



SAMARA LIVING CENTER

No es sólo un lugar para vivir sino una casa para convivir y desarrollarse, ¡conócelo!

12



¡REPRESENTAMOS A MÉXICO EN EL MUNDO!

VOI en el World Entrepreneur of the Year 2012

22

UNA CULTURA CENTRADA EN LA PERSONA



¿Qué sería de Volaris sin sus personas? Conoce esta iniciativa que impulsará el desarrollo integral de cada Embajador

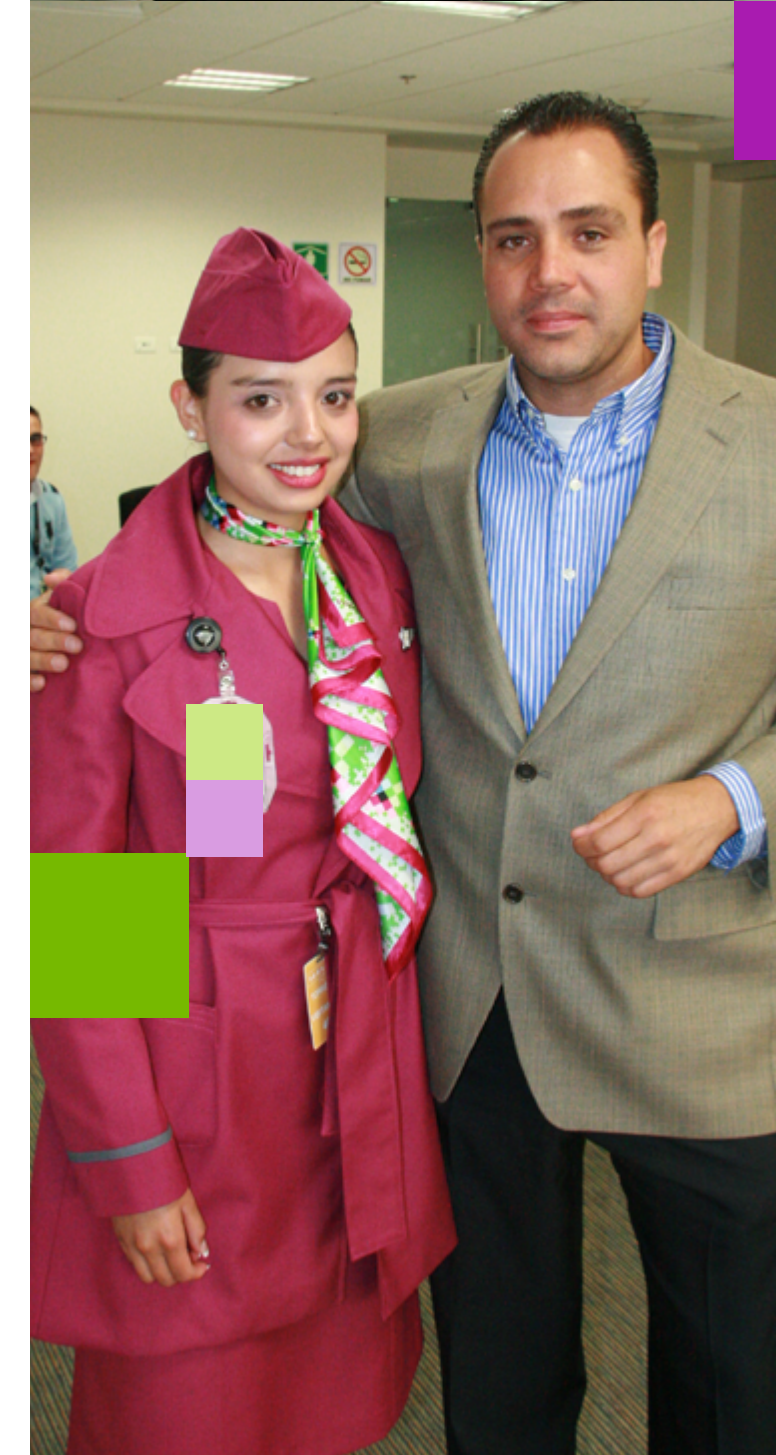
2-6

Una cultura centrada en la persona

¿Qué hace diferente a Volaris de las otras empresas de aviación? Tenemos aviones. Despegamos de los mismos aeropuertos. Tenemos oficinas con paredes y techo, como ellos. Nuestros aviones usan turbosina y tienen motores. Volamos rutas muy similares. Usamos el mismo sistema de reservación y ventas. Piensa... piensa... ¿lo tienes?... ¡ACERTASTE!: LA GENTE

Esta es una reflexión que he hecho en distintos foros cuando me preguntan cuál es la fórmula para lograr el éxito de una empresa mexicana que da empleo directo e indirecto a más de 10 mil personas y que lo ha logrado en tan sólo 6 años. Siempre les digo la misma respuesta: LA GENTE. Pero no sólo como un concepto generalizador, sino la gente con nombres y apellidos, es decir TÚ y todo el trabajo que haces día con día en esta Familia.

Ahora, en este 2012, año de grandes cambios para nuestra empresa, nos pusimos a reflexionar y hacer un recuento acerca de cómo ha sido nuestro camino juntos en todo este tiempo y ubicamos la necesidad de refrendar todos nuestros esfuerzos en los pilares que sostie-





nen este vuelo, no solamente son la Seguridad, el Servicio al Cliente y la Rentabilidad Sostenida, sino cada Embajador en sí, como constructor activo de esos pilares.

Esto es algo que he venido planteando desde hace algunos años ya. Es indispensable poner al Embajador en el centro de nuestros

esfuerzos como empresa, pues eres tú, quien con tu esfuerzo hace la diferencia que más de 15 mil Clientes aprecian y prefieren todos los días.

Para ello, a partir de este mes verás diversos esfuerzos focalizados para hacer mejor tu experiencia interna en cinco ejes fundamentales: **Tu Salud, Tu Familia, Tu Espíritu, Tu desarrollo y Tu Compromiso Social**, cinco aspectos en los que se soporta un desarrollo integral de la persona, los cuales deben estar en armonía y será el área de Talento la encargada de facilitarlo.

A los todos los Embajadores y Líderes, los llamo a unirse a este esfuerzo, para trabajar como estamos acostumbrados, con un *performance* de élite, pero sin descuidar el viaje interno propio y de los demás Embajadores, pues para crecer como empresa, primero tenemos que crecer, en balance como personas.

Por último, los invito a dar ese diferencial a nuestros Clientes en esta temporada de verano y la mejor forma de hacerlo es cuidando los detalles, esas pequeñas cosas casi imperceptibles que hacen que un Cliente se vaya con una sonrisa en la boca y piense regresar en su siguiente viaje, pues con ello reforzamos nuestra fuente de trabajo y abrimos camino para que crezca Volaris y crezcamos nosotros.

Enrique J. Beltranena Mejicano,
Director General



LA NOTA

- La persona, lo más importante



8-11

DOSSIER CORPORATIVO

- Evolución de nuestra cultura

12-14



- ¿Listo para recibir a nuestro invitado especial?

16-17

- Los Mejores en IT

18-19

- 2 Nuevos aviones

20-21

- Volaris presente en Entrepreneur of the Year

22-23

AEROPUERTOS

- Verano: Aeropuertos se compromete

24-27

LA ENTREVISTA

- ¡Vamos por el cliente!

