

cinépolis

Guía Operativa
Procedimiento para Control de Devoluciones
AR-TRA-GO-CDD-00

1

Cada cierre de mes, El Gerente del Cine o el responsable que este designe debe generar desde sistema Vista Back Office los reportes: **“Box Office Refund Audit By User”** y **“Concessions Refund Audit By User”**, parametrizados desde el primer día del mes a las 6:00 horas hasta el primer día del mes siguiente a las 6:00 horas (con esto se asegura abarcar los datos del mes entero). Ambos reportes deben estar en formato “Data Only”.

2.1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	V. ROSARIO ARGENTINA												
2	1024TAQ01												
3	User 148	Camila Jakas											
4	06/11/2021	23:08	1024TA	928240/	Mauro F	COMBO	960,00			960,00			
5	06/11/2021	23:08	1024TA	928240/	Mauro F	GASEO	0,00						
6	06/11/2021	23:08	1024TA	928240/	Mauro F	GASEO	0,00						
7	06/11/2021	23:08	1024TA	928240/	Mauro F	POCHO	0,00						
8	06/11/2021	23:08	1024TA	928240/	Mauro F	ROCKL	0,00						
9	Total	5,00		960,00									
10	1024TAQ03												
11	User 148	Camila Jakas											
12	07/11/2021	16:07	1024TA	928624/		OFERT	900,00						
13	07/11/2021	16:07	1024TA	928624/		POCHO	330,00						
14	07/11/2021	16:07	1024TA	928624/		POCHO	0,00			1,00	0,00		
15	Total	3,00					1.230,00						

En ambos reportes, seleccionar desde el primer hasta el último dato de la última columna y convertirlos a números haciendo clic derecho y seleccionando “Convertir a número”.

2.2

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Tickets Refunds							
2	32730	SERV1118						
3	10/12/2021	21:47	K_7B7B	277989/			###	21:50
4	10/12/2021	21:47	K_7B7B	277989/			###	21:50
5	11/12/2021	16:11	K_7B7B	278015/			###	16:10
6	11/12/2021	16:11	K_7B7B	278015/			###	16:10
7	12/12/2021	16:03	K_7B7B	278002/			###	16:10
8	12/12/2021	16:03	K_7B7B	278002/			###	16:10
9	12/12/2021	16:03	K_7B7B	278002/			###	16:10
10	12/12/2021	16:03	K_7B7B	278002/			###	16:10

Sólo para Luján y Merlo, en el reporte de Box Office insertar 3 columnas en la columna D (hacer clic derecho sobre toda la columna D y seleccionar insertar. Repetir 2 veces más).

2.3

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	V. LUJAN ARGENTINA							
2	1118TAQ02							
3	User 967	David Piccoli						
4	16/12/2021	23:04	1118TA	281342/	COMB		0,00	
5	16/12/2021	23:04	1118TA	281342/	AGUA		215	
6	16/12/2021	23:04	1118TA	281342/	POCH		450	
7	16/12/2021	23:04	1118TA	281342/	GASE		0	
8	16/12/2021	23:04	1118TA	281342/	GASE		0	
9	16/12/2021	23:04	1118TA	281342/	POCH		0	
10	16/12/2021	23:04	1118TA	281342/	FULL		0	

Sólo para Luján, en el reporte de Concessions, insertar 3 columnas en la columna E (hacer clic derecho sobre toda la columna E y seleccionar insertar. Repetir 2 veces más).

3.1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Tickets Refunds								
2	427	Alberto							
3	17/11/2021	21:48	1024TA		Alberto		931622/	ENTRAI	Eternals
4	17/11/2021	21:48					931622/	ENTRAI	Eternals
5	Total for Albe						600,00		
6									
7	148	Camila Jakas							
8	23/10/2021	18:02					923323/	INVITAC	Eternals
9	23/10/2021	18:02					923323/	INVITAC	Eternals
10	23/10/2021	18:02					923323/	INVITAC	Eternals
11	23/10/2021	18:02					923323/	INVITAC	Eternals
12	31/10/2021	19:08					925680/	GOLD F	Cato Ca

Del reporte de Box Office, seleccionar los datos desde la celda “A2” hasta el último dato de devolución y copiar.

