

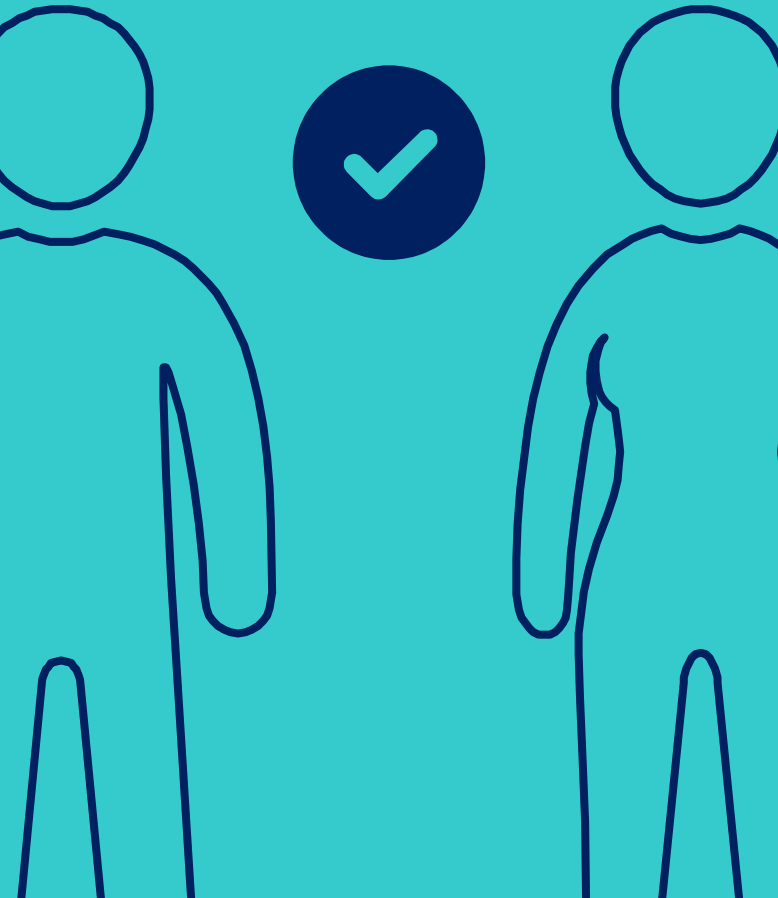
Líder de Sanitización | cinépolis.



¿Qué es?

El **Líder de Limpieza y Sanitización (LLS)** es una figura operativa en conjuntos que se encarga de garantizar el cumplimiento del Protocolo Operativo Post COVID-19 y muchas de las actividades que esto implica.





¿Por qué?

Para Cinépolis lo más importante es garantizar la salud y el cuidado de nuestro equipo y de los clientes que nos visitan, el **Líder de Limpieza y Sanitización (LLS)** es implementado en conjuntos para garantizar que las cosas sucedan y que se realicen de la forma correcta, brindando tranquilidad, calidad y protección a todos los que interactuamos día a día en los cines.

Vamos a conocer los detalles sobre tu rol como Líder de Sanitización en tu conjunto



Objetivos de la figura

Como Líder de Sanitización tendrás 3 objetivos primordiales, que serán tu guía para el correcto desempeño de tu rol.

A large, light blue outline of a human head profile, facing right, positioned on the left side of the slide.

1

ASEGURAR

Asegurar la correcta aplicación del Protocolo Operativo Post COVID19.

