



Taquilla/Box

Procedimientos Operativos

AR-TRA-PO-BOX-00

Diciembre 2.018



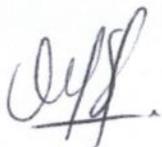
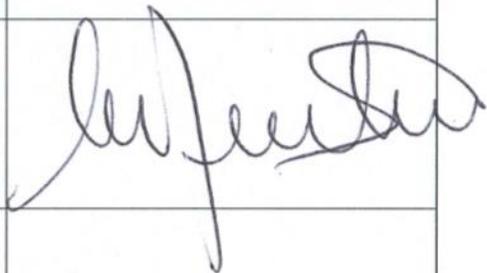
Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“**Carbondale**”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

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 de cualquier forma (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 Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier 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; y 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 Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, 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 comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. 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.

AUTORIZACIONES Y FIRMAS

NOMBRE		PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Rafael Moros	Consultor de Procesos Jr. Scanton en Argentina	
V.º B.º	Inés Trementino	Gerente de Operaciones Cinépolis Argentina	
Autorizó	Iván Hurtado Santoyo	Gerente General Scanton	

Índice

Alcance	6
1. Descripción del área	7
1.1. Productos	8
1.2. Distribución Física.....	17
1.3. Infraestructura e insumos.....	21
2. Habilitación de boletería	26
2.1. Habilitación de kiosco de venta automático	28
2.2. Habilitación de áreas y complementos	32
2.3. Habilitación de fondos de caja (floats).....	36
2.4. Habilitación de punto de venta (POS)	38
2.5. Habilitación de Venta Manual.....	42
3. Operación.....	47
3.1. Venta normal.....	49
3.2. Canje de complementarios o corporates	51
3.3. Venta diferenciada	56
3.3.1. Venta diferenciada: Movie Club.....	57
3.3.2. Venta diferenciada: Código VOVA (V1000)	62
3.3.3. Venta diferenciada: Voucher 2x1	66
3.3.4. Venta diferenciada: Santander Río 2x1	69
3.3.5. Venta diferenciada: Tarjeta Village	72
3.4. Venta manual	76
3.5. Formas de pago.....	80
3.5.1. Efectivo.....	81
3.5.2. Tarjeta de débito y crédito	83
3.5.3. Híbridas - Efectivo + TDD/TDC	87
3.5.4. Híbridas - Dos o más TDD/TDC	89
3.6. Cambios y Devoluciones.....	91
3.6.1. Cambios (Swap).....	92
3.6.2. Devoluciones (Refund)	96
3.7. Entrega de Complementarios	100

4. Conservación de taquilla/box	103
4.1. Talonarios de venta manual.....	105
4.2. Conservación de áreas	110
4.3. Sub procesos de ingresos y valores	113
4.4. Complementarios	115
4.4.1. Solicitud de restitución de complementarios	116
4.4.2. Restitución de complementarios en el complejo.....	118
5. Inhabilitación	122
5.1. Inhabilitación de punto de venta.....	124
5.2. Inhabilitación de kiosco de venta automática	127
5.3. Inhabilitación de áreas y complementos	129
5.4. Cierre de turno.....	131
5.5. Inhabilitación de venta manual.....	133
6. Anexos	137
6.1. Check list de habilitación de boletería	138
6.2. Lista de Precios	141
6.3. Hoja de sala	143
6.4. Formularios de Stock de talonarios para venta manual.....	149
6.5. Formulario de solicitud de Tarjeta Village	155
6.6. Formulario de atención a inconformidad del cliente. Boletería	157
6.7. Formularios de Stock de Complementarios	160
6.8. Formulario de Restitución de Complementarios para Complejos.....	165

Alcance

El proceso de taquilla/box tendrá su alcance geográfico para los complejos de Village Cines y Cinépolis operativos a la fecha, y para los complejos que eventualmente puedan iniciar operaciones bajo las figuras de Village Cines y Cinépolis dentro del territorio Argentina.

La documentación contenida en el procedimiento operativo y guía rápida del proceso de taquilla/box abarcará los procesos dependientes del sector de operaciones (habilitación, operación, conservación e inhabilitación del sector), y estarán soportados por procesos transversales como el de ingresos y valores y el de técnica de ventas.

Cualquier modificación en este proceso o en las políticas definidas por Village Cines y Cinépolis, y que afecten directamente la ejecución de los procedimientos aquí establecidos, implicará la actualización de la presente versión.

1. Descripción del área

1.1. Productos

Taquilla es el negocio en donde se venden o redimen las entradas para las funciones cinematográficas que se exhiben en los conjuntos de Village Cines

La variedad de productos que se puede presentar en Taquilla es la siguiente:

Venta de boletos

Se venden en taquilla tradicional, kioscos de venta automática, página web y app, y se ofrecen los siguientes tipos:

- a) General**
- Clientes a partir de 13 años
 - Precio completo



Niño

- b)**
- Clientes entre 3 y 12 años
 - Tarifa preferencial
 - Si la película tiene restricción de edad (no es apta para todo público), al momento del ingreso a la sala el niño debe estar acompañado de padre, madre o tutor
 - El cliente debe atender las clasificaciones de las películas (ATP, SAM 13, SAM 13 CR, SAM 16, SAM 16 CR, SAM 18)



- c) 3D**
- Precio completo, independientemente de la edad del asistente.



- d) Miércoles**
- Mitad de precio para entradas generales 2D



- e) 3D Miércoles**
- Mitad de precio para entradas generales 3D
 - Independientemente de la edad del asistente.



- f) Primeras funciones**
- Tarifa preferencial para entradas generales
 - Definidas según la temporada del año y plantilla disponible para operar el complejo.
 - Los topes horarios de la función son definidos por el área comercial



- g) 2x1 (Santander Río, Club La Nación, Chango, o cualquier promoción abierta vigente)**
- Otorga el beneficio de 2 entradas abonando una sola con la presentación del recaudo que aplique para la promoción
 - Puede ser adquirida vía web o en boletería.
 - Se aplica sobre el full Price del día.



Canje de cupones impresos

Se entregan a través de canales alternativos y deben ser canjeados en Taquilla. Se ofrecen los siguientes:

a) Complementario con código VOVA (V1000)

- Actual emisión de complementarios
- Sustituye a los complementarios red, blue y black
- Las condiciones de vencimiento, validez, tipo de sala y complejo vienen indicadas en la parte posterior del complementario
- Pueden ser canjeados en el sitio web o en taquilla



b) Complementario red

- Válido para lunes, martes, jueves y viernes todo el día y sábados hasta las 18 horas
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido a nivel nacional
- Válido para salas 2D
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Puede ser válido para salas 3D (si viene un sello al reverso que lo indique)
- Puede ser canjeado sólo en taquilla
- Requiere pin de manager para redimir



c) Complementario blue

- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido a nivel nacional
- Válido para salas 2D
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Puede ser válido para otro tipo de sala (sólo si viene un sello al reverso que lo indique)
- Puede ser canjeado sólo en taquilla
- Requiere pin de manager para redimir



d) Complementario black (queja)

- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido a nivel nacional
- Válido para salas 2D
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Puede ser válido para otro tipo de sala (sólo si viene un sello al reverso que lo indique)
- Puede ser canjeado sólo en taquilla
- Requiere pin de manager para redimir



e) Complementario Monster Screen

- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido para los complejos de Pilar y Neuquén
- Válido para salas 2D, 3D y Monster Screen
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Puede ser canjeado sólo en taquilla
- Requiere pin de manager para redimir



f) Complementario Gold Class

- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido para el complejo Arena Maipú
- Válido para salas 2D, 3D y Gold Class
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Puede ser canjeado sólo en taquilla
- Requiere pin de manager para redimir



g) Corporate con código VOVA (V1000)

- Sustituye a los corporates violeta, verde y gris
- Las condiciones de vencimiento, validez, tipo de sala y complejo vienen indicadas en la parte posterior del complementario
- Pueden ser canjeados en el sitio web o en taquilla



h) Corporate 2D

- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido a nivel nacional
- Válido para salas 2D
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Puede ser canjeado sólo en taquilla



i) Corporate 2D interior

- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Válido para salas 2D
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Actualmente solo utilizado en Rosario
- Puede ser canjeado sólo en taquilla



j) Corporate 3D

- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido a nivel nacional
- Válido para salas 2D o 3D
- Ya no se emiten, pero pueden quedar en uso actualmente
- Puede ser canjeado sólo en taquilla



k) Complementario distribuidora

- Es personalizado con la imagen de la empresa que lo ofrece
- La vigencia es variable
- Es válido a nivel nacional
- Válido únicamente para películas de la distribuidora que extendió el voucher
- Válido para salas 2D y 3D
- Deben tener el número de personas pre impreso (salvo Distribution Company)
- Requiere pin de manager

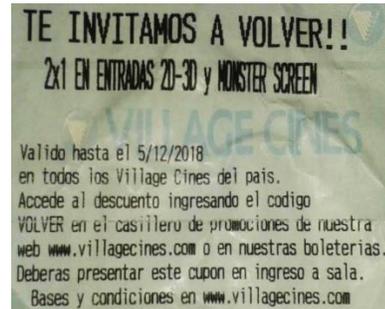


Compra con cupón impreso o folio electrónico

Compras con presentación de física de voucher o indicación de código VOVA disponible para redención

a) 2x1 Vuelve

- Se obtiene a través de una compra realizada en boletería tradicional o kiosco en los períodos que determine la organización
- Válido para todos los días
- Debe tener fecha de vencimiento
- Es válido a nivel nacional
- Válido para salas 2D, 3D y Monster Screen
- Pueden ser canjeados en el sitio web o en taquilla
- Requiere presentación en taquilla para la compra



b) Código VOVA (V1000)

- Se ofrecen a través de canales alternativos
- Se presenta en una serie de código alfa numérico
- Puede redimirlo por el sitio web, movie club o en taquilla.
- Para la redención en boletería, el cliente debe presentarlo de manera verbal, escrita o impresa
- Generalmente va a precio preferencial
- La vigencia, cobertura y restricciones varían.

Código
V100090170797J6E99B

Emitido
19/09/2018

Vencimiento
1/12/2018

Suscripciones

En este apartado se incluyen las compras de boletos vía Movie Club, Tarjeta Village, uso de beneficios para Staff, Goldpass y Prensa.

a) Movie Club

- Personas con suscripción al programa
- Beneficios definidos mensualmente:
 - 1 Entrada Invitación 2D o 3D
 - 1 Entrada Invitación Adicional 2D o 3D
 - 6 Entradas Movie Price
- Las redenciones y compras de boletos se deben hacer vía web. Sin embargo, los puntos de venta están habilitados para utilizar esta suscripción



b) Tarjeta Village

- Suscripción disponible para Jubilados
- Esta suscripción tiene un costo de emisión de tarjeta (debe ser tickeado en área de Candy). Se emite un comprobante que será válido hasta tanto el cliente tenga la tarjeta
- Para la compra se debe presentar tarjeta de suscripción y DNI en boletería
- Se deberá marcar el relieve de la tarjeta sobre el comprobante a entregar
- El comprobante lo debe firmar el cliente
- No disponible para estudiantes y docentes
- Sólo para funciones 2D en salas tradicionales de lunes a viernes



c) Goldpass

- Beneficio de empleados fuera de convenio con más de 10 años en la organización
- Beneficio otorgado a ciertos socios comerciales
- Está cargado a la cuenta personal de Movie Club de cada empleado o socio comercial a través de su DNI
- 2 entradas diarias y por función disponibles en cualquier tipo de sala
- Las entradas se imprimen personalizadas, por lo que el acreedor de este beneficio debe estar presente al ingresar a la sala
- Se debe solicitar su identificación al momento del acceso a la misma.
- Redención disponible vía web por Movie Club o en boletería.



d) Staff

- Beneficio a empleados de la organización
- Está cargado a la cuenta personal de Movie Club de cada empleado a través de su DNI
- Beneficios definidos mensualmente:
 - 6 Invitación Staff 2D
 - 6 Invitación Staff 3D
- Pueden ser transferibles una vez adquiridas
- Redención disponible vía web por Movie Club o en boletería.



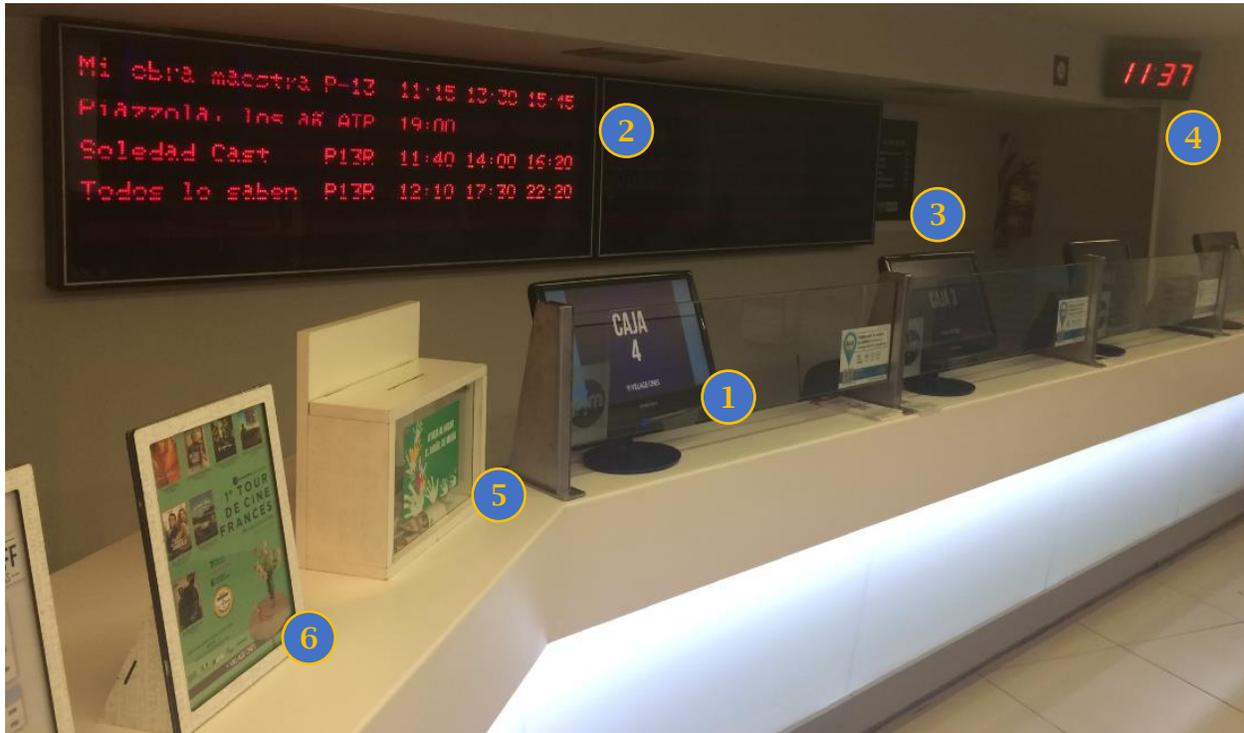
e) Prensa

- Beneficio a prensa acreditada
- Está cargado a la cuenta personal de Movie Club de cada acreditado a través de su DNI
- Beneficios definidos semanalmente:
 - 2 entradas para los días jueves o viernes en salas 2D, 3D y Monster.
- Son intransferibles
- Redención disponible vía web por Movie Club o en boletería.



