



PUNTOS CRÍTICOS PREOPERATIVOS

Procedimientos operativos

MX-VIP-PO-PCPO-00

CINÉPOLIS

Revisión 00: XX de XX de 20XX.

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	8
2. Exteriores	12
2.1. Reactivos	13
2.1.1. Tótem.....	14
2.1.2. Anuncios adosados.....	17
2.1.3. Marquesinas	18
2.1.4. Cajas de luz Taquilla	20
2.1.5. Tríptico.....	23
2.2. Glosario	26
3. Publicidad	28
3.1. Reactivos	29
3.1.1. Cronograma de medios	30
4. Taquilla	31
4.1. Reactivos	32
4.1.1. Taquilla automática	33
4.1.2. Equipo de cómputo, electrónico y mobiliario	35
4.1.3. Pisos, paredes y techos	37
4.1.4. Vendedor habilitado con herramientas	38
4.1.5. Condiciones y aditamentos del MAC.....	40
4.2. Glosario	42
5. Lobby y pasillos.....	44
5.1. Reactivos	45
5.1.1. Horarios	46
5.1.2. Películas <i>blockbuster</i> / apertura y cierre.....	47
5.1.3. Arranque de funciones	48
5.1.4. Rol de Gerente en turno.....	49
5.1.5. Pisos, alfombras y pasillos	50
5.1.6. Accesorios de operación.....	52
5.1.7. Iluminación	54
5.1.8. Radio en el cine	56

5.1.9. Mantenimiento del área en general.....	57
5.1.10. Puertas de emergencia.....	59
5.2. Glosario	62
6. Baños	64
6.1. Reactivos	65
6.1.1. Bitácoras y personal	66
6.1.2. Lavamanos y espejos	67
6.1.3. Botes de basura	68
6.1.4. Mingitorios y tazas de baño	69
6.1.5. Mamparas.....	70
6.1.6. Cambiadores de pañales y asientos para niños	71
6.1.7. Accesorios de baños	72
6.1.8. Extractores.....	73
6.1.9. Limpieza del área en general.....	74
6.1.10. Iluminación y señalización.....	75
6.2. Glosario	77
7. Arquillas	80
7.1. Reactivos	81
7.1.1. Arquilla/ arquilla automática y sus accesorios	82
7.1.2. Encargado con sus herramientas	83
7.2. Glosario	84
8. Salas	86
8.1. Reactivos	87
8.1.1. Molduras, abultados y puertas de acceso.....	88
8.1.2. Alfombras	89
8.1.3. Proceso de aspirado de alfombra.....	90
8.1.4. Proceso de lavado de alfombras y butacas	91
8.1.5. Iluminación general	92
8.1.6. Bote de basura.....	95
8.1.7. Pantalla	96
8.1.8. Escalones	97
8.1.9. Pasamanos y barandales	98

8.1.10. Butacas	99
8.1.11. Olor neutro y/o aroma	102
8.1.12. Temperatura.....	103
8.1.13. Radio en el cine	104
8.1.14. Mantenimiento general.....	105
8.2. Glosario	106
9. Bodegas	108
9.1. Reactivos	109
9.1.1. Cuarto de lavado de lentes.....	110
9.1.2. Control de inventario y marcado de lentes.....	111
9.1.3. Control de artículos y químicos de limpieza	112
9.1.4. Recepción de proveedores MHA.....	114
9.1.5. Área de rechazo MHA.....	115
9.1.6. Estaciones de cofias/ red y crubrebocas MHA.....	116
9.1.7. Almacenes de no alimentos y mantenimiento	117
9.1.8. Refrigeradores y congeladores MHA.....	118
9.1.9. Cocina MHA	119
9.1.10. Termómetros de alimentos y toma de temperatura MHA	120
9.1.11. Estación y técnica de lavado de manos MHA.....	121
9.1.12. Sistema de filtrado de agua MHA.....	122
9.1.13. Cuarto de empleados MHA	123
9.1.14. Control de plagas MHA.....	124
9.1.15. Periódico mural	125
9.1.16. Roles publicados.....	126
9.1.17. PEPS MHA.....	127
9.1.18. Cálculo de pedido semanal y orden de compra	128
9.1.19. Entradas en sistemas conciliadas	129
9.1.20. Registro de mermas.....	130
9.1.21. Tomas físicas de inventario	131
9.2. Glosario	132
10. Proyección y sonido.....	134
10.1. Reactivos	135

10.1.1. Equipos de proyección	136
10.1.2. <i>Racks</i> de sonido	138
10.1.3. TMS.....	139
10.1.4. Limpieza.....	141
10.1.5. Medidas preventivas y seguridad.....	142
10.1.6. Focos de repuesto	143
10.1.7. Mantenimiento general.....	144
10.2. Glosario	145
11. RH.....	147
11.1. Reactivos	148
11.1.1. Uniforme personal operativo y mantenimiento	149
11.1.2. Vestimenta personal administrativo	150
11.1.3. Lineamientos MHA para personal operativo y administrativo	151
11.2. Glosario	152
12. Oficinas	154
12.1. Reactivos	155
12.1.1. Tablero de indicadores.....	156
12.1.2. Configuración ESP.....	158
12.1.3. Guías de posicionamiento ESP	159
12.1.4. Historial de volumen ESP con comentarios.....	160
12.1.5. Proyección de volumen ESP con base a la semana.....	161
12.1.6. Respaldo ESP	162
12.1.7. ESP cargado en HumanWeb.....	163
12.1.8. Prenómina en HumanWeb.....	164
12.1.9. Procesos de bajas de empleados	166
12.1.10. Expedientes de personal	167
12.1.11. Cortes sorpresa.....	168
12.1.12. Limpieza.....	169
12.1.13. Evidencia de seguimiento a FDV	170
12.1.14. Planes de acción de auditorías preoperativas.....	171
12.1.15. Documentación MHA	172
12.2. Glosario	173

13. Tabla de cambios	175
14. Documentos de referencia	177

1. Descripción del proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: exteriores, publicidad, Taquilla, *lobby* y pasillos, baños, Dulcería y alimentos, arquillas, salas, bodegas, proyección y sonido, RH y oficinas.

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
Exteriores	5	3.62 %
Publicidad	1	0.72 %
Taquilla	5	3.62 %
<i>Lobby</i> y pasillos	10	7.25 %
Baños	28	20.29 %
Arquillas	5	3.62 %
Salas	34	24.64 %
Bodegas	23	16.67 %
Proyección y sonido	7	5.07 %
Áreas	Ponderación	
	Puntuación	Porcentaje

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.

RH	4	2.91 %
Oficinas	16	11.59 %
Total	138	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.

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. Exteriores


2.1. Reactivos

2.1.1. Tótem

El Gerente Regional debe revisar que todo el tótem cumpla con lo siguiente:

1.  Que la estructura, regletas y letras estén:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con una sola tipografía.



2.  Que la exhibición de las películas cumpla con lo siguiente, según aplique:
1. 3D
 2. 2D
 3. Próximos estrenos



3.  Que la exhibición de títulos cumpla con lo siguiente:

Que los títulos:

- No se compartan por línea.
 - No indiquen las versiones (DOB/SUB/ESP).
- a)
 - No tengan líneas en blanco (solo la última línea puede estar vacía).
 - No tengan información diferente como política de precios, promociones, etc.



- b) Que si se abrevian, sea entendible el nombre de la película.



- c) Que los estrenos 3D y 2D se publiquen según su orden de estreno, de arriba abajo.



- d) Que los 3D tengan la leyenda "3D" al final de ellos (no aplica para 2D).



- e) Que si se cuenta con contenido alternativo, los títulos cumplan con lo siguiente dependiendo de sí ya está en exhibición o está próximo a estrenarse:
- Exhibición: esté alineado a la izquierda en las últimas líneas antes de "Próximos estrenos".
 - Próximo a estrenarse: esté anunciado al final, alineado al centro y con la fecha de exhibición.



- f) Que si el espacio lo permite, estén publicados los de próximos estrenos al final.




Que la alineación esté de la siguiente manera:

4. 

- Con los títulos en exhibición, justificados hacia la izquierda.
- Con los próximos estrenos, centrados.
- Con las clasificaciones, justificadas a la derecha.




5.  Que la iluminación se encienda al oscurecer y se apague a los 15 min después del inicio de la última función³.




³ Debe estar colocado un *timer* para controlar la operación de forma automática.

2.1.2. Anuncios adosados

El Gerente Regional debe revisar que todos los anuncios adosados cumplan con lo siguiente:

1.  Que estén
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.




2.  Que la iluminación de los anuncios adosados se encienda al oscurecer y se apague a los 15 min después del inicio de la última función⁴.




⁴ Debe estar colocado un *timer* para controlar la operación de forma automática.

2.1.3. Marquesinas

El Gerente Regional debe revisar que toda la marquesina cumpla con lo siguiente:

1.  Que su estructura, las regletas y las letras estén:
 - Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con una sola tipografía.



2.  Que el orden de publicación sea de acuerdo a lo indicado en la siguiente imagen:

Si una película se exhibe en más de una sala, con el título y horario de manera individual.

Con los horarios en formato 12 h y que éstos sean iguales al día de exhibición.

Con una película por línea

CinépolisVIP	
1	PALMERAS EN LA NIEVE 2:30 9:10 ESP B15 DEADPOOL 8:20 ESP B15
2	ZOOTOPIA 5:00 DOB AA DEADPOOL 5:50 TITULO B15
3	DIOSES DE EGIPTO 2:30 9:10 SUB B LAS APARICIO 5:50 ESP B15
4	LA HABITACION 3:20 TITULO B CAROL 6:40 10:00 SUB B

3.



Que en la alineación esté de acuerdo a lo indicado en la siguiente imagen:

Con el título de la película justificado a la izquierda.

Con los horarios alineados entre renglones.

Número	Título	Horario	Versión	Clasificación
1	PALMERAS EN LA NIEVE	4:10 7:30 10:40	ESP	B15
2	ZOOTOPIA DEADPOOL	5:00 8:20	DOB SUB	AA B15
3	DIOSES DE EGIPTO LAS APARICIO	2:30 9:10 5:50	SUB ESP	B B15
4	LA HABITACION CAROL	3:20 8:40 10:00	SUB	B B

Con la versión (DOB/SUB/ESP) pegada a la izquierda de la clasificación.

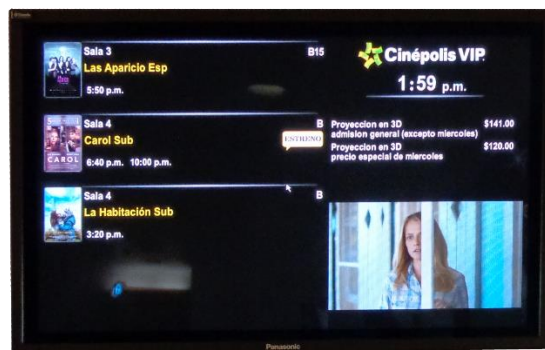
Con la clasificación justificada hacia la derecha.

Si el conjunto cuenta con marquesinas tipo pantalla que estén⁵:

4.




- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.
- Funcionando durante toda la operación correctamente, con la imagen nítida.
- En orden numérico continuo de izquierda a derecha (sin números saltados).
- Sin cables a la vista.
- Con la información actualizada.

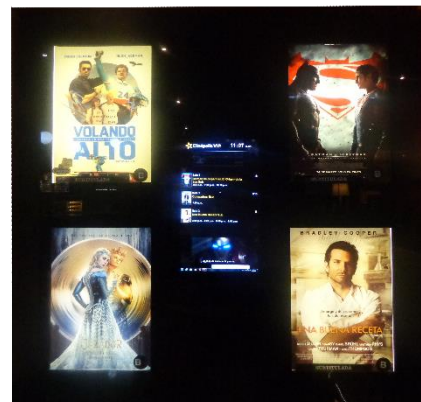



⁵ En caso de que estén dañadas deben estar cubiertas por una lona blanca y con el debido soporte en Máximo.

2.1.4. Cajas de luz Taquilla


El Gerente Regional debe revisar que todas las cajas de luz cumplan con lo siguiente:

1.  Que el orden de publicación, sea el siguiente:
- Todas las películas en exhibición.
 - Próximos estrenos, relevantes según cuadro competitivo, deben tener el electrostático "PROXIMAMENTE" centrado en la parte inferior del póster.
 - Publicidad, marcada en "Cronograma de medios" vigente, solo si quedan espacios disponibles.



