



UNIFILA
Procedimientos operativos
MX-PO-UFL-TRA-00

CINÉPOLIS

Revisión 0: 30 de enero de 2015.

Cancela y sustituye: Ninguno.

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 (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo 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
Gamaliel Pérez Andrade Gerente de Operaciones

Vo. Bo.
Juan Luis Ambriz Mendoza Subdirector de Riesgos

Revisó y autorizó
José Samuel Bolaños Arceo Gerente de Estrategia Cinépolis

Índice

1. Descripción del proceso	4
2. Kit unifila	7
3. Instalación	9
3.1 Modelo de alta afluencia “S”	11
3.2 Modelo de baja afluencia “L”	15
4. Tabla de cambios	19

1. Descripción del proceso

El sistema unifila consiste en instalar una sola fila de espera en Dulcería tradicional con el objetivo principal de mejorar la experiencia del cliente en los tiempos de fila y estandarizar el modelo de operación.

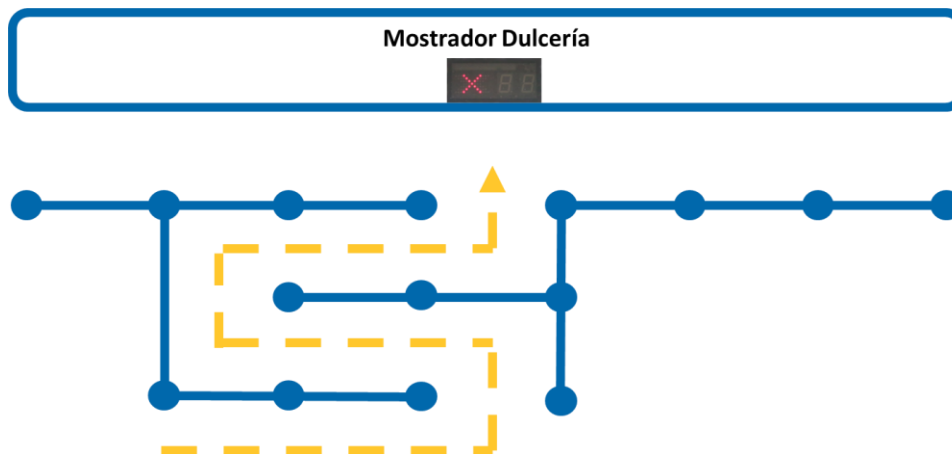
El sistema de unifila permite:

- Controlar la variación de tiempo que los clientes esperan en fila.
- Asegurar que menos clientes experimenten el máximo tiempo en fila.
- Asegurar que los clientes sean atendidos siguiendo el sistema PEPS (primeras entradas, primeras salidas).
- Eliminar el *jocking* (cambio de fila), el cual aumenta la frustración entre los clientes y decrece la percepción de calidad en el servicio.

Modelo de alta afluencia “S”¹

Este modelo se utiliza cuando se tiene alta afluencia pudiéndose cambiar al otro modelo dependiendo del número de clientes formados y los POS abiertos. Se recomienda para los siguientes días y horarios:

- **Viernes, sábado y domingo:** todo el día
- **Lunes, martes, miércoles y jueves:** de 5 p.m. a 9 p.m.



¹ Modelo ilustrativo

2. Kit unifila



Postes unifila



Adaptadores para señalamientos



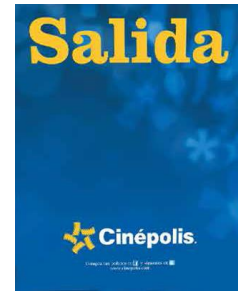
Cartoncillo "Espere su turno" para postes unifila



