



ADMINISTRACIÓN
DE FILAS
Guía Operativa
GO-AFL-MC-00

CINÉPOLIS CORPORATIVO

Revisión 0: 06 de noviembre de 2013.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis. Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

Hoja de firmas

Elaboró
Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de procesos

Revisó
Enrique Olvera Sánchez Gerente comercial bajo costo

Revisó
Raúl Rodríguez Gutiérrez Gerente de Multicinemas y Xtreme

Vo.Bo.
Juan Luis Ambríz Mendoza Gerente de control interno

Autorizó
Miguel Mier Esparza Director General de Operaciones

Índice

1. Proceso	4
1.1. Alta afluencia	5
1.2. Baja afluencia	8
2. Tabla de cambios	11

1. Proceso

1.1. Alta afluencia

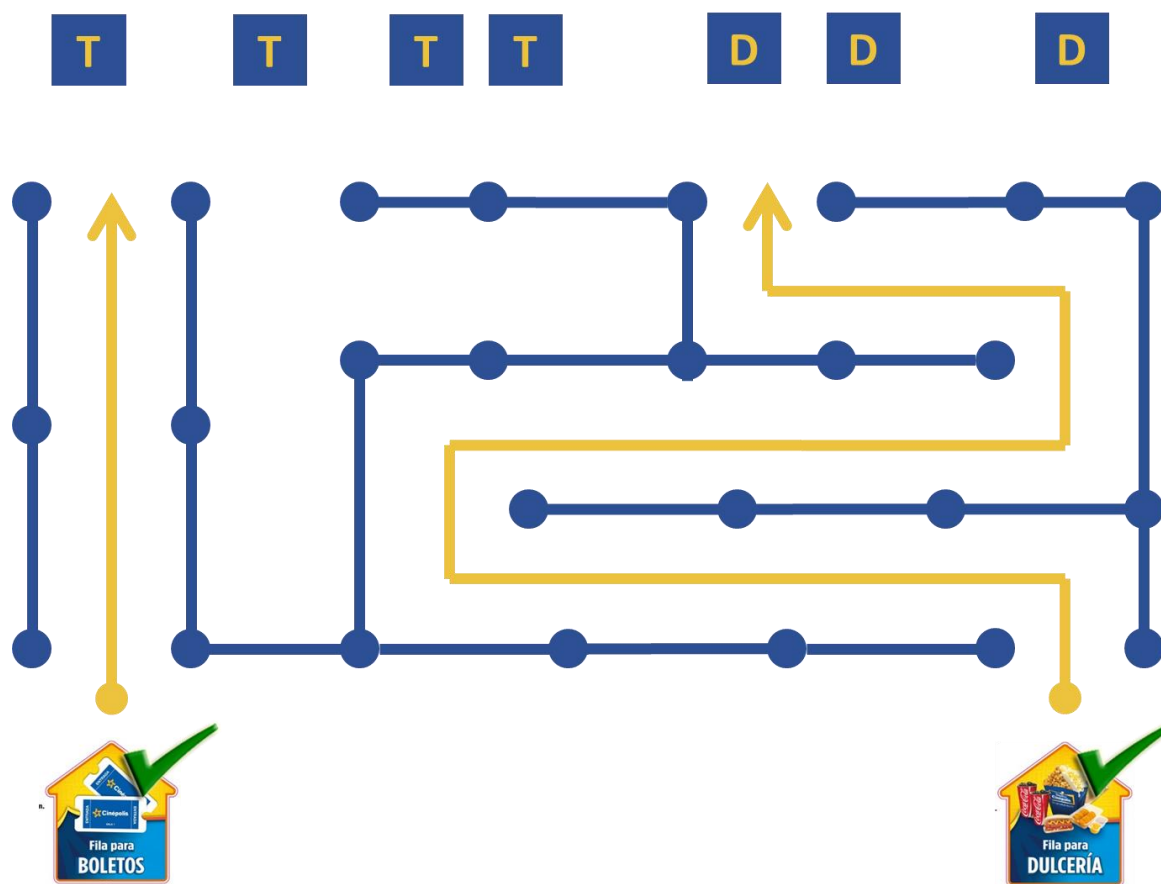
Responsable

El responsable de supervisar la administración de filas es el Supervisor de Dulcería/ Taquilla o el Sub-gerente del conjunto.

