambios .....	79
10. Documentos de referencia .....	81

# 1. Descripción del proceso

**Objetivo**

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: Taquilla, *lobby* y pasillos, baños, Dulcería, alimentos, arquillas, salas, oficinas, gerencia/área de ingresos y valores.

**Frecuencia**

La frecuencia con que se debe aplicar esta evaluación es de por lo menos una vez al mes en cada conjunto de la marca Cinépolis VIP. Deben transcurrir por lo menos 7 días entre las aplicaciones de cada auditoría (PCPO, PCPO RSB, PCOP y PCOP RSB).

**Horario de aplicación**

Esta evaluación debe ser aplicada durante el horario de operación del conjunto preferentemente en horarios de alta afluencia.

**Ponderaciones<sup>1</sup>**

La ponderación que tiene cada una de las áreas que considera esta herramienta es<sup>2</sup>:

Áreas	Ponderación	
	Puntuación	Porcentaje
Taquilla	13	20.63 %
<i>Lobby</i> y pasillos	6	9.52 %
Baños	28	44.44 %
Arquillas	5	7.94 %
Salas	2	3.18 %
Oficinas	2	3.18 %
Gerencia/área de ingresos y valores	7	11.11 %
Total	63	100 %

<sup>1</sup> Estas ponderaciones pueden ser modificadas. En caso de ser así, será notificado por la Gerencia de Operaciones.

<sup>2</sup> El valor de cada área depende de la sumatoria de los puntos de sus reactivos, misma que varía dependiendo del aspecto que esté implicado en ellos; Tracking de Satisfacción: 3 puntos, POPCORN: 2 puntos y el resto: 1 punto.

**Personas involucradas en la auditoría**

Durante la aplicación de la herramienta, es indispensable la presencia del Gerente Regional/Auditor Operativo, el Gerente de Conjunto/Administrativo de mayor jerarquía y, en caso de que se encuentre, el Responsable de cada área.








**Forma de evaluar**

La herramienta se aplica a través de diferentes tipos de verificación. En caso de que el cine cumpla con los criterios establecidos, se deberá calificar con un “SÍ”, en caso contrario, un “NO” y cuando la situación no aplique un “NA”.

Se deberán poner como “NO” los reactivos que se incumplan aunque estén reportados en el sistema Máximo y pese a que haya problemas con el presupuesto de mantenimiento.

En caso de que el Gerente Regional se percate que no ha habido un seguimiento real a los hallazgos detectados en intervenciones pasadas, o que detecte una desviación grave, podrá adicionalmente sancionar la falta con 5 puntos.

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

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


## 2. Taquilla

## 2.1. Reactivos


### 2.1.1. Mostrador

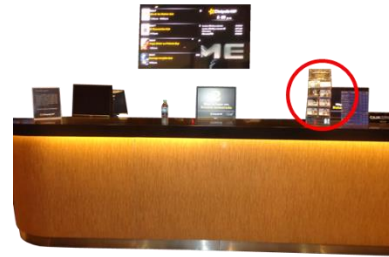
El Gerente Regional debe revisar en el frente del mueble de mostrador que se cumpla con lo siguiente:


Que se encuentre:

1. 
  - Limpio.
  - En buen estado de mantenimiento.
  - Ordenado.



2.  Que esté con publicidad de acuerdo al **Cronograma de medios** vigente.



3.  Que no tenga objetos ajenos al área, ni publicidad fuera del **Cronograma de medios** vigente, ni letreros no autorizados.

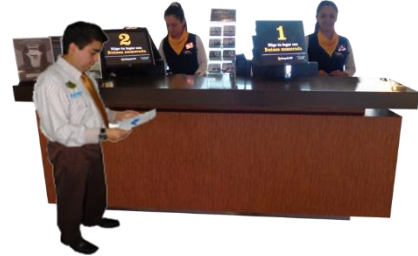


## 2.1.2. POS habilitados suficientes para demanda

El Gerente Regional debe revisar en todos los POS habilitados que se cumpla con lo siguiente:

1.  


Que los POS programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión.



2.  



Que existan POS de acuerdo a la demanda:

- En los días y horarios de mayor afluencia (*rush*), abiertos con el 100 % de la capacidad instalada.
- En los días y horarios de baja afluencia, por lo menos uno adicional a los programados, habilitado con un administrativo con fondo asignado para las contingencias.



### 2.1.3. Tiempos de Taquilla




El Gerente Regional debe revisar en tres operaciones de Taquilla que se cumpla con lo siguiente:

- Que los tiempos no sean mayores a:
1. 
    - 4 minutos en fila.
    - 2 minutos en venta (el tiempo se considera desde que se le saluda al cliente y hasta que se le entregan sus boletos).



### 2.1.4. Atención durante la venta

El Gerente Regional debe revisar durante tres ventas que el Vendedor cumpla con lo siguiente al inicio, durante y al final de la venta:

1.  Que use lenguaje verbal y no verbal amable.
2.  Que esté sonriendo.
3.  Que haga contacto visual y use una voz clara y audible.