Cartoncillo "Entrada" para postes unifila



Cartoncillo "Datos curiosos" para postes unifila



Cartoncillo "Salida" para postes unifila



Cartoncillo "Espere su turno" para direccionador



Direccionador



Señalización de números de POS

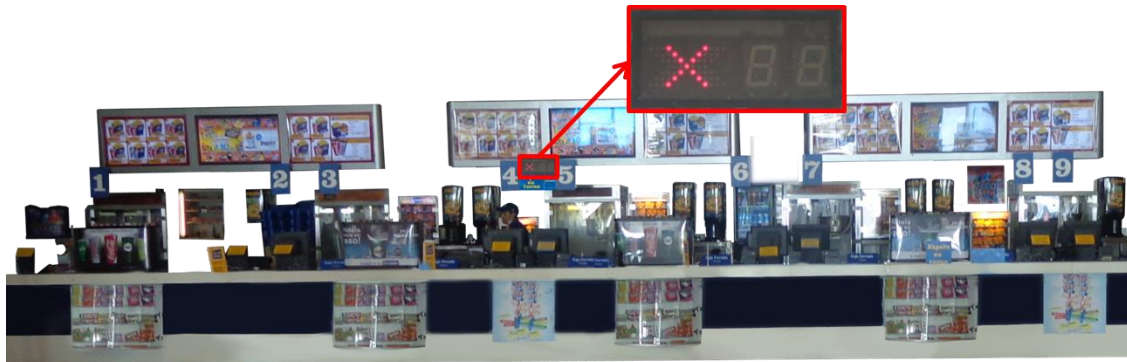
3. Instalación

El Responsable de Dulcería y Alimentos debe asegurar que la Dulcería cumpla con lo siguiente:

1. Señalización de número de POS sobre cada punto de venta, con la numeración de izquierda a derecha en orden ascendente.



2. Direccionador, (puede variar el modelo en cada conjunto), en la pared al centro de los POS de Dulcería, a una altura que pueda verlo un cliente desde el inicio y hasta el final de la unifila y alineado frente al primer cliente.



3. Letrero “Espere su turno” debajo del direccionador.

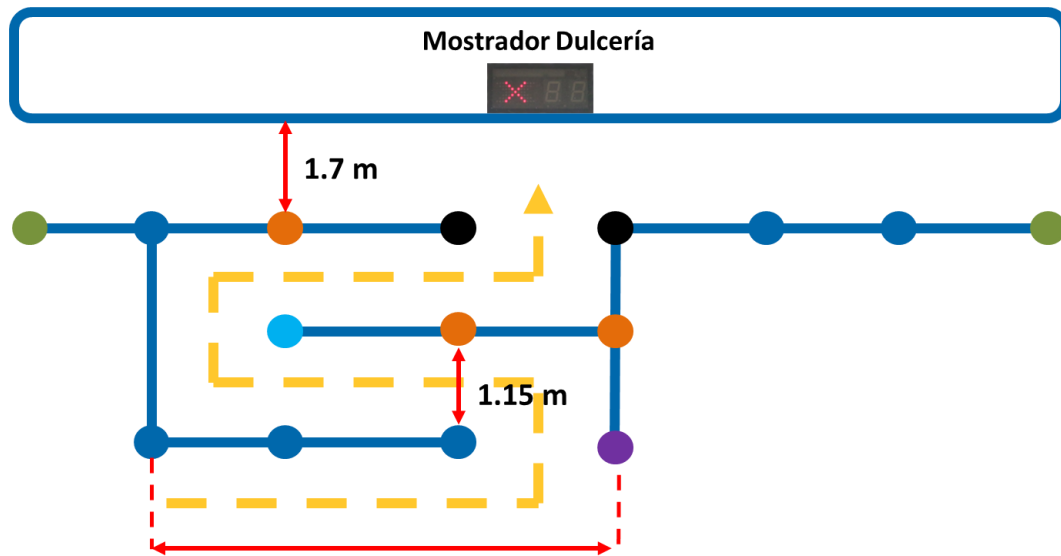


3.1 Modelo de alta afluencia “S”

El Responsable de Dulcería y Alimentos debe asegurar que el modelo de unifila de alta afluencia “S” sea colocado en Dulcería de acuerdo a las siguientes especificaciones, pudiéndose cambiar al otro modelo dependiendo del número de clientes formados y los POS abiertos. Se recomienda para los siguientes días y horarios³:

- **Viernes, sábado y domingo:** todo el día
- **Lunes, martes, miércoles y jueves:** de 5 p.m. a 9 p.m.

