



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



## SUS.Scanton US

### Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de 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.

## Hoja de firmas

Elaboró
<b>Alejandra Barboza</b> <b>Consultora de Procesos CA</b>

Revisó
<b>Guillermo Lewis</b> <b>Lead Consultant</b>

Revisó y Autorizó
<b>Jaime Garcia Ticas</b> <b>Gerente de Operaciones CA</b>

## Índice

1. Descripción del proceso .....	4
2. Kit unifila .....	9
3. Instalación .....	11
3.1 Modelo de alta afluencia “S” .....	13
3.2 Modelo de baja afluencia “L” .....	16
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 *jockeying* (cambio de fila), el cual aumenta la frustración entre los clientes y decrece la percepción de calidad en el servicio.

**Nota:** Los postes del sistema unifila varían según el cine por lo cual se toma un rango de 12 a 21 postes como ejemplo.

### Modelo de alta afluencia “S”<sup>1</sup>

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 debe utilizar en días y horarios de alta afluencia, por ejemplo:

---

<sup>1</sup> Modelo ilustrativo

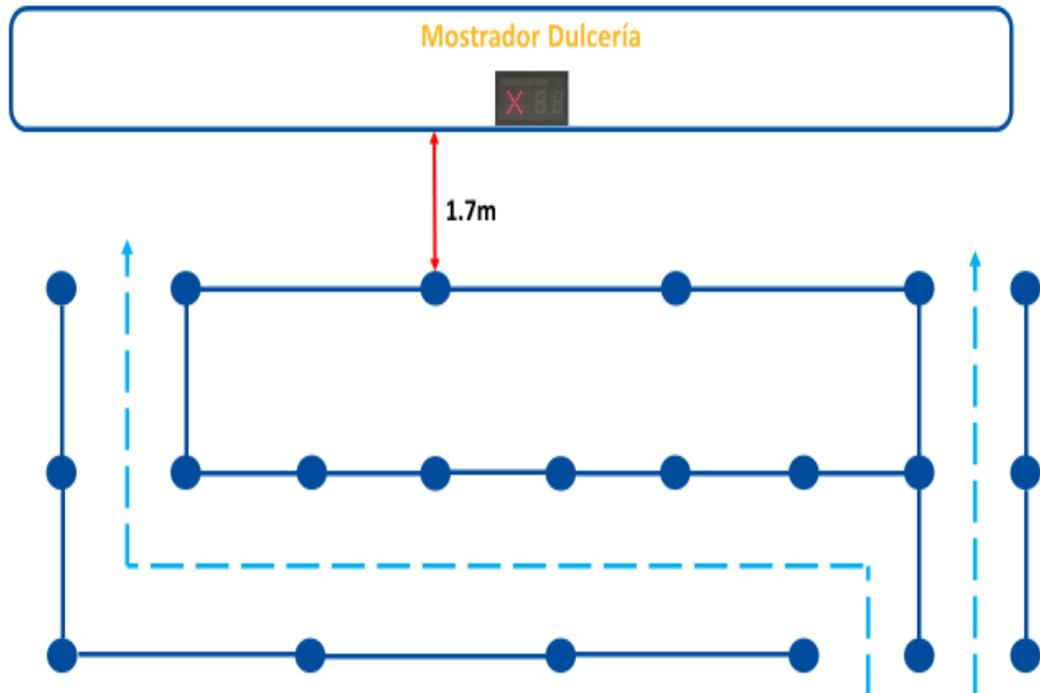


## Modelo de baja afluencia “L”<sup>2</sup>

Este modelo se utiliza cuando se tiene baja afluencia pudiéndose cambiar al otro modelo dependiendo del número de clientes formados y los POS abiertos. Se debe utilizar en días y horarios de baja afluencia, por ejemplo:

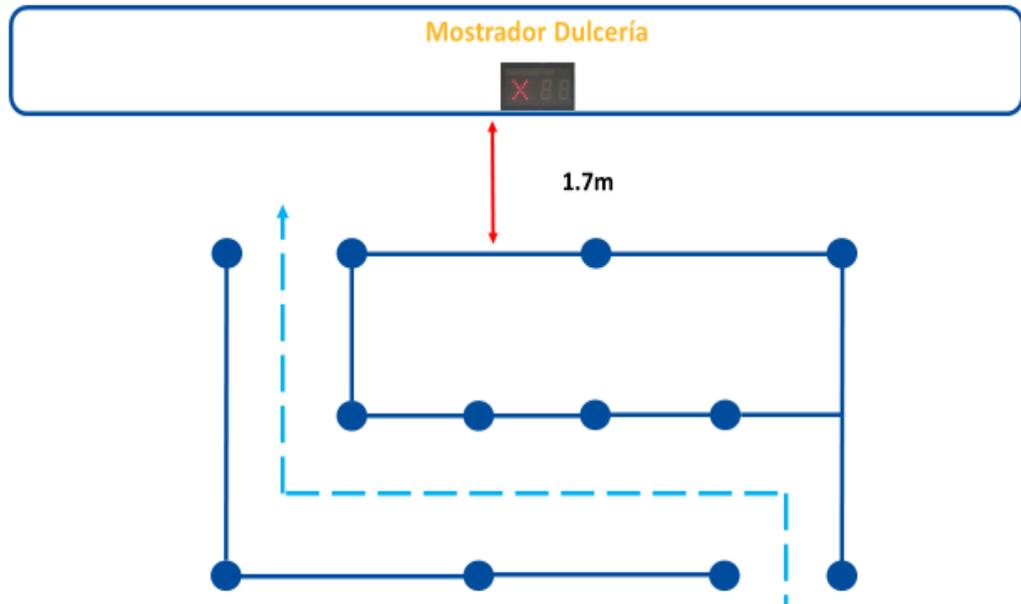
- **Lunes, martes y jueves**

Ejemplo: 21 postes



<sup>2</sup> Modelo ilustrativo.

Ejemplo: 12 postes



## 2. Kit unifila



Postes unifila



Adaptadores para señalamientos



Señalización de números de POS



Direccionador



Cartoncillo "COMBOS"



Caja preferencial

Esta imagen es de carácter ilustrativo.

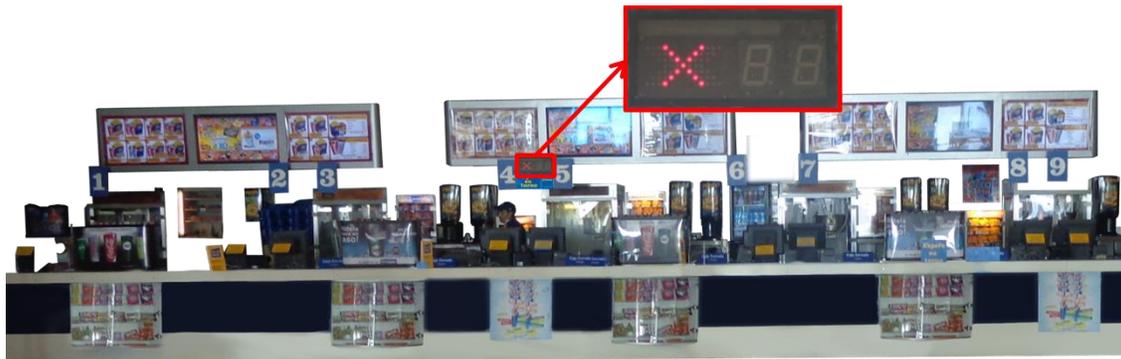
## 3. Instalación

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.