### 2.1.5. Técnica de venta

El Gerente Regional debe revisar durante tres ventas que el vendedor cumpla con lo siguiente al inicio, durante y al final de la venta:

Que el conjunto cuente con el apartado "Taquilla" de la **Técnica de venta VIP** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores.


2.




Que el Vendedor cumpla con lo indicado en el apartado de "Taquilla" de la **Técnica de venta VIP** vigente.

### 2.1.6. Gerente en turno operación


El Gerente Regional debe revisar que el Gerente en turno cumpla con lo siguiente:


1.  Que permanezca en piso, no en oficina ni almacenes y que esté realizando labores de supervisión.


Que en los días sin prioridad operativa:

2. 
  - Tenga por lo menos jerarquía de Subgerente Operativo o Administrativo y esté de lunes a viernes de 2 p.m. a 10 p.m.
  - En sábado, domingo y días festivos, el Gerente de Conjunto debe estar como Gerente en Turno durante toda la operación (en los horarios diferentes a estos, el Supervisor de RH/Administrativo puede desempeñar este rol).


Que en los días con prioridad operativa:

3. 
  - Tenga jerarquía de Gerente de Conjunto.
  - Esté de lunes a domingo de 4 p.m. a 9 p.m. (excepto descanso, en los horarios diferentes a los mencionados pueden desempeñar el rol de Subgerente Operativo/Administrativo).

4.  Que coincida con la persona indicada en el **Rol de Gerente en Turno** vigente.

5.  Que tenga radio de comunicación en funcionamiento con su auricular.



6.  Que el Rol de **Gerente en Turno** vigente esté impreso y ubicado en un lugar visible del guardarropa.

## 2.2. Glosario

**LIMPIOS(AS):** Sin residuos, manchas, polvo ni rayones. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Mostrador	Sin grasa, líquidos derramados.
Guías Rápidas/ Apoyos Visuales	Sin rayones.

**BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO:** Completos y sin roturas. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos:

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados.
Con partes de metal	Sin oxidaciones.

## **3. *Lobby* y pasillos**

## 3.1. Reactivos

### 3.1.1. Pisos y alfombras de pasillos

El Gerente Regional debe revisar que los pisos y alfombras de pasillos cumplan con lo siguiente:

Que el piso esté:

1.



- Limpio y que durante el proceso de limpieza se pongan los señalamientos de piso mojado.
- No opaco; en los conjuntos donde haya mármol, éste debe estar pulido y brillante.
- En buen estado de mantenimiento<sup>3</sup>.



2.



Que si se cuenta con piso laminado, éste se encuentre:

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento



3.



Que la alfombra y escaleras de las salidas de emergencia estén:

- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento



4.



Que si se cuenta con tapetes corporativos en los accesos a pasillos o lobby, éstos se encuentren<sup>4</sup>:

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento



<sup>3</sup> Si está fracturado o incompleto, revisar que esté reportado en el sistema de Máximo.

<sup>4</sup> Si están en malas condiciones, se deben retirar del conjunto de inmediato.

### 3.1.2. Accesorios de operación

El Gerente Regional debe revisar en el 30% de accesorios de operación que se cumpla con lo siguiente:

Que los postes unifila (si aplica) estén:

1. 

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Con la calcomanía del logo Cinépolis VIP en la parte superior.



Que los botes de basura sean de color plata y estén:

2. 

- Limpios por dentro y por fuera.
- En buen estado de mantenimiento.
- Con bolsa, negra o según la regulación local, bien fajada y que se encuentre extendida hasta el fondo del bote.
- Con la basura por debajo del 50 % de su capacidad.



Que las mesas y sillas estén:

3. 

- Limpias por arriba y por abajo.
- En buen estado de mantenimiento y bien niveladas, sin movimiento en sus partes fijas.



Que los sillones estén:


4. 

- Limpios, incluyendo la parte inferior y la unión entre el respaldo y el asiento.
- En buen estado de mantenimiento.



### 3.1.3. Iluminación

El Gerente Regional debe revisar en el 30% de la iluminación que se cumpla con lo siguiente:

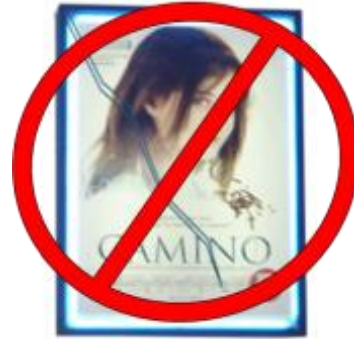
1.  Que las cajas de luz estén:


- a)
- Limpias.
  - En buen estado de mantenimiento.
  - Funcionando
  - Cerradas.



Con los pósteres:

- b)
- Vigentes, según el cuadro competitivo.
  - Alineados. Si no cubren todo el tamaño de la caja de luz, centrados en el acrílico blanco de tal forma que se vea un tipo de “maría luisa” a su alrededor.
  - En buen estado de mantenimiento.