1.2. Distribución Física

La distribución física del negocio puede variar de un conjunto a otro. Generalmente cuenta con los siguientes elementos:



1

Monitor

2

Textlights

3

Display de tarifas

4

Reloj

5

Urna de donaciones

6

Publicidad móvil

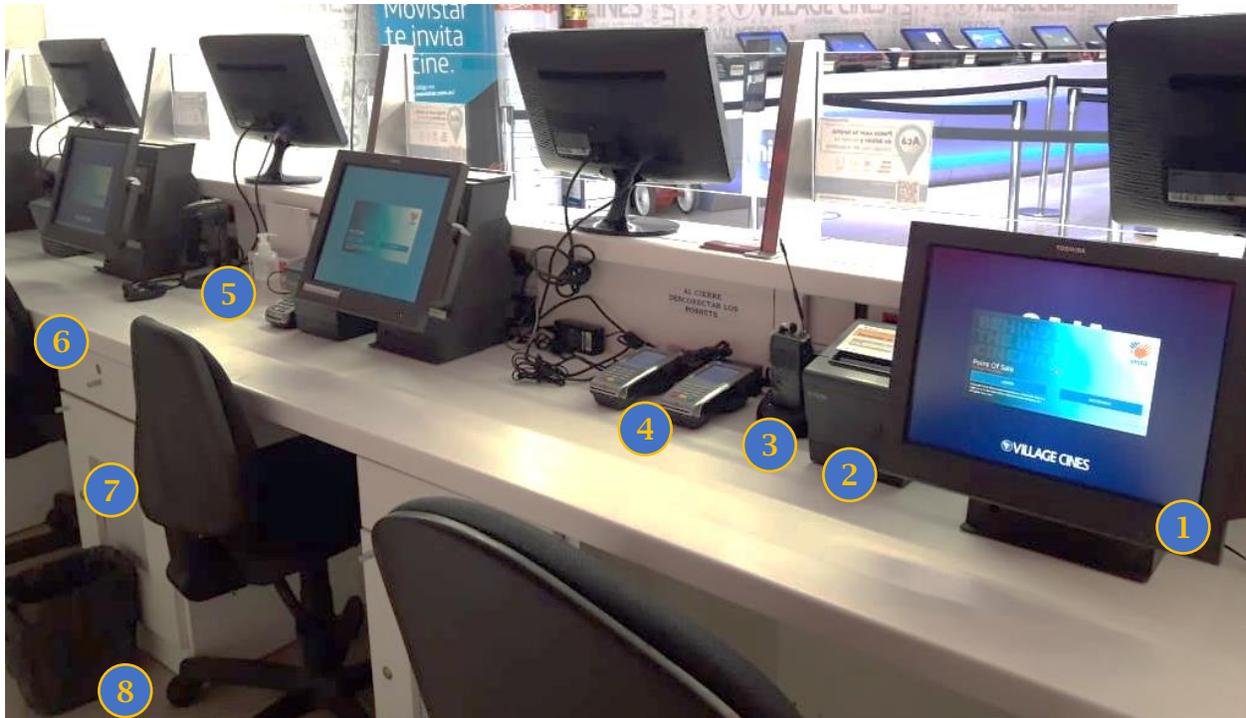


1 Carpetas de sinopsis

2 Altavoz de intercomunicador

3 Display de turnos

4 Micrófono de intercomunicador



1 Punto de Venta

2 Impresora

3 Handy con cargador

4 Posnet

5 Escáner lector de código de barras

6 Cajón de resguardo de caja

7 Cajón para resguardo de material

8 Papelera

1.3. Infraestructura e insumos



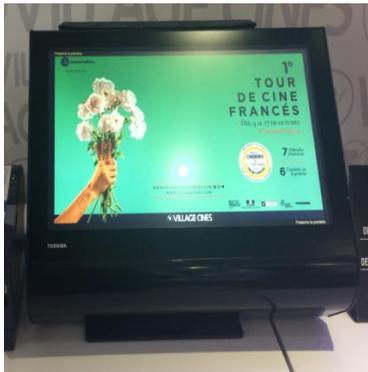
**Punto de Venta
POS (Point of Sale)**



Impresora térmica



**Escáner lector de código de
barras**



Kiosco de venta automática



Display de turnos



Posnet



Monitores



Intercomunicador



Monitores de Publicidad



Cajón Antipesca



Handy



Caja de efectivo



Lapiceras



Lapicera detectora de billetes falsos



Recipiente para fondos (Floats)



Calculadora



Papelera



Carpeta de Sinopsis



Publicidad móvil



Postes unifila



Textlights o Marquesinas



Rollos para impresora



Caja de seguridad / Safe



Bolsines



Talonarios de Venta Manual A



Talonarios de Venta Manual X



Talonarios de Venta Manual Z



Talonarios de Venta Manual E



Talonarios de Venta Manual D



Talonarios de Venta Manual F



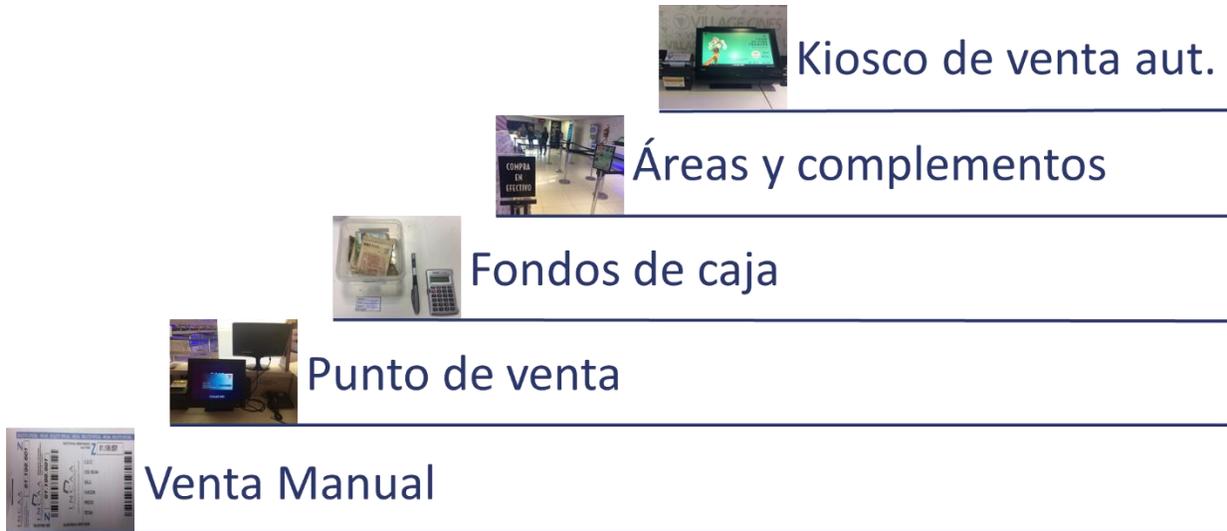
Talonarios de Venta Manual G



Talonarios de Venta Manual B

2. Habilitación de boletería

El proceso de habilitación es responsabilidad del o los vendedores del primer turno. Se debe realizar según secuencia sugerida:



En ciertas actividades se observará la intervención del manager de turno, o el manager que cubra el rol de responsable de ingresos y valores.

Es muy importante que en este punto se priorice por la habilitación de los kioscos de venta automática como primer paso, puesto que permitirá ofrecer la venta con una mayor anticipación a clientes que deseen realizar compras por esta vía, debido a que en el territorio las ventas fuera de la taquilla tradicional son más altas que en ellas.

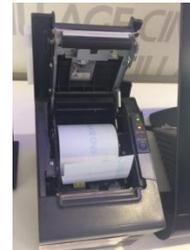
2.1. Habilitación de kiosco de venta automático

El *colaborador responsable de boletería/box* durante la apertura de las operaciones debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Encender impresoras ubicadas sobre el mueble de los kioscos de venta automática. El botón de encendido está en la parte frontal de la impresora.



2. Abrir cada una de las impresoras y verificar el estado del rollo de papel de impresión de boletos que tenga cada una



3. Si tiene menos un cuarto de rollo, sacar rollo o carrete



4. Ubicar rollos en puntos de venta tradicionales, los cuales deben estar ubicados en un cajón, y con una existencia mínima de 2 rollos por cada punto de venta (tradicional y kiosco) y trasladar a kioscos



5. Despegar extremo del rollo con cuidado de no romperlo



6. Introducir nuevo rollo, dejando el extremo del papel fuera del orificio de la impresora



7. Si cuenta con más de un cuarto de rollo de papel de impresión o se ejecutó una reposición de rollo, cerrar tapa de la impresora, presionando hasta que ajuste y quitar sobrante



8. Encender puntos de venta y verificar funcionamiento correcto para compra de clientes



9. Verificar funcionamiento de pantallas con publicidad de películas (si aplica)



10. Si los monitores de los puntos de venta o de las pantallas con publicidad (si aplica) no funcionan, notificar a manager para encender o reiniciar computadora de equipo que no funcione



11. Verificar limpieza del área de kiosk de venta automática, sin cables a la vista



El *manager responsable de boletería/box* durante la apertura de las operaciones debe ejecutar las siguientes tareas:

12. Encender o reiniciar computadora de equipo que no funcione



2.2. Habilitación de áreas y complementos

El *colaborador responsable de boletería/box* durante la apertura de las operaciones debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Verificar limpieza de vidrios de los mostradores de taquilla *



2. Verificar limpieza y estructura de los postes unifila (corralito) y avisos vigentes (compra en efectivo, publicidad de películas) *



3. Verificar papeleras con bolsa bien fajada y extendida hasta el fondo, sin residuos *



4. En caso de no haber conformidad con la limpieza y organización del área, notificar al manager de apertura la no conformidad

El *manager responsable de boletería/box* una vez notificada una inconformidad, debe:

5. Solicitar la ejecución de la operación por parte de la empresa de limpieza para solventar la no conformidad detectada



El *colaborador responsable de boletería/box* continúa ejecutando las siguientes tareas:

6. Revisar estado de conservación de carpeta de sinopsis (carpeta, folios, hojas)



7. Si la carpeta de sinopsis está en mal estado, cambiar los elementos de la carpeta que no están de conformidad



8. Si la carpeta de sinopsis está en buen estado, localizar carpetas en los puntos establecidos para cada cine (puntos de venta, kioscos de venta automática)



9. Sacar la publicidad vigente y colocarla en los lugares indicados



10. Verificar encendido y funcionamiento de reloj y display de turnos (si aplica)



11. Verificar encendido y funcionamiento de textlights, comparando con programación: Título, Idioma, Clasificación, Horarios según programación



2.3. Habilitación de fondos de caja (floats)

La habilitación de fondos de caja (floats) se debe realizar según esté establecido dentro del proceso y políticas de ingresos y valores vigentes.

2.4. Habilitación de punto de venta (POS)

El *colaborador responsable de boletería/box* durante la apertura de las operaciones debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Si los puntos de venta son equipos “todo incluido”, encender monitores de todos los puntos de venta



2. Si los puntos de venta tienen CPU y monitor, encender ambos artefactos



3. Encender impresoras en botón frontal y abrirlas



4. Si no tiene papel en el rollo, sacar carrete vacío de cada impresora y tomar nuevo rollo de papel



5. Despegar extremo del rollo con cuidado de no romperlo



6. Introducir nuevo rollo, dejando el extremo del papel fuera del orificio de la impresora



7. Si se repuso rollo o había papel al abrirla, cerrar tapa de la impresora, presionando hasta que ajuste y quitar sobrante



8. Revisar que se cuente con al menos dos rollos por cantidad de puntos de venta (kioscos inclusive). Deben estar resguardados en la parte interior de la boletería, y repuestos en esta ubicación cuando sea necesario por parte del bodeguero, y en caso que la figura exista en el complejo, por el responsable de operaciones de taquilla



9. Conectar y encender posnet



10. Verificar encendido de monitores de frente al cliente



11. Encender intercomunicador (si aplica)



12. Loguearse con usuario y pin en punto de venta



13. Llenar check list de habilitación de boletería. Ver [Anexo 1](#) AR-TRA-CL-HAB-00

Check List de Habilitación de Boletería/Box		Avellaneda						
VILLAGE CINES:		AR-TRA-CL-HAB-00						
Desde: 15/11/2018		Hasta: 21/11/2018						
Inicio	Completar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
Ejecutar	Completar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
Fin	Completar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
	Revisar el formulario de habilitación							
Responsable de chequeo de habilitación								
Nota								

2.5. Habilitación de Venta Manual

2.5.1. Insumos

El *manager responsable de boletería/box* en los momentos indicados en el procedimiento detallado a continuación, debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Cada vez que ocurra un cambio de precios, actualizar precios para cada tipo de entrada en la solapa “Lista de Precios” de las hojas de sala (según documento de Excel provisto a cada complejo). Ver [Anexo 2](#) AR-TRA-LP-COM-00 (COM - Iniciales de Cada Complejo)
2. Imprimir una hoja de sala por cada sala existente en el complejo. Ver [Anexo 3](#)
3. Sustituir en la carpeta de venta manual las hojas existentes por las recién impresas
4. Semanalmente, cuando se actualiza la programación, imprimir un set de planillas de programación semanal
5. Sustituir en la carpeta de venta manual las hojas existentes por las recién impresas

Tipo de precio	Valor
Funciones hasta las 14:00 hs. *	230
Entrada General	280
Día Miércoles	140
Entrada Niños (a partir de los 3 años)	230
Tarjeta Village Cines (lunes a viernes todo el día)	230
Salas 3D General (niños y adultos)	300
Salas 3D Miércoles (niños y adultos)	150
Sala 4D General (niños y adultos)	480
Sala 4D Miércoles (niños y adultos)	240

6. Verificar funcionamiento de fibrón fino de color rojo o lapicera dentro de carpeta de venta manual



2.5.2. Caída de sistema

Ante la caída del sistema vista, El **manager responsable de boletería/box** debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Estimar venta web por sala hasta la caída de sistema según última revisión realizada por manager, quien debe constantemente monitorear la venta anticipada en reporte de sistema Vista Bookings by session

Session	Start	End	Bookings	Revenue	Commission	Net Revenue
...