José Luis Suárez, director de ventas



28-30

NUESTRO IMPULSO

32



MANTENIMIENTO

34

TU EXPERIENCIA

- El arte de la anticipación

36-38

LA FRASE

39

A BORDO

40-41

VIDA VOLARIS

- Medio siglo de música

42-43



PALOMITAS Y REFRESCO

44

GREAT PLACE TO WORK

45

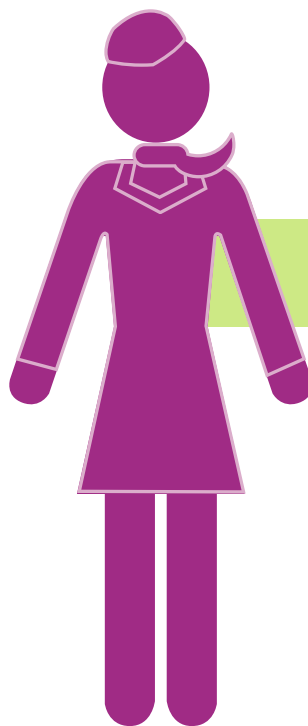
VOLEMOS JUNTOS

- ¡Vivimos para alegrarnos la vida! Visita al Zoológico de Zacango

46-49

CLASIFICADOS

50-51



CUMPLEAÑOS

52-54

EJERCITA TU MENTE

55



FAMILIA VOLARIS

56-57

VOLARIS EN PRENSA

58-59

CARAS VOLARIS

60-63

compro,
vendo
busco / rento...

¡NO LO TIRES! ... ¡SÁCALE PROVECHO!
TE AYUDAMOS A ANUNCIARLO.

Sólo envía un mail a:
comunicacion.interna@volaris.com.mx



En el mail, deberás especificar las características claras del producto y/o servicio y tus datos personales: Nombre, área, puesto y número de teléfono.

La persona, lo más importante

#1

¿Qué sería de Volaris sin sus personas, sin sus Embajadores? Sencillamente nada. Es por ello que como institución estamos realizando una consolidación de nuestra cultura organizacional para reafirmar que **en el centro de todos nuestros esfuerzos estás tú como Embajador**

Hace unos días estrenamos formalmente las instalaciones de nuestro Samara Living Center, un edificio moderno y flexible en donde los Embajadores administrativos tendrán un lugar cómodo para realizar sus labores y servir mejor las áreas que se encuentran en nuestra operación diaria. Dicho cambio significa mucho para nuestra organización, pues es una apuesta por el futuro, por crear las

condiciones para la empresa que queremos ser en los próximos 10 ó 20 años.

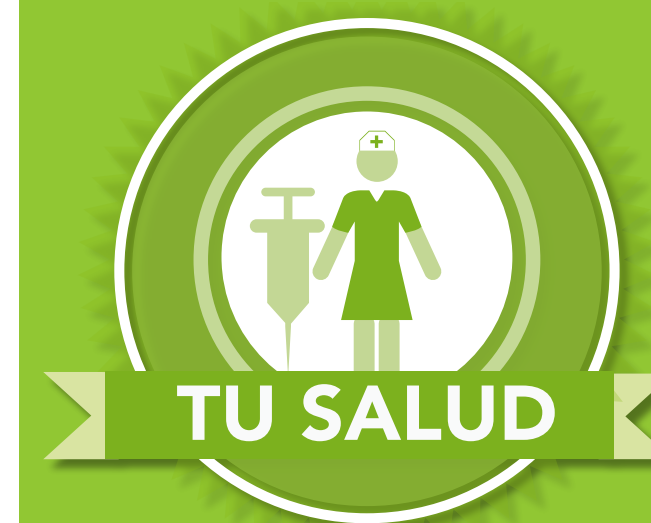
Por otra parte, hace unos días llegaron **dos nuevos aviones**, con lo que consolidamos una flota de 37 equipos, que operan nuestras más de 60 rutas. Por si fuera poco, anunciamos nuestra nueva ruta **MEX-MCO** (Orlando), la cual empezará a operar este 14 de julio.

HEMOS IDENTIFICADO 5 EJES DEL DESARROLLO HUMANO DEL EMBAJADOR, LOS CUALES NOS OCUPAREMOS DE IMPULSAR PARA QUE SIEMPRE TENGAS LA MEJOR EXPERIENCIA INTERNA Y TE DESARROLLES EN ARMONÍA

Todos estos logros fortalecen una base operacional sólida, mediante la cual podemos construir el futuro de nuestro trabajo y nuestras familias. Pero, ¿qué hay detrás de todo esto? ¿Cuál es la motivación principal?: la persona.

Volaris no sólo es una empresa, sino, como nos autodenominamos, somos una **FAMILIA**, la cual tiene como misión cuidarse entre sí, y el tener una empresa sólida y en constante evolución nos permite cumplir nuestro compromiso social de ofrecerte un trabajo digno, en el cual puedas desarrollarte como profesional, pero, sobre todo, como **PERSONA**.

Las 5 dimensiones



Tu Salud

Mediante este eje, agruparemos todos nuestros esfuerzos para cuidar tu salud, como:

- Campañas de vacunación
- Seguro de Gastos Médicos Mayores
- Semanas de Salud
- Exámenes renales
- Actividades físicas en oficinas

Tu Desarrollo



A través de distintos esfuerzos nos ocuparemos que tengas las vías para tu desarrollo interior y profesional.

- Programa de Oportunidades Internas
- Gira Embajadores (ética)
- Universidad Volaris
- Capacitación constante y cursos

Tu Compromiso Social

Reforzaremos los programas que nos permiten desarrollar una conciencia social, ecológica y de ayuda a los demás:

- Volemos Juntos
- Por un cielo azul
- Empresa Socialmente Responsable



Tu Familia

Es una prioridad para Volaris el crear las condiciones para que tengas el tiempo merecido para tu Familia mediante:

- Viaje de Desempeño
- Asignación equitativa de los roles de vuelo (SabreSonic)
- Actividades de integración familiar

Tu Espíritu

Creemos en el desarrollo de la persona nace dentro de ella misma, por eso, promoveremos:

- El compromiso de cada Embajador con sus creencias
- Los hábitos de gratitud, sencillez y frugalidad



Centrados en ti

“ La cultura centrada en la persona significa vivir nuestra visión, nuestra misión y pilares alrededor de la importancia que tiene la persona para nosotros, que es quien verdaderamente hace la compañía.

El Embajador se verá beneficiado de este nuevo enfoque, pues estaremos aún más alertas para generar mejores iniciativas que le van a permitir crear un mejor balance y una mejor calidad de vida, no sólo en la empresa, sino en su persona, lo que le ayudará a desarrollarse de manera integral.”

EDUARDO GARAY MENDOZA,
director de Talento

La Evolución de nuestra cultura

La semana pasada llegaron al Samara Living Center los Embajadores de las oficinas Volaris del aeropuerto de Toluca, para terminar con este proceso de mudanza. Hoy conviven en esta moderna y funcional instalación más de 450 Embajadores de todas las áreas administrativas

LOS ESPACIOS AMPLIOS son una de las cosas que más gustan a los Embajadores

La mudanza de Embajadores de Toluca al *Samara Living Center* se concretó el pasado 2 de julio, con la llegada de más de 130 Embajadores de diversas áreas que estaban trabajando en los edificios Hangar 3 y Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de Toluca.