2

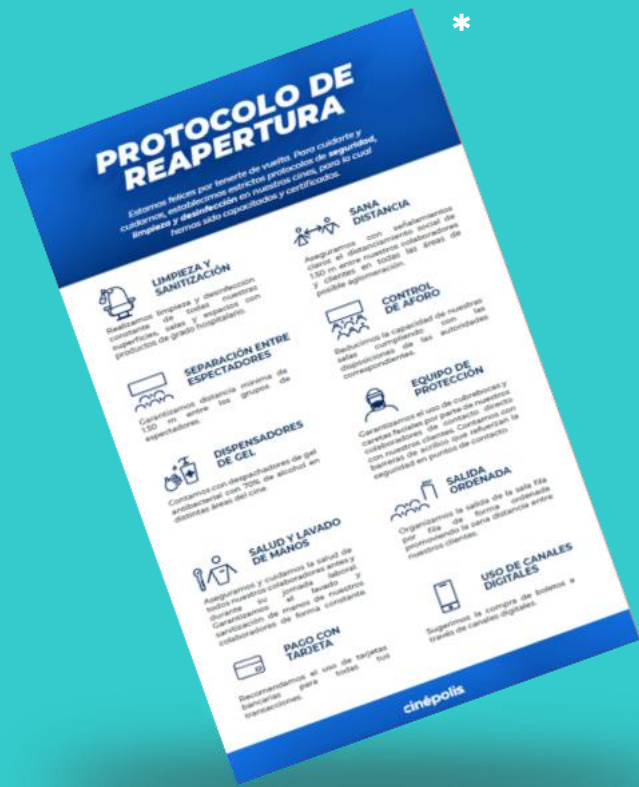
INTERACTUAR

Interactuar con los clientes durante su recorrido por el conjunto.

3

RETROALIMENTAR

Retroalimentar al Gerente los hallazgos e incidencias relacionadas con la ejecución del protocolo.



Decálogo Protocolo Operativo Post COVID-19

El establecimiento de tus 3 objetivos **está basado en el Protocolo Post COVID-19** el cual es indispensable que conozcas y leas para el desarrollo de tus actividades como Líder de Sanitización.

El protocolo **establece las nuevas condiciones y actividades bajo las cuales operará tu conjunto a partir de su reapertura**, lo anterior tanto por parte tuya y de tus compañeros como de los clientes que lo visitan.

Las actividades clave para el cumplimiento del Protocolo Post COVID-19 se establecen en el **Protocolo de Reapertura***, estas a su vez marcan la guía para el desarrollo de tu rol.

*Imagen de Protocolo de Reapertura, deberá estar visible en diversos puntos de tu conjunto.



ASEGURAR

Asegurar la correcta aplicación del Protocolo Operativo Post COVID19.

El cumplimiento del primer objetivo esta enfocado en la **Ruta LLS**, la cual explicaremos mas adelante, dentro de este objetivo tienes 4 actividades principales a realizar:



Realiza durante tu turno el recorrido de la “Ruta del LLS”

Durante tu turno deberás realizar de manera constante la “Ruta LLS” dentro de la cual cubras todas las áreas y puntos señalados.



Aplica durante el recorrido el Check List y hoja de hallazgos al finalizar

Al realizar el recorrido, deberás llevar contigo:

Check list: Para evaluar las condiciones de la implementación del protocolo.

Hoja de hallazgos: Al finalizar el recorrido y el Check list, vacía en esta hoja un resumen de lo detectado.



ASEGURAR

Asegurar la correcta aplicación del Protocolo Operativo Post COVID19.



Corrige de manera inmediata las desviaciones al Protocolo

Para que tu recorrido tenga impacto, deberás ir resolviendo sobre la marcha las inconsistencias, errores y eventualidades que se presenten, lo anterior ya sea haciéndolo tu mismo o apoyándote de compañeros a quienes corresponda el área de oportunidad.



Si no hay solución inmediata, reporta para corregir y sigue en ruta

Recuerda que no siempre estará a tu alcance la corrección o que muchas veces el llevarla a acabo implicará tiempo, por ello siempre que sea necesario acude a quien corresponda para ayudarte a garantizar que se solucionará.

Ruta LLS

Como actividad principal y con enfoque en el objetivo 1: ASEGURAR, deberás cumplir con la **RUTA LLS**.

Esta ruta contempla un recorrido por diversas áreas de tu conjunto, dentro de las cuales validarás y procurarás garantizar que lo establecido en el protocolo suceda.



Las áreas a contemplar en la ruta y las cuales aborda el Check list, son las siguientes:



Para la validación y registro de tus recorridos en ruta y actividades diarias tendrás dos herramientas principales, el Check List y la Hoja de Hallazgos:

Check List y Hoja de Hallazgos

Check List

- Debe estar plastificado y debe ser llenado con plumón de agua, a modo de plantilla.
- Realiza el recorrido para llenar el Check list.
- Deberás realizar 3 recorridos por hora (en promedio)
- Deberás garantizar el cumplimiento del Check list y protocolo corrigiendo desviaciones que encuentres en tu recorrido.



