



PUNTOS CRÍTICOS PREOPERATIVOS RSB

Procedimientos operativos

MX-VIP-PO-PCPORSB-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. Dulcería y alimentos	8
2.1. Reactivos	9
2.1.1. Condimenteros	10
2.1.2. Condimenteros MHA	11
2.1.3. Vitrinas y exhibidores	12
2.1.4. Equipo de cómputo, electrónico y mobiliario	13
2.1.5. Pisos, paredes y techos	14
2.1.6. Iluminación MHA	15
2.1.7. Uso de paños MHA	16
2.1.8. Equipos de Dulcería	17
2.1.9. Equipos de alimentos	18
2.1.10. Calibración de equipos y temperaturas Dulcería	19
2.1.11. Calibración de equipos y temperaturas alimentos	20
2.1.12. Fábrica de hielo MHA	21
2.1.13. Utensilios de Dulcería	22
2.1.14. Utensilios de alimentos	23
2.1.15. Utensilios MHA	24
2.1.16. Insumos y productos de Dulcería	25
2.1.17. Insumos y productos de alimentos	26
2.1.18. Caducidad de productos MHA	27
2.1.19. <i>Stock</i> ideal (definido por el Gerente del Conjunto)	28
2.1.20. Área de Dulcería	29
2.1.21. Área de entrega	31
2.2. Glosario	33
3. Bar	35
3.1. Reactivos	36
3.1.1. Equipos de Bar	37
3.1.2. Utensilios de Bar	38
3.1.3. Insumos y productos de Bar	39

3.2. Glosario	40
4. Tabla de cambios	42
5. Documentos de referencia	44

1. Descripción del proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: Dulcería, alimentos y Bar.

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 por lo menos dos horas antes de iniciar operaciones en el conjunto.

Ponderaciones¹

La ponderación que tiene cada una de las áreas que considera esta herramienta es²:

Áreas	Ponderación	
	Puntuación	Porcentaje
Dulcería y alimentos	26	89.66 %
Bar	3	10.34 %
Total	29	100 %

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.

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

² 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.

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.
	Verificación que se debe cumplir 40 minutos antes de la primera función.

2. **Dulcería y alimentos**

2.1. Reactivos

2.1.1. Condimenteros

Si se cuenta con Condimentero, el Gerente Regional debe revisar que cumplan con lo siguiente 40 minutos antes de la primera función:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Condimenteros** vigente y que esté:

1.



- Limpio
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en Dulcería y alimentos, en un área visible para los empleados y supervisores, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con las características contenidas en el **A.V. Condimenteros** vigente.



2.1.2. Condimenteros MHA

El Gerente Regional debe revisar que los condimenteros del área cumplan con los siguientes lineamientos de MHA:

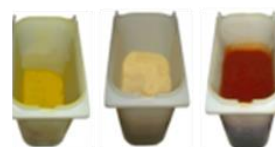
1. Que los insertos de verdura (jitomate, cebolla y chiles) cuenten con tapa cuando no sean utilizados por los clientes.



2. Que la verdura esté fresca, no seca, magullada, putrefacta ni contaminada.



3. Que los aderezos estén frescos, no secos, putrefactos ni contaminados.



4. Que se cuente con el **Registro de temperaturas de los alimentos en servicio** de las últimas 3 tomas de temperatura del día, temperaturas no mayores a 7 ° C.



2.1.3. Vitrinas y exhibidores

El Gerente Regional debe revisar el 100% de vitrinas y exhibidores del área cumplan con los siguientes lineamientos 40 minutos antes de la primera función:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Acomodo de vitrinas Dulcería** y **A.V. Acomodo de vitrinas alimentos** vigentes y que estén:

1.


- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicados.
- Ubicados en un área visible para los empleados y supervisores, uno en cada área pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que su acomodo coincida con el indicado en el **A.V. Acomodo de vitrinas Dulcería** y **A.V. Acomodo de vitrinas alimentos** vigentes.



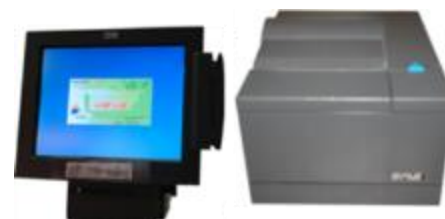
2.1.4. Equipo de cómputo, electrónico y mobiliario

El Gerente Regional debe revisar 40 minutos antes de la primera función que el 100% del equipo de cómputo, electrónico y mobiliario cumpla con lo siguiente:

Que el equipo de cómputo, impresoras y monitores, estén:

1.  