El movimiento fue todo un éxito y en su primer día fueron recibidos con pláticas de bienvenida impartidas en un flamante auditorio del piso 13 ¡con asientos de avión! Ahí nuestro Director General, Enrique Beltranena les dio la bienvenida a este nuevo concepto y posteriormente nuestro Director de Talento, Eduardo Garay, dirigió **una plática de inducción** para dar información diversa y resolver las dudas de los Embajadores.

Con este cambio consolidamos una nueva manera de trabajar, donde la comunicación total, los espacios



NUESTRO DIRECTOR GENERAL dio unas palabras a los Embajadores recién llegados de Toluca

¡EL MOVIMIENTO FUE TODO UN ÉXITO!

abiertos y la flexibilidad es el común denominador. Esta es, auténticamente, la evolución de nuestra cultura, hacia un modelo donde los

Embajadores trabajen más cómodos y en contacto constante para la realización de los diferentes proyectos de la empresa.

Checa lo que nos dijeron algunos Embajadores acerca del cambio.



"Padrísimo, lo que más me gustó fueron la luz, los colores y la amplitud de los espacios. ¡Tiene mucha vida!"

Vanessa Cañedo,
asistente de dirección



"Tiene mucha alegría y energía. Cuando llegas... aunque sea cansado, ver a la gente te hace sentir energía para seguir trabajando"

Erick Baltazar,
Ingeniería de Operaciones

"Lo que más me ha gustado es la luz, es muy luminoso; lo segundo es que es muy espacioso, puedes caminar en los pasillos y no se siente lleno, te sientes a gusto"

Zoraima Baeza,
analista de Gestión de Información



"Me parece muy padre el concepto de *Samara Living Center*. Aunque de inicio ha sido difícil adaptarse a lo nuevo, es un lugar donde estás a gusto... el comedor muy bueno, por cierto."

Sergio Morales Arroyo,
Confiabilidad de Mantenimiento

"Me parece un ambiente muy libre. Sí ha sido un cambio en distintos aspectos como que ya no hay salas de juntas y de que tienes que respetar el espacio de las personas, pero nos hemos acoplado y sí está muy padre."

Jennifer Lara,
Aseguramiento de la Calidad



"Son acogedoras, como para sentirnos en nuestro segundo hogar... es un concepto diferente, nuevo para mí, pero bastante agradable."

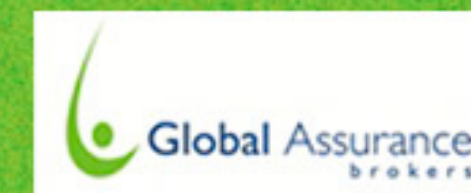
Daniel Carmona,
Centro de Control de Mantenimiento

¡Preguúntale...

Embajador, pregúntale!



volaris



¿Sabes utilizar tu Seguro de Gastos Médicos?

Jonathan Mendizabal, representante de Global Assurance te dice cómo.

Jonathan se encuentra los días lunes, martes y miércoles de 11am a 3pm en las oficinas de Samara.

Sus datos son:

jmendizabal@globalab.com.mx

Tel. (52)(55) 3689 1260

Cel. 04455 4142 1695

¿Listo para recibir a nuestro invitado especial?

Quizás alguna vez has tenido alguna visita en tu casa... Algunos llegan de imprevisto, otros, se comunican contigo con anticipación y acuerdan un día especial.

Días antes de su visita, como buenos anfitriones, tu familia y tú se preparan para recibirlos procurando que no se les escape ningún detalle: desde la forma en que los recibes hasta la sonrisa y delicadeza con la que los despides. Si fueron buenos anfitriones, seguramente al día siguiente se comunicarán para agradecerles o invitarlos a comer, pero ten por seguro una cosa: **«te recordarán»**.

Dentro de unos días, Volaris tendrá a miles de invitados (Clientes), pues se acerca la **temporada alta**. Época del año en que crece la actividad turística por coincidir con el período de vacaciones o fiestas en los meses de julio y agosto. Por eso hay que estar preparados para recibirlos con la calidad y cercanía que nos caracteriza.

Te compartimos unos tips para que en esta temporada alta, seamos una Familia de grandes anfitriones



Tips para Aeropuertos

Recuerda recibir al Cliente con una sonrisa y con la frase: **Bienvenido a Volaris**



En Lobby

- No olvides hacer hincapié al Cliente en las ventajas de la Fila Rápida
- Separa a los clientes por Fila Rápida y Regular e indica las políticas del equipaje de mano (líquidos)
- Solicita al Cliente que lleve su ID y reservación



Abordaje

- No olvides dar prioridad a Clientes con SSR's, Web Check In y Paquete Más Rapidez



En documentación

- Da prioridad a los Clientes de Fila Rápida y a los Clientes que adquirieron Más Rapidez
- Registra el equipaje de mano y verifica que se cumpla con las normas establecidas
- En el equipaje documentado recuérdale que la tercera pieza estará sujeta a espacio por temporada
- Realiza las preguntas de seguridad
- Despidete amablemente y utilizando frases cálidas como: **¡Feliz Viaje! ¡Felices Vacaciones!**



Imagen

- Recuerda: 'la primera impresión jamás se olvida.' Mantén tu uniforme impecable y sé atento y agradable



Tips para Servicio a Bordo

Recuerda recibir al Cliente con una sonrisa y con la frase **Bienvenido a Bordo**. Apoya al Cliente en localizar su asiento y acomodar su equipaje de mano. ¡Escucha sus necesidades durante el vuelo!



Para personalizar el servicio no olvides

- Aprenderte el nombre de tres Clientes
- Preparar café a cada Cliente (Corto-Mediano-Largo)
- Dar un tour a los niños durante el vuelo Largo (CSR)
- Elige a un(os) Cliente(s) para entregarle(s) "Certificado Universal"



Durante el vuelo

- Ofrece las bebidas de temporada: Volaris Tropical y Volaris Special para niños
- Es importante mencionar las marcas de nuestros patrocinadores
- Agradece fila por fila su preferencia en la fase de Aproximación Final



Descenso

- En puerta utiliza frases cálidas para despedirte como: **¡Feliz estancia! ¡Felices vacaciones!**
- Recuerda: 'la primera impresión jamás se olvida.' Mantén tu uniforme impecable y sé atento y agradable.



Los Mejores en TI

La revista CIO México otorgó a Volaris y a su director de sistemas, Luis Fernando Ávila, el galardón de los mejores profesionales es Tecnologías de la Información en México.

Desde hace siete años, la Revista CIO México lleva a cabo la entrega de premios a Los 100 Mejores CIOs (Chief Information Officer) de México 2012. Este galardón es uno de los más importantes que se otorgan a los profesionales de las Tecnologías de la Información (TI), quienes tienen a su cargo trabajar de la mano de sus organizaciones para garantizar la continuidad del negocio, estimular el crecimiento, agilizar los procesos y sortear los cambios del mercado y la economía mundial.