2. Localizar talonarios de tickets de venta manual resguardados bajo llave (Full Price, Promoción, Valor Cero)



3. Verificar último boleto usado de cada tipo de talonario (Full Price, Promoción, Valor Cero), tomados contra hoja de stock. Ver [Anexo 4](#)

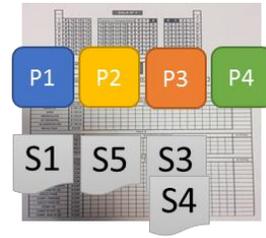
Stock de boletos INCAA tipo A para venta manual de boletería

Inicio	Fin	Último Usado	Fecha último uso	Tot
50020001	50020100	50020058	10/10/2017	
50020101	50020200	50020118	10/10/2017	
50020201	50020300	50020219	10/10/2017	
50020301	50020400			

4. Localizar carpeta de venta manual resguardada bajo llave y ubicar en boletería



5. Asignar las hojas de sala sólo para las funciones que comiencen en la siguiente media hora a un solo punto de venta



6. Trasladar a cada punto de venta a habilitar un talonario de cada tipo (Full Price, Promoción, Valor Cero)



7. Llenar los datos de la función a vender en la hoja de sala



8. Escribir en la hoja de sala el número del primer boleto disponible de cada talonario

Boleto Inicial	000.000.001
VALOR \$	CANTIDAD
\$ 260,00	
\$ 195,00	
\$ 130,00	
\$250,00	
\$125,00	
\$ 420,00	
\$ 210,00	

9. Inhabilitar en cada hoja de sala la cantidad de butacas previstas para el canje de compras web (sin restricción de ubicación)

12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
												J
												I
												H
												G
												F
												E
												D
												C
												B
												A

10. Asignar al menos un cajero para recibir canjes web

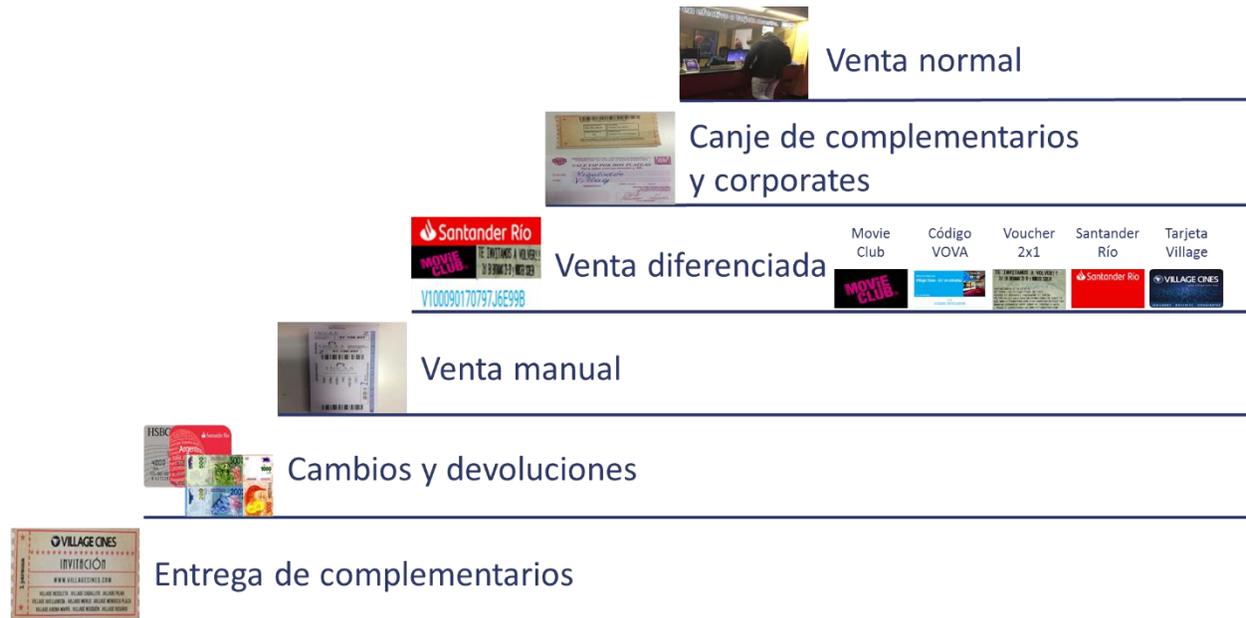


11. Entregar fibrón de color rojo para marcar ventas web en talonarios de cada punto de venta

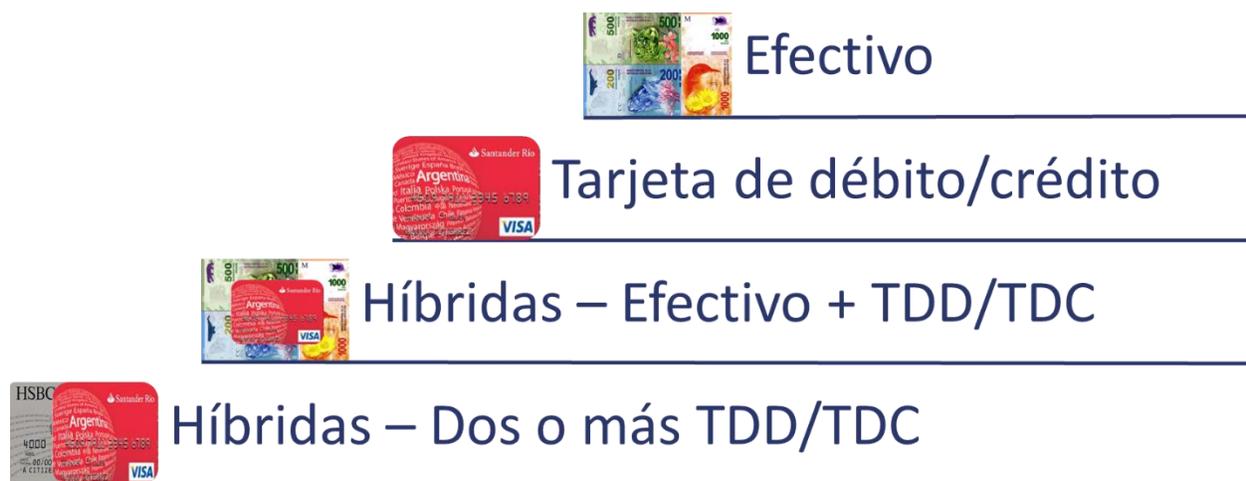


3. Operación

Dentro de la fase de operación se indican los posibles métodos de venta presentes en boletería, y es ejecutada por los colaboradores encargados de punto de venta de boletería/box, con supervisión y eventual intervención del manager de turno encargado de boletería/box en casos particulares de autorizaciones.



Adicionalmente se detallan los diversos medios de pago por medio de los cuales se puede realizar una compra dentro del sector, así como las gestiones referentes a cambios y devoluciones.



3.1. Venta normal

El **colaborador responsable de boletería/box** durante la operación de venta debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



2. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas, cargando en sistema Vista. Aplica para entradas full price 2D, 3D, 4D, Monster Screen, en General, Niño, o Miércoles



3. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su **forma de pago**



4. Realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas



5. Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



3.2. Canje de complementarios o corporates

El **colaborador responsable de boletería/box** durante la operación de canje de complementarios o corporates debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



2. Solicitar al cliente complementario o corporate según se indica en P. O. de técnica de ventas, verificando la vigencia del mismo. Sólo se procesan si no han vencido a la fecha de presentación



El **colaborador responsable de boletería/box** durante la operación de canje de complementarios sin código VOVA (V1000) debe ejecutar las siguientes tareas:

3. Llamar al manager para realizar la verificación del complementario. Aplica para distribuidora, blue , red o black



4. Ingresar en Vista la opción de compra con el complementario específico



El **manager responsable de boletería/box** durante la operación de canje de complementarios sin código VOVA (V1000) debe ejecutar las siguientes tareas:

- Ingresar su usuario y pin para habilitar el proceso de compra



- Pedir firma del complementario por parte del cliente

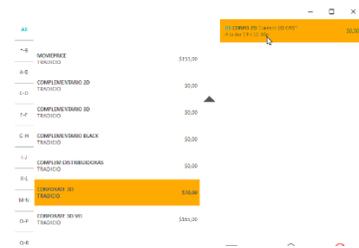


- Firmar complementario e invalidarlo cortándolo parcialmente



El **colaborador responsable de boletería/box** durante la operación de canje de corporates sin código VOVA (V1000) debe ejecutar las siguientes tareas:

- Ingresar en Vista la opción de compra con el complementario específico, (no se requiere autorización por pin de manager, ni se pide firma de cliente ni de manager)



- Invaldar corporate cortándolo



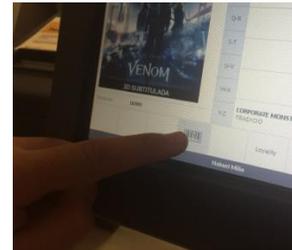
El **colaborador responsable de boletería/box** una vez invalidado el complementario o corporate sin código VOVA (V1000) debe:

10. Resguardar comprobante invalidado en sobre de cierre caja como respaldo para el cierre

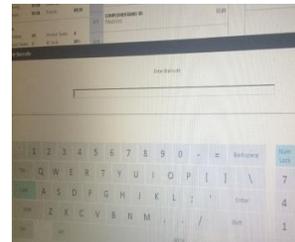


El **colaborador responsable de boletería/box** durante la operación de canje de complementarios y corporates con código VOVA (V1000) debe ejecutar las siguientes tareas:

11. Marcar en vista el botón de código de barras



12. Ingresar código VOVA (V1000) en Vista, digitándolo o escaneándolo



13. Descartar complementario o corporate físico depositándolo en papelera



El *colaborador responsable de boletería/box* para culminar la operación de canje de complementarios y corporates debe ejecutar las siguientes tareas:

14. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas, cargando en sistema Vista



15. Realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas



16. Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



3.3. Venta diferenciada

3.3.1. Venta diferenciada: Movie Club

El *colaborador responsable de boletería/box* para realizar la venta diferenciada a través de Movie Club debe ejecutar las siguientes tareas:

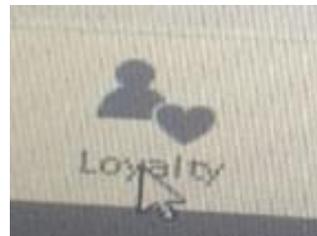
1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



2. Solicitar identificación de Movie Club según se indica en P. O. de técnica de ventas (Tarjeta de crédito asociada a Movie club e Identificación, esta última como requisito mínimo para acceder al beneficio)



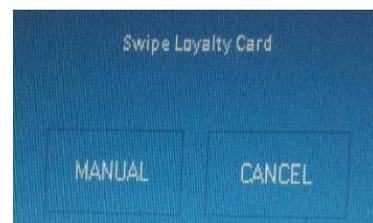
3. Ingresar en el sistema Vista al módulo de Loyalty



4. Si el cliente presentó la tarjeta de crédito asociada, deslizarla por el SIC del punto de venta



5. Si el cliente presentó sólo documento (DNI), ingresar en modo manual



6. Ingresar Número de Documento en campo “Mobile”

Card No
First Name
Last Name
Home Phone
Mobile

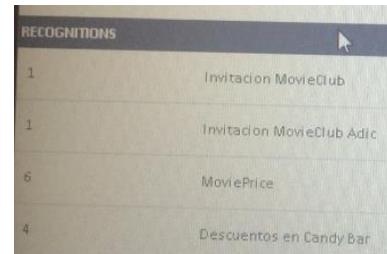
7. Comparar identificación o tarjeta con nombre de cliente en sistema



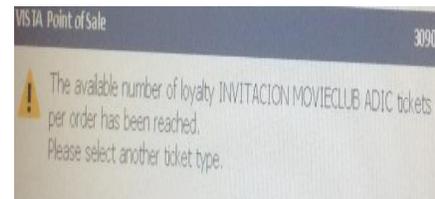
8. Devolver identificación y tarjeta de crédito



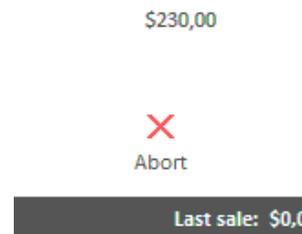
9. Verificar disponibilidad de beneficios Movie Club en boletería en la cuenta del cliente



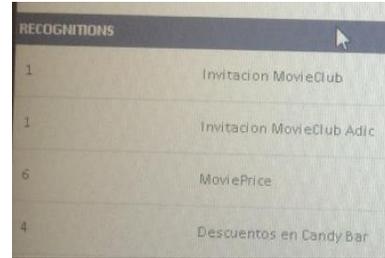
10. Si el cliente no tiene beneficios disponibles, informar al cliente que ya consumió los beneficios de Movie Club en boletería para el período. Vista arroja un aviso al tratar de hacer consumo de los beneficios ya consumidos