2.  Que los pósteres estén:
- En buen estado.
 - Alineados.
 - Sin rastros de pegamento.
 - Sin más de uno por caja, ya sean doblados o recortados.



3.  Que las cajas de luz con regletas cumplan con lo siguiente:

- a) Que tengan un póster de las películas por versión (DOB/SUB/ESP) y por formato (3D).



- b) Que los pósteres tengan los siguientes logos y electroestáticos (proporcionados por Mercadotecnia):

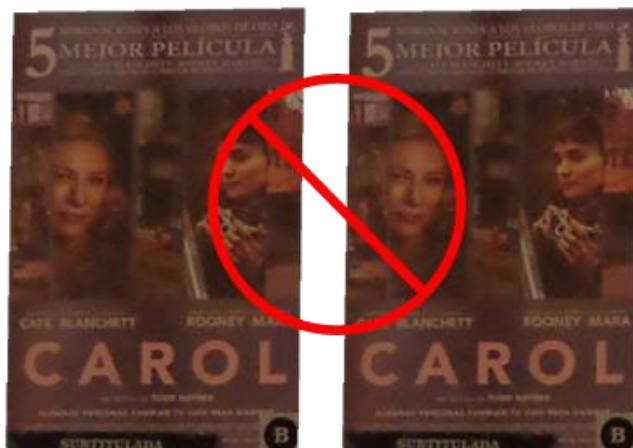


4.



Que las cajas de luz sin regletas cumplan con lo siguiente:

- a) Que haya un póster por película.




- b) Que los pósters tengan los siguientes logos y electroestáticos (proporcionados por Mercadotecnia):




2.1.5. Tríptico

El Gerente Regional debe revisar que todos los trípticos de información cumplan con lo siguiente:


Que estén:


- 1. 
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Sin los mini pósters doblados o maltratados.



- 2.  Que las caras 1 y 2 del tríptico contengan, por cada cara, 9 espacios/acrílicos transparentes de tamaño carta con orientación vertical.



- 3.  Que cada sinopsis (mini póster de película) contenga lo siguiente, en las ubicaciones señaladas:



Version (DOB, SUB, ESP)


Permiso de SEGOB por debajo del título original, en la parte superior.

Si la película cuenta con "Garantía Cinépolis" debe colocarse el logo.

Si se exhibe en formato 3D debe colocarse a la izquierda de la cinta de horarios.

Cintas en la parte inferior con los horarios en formato 24 h. Sin número de sala.


HORARIOS	
15:45	21:40 SE EXHIBE JUEVES
15:20	21:30 SE EXHIBE VIERNES
10:00	15:20 21:30 SE EXHIBE SABADO

4.  Que la cara 1 tenga lo siguiente, en las ubicaciones señaladas:

Fila 3 con señalética corporativa en este orden de izquierda a derecha:

1. Clasificación de películas.
2. Política de precios.
3. Política del Cine.


Orden por fila de izquierda a derecha



Fila 1 y 2 con sinopsis de películas en exhibición en el siguiente orden de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo:

1. Garantía Cinépolis y/u otro enfoque (sala de arte si aplica).
2. 3D.
3. Películas en estreno y que se estén exhibiendo.

En el caso de las filas 1 y 2, el orden también se considera de arriba hacia abajo.

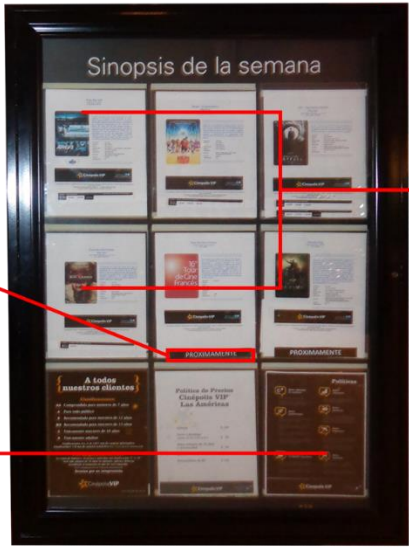
5.  Que la cara 2 tenga lo siguiente, en las ubicaciones señaladas:

Fila 2 (solo si queda espacio con la sinopsis de películas a estrenarse en las próximas semanas con la leyenda de "Próximamente".

Películas fuertes de acuerdo al cuadro competitivo, solo las que tengan un número importante de copias.

PROXIMAMENTE

Orden por fila de izquierda a derecha




Fila 1 y 2 con el resto de las sinopsis de películas en exhibición.

En el caso de las filas 1 y 2, el orden también se considera de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

Fila 3 con promociones, solo si el Cronograma de Medios lo indica.

Si queda espacio **con señalética corporativa** en este orden:

1. Clasificación de películas.
2. Política de precios.
3. Política del Cine.

6.  Que la cara 3 tenga lo siguiente:

Mini pósteres de la TCC que especifica el Cronograma de Medios



Pósteres de TCC con 4 acrilicos

2.2. Glosario

LIMPIOS(AS):

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Tótem, anuncios adosados y marquesina.	Sin manchas, bien pintado (sin grafitis visibles).
Tríptico de información.	Sin residuos, manchas ni polvo ni con los acrílicos empañados ni pegajosos.

BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Tótem, anuncios adosados y marquesina.	Completos y sin roturas ni abolladuras en la estructura ni letras.
Tríptico de información.	Bien pintados, no rayados, desportillados, abollados, oxidados ni con los acrílicos estrellados.
Pósteres	No rotos, arrugados ni con pegaduras notorias.

3. Publicidad

3.1. Reactivos

3.1.1. Cronograma de medios

El Gerente Regional debe revisar en toda la publicidad que se cumpla con lo siguiente:

1. Que esté conforme a lo indicado en el **Cronograma de medios** vigente, tanto en tipo, como en ubicación.



2. Que no haya materiales que no se incluyan en el **Cronograma de medios** vigente.

3. Que esté adecuadamente ordenada, alineada y en buen estado⁶.



4. Aunque no están en el **Cronograma de medios** se deben tener revistas en lobby en revistero o sobre las mesas.



⁶ En caso de que este dañada, el conjunto la debe retirar y solicitar respaldo de remplazo.


4. Taquilla

4.1. Reactivos


4.1.1. Taquilla automática

El Gerente Regional debe revisar que todas las taquillas automáticas, cumplan con lo siguiente:


Que estén:

1. 
 - Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Sin cables ni “no break” a la vista del cliente.




2.  Que cuente un rollo de papel térmico en la impresora y otro adicional de repuesto al 100 %⁷.





3.  Que si es modelo de kiosk, cuente con protector de pantalla de “Cineticket” activado.



⁷ Si se tiene uno iniciado, pasarlo a un POS para que se consuma.

4.  Que esté ubicada como primer contacto con el cliente antes de llegar al punto de venta del módulo de Taquilla.



5.   Que esté encendida y lista para operar.



4.1.2. Equipo de cómputo, electrónico y mobiliario

El Gerente Regional debe revisar que todo el equipo de cómputo, electrónico y mobiliario del área cumpla con lo siguiente:

1.


Que los equipos de cómputo, impresoras y monitores cumplan con lo siguiente:


Que estén:

- a)
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Sin cables a la vista del cliente.



- b)
- Que se cuente con un rollo de papel térmico en la impresora de cada punto de venta, así como con otro adicional de repuesto al 100 %.



- c)
-  Que los POS que se tengan programados, estén listos para operar.



2.



Que el mostrador y el mobiliario cumplan con lo siguiente:

- a)
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.



- b) Que no haya sillas en área.



Que los plasmas estén:

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Funcionando durante toda la operación⁸.
- Sin cables a la vista.
- Con la información actualizada, incluyendo la política de precios.


3.




⁸ En caso de que estén dañadas deben estar cubiertas por una lona blanca y con el debido soporte en Máximo.

4.1.3. Pisos, paredes y techos

El Gerente Regional debe revisar que los pisos, paredes y techos, cumplan con lo siguiente:

1.  Que estén:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.



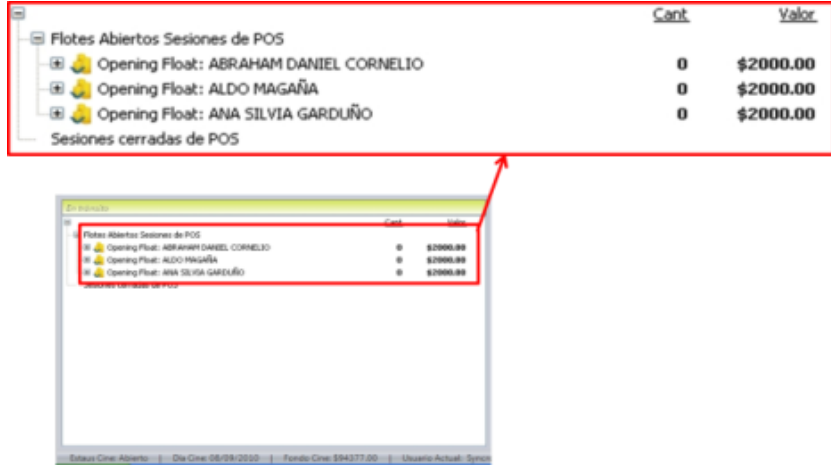
2.  Que no haya letreros no autorizados sobre políticas o avisos generales. El área debe estar libre.



4.1.4. Vendedor habilitado con herramientas

El Gerente Regional debe revisar que todos los Vendedores de Taquilla se encuentren habilitados y cumplan con lo siguiente:

1. Que el fondo de morralla:
 - Sea entregado en el punto de venta.
 - Coincida con el registrado en sistema.



2. Que el Vendedor corresponda a la persona registrada en sistema.



Que el Vendedor cuente con las siguientes herramientas:

3. 

- Bolígrafo
- Calculadora
- Detector de billetes falsos y/o plumón
- Sello de cancelado
- Marcador



4. 

Que al preguntar por los boletos manuales emergentes, el Gerente en Turno los muestre en menos de 10 minutos.



4.1.5. Condiciones y aditamentos del MAC

El Gerente Regional debe revisar en todo el módulo de atención a clientes (MAC) de Taquilla/*lobby* que se cumplan con lo siguiente:

1. 

Que el equipo de cómputo esté:

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.



2. 

Que el monitor esté:

- Con vista al cliente.
- Con el copete de quejas y sugerencias en buen estado.
- Con la página web de quejas y sugerencias lista para uso del cliente con esta dirección: <http://200.38.221.45:8080/ct/web.htm>.



3. 

Que cuenten con los siguientes formatos disponibles:

- **Registro de activación de membresía, Autorización de pago en parcialidades y Contrato de membresía vigente.**
- **Bitácora de artículos extraviados u olvidados vigente.**



Que se encuentren exhibidos en un sólo muro lateral los siguientes cuadros:

4. 

- La foto en la placa del Gerente en Turno.
- La foto de la estrella del mes a color, actualizada antes de los primeros 7 días naturales de cada mes.
- La placa de empresa socialmente responsable.



5. 

Que el guardarropa esté:

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.



6. 

Que al revisar todas las fichas, éstas encuentren:

- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.
- Completas o por lo menos al 95 %.



7. 

Que haya una silla de ruedas y que 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 buen estado
Techo	Sin telarañas.

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
Taquilla automática	No rayada.
Equipo de cómputo	Sin raspaduras.
Mostrador	Con puertas fijas (si aplica y sin desportilladuras, daños en la pintura ni formica.
Pisos y techos	Sin grietas, humedad, ni daños en la pintura.

5. *Lobby* y pasillos

5.1. Reactivos

5.1.1. Horarios

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

1.



Que el factor de funciones promedio cumpla con lo siguiente:

- a) Que esté por arriba de la competencia; si no se tiene, lo debe dictar la Dirección de Operaciones.

Para ambos casos, que no exista en:

- b)
- Temporada baja y días festivos, menos de 4 funciones promedio por sala durante la semana y fin de semana, sábado y domingo menos de 4.5 funciones promedio por sala.
 - Temporada alta (semanas marcadas en verde), menos de 4.5 funciones promedio por sala toda la semana.

2.



Que en conjuntos de hasta 4 salas se programe con un mínimo de 30 minutos entre cada función.

3.



Que en conjuntos de más de 5 salas se programe con un mínimo de 20 minutos entre cada función.

4.



Que se deje un lapso para la limpieza entre cada función de la siguiente manera dependiendo del porcentaje de ocupación de la sala:

- a) Menos de 50%, máximo 15 minutos.

- b) Más de 51%, máximo 20 minutos.


5.




Que cuando el conjunto genere ajustes de programación los fines de semana, cuente con el reporte en Máximo.

