



MISIÓN GALÁCTICA

Se premió con un buddy pass doble a 195 Embajadores

44



UN EJEMPLO A SEGUIR

Se reconoce el enorme compromiso de Ruth Leyra

28



Más
fuerte,
más
alto,
más
rápido



Ya inició la Gira Embajadores...¡Participa!

Te queremos seguro

Septiembre es un mes importante por dos situaciones: la primera es que es el **mes de la patria** y la segunda, que en **Volaris** es el mes de la **Seguridad Operacional**

Un día alguien me preguntó que cuál era el pilar más importante de los tres que tiene **Volaris**, sin dudarle, le contesté: “la Seguridad”. **Y es que sin ésta, no hay Servicio a Cliente, ni Rentabilidad Sostenida.** Primero está la vida y la integridad de las personas y luego todo lo demás.

Imagínate qué tan importante es la **Seguridad Operacional** que nuestra propia vida depende de ello. No se trata sólo de una serie de reglas que “tengamos que cumplir” ante la ley, sino de una cultura que tiene que permear a lo largo de toda la organización. **La Seguridad Operacional debe ser una manera de vivir internamente** y va más allá de cualquier auditoría.

Pongámoslo en términos más cotidianos. Cada día que tomas tu auto tienes una gran responsabilidad al manejarlo, pues además de que debes cumplir con todos los

plir normas de vialidad como lo semáforos, las líneas de peatones o los sentidos de las calles. Preguntamos: **¿qué te hace cumplir con esos reglamentos?**

“La Seguridad Operacional es la primera manera en que Volaris cuida la vida, la tuya y la de los millones de Clientes que transportamos cada año.”

requerimientos legales para circular (tenencia, tarjeta de circulación, licencia, etc.), estás sujeto a cum-

Respuesta: Seguro estarás de acuerdo conmigo, que no los cumples sólo porque están en la ley, sino que tú mismo asumes y representas una **“cultura”** que te impide, moralmente, brincar las reglas. **Es así como la Seguridad no vive en el reglamento, sino en ti mismo.** Lo mismo pasa en **Volaris**.

Sigamos con ese ejemplo. Segunda pregunta, ¿qué pasaría si por descuido, no revisas tus frenos y aún así sales a carretera? Respuesta: Seguramente te estarás exponiendo a un in-

cidente, que además de dañar tu patrimonio, **pondría en riesgo tu vida, la de tu familia y tu integridad como persona.**

Está para pensarse. **La Seguridad Operacional es la primera manera en que Volaris cuida la vida,** la tuya y la **de los millones**



Es responsabilidad de cada Embajador reportar las anomalías operacionales. ¡La Política de Inmunidad te protege!

de **Clientes** que transportamos cada año, por eso es importante este esfuerzo que hoy realiza la Dirección de Seguridad Aérea, el cual tiene todo el respaldo de los Socios **Volaris** y de mi persona, por lo que les pido suma atención y participación.

Hay **acciones clave para hacer una operación segura**, entre las que **destacan tres:**

- El estricto cumplimiento de todos los procedimientos operacionales.
- El reporte de anomalías en el marco de la política de inmunidad.
- La capacitación y entrenamiento recurrentes. En todas ellas tú eres la pieza clave para lograr el éxito, ¿contamos contigo?



Sin la Seguridad, el Servicio a Cliente y la Rentabilidad Sostenida no son posibles.



En **Volaris nuestra Cultura** está centrada en la persona, en ti, por eso TE QUEREMOS SEGURO.

Enrique J. Beltranena Mejicano, CEO Volaris

INDICE POR AJUSTAR

MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL

- Credibilidad



2-3

DOSSIER CORPORATIVO

- Bienvenidos a Samara Living Center
- SLC: Oficialmente Inaugurado
- Pasos para construir credibilidad

8-11

12-13

14-15



- Septiembre, mes de la seguridad operacional

22-25

PILOTOS

- De ASC a capitán

34-36

SOBRECARGOS

- De la azafata al sobrecargo

38-39

AEROPUERTOS

- ¡A chaleco!

40-41

MANTENIMIENTO

- El poder de una piedrita



44-45

TU COMPROMISO SOCIAL

- Dar es trascender
- Su entereza nos inspira

46-48

50-51

PALOMITAS Y REFRESCO

55

VIDA VOLARIS

56-59

CLASIFICADOS

60-63

EJERCITA TU MENTE

64

VOLARIS EN PRENSA

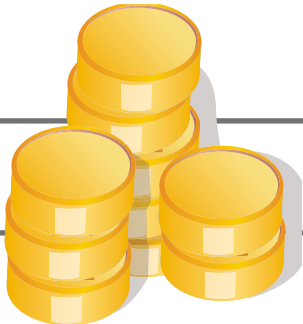
65

CUMPLEAÑOS

68-70

CARAS VOLARIS

71-79



Son estrellas de Misión Galáctica



De izq. a der.: **Nancy Doris Hernández**, analista de Ingresos y Cuentas Por Cobrar; **María Luisa Segovia**, analista de Cuentas por Cobrar; **Saide Abarca**, analista de Control Interno Financiero; **María Lilia Oñate**; analista de Administración de Personal y **Mónica López**, especialista De Control Interno Financiero

Premiación Misión Galáctica III

Misión Galáctica premió con un *buddy pass* doble a 195 Embajadores, de todas las estaciones, que son ejemplo de nuestras Conductas y Pilares

El viernes 31 de agosto, la Gerencia de **Great Place to Work**, llevó a cabo la premiación de **Misión Galáctica III**, que hace un reconocimiento especial a los **Embajadores que han destacado por su empeño**, entrega y compromiso con la **Cultura Volaris**. Las premiaciones fueron en el **Samara Living Center** y en nuestras estaciones hermanas: Tijuana y Guadalajara.

Como sabes, el programa de Misión Galáctica, se lanza a principios o a finales del año y dura cinco me-

¡Sigue nominando!

Recuerda que ahora puedes nominar por internet o intranet. Continúa viviendo y promoviendo todas nuestras conductas:



Credibilidad



Respeto



Imparcialidad



Compañerismo



Orgullo



EL CANCELLER DEL MES

Holger Blankenstein, *Chief Commercial Officer*, entregó un reconocimiento especial a **Omar Carrera**, gerente de *Revenue Management*; pues su liderazgo y gestión de tarifas e inventarios fueron pieza clave del éxito obtenido en lo que va del 2012.

Es un reconocimiento que me motiva a seguir haciendo las cosas mejor cada día y es producto de un trabajo en equipo de toda la organización y en particular del gran equipo de trabajo que tengo y del cual me siento muy orgulloso.

Omar Carrera, Gerente de Revenue Managment

ses (en cada mes se hace una premiación) y ésta fue la primera, correspondiente a julio. En este primer mes, el programa tuvo mucho éxito, pues el año pasado, en la segunda emisión de la **Misión Galáctica**, se obtuvieron 18,876 nominaciones a lo largo de 5 meses y, en este primer mes se lograron 8463 nominaciones, lo que representa un 45% del total en tan sólo un mes. **Esto habla del gran interés, credibilidad y participación que los Embajadores** han mostrado por este programa.

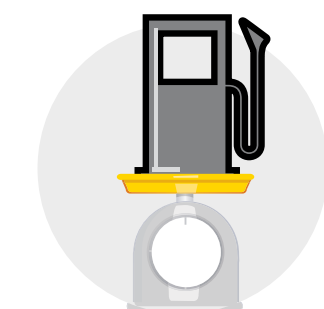
¿Sabías que...?



- Los aviones de VOI están preparados para recibir un impacto de rayo y aún así continuar volando



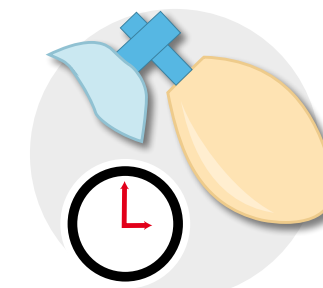
- Los aviones de VOI, vuelan entre 10,000 y 30,000 pies de altura



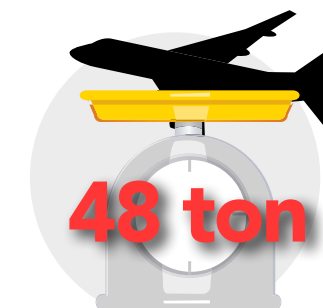
- Se requieren 6 ton de combustible si viajas de MEX a GDL



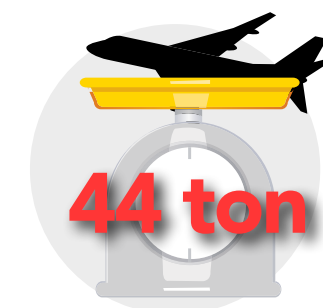
- Eloadsheet.net es un programa que ayuda a hacer el peso en balance del avión



- Las mascarillas de oxígeno tienen una duración de entre 15 y 22 minutos



- Un A320 (sin pasajeros, combustible y carga) pesa 48 ton(Aprox)



- Un A319 (sin pasajeros, combustible y carga) pesa 44 ton

10 datos interesantes de la Seguridad en Vuelo



Detrás de un vuelo hay todo un equipo que está **atento a tu seguridad** para que tengas la mejor experiencia de viaje. **Disponen de los medios necesarios** para que tú y tu equipaje lleguen en las mejores condiciones

Colaboración de:
Ernesto Moreno, Alejandro Hernández, ingenieros de Mantenimiento; **Héctor Frutis**, Ingeniería de Operaciones Vuelo, y **Roberto Ponce**, capitán VOI base TLC.