En este año **Volaris recibió el premio dentro de la categoría de “Mejor Alineación al Negocio”**, por el trabajo realizado por el área de Sistemas, encabezada por su director, Luis Fernando Ávila, quien ha impulsado importantes iniciativas para aprovechar los recur-

sos tecnológicos de la nueva era y aplicarlos para elevar la eficiencia, comodidad y productividad de la cadena de valor de nuestra empresa.

“Algunas de las nuevas funcionalidades que integramos son: compra de productos complementarios al viaje, identificación de las mejores tarifas y el cambio de .mx a .com... ello además de la consolidación de la tecnología para facilitar el crecimiento orgánico de la compañía, de manera estandarizada, segura y a bajo costo: montando los servicios de datos de la empresa en “la nube” e integrándonos con el uso de Office 365”, comenta Luis Fernando.

UNA DE LAS INNOVACIONES MÁS IMPORTANTES ES LA INTEGRACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES A LA PÁGINA DE INTERNET WWW.VOLARIS.COM, EL PRINCIPAL CANAL DE VENTA DE LA EMPRESA

MEJOR ALINEACIÓN AL NEGOCIO

Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa

Francisco Alonso Castillo Martínez
Director General de Informática y Comunicaciones del Sistema de Justicia en Línea

Volaris

Luis Fernando Ávila Funes
Director de TI

Estafeta

Adriana Ibañez
Directora de Sistemas

i2 nuevos aviones!

Pronto se estarán incorporando dos nuevos aviones a la flota de Volaris, con lo que llegaremos a ¡37 equipos!

Se trata de dos flamantes Airbus, recién saliditos de la fábrica de Airbus en Hamburgo, los cuales han sido inspeccionados a conciencia por un equipo de Embajadores del área de Ingeniería de Mantenimiento, liderado por Manuel Alejandro González Ruíz. Chécate sus características.

El primero avión en integrarse a la flota será el N510VL; que llegó a territorio mexicano el pasado 30 de junio; y en unas semanas más llegará el N511VL.

**Con información de Manuel Alejandro González

Avión #36
Matrícula: N510VL
Número de serie: 5207
Modelo: A320-233
Capacidad: 174 PAX



Avión #37
Matrícula: N511VL
Número de serie: 5212
Modelo: A320-233
Capacidad: 174 PAX



Hace unas
semanas se
llevó a cabo
el concurso
mundial
Entrepreneur
of The Year,
organizado por
la prestigiada
firma Ernst &
Young y Volaris
representó
orgullosamente
a México entre
51 países



**NUESTROS
FUNDADORES**
Enrique Beltranena
y Don Roberto
Kriete al recibir el
premio como los
Emprendedores
del 2011

Volaris presente en Entrepreneur of the Year

En el certamen realizado en Montecarlo, Mónaco, se reunieron emprendedores de 51 naciones, que por su talento, innovación y perfil emprendedor, han hecho la diferencia en sus respectivos países, al crear empleos y enriquecer la vida de muchas personas. Este año Volaris representó orgullosamente a México dando muestra de la cultura emprendedora de nuestro país, compitiendo con grandes marcas a nivel global como son Benetton Group (Italia), LinkedIn Corporation (Estados Unidos), Ziemer Group SG (Suiza) y Mercado Libre (Argentina), entre otras.

Nuestro Director General, estuvo en el evento, pues ganó el año pasado el premio al Emprendedor del año en México, hecho que le dio derecho a representar a nuestro país en esa justa internacional.

El caso de Volaris llamó la atención de este prestigiado certamen, pues nos hemos convertido en tan sólo 6 años en la mayor aerolínea de bajo



costo en México, y la segunda en Latinoamérica, a pesar de competir en un mercado con un contexto adverso, donde muy pocas aerolíneas han podido desarrollarse exitosamente, demostrando que se puede ofrecer un servicio de excelencia con precios bajos, al tiempo que evoluciona día a día gracias a la preferencia de sus Clientes, quienes pueden vivir con Volaris la mejor experiencia de viaje.

El keniano James Mwangi, CEO y Director Gerente de Equity Bank Limi-

ted, fue elegido -de entre 51 países participantes- como World Entrepreneur Of The Year 2012, luego de ser evaluado por un jurado integrado por ocho reconocidos empresarios ganadores de este distintivo en ediciones pasadas

Enrique tuvo entrevistas con diferentes medios de varias partes del mundo a quienes les describió la Manera Volaris de hacer las cosas, haciendo énfasis en la importancia de la persona como eje de la empresa: "No sólo es importante ser rentable; todos lo éramos, no sólo es importante tener el mejor equipo, que Volaris tiene", dijo a los periodistas.

"Se trata de hacer de un proyecto de empresa, un proyecto de vida, un proyecto de familia, un proyecto de nación, para ponerlo al servicio de todos aquellos que nos dio Dios para ayudar... ¡ésa es la lección más importante que he aprendido en mi vida profesional!"



Previo a la temporada alta más fuerte del año, el equipo de Aeropuertos, encabezado por Joseph Prieto, da un paso adelante y enumera sus compromisos... y tú ¿ya estás listo?

Verano: Aeropuertos se compromete

POR JOSEPH PRIETO

GERENTE DE AEROPUERTOS

Una vez más estamos a días de iniciar otra nueva temporada, otro reto y otra oportunidad para, día con día, demostrar a nuestros Clientes, competidores y a nosotros mismos que somos la mejor opción para viajar; desde nuestra puntualidad, Seguridad y nuestro servicio, Volaris cada día “enamora” a sus Clientes.

Internamente debemos de **estar más unidos que nunca**; trabajar en equipo cada día, cada vuelo y jamás perder el sentido de pertenencia. Esta es nuestra empresa, nuestra familia y por tanto NUESTRO FUTURO. En la medida que cuidemos esto, nuestra estabilidad laboral y familiar permanecerá.

En Aeropuertos, nos comprometemos a:

- Trabajar en equipo con cada área,



sea Tripulaciones, Mantenimiento o Administración, entendemos no somos nada sin el otro y solo juntos podemos lograr operaciones SEGURAS, A TIEMPO y ¡BIEN!

- Como AOR, respetar **tiempos de briefings** en cabina y no interrumpir estos; entregar la papelería del

siguiente vuelo a la tripulación para poder ganar tiempo y lograr salidas A TIEMPO; en cuanto Tripulaciones se reporte, pasar información del vuelo de salida, destino, ETD y estimado de pax para que ellos vayan calculando combustible para la salida

- Vigilar y **exigir a cada prestador de servicios lo mejor de sí**, tanto en equipo como en procedimientos. A revisar cada orden de servicio y asegurar estas estén debidamente firmadas y aceptadas.

- Como Asesor de Servicio al Cliente, nos comprometemos a dar el MEJOR SERVICIO en tierra, tanto a Clientes Externos como Internos; a incrementar los ingresos en cada Aeropuerto; a etiquetar cada pieza, a cobrar cada exceso de equipaje y a vender, cada día más, nuestro producto MÁS RAPIDEZ.

Como Jefes de Aeropuerto, nos



"Dar más del 100% en cada operación, buscando él cómo sí, sin entorpecer el trabajo de otras áreas"



comprometemos a asegurar todo lo anterior, participando activamente en las operaciones y haciendo de Nuestro Aeropuerto, nuestro Negocio.