Para la validación y registro de tus recorridos en ruta y actividades diarias tendrás dos herramientas principales, el Check List y la Hoja de Hallazgos:

Check List y Hoja de Hallazgos

Documentar Hallazgos

- Después de cada hora, vacía los hallazgos que hayas encontrado en tu recorrido según lo indica el formato.
- Dentro de cada periodo de tiempo y al finalizar tu turno retroalimenta al gerente en turno sobre hallazgos, actividades no realizadas, buenas prácticas, etc.
- En tu conjunto deberá haber una carpeta para depositar las hojas de hallazgos generadas diariamente.



Para la validación y registro de tus recorridos en ruta y actividades diarias tendrás dos herramientas principales, el Check List y la Hoja de Hallazgos:

Check List y Hoja de Hallazgos

Actualizaciones

- Mantente al tanto de las actualizaciones en los documentos y formatos de:
 - ✓ Protocolo Post COVID
(cada 10-15 días, solicítalo a tu gerente de conjunto)
 - ✓ Check List
 - ✓ Hoja de hallazgos
- Siempre usa las herramientas actualizadas y aplica las actualizaciones en tus actividades y retroalimentaciones.





Puntos Clave de Ruta

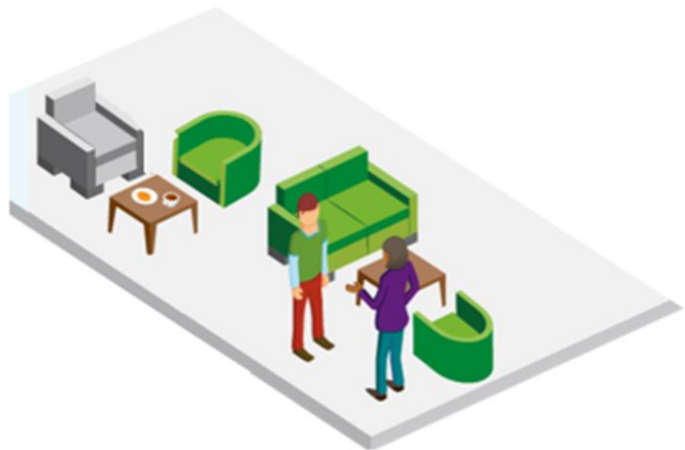
Ahora que ya conoces en que consiste la ruta LLS y como aplicar las herramientas de validación y registro, es momento de conocer las actividades a realizar en cada área de tu conjunto dentro de tu recorrido, en este croquis podrás observar los puntos clave establecidos independientemente del formato de tu conjunto.

Con base en estos puntos clave, hagamos zoom en cada área por orden del recorrido del cliente (Journey) para conocer tus actividades específicas dentro de cada una.





Lobby



- **Unifila para ingreso y salida de los clientes.**

Validar que la habilitación se haya realizado de manera correcta y aleatoriamente que se mantenga así durante la operación del cine.

- **Gel antibacterial.**

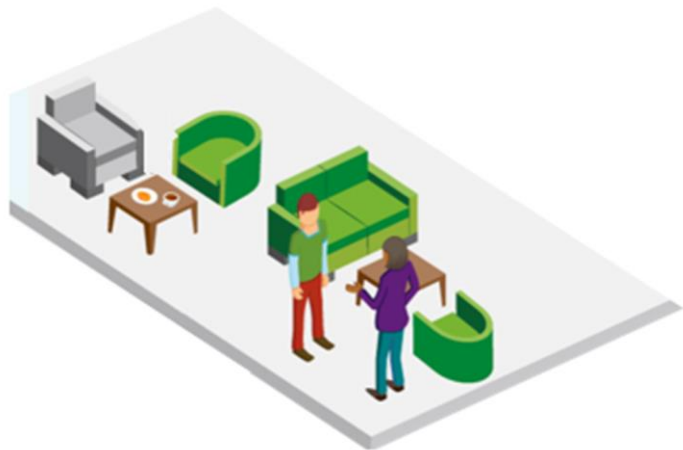
Garantizar que se encuentre abastecido el depósito de gel antibacterial.