3.2

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Fecha Re	HOR	POS	Trans.				ITEM
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

Pegar los datos en el documento “Formato Control de Devoluciones AR-TRA-FT-CDD” Vigente, en la solapa “Box Office”, en la celda “A2”

4.1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	V. ROSARIO ARGENTINA										
2	1024TAQ01										
3	User 148	Camila Jakas									
4	06/11/2021	23:08	1024		COMBO	960,00	1,00	96			
5	06/11/2021	23:08	1024		GASEO	0,00	1,00				
6	06/11/2021	23:08	1024		GASEO	0,00	1,00				
7	06/11/2021	23:08	1024		POCHO	0,00	1,00				
8	06/11/2021	23:08	1024		ROCKL	0,00	1,00				
9	Total	5,00		960,00							
10	1024TAQ03										
11	User 148	Camila Jakas									
12	07/11/2021	16:07	1024		OFERT	900,00	1,00	90			
13	07/11/2021	16:07	1024		POCHO	330,00	1,00	33			
14	07/11/2021	16:07	1024		POCHO	0,00	1,00				

Del reporte de Concessions, seleccionar los datos desde la celda “A2” hasta el último dato de devolución y copiar.

4.2

	A	B	C	D	E
1	Fecha Refunds	HOR	POS	Trans.	X
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Pegar los datos en el documento “Formato Control de Devoluciones AR-TRA-FT-CDD” Vigente, en la solapa “Concessions”, en la celda “A2”

5

cinépolis		FORMATO DE CONTROL DE DEVOLUCIONES	
		AR-TRA-FT-CDD-00	
Complejo	Lujan		
Período	12/21		
Admits Paid Mes	17.356		
DULCERIA			
Transacción	(All)	Ratio Devoluciones/1000 Admits	0,0
Count of Transacción		Ratio Esperado	0,0
Mes Refund	Total		
BOLETERIA			

En la solapa “Reporte Mensual”, elegir el complejo, escribir el período (en formato mm/aa) y colocar los boletos pagados del mes.

Nota: no deben ser los boletos totales, sólo los pagados.

6

Hacer clic derecho en el interior de ambas tablas dinámicas (boletería y dulcería) y elegir la opción de “Actualizar”.
Nota: sólo deben haber datos del mes cerrado. Si hay datos de meses pasados, filtrar el mes en la opción “Mes Refund”.

7.3

En la tabla dinámica de dulcería, seleccionar el filtro “Transacción” y asegurar que estén tildadas todas las transacciones, y luego destildar los vacíos y blancos.

10

Automáticamente se genera un aviso que indica: **“Revisar Reporte de Auditoría por Usuario”**, si se supera el ratio habitual; o **“Devoluciones Dentro del Ratio Normal”**, si no lo supera.

7.1

En la tabla dinámica de boletería, seleccionar el filtro “Transacción” y asegurar que estén tildadas todas las transacciones, y luego destildar los vacíos y blancos.

8

Automáticamente el documento calcula el ratio de transacciones por devoluciones por cada 1000 boletos pagados y por área.

7.2

En la misma tabla dinámica de boletería, seleccionar el filtro “ÍTEM” y asegurar que estén tildados todos los ítems, y luego destildar “CARGO POR SERVICIO” y “SOBRANTE EN POS”, en caso que existan en los datos del mes.

9

Según el mes del reporte, estará calculado automáticamente también el ratio esperado para el área. Este compara el mes actual vs. el mismo mes del año anterior ([ver tabla](#)).

11

Si se superó el ratio habitual en alguna de las dos áreas, el gerente del cine debe revisar el detalle del reporte de auditoría por usuario de dicha área para determinar si este desvío corresponde a devoluciones generadas por algún usuario particular, o su explicación se debe a algún evento ocurrido en la operación en alguna fecha donde se detecten desviaciones.

12

Enviar adjunto vía correo electrónico el documento vigente “Formato Control de Devoluciones AR-TRA-FT-CDD” identificado con las iniciales del complejo, mes y año al Gerente Regional. En caso de que haya sido requerido realizar la revisión del reporte de auditoría por usuario, detallar al Gerente Regional:

- Explicaciones del incremento en el ratio.
- Plan de acción implementado para mejorar dicho resultado.
- Responsables.