Como Gerencia de Aeropuertos, tanto mi persona como todos los que formamos ésta, nos comprometemos con cada uno de uste-

des, y con cada uno de sus equipos para dar lo mejor de cada uno, buscar siempre él cómo sí y llevar una temporada en paz, de trabajo y de éxito conjunto.

Y ustedes, ¿a qué se comprometen? ¿Lo ponen por escrito? ¡Demostremos quiénes somos y ÉXITO en esta nueva temporada!



¡Vamos por el Cliente!

José Luis Suárez, quien hasta hace unas semanas era nuestro Director de Ventas, fue nombrado al frente de una nueva dirección que agrupa los esfuerzos de la compañía para fortalecer todos los puntos de contacto que tiene Volaris con el Cliente; se trata de la **Dirección de Servicio y Venta a Clientes**. Aquí extractos de una charla que tuvimos con él



JOSÉ LUIS SUÁREZ,
director de Servicio
y Venta a Clientes

«**S**e trata de reforzar nuestra presencia y trabajo en todos los puntos de contacto con el Cliente, desde que compra su boleto de avión, hasta que llega al aeropuerto, lo recibimos en el lobby, identificamos el vuelo en el que va, el tipo de boletos que tiene, lo documentamos, lo abordamos, el servicio que le damos arriba, lo desabordamos y le entregamos sus maletas», así describe José Luis Suárez la tarea principal como nuevo Director de Servicio y Venta a Clientes.

«**Tenemos que ofrecer a los Clientes mejores productos, mediante «Tú decides», los cuales personalicen su experiencia de viaje y que esto genere un ingreso adicional para la empresa**»

En un lugar de las nuevas oficinas del Samara Living Center, en Santa Fe, José Luis nos explica los motivos del cambio organizacional que dio origen a esta nueva Dirección.

Se trata, dice, de hacernos especialistas en mejorar siempre la experiencia del Cliente en todas las etapas del viaje, con una atención que damos a nuestros Clientes y la

generación de opciones, mediante el programa de «Tú decides» para poder ofrecerles productos, los cuales personalicen su experiencia de viaje y que generen un ingreso adicional.

«Estamos buscando que nuestros Embajadores alcancen una especialización y dominio de las áreas para que se vuelvan unos verdaderos expertos haciendo lo que



hacen. Que cada uno de nosotros tengamos claro exactamente qué tenemos que hacer y que de esa manera el Cliente sepa qué es lo que puede esperar de nosotros», agrega.

Para José Luis, el trabajo que se ha realizado en los últimos años ha sido fenomenal en las áreas de Sobrecargos y Aeropuertos, al mismo tiempo que hace un llamado para tener siempre presente dos conceptos:

1.- Nos debemos al Cliente y que él es la razón de nuestra existencia como empresa.

2.- La rentabilidad es fundamental y con el esquema del programa de «Tú decides», es importantísimo entender que cada uno de nuestros Clientes tiene diferentes necesidades en su viaje para poder brindar los servicios que necesitan.

Áreas que componen la Dirección de Servicio y Venta a Clientes

- **José Luis Suárez Durán**
Dirección de Servicio y Venta a Clientes
- **Joseph Prieto**
Gerencia de Aeropuertos
- **Fernando Islas**
Gerencia de Equipajes
- **José Esponda**
Gerencia de Sobrecargos
- **Miguel Ángel Vera**
Gerencia Administrativa
- **Carlos Mauricio Herrera**
Gerencia de Carga

Gerencia de Aseguramiento de Calidad y Estándares para Servicio al Cliente

- **Patricia Mora**
Jefe de Customer Resolution
- **Carlos García Monroy**
Jefe de Estándares y Monitoreo de Servicio al Cliente
- **Tereza de Jesús Paredes**
Jefe de Capacitación Técnica
- **Alma Rosa Álvarez**
Jefe de Web Check in



Misión *Galáctica* III viviendo nuestra cultura

¡Ya inició, nomina ahora!

Revisa el e-mail que recibiste el pasado 4 de julio por parte de Comunicación Interna ¡Ahí vienen todos los detalles!

Indicadores Operacionales

15 – 21 junio

OTP +15
85.16%

FFOD +2
74.37%

Maint.
Reliab+15
99.73%

Cumplimiento de Ground Time +0 min

TOP 10

FAT	100%	ZCL	87.0%
OAX	100%	GDL	86.4%
OAX	100%	MLM	78.3%
TLC	100%	LAX	76.9%
MDW	91.2%	LAS	76.7%

BOTTOM 5

PVR	17.7%
MXL	21.2%
CVJ	25.0%
LMM	40.0%
CUN	47.9%

Tienes

2

opciones
para
retirar
tu lana



Recuerda que, gracias a un convenio entre **Scotiabank e Inbursa**, ahora ya puedes consultar tu saldo y retirar efectivo de tu nómina sin comisión alguna.

* No aplica servicios de ventanilla.





¿Sabías que...?

En Volaris existen dos tipos de Mantenimiento:

- Mantenimiento NO programado
- Mantenimiento Programado

El Mantenimiento NO programado tiene la misión de reparar daños en nuestros aviones, causados por diversos eventos:

- Fallas por objetos extraños (FOD o *Foreign Object Damage* / *Bird strike* o impactos de ave).
- Condiciones meteorológicas (turbulencias, impactos de rayo, operación en tormentas de arena o en área de ceniza volcánica).

Fuente: Martín A. Tsuchiya, GERENTE DE MANTENIMIENTO LÍNEA

Embajador:

Forjémonos ^{el}
hábito

SI ERES EMBAJADOR DEL CORPORATIVO DE SAMARA, NO OLVIDES REGISTRAR TU INGRESO Y SALIDA DE LAS OFICINAS.

Embajador responsable
vale por dos.



En caso de tener problemas con tu gafete. Acércate a nuestros compañeros de IT.



**MAURICIO SOLARES RICO,
JEFE DE AEROPUERTO CANCÚN**

Definitivamente en Volaris la aviación no es igual. Si te decimos que “vivas viajando”, no es sólo porque se nos ocurrió, sino porque el ambiente interno es también un viaje donde vives experiencias de todo tipo: familiares, con amigos, profesionales etc. Para mejorar cada día tu experiencia y para que tu viaje llegue a ese destino, es indispensable primero mantener niveles operacionales de excelencia y la mejor forma de hacerlo es con la **ANTICIPACIÓN**.

Para tener una operación controlada y enfocada en la atención al Cliente, es indispensable anticipar cada una de las necesidades primarias del avión para salir o llegar de cualquiera de nuestros destinos. Se ve sencillo en ocasiones, pero hay muchísima gente detrás de esos vuelos u operaciones que

En nuestro día a día debemos estar preparados en todo momento, listos para lo que se nos pueda presentar y sobre todo en la labor de Aeropuertos

El arte de la anticipación



tal vez nunca has notado: ASC, AOR, agentes de Rampa, personal de Comisariato, Apariencia, etc.

