



**SOLICITUD DE  
CUPONES DE  
CORTESIA DE  
OPERACION**  
**Guía Operativa**  
**Versión 01**  
**GO-CORP-CORT-CPP-01**



## Índice

1. Descripción General del Proceso. . . . .	4
2. Objetivo. . . . .	4
3. Alcance General. . . . .	4
4. Definiciones. . . . .	4
5. Roles y puestos de Trabajo... . . . .	5
6. Lineamientos Generales . . . . .	7
7. Cupones de Cortesía en la Región. . . . .	9
8. Diagrama de Flujo Gestión de Cupones. . . . .	10
9. Anexos. . . . .	11
10. Control de Cambios. . . . .	13

## 1. Descripción del Proceso

Este procedimiento quiere describir los pasos a seguir cuando los conjuntos deben solicitar cortesías para solucionar las dificultades presentadas con los clientes durante la operación como parte del modelo de calidad de Cinépolis.

## 2. Objetivos

Establecer los lineamientos para la emisión, entrega y registro de CUPONES DE CORTESÍA DE OPERACIONES para llevar un mejor control y manejo de los mismos en conjuntos cinematográficos.

## 3. Alcance

Este documento aplica a todos los Conjuntos Cinematográficos y áreas Corporativas de la Región Andina, específicamente en los países de Colombia, Perú y Panamá, que soliciten Cupones de cortesía de operación para canje en taquilla.

## 4. Definiciones

Las principales definiciones son las siguientes:

**Cupón de Cortesía:** Material impreso por el cual el consumidor puede canjear en una taquilla por un boleto de cortesía.

**POS- VISTA:** Point of Sales (Sistema de Punto de Ventas).

## 5. Roles, Puestos de Trabajo y Responsabilidades

Los Roles, Puestos de Trabajo implicados y sus responsabilidades son los siguientes:

**Solicitante:** Gerentes de Conjuntos, Ejecutivo de Comercialización, Gerente Regional de Operaciones, Gerente Operaciones, Gerente Comercialización, Gerente Taquilla.

Responsabilidades:

- Observar y cumplir los lineamientos y responsabilidades definidas.
- Solicitar cupones de cortesía mediante el formato autorizado vigente.
- Llevar la bitácora de control de cupones de cortesía.
- Realizar análisis semanal y monitorear que no se rebase el 1.5%
- Firmar, entregar y/o enviar acuse de recibo y formato de entrega de cortesías.

**Responsable de Comercialización:** Gerente de Taquilla, Ejecutivo de Comercialización.

**Gerencia de Taquilla:**

- Administrar la distribución de cupones de cortesía.
- Validar y/o autorizar la entrega de cupones de cortesía.
- Llevar bitácora de control de cupones de cortesía.

- Archivar acuses de recibo como soporte de las entregas y/o envío.
- Impresión de cupones de cortesía.
- Guardar acuses de entrega de cupones de cortesía.
- Salvaguardar los cupones de cortesía bajo llave y en lugar de acceso restringido.

**Responsable de Operaciones del país:** Gerente Operaciones, Gerente Regional de Operaciones.

Responsabilidades:

- Realizar análisis semanal y monitorear que no se rebase el 1.5%
- Tomar acciones inmediatas para disminuir porcentajes

**Responsable de Conjunto Cinematográfico:** Gerente de Conjunto

**Conjunto Cine**

- Respetar el porcentaje máximo de redención de 1.5% de los asistentes.
- Hacer uso óptimo de las cortesías para fines operativos.
- Contar con toda la documentación comprobatoria.
- Firmar los reportes mencionado en este documento

## 6. Lineamientos Generales

Los aspectos no contemplados en la presente Política deben ser autorizados por la Gerencia de Operaciones y Gerente de Taquilla.

### 4.1 CUPONES DE CORTESÍAS (OPERACIÓN) EMITIDAS EN OFICINAS CORPORATIVAS

1. Todos los cupones de cortesía deben ser emitidos en Corporativo y canjeados en Taquilla por Boleto de Cortesía emitido por el sistema POS-VISTA vigente, por ningún motivo se puede acceder directamente a una función con Cupones de Cortesía.