- **Materiales de comunicación (Protocolo obligatorio)**

Validar que los materiales se encuentren colocados correctamente (condiciones y distancia) en cada área, según lo establecido en el Protocolo Operativo post COVID-19.



Lobby



- **Cubreboca clientes**

Validar que todo cliente porte su cubrebocas correctamente, cubriendo boca y nariz, de no se así pedir amablemente que lo realice.

- **Mobiliario**

Garantizar habilitación de distanciamiento entre mobiliarios
(2 mts. entre mobiliario)

- **Limpieza**

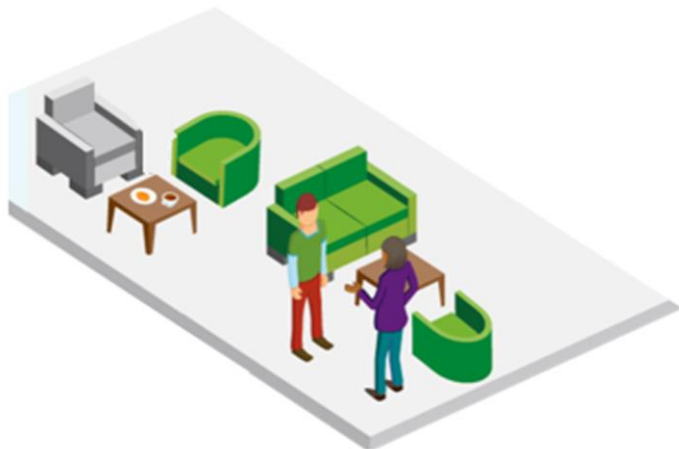
Validar las actividades de limpieza y sanitización:

A) áreas en contacto directo con el cliente:
inmediatamente después de su uso.

B) áreas sin contacto directo con el cliente: cada 4 horas.



Lobby



Filtro de Acceso

- **Si la autoridad sanitaria de la localidad lo requiere se debe establecer un filtro de acceso (tapete y toma de temperatura).**
- A) Único filtro: Para conjuntos individuales (no comparten con otro formato)
- B) Filtro compartido: Los casos donde tradicional y VIP compartan acceso habrá un solo filtro por ambos.

VIP

- **Validar que en conjuntos VIP este implementado el tapete sanitizante en arquilla.**
- **Garantizar que se encuentre abastecido el depósito de gel antibacterial al centro del lobby.**
- **Validar que NO se encuentren disponibles menús y revistas disponibles.**

- **Gel antibacterial.**

Garantizar que se encuentre abastecido el depósito de gel antibacterial.

- **Mobiliario (Videojuegos)**

Garantizar habilitación de distanciamiento entre videojuegos y/o mobiliarios (2 mts. entre mobiliario)

- **Sana Distancia**

Reforzar que se mantenga el distanciamiento social de 1.5 metros. Evitar aglomeraciones (excepto familias)

Disponibilidad

El área de videojuegos se habilitará y permanecerá activa solo si el personal del proveedor se encuentra en el conjunto para atención y limpieza.



Videojuegos

Tradicional





Taquilla



- **Cinepolito con cubreboca y careta / Acrílico**

Validar que el cinepolito porte cubreboca y careta en todo momento mientras este en el área. De haber acrílico en su punto de venta el cinepolito deberá portar únicamente cubrebocas.

- **Materiales de comunicación (Protocolo obligatorio)**

Validar que los materiales se encuentren colocados correctamente (condiciones y distancia) en cada área, según lo establecido en el Protocolo Operativo post COVID-19.

- **Gel antibacterial**

Garantizar que se encuentre abastecido el depósito de gel antibacterial.

- **Kit de Sanitización**

Validar que tengan el kit de limpieza habilitado correctamente (químico y paño)



Taquilla



- **Equipos en contacto con el cliente**

Validar que los dispositivos se encuentren al alcance del cliente (pin pad y lectores TCC de cero contacto)

- **Protocolo de Atención**

Validar aleatoriamente que previo a la atención de un cliente se desinfecte el módulo, pin pad y repetir este proceso en cada transacción.

*Aplicando TV actualizada al protocolo.