Asegurar la aeronavegabilidad del avión: (cumplimiento de directivas y normatividad) permisos para aterrizar, despegar y moverse en ciertas rutas.



Evitar que muchos Clientes estén de pie, ya que podrían afectar el centro de gravedad de la aeronave en Vuelo.



Asegurar que la aeronave esté en las mejores condiciones para afrontar cualquier contingencia.



Que el piloto se encuentre en **condiciones óptimas de salud**.



Al despegar, el asiento debe **ir en posición vertical para evitar accidentes** a los otros pasajeros.



El cinturón de seguridad debe ir abrochado en todo momento. Pues existe un fenómeno denominado: turbulencia en cielo despejado.



Mantener las **cortinillas abiertas** para que los sobrecargos puedan tener una **visión exterior** en caso de tener que **iniciar una evacuación**.



Evitar que los Clientes utilicen el celular porque **afecta la transferencia** de decenas de aparatos de telefonía a la vez.



Los sobrecargos deben **instruir a los Clientes** para que sepan cómo **abrir las puertas de emergencia** cuando se requiera.



Mantener la puerta de seguridad de la cabina cerrada por el seguimiento de instrucciones.

Control Interno: Siempre alerta

Nuestros objetivos deben alcanzarse, pero existen riesgos que nos pueden obstruir en esta tarea diaria:

- Procedimientos inadecuados.
- Falta de capacitación
- Acciones u operaciones sin autorización
- Fallas de personas o sistemas
- Políticas erróneas
- Negligencia
- Diseño o instalación deficiente de software y hardware
- Competencia

Para cumplir con estos objetivos, confiamos en Pepe Rodríguez, jefe de Control Interno y quien nos ayudará a:

- Entender el negocio, sus objetivos y sus riesgos
- Evaluar los procesos clave, identificar los controles y probar tanto su diseño como efectividad
- Identificar áreas de oportunidad

Los objetivos a alcanzar son:

- Contar con información financiera confiable
- Obtener eficiencia y eficacia en nuestro día a día
- Cumplir leyes y regulaciones

Todos los Embajadores somos responsables de cumplir los controles



De derecha a izquierda. Nayeli Pacheco, analista Travel Desk; Nora Garza, coordinadora de Grupos y Travel Desk; Miguel Aguiñiga, gerente Sr. Marketing-Ventas MEX-USA; Pedro Celaráin, coordinador de Travel Desk y Nely Marino, analista de Travel Desk.

Conoce a Travel Desk

Travel Desk es el área que se encarga de **gestionar viajes internos** para Embajadores que por cuestiones de trabajo necesitan trasladarse a otra ciudad

¿Te has preguntado quién aboga para que tú tengas todo lo necesario para hacer uso de tus **Buddy Passes, Cobus, Pases Administrativos o Sindicales, Viajes de Desempeño** etc? Para todo eso existe un área denominada **Travel Desk**, encargada de gestionar todo lo relacionado con tu viaje (**desde tu boleto de avión, hasta tus viáticos y el hotel donde te vas a hospedar**).

Dicha área se conforma por Miguel Aguiñiga, gerente Sr. Marketing-Ventas MEX-USA; Nora Garza, coordinadora de Grupos y Travel Desk; Pedro Celaráin, coordinador de Travel Desk; Fabiola Escartín, coordinador de Control de Viajes y Tripulaciones base Tijuana y Nayeli Pacheco, analista Travel Desk.

El equipo de Travel Desk tiene varias funciones, pues además de **tramitar hospedajes y viáticos para los Embajadores y gestionar todo lo rela-**

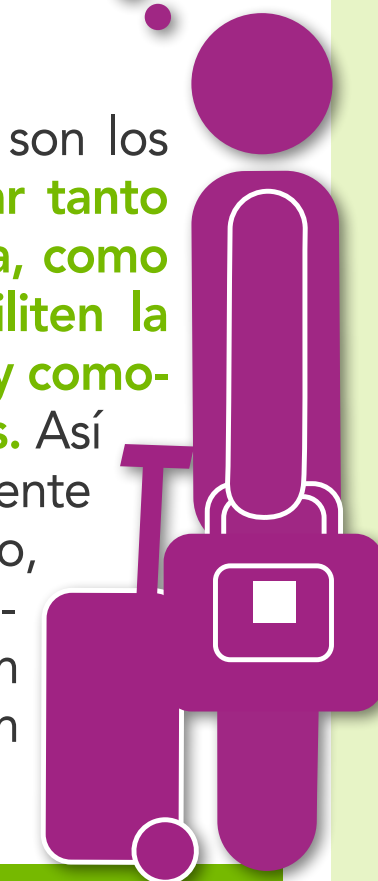
cionado con los viajes internos; son los responsables de **crear alianzas con proveedores (aerolíneas, hoteles, arrendadoras de autos)** para **retener y superar las expectativas de Clientes** afectados, ya sea por cancelación de vuelo o alguna otra situación.

Nuestros compañeros son los responsables de **analizar tanto las propuestas de tarifa, como los beneficios que faciliten la seguridad operacional y comodidad de los tripulantes**. Así que como coloquialmente se dice: buscan lo bueno, bonito y barato para tener un viaje cómodo, en un buen lugar y con un excelente precio.

SU OBJETIVO: Eficientar los recursos de la compañía a través de excelentes negociaciones.

Principales funciones:

- Tramitar hospedajes y viáticos.
- Gestionar todo lo relacionado con viajes internos.
- Crear alianzas con proveedores.
- Facilitar traslados a juntas.
- Gestionar SICOMI (Sistema de Control de Viajes).
- Coordinar viajes de Directores cuando van a una reunión o congreso.
- Hacer visitas de inspección para seleccionar hoteles de pernoctas.





Fabiola Escartín, coordinador de Control de Viajes y Tripulaciones base Tijuana

¿Sabías que...

Gracias a la excelente negociación que hizo el equipo de **Travel Desk**, en el **Hotel RIU Plaza Guadalajara**, nos **ahorraremos 41 mil pesos mensuales** y en **Fiesta Inn Fundidora MTY**, **20 mil pesos mensuales**?

PERNOCTA	TARIFA CONVENIO	GASTO MENSUAL	% AHORRO
GDL			
Victoria Express	630	\$424 k	10%
Riu Plaza	569	\$383 k	
MTY			
Wyndham	570	\$161 k	12%
Fiesta Inn Fundidora	500	\$141 k	


RIU PLAZA HOTELS
RIU Hotels & Resorts




VICTORIA EXPRESS
HOTEL

Gracias por tu compromiso Ruth

Volaris reconoce el enorme compromiso de Ruth Leyra, pues adicional a su trabajo como analista de Talento; de junio a la fecha ha estado cubriendo vuelos en la posición de Jefe de Cabina.

"Pocas personas como tú.

Mi respeto y reconocimiento por ese gran esfuerzo, de antemano te doy las gracias por la gran cantidad de vuelos que realizaste en la temporada alta."

Armando Vega, jefe de Control de Tripulaciones.

Apoyar por gusto a otras áreas y con un trabajo excepcional; es una **conducta que amerita un reconocimiento**.

Armando Vega, jefe de Control de Tripulaciones, Luis Alberto Salazar Ortiz, coordinador de Control de Tripulaciones y Eduardo Garay, director de Talento; **reconocen el esfuerzo de Ruth Leyra**, pues pese a la cantidad de días de trabajo entre vuelos y oficinas, nos **ayudó a afrontar el reto que representó la temporada alta** tanto en el ámbito operativo como administrativo.

Promoción SOI

La Familia **Volaris** felicita a Enoc Otero, quien hasta hace poco era Asesor de Servicio al Cliente Equipajes y ascendió a **coordinador de Capacitación Técnica**. Te cuenta su experiencia.