11. Salir de la cuenta de Movie Club y sugerir otro tipo de venta



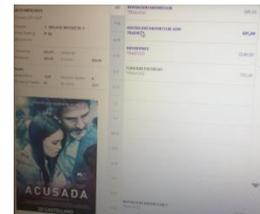
12. Si el cliente tiene beneficios disponibles, iniciar el proceso de venta por Movie Club, verificando primero si tiene algún beneficio agotado. Si es así, informar al cliente los beneficios que tiene aún disponibles



13. Una vez informado, seleccionar los beneficios que el cliente indica que va a utilizar. Esto se puede hacer también si el cliente tiene más beneficios disponibles en su cuenta de los que está solicitando



14. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas, cargando en sistema Vista



15. Seleccionar butacas según se indica en P. O. de técnica de ventas



16. Si se requiere realizar pago, Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su **forma de pago**



17. Si realizó el pago, o si la operación se realizó como una redención de beneficio, realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas



- 18.** Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



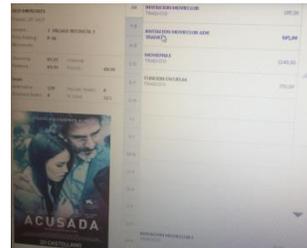
3.3.2. Venta
diferenciada:
Código VOVA
(V1000)

El *colaborador responsable de boletería/box* para realizar la venta diferenciada a través de redención de códigos VOVA (V1000) debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



2. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas, cargando en sistema Vista



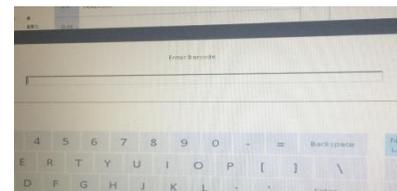
3. Marcar el código de barras mostrado en la pantalla de vista en punto de venta



4. Solicitar al cliente el código VOVA (V1000) ¹ según se indica en P. O. de técnica de ventas

Código
V100090170797J6E99B
Emitido
19/09/2018
Vencimiento
1/12/2018

5. Ingresar código VOVA en vista (digitando)



¹ El código VOVA está concebido para realizar redenciones de entradas por internet. Sin embargo, el sistema Vista ofrece la posibilidad de realizar la redención en la boletería.

6. Verificar si el código está habilitado. En caso que no esté habilitado informar al cliente. El sistema Vista arroja un aviso de error (utilizado, vencido, errado)



\$230,00

7. Salir del módulo de Vista para código VOVA y sugerir otro tipo de venta

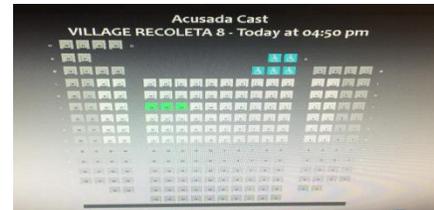
✗
Abort

Last sale: \$0,0

8. Si el código está habilitado, seleccionar en Vista el o los voucher a utilizar

Ticket Type	Area Category	Additional Charge
2XL CLUB MOVISTAR	TRADICIONAL	\$0,00
2d Club Movistar	TRADICIONAL	\$0,00

9. Seleccionar butacas según se indica en P. O. de técnica de ventas



10. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su **forma de pago**



11. Realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas



- 12.** Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



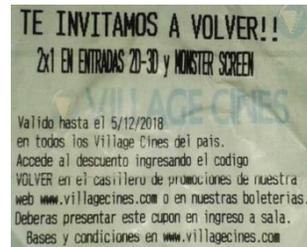
3.3.3. Venta diferenciada: Voucher 2x1

El **colaborador responsable de boletería/box** para realizar la venta diferenciada a través de redención de voucher 2x1² debe ejecutar las siguientes tareas:

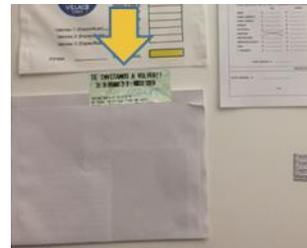
1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



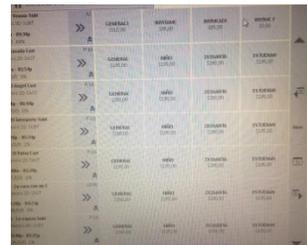
2. Solicitar al cliente voucher según se indica en P. O. de técnica de ventas



3. Resguardar voucher en sobre de cierre de caja como comprobante para el cierre



4. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas, cargando en sistema Vista



5. Ingresar en el sistema Vista dentro del tipo de entrada específico 2x1



² El proceso se ejecutará de manera similar si existiera alguna promoción similar con la oferta de 2x1, con presentación del voucher o membresía que la acredite.

6. Seleccionar butacas según se indica en P. O. de técnica de ventas



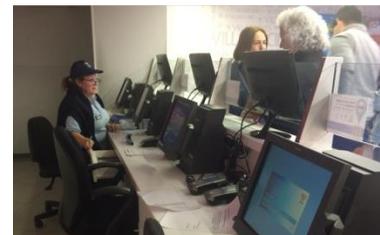
7. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su **forma de pago**



8. Realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas



9. Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



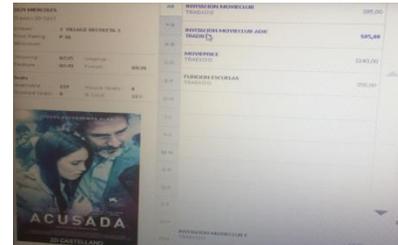
3.3.4. Venta
diferenciada:
Santander Río
2x1

El **colaborador responsable de boletería/box** para realizar la venta diferenciada a través de la promoción Santander Río 2x1³ debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



2. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas, cargando en sistema Vista



3. Ingresar en el sistema Vista dentro del tipo de entrada específico "2x1 Santa"



4. Seleccionar butacas según se indica en P. O. de técnica de ventas



5. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su **forma de pago con tarjetas** Santander Río



³ El proceso se ejecutará de manera similar si existiera alguna promoción similar con la oferta de 2x1, con presentación la tarjeta que la acredite.

6. Si el pago no pudo ser procesado, informar al cliente que la transacción con Santander Río no pudo ser procesada

7. Sugerir el uso de otra tarjeta Santander Río

8. Si no tiene otra tarjeta Santander Río, debe salir del módulo de Vista para pago 2x1 Santander Río y sugerir otro tipo de venta

9. Si el pago se procesa efectivamente, se debe realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas

10. Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



\$230,00



Abort

Last sale: \$0,0



3.3.5. Venta diferenciada: Tarjeta Village

El **colaborador responsable de boletería/box** para realizar la venta diferenciada a través de Tarjeta Village debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



Si el cliente solicita suscripción, el **colaborador responsable de boletería/box** debe:

2. Pedir al cliente Documento y acreditación para procesar membresía. Para jubilados, recibo de la última jubilación / pensión cobrada (original y copia)



3. Llenar formulario de solicitud de tarjeta Village manualmente. Ver [Anexo 5](#)



4. Realizar cobro de suscripción por cualquier medio de pago acudiendo a punto de venta de Candy (módulo promociones, luego tarjeta Village)



5. Entregar comprobante de suscripción al cliente y ticket fiscal (y voucher o vuelto si aplica)

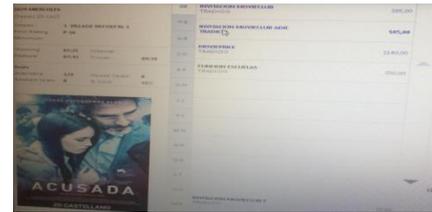


Si el cliente solicita compra con tarjeta Village, el *colaborador responsable de boletería/box* debe:

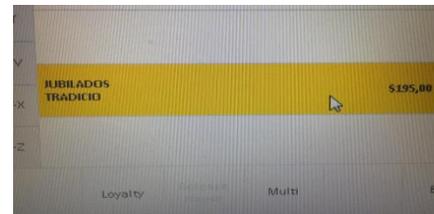
6. Solicitar tarjeta Village o comprobante de suscripción y Documento de identificación (DNI)



7. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas, cargando en sistema Vista



8. Ingresar en el sistema Vista dentro del tipo de entrada específico



9. Seleccionar butacas según se indica en P. O. de técnica de ventas



10. Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su **forma de pago**



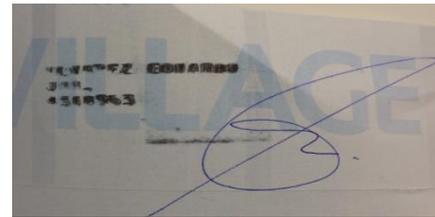
11. Si el cliente entregó su tarjeta Village, se debe sacar un trozo de papel de la impresora y repasar con lápiz sobre tarjeta para marcar relieve en papel



12. Si el cliente entregó su comprobante de suscripción a la tarjeta Village, se debe sacar un trozo de papel de la impresora y escribir sus datos en el papel (Nombre, número de documento, indicar jubilado)



13. Hacer firmar al cliente el comprobante generado



14. Reservar comprobante firmado y devolver tarjeta o comprobante de suscripción y DNI



15. Realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas



16. Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



3.4. Venta manual

El **colaborador responsable de boletería/box** para realizar el proceso de venta manual debe ejecutar las siguientes tareas:

1. Saludar al cliente según indica procedimiento operativo (P. O.) de técnica de ventas



Si el cliente va a retirar una compra web que no pudo ser redimida en kiosco, lo hará en la taquilla habilitada para canjes web, donde el **colaborador responsable de canjes web** debe:

2. Solicitar al cliente el título de la película y el código de la operación emitido en correo de venta web

408137
WGKLS4T
Village Recoleta
SLENDER MAN SUBT
Vie 28 Sep
21:00

3. Acudir a punto de venta donde se está vendiendo la película solicitada y tomar talonario según tipo de venta (full price, promociones o valor cero)



4. Si el cliente entrega el código de reserva web, escribir código de la operación en el primer tercio del talón con fibrón rojo. Este paso es importante hacerlo para el conteo durante la inhabilitación

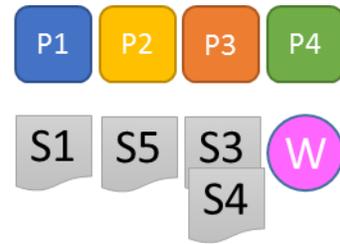


5. Si el cliente no tiene el código de reserva web, escribir WEB en el primer tercio del talón con fibrón rojo y solicitar número de documento y número telefónico y escribirlo en talón



Si el cliente va a realizar compra, El **colaborador responsable de boletería/box** sigue los siguientes pasos:

6. Tomar la orden de la película según P. O. de técnica de ventas (se sugiere establecer una sala por punto de venta, según indicaciones mostradas en habilitación)



Para todos los casos de canje web o venta, el **colaborador responsable de boletería/box** o de **canjes web** ejecuta lo indicado a continuación:

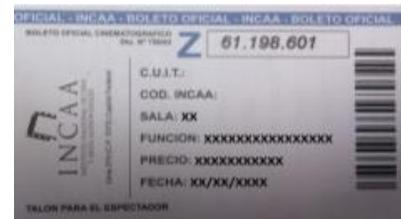
7. Marcar la cantidad de butacas solicitadas en la hoja de sala con una “x” sobre alguna ubicación (el colaborador responsable de boletería las marcará con lapicera negra, y el colaborador responsable de canjes web, con lapicera/fibrón rojo)

12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
X	X	X	X	X								J
												I
												H
												G
												F
												E
												D
												C
												B
												A

8. Escribir en el renglón correspondiente la cantidad de entradas vendidas o canjeadas. El renglón está determinado por tipo de entrada y valor (el colaborador responsable de boletería las marcará con lapicera negra, y el colaborador responsable de canjes web, con lapicera/fibrón rojo)

Boleto Inicial	
VALOR \$	
\$ 280,00	X X X X X
\$ 280,00	
\$ 300,00	
\$ 300,00	

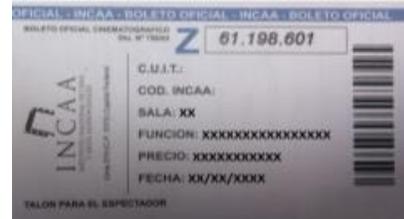
9. Llenar el boleto del talonario en los campos del tercio correspondiente al espectador (usar sello en caso de complejos que los dispongan)



10. Si fue una compra, indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle según su **forma de pago** (efectivo o posnet)



11. Si el pago fue recibido, o si fue canje web, realizar la entrega de los boletos, confirmando como se indica en P. O. de técnica de ventas



12. Despedir al cliente según se indica en P. O. de técnica de ventas



3.5. Formas de pago

3.5.1. Efectivo

El *colaborador responsable de boletería/box* para realizar el cobro con efectivo debe:

1. Recibir efectivo entregado por el cliente



2. Manteniéndolos a la vista del cliente, revisar veracidad de los billetes, prestando especial atención en denominaciones altas (200\$, 500\$, 1000\$)



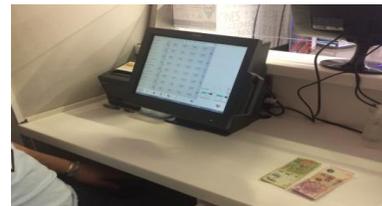
3. Si al revisar el billete (táctil y visualmente), no se detecta confiable, se debe pasar lapicera de tinta invisible al billete dudoso



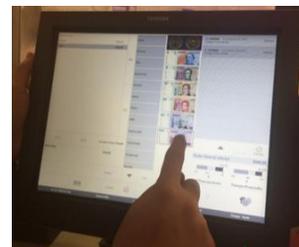
4. Si con este test se detecta falso, informar al cliente y devolver el billete para que lo cambie



5. Colocar los billetes en el mostrador a la vista del cliente, según indica P. O. de técnica de ventas



6. Registrar pago en sistema vista marcando los billetes recibidos o marcando botón pesos



3.5.2. Tarjeta de débito y crédito

El *colaborador responsable de boletería/box* para realizar el cobro con tarjetas de débito y crédito debe:

1. Recibir tarjeta e identificación entregadas por el cliente según P. O. de técnica de ventas



2. Marcar forma de pago en vista según tarjeta recibida



3. Si el pago se realiza con tarjeta Maestro, efectuar el cobro en Posnet según procedimiento de operación del mismo. Aplica para cualquier otra tarjeta que no procese el Sistema Integrado de Cobro (SIC)



4. Imprimir vouchers (original y copia)



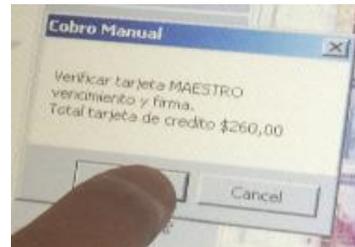
5. Entregar voucher para firma y documento como se indica en P O. de técnica de ventas



6. Reservar voucher firmado en sobre de cierre de caja



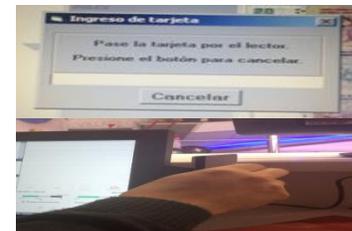
7. Aceptar en el sistema Vista que se registró el pago vía Posnet



8. Recibir ticket fiscal (Candy) o entradas (boletería) de la impresora. Recibir vouchers de promociones, si aplica.



9. Si el pago se realiza con cualquier otra tarjeta admitida por el sistema Integrado de Cobro (SIC), deslizar tarjeta por SIC, tras indicación suministrada por Vista



10. Recibir voucher, copia y ticket fiscal (Candy) o entradas (boletería) de la impresora. Recibir también vouchers de promociones, si aplica.