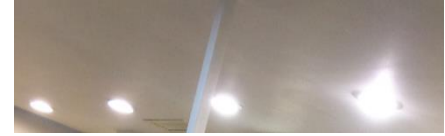
2.  Que la iluminación general del inmueble esté:

Funcionando:

- a)
- En las áreas por donde transita el cliente, durante toda la operación, incluyendo pasillos. En *lobbys* con domos que den luz natural, aplica solamente cuando comience a oscurecer.
  - En las áreas donde no transite el cliente, durante la operación se puede segmentar después de las 22 h y hasta antes de las 15 h.



- b) Sin áreas oscuras, con baja intensidad de luz ni focos fundidos.



**Nota:**

No es justificación tener áreas ni decoración apagadas por ahorro de luz.



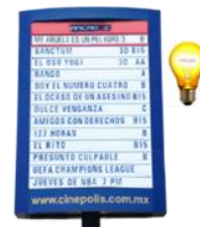
- c) El modelo Rojo debe tener solamente luz cálida.



- d) El modelo Gantous cuenta con luz cálida en lobby y bar.



- e) Con el tótem (aplica solo en los que tengan iluminación) y anuncios adosados encendidos al oscurecer y apagados 15 minutos después del inicio de la última función.



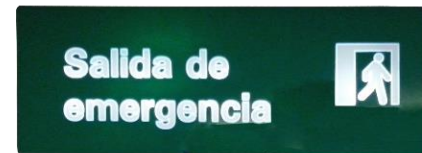
**Nota:**

Debe estar colocado un *timer* para el tótem y anuncios adosados para controlar la operación de forma automática.

3.  





Que la señalización esté:

- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.
- De acuerdo a la regulación local.




### 3.1.4. Radio en el cine

El Gerente Regional debe revisar que el radio en el cine cumpla con lo siguiente:


1.  Que se escuche:
  - Durante toda la operación.
  - Sin interrupciones o distorsión.
  
2.  Que el volumen sea el adecuado para que se entienda claramente y permita el diálogo claro entre la gente.
  
3.  Que se escuche la versión vigente, durante la grabación se escuchará el mes al que corresponde la radio en los cumpleaños de los actores. Por ejemplo, “En este mes de mayo, celebramos el cumpleaños de George Clooney, etc.”.

### 3.1.5. Mantenimiento del área en general

El Gerente Regional debe revisar que el mantenimiento del área en general cumpla con lo siguiente:

1.  Que las escaleras de piso del *lobby*:
  - Limpias.
  - En buen estado de mantenimiento.



2.  Que si se cuenta con escaleras eléctricas, éstas se encuentren:

- a) Limpias y en buen estado de mantenimiento.



- b) Para las de salida del hall, funcionando desde 15 minutos antes de la primera salida de función y hasta las 22 h.



- c) Para las que den acceso al conjunto, funcionando desde la apertura del conjunto y hasta finalizar la última función.



Que si se cuenta con elevador, éste se encuentre:

3.  


- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Con iluminación o indicador de la selección al presionar cualquier botón del panel de botones de control.



4.  


Que las paredes, techo y rejillas de extracción del área general estén:

- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.



5.  



Que las puertas de bodega y oficinas estén:

- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.




### 3.1.6. Puertas de salida de emergencia


El Gerente Regional debe revisar en el 30% de las puertas de emergencia que se cumpla con lo siguiente:

- Que estén:
1. 
    - Limpias.
    - En buen estado de mantenimiento, incluyendo el marco.




2.  Con la señalización fotoluminiscente que la identifique y que ésta se encuentre:
  - Limpia.
  - En buen estado de mantenimiento.
  - De acuerdo a la regulación local.




3.  Libre de obstáculos y sin patas de cabra para mantenerlas abiertas; solo las que den al exterior, pueden tenerlas para evitar que los proveedores las dañen.




4.  Sin candados ni cualquier otro dispositivo de seguridad que dificulte su rápida apertura, durante la operación.




5.  Abriendo por lo menos a 90° y manteniéndose cerradas, a menos de que sea necesario por alguna urgencia, para descarga de proveedores, limpieza o mantenimiento.




6.  Con sus lámparas de emergencia funcionando correctamente.



7.  Con un letrero con la leyenda “No bloquear la salida de emergencia” en las que den al exterior.



8.  Con guardapolvo en las puertas que den al exterior.



Que los brazos neumáticos (si aplica) y las barras de pánico estén:

9.  


- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento, abriendo fácil y rápido al presionar las barras y cerrando sin dificultad.



## 3.2. Glosario

**LIMPIOS(AS):** Sin residuos, manchas ni polvo. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Alfombra y tapetes corporativos	Sin malos olores, chicles pegados, ni basura tirada.
Escaleras (incluyendo las eléctricas), elevador y piso	Sin grasa, líquidos derramados, palomitas, basura tiradas ni moho.
Botes de basura	Sin escurrimientos ni líquidos debajo de la bolsa ni al interior del bote.
Bancas, mesas, sillas y sillones	Sin chicles pegados ni líquidos derramados.
Techo	Sin telarañas ni manchas de grasa.

**BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO:** Completos y sin roturas. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos:

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Alfombra	Sin chicles pegados, decoloraciones ni deshilachada.
Piso de mármol y porcelanato	No opacos ni rayados.
Piso laminado	Bien pegado y sin raspaduras o desportilladuras.
Tapetes corporativo	Sin decoloraciones y el logotipo legible.
Botes de basura	Bien pintados, no rayados, desportillados, abollados ni oxidados.
Mesas	Bien pintadas y barnizadas.
Puertas de salidas de emergencia	Con la pintura firme, sin huecos, grietas ni capas desprendidas y no rayadas.
Artículos con partes de metal	Sin oxidaciones.
Pósteres	No rotos, arrugados ni con pegaduras notorias.

## 4. Baños

## 4.1. Reactivos

### 4.1.1. Bitácoras y personal

El Gerente Regional debe revisar que se cumpla con lo siguiente:

Que exista una **Bitácora de limpieza de baños** por género y que cada una esté:

1. 

- Actualizada por el Encargado de Baños cada 20 minutos.
- Con la firma del Gerente en Turno cada hora.
- Ubicada en el lugar más cercano, puede ser en el cuarto de limpieza o arquilla y sin estar a la vista de los clientes.
- Con el último llenado realizado 20 min antes de haber finalizado la última función<sup>5</sup>.

2. 

Que en hora *rush* haya un empleado general fijo en cada baño, en baja afluencia debe haber por lo menos un empleado por cada 2 áreas de baños.



**Nota:**

El empleado debe permanecer hasta 20 minutos antes de finalizar la última función y cumplir con el llenado de la bitácora hasta este momento.



3. 

Que el conjunto cuente con **Criterios Sanitarios: Orden y Limpieza a Detalle de POPCORN** vigente y que esté:

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado
- Ubicado en la parte de adentro de la puerta del cuarto de limpieza y que no esté a la vista del cliente.



<sup>5</sup> Se debe revisar la bitácora del día anterior

4.  


Que al preguntarle a un empleado de baños los criterios sanitarios de POPCORN éste conteste de acuerdo a **Criterios sanitarios: Orden y Limpieza a detalle de POPCORN** vigente.



### 4.1.2. Lavamanos y espejos

El Gerente Regional debe revisar que los lavamanos y espejos cumplan con lo siguiente:

1. Que los lavamanos y espejos estén:
- Limpios<sup>6</sup>.
  - En buen estado de mantenimiento.



2. Que las llaves de agua estén fijas, en buen estado de mantenimiento y se activen, dependiendo de su tipo:
- Sensores: al acercar las manos a la llave y se desactiven al alejarlas.
  - *Push*: al presionarlas y que el chorro dure de 6 s a 8 s.



---

<sup>6</sup> La limpieza de los lavamanos debe ser realizada de manera continua con un jalador de agua.

### 4.1.3. Botes de basura

El Gerente Regional debe revisar que los botes de basura chicos y medianos cumplan con lo siguiente:

Que los botes de basura medianos sean de color negro y que junto con los chicos estén:

1.




- Limpios por dentro y por fuera.
- En buen estado de mantenimiento.
- Con bolsa, negra o según la regulación local, bien fajada y que se encuentre extendida hasta el fondo del bote.
- Con la basura por debajo del:
  - 50 % para los medianos.
  - 25 % para los chicos.




#### 4.1.4. Mingitorios y tazas de baño


El Gerente Regional debe revisar que los mingitorios y tazas de baño cumplan con lo siguiente:

1.  Que los mingitorios estén:
- Limpios.
  - En buen estado de mantenimiento.
  - Con tapete o rejilla con pastilla para olores con el aroma activo.




2.  Que las tazas estén:
- Limpias.
  - En buen estado de mantenimiento.
  - Con el asiento de plástico, mismo que no debe estar flojo: con los tornillos de plástico bien apretados. De lo contrario, solicitar al momento de la revisión, que se aprieten.



3.  Que el exterior de las tuberías estén:
- Limpias y con los sensores no opacos.
  - En buen estado de mantenimiento.




4.  Que al tapar los sensores con la mano durante 10 s, éstos se activen al quitarla.




### 4.1.5. Mamparas, percheros y cerraduras


El Gerente Regional debe revisar que las mamparas de tazas y mingitorios estén:

1.  Limpias y en buen estado de mantenimiento.




2.  Con la cerradura funcionando correctamente.



3.  Con un perchero en cada una y que los que son para personas con capacidades diferentes se encuentren a una altura en la que una persona en silla de ruedas los alcance.



4.  Con la señalética completa y en buen estado de mantenimiento.



#### 4.1.6. Cambiadores de pañales y asientos para niños

El Gerente Regional debe revisar que los cambiadores de pañales y asientos para niños cumplan con lo siguiente:

Que si se cuenta con cambiadores de pañales, éstos se encuentren:

1. 

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento y con el broche del cinturón funcionando correctamente.
- Con la señalética completa y en buen estado.



Que los asientos para niños estén:


2. 

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento y con el broche del cinturón funcionando correctamente.
- Con la señalética corporativa completa y en buen estado.




### 4.1.7. Accesorios de baño


El Gerente Regional debe revisar que los accesorios de baño cumplan con lo siguiente:

1.  Que si se cuenta con secadores de manos, éstos se encuentren:
- Limpios.
  - En buen estado de mantenimiento y funcionando correctamente.




