

## Cinepolis San Luis

Para: Jose Carlos Castillo Martinez

CC: Raul Vazquez Silva; Jesus Ramirez Martinez [jesusyam@icloud.com]

miércoles, 26 de octubre de 2016 12:49 p. m.

Buen dia Jose Carlos

Me comenta Juanita, supervisora de yogurista, que la situacion que derivó la falta de conciliación de su negocio fue un problema del sistema, no inherente a nosotros, hace meses tuvimos el mismo problema, se subió soporte y habías considerado no aplicar la incidencia porque fue fallo de sistema, al final si fue aplicada, se tenía levantado un soporte y en esa ocasión no se te llamo, en esta ocasión no se levanta soporte porque se hablo contigo en el instante que ocurre este fallo en el proceso por parte del sistema de red, similar al que ocurrió en situación anterior, buscando precisamente tengas el conocimiento y puedas ayudarnos, dando seguimiento al comentario del correo semanal en las tomas de inventario, llamen si tienen problemas para apoyarlos, y así lo hicimos, tal como lo comentas.

Por esta situación, me permito solicitarte reconsideres el levantamiento de la incidencia ya que fue un error de sistema, no humano o de negligencia del conjunto, los procesos son los mismos semana con semana, no cambian y no los cambiamos, se han tenido muchos problemas de red en los últimos días y puede existir alguna imputación de esta falla a estos mismos problemas, insisto, es error de sistema y cuando se presentó el problema, como en la ocasión anterior donde se aplicó incidencia por el mismo caso, donde se levanto soporte en foot prints, el comentario cuando te llame fue, me hubieran llamado para apoyarlos.

Agradezco el tiempo que tomas en atendernos, valoramos el trabajo que como corporativo llevan y por esa razón tenemos alto interés en llevarlos los procesos como se indica, pero si el sistema no está con nosotros o no ayuda, lamentablemente no podemos hacer mucho de esta lado, solo llamar y apoyarnos con ustedes para ver de que manera podemos solucionarlo sin impactar a ningún área, ni corporativa ni de conjuntos, apreciaria reconsideres la decisión tomada, considerame a tus órdenes.

Saludos!!

Jesús Ramírez  
Gerente General

En oct. 25, 2016, en 7:52 PM, Yogurista San Luis <[yog\\_slp@cinopolis.com](mailto:yog_slp@cinopolis.com)> escribió:

buenas tardes:

El motivo de mi correo es para tratar el tema de la incidencia de mi conciliación del día viernes 14 de octubre del presente año, ya que como cada semana consecutiva se lleva a cabo el proceso de conciliación en el cual este día no me acepto el cambio de fecha del día anterior para realizar mi proceso de conciliación como cada jueves cuando detecte el problema llamo a Jose Carlos Castillo para pedir su apoyo para dicho ajuste ya que el sistema no me respetó el cambio me tomó la llamada le explique lo que había pasado y me dijo que ya no se podría realizar la conciliación y que aplicaría a incidencia y le dije que me apoyara y me dijo que iba a checar el historial de la unidad de negocio porque en dos ocasiones anteriores no se había realizado el proceso y me dijo que lo checaría y al no ver respuesta mandé correos y por último llame de nuevo, me dijo que no estaba calificando a las personas sino el proceso de la unidad de negocio me comentó que la vez anterior que no se llevo a cabo el proceso no se había aplicado la incidencia y que en esta ocasión la tenía que aplicar y le dije que me apoyara nuevamente y me dijo que no porque la vez pasada no se había aplicado que era acreedor a la incidencia. De antemano gracias. Quedo pendiente a sus comentarios

Juana Araujo Araujo  
Supervisora Yogurista El Dorado  
Tel: (444) 8110943  
Cinepolis San Luis