11. Entregar voucher para firma y documento como se indica en P O. de técnica de ventas



12. Reservar voucher firmado en sobre de cierre de caja



13. Entregar copia del voucher al cliente junto a boletos (boletería) o ticket fiscal (candy), y junto a vouchers de promociones, si aplica.



3.5.3. Híbridas – Efectivo + TDD/TDC

El *colaborador responsable de boletería/box* para realizar el cobro con efectivo y tarjetas de débito y crédito debe:

1. Recibir efectivo entregado por el cliente



2. Realizar el cobro parcial de efectivo según procedimiento de formas de pago - efectivo



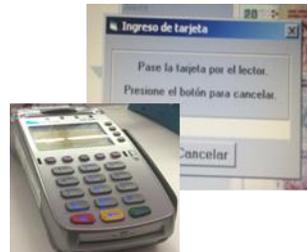
3. Recibir tarjeta e identificación entregadas por el cliente y comparar nombre del titular



4. Marcar forma de pago en Vista según tarjeta recibida



5. Realizar el cobro restante con tarjeta según procedimiento de formas de pago - TDD/TDC



3.5.4. Híbridas – Dos o más TDD/TDC

El *colaborador responsable de boletería/box* para realizar el cobro con dos o más tarjetas de débito y crédito debe:

1. Recibir tarjetas e identificación entregadas por el cliente y comparar nombre del titular



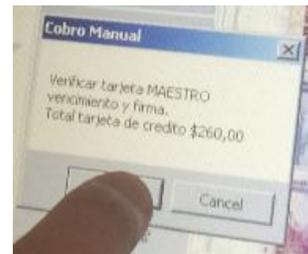
2. Registrar en Vista el cobro vía Posnet (Maestro)



3. Efectuar los cobros parciales en Posnet según procedimiento de operación del mismo



4. Culminar operación según procedimiento de formas de pago TDD/TDC - vía posnet



3.6. Cambios y Devoluciones

3.6.1. Cambios (Swap)

Los cambios aplican para solicitudes de clientes por cambio de entrada. Sólo pueden procesarse hasta un máximo de 30 minutos después de la hora de inicio pautada para la función, la cual está indicada en el boleto original. Si bien el sistema permite hacer cambios/devoluciones hasta 30 minutos de iniciada la función, los términos y condiciones indican solo hasta el comienzo de la función. Sólo en casos que Manager autoriza pueden hacerlo fuera de ese lapso y hasta 30 minutos posteriores al comienzo.

Estos cambios pueden implicar alguna diferencia entre el monto originalmente cobrado al cliente y el monto a pagar por la entrada definitiva.

El *colaborador responsable de boletería/box* para realizar el cambio, ejecuta las siguientes tareas:

1. Recibir la solicitud de cambio por parte del cliente, solicitándole el boleto emitido originalmente



2. Ingresar en vista en opción “more” y luego de cambio “Swap”



3. Llamar al manager responsable de boletería/box para ingresar su usuario y contraseña

El *manager responsable de boletería/box* una vez recibido el llamado, debe:

4. Ingresar su usuario de Vista y contraseña



11. Si el valor de las entradas es el mismo, o si siendo diferentes ya se ejecutó el paso 7, se debe culminar la transacción en sistema



12. Tomar nueva entrada impresa y entregar al cliente



13. Anexar comprobante de cambio (que indica Swap) a la entrada original, firmar ambos comprobantes y reservar en sobre



3.6.2. Devoluciones (Refund)

Las devoluciones aplican para solicitudes de clientes por devolución de dinero. Sólo pueden procesarse hasta un máximo de 30 minutos después de la hora de inicio pautada para la función, la cual está indicada en el boleto original, y deben ser procesadas a través del mismo medio de pago en el que se procesó la compra. Si bien el sistema permite hacer cambios/devoluciones hasta 30 minutos de iniciada la función, los términos y condiciones indican solo hasta el comienzo de la función. Sólo en casos que Manager autoriza pueden hacerlo fuera de ese lapso y hasta 30 minutos posteriores al comienzo.

El **colaborador responsable de boletería/box** para realizar la devolución, ejecuta las siguientes tareas:

1. Recibir la solicitud de devolución del cliente, pidiendo boleto y voucher (si aplica)



2. Ingresar en vista en opción “more” y luego de devolución “Refund”



3. Llamar al manager para ingresar su usuario y contraseña

El **manager responsable de boletería/box** para realizar la devolución, ejecuta las siguientes tareas:

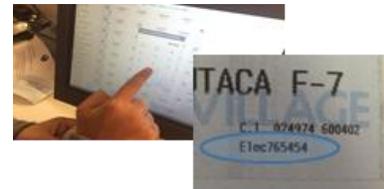
4. Ingresar su usuario y contraseña



5. Indicar tipo de transacción a devolver



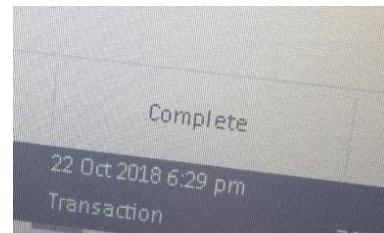
6. Si no es la última transacción del punto de venta, escoger "Enter transacción number" y digitar el número de transacción indicado en el boleto, justo después del medio de pago. Ejemplo: Elec765454; ingresar 765454.



7. Si fue la última transacción o si ya se digitó el número de transacción, seleccionar la entrada o entradas a devolver



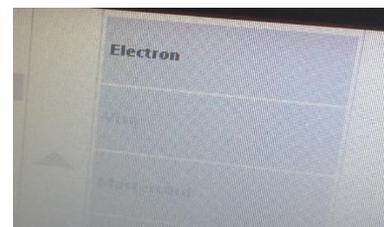
8. Seleccionar "Complete" para culminar transacción de devolución



9. Llenar el formulario de atención a inconformidad del cliente y pedir al cliente que llene sus datos. Ver [Anexo 6](#)



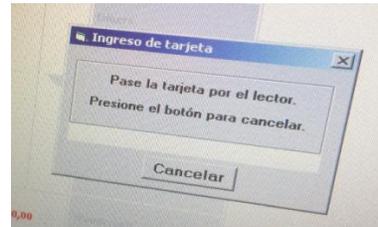
10. Seleccionar el medio de devolución.
Nota: debe estar disponible el mismo medio con el que se hizo el cobro



11. Si fue con efectivo, verificar monto de devolución, localizar en caja y devolver al cliente indicando el monto que se está devolviendo



12. Si la transacción original se dio con alguna tarjeta procesada por SIC, deslizar tarjeta por SIC, tomar voucher, entregar para firma del cliente, reservarlo en sobre de cierre, y entregar copia del voucher



13. Si la transacción original se dio por posnet, Ingresar tarjeta al posnet, marcar anulación, ingresar N° de cupón, aceptar anulación, imprimir voucher, entregar para firma del cliente, reservarlo en sobre de cierre, y entregar copia del voucher



14. Finalizar devolución en sistema Vista



15. Tomar comprobante de devolución impreso (entrada que indica refund), abrocharlo a entrada original y firmar ambos



3.7. Entrega de Complementarios

La entrega de los complementarios es realizada cuando se presenta un fallo o interrupción de funciones imputables al complejo o por motivos personales del cliente. El Manager Responsable de Boletería/Box es el responsable de realizar este proceso, y puede apoyarse en los colaboradores responsables de boletería/box.

El almacenamiento y gestión de los complementarios tiene dos grandes grupos:

- **Complementarios de uso libre:** cuya principal función es el ofrecimiento al cliente tras la ocurrencia de una falla en la calidad del servicio y que no amerite la interrupción de la proyección o por motivos personales del cliente, una vez agotada la instancia del cambio de función.
- **Complementarios para evacuación:** apartados exclusivamente para su entrega tras interrupciones de proyecciones imputables al complejo.

El *manager responsable de boletería/box* debe ejecutar los siguientes pasos:

1. Solicitar al cliente los boletos que se van a canjear por complementarios.



2. Localizar complementarios a entregar en caja de seguridad (Safe) en la oficina de managers teniendo en cuenta: Si viene de una Gold Class o 4D, el complementario que se debe entregar debe ser el correspondiente a ese tipo de sala



- a. Si el canje proviene de una sala 2D, 3D o Monster Screen, el complementario a entregar debe ser válido para cualquiera de estos 3 formatos.



- b. Si el canje proviene de una sala Gold Class, el complementario a entregar debe ser válido para formatos 2D, 3D y Gold Class



- c. Si el canje proviene de una sala 4D, el complementario a entregar debe ser válido para formatos 2D, 3D y Monster Screen y 4D



- 3. Localizar el formulario impreso de control de complementarios, según el complementario a entregar. El mismo se encuentra en caja de seguridad (Safe). Ver **Anexo 7**



Localizar código del complementario a entregar dentro del formulario.

- 4. **Nota:** es el primero que no tiene fecha de entrega en el formulario, y el primero disponible dentro del paquete de complementarios físicos a entregar.



1	V1000000000011281	01/10/2018	01/12/2018
2	V1000000000011282	01/10/2018	01/12/2018
3	V1000000000011283	01/10/2018	01/12/2018
4	V1000000000011284	01/10/2018	01/12/2018
5	V1000000000011285	01/10/2018	01/12/2018
6	V1000000000011286	01/10/2018	01/12/2018
7	V1000000000011287	01/10/2018	01/12/2018
8	V1000000000011288	01/10/2018	01/12/2018
9	V1000000000011289	01/10/2018	01/12/2018
10	V1000000000011290	01/10/2018	01/12/2018

- 5. Llenar los campos de fecha de entrega, motivo y firma y aclaración del manager en el renglón correspondiente al código del complementario entregado.



- 6. Guardar formulario en Safe junto con el recipiente que los contiene



- 7. Entregar complementarios al cliente ⁴



⁴ En el caso de evacuaciones, se entregan dos complementarios por cada boleto/asistente. En caso de que en el complejo exista stock de complementarios dobles para evacuación, entregar uno por boleto/asistente.

4. Conservación de taquilla/box

Las tareas de conservación y mantenimiento de los recursos dispuestos para operar la boletería están a cargo de todo el personal que interviene directamente en el proceso: colaborador responsable de boletería/box, manager responsable de boletería/box y manager responsable de ingresos y valores.

Implica los cuidados sobre boletos de venta manual y complementarios a través de conteos periódicos, el aseguramiento de los fondos e ingresos de dinero al complejo y cierres de caja y la conservación de áreas propias de la boletería para garantizar la mejor experiencia del cliente



Talonarios Venta Manual



Conservación de áreas



Sub Procesos de Ingresos y Valores



Complementarios

4.1. Talonarios de venta manual

4.1.1. Cuando se inhabilite la venta manual.

Cada vez que ocurra una venta manual, una vez realizada la inhabilitación el **manager responsable de boletería/box** debe ejecutar este procedimiento de inventario de talonarios de venta manual:

1. Abrir el último documento de Excel de formato de stock de talonarios para venta manual. Ver [Anexo 4](#)

2. Actualizar fecha de conteo en solapa "Talonarios Full Price"

Pila				
o Usado	Fecha último uso	Total Boleto	Usados	Stock
5000049	12/10/2018	100	49	51
5000110	12/10/2018	100	10	90

3. Actualizar en archivo el número del último boleto usado de los talonarios habilitados en cada solapa (Full Price, Promociones, Valor Cero)

Inicio	Fin	Último Usado	Fecha último uso	Total Boleto
5000001	5000100	5000049	12/10/2018	
5000101	5000200	5000110	12/10/2018	

4. Actualizar fecha de último uso de los talonarios habilitados en cada solapa

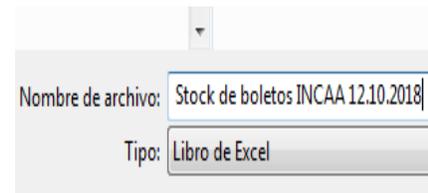
Inicio	Fin	Último Usado	Fecha último uso	Total Boleto
5000001	5000100	5000049	12/10/2018	
5000101	5000200	5000110	12/10/2018	

5. Contar los talonarios no habilitados en stock y verificar su registro en el documento

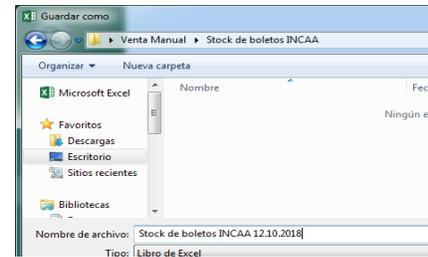


6. Si en el conteo, no coinciden los talonarios no habilitados, reportar al Gerente de Complejo para proceder con gestión administrativa de la diferencia

7. Si coinciden, guardar el documento con la fecha de actualización detallada al final (dd.mm.aaaa)



8. Localizar en carpeta de acceso identificable para stock de talonarios. Se sugiere nombre de carpeta: Venta Manual. Sub carpeta: Stock de boletos INCAA



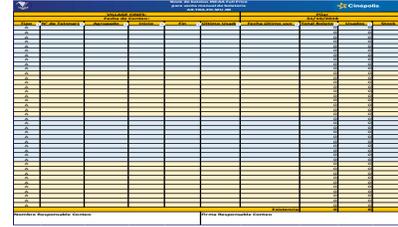
4.1.2. Cuando se finalice un mes donde no ocurrió venta manual.