5.1.2. Películas *blockbuster*/ apertura y cierre



El Gerente Regional debe revisar que todas las películas *blockbuster* cumplan con lo siguiente:

1.  Que los horarios de apertura y cierre de operación se generen basados en:
 - Los horarios de apertura y cierre de la competencia.
 - El reporte “Traffic Flow Analysis” para definir oportunidad de horarios.

2.  Que se asignen los mejores horarios y salas para las películas *blockbuster*, de acuerdo al cuadro competitivo enviado por programación.


5.1.3. Arranque de funciones


El Gerente Regional debe revisar que todos los horarios de arranques de funciones cumplan con lo siguiente:

1.  Que se generen tomando como base la hora *rush*.
2.  Que sean equidistantes entre ellos.

5.1.4. Rol de Gerente en turno

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 esté realizando labores de supervisión.


2.  Que cumpla con lo siguiente, dependiendo del día:


Sin prioridad operativa:


- Tenga por lo menos jerarquía de Subgerente Operativo o Administrativo.
- a) • 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 éstos, el Supervisor de RH/Administrativo puede desempeñar este rol).

Con prioridad operativa:

- b) • 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).

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

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

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

5.1.5. Pisos, alfombras y pasillos

El Gerente Regional debe revisar que todos los pisos y alfombras pasillos 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 en donde haya mármol, éste debe estar pulido y brillante.
- En buen estado de mantenimiento⁹.



2.



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

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.



3.



Que la alfombra se encuentre:

- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.



⁹ Si está fracturado o incompleto, revisar que esté reportado en el sistema Máximo.

4. Que si se cuenta con tapetes corporativos en los accesos a pasillos o *lobby*, éstos se encuentren:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento¹⁰.



5. Que las escaleras de las salidas de emergencia estén:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Libres de obstáculos.



¹⁰ Si están en malas condiciones, se deben retirar del conjunto de inmediato.

5.1.6. Accesorios de operación

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos el 30 % de los accesorios de operación cumplan con lo siguiente:

1. Que si se cuenta con postes unifila, estén:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con la calcomanía del logo Cinépolis VIP en la parte superior.



2. Que los botes de basura cumplan con lo siguiente:



- a) Que sean de color plata y que estén:
- Limpios por dentro y por fuera.
 - En buen estado de mantenimiento.



- b) Que cuenten con bolsa, negra o según la regulación local, bien fajada y que se encuentre extendida hasta el fondo del bote.



- c) Que al inicio de la operación estén sin basura ni residuos.



3.



Que las mesas y sillas estén:

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



4.



Que los sillones estén:

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



5.1.7. Iluminación

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

1.  

Que las cajas de luz estén:

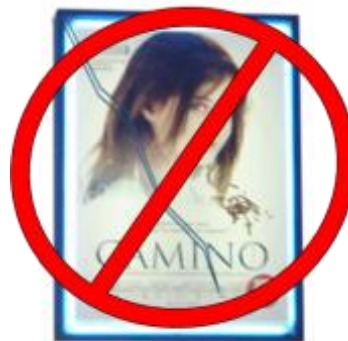
- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.
- Funcionando.
- Cerradas.



2. 

Que los pósteres de las cajas de luz estén:

- Vigentes, según el cuadro competitivo.
- Alineados. Si no cubren todo el tamaño de la caja de luz, centrarlos en el acrílico blanco de tal forma que se vea un tipo de “maría luisa” a su alrededor.
- No rotos, arrugados o con pegaduras notorias.



3. 

Que la iluminación en general cumpla con lo siguiente:

Que se encuentre 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) Que no haya áreas oscuras, con baja intensidad de luz ni focos fundidos¹¹.




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



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



4.  Que la señalización esté:
- Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - De acuerdo con la regulación local.



¹¹ No es justificación tener áreas ni decoración con la luz apagada por ahorro de luz.

5.1.8. Radio en el cine

El Gerente Regional debe revisar que en toda el área la Radio en el Cine cumpla lo siguiente:

1.



Que se escuche durante toda la operación.



2.



Que se escuche sin interrupciones o distorsión.

3.



Que el volumen sea el adecuado para que se entienda claramente y permita el diálogo claro entre la gente.

4.



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.”.

5.1.9. Mantenimiento del área en general

El Gerente Regional debe revisar que el mantenimiento general de toda área cumpla con lo siguiente:

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



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

2. Que si se cuenta con escaleras eléctricas, éstas se encuentren:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Para la salida de *hall* funcionando desde 15 minutos antes de la primera salida de función hasta las 22 h.
 - Para las que den acceso al conjunto, funcionando desde la apertura del mismo hasta finalizar la última función.



Que si se cuenta con elevador, éste se encuentre:

3. Que si se cuenta con elevador, éste se encuentre:
- Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con rápida respuesta e 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.



5.1.10. Puertas de emergencia

El Gerente Regional debe revisar que todas las puertas de emergencia cumplan con lo siguiente:

1. Que las puertas se encuentren:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento, incluyendo el marco.



2. Que cuenten 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. Que estén libres de obstáculos y sin patas de cabra para mantenerlas abiertas¹².





4. Que se encuentren sin candados ni cualquier otro dispositivo de seguridad que dificulte su rápida apertura, durante la operación.





¹² Solo las que den al exterior, pueden tener las patas de cabra para evitar que los proveedores las dañen.

5.  Que abran por lo menos a 90° y se mantengan cerradas, a menos de que sea necesario por alguna urgencia, para descarga de proveedores, limpieza o mantenimiento. 





6.  Que sus lámparas de emergencia se encuentren funcionando correctamente. 



7.  Que las puertas que den al exterior cuenten con un letrero con la leyenda “No bloquear la salida de emergencia”. 



8.  Que las puertas que den al exterior cuenten con guardapolvo. 



9.



Que los brazos neumáticos (si se cuenta con ellos) y las barras de pánico estén:

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



5.2. 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 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.
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 corporativos	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.

6. Baños

6.1. Reactivos

6.1.1. Bitácoras y personal

El Gerente Regional debe revisar que todas las bitácoras y el personal del área cumplan con lo siguiente:

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



- Actualizada por el Encargado de Baños cada 20 minutos. El primer llenado se debe realizar por lo menos 40 minutos antes de la primera función.
- 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.
- Que el último llenado este realizado 20 min después de haber finalizado la última función (se debe revisar la bitácora del día anterior).



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 a partir del inicio de la primera función.

Que el conjunto cuente con el **A.V. Criterios sanitarios POPCORN: orden y limpieza a detalle** vigente y que esté:



- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en la puerta del cuarto de limpieza de los sanitarios; por la parte de adentro, en área visible para los empleados y supervisores pero sin que esté a la vista del cliente.



Que al preguntarle a un empleado de baños los criterios sanitarios de POPCORN, éste conteste de acuerdo al **A.V. Criterios sanitarios POPCORN: orden y limpieza a detalle** vigente.

6.1.2. Lavamanos y espejos

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

1. Que los lavamanos estén:
- Limpios¹³.
 - En buen estado de mantenimiento y no opacos.



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 a 8 s.

2.



3. Que los espejos estén:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.


3.




¹³ La limpieza debe ser realizada de manera continua con un jalador de agua

6.1.3. Botes de basura


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

1.  Que los medianos sean de color negro.




2.  Que tanto los chicos como medianos estén:
- Limpios por dentro y por fuera.
 - En buen estado de mantenimiento.



3.  Que cuenten con bolsa, negra o según la regulación local, bien fajada y que se encuentre extendida hasta el fondo del bote.





4.  Que al inicio de la operación no tengan basura ni residuos.



6.1.4. Mingitorios y tazas de baño



El Gerente Regional debe revisar en el 100 % de los mingitorios y tazas de baño que se cumpla con lo siguiente:

Que los mingitorios estén:


1.  
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento y que no estén tapados.
 - Con tapete o rejilla con pastilla para olores con el aroma activo.




Que las tazas estén:

2.  
 - 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 esté:
 - Limpio 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.



6.1.5. Mamparas

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

1. Que las mamparas de las tazas y mingitorios estén:



- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.
- Con la cerradura funcionando correctamente.



2. Que cuenten 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.





3. Que su señalética esté completa y en buen estado.



6.1.6. Cambiadores de pañales y asientos para niños



El Gerente Regional debe revisar que todos los cambiadores (si aplica) y asientos para niños cumplan con lo siguiente:

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

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 completa y en buen estado.



6.1.7. Accesorios de baños

El Gerente Regional debe revisar que todos los accesorios para baños cumplan con lo siguiente:

1. Que si se cuenta con secadores de manos, éstos se encuentren:



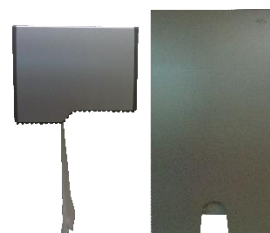
- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento y funcionando correctamente.



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.



Que los insumos cumplan con lo siguiente:

4.



- Estén a no menos de ¼ 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 insumo¹⁴.



¹⁴ Los repuestos deben estar en el cuarto de aseo por género del baño, nunca a la vista del cliente.

6.1.8. Extractores

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

1. Que los extractores estén funcionando, 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.



6.1.9. Limpieza del área en general

El Gerente Regional debe revisar que toda 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.




6.1.10. Iluminación y señalización


El Gerente Regional debe revisar que toda el área la iluminación y señalización del área cumpla con lo siguiente:

1.  Que la iluminación esté funcionando durante la operación, en estos horarios no se podrá segmentar. 




2.  Que no haya áreas oscuras, baja intensidad de luz ni focos fundidos.




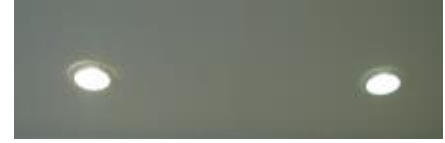
3.  El modelo Rojo debe tener solamente luz cálida.




4.  El modelo Gantous cuenta con luz blanca en baños.





5.  Que los focos estén dentro del *socket* (nunca deben salirse) y sin que excedan el gabinete de la lámpara.



6.  Que no haya cables a la vista del cliente.



7.   Que la señalización esté:
- Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.



6.2. 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/ Apoyos Visuales	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.

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Tarja cuarto de aseo (si aplica)	Sin azulejos rotos.
Pisos y techos	Sin grietas, humedad, ni daños en la pintura.
Guías Rápidas/ Apoyos Visuales	No doblados.

7. Arquillas

7.1. Reactivos

7.1.1. Arquilla/ arquilla automática y sus accesorios

El Gerente Regional debe revisar que todas las arquillas cumplan con lo siguiente:

Que la arquilla esté:



- Limpia¹⁵.
- En buen estado de mantenimiento.
- Sin objetos personales ni alimentos.
- Con la calcomanía vigente en la parte frontal limpia y en buen estado de mantenimiento.



Que la arquilla automática esté:

- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.
- Cumpliendo con lo señalado en la siguiente imagen:

Con lector de Cineticket funcionando, fijo en su respectiva base de frente y ubicado a un costado de donde pasa el cliente.

Logeada en la página de Vista User Point.

Laptop, fija y sujeta en su base.



Conectada a la red inalámbrica del Cine (si no tiene internet, debe haber un soporte levantado en FootPrints).

Con batería por lo menos al 70% y si está conectada, que el cable de corriente no esté atrevesado a la vista del cliente.

¹⁵ Puede tener material de limpieza (limpiador de acero inoxidable, limpiador neutro #3H y paño azul).

7.1.2. Encargado con sus herramientas

El Gerente Regional debe revisar en todas las arquillas que el Encargado de éstas cumpla con lo siguiente:

Que el Encargado de Arquilla cuente con las siguientes herramientas:

1.



- Bolígrafo.
- Ligas.
- Radio con audífonos.
- “Horarios” vigentes.
- “Sinopsis *light*” vigente.
- **Bitácora de control y calidad en salas** vigente.



7.2. Glosario

LIMPIOS(AS): Sin residuos, manchas ni polvo.

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"	No rayada o desgastada.
Con partes de metal	Sin oxidaciones.

8. Salas

8.1. Reactivos

8.1.1. Molduras, abultados y puertas de acceso

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del 50 % de las salas auditadas, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que las molduras de los pasillos de entrada (policarbonato) estén:



- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.



2. Que los abultados estén:



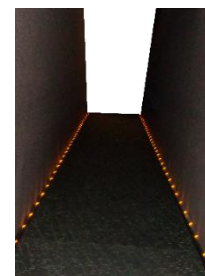
- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Con un perfil de acrílico y/o aluminio en las orillas para evitar su deterioro.