En pocas palabras, para despegar necesitamos **estar un paso adelante**. Siempre en regla con nuestras autoridades y sobre todo siempre velando por la seguridad de cada operación, además de tener a todo nuestro personal al día en sus cursos y entrenamientos. Nos antici-

pamos también al saber qué horarios le acomodan más al Cliente, qué rutas le gustan, qué quieren pagar y qué quieren ahorrar, nos anticipamos a CONOCERLOS.

Esta temporada es importante hacer sentir seguros a nuestros Clientes, de que ya nos ANTICIPAMOS, lo hacemos reuniendo a la mejor gente que pueda brindar la correcta información y seguridad en cada aeropuerto.

Es nuestra labor, revisar la anticipación, también, de los prestadores de servicio en tierra, con equipo perfectamente evaluado a diario, gente que cuide al Cliente ¡siempre! En nuestra aviación, el anticiparnos es una forma de dar lo mejor, para ser Seguros, Rentables y con el Mejor Servicio al Cliente.

Las personas
cambian
cuando se dan cuenta
del potencial
que tienen
para cambiar
las cosas

PAULO COELHO



Miguel Méndez,
analista
programador

DULCE MONTERRUBIO,
analista revenue management

BERTHA TORRES,
analista revenue management

JIMENA DURÁN GUTIÉRREZ,
analista de pricing



¡Bienvenidas a Bordo!

¡Abroóchense los cinturones porque les espera un largo viaje!

El equipo de Revenue Management ha tenido un crecimiento que fortalecerá al área para superar las expectativas de este segundo semestre y enfrentar de cara los retos del 2013.

Bienvenidas Dulce, Bertha y Jimena. Esperamos que su experiencia en esta Familia sea satisfactoria.



Medio siglo de música con The Rolling Stones

Este 2012 se celebran los 50 años de los Rolling Stones, la banda más longeva del rock. Entre rumores que aseguran que una gira es inminente para los festejos, o que los integrantes se encuentran grabando nuevo material, lo que sí se puede afirmar es que llega una nueva versión del legendario logo.

Esta renovación estuvo a cargo del polémico diseñador Shepard Fairey, el autor del poster "Hope", cuando se realizó la campaña presidencial de Barack Obama.

En este caso, sin embargo, Fairey no arriesgó demasiado: en el logo sigue apareciendo la tradicional lengua (todo un ícono pop), pero acompañada de un "50" en reemplazo de las letras S y O del nombre de la banda.



Cuando Mick Jagger se acercó a Fairey para rediseñar el icónico logotipo de Rolling Stones, el artista norteamericano, sintió

El singular dibujo de la lengua, que apareció por primera vez con el álbum 'Sticky Fingers' en 1971, ha sido rediseñado para esta conmemoración

la obligación de mantener la potente y reconocida imagen de la banda de culto.

Para Fairey, el logotipo de los Rolling Stones no sólo es una boca y una lengua, es un logo que logra capturar la personali-

dad de Mick Jagger, así como la esencia de rebeldía y sexualidad del Rock & Roll desde sus raíces.

Es la adaptación del libro “No-veciento” de Alessandro Baricco que cuenta la historia de un niño hijo de inmigrantes italianos que nace el 1° de Enero de 1900 en un transatlántico llamado “El Virginia”.

El niño es abandonado en el barco y adoptado por Danny Goodman, un carbonero. El niño crece en “El Virginia” rodeado de la tripulación quienes lo llaman “Danny T.D. Lemon 1900 Goodman”. Con el tiempo aprende a tocar el piano y sus habilidades.



La Leyenda del Pianista en el Océano

Al morir Danny, 1900 se convierte en el pianista del Virginia, donde conoce a Max, un trompetista con quien forma una amistad.

La fama de 1900 como “pianista de barco” se extiende llegando a oídos del pianista auto denominado “creador del Jazz” Jelly Roll Morton, quien lo reta a duelo de piano.

A la par que aumenta su fama, se encuentra en la disyuntiva de bajarse del barco y empezar una vida o quedarse a bordo.

Tiempo después, el barco espera ser demolido encallado en un muelle, sin funcionar. Es ahí cuando 1900 y Max se reencuentran.

*La reseña es anónima

Tú haces Great Place to Work

Conoce las cinco dimensiones de un Great Place to Work, son la base para que siempre tengas una experiencia interna de primer nivel

Dimensiones del Modelo® GREAT PLACE TO WORK®

Credibilidad



Cómo el colaborador percibe a sus líderes y a la organización

Respeto



Cómo el colaborador piensa que es visto por sus superiores

Imparcialidad



Ausencia de discriminación, justicia y reglas claras

Orgullo



Valor del trabajo, imagen de la compañía en la comunidad

Compañerismo



Sentimiento de familia y equipo



¡Vivimos para alegrarnos la vida unos a otros!



El pasado, 16 de junio, un grupo de Embajadores partieron a las 8:00 am al Zoológico de Zangango para caminar, platicar, jugar, divertirse, recibir y dar mucho amor a nuestros pequeños con cáncer.

“Es impresionante la valentía y fuerza que tienen estas grandes personalidades, a pesar de vivir con una enfermedad que los debilita tanto día a día. Conocerlas nos da la oportunidad de valorar más la vida y las grandes bendiciones que tenemos a nuestro alrededor, por ello es que nunca debemos menospreciar los pequeños detalles y disfrutar al máximo lo que poseemos hoy. Para mí, ellos son un ejemplo de vida, que debemos de admirar y sobre todo: ¡apoyar!”

Janelle Villasis,
analista de Manejo de Crisis.

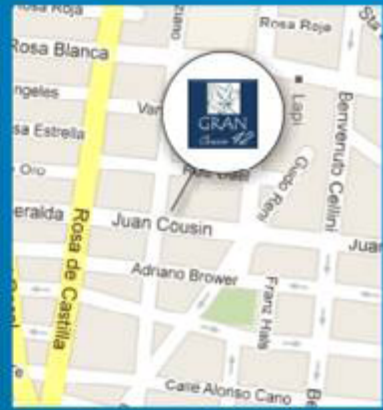


¡Qué buen ambiente!





Cajon de Estacionamiento
Caseta de Vigilancia
Dos Elevadores
Cocina Equipada
65 M2



Juan Cousin #42 Col. Alfonso XII
Del Alvaro Obregón

Dos Recamaras con Closet
Dos Baños Completos
Sala Comedor
Patio de Servicio

Excelente oportunidad de inversión

GRAN PREVENTA: DEPARTAMENTOS NUEVOS

Si estás interesado contactar a:
Juliana A. Ramírez Bribiesca
juliana.ramirez@volaris.com.mx

Alliance and New Products Specialist
Tel: +52 (55) 1105 2300 ext. 5687
Cel: 55 25 59 42 89

VENDO MOTO

- BMW R-60 Modelo 1981 Clásica
- En perfecto estado
- Nacional

Interesados contactar a:
José Luis Espejo
jluisespejo@gmail.com

Piloto base Tijuana
Tel: 664 2 51 03 71
Nextel: 152*14*36027



SE VENDE CAMA NUEVA EN TOLUCA

- El precio es de 5,000 MXN costo 6,000
- Box y cochón marca American.
- El colchón tiene colchoneta.
- Con factura

*De ser personal Volaris puede ser en pagos.