Enoc ya tiene seis años trabajando en **Volaris**. Empezó como asesor del **Servicio al Cliente Equipajes** en la Carpa de Volaris (ahora la Aerovirtual), ahí estuvo trabajando durante **2 años**. Tiempo después se trasladó a **Toluca**, en donde permaneció **4 años**.

Enoc recuerda que desde ese entonces sus compañeros de tra-

bajo le decían **'El Coco'** (El Coordinador) y hasta hace unos días, ese sobrenombre se hizo oficial.

El objetivo de Enoc en su nuevo cargo de **Coordinador de Capacitación Técnica**, es ayudar a **cumplir los objetivos** del Centro de Capacitación, mediante la filosofía de que **"con respeto y alegría el trabajo es una maravilla"**.

¡Muchas Felicidades **Enoc**, de corazón deseamos que sigas creciendo en nuestra Familia!



La mejor experiencia que he tenido, fue cuando trabajaba en United, pues Dios me puso a un Cliente muy alterado, quien urgentemente debía transportarse de México a Polonia (su esposa había sufrido un accidente y estaba muriendo). A altas horas de la noche, busqué los medios y rutas para que él pudiera hacer escala y cumpliera con su cometido de ver a su esposa por última vez. Esa carta de agradecimiento del señor, ha sido de los mejores regalos.



24-30 septiembre

Indicadores Operacionales

OTP +15
76.72%

FFOD +2
79.25%

Maint.
Reliab+15
99.59%

Cumplimiento de Ground Time +0 min

TOP 10

ACA	100%	MDW	100%
CVJ	100%	OAK	100%
FAT	100%	OAX	100%
LMM	100%	SAN	100%
MCO	100%	SJC	100%

BOTTOM 5

CUN	26.3%
PVR	44.4%
CLQ	50.0%
BJX	53.3%
SJD	60.0%

¡Muy institucional!

A partir de hoy el área de Comunicación Interna cambia de nombre, ahora será **Comunicación Institucional**.

Seguiremos a tus órdenes para publicar todo lo que acontece en **Volaris** por los diferentes medios internos con los que contamos.

El nuevo correo electrónico para recibir tus contenidos, fotos, felicitaciones, historias o cumpleaños es:

comunicacion.institucional@volaris.com.mx





Eduardo Garay,
director de Talento
inauguró la Sala de
Lactancia **Volaris**.

El miércoles, 22 de agosto **Eduardo Garay**, Director de Talento, inauguró la **sala de lactancia ubicada en las oficinas del Samara Living Center**. Este evento fue muy agradable ya que asistieron tres de nuestras mamás Embajadoras, una de ellas, **Saide Marisol Abarca**, analista de Control Interno Financiero, quien por cierto, **cortó el listón**.

Nuestra Embajadora aprovecha este medio para agradecer a todo su equipo, el interés y apoyo durante estos ocho meses de embarazo

“Estoy muy agradecida con mi segunda Familia: **Volaris**, pues durante mi embarazo me brindaron mucho apoyo y grandes atenciones. ¡Qué bueno que **Volaris** fomenta un ambiente saludable para desempeñar nuestro trabajo!.”

Saide Marisol Abarca,
Analista De Control Interno Financiero

¡Te queremos mamá VOI!

El pasado 22 de agosto se llevó a cabo la inauguración de nuestra sala de lactancia **Volaris**

Nuestros aviones
llevan la bandera de
México en el fuselaje
y sus Embajadores
en el corazón

Orgullo mexicano

Detrás de cada una de sus más de 200 operaciones diarias, **Volaris** tiene un gran corazón que lo impulsa: **el orgullo mexicano**. Y es que cada uno de nuestros **37 aviones llevan en el fuselaje la bandera mexicana**, misma que nos distingue en los aires nacionales e internacionales.

En sólo seis años **Volaris** ha logrado consolidarse como primera aerolínea en servicio al Cliente y con **un crecimiento sostenido de más del 30% anual**, con una solidez que genera inversiones en suelo mexicano y da empleo a más de 2,400 Embajadores de manera directa y otros 2,000 de forma indirecta.



2a
aerolínea
en México

1a
en redes
sociales

2,450
Embajadores
contratados

19
nuevas rutas
en 2012

200
operaciones
diarias

En sólo seis años Volaris ha logrado consolidarse como primera aerolínea en servicio al Cliente

Liderazgo nacional

Volaris es y ha sido un importante factor de crecimiento y estabilidad para nuestra industria aérea, pues en 2010 con la salida de una de las aerolíneas más antiguas del mercado, el país se quedó sin cobertura aérea en más del 50% de sus rutas. Ante ello, **Volaris** lideró, ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, un esfuerzo para restablecer la capacidad y garantizar la conectividad.

En ese mismo año, cuando **México como país fue degradado por las autoridades estadounidenses a Categoría II** (impidiendo el crecimiento de las operaciones internacionales

**23 millones
de Clientes
transportados
desde 2006**



de aerolíneas mexicanas a EU), **Volaris volvió a tomar la batuta en el esfuerzo, para que en sólo 8 meses México regresara a Categoría I**, con lo que se impidió un impacto negativo a nuestra industria y economía.

Como compañía hemos mantenido un **fuerte crecimiento en este 2012**, y a la fecha, es un orgullo anunciar las **apertura de estaciones en Denver, Sacramento, Tepic y Querétaro**, que refuerza nuestro objetivo de continuar con una expansión, consolidando nuestra solidez como aerolínea orgullosamente mexicana.



Si buscas ahorros con tus proveedores, contacta a **Rodrigo Velasco, gerente de Compras**, para desarrollar tu subasta a la medida ¡Es la mejor herramienta para maximizar tu presupuesto anual!

Aklara: optimiza tu presupuesto

El ¿Qué es Aklara?

Aklara es un sistema de subastas electrónicas que sirve para cualquier tipo de producto o servicio.

Una de las tantas funciones del **área de Compras** es realizar negociaciones con proveedores, pero aquí viene lo bueno: **¡Gracias a la implementación de Aklara, en los últimos dos años, ha optimizado el presupuesto, ahorrando más de 2 millones de dólares!**



¡Invítalos a la familia!

Si conoces a algún familiar, amigo o compañero de escuela con una excelente actitud de servicio y habilidades propias de un Embajador, invítalo a participar en los procesos de selección para los siguientes puestos:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum venenatis nulla ut turpis convallis at pharetra diam tempor. Etiam vel leo turpis. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus rutrum consectetur purus, id pulvinar purus rhoncus at. Suspendisse vestibulum ante at nisl feugiat imperdiet. Suspendisse sit amet iaculis turpis. Aenean eget velit libero, eget tempus mi. Etiam sed nisi id est accumsan ullamcorper. Proin vulputate porta est et imperdiet. Quisque et ipsum sed nibh bibendum luctus non at lacus. Etiam vel lacinia lacus. Sed consequat nisl eu dui gravida vitae scelerisque nisi sollicitudin. Aliquam vel elit risus. Pellentesque in magna justo, vel adipiscing augue. Quisque egestas nunc at libero porta porta. Aliquam erat volutpat. Sed auctor tristique dolor in venenatis.

Nam rutrum, sapien vel porttitor imperdiet, nulla elit congue ipsum, sed aliquet massa nisl quis libero. Praesent et nisl massa. Cras massa sem, sagittis bibendum aliquam convallis, consectetur a nulla. Vestibulum malesuada mattis risus at porta. Pellentesque vitae nisi tortor. Nullam est leo, condimentum id feugiat eget, elementum vehicula metus. Maecenas aliquam ornare nulla, ut vestibulum dolor condimentum eget. Nulla massa arcu, tincidunt in sagittis sed, posuere nec orci. Suspendisse facilisis commodo nunc vitae adipiscing. Vestibulum id felis vitae magna gravida aliquam id eget sapien. Nulla lorem urna, mattis a consectetur sit amet, tempor quis orci. Aenean lacinia velit non metus elementum rhoncus. Donec eget diam nunc. Curabitur id tellus erat. Nam interdum dapibus felis, vel pellentesque lorem cursus ac. Nullam vel velit sapien, id adipiscing dui. Nullam in dolor eros, eget tincidunt urna. Sed sit amet justo est. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Curabitur consectetur, tellus id adipiscing vulputate, eros urna condimentum risus, quis condimentum felis risus in tellus.