Modelo de alta afluencia “S”



- 5 m Dulcerías con menos de 7 POS
- 7 m Dulcerías con 7 o más POS

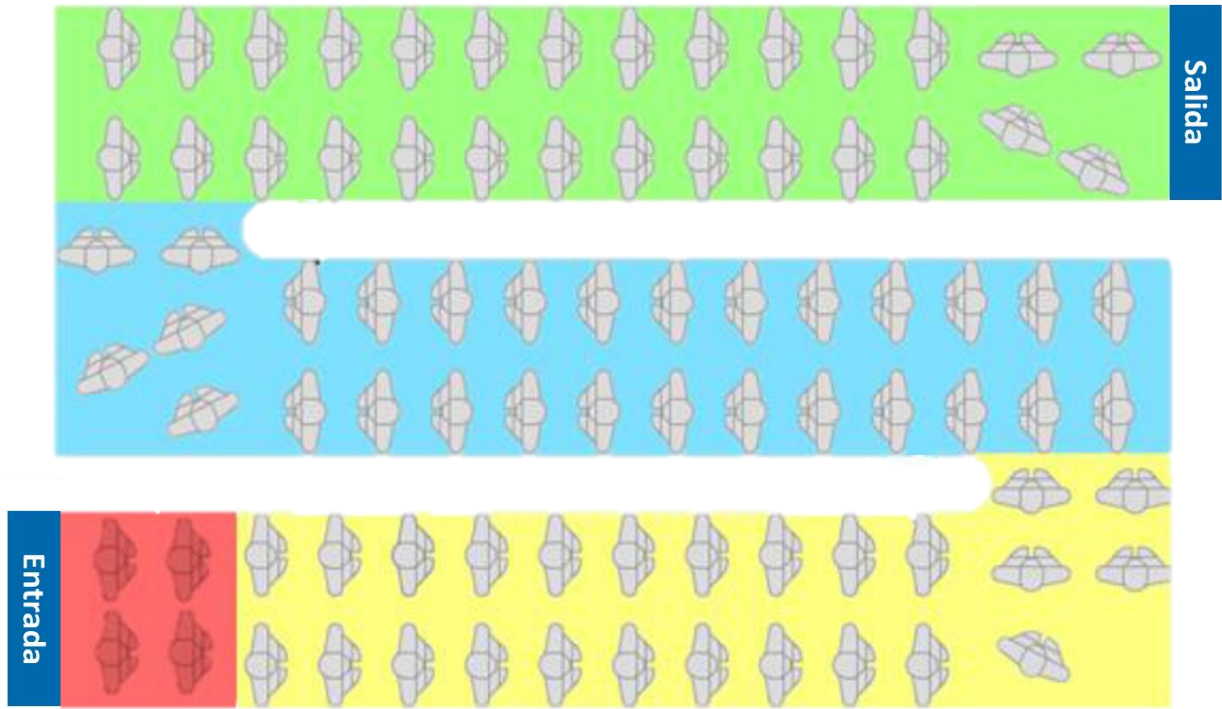


³ En alta afluencia no debe permanecer esta distribución si la fila no sobre pasa el poste ancla para evitar que el cliente haga el recorrido largo, si es el caso, cambiar al modelo de baja afluencia “L” horizontal o vertical.