3. Que la pared de entrada en las salas esté:



- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.



4. Que las puertas de acceso, marco y brazo neumáticos estén:



- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.



8.1.2. Alfombras

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del 50 % de las salas auditadas, que se cumpla con lo siguiente:


1. Que la alfombra esté:
 - Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.




8.1.3. Proceso de aspirado de alfombra


El Gerente Regional debe revisar que en todas las salas el proceso de aspirado de alfombras cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Aspiradora de mochila y accesorios** vigente y que esté:

1. 
 - Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Enmicado.
 - Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores en donde se encuentre resguardada.

2.  Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Aspiradora de mochila y accesorios** vigente.





3.  Que exista un “Rol de proceso de aspirado y lavado de alfombras”, en formato libre, donde se especifique el responsable del aspirado y cepillado y que al preguntarle a algún empleado que aparezca en éste, la actividad que realizó, responda conforme a lo que dice el rol.

8.1.4. Proceso de lavado de alfombras y butacas


El Gerente Regional debe revisar en todas las salas el proceso de lavado de alfombras y butacas cumpla con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Máquina Comanche y accesorios** vigente y que esté:

1. 
 - Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Enmicado.
 - Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores en donde se encuentre resguardada.

2.  Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Máquina Comanche y accesorios** vigente.



3.  Que exista un “Rol de proceso de lavado de alfombras y butacas”, en formato libre, donde se especifique el responsable del lavado y que al preguntarle a algún empleado que aparezca en éste, la actividad que realizó, responda conforme a lo que dice el rol.

8.1.5. Iluminación general

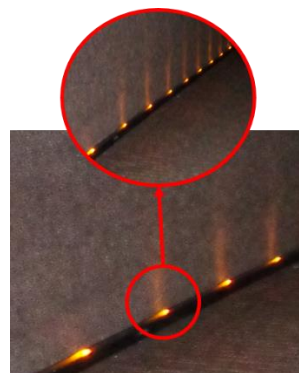
El Gerente Regional debe revisar el 50 % de las salas, que se cumpla con lo siguiente:

1.



Que las líneas de policarbonato que recubren el tívoli estén:

- Limpias, incluyendo su unión con la pared.
- En buen estado de mantenimiento.



2.



Que los señalamientos de acceso a salas y los indicadores del número de sala estén:

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Encendidos.

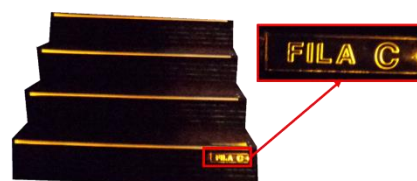


3.



Que las placas que indican las filas en los escalones estén:

- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.
- Encendidas.

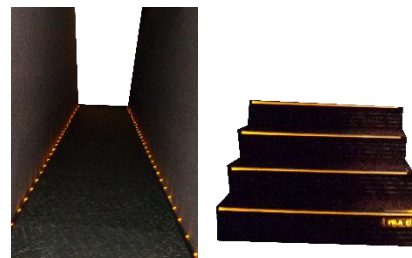


4.



Que el tívoli de acceso a la sala y de los escalones esté:

- Encendido con alta intensidad de luz¹⁶.
- Con la nariz de los escalones bien colocada.



5.



Que las luces laterales sean de luz cálida y no exista ningún foco fundido.



6.



Que los letreros de “salida” y “salida de emergencia” estén:

- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.



Que las lámparas de emergencia estén:


7.

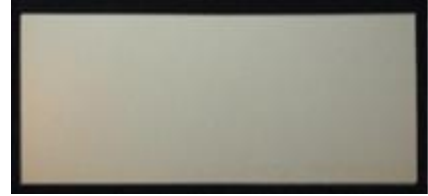


- Limpias.
- En buen estado de mantenimiento.
- Funcionando, al solicitarle al Responsable de Mantenimiento que corte el suministro de energía, éstas se deben encender.



¹⁶ Si una parte del tívoli no funciona (no prende) o se encuentra dañada, se considera penalización. Si tiene baja intensidad, solo se deja como observación.

8.  Que las lámparas de salida de emergencia y tóvilis no se reflejen nunca en la pantalla.



8.1.6. Bote de basura

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que si hay un bote de basura al frente de la sala, éste sea de color negro y esté:
 - Limpio por dentro y por fuera.
 - En buen estado de mantenimiento.



2. Que cuente con bolsa, negra o según la regulación local, bien fajada y que se encuentre extendida hasta el fondo del bote.



3. Que al inicio de la operación se encuentre sin basura ni residuos.



8.1.7. Pantalla

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que la pantalla esté:
 - Limpia, detrás de ésta debe estar libre de objetos (no se debe utilizar como basurero o bodega).
 - En buen estado de mantenimiento.



8.1.8. Escalones

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del 50 % de las salas auditadas, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que los escalones estén:



- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Con el antiderrapante sin abrillantador.



8.1.9. Pasamanos y barandales

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del 50 % de las salas auditadas, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que los pasamanos y barandales estén:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.



8.1.10. Butacas

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del 50 % de las salas auditadas, que se cumpla con lo siguiente:

Las butacas deben estar:

1. 

- Piel o vinipiel limpia, sin manchas o rasgaduras.
- No se encuentren vencidas, rotas o con piezas faltantes.



2. 


Que no tengan basura, ni residuos de alimentos en el asiento o en los portavasos.




3. 

Que el descansapiés se encuentre en posición vertical en el interior.




4.  Que el descansabrazos central se encuentre abajo.




5.  Que las butacas cuenten con el cintillo de coordenada colocado en el respaldo del lado derecho (visto de frente).




6.  Que las mesas de cristal se encuentren:
- Fijas, bien ajustadas, no rotas ni despostilladas.
 - Alineadas con el descansabrazos de la butaca.




7.  Que las butacas se encuentren separadas del muro lo suficiente para lograr el reclinado.



8.  Que las butacas eléctricas se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente.




9.  Que en las butacas manuales funcione correctamente el accionado del reclinado.





8.1.11. Olor neutro y/o aroma

El Gerente Regional debe que en el 50% de las salas se cumpla con lo siguiente:


- 1.**  Que el aroma de la sala sea agradable, no deben percibirse olores de suciedad, basura o humedad.

8.1.12. Temperatura

El Gerente Regional debe que en el 50% de las salas se cumpla con lo siguiente:

1.  Que la temperatura se encuentre entre los 21 ° C y los 25 ° C, según la zona en la que se encuentre el cine¹⁷.




2.  Que los extractores de aire acondicionado estén:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.



¹⁷ La medición de la temperatura se debe tomar en una pared a la mitad de la sala con un termómetro láser., no se debe realizar en el *set point*.

8.1.13. Radio en el cine

El Gerente Regional debe que en el 50% de las salas se cumpla con lo siguiente:

1.



Que se escuche durante toda la operación, cuando no se encuentre en función.



2.



Que se escuche sin distorsión.



3.



Que el volumen sea el adecuado para que se entienda claramente y permita el diálogo claro entre la gente.



4.




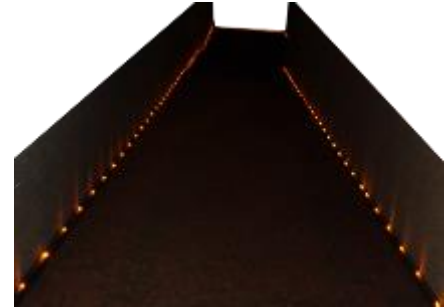
Que se escuche la versión vigente, durante la grabación se escuchará el mes al que corresponde la radio en los cumpleaños de los actores. Por ejemplo, “En este mes de mayo, celebramos el cumpleaños de George Clooney, etc.”.




8.1.14. Mantenimiento general


El Gerente Regional debe revisar en el 100 % del 50 % de las salas auditadas, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que la alfombra de los muros y techumbre estén:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con galletas negras.



2.  Que la decoración (relieves en las paredes o cortinas) esté:
- Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.



3.  Que si cuenta con covacha se encuentre:
- Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.



8.2. 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
Alfombra (escalones, pasillos y foro) y tívoli.	Sin malos olores, chicles pegados, líquidos derramados ni basura tirada.
Botes de basura.	Sin escurrimientos ni líquidos debajo de la bolsa ni al interior del bote.
Brazos y portavasos.	Sin líquidos derramados ni pegajosos.
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:

Artículos	Especificación buen estado
Alfombra.	Sin chicles pegados, decoloraciones ni deshilachada.
Botes de basura.	Bien pintados, no rayados, desportillados, abollados ni oxidados.
Marco de acrílico de puertas.	No opaco.
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados.

9. Bodegas

9.1. Reactivos

9.1.1. Cuarto de lavado de lentes

El Gerente Regional debe revisar, en caso de contar con cuarto de lavado de lentes, que éste cumpla con lo siguiente:

1. Que el área de lavado de lentes esté:
 - Limpia y ordenada.
 - En buen estado de mantenimiento.



2. Que se cuente con el *wall-chart* **Limpieza de lentes de proyección** vigente y que al preguntarle al empleado encargado del proceso cómo se realizan las diluciones, sus respuestas coincidan con las indicadas en él.

3. Que se cuente con 3 tarjas y/o con recipientes suficientemente grandes para el procedimiento de lavado.



9.1.2. Control de inventario y marcado de lentes

El Gerente Regional debe revisar en la bitácora, 3 lentes de niño y 3 de adulto que el control de inventario y marcado de lentes cumpla con lo siguiente:

1.


Que se cuente con la **Bitácora del control de lentes** vigente, aún si no hay películas en 3D en exhibición y que ésta se encuentre:

- Con los registros de los lentes en buen estado, perdidos o mermados.
- Llena y firmada semanalmente por el Gerente de Conjunto.

2.


Que los lentes 3D cumplan con lo siguiente:

Que los lentes 3D estén:

- a)
- Limpios, las micas se deben poner a contra luz para revisarlas.
 - En buen estado de mantenimiento.



- b)
- Que se encuentren empaquetados en bolsas corporativas bien cerradas (no engrapadas).



- c)
- Que no cuenten con más de 20 marcas en el interior de la patilla derecha.



9.1.3. Control de artículos y químicos de limpieza

El Gerente Regional debe revisar que todo el control de artículos y químicos de limpieza cumpla con lo siguiente:

1.



Que la bodega de químicos cumpla con lo siguiente:

a) Que esté cerrada bajo llave.

b) Que tenga los utensilios limpios y que junto con los insumos estén ordenados y debidamente clasificados.



c) Que se tengan químicos e insumos únicamente provistos por los proveedores corporativos, están prohibidas las compras locales.




d) Que no tenga sobrante de inventario (solo para uso trimestral).

2.




Que al preguntar sobre el uso de los químicos a un empleado de limpieza, al azar, sus respuestas coincidan con el procedimiento establecido.



3.  Que el dispensador esté:
- Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.



4.  Que los químicos sean porcionados dentro de la bodega o en un lugar especialmente asignado para ello lejos de las áreas de preparación de alimentos y estén claramente identificados en el envase del producto que corresponde.



9.1.4. Recepción de proveedores MHA

El Gerente Regional debe revisar que la recepción de proveedores cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:

1. Que todos los empaques tengan su etiqueta original al momento de la recepción (latas, botellas, cajas, etc.).



2. Que los productos sean etiquetados cuando tengan la fecha de caducidad en su empaque individual o que no esté visible.



3. Que los insumos que se encuentren porcionados estén etiquetados conforme a lo indicado en la **Técnica de etiquetado de productos** vigente.¹⁸




4. Que se cuente con los **Registros de recepción de alimentos** vigentes de las inspecciones realizadas a los vehículos de los proveedores.




¹⁸ En el caso de los nachos, la etiqueta se debe encontrar en el recipiente donde se guardan los blísters porcionados y ésta debe tener la cantidad total de blísters, en lugar de los gramos.

9.1.5. Área de rechazo MHA

El Gerente Regional debe revisar que toda el área de rechazo cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:


1.  Que todas las materias primas que no cumplan con lo establecido en el **A.V. Características de recepción de productos** vigente o que estén caducadas, se encuentren dentro de su empaque original en un área delimitada (de rechazo).