Sed ultrices lorem nec nisl tincidunt in consectetur dui sodales. Nullam nisl augue, lacinia nec semper rhoncus, commodo in purus. Phasellus feugiat pretium tellus, quis lobortis erat elementum ut. Donec eu sem eu dui laoreet sagittis et eu sapien. Donec quis ipsum ipsum. Etiam fringilla mauris orci. Nulla interdum gravida dolor nec ultrices. In sodales libero posuere tortor rhoncus pulvinar ut ac risus. Etiam quis risus sapien. Curabitur neque tortor,

Sobrecargos

Lugar de trabajo: TIJ, GDL y MEX

Experiencia: Un año en atención al Cliente

Escolaridad: Preparatoria con certificado de preferencia con licencia de Sobrecargo

Contacto:

ruth.leyra@volaris.com.mx



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum venenatis nulla ut turpis convallis at pharetra diam tempor. Etiam vel leo turpis. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus rutrum consectetur purus, id pulvinar purus rhoncus at. Suspendisse vestibulum ante at nisl feugiat imperdiet. Suspendisse sit amet iaculis turpis. Aenean eget velit libero, eget tempus mi. Etiam sed nisi id est accumsan ullamcorper. Proin vulputate porta est et imperdiet. Quisque et ipsum sed nibh bibendum luctus non at lacus. Etiam vel lacinia lacus. Sed consequat nisl eu dui gravida vitae scelerisque nisi sollicitudin. Aliquam vel elit risus. Pellentesque in magna justo, vel adipiscing augue. Quisque egestas nunc at libero porta porta. Aliquam erat volutpat. Sed auctor tristique dolor in venenatis.

Nam rutrum, sapien vel porttitor imperdiet, nulla elit congue ipsum, sed aliquet massa nisl quis libero. Praesent et nisl massa. Cras massa sem, sagittis bibendum aliquam convallis, consectetur a nulla. Vestibulum malesuada mattis risus at porta. Pellentesque vitae nisi tortor. Nullam est leo, condimentum id feugiat eget, elementum vehicula metus. Maecenas aliquam ornare nulla, ut vestibulum dolor condimentum eget. Nulla massa arcu, tincidunt in sagittis sed, posuere nec orci. Suspendisse facilisis commodo nunc vitae adipiscing. Vestibulum id felis vitae magna gravida aliquam id eget sapien. Nulla lorem urna, mattis a consectetur sit amet, tempor quis orci. Aenean lacinia velit non metus elementum rhoncus. Donec eget diam nunc. Curabitur id tellus erat. Nam interdum dapibus felis, vel pellentesque lorem cursus ac. Nullam vel velit sapien, id adipiscing dui. Nullam in dolor eros, eget tincidunt urna. Sed sit amet justo est. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Curabitur consectetur, tellus id adipiscing vulputate, eros urna condimentum risus, quis condimentum felis risus in tellus.

Sed ultrices lorem nec nisl tincidunt in consectetur dui sodales. Nullam nisl augue, lacinia nec semper rhoncus, commodo in purus. Phasellus feugiat pretium tellus, quis lobortis erat elementum ut. Donec eu sem eu dui laoreet sagittis et eu sapien. Donec quis ipsum ipsum. Etiam fringilla mauris orci. Nulla interdum gravida dolor nec ultrices. In sodales libero posuere tortor rhoncus pulvinar ut ac risus. Etiam quis risus sapien. Curabitur neque tortor,

Asesores(as) de Operaciones Rampa

Lugar de trabajo: MEX, GDL, TIJ y CUN

Escolaridad: Mínimo Preparatoria con certificado / Licencia Técnica de Oficial de Operaciones

Experiencia: 2 años en área de servicio al Cliente y/o funciones administrativas

Disponibilidad de horario

Inglés: 50%

Contacto:

enrique.hernandez@volaris.com.mx

Sorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum venenatis nulla ut turpis convallis at pharetra diam tempor. Etiam vel leo turpis. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus rutrum consectetur purus, id pulvinar purus rhoncus at. Suspendisse vestibulum ante at nisl feugiat imperdiet. Suspendisse sit amet iaculis turpis. Aenean eget velit libero, eget tempus mi. Etiam sed nisi id est accumsan ullamcorper. Proin vulputate porta est et imperdiet. Quisque et ipsum sed nibh bibendum luctus non at lacus. Etiam vel lacinia lacus. Sed consequat nisl eu dui gravida vitae scelerisque nisi sollicitudin. Aliquam vel elit risus. Pellentesque in magna justo, vel adipiscing augue. Quisque egestas nunc at libero porta porta. Aliquam erat volutpat. Sed auctor tristique dolor in venenatis.

Nam rutrum, sapien vel porttitor imperdiet, nulla elit congue ipsum, sed aliquet massa nisl quis libero. Praesent et nisl massa. Cras massa sem, sagittis bibendum aliquam convallis, consectetur a nulla. Vestibulum malesuada mattis risus at porta. Pellentesque vitae nisi tortor. Nullam est leo, condimentum id feugiat eget, elementum vehicula metus. Maecenas aliquam ornare nulla, ut vestibulum dolor condimentum eget. Nulla massa arcu, tincidunt in sagittis sed, posuere nec orci. Suspendisse facilisis commodo nunc vitae adipiscing. Vestibulum id felis vitae magna gravida aliquam



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum venenatis nulla ut turpis convallis at pharetra diam tempor. Etiam vel leo turpis. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus rutrum consectetur purus, id pulvinar purus rhoncus at. Suspendisse vestibulum ante at nisl feugiat imperdiet. Suspendisse sit amet iaculis turpis. Aenean eget velit libero, eget tempus mi. Etiam sed nisi id est accumsan ullamcorper. Proin vulputate porta est et imperdiet. Quisque et ipsum sed nibh bibendum luctus non at lacus. Etiam vel lacinia lacus. Sed consequat nisl eu dui gravida vitae scelerisque nisi sollicitudin. Aliquam vel elit risus. Pellentesque in magna justo, vel adipiscing augue. Quisque egestas nunc at libero porta porta. Aliquam erat volutpat. Sed auctor tristique dolor in venenatis.

Nam rutrum, sapien vel porttitor imperdiet, nulla elit congue ipsum, sed aliquet massa nisl quis libero. Praesent et nisl massa. Cras massa sem, sagittis bibendum aliquam convallis, consectetur a nulla. Vestibulum malesuada mattis risus at porta. Pellentesque vitae nisi tortor. Nullam est leo, condimentum id feugiat eget, elementum vehicula metus. Maecenas aliquam ornare nulla, ut vestibulum dolor condimentum eget. Nulla massa arcu, tincidunt in sagittis sed, posuere nec orci. Suspendisse facilisis commodo nunc vitae adipiscing. Vestibulum id felis vitae magna gravida aliquam id eget sapien. Nulla lorem urna, mattis a consectetur sit amet, tempor quis orci. Aenean lacinia velit non metus elementum rhoncus. Donec eget diam nunc. Curabitur id tellus erat. Nam interdum dapibus felis, vel pellentesque lorem cursus ac. Nullam vel velit sapien, id



Asesores(as) de Servicio al Cliente

Lugar: MEX, CUL, CUN, GDL, HMO, MTY, MXL, SJD y TIJ

Escolaridad: Preparatoria con certificado

Experiencia: 2 años en área de servicio al Cliente

personalizada

Disponibilidad de horario

Inglés: 80%

Contacto:

enrique.hernandez@volaris.com.mx

Contacto por estación:

- CUN, CUL, MTY : enrique.hernandez@volaris.com.mx
- TIJ, HMO, SJD: tania.sandoval@volaris.com.mx
- GDL: mariadelourdes.lopez@volaris.com.mx
- MEX: fidelina.hernandez@volaris.com.mx

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum venenatis nulla ut turpis convallis at pharetra diam tempor. Etiam vel leo turpis. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus rutrum consectetur purus, id pulvinar purus rhoncus at. Suspendisse vestibulum ante at nisl feugiat imperdiet. Suspendisse sit amet iaculis turpis. Aenean eget velit libero, eget tempus mi. Etiam sed nisi id est accumsan ullamcorper. Proin vulputate porta est et imperdiet. Quisque et ipsum sed nibh bibendum luctus non at lacus. Etiam vel lacinia lacus. Sed consequat nisl eu dui gravida vitae scelerisque nisi sollicitudin. Aliquam vel elit risus. Pellentesque in magna justo, vel adipiscing augue. Quisque egestas nunc at libero porta porta. Aliquam erat volutpat. Sed auctor tristique dolor in venenatis.