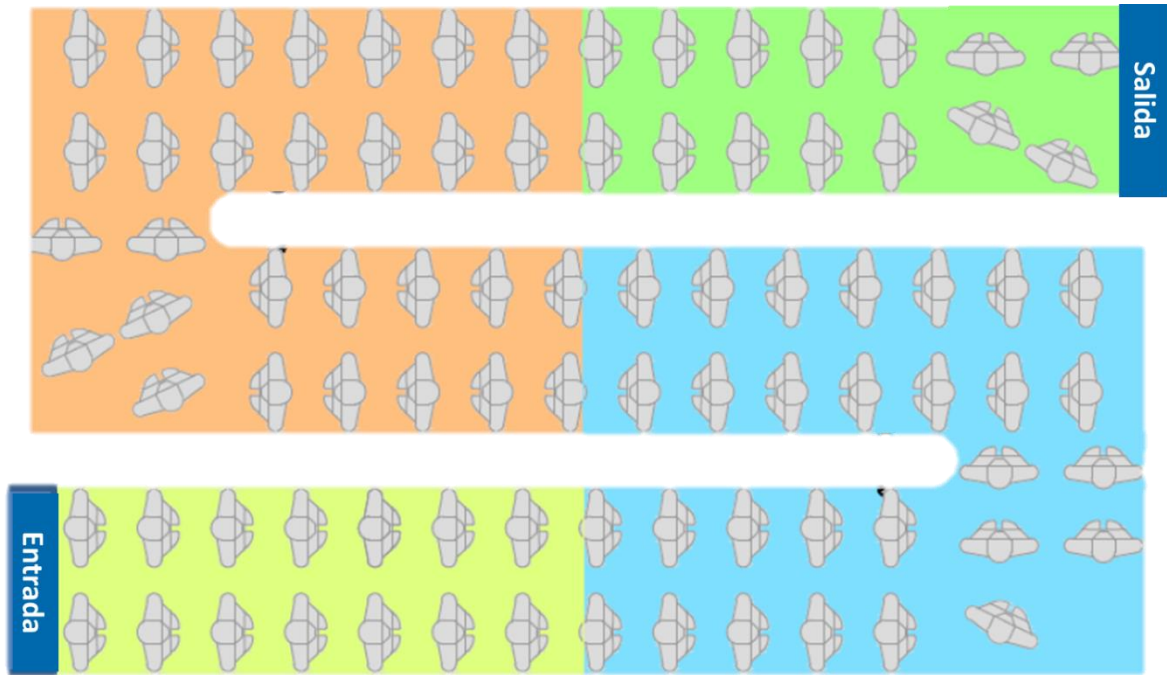
Nota:



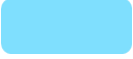

Colocar los postes con los cartoncillos “Espere su turno” alineados con el direccionador de tal manera que permita que el cliente quede de frente a él.

Los puntos de venta sugeridos para estar operando y garantizar la promesa de servicio serán en base a los clientes que estén en espera en la unifila, como se detalla a continuación:



-  1 a 4 POS
-  5 a 8 POS
-  9 a 12 POS
-  13 POS en adelante



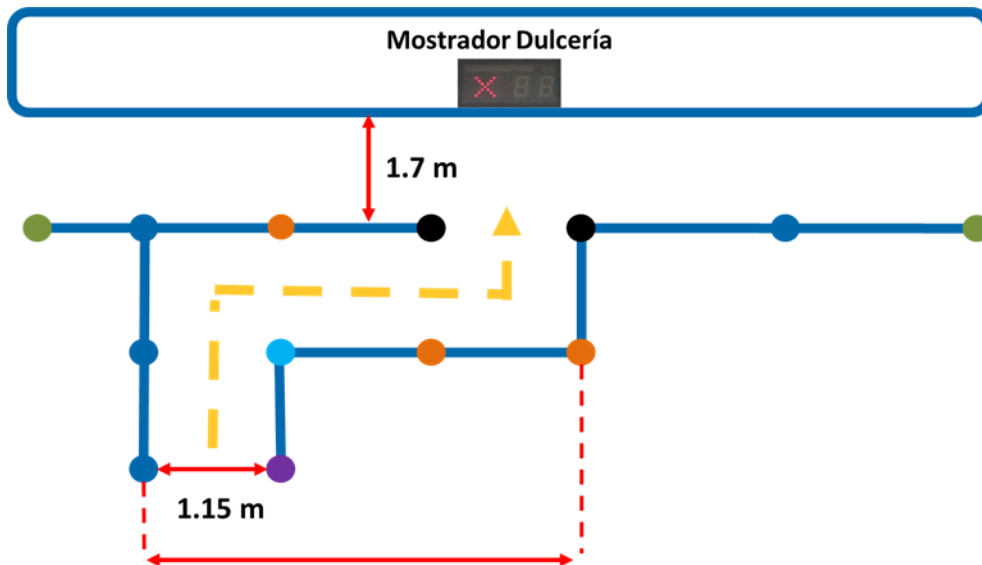
-  1 a 2 POS
-  3 a 6 POS
-  7 a 10 POS
-  11 en adelante