2.  Que todos los productos que **NO** tengan etiqueta original estén en el área de rechazo.




9.1.6. Estaciones de cofias/ red y cubrebocas MHA

El Gerente Regional debe revisar que las estaciones de cofias/red y cubrebocas cumplan con los siguientes lineamientos de MHA:

1.  Que haya una estación con cofias/red para pelo y cubrebocas en las áreas de preparación de alimentos.




2.  Que haya una estación con cofias/red para pelo en las áreas de Dulcería y almacenes de alimentos e insumos¹⁹.




¹⁹ Pueden colocarse de una manera estratégica para que las personas puedan tener acceso a ellas al entrar a estas áreas.

9.1.7. Almacenes de no alimentos y mantenimiento

El Gerente Regional debe revisar en el 100 % de los almacenes de no alimentos y mantenimiento que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que estén:
 - Limpios, sin objetos obsoletos.
 - En buen estado de mantenimiento.



2.  Que si son de mantenimiento, estén con los insumos y herramientas clasificados.



9.1.8. Refrigeradores y congeladores MHA

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los refrigeradores y congeladores que se cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Condiciones generales equipos refrigeración y congelación** vigente y que esté:

1.


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

2.


Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Condiciones generales equipos refrigeración y congelación** vigente.



3.


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

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

4.


Que el conjunto cuente con el **A.V. Cuidados generales para congeladores** vigente y que esté:

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

9.1.9. Cocina MHA

El Gerente Regional debe revisar en toda la cocina que se cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:

Que se tenga el *wall-chart* de la **G.R. Lavado de vegetales** vigente y que esté:

1.


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

2.


Que al pedirle a un empleado del área que lave alguna verdura, éste lo haga conforme a la **G.R. Lavado de vegetales** vigente.



3.


Que se cuente con el **Rol de limpieza de Cocina y área de Entrega** vigente y que esté actualizado hasta un día anterior.

9.1.10. Termómetros de alimentos y toma de temperatura MHA

El Gerente Regional debe revisar que 3 productos y un empleado cumplan con los siguientes lineamientos de MHA:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Métodos de medición de temperaturas** vigente y que esté:

1.


- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en áreas donde se almacenen los alimentos refrigerados y congelados en un lugar visible para los empleados y supervisores, pero sin que esté a la vista del cliente.

2.


Que al pedirle a un empleado que tome la temperatura de cualquier producto refrigerado o congelado, éste cumpla con el proceso indicado en el **A.V. Métodos de medición de temperaturas** vigente.



3.


Que al tomar la temperatura de 3 productos/alimentos refrigerados y/o congelados distintos, éstos se encuentren dentro del rango establecido en el **A.V. Métodos de medición de temperaturas** vigente.



9.1.11. Estación y técnica de lavado de manos MHA

El Gerente Regional debe revisar que las estaciones y técnica de lavado de manos en las áreas de alimentos cumplan con los siguientes lineamientos de MHA:

Que al pedirle a los empleados que estén en las áreas de preparación de alimentos que se laven las manos, estos lo hagan conforme al procedimiento del **G.R. Lavado de manos** vigente y que ésta se encuentre:

1.


- Limpia.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicada.
- Ubicada en cada estación de lavado de manos en un área visible para los empleados y supervisores.

2.


Que al revisar 3 estaciones de lavado de manos, éstas cumplan con todas las características contenidas en la **G.R. Lavado de manos** vigente.




3.


Que al pedirle a 3 empleados que se laven las manos, éstos cumplan con el proceso indicado en la **G.R. Lavado de manos** vigente.





9.1.12. Sistema de filtrado de agua MHA


El Gerente Regional debe revisar que todo el sistema de filtrado de agua cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:

1.  Que las cisternas y/o tinacos se encuentren protegidos contra la contaminación y corrosión y estén:
- Cerrados.
 - Con paredes lisas.
 - Limpios por dentro.



2.  Que se cuente con:
- El “Programa de mantenimiento del sistema de tinacos y cisternas” actualizado.
 - El registro de cloro residual.
 - Las hojas de servicio del proveedor²⁰.

3.  Que las mediciones de cloro residual se encuentren dentro del rango permitido de 0.3 a 1.5 mg/L (ppm).


4.  Que cuenten con el kit de medición:
- Gotero de cloro.
 - Solución indicadora para prueba de cloro.




²⁰ Revisar los registros de los últimos 3 meses.

9.1.13. Cuarto de empleados MHA


El Gerente Regional debe revisar que todo el cuarto de empleados cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:

1.  Que el cuarto de empleados esté:
 - Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.

Que si existen baños en el área, éstos se encuentren:

2. 
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con el área de lavado de manos teniendo lo indicado en la **G.R. Lavado de manos** vigente.
 - En el interior del sanitario con:
 - Agua corriente.
 - Papel higiénico.
 - Bote para basura y bolsa negra.



3.  Que los casilleros estén:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con candado, únicamente los de los empleados que se encuentren laborando.



9.1.14. Control de plagas MHA

El Gerente Regional durante su recorrido debe revisar que se cumpla con los siguientes lineamientos de MHA:

1. Que no exista plaga viva o muerta, excreta ni huevecillos.



2. Que las puertas y ventanas tengan protección del exterior.

3. Que en las áreas donde se manejan alimentos (Dulcería, Cinecafé, Baguis, Sushi, Bar, almacenes de insumo y cocina) no se tenga²¹:
 - Ningún tipo de trampa, excepto la de goma con protección.
 - Lámparas de atracción de luz ultravioleta de choque eléctrico.

²¹ En áreas ajenas a la de preparación, se permiten si el programa de control de plagas así lo especifica o si hay evidencia de infestación y solo se deben usar durante el tiempo que dure el tratamiento.

9.1.15. Periódico mural

El Gerente Regional debe revisar que todo el periódico mural cumpla con lo siguiente:

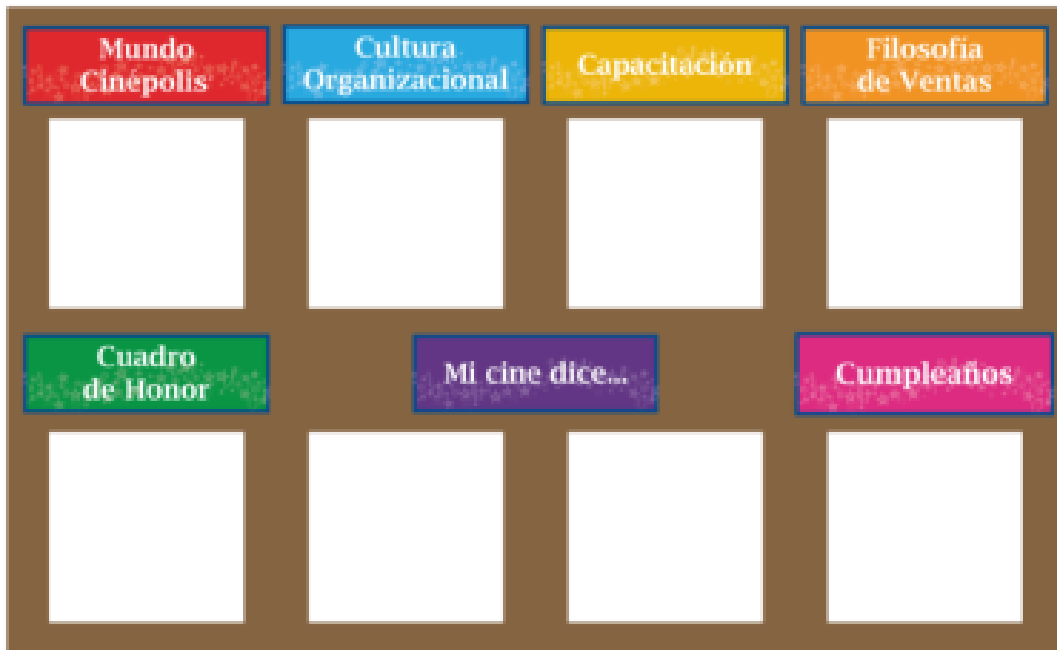
Que el conjunto cuente con el **A.V. Layout periódico mural** vigente y que esté:

1.


- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en un área visible para los empleados y supervisores y a un costado del periódico mural.
- Actualizado de acuerdo al “Cronograma de Medios” vigente.


2.


Que se cumpla con todas las características contenidas en el **A.V. Layout periódico mural** vigente.




9.1.16. Roles publicados

El Gerente Regional debe revisar que el 100 % de los roles de trabajo cumplan con lo siguiente:

1.  Que sean publicados a más tardar los días miércoles a las 4:00 p.m., se puede preguntar a cualquier empleado general, a partir de qué día puede consultar el horario que tendrá en la semana.




Que estén publicados de la siguiente manera:

2. 
 - En un lugar visible en el área de empleados.
 - En formato ESP.
 - En el reporte Horario de empleados resumen.
 - Firmados por el Gerente de Conjunto.




9.1.17. PEPS MHA

El Gerente Regional debe revisar en el 30 % de los productos perecederos del almacén principal, sub almacén y punto de venta que se cumpla con los siguientes lineamientos de PEPS MHA:

1.  Que se respete el principio PEPS (Primeras entradas, primeras salidas).






Que el conjunto cuente con el **A.V. Procedimiento Primeras Entradas y Primeras Salidas (PEPS)** vigente y que esté:

2. 
 - Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Enmicado.
 - Ubicado en cada área en donde se almacenen productos, en un lugar visible para los empleados y supervisores y que no esté a la vista del cliente.

9.1.18. Cálculo de pedido semanal y orden de compra


El Gerente Regional debe revisar en una muestra que el pedido semanal cumpla con lo siguiente:


-  1. Que el cálculo del pedido corresponda con el reporte de “Colocación de solicitudes de compra”.
-  2. Que la pantalla del pedido con la leyenda “aprobado y enviado” se encuentre cargada en el Micrositio de Intranet en la semana que corresponde.
-  3. Que el **Reporte de Validación de Puntos de Control** vigente se encuentre firmado por Gerente y Subgerente²².


²² Este reporte es enviado por Control Interno a los conjuntos.

9.1.19. Entradas en sistemas conciliadas

El Gerente Regional debe revisar en el histórico de un mes que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que la factura/nota de remisión vs nota de recepción y reporte Stock Receipt coincida en cantidades, costos, unidades de medida y presentaciones²³.

2.  Que los reportes que se generen en electrónico se encuentren cargados en el Micrositio de Intranet en la semana que corresponde.

3.  Que el **Reporte de validación de puntos de control** vigente se encuentre firmado por los responsables del control²⁴.

²³ En el caso de PacificStar se verificarán los subtotales, debido a que el total no traen considerados todos los impuestos.

²⁴ Este reporte es enviado por Control Interno a los conjuntos.

9.1.20. Registro de mermas

El Gerente Regional debe revisar en el histórico de un mes del reporte de mermas que se cumpla con lo siguiente:


Que el Reporte de mermas esté:


1.



- Impreso semanal consecutivo de todos los sub-almacenes, incluyendo los que están en cero.
- Con la firma por el Gerente de Conjunto.
- Con la firma por el Responsable de Dulcería y Alimentos.


9.1.21. Tomas físicas de inventario

El Gerente Regional debe revisar en el histórico de un mes que las tomas físicas de inventario cumplan con lo siguiente:

1.  Que el “Reporte final de almacén” se encuentre correctamente capturado en existencias en relación al conteo físico²⁵.

2.  Que no existan desviaciones significativas al hacer una revisión de conciliación.

3.  Que los reportes que se generen en electrónico estén cargados en el Micrositio de Intranet en la semana que corresponde.

4.  Que el **Reporte de validación de puntos de control** vigente se encuentre firmado por los responsables del control²⁶.

²⁵ Para Vista verificar que en el reporte se haya respetado el rango de impresión de viernes 06:00 a viernes 06:00 y que la hora de emisión del reporte sea posterior al rango final de impresión (para que se consideren todos los movimientos).

²⁶ Este reporte es enviado por Control Interno a los conjuntos.

9.2. 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.
Baños	Con los asientos secos y sin sarro, chicles, papeles ni colillas en su interior ni tirados en el área.
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	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
Lentes 3D	No rayados ni raspados y con las patillas no flojas ni muy apretadas.
Con partes de metal	Sin oxidaciones.
Casilleros	No aboyados.
Baños	Sin accesorios flojos o faltantes, no rayados ni tapados.
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados.