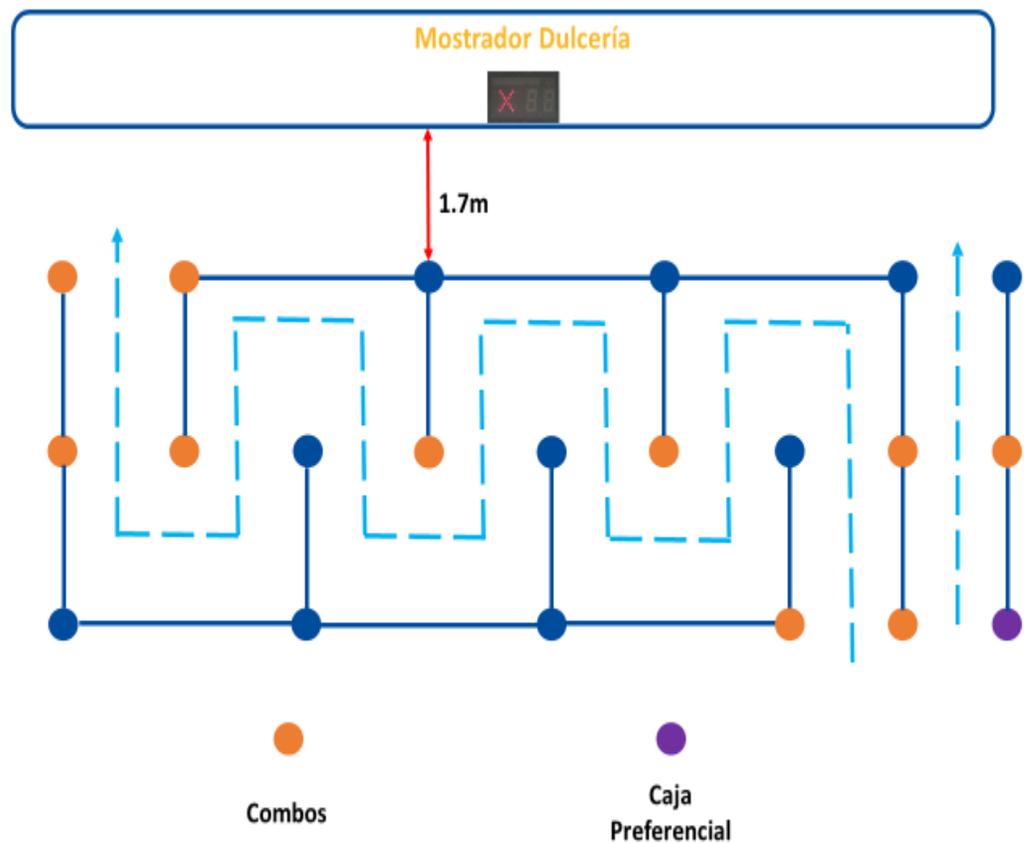
## 3.1 Modelo de alta afluencia “S”