3.2 Modelo de baja afluencia “L”

El Responsable de Dulcería y Alimentos debe asegurar que los modelos de unifila de baja afluencia “L” sean colocados en Dulcería de acuerdo a las siguientes especificaciones, pudiéndose cambiar al otro modelo dependiendo del número de clientes formados y los POS abiertos. Se recomienda para los siguientes días y horarios.

- **Lunes, martes, miércoles y jueves:** antes de las 5 p.m. y después de las 9 p.m.

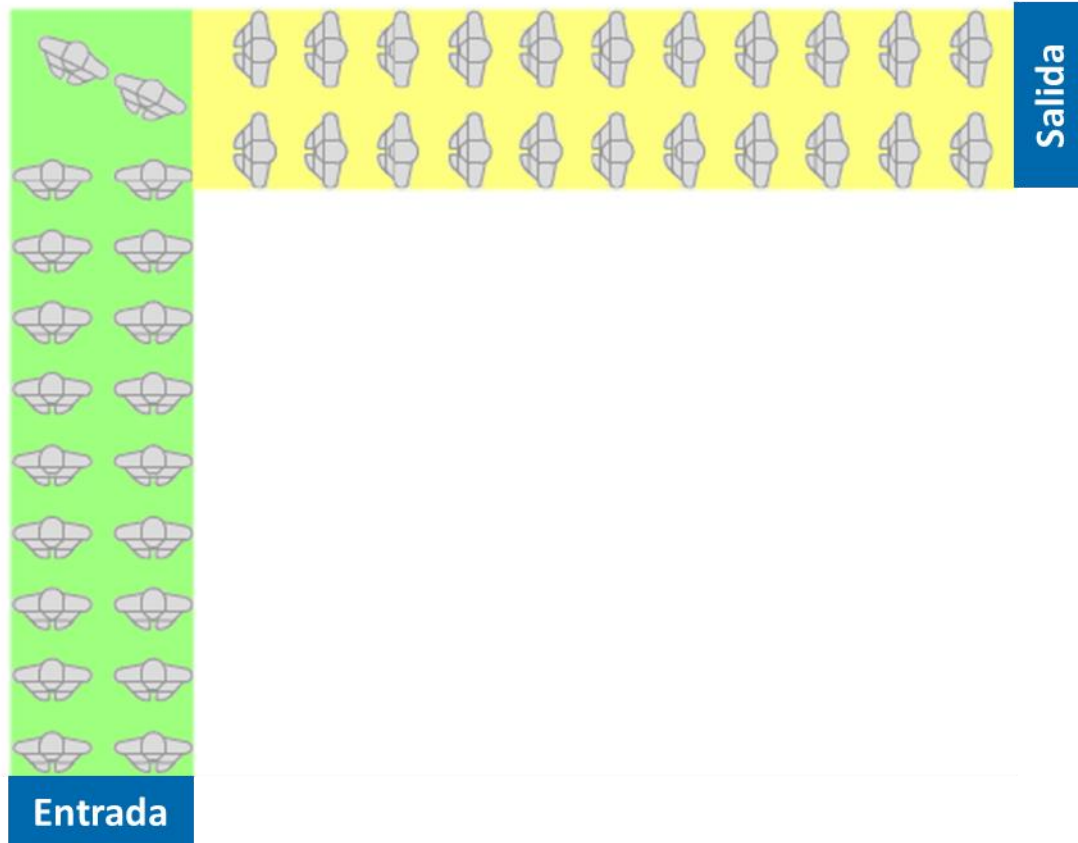
Modelo de baja afluencia “L”