Refunds/1000 Admit Paid.	Mes.	4	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
Complejo	Área											
<input type="checkbox"/> Avellaneda	Box Office	2,0	1,9	2,6	0,9	1,6	0,9	1,1	1,3	1,4	1,4	2,2
	Concessions	2,7	5,6	2,6	1,8	1,3	1,8	1,4	1,3	1,2	1,5	1,3
<input type="checkbox"/> Lujan	Box Office	2,0	2,2	4,3	2,4	1,8	1,3	1,7	2,0	1,9	1,6	4,8
	Concessions	3,0	3,6	3,3	4,1	4,8	3,1	4,3	2,6	3,1	1,5	3,8
<input type="checkbox"/> Maipu	Box Office	7,7	2,3	2,4	2,1	1,5	2,6	1,7	0,8	1,8	2,3	2,7
	Concessions	6,3	2,6	6,2	2,7	5,0	4,3	1,7	2,3	2,1	3,2	4,0
<input type="checkbox"/> Mendoza	Box Office	3,0	2,9	3,4	2,1	1,7	1,9	1,3	1,4	1,2	1,7	1,6
	Concessions	2,6	2,2	4,4	2,9	3,9	2,1	2,4	2,5	2,1	3,1	2,0
<input type="checkbox"/> Merlo	Box Office	4,0	3,4	3,3	2,0	2,1	1,7	1,0	1,2	3,5	2,5	0,8
	Concessions	5,7	10,6	9,6	7,4	4,7	5,0	3,0	3,0	2,7	2,9	4,3
<input type="checkbox"/> Neuquen	Box Office	0,7	0,6	0,9	0,6	0,5	0,5	0,8	1,4	2,9	1,2	1,4
	Concessions	1,8	2,4	2,5	2,2	1,6	1,8	1,3	2,8	4,5	4,0	5,3
<input type="checkbox"/> Pilar	Box Office	2,1	3,0	3,3	1,6	2,7	1,7	2,1	2,1	2,0	1,8	2,9
	Concessions	6,3	6,8	6,7	2,4	1,7	1,5	2,0	2,4	4,4	5,6	4,7
<input type="checkbox"/> Recoleta	Box Office	2,2	3,6	3,2	1,7	2,5	1,5	1,2	1,2	1,5	1,0	1,2
	Concessions	3,2	5,7	3,6	5,1	6,1	3,9	3,5	3,0	5,1	4,1	1,1
<input type="checkbox"/> Rosario	Box Office	2,2		2,8	1,5	1,7	1,4	1,4	1,8	4,4	1,7	1,6
	Concessions	2,2		2,6	2,5	3,3	3,2	2,1	2,7	4,4	2,8	3,1

Observaciones:

- Se excluye el mes de mayo 2.021, por operaciones cerradas por pandemia por COVID-19 (En Rosario aplica también para junio 2.021)
- Para mayo 2.022, se tomará como comparativo el valor del mes de abril 2.021. El mismo criterio aplicará para Rosario en el mes de Junio.
- Se debe actualizar esta tabla al cierre del mes de Junio de 2.022 y se sugiere realizar la revisión de los ratios con los cuales se compararán los resultados de los complejos semestralmente.
- El valor considerado para Cinépolis Houssay tras su eventual apertura será el ratio de todos los complejos en el período 04/21 – 03/22.



SUS.Scanton US

Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el know-how de KTR, LLC ("KTR") y sus empresas filiales, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo que han sido compilados para uso exclusivo de empresas filiales con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio de KTR a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

NOMBRE		PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Rafael Moros	Consultor Jr. de Procesos Scanton	
V.º B.º	Inés Trementino	Gerente de Operaciones Cinépolis Argentina	<u>Inés Trementino</u> Inés Trementino (Apr 19, 2022 08:19 ADT)
Autorizó	Iván Hurtado Santoyo	Gerente General Scanton	

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de "Información Confidencial" toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo) proporcionada mediante cualquier forma o medio (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente relativa a KTR o a cualquier sociedad filial y/o persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación, información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes, diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios e identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información (i) marcada como tal; (ii) identificada por KTR o su personal, ya sea verbal o escrito, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial); (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se obligan a tratar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial, por tanto, no comunicarla ni revelarla directa o indirectamente, (verbal o escrita) a persona física o jurídica ajena a KTR sin que medie previa aprobación por escrito de KTR. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.