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

- **Miércoles, viernes, sábado y domingo**

### Modelo de alta afluencia “S”

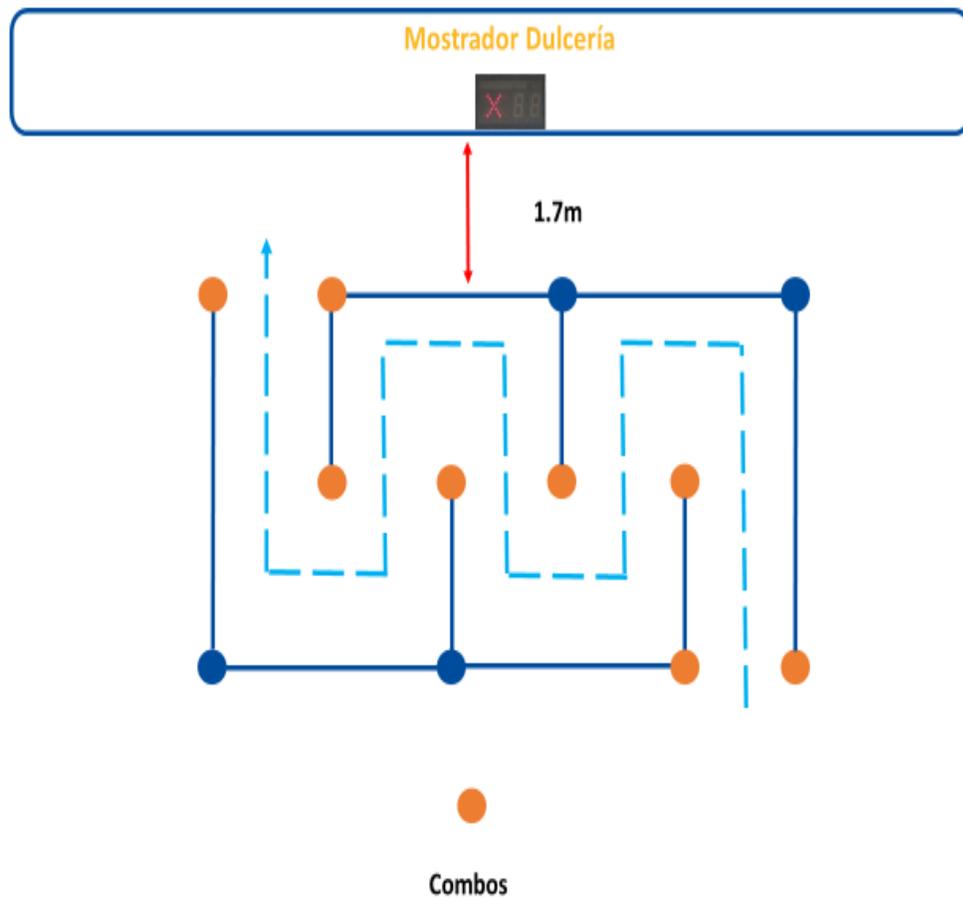
Ejemplo: 21 postes



Los puntos en color naranja corresponden a los postes en los cuales se pueden colocar cartoncillos de “combos”.

En caso de existir una distribución de combos enviada por comercialización debe respetarse tal cual este indicada.

**Ejemplo: 12 postes**



Los puntos en color naranja corresponden a los postes en los cuales se pueden colocar cartoncillos de “combos”.

En caso de existir una distribución de combos enviada por comercialización debe respetarse tal cual este indicada.

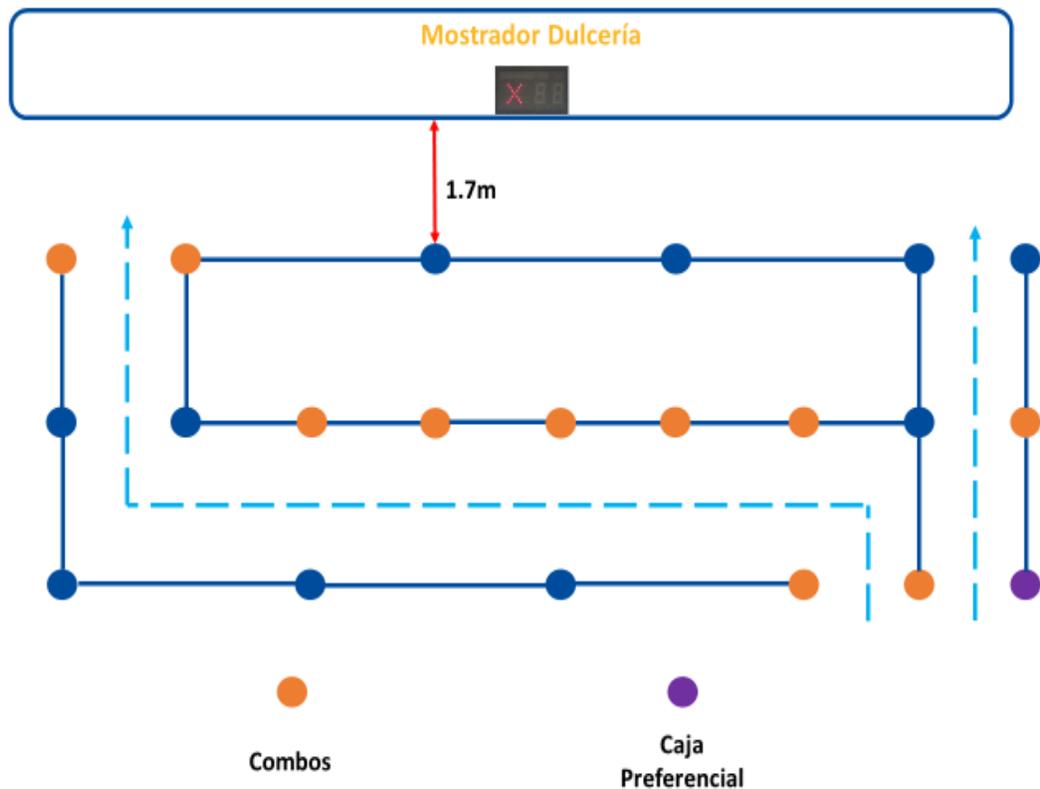
## 3.2 Modelo de baja afluencia “L”