Cada fin de mes donde no haya ocurrido una venta manual, el **manager responsable de boletería/box** debe revisar el stock de talonarios, siguiendo los pasos mencionados a continuación:

1. Localizar talonarios de venta manual habilitados y almacenados



2. Abrir el último documento de Excel de formato de stock de talonarios para venta manual



3. Actualizar fecha de conteo en solapa "Talonarios Full Price"

manual de boletería				
AR-FO-SFU-00				
Pilar				
31/10/2018				
Último Usad	Fecha último uso	Total Boleto	Usados	Stock
5000049	12/10/2018	100	49	51
5000110	12/10/2018	100	10	90

4. Verificar el número del último boleto usado de los talonarios habilitados contra el archivo

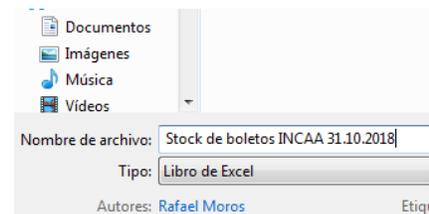
para venta manual de boletería				
AR-TRA-FO-SFU-00				
Pilar				
31/10/2018				
Fin	Último Usad	Fecha último uso	Total Boleto	Usados
5000100	5000049	12/10/2018	100	49
5000200	5000110	12/10/2018	100	10

5. Contar los talonarios no habilitados en stock y verificar su registro en el documento

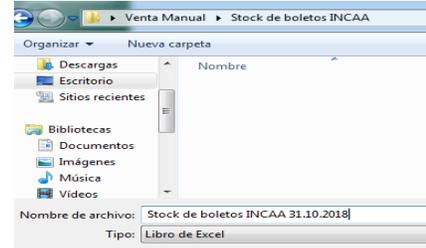


6. Si en el conteo, no coinciden los talonarios no habilitados, reportar al Gerente de Complejo para proceder con gestión administrativa de la diferencia

7. Si coinciden, guardar el documento con la fecha de actualización detallada al final (dd.mm.aaaa)



8. Localizar en carpeta de acceso identificable para stock de talonarios. Se sugiere nombre de carpeta: Venta Manual. Sub carpeta: Stock de boletos INCAA



4.2. Conservación de áreas

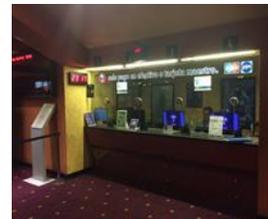
Este proceso debe ser coordinado por el manager responsable de boletería/box de turno, pudiendo ejecutarla o designarla a los colaboradores responsables de boletería/box.

El *colaborador responsable de boletería/box* debe cubrir los siguientes puntos:

1. Verificar organización de postes unifila (corralito)



2. Verificar limpieza de pisos a ambos lados de la taquilla



3. Verificar limpieza de vidrios de mostrador (si aplica)



4. Verificar limpieza de monitores de operación y de visualización del cliente



5. Informar al manager cualquier requerimiento de limpieza para su posterior notificación a personal sub contratado

6. Verificar funcionamiento de textlights, reloj y display de turnos



7. Verificar operación de los kioscos de venta automáticos



8. Si algún kiosco no funciona, notificar al manager el número de Kiosco que está inhabilitado para su posterior habilitación

9. Verificar nivel de rollo de papel en impresoras de kioscos de venta electrónicos



10. Si algún rollo está por terminar, se deben recargar rollos de impresora según procedimiento operativo de habilitación



El manager responsable de boletería/box, en caso de ser notificado el incorrecto funcionamiento de algún kiosco de venta automático debe:

11. Habilitar Kiosco con falla según procedimiento de habilitación por parte del manager de turno



4.3. Sub procesos de ingresos y valores

Las tareas correspondientes a recuperación de fondos en punto de venta, retiros de efectivo (drops), retiros de recaudación y cortes sorpresa, incluyendo su ejecución, conteo y registro posterior se debe realizar según esté establecido dentro del proceso y políticas de ingresos y valores vigentes.

4.4. Complementarios

4.4.1. Solicitud de restitución de complementarios

4.4.2. Restitución de complementarios en el complejo.

Una vez recibidos los complementarios según requerimiento del complejo por parte del área comercial, el **manager responsable de boletería/box** realiza lo siguiente:

1. Localizar los formularios impresos de control de complementarios en caja de seguridad (Safe). Ver [Anexo 7](#)



2. Localizar los formularios digitales de control de complementarios, abriendo documento “Stock de Complementarios dd.mm.aaaa” correspondientes a la última actualización ⁵ Ver [Anexo 7](#)

Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Ent
1	V10000000000012175	01/10/2018	31/12/2018	
2	V10000000000012176	01/10/2018	31/12/2018	
3	V10000000000012177	01/10/2018	31/12/2018	
4	V10000000000012178	01/10/2018	31/12/2018	
5	V10000000000012179	01/10/2018	31/12/2018	
6	V10000000000012180	01/10/2018	31/12/2018	
7	V10000000000012181	01/10/2018	31/12/2018	
8	V10000000000012182	01/10/2018	31/12/2018	
9	V10000000000012183	01/10/2018	31/12/2018	
10	V10000000000012184	01/10/2018	31/12/2018	
11	V10000000000012185	01/10/2018	31/12/2018	
12	V10000000000012186	01/10/2018	31/12/2018	
13	V10000000000012187	01/10/2018	31/12/2018	
14	V10000000000012188	01/10/2018	31/12/2018	
15	V10000000000012189	01/10/2018	31/12/2018	
16	V10000000000012190	01/10/2018	31/12/2018	
17	V10000000000012191	01/10/2018	31/12/2018	
18	V10000000000012192	01/10/2018	31/12/2018	
19	V10000000000012193	01/10/2018	31/12/2018	

Eliminar del formulario digital tanto los complementarios ya entregados como los complementarios próximos a vencer.

3. **Nota:** se consideran próximos a vencer los complementarios con fecha de vencimiento entre el día de contabilización y el último día calendario del mes en curso

Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Ent
20	V10000000000012194	01/10/2018	31/12/2018	
21	V10000000000012195	01/10/2018	31/12/2018	
22	V10000000000012196	01/10/2018	31/12/2018	
23	V10000000000012197	01/10/2018	31/12/2018	
24	V10000000000012198	01/10/2018	31/12/2018	
25	V10000000000012199	01/10/2018	31/12/2018	
26	V10000000000012200	01/10/2018	31/12/2018	
27	V10000000000012201	01/10/2018	31/12/2018	
28	V10000000000012202	01/10/2018	31/12/2018	
29	V10000000000012203	01/10/2018	31/12/2018	
30	V10000000000012204	01/10/2018	31/12/2018	
31	V10000000000012205	01/10/2018	31/12/2018	
32	V10000000000012206	01/10/2018	31/12/2018	
33	V10000000000012207	01/10/2018	31/12/2018	
34	V10000000000012208	01/10/2018	31/12/2018	
35	V10000000000012209	01/10/2018	31/12/2018	
36	V10000000000012210	01/10/2018	31/12/2018	
37	V10000000000012211	01/10/2018	31/12/2018	
38	V10000000000012212	01/10/2018	31/12/2018	
39	V10000000000012213	01/10/2018	31/12/2018	
40	V10000000000012214	01/10/2018	31/12/2018	

Transcribir en los formularios digitales la información de los complementarios recibidos por parte del área comercial, indicando:

4.
 - N° de complementario
 - Fecha recibido
 - Fecha vencimiento

Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento
201	V10000000000012545	03/12/2018	28/02/2019
202	V10000000000012546	03/12/2018	28/02/2019
203	V10000000000012547	03/12/2018	28/02/2019
204	V10000000000012548	03/12/2018	28/02/2019
205	V10000000000012549	03/12/2018	28/02/2019
206	V10000000000012550	03/12/2018	28/02/2019
207	V10000000000012551	03/12/2018	28/02/2019
208	V10000000000012552	03/12/2018	28/02/2019
209	V10000000000012553	03/12/2018	28/02/2019
210	V10000000000012554	03/12/2018	28/02/2019
211	V10000000000012555	03/12/2018	28/02/2019
212	V10000000000012556	03/12/2018	28/02/2019
213	V10000000000012557	03/12/2018	28/02/2019
214	V10000000000012558	03/12/2018	28/02/2019

⁵ El documento contiene formularios similares en estructura, con la diferencia en el tipo de complementario que se contabiliza en cada uno. Cada tipo de complementario se ubica en las primeras solapas del documento. La última solapa corresponde a una totalización que se puede tener como consulta, sin que requiera ser impresa.

5. En cada formulario digital, seleccionar desde la celda B9 hasta la última celda llena de la columna D.

Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento
212	V100000000000012585	03/12/2018	28/02/2019
213	V100000000000012587	03/12/2018	28/02/2019
214	V100000000000012588	03/12/2018	28/02/2019
215	V100000000000012589	03/12/2018	28/02/2019
216	V100000000000012590	03/12/2018	28/02/2019
217	V100000000000012591	03/12/2018	28/02/2019
218	V100000000000012592	03/12/2018	28/02/2019
219	V100000000000012593	03/12/2018	28/02/2019
220	V100000000000012594	03/12/2018	28/02/2019
221			
222			

6. En cada formulario digital, ordenar la selección, utilizando como primer criterio la fecha de vencimiento (columna D - valores - de más antiguos a más recientes), y como segundo criterio el número del complementario (columna B - valores - A a Z)



Nota: esto permite tener al inicio del listado los complementarios próximos a vencer como prioridad para la entrega.

7. Imprimir cada formulario digital



8. Ordenar y contar los complementarios según la secuencia indicada en el formulario.

Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento
1	V10000000000012375	01/10/2018	31/12/2018
2	V10000000000012376	01/10/2018	31/12/2018
3	V10000000000012377	01/10/2018	31/12/2018
4	V10000000000012378	01/10/2018	31/12/2018
5	V10000000000012379	04/10/2018	31/12/2018
6	V10000000000012380	01/10/2018	31/12/2018
7	V10000000000012381	01/10/2018	31/12/2018
8	V1000X		
9	V1000X		
10	V1000X		
11	V1000X		
12	V1000X		
13	V1000X		
14	V1000X		



9. Si se encuentra una diferencia entre el conteo físico y el listado del formulario, verificar en el listado impreso previo e informar al gerente de complejo la diferencia existente para sus gestiones administrativas



10. Si coincide el conteo físico y el listado del formulario, reservar los formularios recién impresos en la caja de seguridad (Safe) y descartar los formularios anteriores (formularios impresos citados en el apartado 1)



5. Inhabilitación

Los procesos de inhabilitación permiten garantizar el cierre efectivo de las operaciones de venta en el área de boletería/box. Estos pueden darse en cambios de turno como al cierre de la operación



Punto de venta



Kiosco de venta automática



Áreas y complementos



Cierre de turno



Venta Manual

5.1. Inhabilitación de punto de venta

Este proceso debe ser ejecutado al finalizar el día de trabajo en el área de boletería/box. El *colaborador responsable de boletería/box* durante el cierre del día debe cubrir los siguientes puntos:

1. Si es un punto de venta todo incluido, apagar monitor del punto de venta



2. Si es un punto de venta con CPU y monitor, apagar ambos dispositivos



3. Apagar impresora en botón frontal



4. Imprimir cierre de lote, apagar y desconectar posnet



5. Apagar pantallas de frente al cliente



6. Apagar intercomunicador (si aplica)



5.2. Inhabilitación de kiosco de venta automática

Este proceso debe ser ejecutado al finalizar el día de trabajo en el área de boletería/box. El *colaborador responsable de boletería/box* durante el cierre del día debe cubrir los siguientes puntos:

1. Apagar monitores de Kioscos con excepción de uno



2. Apagar impresoras, excepto la del kiosco que queda habilitado



3. Apagar el punto de venta y la impresora que quedaron operativos sólo al cierre del complejo



5.3. Inhabilitación de áreas y complementos

Este proceso debe ser ejecutado al finalizar el día de trabajo en el área de boletería/box. El *colaborador responsable de boletería/box* durante el cierre del día debe cubrir los siguientes puntos:

1. Desechar desperdicios de las papeleras de boletería en bolsa grande



2. Recoger carpetas de sinopsis y resguardar en taquilla



3. Resguardar la publicidad vigente en el interior de la taquilla



5.4. Cierre de turno

Las tareas correspondientes a cierre de turno en punto de venta, conciliación de ingresos por vendedor y cierre de sesión se deben realizar según esté establecido dentro del proceso y políticas de ingresos y valores vigentes.

5.5. Inhabilitación de venta manual

Una vez restituido el sistema Vista, el **manager responsable de boletería/box** debe:

1. Totalizar por tipo las entradas vendidas durante la venta manual (no web) tomando la hoja de sala para cada sala vendida por esta vía.