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Sin cables a la vista del cliente.
- Con un rollo de papel térmico en la impresora de cada una, así como con otro adicional de repuesto al 100 %.
- Listos para operar.



2. 

Que el mostrador y el mobiliario estén:

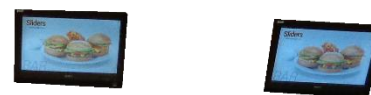
- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.



Que si se cuenta con plamas, éstos se encuentren:

3. 

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Funcionando correctamente y con la imagen nítida³.
- Sin cables a la vista del cliente.
- Indicando la semana correspondiente con un número situado en la parte superior izquierda afuera de la imagen



³ En caso de que estén dañadas deben estar cubiertas por una lona blanca y con el debido soporte en Máximo.

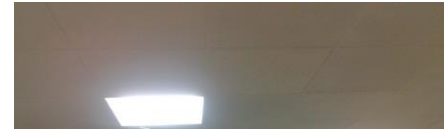
2.1.5. Pisos, paredes y techos

El Gerente Regional debe revisar 40 minutos antes de la primera función que el 100% del pisos, paredes y techos cumplan con lo siguiente:

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



2. Que los techos estén:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.



2.1.6. Iluminación MHA

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del área que la iluminación cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:

Que las lámparas cuenten con protección anti estallido en las siguientes zonas⁴:

1.


- Fuentes de luz y focos de las áreas donde se manejan alimentos y bebidas (incluyendo bodegas).
- Puntos de ventas.
- Filtrado de agua.
- Fábrica de hielo.



2.


Que la iluminación de las lámparas con protección antiestallido sea la adecuada.



⁴ No aplica para palomeras y lámparas de calor.

2.1.7. Uso de paños MHA

El Gerente Regional debe revisar que el 100% de los paños observados durante el recorrido cumplan con los siguientes lineamientos de MHA:

Que el conjunto cuente con la **G.R. Uso y Limpieza de Paños** vigente y que esté:

1.


- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicada.
- Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores, uno en cada estación de lavado de paños.

2.



Que se cumpla con las características contenidas en la **G.R. Uso y Limpieza de Paños** vigente.



2.1.8. Equipos de Dulcería

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los equipos de Dulcería que se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Equipos de Dulcería** vigente y que esté:

1.


- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en Dulcería en un área visible para los empleados y supervisores, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que se cumplan todas las características contenidas en el **A.V. Equipos de Dulcería** vigente.



2.1.9. Equipos de alimentos

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los equipos de alimentos que se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Equipos de cocina** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que estén a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Equipos de Cocina** vigente.



2.1.10. Calibración de equipos y temperaturas Dulcería

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los equipos Dulcería que su calibración y temperaturas cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Calibración y temperatura de equipos de Dulcería** vigente y que esté:

1.


- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en Dulcería en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Calibración y temperatura de equipos de Dulcería** vigente.



2.1.11. Calibración de equipos y temperaturas alimentos

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los equipos de alimentos que su calibración y temperaturas cumplan con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Calibración y temperatura de equipos de alimentos** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en el interior de la Cocina Industrial y almacenes, en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que estén a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Calibración y temperatura de equipos de Alimentos** vigente.



Que el conjunto cuente con el **A.V. Uso de freidora** vigente y que esté:


3.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado cerca de la freidora, en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.



2.1.12. Fábrica de hielo MHA

El Gerente Regional debe revisar que la fábrica de hielo cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:


1.  Que la fábrica de hielo esté:
- Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Sin objetos ajenos dentro del contenedor.



2.  Que la **Bitácora de fábrica de hielo** vigente se encuentre actualizada.

3.   Que cuente con carritos y cucharón para hielo que estén:
- Limpios
 - En buen estado de mantenimiento:
 - El cucharón de hielo dentro de agua sanitizada.



4.  Que los contenedores y los utensilios no se encuentren en el suelo.



2.1.13. Utensilios de Dulcería

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los utensilios de Dulcería que se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Utensilios de Dulcería** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en Dulcería en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Utensilios de Dulcería** vigente.