Para mayor información:
Gina García
ext. 5538



LAP TOP Y COMEDOR

Comedor:

- Color chocolate
- Detalles en mármol
- 6 sillas
- Trinchador incluido
- \$9.500.00

LapTop:
• \$7.900.00

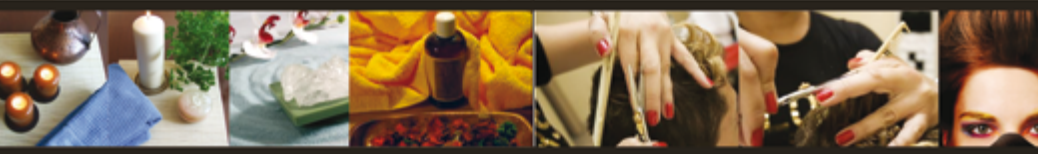
Para mayor información
contacta a:

Jasive Almada
jasive.almada@volaris.com.mx

Especialista de Monitoreo
Tel: 5514787518





FACIALES
Anti-acné, Piel grasa, Línea de expresión,
Hidratación, Despigmentación, Velo de novia

MASAJES
Relajante o anti-estrés, Linfático, Reductivo,
Deportivo, Reafirmante, Envolturas
corporales, Exfoliación corporal

SALÓN
Cortes
Niñ@s, Dama y Caballero, Barba
Tintes
Retoques
Efectos
Extracción de color
Alaciados
Super Express, Express, Permanente
Peinados
Natural, Con diseño, Novias y quinceañer
Maquillaje
Natural, Con diseño, Novias y quinceañeras
Tratamientos
Depilaciones
Diseño de ceja, Depilación de ceja,
Depilación de bozo, Depilación de Cara,
Depilación de mejilla, Depilación de bigote
Rizado de pestañas
Extensión de pestañas 1x1, Tira
Uñas
Manicure, Pedicure, Manicure Spa, Pedicure Spa,
Retiro de uñas, Esculturales




SPA

SE VENDE POINTER GT

- 2008
- 54mil km
- Único dueño

Para mayor información
contacta a:

Claudia Aguilar
Asistente de Dirección -
Jurídico - Planeación
Tel: 1105.2300 ext. 5540



GLAMOUR STYLE SPA

Francisco Nieves González
francisco.nieves@volaris.com.mx

Especialista de Customer Resolution
Producto y Experiencia del Cliente

* La promoción permanente durante
TODO el año es a embajadores
Volaris y sus acompañantes, el 20%
en todos los servicios.



SE VENDE PERRITO: YORSHIRE TERRIE

- 6 meses
- Hembra
- Cola cortada
- Vacunas completas
- Papás a la vista
- 850 dlls negociable

Tel: 15214. 9476 • 66 4216 2277
Jose Alejandro Banuelos
Martinez
Asesor LEAD Producto y
Experiencia del Cliente

JULIO

14
MEX Carlos Alberto Castro
GDL Israel Navarro
GDL Karla Georgina Castro
MEX Gilberto Moctezuma
TLC Denisse Hernández
HDQ Sandra Iraís Martínez
MEX Andrés Ocariz

15
MEX Moisés Martínez
GDL Gustavo Guillermo Ortega
MEX Lizet Aguilar

16
HDQ Gabriel Silva
MEX Jorge Resendiz

17
GDL Ruy Nava
MEX Pompilio Valdivia
MEX Jorge Ochoa
TIJ Mario Molina
MEX Gerardo Pérez
GDL Eva De la Cruz
TIJ Mario J. Hernández
CUN Maite Rodríguez

18
TIJ Yimi Villa
HDQ Nora García
TIJ Flor Peña
TIJ Ariel Cruz
HDQ Luis Rubén Rodríguez

19
TLC Vanesa Cañedo
MEX Alejandro Vargas
GDL Eliseo Camarillo
GDL José Castillo
MEX José Luis Mendoza
GDL Gerardo Noroña
HDQ Andrés Ríos
GDL Raúl Rivera

JULIO

20
MEX Claudia Vertiz
MEX Laura Mendoza
TLC Fidel Alanis
CUN Aidee Santoyo
GDL Gerardo Vázquez
MEX Sergio Carmona
TIJ Alejandro Cervantes

21
HDQ Elizabeth Durán
TIJ Salvador González
GDL Alejandro Franco
MEX León Mondragón
TIJ Daniel Covarrubias

22
GDL José Montés
GDL René Barajas
GDL Lucía Navarro
GDL Jessica Sotelo
GDL Gemma Michel
CUL Juan Mascareño
MEX Grecia Morales
HDQ Eréndira Sepúlveda

23
HDQ Octavio Rodríguez
TIJ Elisa Serrano
MEX Juan Flores
GDL Horacio Rodríguez
MEX Brenda Rodríguez
LAP Luis Alfonso Cruz

24
TIJ Aldo Nuevo
TIJ Gabriela Espinoza

25
MEX Ernesto Rodríguez
TIJ Andrea Ochoa
MEX Karina Cazares
TIJ JuanOrtega
TIJ Azucena Miramontes
MEX Areli Azuara
TLC Ublester Vega
GDL José Frías
GDL Luz Jiménez

JULIO

26

MEX Santos Díaz
TLC Juan Carlos Ríos
MEX Ana Díaz
GDL Elías Holguín
MEX Juan Jesús Esparza

27

TLC José Paz
MEX Sergio Macías
MLM Juan Hernández
MEX Francisco Salgado
TIJ Palmenia Nava
MEX Allan Millán
TIJ Sergio Córdova
MEX Luis Martínez

28

MEX Jorge Espejel
TIJ José Díaz
MEX Víctor Vázquez
TLC Carlos Mancilla
TIJ Víctor Ávila
HDQ Ana Pérez
GDL María Reyes
MEX Beatriz Quezadas

29

PBC Minerva Toledo
HDQ Valente Ruiz
TLC Israel Patiño
TIJ Arturo Ávila
TIJ Ana Ávila

30

MEX Edgar Contreras
GDL Elizabeth Ortiz
GDL María Martínez
MEX René Bedolla
GDL Cinthia Araizaga