Nam rutrum, sapien vel porttitor imperdiet, nulla elit congue ipsum, sed aliquet massa nisl quis libero. Praesent et nisl massa. Cras massa sem, sagittis bibendum aliquam convallis, consectetur a nulla. Vestibulum malesuada mattis risus at porta. Pellentesque vitae nisi tortor. Nullam est leo, condimentum id feugiat eget, elementum vehicula metus. Maecenas aliquam ornare nulla, ut vestibulum dolor condimentum eget. Nulla massa arcu, tincidunt in sagittis sed, posuere nec orci. Suspendisse facilisis commodo nunc vitae adipiscing. Vestibulum id felis vitae magna gravida aliquam



Contacto:

enrique.hernandez@volaris.com.mx

Despachadores

Lugar de trabajo: TIJ y SLC

Escolaridad: Preparatoria con certificado / Licencia Técnica de Oficial de Operaciones

Experiencia: 2 años en un área de servicio al cliente y/o funciones administrativas

Disponibilidad de horario

Inglés: 50%

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum venenatis nulla ut turpis convallis at pharetra diam tempor. Etiam vel leo turpis. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus rutrum consectetur purus, id pulvinar purus rhoncus at. Suspendisse vestibulum ante at nisl feugiat imperdiet. Suspendisse sit amet iaculis turpis. Aenean eget velit libero, eget tempus mi. Etiam sed nisi id est accumsan ullamcorper. Proin vulputate porta est et imperdiet. Quisque et ipsum sed nibh bibendum luctus non at lacus. Etiam vel lacinia lacus. Sed consequat nisl eu dui gravida vitae scelerisque nisi sollicitudin. Aliquam vel elit risus. Pellentesque in magna justo, vel adipiscing augue. Quisque egestas nunc at libero porta porta. Aliquam erat volutpat. Sed auctor tristique dolor in venenatis.

Nam rutrum, sapien vel porttitor imperdiet, nulla elit congue ipsum, sed aliquet massa nisl quis libero. Praesent et nisl massa. Cras massa sem, sagittis bibendum aliquam convallis, consectetur a nulla. Vestibulum malesuada mattis risus at porta. Pellentesque vitae nisi tortor. Nullam est leo, condimentum id feugiat eget, elementum vehicula metus. Maecenas aliquam ornare nulla, ut vestibulum dolor condimentum eget. Nulla massa arcu, tincidunt in sagittis sed, posuere nec orci. Suspendisse facilisis commodo nunc vitae adipiscing.



Técnicos(as) Mecánicos:

Lugar de trabajo: TIJ, GDL y MEX

Experiencia en un área de mantenimiento línea

Disponibilidad de horario para trabajar fines de semana y rolar turnos.

Inglés: 70%

Contacto:

enrique.hernandez@volaris.com.mx



¡Descuentos!

Beer Factory de descuento

A todos los Embajadores Volaris les ofrece el **10%** de descuento en **todas sus sucursales a nivel nacional**

*Válido hasta el 31 de diciembre de 2012
No olvides mostrar tu credencial antes de pedir la cuenta

Compras provee herramientas de trabajo

DOSSIER
CORPORATIVO

¿Te has preguntado quiénes son los responsables de que tengas un equipo de cómputo y dónde conectarlo?

Rodrigo Velasco,
gerente de compras



Los responsables de que **Volaris** tenga todos los implementos y herramientas para trabajar y ser más eficientes, **es el área de Compras, liderada por Rodrigo Velasco**, que entre muchos otros objetivos **tiene la misión de cotizar** desde un caja de clips, hasta el arrendamiento de un avión. Actualmente están enfocados en el equipamiento y cableado de Tepic, Querétaro y Denver.

Su primer paso es solicitar apoyo a Embajadores para hacer levantamientos de cableado estructurado (nodos de voz y datos) y posteriormente tra-

BENEFICIOS DE ARRENDAMIENTO

- Pago de rentas mensuales en largos periodos (24 y 36 meses).
- Renovación y mantenimiento de equipos. (Los más nuevos).
- Cuidado del medio ambiente. (El proveedor recicla los equipos).
- Lo más difícil de cotizar
- Los teclados conectores de pasaporte es lo más difícil de cotizar, pues además de que sólo hay dos proveedores en el mundo; son modelos especiales compatibles con nuestros equipos y sistema Sabre.

bajan duro para negociar arrendamientos de equipo de cómputo, impresoras, teclados etc; que cumplan con los requerimientos que el sistema Sabre solicita.

Maletas que viajan y llegan

Fernando Islas, gerente de Equipajes, asegura que nuestros índices de pérdida de equipajes son de 1.5 o 2 maletas por cada 1000 Clientes



De acuerdo al DOT (Departamento de Transporte de Estados Unidos), **Volaris** tiene los índices más bajos en la industria en cuanto a pérdida de equipajes

Sin duda alguna, lo más importante para esta empresa de aviación, es que, como dice nuestra misión: **'Con la mejor gente y a bajo costo, hagamos que más personas viajen bien'**; es por eso que día a día, todas las áreas, tanto administrativas como operativas, unimos esfuerzos para llegar a este fin.

Si nuestra prioridad son los Clientes, ¿no sonaría lógico pensar que las prioridades de ellos, también son nuestras prioridades? Veamos: ¿en un viaje, cuál sería la prioridad de nuestros Clientes?... **Su bienestar, el de sus familiares y la seguridad de sus pertenencias.**

"Estamos en un buen lugar, sin embargo; debemos seguir trabajando para ser aún mucho mejores de lo que somos."

Nos proponemos y esforzamos por brindar las mejores experiencias de viaje, para superar las expectativas de nuestros Clientes, y es por eso que, según estadísticas del Departamento de Transporte de Estados Unidos, **somos de las 3 mejores aerolíneas en servicio al Cliente,** pues tenemos los índices más bajos en la industria en cuanto a pérdida de equipajes.

Cada mes hacemos la comparación con Jet Blue, American Airlines, American Eagle y Frontier Airlines., y nos encontramos en un estándar muy sano.



Más fuerte, Más alto, Más rápido

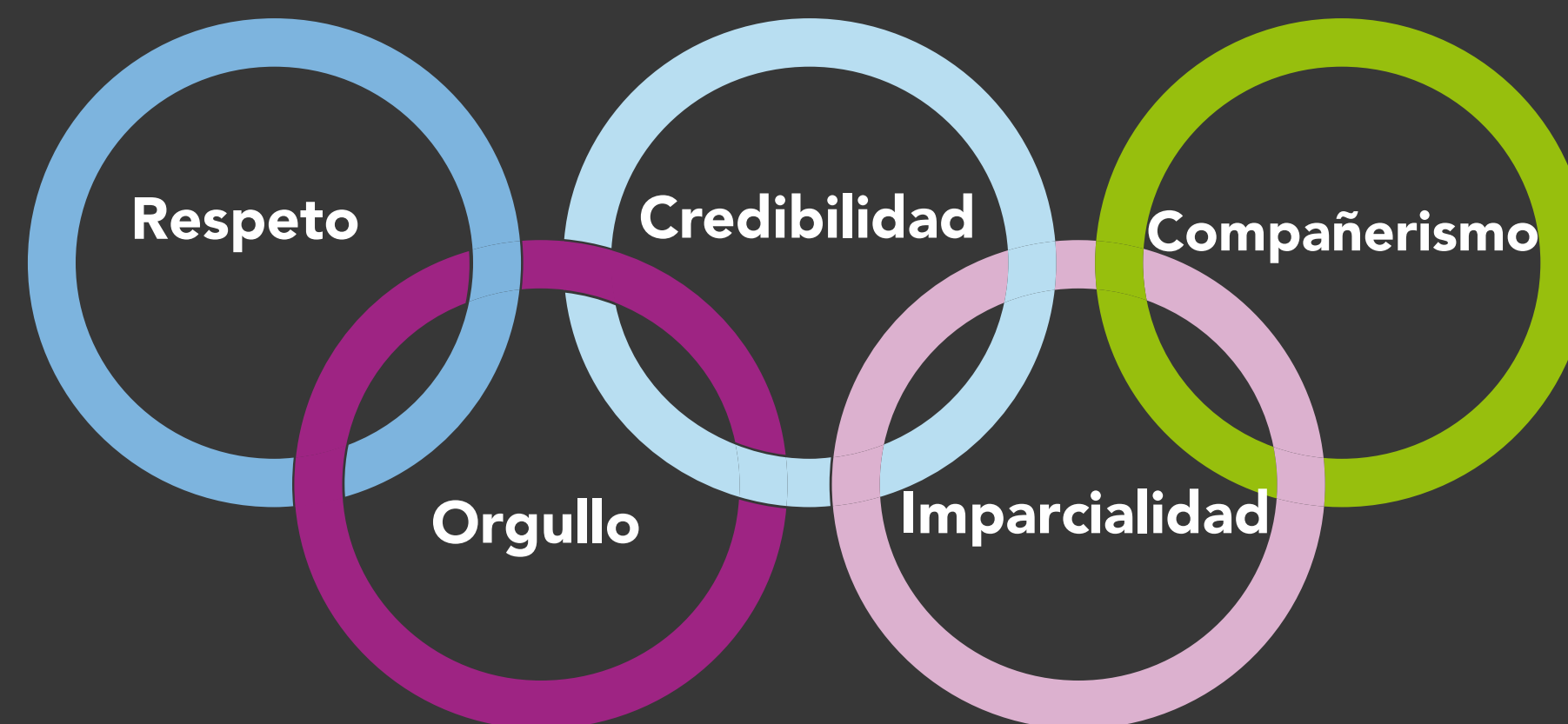
Dio inicio la Gira Embajadores, una serie de actividades en la que todos los Embajadores están llamados a participar para reforzar nuestra Cultura Volaris

La primera semana de septiembre dio inicio nuestra **Gira Embajadores**, que en este año lleva el nombre de **"Experiencia Volaris 2012: Más Fuerte, Más Rápido, Más Alto"**. Un proyecto que tiene como propósito fundamental **fortalecer nuestra Cultura como Familia Volaris** por medio del pleno conocimiento del Código de Ética, reforzamiento de nuestras Conductas y el establecimiento de compromisos personales ligados a nuestra cultura.