2. Todos los cupones de cortesías de operación emitidas en corporativo para su redención en taquillas de los conjuntos cinematográficos deben estar autorizadas por el **Responsable de Taquilla** del país en los formatos autorizados o vía correo electrónico.

3. El total de cupones de cortesía redimidos en Taquillas del Conjunto cinematográfico de manera semanal, no debe exceder del 1.5% con respecto a sus asistentes registrados en sistema.

4. El **Responsable de Taquilla** del país debe emitir y enviar al Conjunto Cinematográfico una dotación de Cupones de cortesía con previo Visto Bueno del **Gerente de Taquilla del país**, los cuales serán para solventar eventualidades Operativas, el monto enviado no debe exceder al 0.5% del presupuesto de asistentes mensual y se enviarán los días 25 de cada mes previa solicitud del conjunto cinematográfico.

5. En caso de que un contrato con proveedores contenga cláusulas de otorgamiento de cupones de cortesía mensual, la cantidad debe ser autorizada por el **Responsable de Taquilla** de cada País o área responsable

de realizar las funciones de esta para no rebasar el porcentaje establecido para emisión de cupones de cortesía mensual.

6. Todos los cupones de cortesía autorizados por el **Responsable de Taquilla** de cada país o área responsable deben ser emitidos a través del sistema de impresión autorizado incluyendo el número de folio.

7. Toda solicitud de cupones de cortesía debe presentarse en "**Formato para Solicitud de Boletos de Cortesía Operaciones**" autorizado y dirigido al **Responsable de Taquilla del País** especificando el concepto para el cual se utilizaran.

8. La entrega de cupones de cortesía de operaciones por parte del **Responsable de Taquilla del País**, debe contar con un "**Formato de Entrega de Boletos de Cortesía Operaciones**" autorizado, con nombre y firma de recepción de las mismas, el cual debe ser archivado para fines de Auditoría.

9. Todos los cupones de cortesía deben estar resguardadas bajo llave y en un lugar de acceso restringido dentro del corporativo.

10. Queda prohibida la reposición de cupones de cortesía de cualquier tipo cuando estas ya se hayan entregado o vencido.

11. Todos los cupones de cortesía deben ser canjeadas por un (1) boleto de Cupones de cortesía generado en punto de venta (POS) del sistema en operación del conjunto (VISTA).

#### **4.2 MONITOREO DE CORTESÍAS EMITIDAS EN SISTEMA**

La **Dirección de Operación o Responsable de Operaciones** debe realizar el análisis semanal de Cortesías para corroborar que no se exceda del 1.5% de cortesías emitidas en sistema respecto a sus asistentes, en caso de que el conjunto exceda y no se cuente con justificación el área operativa y el

Responsable de Operaciones debe tomar las acciones correctivas para bajar al porcentaje aceptado.

## 7. Cupones de Cortesía de la Región

Los cupones de operaciones son cupones impresos en el corporativo otorgados a clientes en caso de imprevistos en la operación:

Cupón para 2D en ubicación general



Cupón para 2D en ubicación preferencial



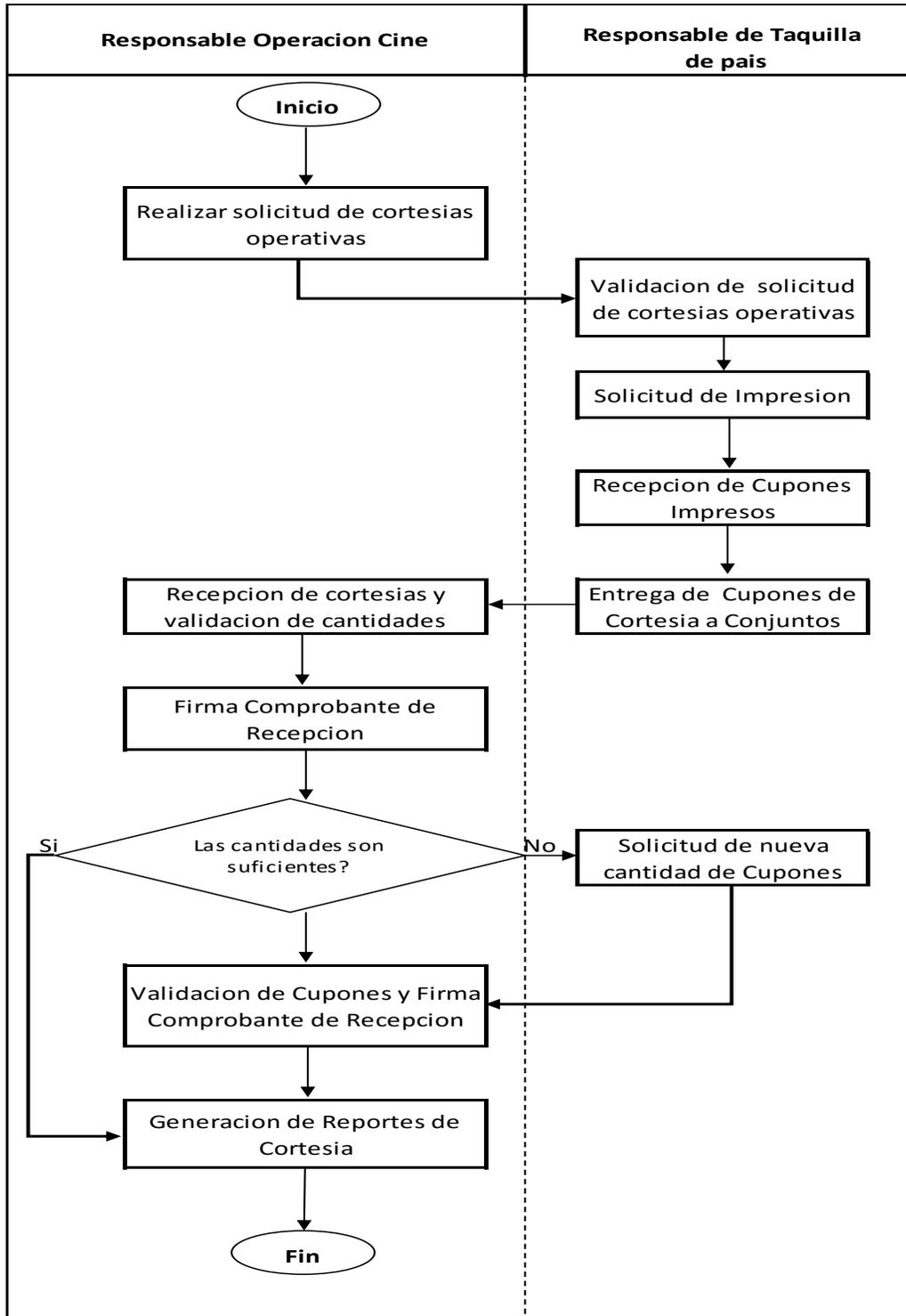
Cupón para 3D en ubicación general



Cupón para 3D en ubicación preferencial



## 8. Diagrama de Flujo del Proceso



## 9. Anexos

### 1. Formato Solicitud de Cortesías Operativas

		<b>FORMULARIO SOLICITUD DE BOLETOS DE CORTESIA OPERACIONES CINEPOLIS ANDINA</b>	
PAIS	<input type="text"/>	FECHA	<input type="text"/>
AREA	<input type="text"/>		
CONJUNTO	<input type="text"/>		
MOTIVO	<input type="text"/>		
TIPO BOLETO	<input type="text"/>		
CANTIDAD	<input type="text"/>		
FECHA	<input type="text"/>		
SOLICITANTE	_____	AUTORIZA	_____
PUESTO	_____		_____
FIRMA	<input type="text"/>		<input type="text"/>

## 2. Formato Entrega de Cortesías Operaciones

FORMULARIO DE ENTREGA DE BOLETOS DE CORTESIAS OPERACIONES CINÉPOLIS ANDINA		
PAIS	<input type="text"/>	
AREA	<input type="text"/>	
CONJUNTO	<input type="text"/>	
TIPO DE BOLETO	<input type="text"/>	
CANTIDAD	<input type="text"/>	
FOLIO	DEL <input type="text"/>	AL <input type="text"/>
FECHA DE ENTREGA	<input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO	
ENTREGA	<input type="text"/>	RECIBE <input type="text"/>
PUESTO	<input type="text"/>	<input type="text"/>
FIRMA	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## 10. Control de Cambios

Tabla de Cambios		
Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	31/05/2016