- **Sana Distancia**

Reforzar que se mantenga el distanciamiento social (personal del conjunto y clientes) de 1.5 metros. En filas, debe haber una persona formada por grupo.

- **Guardarropa**

Durante la fase 1 debe estar inhabilitado

- **Cinepolito con cubreboca y careta / Acrílico**

Validar que el cinepolito porte cubreboca y careta en todo momento mientras este en el área. De haber acrílico en su punto de venta el cinepolito deberá portar únicamente cubrebocas.

- **Equipos en contacto con el cliente**

Validar que los dispositivos se encuentren al alcance del cliente (pin pad y lectores TCC de cero contacto)

- **Materiales de comunicación (Protocolo obligatorio)**

Validar que los materiales se encuentren colocados correctamente (condiciones y distancia) en cada área, según lo establecido en el Protocolo Operativo post COVID-19.

- **Gel antibacterial**

Garantizar que se encuentre abastecido el depósito de gel antibacterial.



Negocios de Alimentos

Dulcería, Coffee Tree, Spyral, Islas CT



- **Condimenteros inhabilitados**

Aplicando procesos y adecuaciones de preparación o porcionado actualizados al protocolo para entrega de condimentos.

- **Sana Distancia**

Reforzar que se mantenga el distanciamiento social (personal del conjunto y clientes) de 1.5 metros. En filas, debe haber una persona formada por grupo.

- **Kit de Sanitización**

Validar que tengan el kit de limpieza habilitado correctamente (químico y paño)

VIP

- La venta directa en mostrador de bar y dulcería en la fase 1 de reapertura no estará disponible



Negocios de Alimentos

Dulcería, Coffee Tree, Spyral, Islas CT



Coffee Tree

Tradicional / Islas

- **Mobiliario**

Garantizar habilitación de distanciamiento entre mobiliarios (2 mts. Entre cada uno)

- Validar las actividades de limpieza y sanitización inmediatamente después de su uso

Dulcería

Tradicional / MC

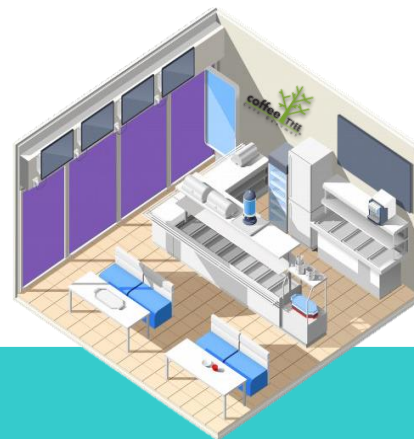
- **Proceso de venta / entrega**

Validar que el proceso de venta y entrega se ejecute en relación al protocolo y manteniendo la sana distancia (1.5 mts.)

Dos colaboradores por punto de venta.

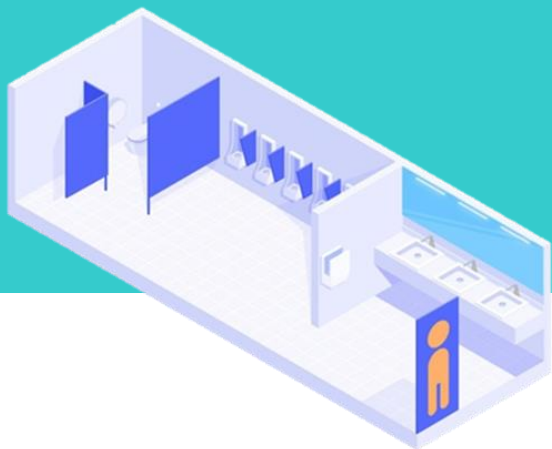
Colaborador 1: Proceso de venta

Colaborador 2: Proceso de armado y entrega de productos.