2.1.14. Utensilios de alimentos

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los utensilios de alimentos que se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Utensilios de Cocina** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en el área correspondiente, en un lugar visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.





Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Utensilios de Cocina** vigente.



2.1.15. Utensilios MHA

El Gerente Regional debe revisar en el 30 % de los preparadores de alimentos que los lineamientos de utensilios de MHA cumplan con lo siguiente:

-  1. Que los preparadores de alimentos sepan que deben usar distintas tablas y cuchillos para las verduras (cebolla y jitomate) y para el resto de los productos.

-  2. Que si tienen una sola tabla, sepan que entre cada uso donde deberían de cambiar de tabla, deben realizar el proceso de la **G.R. Limpieza de utensilios** vigente.

2.1.16. Insumos y productos de Dulcería

El Gerente Regional debe revisar en el 30 % de los insumos y productos Dulcería se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Insumos y productos Dulcería** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en Dulcería en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Insumos y productos Dulcería** vigente.



2.1.17. Insumos y productos de alimentos

El Gerente Regional debe revisar en el 30 % de los insumos y productos de alimentos se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Insumos y productos cocina** vigente y que esté:

1.


- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en el área de alimentos visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Insumos y productos cocina** vigente.



3.


Que el conjunto cuente con **Recirculado de aceite freidora PITCO** vigente y que esté:

- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicada.
- Ubicada cerca de la freidora en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.



2.1.18. Caducidad de productos MHA

El Gerente Regional debe revisar en 3 productos que se cumpla con lo siguiente:

1. Que no haya productos o insumos de menor rotación con la fecha de caducidad vencida. Se sugiere revisar los siguientes:



Bag in box

(La fecha de caducidad debe estar marcada con un plumón, esto lo debe realizar el Responsable de Almacén cuando lo recibe)



Chocolate



Pan para hot dog



Carnes frías




Quesos


(Para nachos, Philadelphia y manchego)

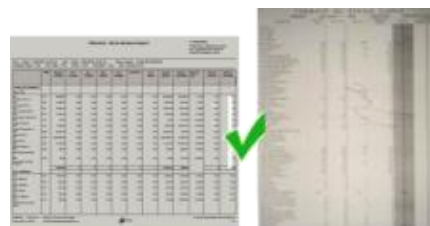
2.1.19. Stock ideal (definido por el Gerente del Conjunto)


El Gerente Regional debe revisar que todos los sub almacenes cumplan con lo siguiente:

1.  Que antes de la apertura todos los sub almacenes hayan sido abastecidos para llegar al *stock* ideal definido por cada conjunto.



2.  Que el *stock* ideal cumpla con lo siguiente:
 - Esté publicado en el almacén y cada sub almacén, fuera de la vista del cliente.
 - Incluya los productos y/o insumos de promociones.




3.  Que físicamente coincida el *stock* ideal de 3 productos.




2.1.20. Área de Dulcería


El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del área de Dulcería que se cumpla con lo siguiente:

Que el frente del mostrador se encuentre:


1. 
 - Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Ordenado.
 - Con publicidad de acuerdo al **Cronograma de medios** vigente.
 - Sin objetos ajenos al área ni publicidad fuera del **Cronograma de medios** vigente.
 - Iluminado en las vitrinas de dulces y torres de refresco al 100%.

2.  Que cuenten con charolas grandes y chicas en la parte inferior del mostrador, limpias y en buen estado físico.




3.  Que cuenten con los complementos necesarios para el consumo de los productos de dulcería.



- En refrigeración:
4. 
 - Que cuenten con verdura porcionada en vasos condimenteros (jitomate, cebolla y jalapeños).
 - Que cuenten con aderezos porcionados en vasos condimenteros (mayonesa, mostaza, cátsup).




5.  Salsa picante porcionada en vasos condimenteros a temperatura ambiente.




2.1.21. Área de entrega

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del área de entrega que se cumpla con lo siguiente:


1.  Que se encuentre limpia, ordenada y en buen estado físico.

Que en la barra superior:


2. 
 - Cuenten con un *drop in* grande y uno chico habilitados para aderezos, de acuerdo al apartado "Área de Entrega" del **P.O. Entrega de Órdenes** vigente.
 - Que cuenten con ramequines suficientes a un costado de los *drop in*.
 - Que cuenten con cubiertas de policarbonato limpias y en buen estado físico.