Total Boletos		
N° Boletos	\$ TOTAL	Canje Web
11	\$ 3.080,00	
Total Boletos		
N° Boletos	\$ TOTAL	Canje Web
4	\$ 920,00	
4	\$ 560,00	

2. Verificar que las entradas vendidas en hoja de sala coincidan con las vendidas en los talonarios

3. Si no coincide, pedir al colaborador responsable de boletería/box en punto de venta revisar nuevamente las entradas vendidas en hoja de sala contra talonario



4. Si una vez hecha la revisión, no coincide la verificación de ambos registros, gestionar la diferencia faltante para descuento de seguro de caja según se establezca dentro del proceso y la política de ingresos y valores vigente

Tras realizar esta verificación, si no se observa ninguna novedad, el **colaborador responsable de boletería/box** en punto de venta debe:

5. Habilitar el sistema Vista en punto de venta



- 11. Notificar diferencias contra bookings by session al Gerente del Complejo



Session	Date	Time	Booking Type	Booking Code	Booking Description	Booking Status	Booking Amount	Booking Currency	Booking Unit
...

- 12. Reimprimir hojas de sala utilizadas y reponer en la carpeta de venta manual



- 13. Resguardar talonarios restantes y carpeta de venta manual bajo llave



- 14. Reservar la información para la ejecución del cierre de caja según proceso y política de ingresos y valores vigente.

6. Anexos

6.1. Check list de habilitación de boletería

 Check List de Habilitación de Boletería/Box AR-TRA-CL-HAB-00								
VILLAGE CINES:		Avellaneda						
Desde: 15/11/2018		Hasta: 21/11/2018						
Puntos de Chequeo		J	V	S	D	L	M	M'
Kiosco	Impresoras encendidas, con rollo y funcionando							
	Punto de venta encendido y funcionando							
	Mobiliario limpio, sin cables a la vista							
Áreas y Complementos	Vidrios de mostradores limpios							
	Postes unifila limpios, en buen estado de mantenimiento							
	Estructura del corralito correcta							
	Papeleras limpias, con bolsa, extendida y sin residuos							
	Carpeta de sinopsis en buen estado							
	Publicidad vigente visible							
	Posterías funcionando correctamente, posters ubicados correctamente							
	Textlights encendidos y funcionando, con horarios publicados correctamente							
	Reloj encendido y funcionando							
	Display de turnos encendido y funcionando							
	Listas de precios vigentes publicadas							
Fondos	Carpeta de memos ubicada en el área							
	Float entregado a punto de venta de apertura							
Punto de Venta	Puntos de venta encendidos y funcionando							
	Impresoras encendidas, con rollo y funcionando							
	Disponibilidad de rollos (2 por punto de venta tradicional y kiosco)							
	Posnet conectados y encendidos							
	Monitores frente al cliente encendidos							
	Intercomunicador encendido y funcionando							
Sistema Vista operativo								
Responsable de chequeo de habilitación								
Hora								

Instrucciones de llenado:

Esta hoja se imprime en la apertura del día jueves de cada semana y se mantiene archivada en el área de boletería/box. Su duración es de una semana, y el día miércoles después de utilizada, se archiva en oficina de managers, en una carpeta destinada para tal fin.

- **Datos del complejo:**
 - **Village Cines:** indicar localización del complejo
 - **Desde:** indicar fecha de inicio de semana (día jueves)
 - **Hasta:** indicar fecha de finalización de la semana (día miércoles)
- **Puntos de chequeo:**
 - Marcar con un check “ √ ” los puntos que se hayan verificado durante la habilitación

- Si hay algún punto que no aplique para el complejo evaluado, indicar con “ N/A ”
- Si hay algún punto no conforme, indicar al manager de apertura para realizar las gestiones correspondientes sobre su habilitación. Si este punto de no conformidad no se puede solventar, marcar con “ X ”
- **Responsable de chequeo de habilitación:** escribir nombre y firma del colaborador responsable de la habilitación de boletería/box que realizó el chequeo de los puntos de habilitación
- **Hora:** indicar hora de culminación de la revisión de los puntos de habilitación

6.2. Lista de Precios

 Lista de Precios AR-TRA-LP-AVE-00 	
VILLAGE CINES: Avellaneda	
Fecha de actualización: 03/01/2019	
Tipo de precio	Valor
Funciones hasta las 14:00 hs. *	230
Entrada General	280
Día Miércoles	140
Entrada Niños (a partir de los 3 años)	230
Tarjeta Village Cines (lunes a viernes todo el día)	230
Salas 3D General (niños y adultos)	300
Salas 3D Miércoles (niños y adultos)	150
Sala 4D General (niños y adultos)	480
Sala 4D Miércoles (niños y adultos)	240

* La hora puede variar según temporada y dotación de personal. El lineamiento oficial lo indicará el área comercial

Ejemplo: Complejo Avellaneda

Instrucciones de llenado:

Existe una lista de precios en cada documento de hojas de sala para venta manual. Esta lista debe ser actualizada cada vez que el área comercial envíe cambios de precios

Archivo	Codificación	Documento
Hojas de Sala Avellaneda	AR-TRA-LP-AVE-00	Lista de Precios Boletería Avellaneda
Hojas de Sala Caballito	AR-TRA-LP-CAB-00	Lista de Precios Boletería Caballito
Hojas de Sala Maipú	AR-TRA-LP-MAI-00	Lista de Precios Boletería Maipú
Hojas de Sala Mendoza	AR-TRA-LP-MEN-00	Lista de Precios Boletería Mendoza
Hojas de Sala Merlo	AR-TRA-LP-MER-00	Lista de Precios Boletería Merlo
Hojas de Sala Neuquén	AR-TRA-LP-NEU-00	Lista de Precios Boletería Neuquén
Hojas de Sala Pilar	AR-TRA-LP-PIL-00	Lista de Precios Boletería Pilar
Hojas de Sala Recoleta	AR-TRA-LP-REC-00	Lista de Precios Boletería Recoleta
Hojas de Sala Rosario	AR-TRA-LP-ROS-00	Lista de Precios Boletería Rosario

- **Datos del complejo:**
 - **Village Cines:** indicar localización del complejo
 - **Fecha de actualización:** indicar fecha de cambio de precio
- **Tipo de precio:**
 - Actualizar en la columna “Valor” el precio de cada entrada según el valor indicado por el área comercial.

6.3. Hoja de sala



Hoja de sala
para venta manual
AR-TRA-HS-A01-00



VILLAGE CINES: Avellaneda

Fecha de uso:

12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
												J
												I
												H
												G
												F
												E
												D
												C
												B
												A

PANTALLA

Capacidad: 120 butacas
(3 para discapacitados)

SALA 1 FUNCION:

Talon Full Price	Boleto Inicial	Boleto Final	Total Boletos		
DESCRIPCIÓN	VALOR \$	CANTIDAD VENDIDA	N° Boletos	\$ TOTAL	Canje Web
2D GENERAL	\$ 280,00				
2D GENERAL	\$ 280,00				
3D GENERAL	\$ 300,00				
3D GENERAL	\$ 300,00				
Talon Promo	Boleto Inicial	Boleto Final	Total Boletos		
DESCRIPCIÓN	VALOR \$	CANTIDAD VENDIDA	N° Boletos	\$ TOTAL	Canje Web
GENERAL / 1RA FUNCION 2D	\$ 230,00				
TARJETA VILLAGE 2D	\$ 230,00				
MUTUAL HIPOACUSICOS 2D	\$ 230,00				
NIÑO 2D	\$ 230,00				
2X1 2D	\$ 140,00				
2X1 3D	\$ 150,00				
MIÉRCOLES 2D	\$ 140,00				
MIÉRCOLES 2D	\$ 140,00				
MIÉRCOLES 3D	\$ 150,00				
MIÉRCOLES 3D	\$ 150,00				
Talon Valor Cero	Boleto Inicial	Boleto Final	Total Boletos		
DESCRIPCIÓN	VALOR \$	CANTIDAD VENDIDA	N° Boletos	\$ TOTAL	Canje Web
COMP. 2D L-V	\$ 0,00				
COMP. 2D L-D	\$ 0,00				
COMP. 2D, 3D L-D	\$ 0,00				
COMP. 2D, 3D, MS L-D	\$ 0,00				
COMP. 2D, 3D, GC L-D	\$ 0,00				
COMP. 2D, 3D, MS, 4D L-D	\$ 0,00				
COMP. EVACUACIÓN	\$ 0,00				
CORPORATE 2D	\$ 0,00				
CORPORATE 3D	\$ 0,00				
DISTRIBUIDORA	\$ 0,00				

Ejemplo: Complejo Avellaneda. Sala 1

Instrucciones de llenado:

Cada sala tiene diseñada una hoja de sala donde se observan las particularidades de cada una de ellas. Cada vez que se realice una actualización de precios se imprime una hoja de cada sala y se sustituyen dentro de la carpeta de venta manual de boletería.

Archivo	Codificación	Documento
Hojas de Sala Avellaneda	AR-TRA-HS-A01-00	Avellaneda. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-A02-00	Avellaneda. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-A03-00	Avellaneda. Hoja de Sala 3
	AR-TRA-HS-A04-00	Avellaneda. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-A05-00	Avellaneda. Hoja de Sala 5
	AR-TRA-HS-A06-00	Avellaneda. Hoja de Sala 6
	AR-TRA-HS-A07-00	Avellaneda. Hoja de Sala 7
	AR-TRA-HS-A08-00	Avellaneda. Hoja de Sala 8
	AR-TRA-HS-A10-00	Avellaneda. Hoja de Sala 10
	AR-TRA-HS-A11-00	Avellaneda. Hoja de Sala 11
	AR-TRA-HS-A12-00	Avellaneda. Hoja de Sala 12
	AR-TRA-HS-A13-00	Avellaneda. Hoja de Sala 13
	AR-TRA-HS-A14-00	Avellaneda. Hoja de Sala 14
	AR-TRA-HS-A15-00	Avellaneda. Hoja de Sala 15
	AR-TRA-HS-A16-00	Avellaneda. Hoja de Sala 16
	Hojas de Sala Caballito	AR-TRA-HS-CA1-00
AR-TRA-HS-CA2-00		Caballito. Hoja de Sala 2
AR-TRA-HS-CA3-00		Caballito. Hoja de Sala 3
AR-TRA-HS-CA4-00		Caballito. Hoja de Sala 4
AR-TRA-HS-CA5-00		Caballito. Hoja de Sala 5
AR-TRA-HS-CA6-00		Caballito. Hoja de Sala 6
AR-TRA-HS-CA7-00		Caballito. Hoja de Sala 7
AR-TRA-HS-CA8-00		Caballito. Hoja de Sala 8
AR-TRA-HS-CA9-00		Caballito. Hoja de Sala 9
Hojas de Sala Maipú	AR-TRA-HS-MA1-00	Maipú. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-MA2-00	Maipú. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-MA3-00	Maipú. Hoja de Sala 3
	AR-TRA-HS-MA4-00	Maipú. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-MA5-00	Maipú. Hoja de Sala 5
Hojas de Sala Mendoza	AR-TRA-HS-M01-00	Mendoza. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-M02-00	Mendoza. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-M03-00	Mendoza. Hoja de Sala 3

Hojas de Sala Mendoza	AR-TRA-HS-M04-00	Mendoza. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-M05-00	Mendoza. Hoja de Sala 5
	AR-TRA-HS-M06-00	Mendoza. Hoja de Sala 6
	AR-TRA-HS-M07-00	Mendoza. Hoja de Sala 7
	AR-TRA-HS-M08-00	Mendoza. Hoja de Sala 8
	AR-TRA-HS-M09-00	Mendoza. Hoja de Sala 9
	AR-TRA-HS-M10-00	Mendoza. Hoja de Sala 10
Hojas de Sala Neuquén	AR-TRA-HS-NE1-00	Neuquén. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-NE2-00	Neuquén. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-NE3-00	Neuquén. Hoja de Sala 3
	AR-TRA-HS-NE4-00	Neuquén. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-NE5-00	Neuquén. Hoja de Sala 5
	AR-TRA-HS-NE6-00	Neuquén. Hoja de Sala 6
	AR-TRA-HS-NE7-00	Neuquén. Hoja de Sala 7
Hojas de Sala Merlo	AR-TRA-HS-ME1-00	Merlo. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-ME2-00	Merlo. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-ME3-00	Merlo. Hoja de Sala 3
	AR-TRA-HS-ME4-00	Merlo. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-ME5-00	Merlo. Hoja de Sala 5
	AR-TRA-HS-ME6-00	Merlo. Hoja de Sala 6
Hojas de Sala Pilar	AR-TRA-HS-PI1-00	Pilar. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-PI2-00	Pilar. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-PI3-00	Pilar. Hoja de Sala 3
	AR-TRA-HS-PI4-00	Pilar. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-PI5-00	Pilar. Hoja de Sala 5
	AR-TRA-HS-PI6-00	Pilar. Hoja de Sala 6
	AR-TRA-HS-PI7-00	Pilar. Hoja de Sala 7
	AR-TRA-HS-PI8-00	Pilar. Hoja de Sala 8
	AR-TRA-HS-PI9-00	Pilar. Hoja de Sala 9
Hojas de Sala Recoleta	AR-TRA-HS-RE1-00	Recoleta. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-RE2-00	Recoleta. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-RE3-00	Recoleta. Hoja de Sala 3
	AR-TRA-HS-RE4-00	Recoleta. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-RE5-00	Recoleta. Hoja de Sala 5
	AR-TRA-HS-RE6-00	Recoleta. Hoja de Sala 6
	AR-TRA-HS-RE7-00	Recoleta. Hoja de Sala 7
	AR-TRA-HS-RE8-00	Recoleta. Hoja de Sala 8
	AR-TRA-HS-RE9-00	Recoleta. Hoja de Sala 9
	AR-TRA-HS-RE0-00	Recoleta. Hoja de Sala 10

Hojas de Sala Rosario	AR-TRA-HS-R01-00	Rosario. Hoja de Sala 1
	AR-TRA-HS-R02-00	Rosario. Hoja de Sala 2
	AR-TRA-HS-R03-00	Rosario. Hoja de Sala 3
	AR-TRA-HS-R04-00	Rosario. Hoja de Sala 4
	AR-TRA-HS-R05-00	Rosario. Hoja de Sala 5
	AR-TRA-HS-R06-00	Rosario. Hoja de Sala 6
	AR-TRA-HS-R07-00	Rosario. Hoja de Sala 7
	AR-TRA-HS-R08-00	Rosario. Hoja de Sala 8
	AR-TRA-HS-R09-00	Rosario. Hoja de Sala 9
	AR-TRA-HS-R10-00	Rosario. Hoja de Sala 10
	AR-TRA-HS-R11-00	Rosario. Hoja de Sala 11
	AR-TRA-HS-R12-00	Rosario. Hoja de Sala 12
	AR-TRA-HS-R13-00	Rosario. Hoja de Sala 13

- **Datos del complejo:**
 - **Village Cines:** indicar localización del complejo
 - **Fecha de uso:** indicar fecha de habilitación de venta manual
- **Mapa de sala:**
 - Invalidar tantos campos como butacas se estime que hayan sido reservadas con compras web antes de la caída del sistema, prestando atención que los campos sombreados corresponden a asientos para personas con movilidad reducida.
 - Marcar con una “ X “ cada campo según la cantidad vendida.
- **Función:** indicar nombre de la película a proyectar en la sala según programación.
- **Talones Full Price, Promo, Valor Cero:**
 - **Boleto Inicial:** indicar primer boleto disponible del primer talonario habilitado para realizar la venta manual. Si se usa más de un talonario, indicar los primeros boletos disponibles de los talonarios habilitados.
 - **Boleto Final:** indicar último boleto utilizado durante la venta manual. Si se usa más de un talonario, indicar los últimos boletos utilizados de los talonarios habilitados.
 - **Cantidad Vendida:** según el tipo de boleto vendido o canjeado, indicar la cantidad entregada en los campos destinados para tal fin. Se puede usar

una “ X “ por cada campo, o indicar el número de entradas vendidas por cada tipo. Para ventas, en color negro y para canjes web en color rojo.