Baños



- **Insumos**

Validar abastecimiento de insumos (jabón para manos y papel toalla)

- **Lavamanos / mingitorios inhabilitados.**

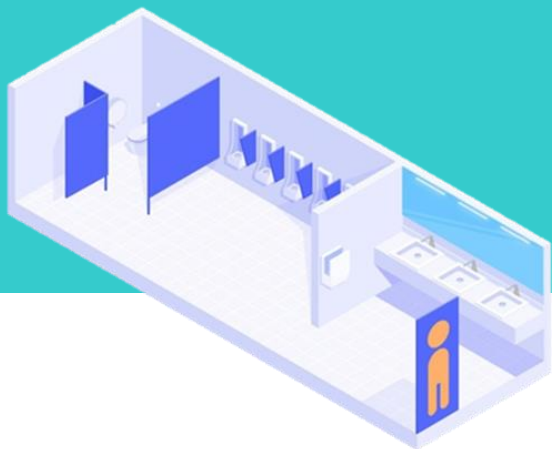
Validar que en los mingitorios y lavamanos inhabilitados se encuentre la señalización correspondiente.

- **Ayuda visual lavado de manos**

Validar que la ayuda visual de lavado de manos se encuentre implementada.



Baños



- **Protocolo de limpieza y sanitización**

Validar que las actividades de limpieza se realicen mediante el proceso correcto y con los químicos correspondientes.

- **Sana Distancia**

Reforzar con el personal de baños los protocolos de distanciamiento social en el área (1.5 m)

- **Materiales de comunicación (Protocolo obligatorio)**

Validar que los materiales se encuentren colocados correctamente (condiciones y distancia) en cada área, según lo establecido en el Protocolo Operativo post COVID-19.



Arquilla

- **Cinepolito con cubreboca y careta**

Validar que el cinepolito deberá portar cubreboca y careta en todo momento mientras este en el área.

- **Materiales de comunicación (Protocolo obligatorio)**

Validar que los materiales se encuentren colocados correctamente (condiciones y distancia) en cada área, según lo establecido en el Protocolo Operativo post COVID-19.

- **Gel antibacterial**

Garantizar que se encuentre abastecido el depósito de gel antibacterial.





Arquilla

- **Protocolo de ingreso**

Validar aleatoriamente los controles de acceso según sea el caso (compra en taquilla, taquillas automáticas y compras por aplicación) y conforme a lo establecido en el protocolo, evitando el contacto con el cliente y/o su celular.

- **Sana Distancia**

Reforzar que se mantenga el distanciamiento social de 1.5 metros.





Salas



- **Bitácora de Limpieza**

Validar aleatoriamente que la bitácora de limpieza se encuentre implementada, visible y actualizada en la entrada de la sala.

- **Distanciamiento social / Butacas bloqueadas**

Validar aleatoriamente en salas que se respete la asignación de asientos vendidos y distanciamiento social según el mapa de capacidad de salas post covid-19 (ajedrez), el cual debe portar siempre el equipo de limpieza de salas.

- **Limpieza y sanitización**

Validar aleatoriamente que dentro de las salas se realice las actividades de limpieza y sanitización (barandales, pasamanos y puertas)



Salas



- **Ventilación**

Validar que entrada, salida de emergencia y hall de salida se encuentren abiertas entre función y función.

*Temperatura de la sala: Entre 24 y 26 grados.

- **Salida Ordenada de Salas**

- A) Cinepolito con cofia y cubrebocas (desaloja la sala)
- B) Validar que el equipo de limpieza de salas gestione la salida ordenada de los clientes asegurando el distanciamiento social (1.5 mts)
- C) Validar que reproduzca el audio de salida ordenada de salas.



Salas



VIP

- Validar aleatoriamente que el proceso de venta sea aplicando la T.V. actualizada al protocolo.
- Validar que en salas no debe haber menús habilitados (disponibles si el cliente los requiere)
- Validar códigos QR de menú digital disponibles e implementados
- Validar aleatoriamente que se realice la limpieza de botoneras y mesas de servicio.



Hall de Salida



- Validar aleatoriamente durante la salida de salas que se realice el proceso correcto de salida, el cinepolito que realiza este proceso (recepción de desechos y desalojo) deberá portar cofia, cubrebocas, guantes y careta.
- Clientes deben respetar distanciamiento social de 1.5 metros.
- Debe haber un bote para empaques de alimentos, un recipiente para líquidos y un tapete para colocar las charolas.
- Debe haber 2 postes unifilas al salir de la sala con información sobre distanciamiento social.