2.  Que los despachadores de papel toalla e higiénico estén:
- Limpios.
  - En buen estado de mantenimiento.



3.  Que las jaboneras estén:
- Limpias.
  - En buen estado de mantenimiento.



4.  Que los insumos cumplan con que:
- Estén a no menos de 1/4 de su capacidad en los despachadores de papel higiénico y toalla.
  - En ningún momento esté vacío el cartucho del jabón.
  - Haya un repuesto por cada insumo<sup>7</sup>.



<sup>7</sup> Los repuestos deben estar en el cuarto de aseo por género del baño, nunca a la vista del cliente.

### 4.1.8. Extractor

El Gerente Regional debe revisar todos los extractores cumplan con lo siguiente:

1.  


Que los extractores estén funcionando durante la operación, se puede colocar un pedazo de papel en el extractor o escuchar el sonido del ventilador para comprobarlo.



2.  


Que no existan olores desagradables.



3.  


Que las rejillas estén:

- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.



### 4.1.9. Limpieza del área en general

El Gerente Regional debe revisar que la limpieza del área en general cumpla con lo siguiente:

1. Que los pisos y paredes estén:
  - Limpios.
  - En buen estado de mantenimiento.



2. Que los materiales y químicos de limpieza no estén a la vista del cliente.




3. Que si se cuenta con cuarto de limpieza, éste se encuentre:
  - Limpio.
  - En buen estado de mantenimiento.



### 4.1.10. Iluminación

El Gerente Regional debe revisar que la limpieza del área en general cumpla con lo siguiente:

**1.**  
 Que la iluminación esté:

a) Funcionando durante la operación, en estos horarios no se podrá segmentar.



b) Sin áreas oscuras, con baja intensidad de luz ni focos fundidos.



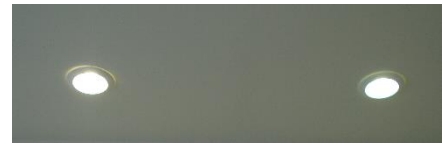
c) El modelo Rojo debe tener solamente luz cálida.



- d) El modelo Gantous cuenta con luz blanca en baños.



- e) Con los focos dentro del socket (nunca deben salirse) y sin que excedan el gabinete de la lámpara.



- f) Sin cables a la vista del cliente.



2.  


Que la señalización esté:

- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.



## 4.2. Glosario

**LIMPIOS(AS):** Sin residuos, manchas ni polvo. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Lavamanos, espejos, pisos	Sin papeles, basura tirada, derrames ni charcos de agua.
Botes de basura	Sin escurrimientos ni líquidos debajo de la bolsa ni al interior del bote.
Mingitorios (incluyendo Eco)	Sin sarro, chicles, papeles ni colillas en su interior.
Tazas de baño	Con los asientos secos y sin sarro, chicles, papeles ni colillas en su interior.
Tubería	Sin sarro.
Mamparas	Sin grafitis.
Techo	Sin telarañas.
Guías Rápidas/ Visuales Apoyos	Sin rayones.

**BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO:** Completos y sin roturas ni golpes. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:


Artículos/áreas	Especificación buen estado
Barra lavamanos	Sin manchas por agua ni opaca
Botes de basura	Bien pintados, no rayados, desportillados, abollados ni oxidados.
Tazas de baño, mingitorios y lavamanos	Sin accesorios flojos o faltantes, no rayados ni tapados.
Tuberías	Sin oxido, con partes flojas.
Señalética	No despintada ni desprendida.
Asientos para niños y cambiadores de pañales	Con la tapa/asiento fijo y no desportillados.
Despachador de jabón	Sin fugas.
Tarja cuarto de aseo (si aplica)	Sin azulejos rotos.
Pisos y techos	Sin grietas, humedad, ni daños en la pintura.
Guías Rápidas/ Visuales Apoyos	No doblados.

## 5. Arquillas

## 5.1. Reactivos

### 5.1.1. Arquilla automática

El Gerente Regional debe revisar que la arquilla automática cumpla con lo siguiente:

- 1.**  
 Que la arquilla esté:

- a) Limpia y en buen estado de mantenimiento.



Puede tener el siguiente material de limpieza:

- b)
- Limpiador de acero inoxidable.
  - Limpiador neutro #3H.
  - Paño azul.



- c) Sin objetos personales ni alimentos.



- d) Con la calcomanía vigente en la parte frontal:
- Limpia.
  - En buen estado de mantenimiento.



2. 

Que la arquilla automática esté:

- a) Limpia y en buen estado de mantenimiento.



- Con laptop y que ésta se encuentre<sup>8</sup>:
- b)
- Fija y sujeta en su base
  - Conectada a la red inalámbrica del cine
  - Logeada en la página de Vista User Point.
  - Con batería por lo menos al 70 % y si está conectada, que el cable de corriente no esté atravesado o a la vista del cliente.

---

<sup>8</sup> Si no tiene internet, debe haber un soporte levantado en FootPrints.