10. Proyección y sonido


10.1. Reactivos

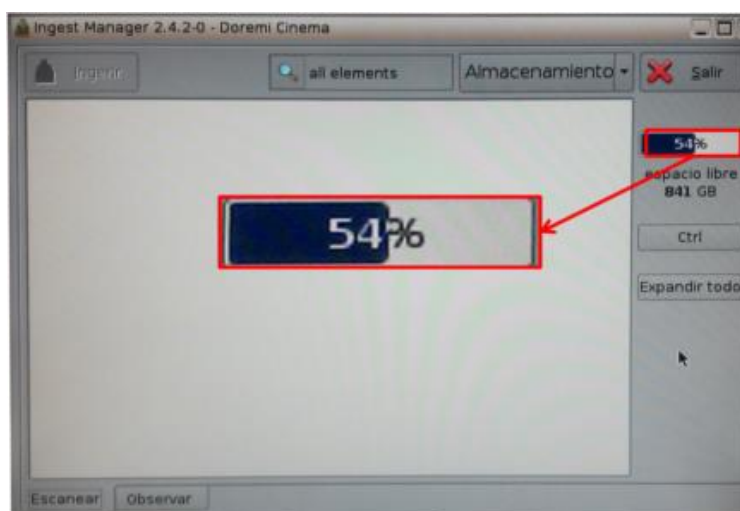
10.1.1. Equipos de proyección


El Gerente Regional debe revisar que el 50 % de los equipos de proyección y sonido cumplan con lo siguiente:

1.  Que el proyector, el servidor Doremi, pedestal y componentes estén²⁷:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento, la temperatura del lugar físico debe estar entre 21 °C y 25 °C en los casos de contar con A/C.



2.  Que el servidor Doremi no exceda el 70 % del porcentaje de su almacenamiento.




3.  Que los extractores y ductos estén²⁸:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.




²⁷ Los proyectores y servidores Doremi deben estar encendidos las 24 horas.

²⁸ Fuera de función, se debe solicitar que en uno de ellos se desprenda el ducto para revisar que no existan rastros de polvo (aquí solo aplica una muestra aleatoria).

4.  Que los filtros internos del proyector estén:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento, no rotos ni desprendidos del marco.




5.  Que el Real D esté:
- Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento, cuando está operando el *display* debe decir "Sync OK".




10.1.2. *Racks* de sonido

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de los equipos de *rack* de sonido que cumplan con lo siguiente:

1.  Que el *rack* y sus componentes estén²⁹:
- Limpios, incluyendo los ventiladores de los amplificadores.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Funcionando, al encenderlo los ventiladores deben operar correctamente.



2.  Que al solicitar al proyccionista realizar una prueba de sonido, todos los canales emitan sonido, se puede revisar en sala o por la ventana de proyección³⁰.



²⁹ El equipo de sonido debe estar apagado antes de iniciar función.

³⁰ Si un canal se escucha dudoso puede solicitar pausar la prueba para asegurar el correcto funcionamiento.

3.


Que todas las salas estén en línea, se puede verificar que en la pestaña “Pantalla” estén todos los números de las salas del conjunto.



4.


Que las películas estén cargadas en cada servidor del proyector e igual a la programación de Vista en versiones y formatos.

10.1.4. Limpieza

El Gerente Regional debe revisar en el **Calendario limpieza de salas digitales** vigente del 30 % de los equipos que se cumpla con lo siguiente antes de la primera función:

1.



Que se encuentre actualizado al día con nombre y firma del responsable.

2.



Que lo verificado en el día se encuentre limpio físicamente.



10.1.5. Medidas preventivas y seguridad

El Gerente Regional debe revisar que todas las medidas preventivas y de seguridad cumplan con lo siguiente:

Que el conjunto cuente con el **A.V. Medidas preventivas y equipo de seguridad P&S** vigente y que esté:

1.



- Limpios.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicados.
- Ubicados en un área visible para los empleados y supervisores en donde se tengan los equipos de seguridad en el área de proyección.

2.




Que todos los empleados del área tengan conocimiento y lleven a cabo lo indicado en el **A.V. Medidas preventivas y equipo de seguridad P&S** vigente.




10.1.6. Focos de repuesto

El Gerente Regional debe revisar que los focos de repuesto y la bitácora de películas cumplan con lo siguiente:

1.  Que se cuente con *stock* de focos de acuerdo a lo indicado por la Gerencia de Proyección³¹.



2.  Que la **Bitácora de películas** vigente esté:
 - Actualizada.
 - Con la firma del responsable de la actividad y del Supervisor de Proyección y Sonido.

³¹ Por lo menos un foco por cada tipo de proyector.

10.1.7. Mantenimiento general

El Gerente Regional debe revisar que el mantenimiento de todas las áreas en general cumpla con lo siguiente:

1. Que las áreas generales de proyección estén:
 - Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.



10.2. Glosario

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

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Proyector y Real D	Con el lente/ polarizador no empañado.
Áreas generales	Sin telarañas.
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	Sin rayones.

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

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Ventanas	No flojas, rayadas.
Áreas generales	Sin grietas, humedad, ni daños en la pintura.
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados.

11. RH

11.1. Reactivos

11.1.1. Uniforme personal operativo y mantenimiento

El Gerente Regional debe revisar a todo el personal operativo y de mantenimiento durante su recorrido para asegurarse que se cumpla con lo siguiente:

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

1.


- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en la oficina de Recursos Humanos y a la mano.


2.


Que el uniforme del personal operativo, de limpieza y mantenimiento cumplan con lo indicado en los apartados correspondientes contenidos en el **A.V. Presentación personal** vigente.



11.1.2. Vestimenta personal administrativo


El Gerente Regional debe revisar a todo el personal administrativo durante su recorrido para asegurarse que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que la vestimenta del personal administrativo cumpla con lo indicado en los apartados correspondientes contenidos en el **A.V. Presentación personal** vigente.



11.1.3. Lineamientos MHA para personal operativo y administrativo

El Gerente Regional debe revisar a todo el personal durante su recorrido para asegurarse que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que todo el personal cumpla con los lineamientos MHA indicados en el **A.V. Presentación personal** vigente.



11.2. Glosario

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

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	Sin rayones.

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


Artículos/áreas	Especificación buen estado
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados.

12. Oficinas

12.1. Reactivos

12.1.1. Tablero de indicadores

El Gerente Regional debe revisar que las oficinas cumplan con lo siguiente:

1.  Que se encuentre publicado y actualizado en Gerencia.





Seguimiento Metas Financieras
Consumo por Asistente

Semana: 10 Meta Trimestre: 95.28

	CxA Meta diaria	CxA Real	CxA Trimestral Acumulado	% Diferencia Trimestral	Meta Ticket Promedio	Comandero Venta
Viernes	95.28	94.63	96.60	101.89	183.62	2047.50
Sábado	95.28	82.18	96.33	101.10	180.03	2047.50
Domingo	95.28	94.63	96.34	101.11	209.09	210,283.00
Lunes	95.28	105.44	96.35	101.12	183.63	215,727.00
Martes	95.28					
Miércoles	95.28					
Jueves	95.28					

Cinépolis VIP

2.  Que esté actualizado de acuerdo a la frecuencia de cada indicador que se muestra en el **A.V. Frecuencias Tablero indicadores** vigente.

3.  Que se verifique en forma aleatoria la veracidad de la información del tablero de indicadores.

12.1.2. Configuración ESP

El Gerente Regional debe revisar que en la configuración ESP se cumpla con lo siguiente:






1. Que al tomar una muestra de las configuraciones del ESP, está se encuentre de acuerdo a los lineamientos establecidos en el **M.P.O. Sistema de administración de personal ESP – Time Tracker** vigente.

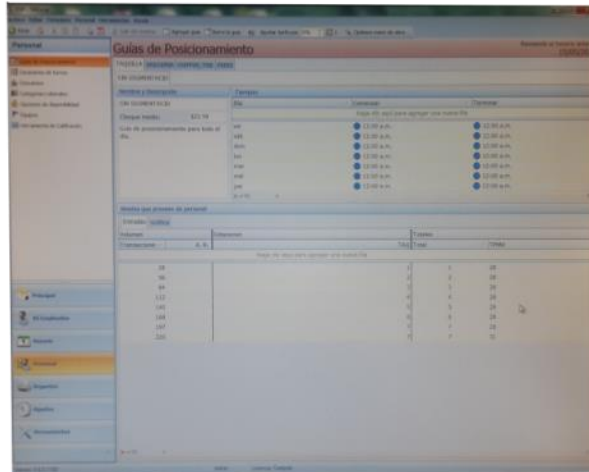
The screenshot shows the 'Estaciones' configuration window in the ESP Scheduling Program. The window title is 'ESP Scheduling Program' and the current date is '01/02/2013'. The interface includes a menu bar (Archivo, Editar, Formulario, Herramientas, Ayuda) and a toolbar with buttons like 'Abrir', 'Salir del sistema', 'Mover estación', 'Añadir', and 'Abajo'. A left sidebar contains navigation options: 'Horas de operación', 'Estaciones', 'Preferencias', 'Principal', 'Empleados', 'Horario', 'Personal', 'Reportes', 'Ajustes', and 'Herramientas'. The main area displays a table with columns: ID, Nombre, Horas variables, Grado Requerido, Type, Descripción, and Grupo. The table lists various station types such as TAQUILLA, DULCERIA, CINECAFE, COFFEE TREE, BAGUETTES, POSMOVIE, and FIDEOS, each with specific attributes like 'Horas variables' (e.g., 9), 'Grado Requerido' (e.g., 2.5), and 'Descripción' (e.g., 'Empleado general Empleado de taquilla'). A footer note reads: 'Averazado... Elija opciones averazadas para especificar horas que tienen diferente grados deseado'.

ID	Nombre	Horas variables	Grado Requerido	Type	Descripción	Grupo
TAQ	Toquilla	9	2.5	Empleado general	Empleado de taquilla	NA
DUL	Dulceria	9	2.5	Empleado general	Empleado de Dulceria	NA
COF	Coffee Tree	9	2.5	Empleado general	Empleado de Coffee Tree	NA
CCAF	Cinecafe	9	2.5	Empleado general	Empleado de Cinecafe	NA
BAGU	Baguets	9	2.5	Empleado general	Empleado de baguets	NA
APOY	Apoyos	9	2.5	Empleado general	Apoyos para dulceria y alimentos	NA
DULP	Dulcepa	9	2.5	Empleado general	Empleado de Dulcepa	NA
SPY	Spyral	9	2.5	Empleado general	Empleado de Spyral	NA
PROY	Proyeccion	9	2.5	Empleado general	Proyeccionista / Operadores de casetes	NA
ATC	Atencion a Clientes	9	2.5	Empleado general	Atencion a clientes y guarderopa	NA
ACCE	Accesos	9	2.0	Empleado general	Empleados de accesos	NA
SLS	Sofas	9	2.0	Empleado general	Aseo de sofas entre funciones	NA
BOSG	Baños	9	2.0	Empleado general	Aseo de Baños	NA
LBBY	Lobby	9	2.0	Empleado general	Aseo de Lobby	NA
LIMP	Limpieza	9	2.0	Empleado general	Limpieza profunda	NA
PUBL	Publicidad	9	2.5	Empleado general	Control de Material Publicitario	NA
ANFI	Anfitrion	9	2.5	Empleado general	Informacion en taquilla y dulceria	NA
COCH	Cocina	9	2.0	Empleado general	Empleado preparador de alimentos	NA
ALM	Almacen	9	2.5	Empleado general	Empleado de Almacen	NA
MANT	Mantenimiento	9	2.5	Empleado general	Empleado de Mantenimiento	NA
CDRR	Corredores	9	2.5	Empleado general	Encargado de llevar la orden a la sala VIP	NA

12.1.3. Guías de posicionamiento ESP

El Gerente Regional debe revisar en las guías de posicionamiento de un departamento, que se cumpla con lo siguiente:

-  1. Que estén publicadas en el formato de “Guías de posicionamiento” vigente a un lado de la computadora que tenga ESP y que esté firmada por el Gerente de Conjunto y el Gerente Regional.
-  2. Que haya relación en el número de POS que tenga con los disponibles en el conjunto.
-  3. Que estén cargadas en ESP correctamente en el apartado de Guía de posicionamiento. Deben estar cargados en todos los departamentos (excepto fijos).