Escenarios en los que aplica

El modelo de alta afluencia debe colocarse los días: miércoles, sábados y domingos, así como semanas completas que figuren con un presupuesto de espectadores como industria mayor a 3 millones de asistentes (ejemplo: Amanecer, Avengers, etc.).

Modelo



Operación

- Se tiene una unifila para venta de boletos únicamente (Taquilla).
- Otra unifila se habilita para la venta de dulcería únicamente.

GUÍA OPERATIVA DE ADMINISTRACIÓN DE FILAS

- Los puntos de venta se abren al tener al sexto cliente en fila, identificando como cliente a parejas o grupos que realizan una sola transacción.

1.2. Baja afluencia

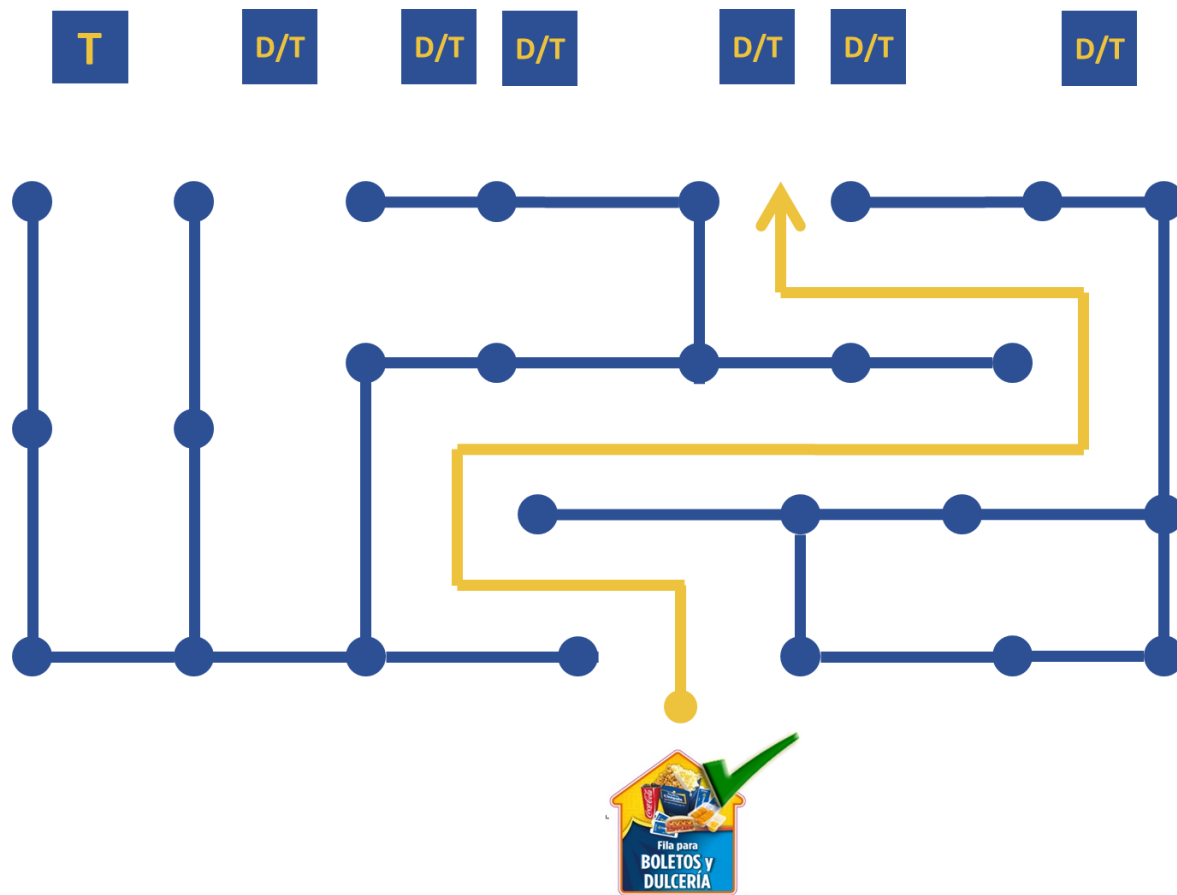
Responsable

El responsable de supervisar la administración de filas es el Supervisor de Dulcería/ Taquilla o el Sub-gerente del conjunto.

Escenarios en los que aplica

El modelo de baja afluencia debe colocarse los días: lunes, martes, jueves y viernes.