### 5.1.2. Encargado y sus herramientas

El Gerente Regional debe revisar que se cumpla con lo siguiente:

Que el Encargado de Arquilla cuente con las siguientes herramientas:


1.  


- Bolígrafo.
- Ligas.
- Radio.
- Horario vigente.
- Sinopsis light vigente.
- **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.



### 5.1.3. Procedimiento de control de salas

El Gerente Regional debe revisar que el procedimiento de control de salas cumpla con lo siguiente:

1.  Que al preguntarle a un Encargado de Arquilla las razones por las que un cliente se puede cambiar de sala, éste responda las siguientes:

- a) Por la Garantía Cinépolis; máximo 30 minutos después de iniciar la película.



- b) Por causas imputables a Cinépolis como fallas de proyección.



**Nota:**

Se consideran fallas de proyección los problemas con macros, *masking*, lente y subtítulos, cuando la proyección no llena la pantalla, las deficiencias en el volumen y los efectos de profundidad en 3D con fantasmas o parpadeos.

- c) Porque el cliente cuenta con boleto completo del mismo día; aplica máximo 30 minutos después de iniciar la película.



Que al preguntarle a un Encargado de Arquilla lo que procede si un cliente sale del conjunto/sala, éste responda que se le entrega una contraseña de control que tiene que devolver al regresar.

### 5.1.4. Lentes 3D

El Gerente Regional debe revisar en tres lentes de niño, tres de adulto y tres entregas que se cumpla con lo siguiente:

Que los lentes 3D estén:

1. 

- Limpios, las micas se deben poner a contra luz para revisarlas.
- En buen estado de mantenimiento
- Empaquetados en bolsas corporativas bien cerradas (no engrapadas).
- Con no más de 20 marcas en el interior de la patilla derecha.



2. 

Que la entrega de lentes cumpla con lo siguiente:

- Que los lentes 3D sean entregados a los clientes en arquilla.

### 5.1.5. Bitácora de control y calidad en salas

El Gerente Regional debe revisar que en todas las arquillas se cumpla con lo siguiente:

1. Que se cuente con la **Bitácora de control y calidad de salas** y que ésta se encuentre:
- Con los registros del 30 % del total de las funciones.
  - Llena y firmada diariamente por el Subgerente Administrativo.
  - Con el histórico de los últimos 30 días.



2. Que se conozcan los puntos de revisión de la Bitácora de control y calidad en salas, se puede preguntar al responsable:
- El nivel en el que deben estar las luces durante los *trailers*.
  - Las condiciones que debe cumplir el audio durante la proyección.



- Que si se cuenta con carrito para lentes en arquilla éste se encuentre:
- Limpio.
  - En buen estado de mantenimiento.
  - Ordenado.
  - Con las 3 tapas con imagen 3D.
  - Sin objetos ajenos.

a)

- b) Que los lentes 3D sean entregados a los clientes en arquilla.

## 5.2. Glosario

**LIMPIOS(AS):** Sin residuos, manchas ni polvo. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Lentes 3D	No engrasados y con las micas no empañadas.

**BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO:** Completos(as) y sin roturas ni golpes. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Arquillas	Bien pintada, no raspada, golpeada.
Calcomanía "Cinépolis VIP"	No rayada o desgastada.
Lentes 3D	No rayados ni raspados y con las patillas no flojas ni muy apretadas.
Con partes de metal	Sin oxidaciones.

## 6. Salas

## 6.1. Reactivos

### 6.1.1. Despedida

El Gerente Regional debe revisar que al finalizar una función tres despedidas cumplan con lo siguiente:

Haya un empleado despidiendo a los clientes y que éste cumpla con lo siguiente:

1.  


- Use lenguaje verbal y no verbal amable.
- Esté sonriendo.
- Haga contacto visual.
- Use una voz clara y audible.

2.  


Si es necesario recolectar lentes 3D:

- Que haya un *display* en buen estado de mantenimiento, así como un contenedor para recibirlos.
- Que los lentes 3D no sean aventados ni maltratados durante la recolección.

3.  


Haya un bote de basura con ruedas y que se encuentre:

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.

## 6.2. Glosario

**LIMPIOS(AS):** Sin cables a la vista, residuos, manchas ni polvo. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Botes de basura	Sin escurrimientos ni líquidos debajo de la bolsa ni al interior del bote.

**BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO:** Completos y sin roturas. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos:





Artículos	Especificación buen estado
Botes de basura	Bien pintados, no rayados, desportillados, abollados ni oxidados.
Lentes 3D	No rayados ni raspados y con las patillas no flojas ni muy apretadas.

## 7. Oficinas

## 7.1. Reactivos

### 7.1.1. Planes de acción de auditorías operativas

El Gerente Regional debe revisar que estén cargados en micrositio de Intranet (Paperless) en la carpeta "O. Intervenciones GR" los siguientes documentos de la última intervención realizada:



- 1.**  PDF de OPS de la auditoría con el nombre de "Auditoría operativa XX.XX.XX", donde las equis son la fecha en la que se hizo la auditoría.
  