Las primeras sesiones se llevarán a cabo en el Samara Living Center, durante el mes de septiembre, posterior-

mente la caravana visitará las bases de Tijuana y Guadalajara, donde planea alcanzar a la totalidad de los Embajadores **Volaris**.

Estas sesiones están siendo impartidas por **Embajadores VALORis**, que son personas **Volaris** seleccionadas a raíz de una encuesta donde **pedimos a los mismos Embajadores que nos sugirieran a quienes fueran ejemplo de nuestras Conductas y Pilares**. Dichos **VALORis** estarán apoyados por directores y Gerentes, quienes seguramente ayudarán a cada Embajador a tener más herramientas para tomar las mejores decisiones en su vida diaria.



Los datos de la gira

- Estará en las principales bases
- Los 2,400 Embajadores estarán invitados
- Serán 15 fechas en SLC, 6 fechas en Tijuana y 5 en Guadalajara
- Impartida por 30 Embajadores VALORis
- Del 06 de septiembre al 27 de noviembre
- Una experiencia de diversión, aprendizaje y convivencia





Banderazo

La primera sesión fue impartida por nuestro CEO, **Enrique Beltranena** y el director de Talento, Eduardo Garay, acompañados de un staff que se ha preparado arduamente para **diseñar una metodología divertida para abordar el tema de la ética.**

En las sesiones, los Embajadores analizarán, con base en recursos audiovisuales y divertidas dinámicas, los **principales aspectos de nuestra cultura centrada en la persona** y las ventajas que como personas y profesionales nos otorga el actuar ético.



¡FELICIDADES A LOS SELECCIONADOS, SON UN
GRAN EJEMPLO DE NUESTRA CONDUCTAS VOLARIS!

¿Quién es un Embajador VALORis?

En mayo del 2011 se lanzó una encuesta a todos los Embajadores para que votaran por la(s) personas que consideraran **Embajador VALORis**, es decir, aquellas personas que dentro de **Volaris** representaran mejor nuestra cultura.

Se recibieron 993 votos, con lo que se seleccionaron **49 Embajadores VALORis**, de los cuales fueron 30 quienes que, con gran entusiasmo, interés y compromiso, se capacitaron y ahora tienen la camiseta más que puesta para ser los grandes conductores de **Gira Embajadores 2012.**



Siempre en regla

Volaris tiene ya un nuevo módulo del **sistema Sabre**, el cual ayudará a **alertar a los tripulantes acerca del vencimiento de documentos** como licencias y exámenes médicos



Con la finalidad de dotar a los tripulantes **Volaris** de una herramienta que les ayude a **planear la revalidación de sus licencias de operación y otros documentos necesarios para volar**, la Jefatura de Control de Tripulaciones desarrolló un proyecto para integrar una funcionalidad de recordatorio acerca de fechas próximas de vencimiento y así **cumplir en todo momento con la regulación aeronáutica de nacional e internacional.**

“**Necesitábamos que el sistema te alertara cuando un documento estuviera próximo a vencer.**”

ISAAC LEAL,
coordinador de control de Tripulaciones

de un tripulante estuviera próximo a vencer", comenta Isaac Leal, coordinador de Control de Tripulaciones, y agrega que debido a ello

se creó una funcionalidad con una regla para que el sistema SabreSonic (sistema de administración de las asignaciones de los tripulantes **Volaris**), dispare una alerta para **recordar al Embajador que hay que realizar dicho trámite.**

El área de Control de tripulaciones ha iniciado este proyecto con el grupo de pilotos, para

Indispensables para volar



Pasaporte



Visa



baja para integrar a sobrecargos: "El tripulante recibirá estas alertas en sus roles de vuelo que consultan en la oficina de Control de tripulaciones de cada una de las bases", concluyó el especialista.

COMPRA UN PAR DE TENIS
Y LLÉVATE UN SEGUNDO PAR DE IGUAL O MENOR PRECIO
AL 50% DE DESCUENTO.



La 'biblia' del aviador



Durante más de 70 años la compañía Jeppesen ha ofrecido herramientas de navegación a la industria de la aviación mundial y para **Volaris** no es la excepción

Su lema es 'transforming the way the world moves' (transformando la forma en el que se mueve el mundo) y vaya que tienen razón. Se trata de Jeppesen, una compañía estadounidense subsidiaria de Boeing Commercial Aviation Service que **proporciona mapas de navegación, instrumentos de cálculo y otros recursos que sirven hoy en día a la aviación comercial para realizar cada vuelo.**

Esta compañía fabrica los manuales que todos los pilotos **Volaris** traen en sus maletas cada vez que realizan un vuelo, dichos manuales **incluyen cartas de navegación con**



Jeppesen fabrica los manuales que todos los pilotos **Volaris** traen en sus maletas cada vez que realizan un vuelo

rutas de los aeropuertos a los que volamos, además de la **descripción de las aerovías**, que son como las "carreteras" aéreas que toman los aviones para ir de un punto a otro. En otras palabras es como la "**Guía Roji**" de los cielos.

Recientemente Jeppesen lanzó **aplicaciones para móviles y**

tabletas como iPad, en las cuales los pilotos **Volaris** y de todo el mundo, consultan de manera más fácil y práctica los contenidos que antes se publicaban en gruesos tomos de papel enfundados en pastas negras.

Si quieres conocer más visita: ww1.jeppesen.com

¿Pilotos o Primeros oficiales?

Para que te familiarices mucho más con el mundo de la aviación, te damos unos tips para que identifiques a los Pilotos de los Primeros Oficiales

La historia de los uniformes de los Pilotos es similar a la de los sobrecargos, pues ambas provienen de los rangos militares. En **Volaris** se retomó el concepto castrense, es decir, **de los rangos militares**, en los que se utilizan los galones en las mangas y los laureles en el gorro **para indicar el cargo de los pilotos y primeros Oficiales**.

Hay 2 maneras de distinguirlos:



Primer Oficial:

- 3 galeones en la manga del uniforme

Capitán:

- Laureles en la gorra
- 4 galeones en las mangas del uniforme

Volaris aterriza en tu iPad

Descubre la nueva aplicación de **Volaris** para:

- Navegar en el mapa interactivo
- Reservar tus boletos de avión
- Consultar tu itinerario
- Disfrutar de promociones exclusivas

iConócelo y
compártelo!

Uniformes de Sobrecargos

Manuel Sainz de León, Jefe de normatividad y de Procedimientos de Sobrecargos, nos explica cómo identificar los uniformes de sobrecargos **Volaris**

¿Sobrecargo o Jefe de Cabina VOI?

Hay 2 maneras de distinguirlas:

Sobrecargo:

- 1 galeón en las mangas

Jefe de cabina:

- Estrella en el gorro
- 2 galeones en las mangas

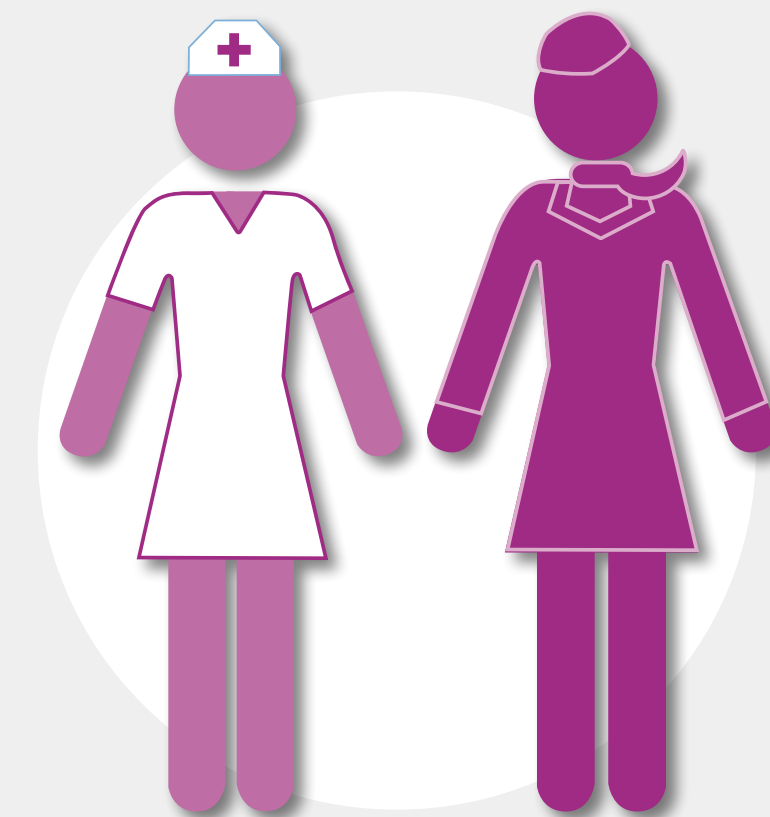
La historia de los uniformes viene de los **rangos militares** y nuestro uniforme se parece a los de los inicios de la aviación, pues tiene un estilo de los 40's. En **Volaris** se retomó el concepto castrense, es decir, de los rangos militares, en los que se utilizan los **galones en las mangas** para indicar el cargo de los tripulantes: sobrecargo o jefe de cabina.