Modelo



Operación

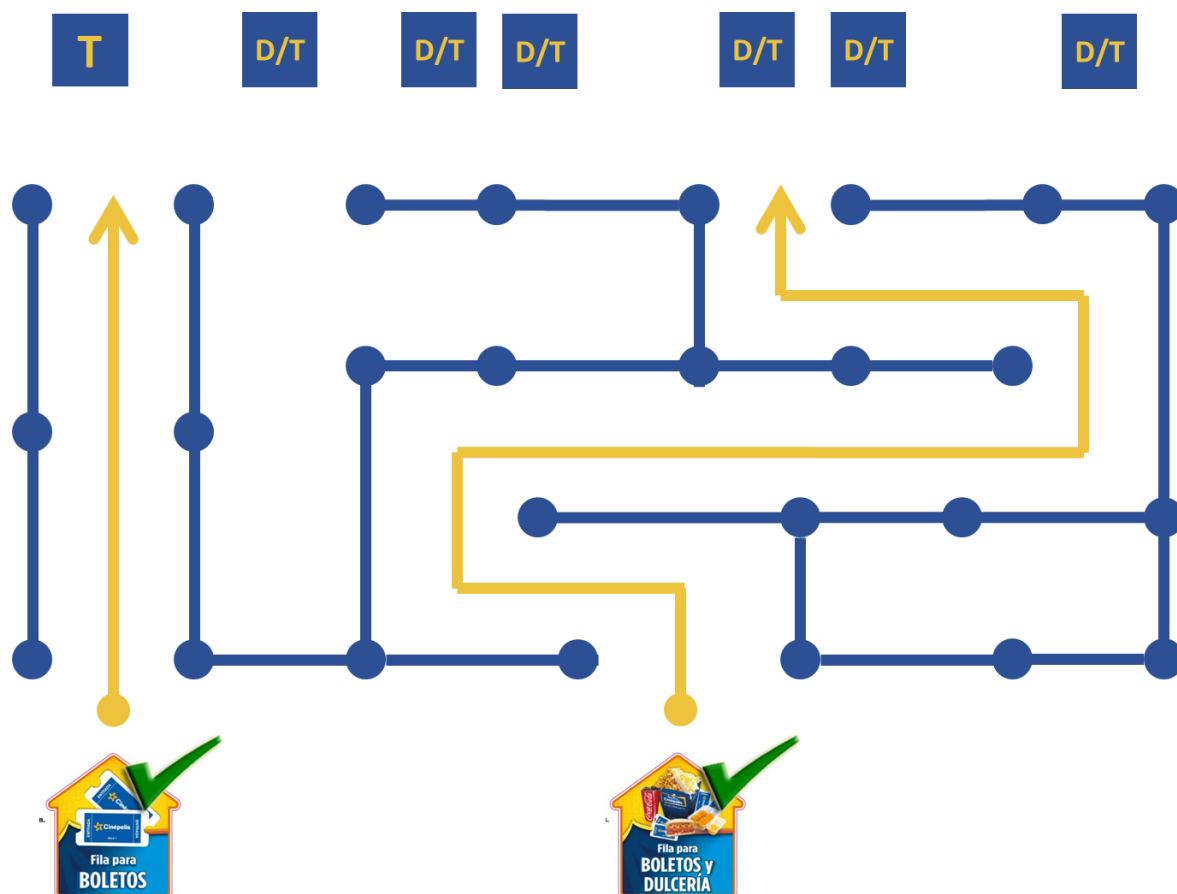
- Únicamente se abre una unifila donde se venden boletos y productos de dulcería.
- Se cancela la unifila de taquilla.

GUÍA OPERATIVA DE ADMINISTRACIÓN DE FILAS

- Los puntos de venta se abren al tener al sexto cliente en fila, identificando como cliente a parejas o grupos que realizan una sola transacción.

Variación del modelo

- Cuando se tiene al sexto cliente en fila, identificando como cliente a parejas o grupos que realizan una sola transacción, se debe abrir la unifila de taquilla y tener además la opción de venta de boletos únicamente.
- Históricamente el horario de 5:00 p.m. a 8:00 p.m. es una ventana donde se tiene que realizar lo indicado en el punto anterior, aunque la pauta a seguir es el número de clientes en fila.
- El modelo se modifica de esta manera:



2. Tabla de cambios

GUÍA OPERATIVA DE ADMINISTRACIÓN DE FILAS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Guía original	06/11/13