31

MEX Luz González
MEX Roxana Fuentes
GDL Luis De Gyves
MEX María Carrillo

10 gallos consumen 120 kg
de alimento durante 3 días

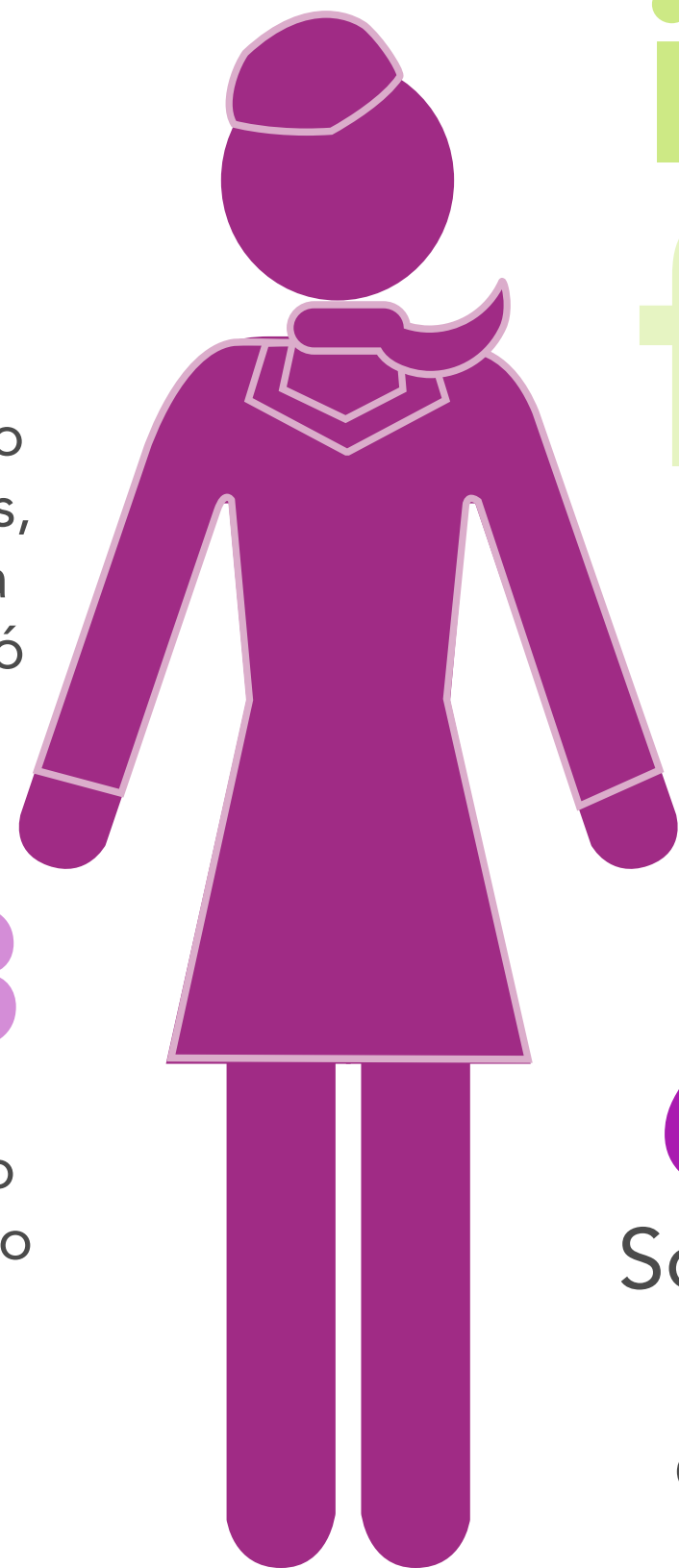


¿Cuántos kilogramos consumen
40 gallos durante 30 días?

Sobrecargos

V057

es el número del primer sobrecargo contratado por Volaris, Luis Fernando García González, que ingresó el 21 de noviembre de 2005



¡Qué gran familia!

Te presentamos algunos números interesantes que nos dan una idea del tamaño que tiene ahora nuestra Familia Volaris

V3903

es el número de Embajador del último sobrecargo contratado por Volaris, Eduardo Guevara Sánchez, ingresó el 9 de junio de 2012

656

Sobrecargos trabajan en Volaris

13

son Sobrecargos Lead

182

de ellos son Jefes de Cabina



Pilotos

399

pilotos vuelan nuestros
35
aviones

201

de ellos son Capitanes

V007

es el número de Embajador del primer piloto contratado por Volaris, Pedro Sánchez Tagle, que ingresó el 5 de septiembre de 2005

198

son Primeros Oficiales

V3792

es el número de Embajador del último piloto contratado por Volaris. Fernando Andrade Montemayor, ingresó el 2 de abril de 2012

Volaris

en prensa

Aerolinea (CS)	País	Comenzó en 2015	Recepción de clientes (2015)	Recepción de clientes (2016)
1. LATAM	Chile	140.000	17.000	1.500
2. Sky	Argentina	1.500.000	10.000	1.500
3. Continental	Estados Unidos	100.000	10.000	1.000
4. Aerolineas Argentinas	Argentina	1.000.000	10.000	1.000
5. Aerolineas	Brasil	100.000	10.000	1.000

[illegible]

El Financiero

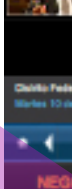
Volaris anuncia operaciones a Florida

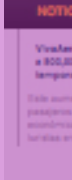
A photograph of a Volaris Airbus A320XLR aircraft on a runway at dusk. The plane is white with blue and red accents. Two large water cannons are positioned on either side of the runway, spraying arcs of water that meet over the aircraft. The sky is dark with some clouds, and the runway lights are visible in the background.

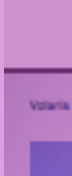
Aeronave de Volaris.

Bloomberg

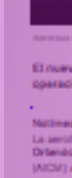
El nuevo destino con el que la firma suma 8 rutas hacia Estados Unidos iniciará operaciones con frecuencias los días martes y sábados.























¡GRACIAS RODRIGO!

Nuestro gerente de compras, Rodrigo Velasco, con la cooperación de sus familiares y amigos, llenó un garrafón de arandelas para cooperar para una silla de ruedas, pues una silla de ruedas equivale a 15 garrafones

TRABAJANDO Y VOLANDO

José Rodríguez, gerente de control interno, Alberto Ortega, gerente de administración de personal, Rodrigo Velasco, gerente de compras y Mónica López, especialista de control interno



MUY CONCENTRADOS

Nicolás Paniagua, jefe de Auditoría Interna, Mónica López, especialista de control interno y Eduardo Ríos, jefe de contabilidad; tratando las Pre certificaciones de Auditoría

¡AY CARAY! VEO DOBLE...

En esta temporada alta, los gemelos Volaris (Adolfo y Pablo) acompañaron a los gemelos Fernando y Uriel Valdespino en su viaje de Chicago a México en el vuelo 945.



Tanto a ellos como a Isela y María Valenzuela les fue entregado certificado universal



CON ACTITUD

David Moreno, Pablo Carrasco, Patricia León y Hugo Sánchez en la Expo Carga 2012



COMODIDAD = EFICIENCIA

Juan Manuel Rosas y Enrique Hernández, del área de Planeación Financiera

EMBAJADORAS CUL

Consintiendo a nuestros papás Volaris el pasado 17 de junio



JUNTA EN MOVIMIENTO

Salvador Garcés, jefe de Pilotos, Sergio M. Sainz, coordinador técnico de sobrecargos y Janneth Hernández, jefa de ATRACCIÓN DE TALENTO



TEAM BUILDING REVENUE MANAGEMENT

el equipazo de Revenue Management se fueron a la playita de Cancún donde trataron resultados, retos por venir e integración del equipo, dando la bienvenida a nuevos miembros



AMBIENTAZO El equipo de Promociones y Ventas a Bordo: Jorge Alejandro, Thelma Carrillo y Carlos Abaunza

RM TOMA CURSO PRIMEROS AUXILIOS

Verónica Becerril, Fátima García, Eduardo Morales e Ivan Lara; Embajadores de Revenue Management.



¡No te quedes fuera!

FOTOS, VIDEOS, CUMPLEAÑOS, LOGROS,
FELICITACIONES... TODO ES BIENVENIDO
PARA SER PUBLICADO EN MIRA, ¡TU ESPACIO!

SÓLO ESCRIBE UN CORREO ELECTRÓNICO A:
comunicacion.interna@volaris.com.mx