Que en la barra inferior:

3. 
 - Cuenten con charolas grandes y chicas limpias y en buen estado físico.
 - Que cuenten con cubiertos metálicos.
 - Que cuenten con los complementos necesarios para el consumo de los alimentos de acuerdo al *stock* ideal del conjunto.




4.  Que se cuenten con salsa de soya porcionada en vasos condimenteros en refrigeración.



6.  Que cuenten con los complementos necesarios para el consumo de los productos.



En refrigeración:

7.  Que cuenten con verdura porcionada en vasos condimenteros (jitomate, cebolla y jalapeños).
Que cuenten con aderezos porcionados en vasos condimenteros (mayonesa, mostaza, cátsup).



2.2. Glosario

LIMPIOS(AS): Sin residuos, manchas, polvo ni rayones. Además de las siguientes especificaciones adicionales para esta área:

Área	Especificación limpieza
Techo	Sin telarañas.
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	Sin rayones.

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

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Guías rápidas/Apoyos visuales	No arrugados
Con partes de metal	Sin oxidaciones
Equipo de cómputo	Sin raspaduras ni golpes
Pisos y techos	Sin grietas, humedad, ni daños en la pintura
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados

3. Bar

3.1. Reactivos

3.1.1. Equipos de Bar

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los equipos de Bar que se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Equipos de Bar** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en su negocio correspondiente, en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en los **A.V. Equipos de Bar** vigente.



3.1.2. Utensilios de Bar

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los utensilios de Bar que se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Utensilios de Bar** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en su negocio correspondiente, en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que estén a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en los **A.V. Utensilios de Bar** vigente.



3.1.3. Insumos y productos de Bar

El Gerente Regional debe revisar en el 30 % de los alimentos y productos de Bar que se cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Insumos y productos de Bar** vigente y que esté:

1.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicados en su negocio correspondiente, en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que estén a la vista del cliente.

2.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Insumos y productos de Bar** vigente.



Que el conjunto cuente con el **A.V. Acomodo de botellas de Bar** vigente y que esté:

3.



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en su negocio correspondiente, en un área visible para los preparadores de alimentos y Encargado de Cocina, pero sin que estén a la vista del cliente.

4.



Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Acomodo de botellas de Bar** vigente.

3.2. Glosario

LIMPIOS(AS): Sin residuos, manchas, polvo ni rayones. Además de las siguientes especificaciones adicionales para esta área:

Área	Especificación limpieza
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	Sin rayones.

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

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Guías rápidas/Apoyos visuales	No arrugados
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados

4. Tabla de cambios

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

5. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
P.O. Entrega de órdenes	MX-VIP-PO-ENT
Recirculado de aceite freidora PITCO	MX-VIP-GR-HIAFP
Uso y limpieza de paños	MX-VIP-GR-ULP
Limpieza de utensilios	MX- VIP -GR-LMPU
Acomodo de vitrinas y exhibidores alimentos	MX- VIP -AV-AVEA
Acomodo de vitrinas Dulcería	MX- VIP -AV-AVD
Calibración y temperatura de equipos de Dulcería	MX- VIP -AV-CTED
Calibración y temperatura de equipos de alimentos	MX- VIP -AV-CTEA
Condimenteros	MX- VIP -AV-CTM
Equipos de Cocina	MX- VIP -AV-ECO
Equipos de Dulcería	MX- VIP -AV-EDU
Equipos de Bar	MX-VIP-AV-EBR
Insumos y productos de Cocina	MX- VIP -AV-IPC
Insumos y productos Dulcería	MX- VIP -AV-IPD
Insumos y productos Bar	MX-VIP-AV-IPBR
Uso freidora	MX- VIP -AV-UFR
Uso horno Turbo Chef	MX- VIP -AV-UHT
Utensilios de Cocina	MX- VIP -AV-UCO
Utensilios de Dulcería	MX- VIP -AV-UDU
Utensilios de Bar	MX-VIP-AV-UBR
Bitácora de fábrica de hielo	MX- VIP -FT-BFH
Registro de temperaturas de los alimentos en servicio	NA
Cronograma de medios	NA