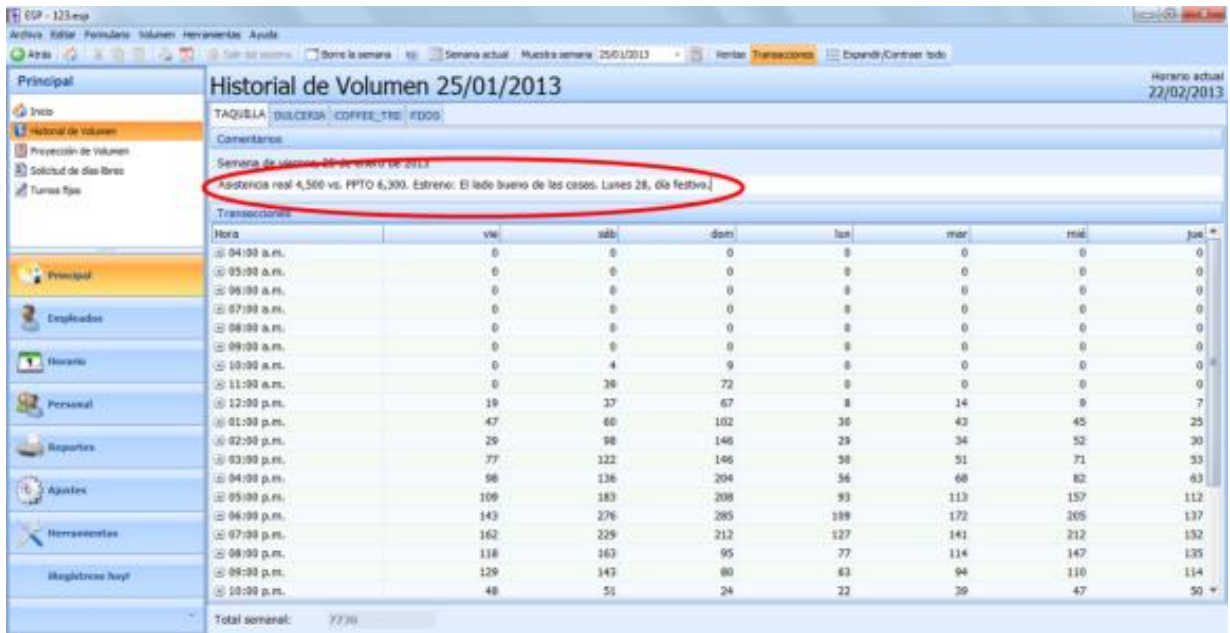
12.1.4. Historial de volumen ESP con comentarios

El Gerente Regional debe que se cumpla con lo siguiente:

Que en el historial de Volumen ESP con comentarios de una semana se tenga registro de:

1. 

- Las transacciones de todos los departamentos (con excepción de “Fijos”) del histórico de la última semana.
- Los comentarios con el presupuesto de asistentes, la asistencia real y el estreno más importante.




Historial de Volumen 25/01/2013


Comentarios:
 Semana de asistencia: 26 de enero de 2013
 Asistencia real 4,500 vs. PPTO 6,300. Estreno: El lado bueno de las cosas. Lunes 28, día festivo.

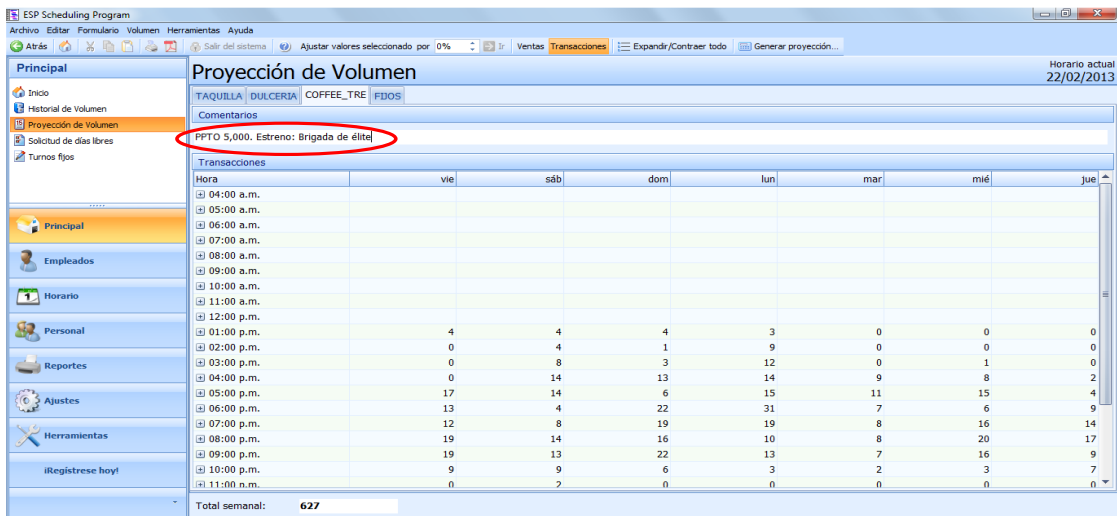
Transacciones	Horario	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue
04:00 a.m.	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 a.m.	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 a.m.	0	0	0	0	0	0	0	0
07:00 a.m.	0	0	0	0	0	0	0	0
08:00 a.m.	0	0	0	0	0	0	0	0
09:00 a.m.	0	0	0	0	0	0	0	0
10:00 a.m.	0	4	9	0	0	0	0	0
11:00 a.m.	0	39	72	0	0	0	0	0
12:00 p.m.	19	37	67	8	14	9	7	
01:00 p.m.	47	66	102	36	43	45	25	
02:00 p.m.	29	98	146	29	34	52	30	
03:00 p.m.	77	122	146	50	51	71	53	
04:00 p.m.	96	136	204	56	68	82	63	
05:00 p.m.	109	183	208	93	113	157	112	
06:00 p.m.	143	276	285	189	172	205	137	
07:00 p.m.	162	229	212	127	141	212	152	
08:00 p.m.	118	163	95	77	114	147	135	
09:00 p.m.	129	143	80	83	94	110	114	
10:00 p.m.	48	51	24	22	29	47	50	
Total semanal:		7730						

12.1.5. Proyección de volumen ESP con base a la semana

El Gerente Regional debe revisar que la proyección de volumen cumpla con lo siguiente:

1.  Que al calcular la variación de asistentes vs presupuesto de las últimas 5 semanas, el resultado coincida con lo registrado en la proyección de volumen.

2.  Que al revisar la proyección de volumen de una semana al momento de la revisión, ésta tenga registrado en los comentarios el presupuesto de asistentes, la asistencia real y el estreno más importante.



The screenshot shows the 'Proyección de Volumen' window in the ESP Scheduling Program. The 'Comentarios' field contains the text 'PPTO 5,000. Estreno: Brigada de élite', which is circled in red. Below the comments is a table of transactions (Transacciones) with columns for days of the week (vie, sáb, dom, lun, mar, mié, jue) and rows for hourly intervals from 04:00 a.m. to 11:00 p.m. The total weekly volume is 627.

Transacciones	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue
04:00 a.m.							
05:00 a.m.							
06:00 a.m.							
07:00 a.m.							
08:00 a.m.							
09:00 a.m.							
10:00 a.m.							
11:00 a.m.							
12:00 p.m.							
01:00 p.m.	4	4	4	3	0	0	0
02:00 p.m.	0	4	1	9	0	0	0
03:00 p.m.	0	8	3	12	0	1	0
04:00 p.m.	0	14	13	14	9	8	2
05:00 p.m.	17	14	6	15	11	15	4
06:00 p.m.	13	4	22	31	7	6	9
07:00 p.m.	12	8	19	19	8	16	14
08:00 p.m.	19	14	16	10	8	20	17
09:00 p.m.	19	13	22	13	7	16	9
10:00 p.m.	9	9	6	3	2	3	7
11:00 p.m.	0	2	0	0	0	0	0
Total semanal:	627						

12.1.6. Respaldo ESP

El Gerente Regional debe revisar lo siguiente:

1.


Que se tenga el respaldo ESP de la última base de datos disponible, éste debe estar en una USB o una computadora diferente y que sea la base de datos, no los horarios en PDF.



12.1.7. ESP cargado en HumanWeb

El Gerente Regional debe revisar lo siguiente:

Que al revisar los horarios de ESP de HumanWeb de 3 empleados, éstos cumplan con lo siguiente:

1. 


- Estén cargados en Humanweb desde el inicio de la semana.
- El registro en el rol coincida con las checadas del empleado. No deben tener desfases mayores a 30 minutos.

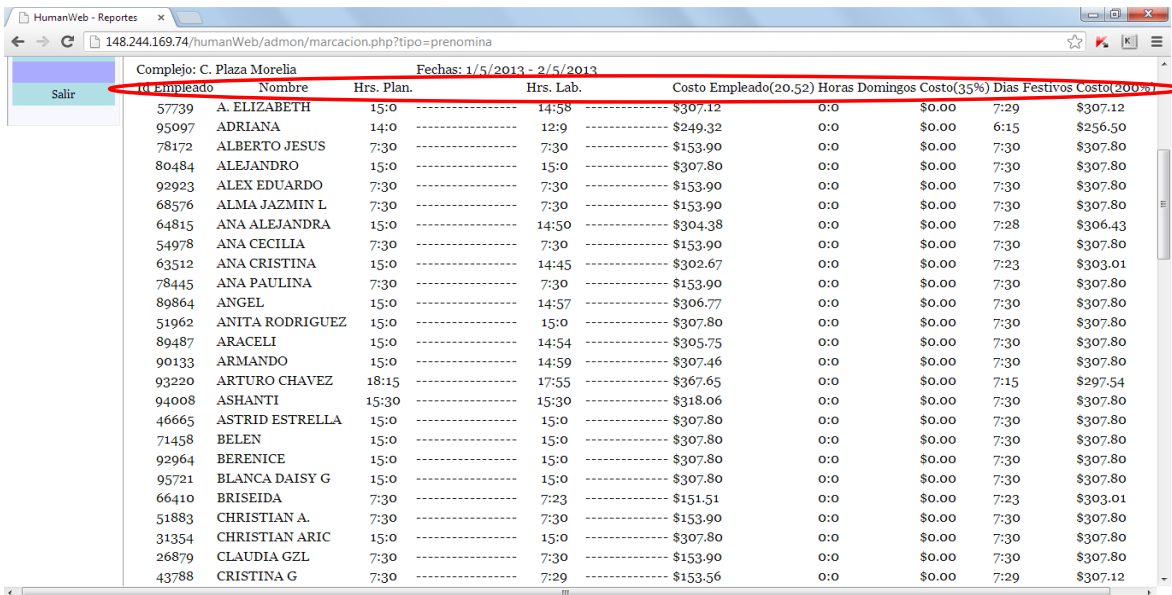


Id Empleado	Sem.	ESP	Empleado	CostCenter	Horario ESP	H/L	Horario	Marcarcion	H/T	H/Ext	F/Asst
53892	26/03		OSCAR ULISES	ACC	8:30 - 15:30	7:30	8:30-15:30	7:30			
77734	26/03		NESTOR	ACC	8:30 - 15:30	7:30	8:30-15:30	7:30			
51883	26/03		CHRISTIAN A.	ACC	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
84528	26/03		JAJME GAYTAN	ACC	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
68433	26/03		EDGAR IGNACIO	ACC	8:30 - 15:30	7:30	8:30-15:30	7:30			
58860	26/03		JUAN ALBERTO	ACC	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
78112	26/03		ALBERTO JESUS	ACC	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
51210	26/03		MARIO ALBERTO	ADME	8:30 - 15:30	7:30	8:30-15:30	7:30			
48477	26/03		LUCIS LEONARDO	ADME	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
57694	26/03		JOSE SALVADOR	ADME	17:30 - 8:30	7:30	17:30-8:30	7:30			
53830	26/03		FELICITAS	ALM	8:30 - 15:30	7:30	8:30-15:30	7:30			
78168	26/03		ESTEFANIA G.	ATC	8:30 - 18:30	6:45	8:30-18:30	6:45			
20650	26/03		ROSY	ATC	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
52383	26/03		MA ALEJANDRA A.	BAGU	8:30 - 15:30	7:30	8:30-15:30	7:30			
81144	26/03		EMILLIANO	BAGU	8:30 - 15:30	7:30	8:30-15:30	7:30			
93388	26/03		LAURA	BAGU	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
81317	26/03		DENISSE E.	BAGU	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			
53176	26/03		YASHIN GARCIA	BAGU	15:30 - 8:30	7:30	15:30-8:30	7:30			
66418	26/03		BREBEDIA	BAGU	15:30 - 8:30	7:30	15:30-8:30	7:30			
83373	26/03		FERNANDA Q.	BAGU	15:30 - 8:30	7:30	15:30-8:30	7:30			
91766	26/03		JOSE CRUZ	BÑON	15:30 - 23:30	7:30	15:30-23:30	7:30			