- **Total Boletos:**
 - **N° Boletos:** escribir el total correspondiente a ventas (sumando los boletos escritos en color negro).
 - **\$ Total:** Escribir el resultado de la multiplicación de la cantidad escrita en “N° Boletos” por el precio unitario ubicado en la columna “Valor \$”.
 - **Canje web:** escribir el total correspondiente a canjes web (sumando los boletos escritos en color rojo).

6.4. Formularios de Stock de talonarios para venta manual

Instrucciones de llenado (aplica para los tres tipos de formularios de control de stock):

Estos formularios se llenan en el archivo de Microsoft Excel y no es necesario imprimirlos. Se deben llenar los siguientes campos:

- **Village Cines:** indicar ubicación del cine (sólo en la solapa Full Price)
- **Fecha de conteo:** indicar el día de la actualización (sólo en la solapa Full Price)
- **Tipo:** indicar nomenclatura del talonario asignado según el fin del boleto

Complejo	Full Price	Promoción	Valor Cero
Avellaneda	A	X	Z
Caballito	D	F	Z
Maipú	D	D	G
Mendoza	A	X	Z
Merlo	B	D	E
Neuquén	A	X	Z
Pilar	A	X	Z
Recoleta	A	X	Z
Rosario	A	X	Z

Nota: nomenclaturas vigentes para la fecha de implementación del proceso.

- **N° de Talonario:** indicar consecutivo de talonario disponible dentro del complejo. Este consecutivo es establecido por cada complejo.
- **Agrupado:** indicar folio de la carpeta de venta manual al cual está asignado el talonario habilitado, o paquete al cual está asignado el talonario no habilitado aún
- **Inicio:** indicar consecutivo del primer boleto del talonario
- **Fin:** indicar consecutivo del último boleto del talonario
- **Último Usado:** indicar último boleto usado del talonario. Si no se ha usado ninguno va en blanco
- **Fecha Último Uso:** indicar fecha de habilitación en la que se utilizó el último boleto usado. Si no se ha usado ninguno va en blanco
- **Nombre Responsable Conteo:** indicar nombre responsable encargado del conteo
- **Firma Responsable:** firmar por el responsable encargado del conteo

Nota: No se deben llenar porque están formulados:

- **Total Boletos:** total de boletos correspondientes al talonario
- **Usados:** total de boletos utilizados del talonario evaluado
- **Stock:** total de boletos disponibles del talonario evaluado

 Stock total de boletos INCAA para venta manual de boletería AR-TRA-FO-VMT-00				
VILLAGE CINES:				Pilar
Número de Salas:				
Fecha de Conteo:				31/10/2018
Tipo	Total Boletos	Usados	Stock	Cantidad por Sala
Full Price	0	0	0	
Promociones	0	0	0	
Valor Cero	0	0	0	
Total	0	0	0	

Ejemplo: Total de boletos. Complejo Pilar

Instrucciones de llenado:

Este formulario se llena en el archivo de Excel y no es necesario imprimirlo. Se deben llenar los siguientes campos:

- **Número de Salas:** indicar cantidad de salas en operación

No se deben llenar porque están formulados:

- **Village Cines:** ubicación del cine
- **Fecha de conteo:** día de la actualización
- **Total Boletos:** totales provenientes de los formularios previos de stock.
- **Usados:** totales provenientes de los formularios previos de stock.
- **Stock:** totales provenientes de los formularios previos de stock.
- **Cantidad por sala:** cantidad de boletos disponibles tras conteo por tipo de boleto, y calculado según el número de salas en operación.

6.5. Formulario de solicitud de Tarjeta Village

VILLAGE CINES
www.villagecines.com

COMPLEJO: _____ N° 029302

Fecha de Pedido: / /

Nombre:.....

Apellido:.....

DNI:..... EDAD:..... SEXO:.....

JUBILADO ESTUDIANTE UNIV. / TERC. MAESTRO

Dirección:.....

Teléfono:..... E-MAIL:.....

Para ser completado por estudiantes y maestros

Nombre de la institución:.....

Localidad:.....

Atendido por:.....

*** Documentación requerida:**
Estudiante Universitario: Comp. de alumno regular en hoja membretada de la institución (original y fotocopia).
Jubilado: Recibo de la última jubilación / Pensión cobrada (original y fotocopia).
Docente: Recibo del último sueldo cobrado (original y fotocopia).
 La tarjeta tiene un costo administrativo que se deberá abonar cada vez que se renueve la misma. Consulte el precio en boletería.
 Las tarjetas tienen validez hasta diciembre del año en curso, excepto que hayan sido tramitadas después de Agosto del año en curso, en ese caso vencen en diciembre del año siguiente. Para volver a obtener el beneficio se deberá solicitar un formulario de inscripción y abonar el trámite nuevamente.

COMPLEJO: _____ N° 029302

Fecha de Pedido: / /

Nombre y Apellido:.....

DNI:.....

Atendido por:..... cupón para el complejo

COMPLEJO: _____ N° 029302

Fecha de Pedido: / /

Nombre y Apellido:.....

DNI:.....

Atendido por:..... cupón para el cliente

Instrucciones de llenado

Este formulario se llena tras la solicitud de suscripción del cliente. Se deben llenar los siguientes campos:

- **Complejo:** indicar ubicación del cine
- **Fecha del Pedido:** indicar fecha de solicitud del cliente
- **Datos del cliente:** llenar datos según identificación suministrada por el cliente:
 - Nombre
 - Apellido
 - DNI
 - Edad
 - Sexo
 - Jubilado/Estudiante/Maestro
 - Dirección
 - Teléfono
 - E-mail
 - Institución (Estudiantes/maestros)
 - Localidad (Estudiantes/maestros)
- **Atendido por:** llenar con nombre y firma del colaborador responsable de boletería/box
- Llenar los cupones desprendibles con los mismos datos solicitados

Una vez llenos los datos:

- Desprender los cupones y entregar al cliente el cupón inferior derecho, indicando que debe presentarlo para realizar sus próximas compras, y que con el mismo podrá retirar la tarjeta Village en los plazos dispuestos para tal fin
- Gestionar la solicitud de tarjeta village, enviando la parte superior del formulario al área comercial en head office
- Reservar el cupón inferior izquierdo la oficina de managers como comprobante de suscripción

6.6. Formulario de atención a inconformidad del cliente. Boletería

- **Información del cliente:** el colaborador responsable de boletería/box debe pedir al cliente los siguientes datos dentro del formulario:
 - **Nombre del cliente:** escribir el nombre de quien realiza la petición
 - **E-mail:** escribir el correo electrónico del cliente
 - **Teléfono:** escribir el teléfono del cliente
 - **Firma del cliente:** entregar la planilla al cliente para que la firme

- **Validación de operaciones:**
 - **Firma vendedor:** firmar por parte de la persona encargada de gestionar la devolución.
 - **Firma manager:** firmar por la persona responsable de validar la devolución

6.7. Formularios de Stock de Complementarios

Parte superior de los formularios:

  						
Stock de Complementarios Válidos de Lunes a Viernes en Salas 2D AR-TRA-FO-LV2-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Salas 2D - Lunes a Viernes

  						
Stock de Complementarios Válidos todos los días en salas 2D AR-TRA-FO-LD2-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Salas 2D - Todos los días

  						
Stock de Complementarios Válidos todos los días en Salas 2D y 3D AR-TRA-FO-LD3-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Salas 2D y 3D - Todos los días

  						
Stock de Complementarios Válidos todos los días en Salas 2D, 3D y Monster Screen AR-TRA-FO-LDM-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Salas 2D, 3D y Monster Screen - Todos los días

M.P.O. Taquilla/Box

  						
Stock de Complementarios Válidos todos los días en Salas 2D, 3D, Monster Screen y 4D AR-TRA-FO-LD4-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Salas 2D, 3D, Monster Screen y 4D - Todos los días

  						
Stock de Complementarios Válidos todos los días en Salas 2D, 3D y Gold Class AR-TRA-FO-LDG-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Salas 2D, 3D y Gold Class - Todos los días

  						
Stock de Complementarios para Evacuación Válidos todos los días en Salas 2D, 3D y Gold Class AR-TRA-FO-EVG-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Evacuación Salas 2D, 3D, Gold Class - Todos los días

(Sólo para complejos con salas Gold Class)

  						
Stock de Complementarios para Evacuación Válidos todos los días en Salas 2D, 3D y Monster Screen y 4D AR-TRA-FO-EV4-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Evacuación Salas 2D, 3D, Monster Screen, 4D - Todos los días

(Sólo para complejos con salas 4D)

Stock de Complementarios para Evacuación Válidos todos los días en Salas 2D, 3D y Monster Screen AR-TRA-FO-EVM-00						
VILLAGE CINES:						
Fecha de Conteo:						
Stock	N° de Complementario	Fecha Recibido	Fecha Vencimiento	Fecha Entregado	Motivo	Firma y Aclaración Manager
1						
2						
3						
4						
5						

Complementarios Evacuación Salas 2D, 3D, Monster Screen - Todos los días

Parte inferior de los formularios de control de stock

246						
247						
248						
249						
250						
Existencia						0
Nombre Responsable Conteo				Firma Responsable Conteo		

Instrucciones de llenado:

Estos formularios de control de stock se llenan en el archivo de Microsoft Excel y se imprimen después de ser actualizados. Se debe hacer la actualización digital cada vez que exista reposición, llenando los siguientes campos:

- **Village Cines:** indicar ubicación del cine
- **Fecha de conteo:** indicar el día de la actualización
- **Stock:** número consecutivo asignado por existencia en complejo. No se requiere borrar cada vez que se realice conteo.
- **Número de complementario:** indicar consecutivo impreso en el complementario
- **Fecha Recibido:** indicar fecha de entrada del complementario al complejo
- **Fecha Vencimiento:** indicar fecha de vencimiento impresa en el complementario
- **Nombre Responsable Conteo:** indicar los datos del responsable que realiza la verificación de la existencia de los complementarios contra el formulario lleno.
- **Firma Responsable Conteo:** firmar por parte del responsable que realiza la verificación de la existencia de los complementarios contra el formulario lleno.

Al finalizar su llenado digital, guardar el documento sustituyendo en el nombre los caracteres “dd.mm.aaaa” por la fecha de actualización.

El llenado de los formularios físicos se debe hacer una vez se empiece a entregar el primer complementario, llenando los siguientes campos:

- **Fecha Entregado:** indicar fecha en que se entregó al cliente el complementario
- **Motivo:** señalar la causa por la cual se entrega el complementario al cliente
- **Firma y Aclaración del manager:** indicar los datos de quien entregó el complementario

No se deben llenar el campo **Existencia** (total de complementarios de cada tipo disponibles en el complejo)

 Stock total de Complementarios AR-TRA-FO-COM-00 				
VILLAGE CINES:				
Número de Salas:				
Fecha de Conteo:				
Tipo	Total Boletos	Usados	Stock	Cantidad por Sala
2D L-V X 1	0	0	0	
2D X 1	0	0	0	
3D X 1	0	0	0	
MS X 1	0	0	0	
4D X 1	0	0	0	
GC X 1	0	0	0	
Evacuación GC	0	0	0	
Evacuación 4G	0	0	0	
Evacuación 2D-3D-MS	0	0	0	
Total	0	0	0	

Instrucciones de llenado:

Para el stock total, sólo se debe llenar el campo **Número de Salas**, donde se indique la cantidad de salas operativas del complejo

No se deben llenar los campos **Village Cines**, **Fecha de conteo**, **Total Boletos**, **Usados**, **Stock**, **Cantidad por sala**, **Total**, pues todos estos campos vienen vinculados de cada uno de los formularios dentro del documento de Microsoft Excel.

6.8. Formulario de Restitución de Complementarios para Complejos

- **Formato:** escoger el tipo de formato en que se solicitan los complementarios: impresos o digitales

No llenar los siguientes campos:

- **Complejo:** está formulado para que cuando se ingrese un destinatario del canje, automáticamente traiga el nombre del complejo desde el encabezado del documento
- **Mes:** está formulado para que cuando se ingrese un destinatario del canje, automáticamente traiga el mes calendario próximo a la fecha de solicitud
- **Año:** está formulado para que cuando se ingrese un destinatario del canje, automáticamente traiga el año según mismo criterio de mes