- 2.**  PDF de OPS de la auditoría con el nombre de "Protección Civil/Energía Eléctrica/MHA XX.XX.XX", donde las equis son la fecha en la que se hizo la auditoría.
  
- 3.**  Documento escaneado con las observaciones recopiladas por el Gerente de Conjunto/Administrativo durante la auditoría con el Gerente Regional/Auditor Operativo/Supervisor Regional de Mantenimiento con el nombre de "Observaciones XX.XX.XX", donde las equis son la fecha en la que se hizo la auditoría.
  
- 4.**  Formato libre que contengan cada reactivo negativo de la auditoría, observaciones recopiladas de la intervención, acciones a realizar, responsable y fecha de cumplimiento con el nombre de "Plan de acción".

## 8. Gerencia

## 8.1. Reactivos

### 8.1.1. Área de valores


El Gerente Regional debe revisar que el área de valores cumpla con lo siguiente:

1.  Que la puerta esté cerrada bajo llave. Para los conjuntos que no tengan área de valores independiente, serán aquellas donde se ubiquen los cofres ETV y las cajas de seguridad.
  
2.  Que la **Bitácora mensual de visitas del área de valores** cumpla con lo siguiente:
  - a) Que se encuentre a la vista dentro o fuera del área según *layout* del conjunto.
  
  - b) Que tenga registrado a todo personal interno y externo que entre al área de valores y sea ajeno a ésta.  
  
Que esté firmada por:
    - c)
      - El responsable de la entrega de valores de la ETV y coincida con la firma registrada en el catálogo de firmas de la ETV vigente.
      - El Gerente de Conjunto.


### 8.1.2. Efectivo resguardado en las cajas de seguridad y cofre de la ETV

El Gerente Regional debe revisar que se cumpla con lo siguiente:


Que el resguardo de los valores cumpla con lo siguiente:

1. 
  - Que se realice en las cajas de seguridad asignadas para ello.
  - Que al revisar todos los cajones de escritorio, archiveros, cajas y demás mobiliario no se encuentre efectivo resguardado; excepto cuando se estén haciendo retiros de éste.

Que el cofre de la ETV o cajero receptor contenga:

2. 
  - Los parciales en efectivo generados por los ingresos, a excepción de aquellos que se estén procesando en el momento.
  - El fondo fijo de morralla en billete registrado en **Bitácora de parciales de morralla**, a excepción de aquellos que se encuentren en operación del día o preparados para los días siguientes.

Que la caja de seguridad esté cerrada con combinación y que contenga:

3. 
  - Fondo fijo de caja chica.
  - Fondo fijo de morralla, excepto de la que será utilizada para apertura del día.
  - Billetes iguales o menores a \$200 que se estén utilizando para el armado de fondos y cambios de morralla.

### 8.1.3. Arqueos caja chica

El Gerente Regional debe revisar en un arqueo de fondo fijo de caja chica y uno de morralla que se cumpla con lo siguiente:

1.  


Que el arqueo de fondo fijo de morralla cumpla con lo siguiente:

- a) Que el importe total coincida con el fondo fijo de morralla asignado al conjunto.
- b) Que el importe total coincida con el fondo fijo de morralla asignado al conjunto

Que no contenga:

- c)
  - Gastos pagados con fondo de morralla.
  - Vales de préstamos personales.
  - Vales de préstamo a fondo de caja chica.
- d) Que no se utilice para ningún otro gasto.
- e) Que si existen solicitudes en tránsito, cuente con el "Comprobante de solicitud" firmado por el responsable de la entrega y el personal de la ETV.

2.  


Que en el arqueo de fondo fijo de caja chica cumpla con lo siguiente:

Que no contenga:

- a)
  - Facturas por gastos mayores a \$2,000.00 pagados en efectivo.
  - Facturas fraccionadas de un mismo gasto.
  - Comprobantes o vales mayores a 30 días naturales.
  - Pagos por concepto de taxis.
  - Finiquitos mayores a \$2,000.00 o cheques mayor a 90 días.

- b) Que si hay vales de caja por faltantes en puntos de venta, éstos no superen los \$500 semanales por rubro ya sea Taquilla o Dulcería y no excedan de 15 días de antigüedad.

3.



Que de forma semanal se tenga:

- a) El "Reporte de validación de puntos de control" y los arqueos semanales de fondo de caja chica y fondo de morralla del mismo período<sup>9</sup>.
- b) Por separado los arqueos de caja chica y de morralla.
- c) Los arqueos de fondo de caja chica y morralla en electrónico y que se encuentren cargados en el micrositio de Intranet (Paperless) en la semana correspondiente.

4.




Que el fondo de morralla esté registrado en el **Vale de entrega y fondos de morralla** firmado por quien recibe y quien entrega.

---

<sup>9</sup> Este reporte es enviado por Control Interno a los conjuntos.


