

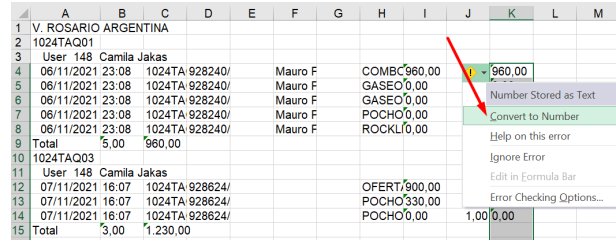
cinépolis

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

1

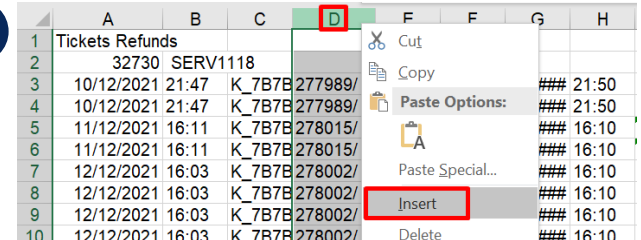
Cada cierre de mes, El Gerente del Cine o el responsable que este designe debe generar desde sistema Vista Back Office los reportes: **“Box Office Refund Audit By User”** y **“Concessions Refund Audit By User”**, parametrizados desde el primer día del mes a las 6:00 horas hasta el primer día del mes 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



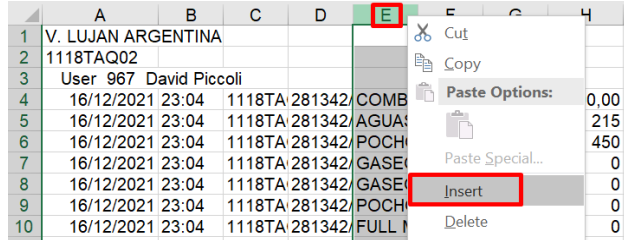
En ambos reportes, seleccionar desde el primer hasta el último dato de la última columna y convertirlos a números haciendo clic derecho y seleccionando “Convertir a número”.

2.2



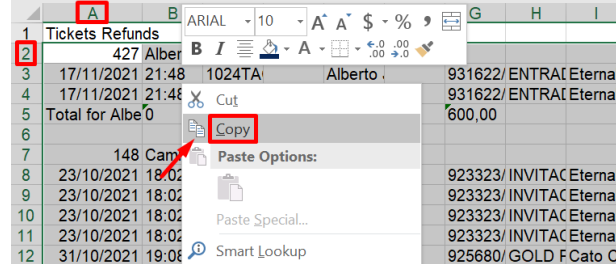
Sólo para Luján y Merlo, en el reporte de Box Office insertar 3 columnas en la columna D (hacer clic derecho sobre toda la columna D y seleccionar insertar. Repetir 2 veces más).

2.3



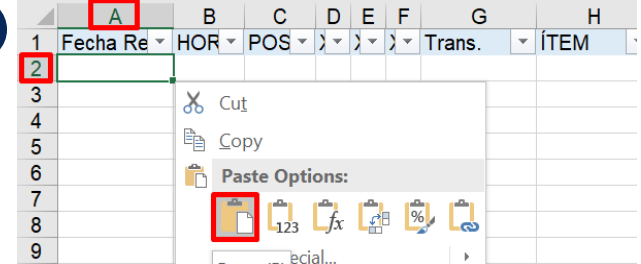
Sólo para Luján, en el reporte de Concessions, insertar 3 columnas en la columna E (hacer clic derecho sobre toda la columna E y seleccionar insertar. Repetir 2 veces más).

3.1



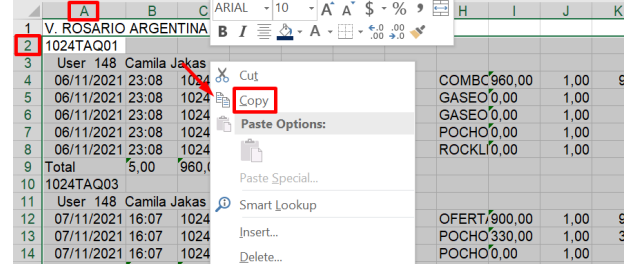
Del reporte de Box Office, seleccionar los datos desde la celda “A2” hasta el último dato de devolución y copiar.

3.2



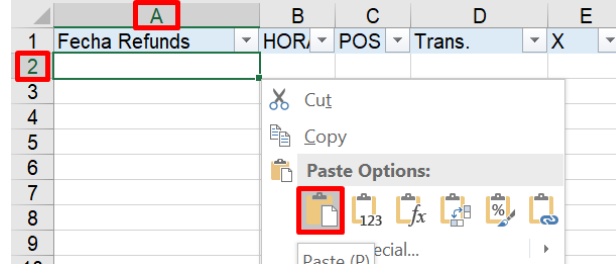
Pegar los datos en el documento “Formato Control de Devoluciones AR-TRA-FT-CDD” Vigente, en la solapa “Box Office”, en la celda “A2”

4.1



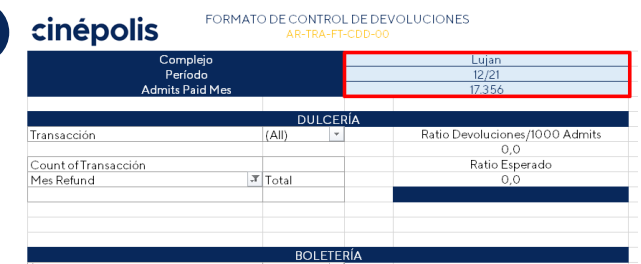
Del reporte de Concessions, seleccionar los datos desde la celda “A2” hasta el último dato de devolución y copiar.

4.2



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

5



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.

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.

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](#)).

12

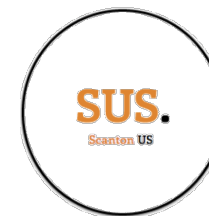
Enviar adjunto vía correo electrónico el documento vigente “Formato Control de Devoluciones AR-TRA-FT-CDD” identificado con las iniciales del complejo, mes y año al Gerente Regional. En caso de que haya sido requerido realizar la revisión del reporte de auditoría por usuario, detallar al Gerente Regional:

- 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.