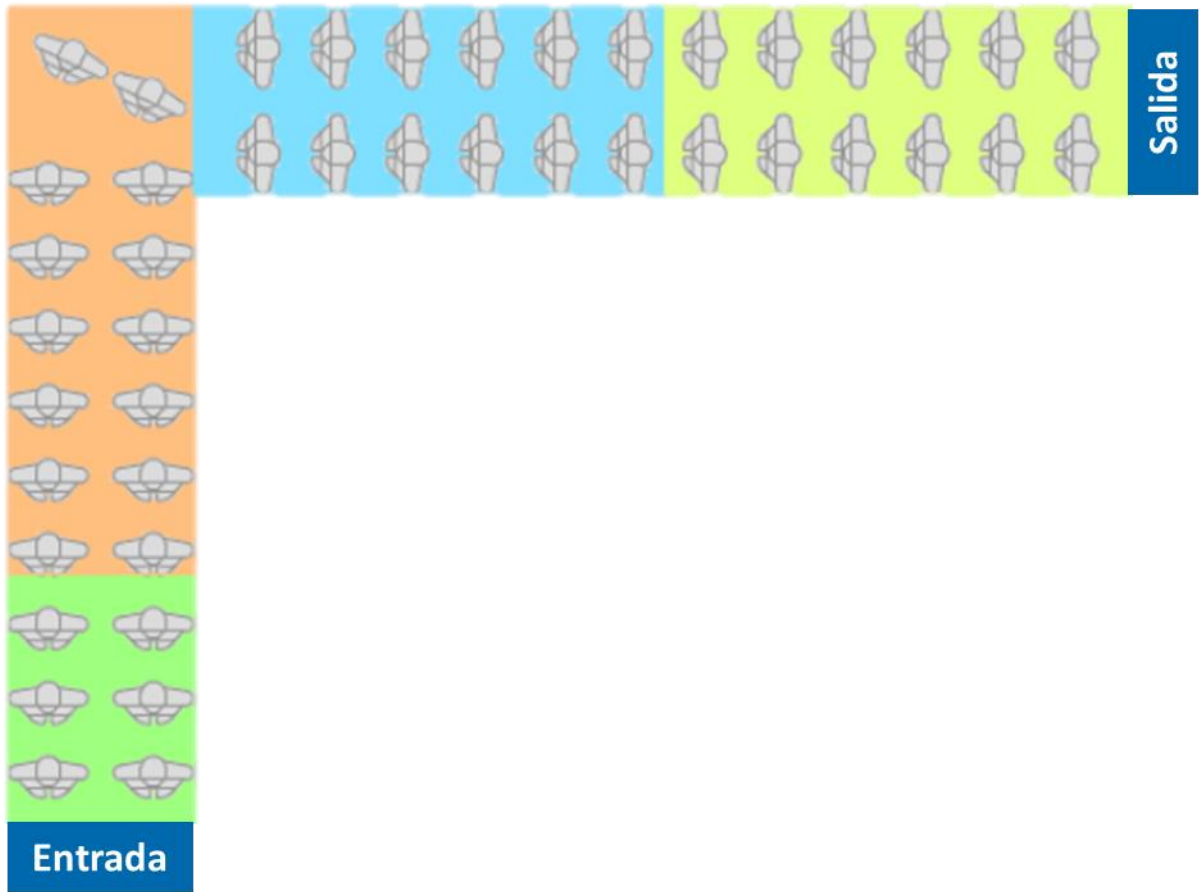
- a) 5 m Dulcerías con menos de 7 POS
- b) 7 m Dulcerías con 7 o más POS



Los puntos de venta sugeridos para estar operando y garantizar la promesa de servicio serán en base a los clientes que estén en espera en la unifila, como se detalla a continuación:



-  1 a 4 POS
-  5 a 8 POS



-  1 a 2 POS
-  3 a 4 POS
-  5 a 6 POS
-  7 a 8 POS

4. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	30/01/15