### 8.1.4. Conciliaciones de ingresos

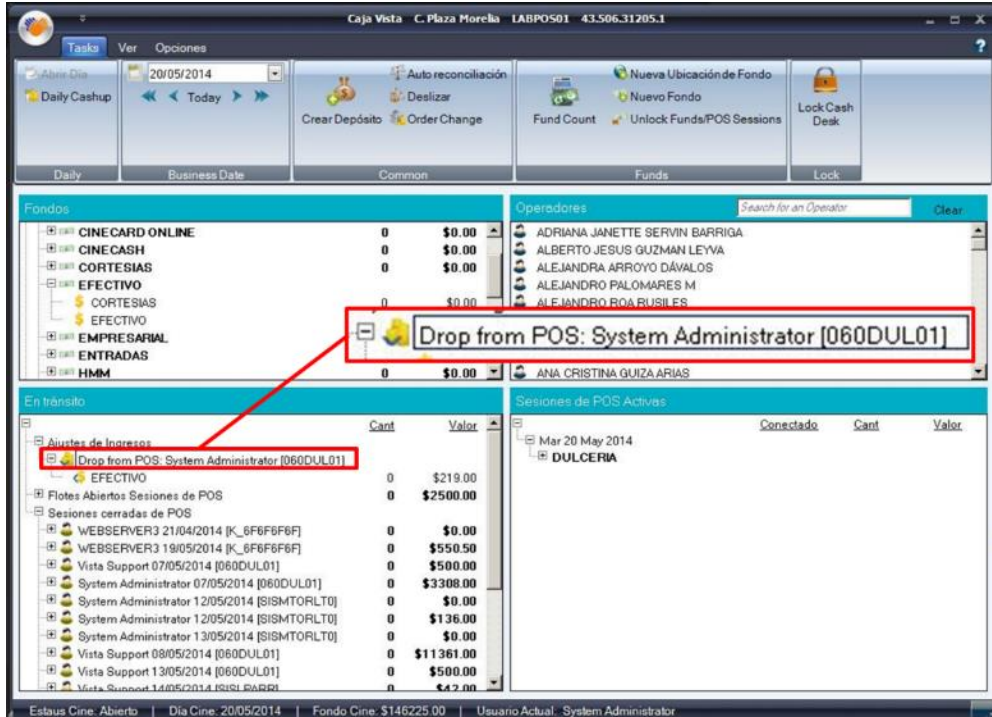
El Gerente Regional debe revisar en dos conciliaciones, una confirmación del banco y un Cash Up Daily que se cumpla con lo siguiente:


-  1. Que en la conciliación el monto del Reporte de confirmación de depósito en el banco coincida con el reporte de Cash Up Daily.

### 8.1.5. Tickets de retiro de efectivo

El Gerente Regional debe revisar en uno de los retiros en efectivo que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que al verificar en el módulo de Vista “CashDesk” el monto de los retiros de cada POS, éste no exceda lo señalado en la **Política de operación de Ingresos y Valores de conjuntos y nuevos negocios** vigente.



2.  Que no se realicen de forma consecutiva, deben transcurrir por lo menos 15 minutos entre los de un mismo POS.

### 8.1.6. Cupones y promociones HMM

El Gerente Regional debe revisar que los cupones y promociones HMM cumplan con lo siguiente:

1.



Que al revisar los de un día cumplan con lo siguiente:

- a) Que hayan sido vigentes al momento de su redención.



- b) Que se encuentren con la leyenda de "Cancelado".



- c) Que coincidan físicamente con el reporte del sistema semanal según el tipo de cupón.

- d) Que sean cancelados los que son promocionales en los puntos de venta.

Que al revisar un paquete semanal de cupones y promocionales, estos se encuentren:

2.  


- Separados por promoción.
- Tabulados.
- Ordenados por día.
- En bolsa de plástico.
- Indicando la semana a la que corresponden.



Que de forma semanal se tenga:

3.  




- El “Reporte de validación de puntos de control” firmado por Gerente de Conjunto y Encargado de Valores<sup>10</sup>.
- El reporte de sistema en electrónico.
- Los reportes anteriores cargados en el Micrositio de Intranet (Paperless) en la semana correspondiente.

---

<sup>10</sup> Este reporte es enviado por Control Interno a los conjuntos.

### 8.1.7. Conciliación de cupones

El Gerente Regional debe revisar en una conciliación de copones/boletos ponte palomita que cumpla con lo siguiente:

-  **1.** Que sea de forma semanal y realizada por el Gerente de Conjunto en el formato FDPBL-04.
-  **2.** Que el formato FDPBL-04 se encuentre en electrónico y cargado en el micrositio de Intranet (Paperless) en la semana correspondiente.

## 9. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	28/07/16

# 10. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
Política de operación de Ingresos y Valores de conjuntos y nuevos negocios	NA
Técnica de venta	MX-VIP-GR-TV
Rol de Gerente en Turno	MX-VIP-FT-RGTE
Bitácora de limpieza de baños	MX-VIP-FT-LMBF
Criterios Sanitarios: Orden y Limpieza a Detalle de POPCORN	MX-VIP-AV-CSP
Bitácora de control y calidad en salas	MX-VIP-FT-BCCS
Vale de entrega y fondos de morralla	MX-VIP-FT-VEFM
Bitácora mensual de visitas del área de valores	NA
Bitácora de parciales de morralla	NA
Cronograma de medios	NA