INTERACTUAR

Interactuar con los clientes durante su recorrido por el conjunto.

Tu segundo objetivo esta enfocado en la interacción con nuestros clientes, mediante la cual serás el punto de solución para tu conjunto, dando visibilidad al gran trabajo relacionado con el protocolo que todos realizan.



Resuelve dudas de los clientes relacionadas con la aplicación del protocolo

Durante tu recorrido o entre los periodos para su realización, brinda solución a dudas, inquietudes o solicitudes de solución que se presenten por parte de los clientes.



Aborda a quienes NO cumplan con el protocolo y explica y solicita amablemente que y como lo deben de hacer

Cuando detectes clientes que no cumplan con las medidas de protección y distanciamiento establecidas o alguna implementación del protocolo que no se este cumpliendo, abórdalas y solicítalo amablemente explicando el como y por que debe realizarse.



INTERACTUAR

Interactuar con los clientes durante su recorrido por el conjunto.



En casos especiales reporta al Gerente o Gerente en Turno los casos de clientes que no accedan a cumplir el Protocolo

En casos especiales donde el cliente no muestre disponibilidad alguna, se niegue o genere conflicto en relación al cumplimiento del protocolo escala la situación con tu gerente en turno para que se busque solución. En casos de mayor gravedad el Gerente en Turno podrá acudir a las autoridades correspondientes.



Identifica las situaciones de conflicto entre clientes y trata de resolverlas de la mejor manera

Sí detectas situaciones de conflicto entre clientes procura acercarte amablemente y asesorarlos para tratar de solucionarlas de la mejor manera, siempre basándote en lo que se establece en el protocolo.



RETROALIMENTAR

Retroalimentar al Gerente los hallazgos e incidencias relacionadas con la ejecución del Protocolo.

Por ultimo pero no menos importante, el tercer objetivo el cual esta enfocado en documentar y transmitir toda la valiosa información de el trabajo que haz realizado.



Reporta diariamente al Gerente en Turno las incidencias y hallazgos detectadas

Mediante una breve charla puedes explicar a tu gerente en turno un resumen de lo que detectaste en tus recorridos e interacciones dentro del turno del día, lo anterior documentado en tu Hoja de Hallazgos la cual debe ser archivada diariamente.



El Gerente en Turno es el responsable de generar el Plan de Mejora (Correcciones)

Con base en tus reporte de hallazgos el gerente en turno deberá establecer cuales son las correcciones correspondientes a aplicar (Plan de Mejora) y comunicarlas y explicarlas en los Toma 1 diariamente.



RETROALIMENTAR

Retroalimentar al Gerente los hallazgos e incidencias relacionadas con la ejecución del Protocolo.



Presentación de áreas de oportunidad del Protocolo en Plenarias mensuales y Plan de Acción mejora

Tu Gerente de conjunto presentara en las plenarias mensuales un resumen de los áreas de oportunidad detectadas durante el mes y las correcciones que se han realizado, que aún están en proceso y las que están por hacerse.



Revisión Quincenal Encuestas a clientes TCC para Plan de Acción Mejora Continua

Para conocer la percepción del cliente sobre los cambios y mejoras en relación al protocolo tu Gerente deberá revisar las encuestas a clientes.



Herramientas

Para el logro de tus 3 objetivos principales y las actividades que esto implica, contarás con herramientas que te ayudaran a identificarte, protegerte y documentar tus hallazgos, las cuales debes asegurarte se siempre portar.

Vamos a conocerlas:



Gafete
(impresión en sitio)



**Playera de
Anfitrión**
(VIP solo gafete)



**Equipo de
Protección**
(careta y cubrebocas)



Check List “Ruta LLS y Hoja de Hallazgos”

(El protocolo Post COVID-19
Será actualizado en relación a las funciones de esta figura)



Radio

(Según disponibilidad)

¿Qué sigue?

- Al finalizar esta lectura deberás responder una evaluación sobre todo lo que acabas de aprender.
- Recuerda que en este mismo curso encontrarás tus herramientas de documentación digitales, las cuales siempre se estarán actualizando para tu consulta:
 - ✓ Check list
 - ✓ Hoja de hallazgos.



Es momento de ser un
Líder de Sanitización | cinépolis.