12.1.8. Prenómina en HumanWeb

El Gerente Regional debe revisar en 3 empleados que la la prenómina y su administración cumpla con lo siguiente:

1.  Que la prenómina se genere a través de HumanWeb.



Empleado	Nombre	Hrs. Plan.	Hrs. Lab.	Costo Empleado(20,52)	Horas Domingos	Costo(35%)	Dias Festivos	Costo(200%)
57739	A. ELIZABETH	15:0	14:58	\$307.12	0:0	\$0.00	7:29	\$307.12
95097	ADRIANA	14:0	12:9	\$249.32	0:0	\$0.00	6:15	\$256.50
78172	ALBERTO JESUS	7:30	7:30	\$153.90	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
80484	ALEJANDRO	15:0	15:0	\$307.80	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
92923	ALEX EDUARDO	7:30	7:30	\$153.90	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
68576	ALMA JAZMIN L	7:30	7:30	\$153.90	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
64815	ANA ALEJANDRA	15:0	14:50	\$304.38	0:0	\$0.00	7:28	\$306.43
54978	ANA CECILIA	7:30	7:30	\$153.90	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
63512	ANA CRISTINA	15:0	14:45	\$302.67	0:0	\$0.00	7:23	\$303.01
78445	ANA PAULINA	7:30	7:30	\$153.90	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
89864	ANGEL	15:0	14:57	\$306.77	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
51962	ANITA RODRIGUEZ	15:0	15:0	\$307.80	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
89487	ARACELI	15:0	14:54	\$305.75	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
90133	ARMANDO	15:0	14:59	\$307.46	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
93220	ARTURO CHAVEZ	18:15	17:55	\$367.65	0:0	\$0.00	7:15	\$297.54
94008	ASHANTI	15:30	15:30	\$318.06	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
46665	ASTRID ESTRELLA	15:0	15:0	\$307.80	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
71458	BELEN	15:0	15:0	\$307.80	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
92964	BERENICE	15:0	15:0	\$307.80	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
95721	BLANCA DAISY G	15:0	15:0	\$307.80	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
66410	BRISEIDA	7:30	7:23	\$151.51	0:0	\$0.00	7:23	\$303.01
51883	CHRISTIAN A.	7:30	7:30	\$153.90	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
31354	CHRISTIAN ARIC	15:0	15:0	\$307.80	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
26879	CLAUDIA GZL	7:30	7:30	\$153.90	0:0	\$0.00	7:30	\$307.80
43788	CRISTINA G	7:30	7:29	\$153.56	0:0	\$0.00	7:29	\$307.12

2.  Que si hay diferencias al revisar las horas trabajadas vs con la prenómina y HumanWeb, éstas se encuentren en un formato donde el Gerente de Conjunto autoriza la diferencia con su firma.

3. Que en las checadas de HumanWeb del día o días anteriores no existan ediciones manuales (horas en color verde) no autorizadas por el Gerente de Conjunto³².



ID	FECHA	NOMBRE	DEPTO	HORA INICIO	HORA FIN	ESTADO	OTROS	ACCIONES
93753	26/02	FYDSE	DUL	19:30	21:30	7:30		
28868	26/02	GUTIERRO MDEI	DUL	19:30	21:30	7:30		
93394	26/02	JOCELYN	DUL	19:30	21:30	7:30		
93790	26/02	OSMAR ALEJANDRO	DUL	19:30	21:30	7:30		
82580	26/02	JOSE MANUEL	DUL	19:30	21:30	7:30		
95121	26/02	JUAN PABLO	DUL	19:30	21:30	7:30		
64813	26/02	ANA ALEJANDRA	DUL	19:30	21:30	7:30		
84891	26/02	XAVIER	DUL	19:30	8:30	7:30		
84386	26/02	KEVIN	DUL	19:30	8:30	7:30		
92594	26/02	MARCO M	DUL	19:30	8:30	7:30		
93318	26/02	MARLA FERNANDA	DUL	19:30	8:30	7:30		
20698	26/02	MARIELLA	DSM	8:30	18:30	7:30		
18889	06/03	JUANA R	DSM	19:30	21:30	7:30		
43786	26/02	MARCO	LMF	19:30	20:30	8:0		
46327	26/02	LUIS ANTONIO	LMF	19:30	21:30	7:30		
73795	26/02	BERGHO	LMF	19:30	8:30	7:30		
93312	26/02	ANA CRISTINA	PALO	7:30	14:30	7:30		
75458	26/02	JULIO CESAR B	PALO	7:30	14:30	7:30		
30778	26/02	ERIK	PSB	19:30	21:30	7:30		
86906	26/02	DANIEL M	PYS	8:30	17:30	8:0		
21254	26/02	CHRISTIAN ARIC	PYS	19:30	21:30	7:30		
86191	26/02	RAMON J	PYS	19:30	21:30	7:30		

4. Que en el reporte de costo por empleado al elegir el nombre y la quincena pagada no muestre ediciones y si las hay, deben estar firmadas por el Gerente.



³² Las horas negras son las que no tienen ediciones, las rojas son las que no checó el empleado y las azules son las que no corresponden con el horario ESP.

12.1.9. Procesos de bajas de empleados

El Gerente Regional debe revisar lo siguiente:

Que al revisar en el proceso de baja de tres empleados los expedientes de baja finiquito tengan todos los documentos con el nombre completo, firma y letra tal cual aparezca en una identificación oficial y huellas dactilares de ambos dedos índices y cuente con lo siguiente:



- Renuncia original.
- Calculo de finiquito.
- Copia del recibo del cheque.
- Copia identificación oficial.
- Coincida con la baja registrada en PS.

12.1.10. Expedientes de personal

El Gerente Regional debe revisar tres expedientes de empleados y comprobar que se cumpla con lo siguiente:

Que el expediente del empleado se encuentre en carpeta con nombre y número de empleado en pestaña y que contenga en este orden lo siguiente:

1.



- Copia IFE, pasaporte o cédula.
- Contrato con nombre completo, firma de puño y letra tal cual aparece la identificación oficial, huellas dactilares de ambos dedos índices³³.
- Solicitud de empleo puño y letra del empleado.
- Alta en el IMSS.
- Contrato de apertura bancaria.
- En el caso administrativo, póliza de vidas.
- Contrato de Fianzas, si tiene contacto con el área de valores.

Que los expedientes junto con sus recibos de nómina estén resguardados bajo llave por:

2.



- El Gerente de Conjunto, para los empleados administrativos.
- El Responsable de RH, para los empleados operativos.



Que el personal administrativo involucrado en el área de valores del conjunto, cuente con su respectivo expediente de fianzas de fidelidad:

3.




- Copia de identificación del colaborador por los dos lados.
- Copia de identificación del obligado solidario por los dos lados.
- Copia del comprobante de domicilio del obligado solidario y del colaborador.
- Formato de fianza de fidelidad, firmado y que su información corresponda al IFE y comprobante de domicilio del colaborador y obligado solidario.

³³ Pueden ser contratos de dos tipos: indeterminado si tiene más de un año o determinado si tiene menos.

12.1.11. Cortes sorpresa


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

-  1. Que al revisar en un corte sorpresa a Comanderos, Dulcería, Alimentos y otro en Taquilla (si aplica), que el reporte *Cashier Session Reconciliation* se encuentre impreso, al día y firmado por el Vendedor y Responsable del Negocio.

12.1.12. Limpieza


El Gerente Regional debe revisar que la limpieza de todas las oficinas cumpla con lo siguiente³⁴:

Que las oficinas estén:

1. 
 - Limpias, sin materiales que no correspondan al área.
 - En buen estado de mantenimiento.




Que el mobiliario (escritorio, mesas, sillas, closet, etc.) esté:

2. 
 - Limpio.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con los utensilios de la oficina ordenados y clasificados.



Que los equipos (copiadoras, calculadoras, computadoras, impresoras, servidores, etc.) estén:


3. 
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Ordenados.
 - Apagados cuando no estén siendo utilizados.





³⁴ Las oficinas pueden ser de gerencia, subgerencia, RH, valores, cuarto de empleados.

12.1.13. Evidencia de seguimiento a FDV

El Gerente Regional debe revisar que haya evidencia del seguimiento de FDV y que cumpla con lo siguiente³⁵:

1.  Que el “Plan de acción de los círculos de venta” cumplan con lo siguiente:
 - Que haya uno por semana en *paperless*.
 - Que se llene de acuerdo a instrucciones.
 - Que sea SMART y cuenten con su respectivo seguimiento.

2.  Que el “Plan de acción de los foros de servicio” cumpla con lo siguiente:
 - Que haya uno por mes en *paperless*.
 - Que se llene de acuerdo a instrucciones.
 - Que sea SMART y cuenten con su respectivo seguimiento.

3.  Que el “Plan de acción de los toma 1” cumpla con lo siguiente:
 - Que haya uno por semana en *paperless* que contenga los 7 días de la semana.
 - Que se llene de acuerdo a instrucciones.
 - Que la pantalla esté ubicada en el cuarto de empleados.
 - Que sea SMART y cuenten con su respectivo seguimiento.

³⁵ Los formatos de Plan de acción son enviados por el área de Recursos Humanos.

12.1.14. Planes de acción de auditorías preoperativas

El Gerente Regional debe revisar en el Micrositio de Intranet en la carpeta “O. Intervenciones GR” correspondiente a la semana de la última intervención de auditoría preoperativa que se cumpla con lo siguiente:

Que contenga los siguientes documentos:

1.



- PDF de OPS de la auditoría con el nombre de “Auditoría preoperativa XX.XX.XX”, donde las equis son la fecha en la que se hizo la auditoría.
- 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.

2.



Que contenga el 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.


3.




Que contenga un formato libre con 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”.

12.1.15. Documentación MHA

El Gerente Regional debe revisar que toda la documentación de Manejo Higiénico de Alimentos cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentren impresos los siguientes documentos:
 - Política de la empresa en Manejo Higiénico de Alimentos.
 - Norma de Manejo Higiénico de Alimentos.

2.  Que se tenga la carpeta de control de plagas actualizada con lo siguiente:
 - Que esté de acuerdo al contrato.
 - Que tenga el índice.
 - Que la documentación coincida con la del contrato.

12.2. Glosario

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

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	Sin rayones.

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

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Guías Rápidas/Apoyos Visuales	No doblados.

13. Tabla de cambios

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

14. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
M.P.O. Sistema de administración de personal ESP-Time Tracker	MX-TRA-MPO-SAPET
Lavado de manos	MX-VIP-GR-LVMN
Lavado de vegetales	MX-VIP-GR-LVVG
Acomodo de productos congelados	MX- VIP -AV-APC
Aspiradora de mochila y accesorios	MX-VIP-AV-ASMA
Características de recepción de productos	MX-VIP-AV-CRCP
Criterios sanitarios POPCORN: orden y limpieza a detalle	MX- VIP -AV-CSP
Cuidados generales para congeladores	MX-VIP-AV-CGC
Frecuencias tablero indicadores	MX-VIP-AV-FTI
Máquina Comanche y accesorios	MX-VIP-AV-MQCA
<i>Layout</i> periódico mural	MX-VIP-AV-LPM
Limpieza de lentes de proyección	MX- VIP -AV-LMLTP
Medidas preventivas y equipo de seguridad P&S	MX-VIP-AV-MPES
Técnica de etiquetado de productos	MX- VIP -AV-TEP
Condiciones generales equipos refrigeración y congelación	MX-VIP-AV-CERC
Métodos de medición de temperaturas	MX- VIP -AV-MMT
Presentación personal	MX- VIP -AV-PPE
Procedimiento Primeras Entradas y Primeras Salidas (PEPS)	MX- VIP -AV-PEPS
Rol de Gerente en Turno	MX- VIP -FT-RGTE
Bitácora de artículos extraviados u olvidados	MX-VIP-FT-BAEO
Bitácora del control de lentes	MX-VIP-FT-BCLT
Bitácora de control y calidad en salas	MX-VIP-FT-BCCS
Bitácora de películas	MX-VIP-FT-BPEL
Bitácora de limpieza de baños	MX-VIP-FT-LMBF
Registro de recepción de alimentos	MX-VIP-FT-RRCA
Rol de limpieza de Cocina y área de Entrega	MX-VIP-FT-RLCE
Calendario limpieza de salas digitales	MX-VIP-FT-CLSD

Documento vigente	Clave
Registro de activación de membresía	NA
Autorización de pago en parcialidades	NA
Contrato de membresía	NA
Reporte de Validación de Puntos de Control	NA
Cronograma de medios	NA