Manuel Saiz, nos explica que también hay otro distintivo para los tripulantes, éstos son las **condecoraciones militares**: en el caso de sobrecargos asesores y jefes de cabina, se les identifica con una **estrella en el gorro**.

Datos curiosos

¿Sobrecargos enfermeras?

En los inicios de la aviación las Sobrecargos eran enfermeras, ya que se volaba mucho más bajo y las probabilidades de turbulencia eran mayores, por lo tanto se mareaba mucho la gente y por eso las contrataban.



¿Te sabes la historia de la mascada?

Antes la mascada tenía que ser muy grande porque en caso de algún parto a bordo, servía para recibir a los bebés y envolverlos.

¿Cómo era la forma de la mascada?

Éstas eran de seda y las usaban de forma triangular porque les servía como cabestrillo.



Alfabeto aeronáutico

Es un sistema para comunicar palabras a través de la primera letra de cada una de éstas. ¡Conócelo!

El alfabeto aeronáutico es un **sistema de palabras para deletrear palabras transmitidas por voz o radio**. Para ello se emplean palabras universalmente acordadas, que equivalen cada una a una letra. De esta manera se reducen las equivocaciones.

Sus orígenes se remontan a mediados del siglo pasado, cuando en 1952 la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI)

adoptó una versión usada en la Segunda Guerra Mundial por las fuerzas aliadas de la OTAN en 1956.

Este alfabeto se ha convertido prácticamente en un **estándar mundial**, aunque no es obligatorio. Dentro de las **fronteras nacionales los países pueden usar sus propias versiones si lo desean**. Si no lo conocías, aquí está y si ya lo usas, para que no se te olvide:

• Alfa • Bravo • Charlie • Delta • Eco • Fox

• Golfo • Hotel • India • Julieta

• Kilo • Lima • Metro • Néctar • Oscar • Papa

• Quebéc • Romeo • Sierra • Tango

• Union • Victor • Whisky • Extra • Yankee • Zulú

Nueva política de abordaje

Para agilizar nuestras operaciones de embarque y desembarque, hemos hecho algunos cambios, uno de los más sobresalientes es que ya no será necesario cruzar cinturones al final de un vuelo.
¡Entérate!

Con la finalidad de mejorar los tiempos de llegada y salida en la operación, se han hecho **cambios sustanciales en nuestra política de Embajadores viajando por trabajo**, de esta manera, los **Embajadores uniformados (DH's/ COBUS) y PEC's [Death Head, Company Business y Pilotos en Cabina]** que antes abordaban hasta que todos los Clientes estuvieran en el avión, ahora lo harán primero, antes que cualquier Cliente, con la finalidad de apoyarles a ubicar asiento y acomodar su equipaje.

Este primer cambio sólo aplica para los Embajadores uniformados que viajen en cabina de Clientes por Trabajo, en el caso de los no uniformados, éstos deberán abordar como cualquier Cliente en el bloque que les corresponda de acuerdo a su número de asiento.

Otro punto importante es que **al momento del abordaje ya no será necesario que los Embajadores se**



presenten ante el capitán en cabina, esto para agilizar el proceso de briefing de pilotos y evitar demoras; bastará que los Embajadores se presenten como tal con el Jefe de Cabina del vuelo.

En el caso del desembarque, los Embajadores uniformados deberán sólo apoyar a Clientes a bajar

sus equipajes de los compartimentos superiores y agilizar la salida, en ningún caso (Embajadores uniformados y no uniformados) será necesario cruzar cinturones, esto último como medida para **dejar libre el espacio de la cabina lo más pronto posible** para facilitar el trabajo de los Embajadores de Apariencia.

Para DH, COBUS y PEC (Uniformados)

Antes:

Al abordaje: Esperaban hasta el final

Al desembarque: Bajaban hasta el final
y cruzaban cinturones

Se presentaban con el capitán en cabina

Ahora:

Al abordaje: Suben primero para
apoyar a Clientes a ubicar su
asiento

Al desembarque: Bajan como
cualquier Cliente y ya no cruzan
cinturones

Se presentan sólo con el Jefe de
Cabina del vuelo

Embajadores COBUS (No uniformados)

Antes:

Al abordaje: Esperaban hasta el final

Al desembarque: Bajaban hasta el
final y cruzaban cinturones

Se presentaba con el capitán en cabina

Ahora:

Al abordaje: Suben como
cualquier Cliente, según su
número de asiento

Al desembarque: Bajan según
les corresponda, como cualquier
Cliente.

Se presenta sólo con el Jefe de
Cabina del vuelo

¿Conoces a alguien que quiera ser Sobrecargo?

Dile que en Volaris tenemos una gran
oportunidad y plan de carrera

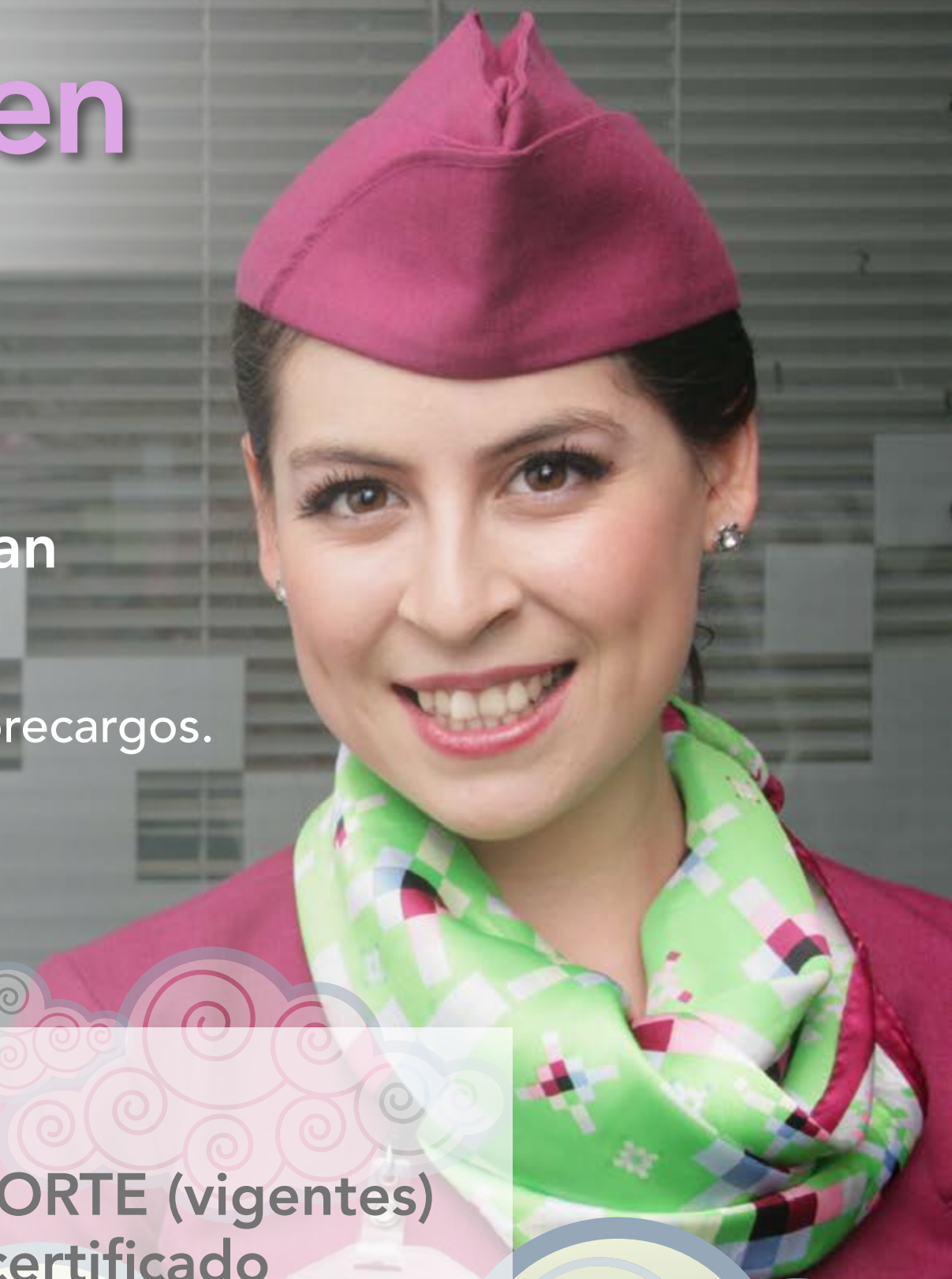
Pueden ser personas con o sin licencia de sobrecargos.
Sólo dile que envíe su currículum a:

adriana.cervantes@volaris.com.mx



Requisitos:

- CURRÍCULO, VISA y PASAPORTE (vigentes)
- Bachillerato concluido con certificado
- Inglés intermedio
- Dispuesto a cambiar de residencia





¿Asesor Lobby?