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 debe utilizar en días y horarios de baja afluencia, por ejemplo:

- **Lunes, martes y jueves**

### Modelo de baja afluencia “L”

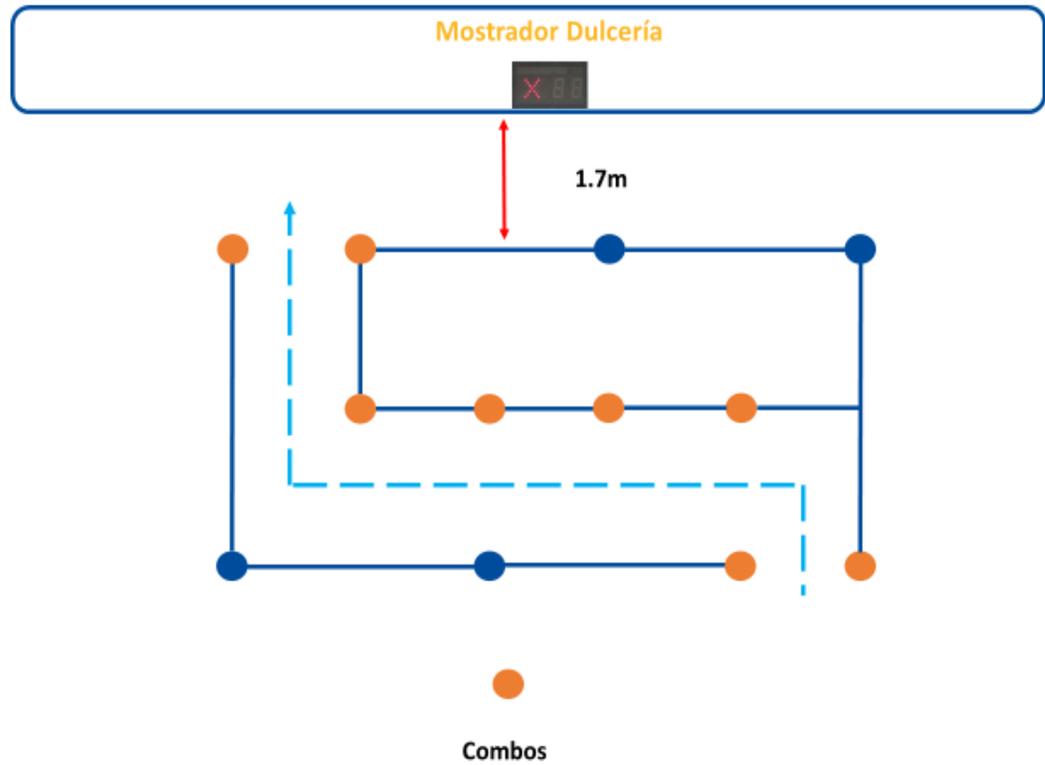
Ejemplo: 21 postes



Los puntos en color naranja corresponden a los postes en los cuales se pueden colocar cartoncillos de “combos”.

En caso de existir una distribución de combos enviada por comercialización debe respetarse tal cual este indicada.

Ejemplo: 12 postes



Los puntos en color naranja corresponden a los postes en los cuales se pueden colocar cartoncillos de “combos”.

En caso de existir una distribución de combos enviada por comercialización debe respetarse tal cual este indicada.

## 4. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se agrego el cartoncillo de "Combos"</li><li>• Se elimina el cartoncillo de "Entrada", "Salida", "Espere su turno", "Sabias que".</li></ul>	3/10/2017