Conoce cuál es la función del asesor Lobby y la importancia de su labor en nuestra Familia

El lobby es el primer punto de contacto del Cliente antes de formarse en las filas. Como sabes, **nuestros asesores se rolan para cumplir la función de 'asesor Lobby'**

que tiene la responsabilidad de dar la bienvenida al Cliente, orientarlo, solucionar todas sus dudas, ofrecerle más rapidez; en pocas palabras, ofrecerle el mejor servicio.

Objetivos

Debes saber que el asesor Lobby le reporta directo al Lead en turno, quien a su vez, supervisa que la atención y servicio al Cliente sea la más adecuada.

Además se trata de **un punto muy importante para la venta de nuestros nuevos paquetes del programa 'Tú decides', en especial el 'Más Rapidez'**, pues ofrecen a nuestros Clientes la posibilidad de acceder, por una mínima cantidad, a las bondades que ofrece el *web check in*, es decir, la prioridad en la documentación y el abordaje.



Sabías que ahora los asesores Lobby, traen puesto un **chaleco con un signo de interrogación en la parte de atrás** con la finalidad de que la gente los ubique con mayor rapidez

- Informar al Cliente de todas las dudas que tenga de su viaje

- Hacer labor de venta del producto 'más rapidez'

- Supervisa que la atención y servicio al Cliente sea la más adecuada

¿Qué hace un AOR?

Conoce un poco más acerca de esta importante labor en la aviación

Te presentamos a **Raúl Manuel Torres, AOR**, a quien nos encontramos recibiendo y despachando vuelos en su estación Tijuana. Raúl es Embajador **Volaris** desde abril de 2009 y nos comparte un poco acerca del trabajo de un **Ase-
sor de Operaciones en Rampa**.

El trabajo de un AOR es principalmente el de ser un **facilitador de las operaciones en la rampa, es decir en el patio de maniobras**. "Nos encargamos de **dar se-**

En **Volaris** trabajan 112 Asesores de Operaciones en Rampa (AOR)

guimiento a todos los aterrizajes y despegues de los aviones de **Volaris** y, en coordinación con tripulación, CCO y torre de control del aeropuerto, **verificamos que todas las condiciones de seguridad, operatividad y calidad se cumplan**".

Un AOR presta **asistencia a los vuelos tanto en tierra como en aire**. "Dialogamos con los pilotos antes de iniciar el vuelo, le damos el briefing, el plan de vuelo e información meteorológica, impreso y verbal; además de información como la **cantidad de combustible, el número de Clientes** o si tiene algún mantenimiento diferido, todo eso para que inicie bien informado su operación", nos cuenta Raúl.

Cuando reciben los vuelos el capitán se comunica por radio VHF con los AOR: "Nos dan su estimado de llegada y si tienen alguna necesidad especial, como Clientes con sillas de ruedas, o incluso si en la cabina de Clientes llegara a haber algún problema como algún Cliente enfermo o en condición agresiva, nos encargamos de dar aviso a las autoridades".



Dialogamos con los pilotos antes, le damos el briefing y el plan de vuelo además de información como la **cantidad de combustible, el número de Clientes** para que inicie bien informado su operación.

Un día como despachador



Enrique Herrera, supervisor de CCO

Cuando uno escucha por primera vez que la palabra '**despachador**', se imagina a una persona que provee combustible a un avión; algo parecido a lo que hacen los trabajadores en las gasolineras, pero en lugar de ponerle gasolina a los coches; éstos **suministran turbosina a los aviones**. . . ¿Y a ti, a qué te remite la palabra: despachador?

El trabajo de los despachadores es una pieza clave para el éxito de nuestras operaciones, pues **se necesita que alguien controle 24 horas, los 365 días del año**, todos los requerimientos y necesidades que se den en cada momento, en cada estación. He ahí la razón por la cual, esta área es indispensable por la naturaleza de la operación.

Hay dos tipos de despachadores: los que están en el **CCO** y los que están en las **estaciones**. Y aunque los dos tienen diferentes funcio-

Conoce más de CCO

- CCO se integra por 7 departamentos: CCM, Control de Tripulaciones, Manejo de Crisis, CSA, Base de Datos, Despacho y Control de Vuelos.
- Para que un AOR pueda trabajar en CCO requiere: gran experiencia (muchos años en plataforma para poder entender y dar continuidad a la operación).



nes; ambos **deben tener una licencia de despacho**.

¿Para qué sirve un plan de vuelo?
Sirve como tercer filtro para **asegurar vuelos puntuales y garantizar la con-**

fiabilidad de la operación. Gracias a este documento, el **Capitán vuela con datos clave** como: aerovías, aeropuertos, tiempo de vuelo, aeropuertos alternos y lo más importante: cantidad de combustible.

¿Sabías que...?

El despachador cuenta con una licencia otorgada por la SCT de "Oficial de Operaciones Aeronáuticas", así como examen Médico otorgado por Medicina de Aviación. Para obtenerla debe estudiar materias como Navegación, Meteorología, y Aerodinámica.

Funciones de un despachador de estaciones o AOR:



Asegurar vuelos confiables que cumplan con los más altos estándares de seguridad y rentabilidad



Revisar la papelería de vuelo (planes de vuelo) que envía el CCO



Dar seguimiento a la operación en cada estación, en cada vuelo



Fungir como los ojos del CCO en la operación de cada aeropuerto

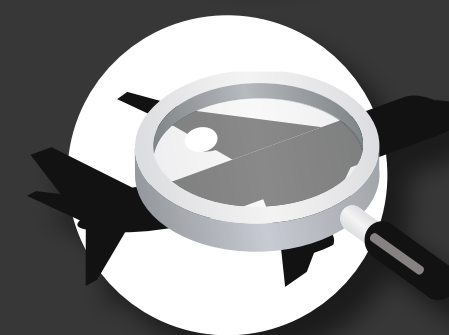
Funciones de un despachador de CCO



Elaborar planes de vuelo que optimicen el combustible y tiempo de vuelo



Distribuir la carga y balance de nuestras aeronaves



Revisar las aeronaves de pe a pa (desde que cierran las puertas hasta que el avión llega a su destino)



Eficiantar los planes operacionales para la disminución de demoras

volaris

carga



Carga vuela alto

Gracias al trabajo de colaboración entre las áreas de Operaciones de Carga y Ventas Carga, durante julio, Volaris logró posicionarse como el 2do lugar en el mercado de carga nacional. ¡Bien hecho equipo!

Volaris se posicionó como la **segunda línea aérea en el mercado de carga aérea nacional** (aerolíneas comerciales), estando solo por debajo de Grupo Aeroméxico (GAM).

Actualmente tenemos una participación del **30.2% del mercado**, tras haber transportado más de **7 mil toneladas de carga durante los primeros seis meses de 2012**, lo que representa un **crecimiento del 11%** en relación al mismo periodo del 2011.

Desde 2011 **Volaris** ha ocupado esta posición, año en que transportó más de **13 mil toneladas**, lo que

representó **27%** de dicho segmento de mercado.

Esto ha sido posible gracias al **modelo de negocio que ofrece Volaris**, el cual adapta sus productos a las necesidades específicas de cada Cliente.

Bajo este modelo, **Volaris ofrece tres tipos de productos: carga; mensajería y paquetería; y restos humanos**. Cuenta con tres tipos de servicios: general, preferente y express.

Este logro es gracias al trabajo en equipo entre las áreas de, Operaciones Carga y Ventas Carga.

Las principales rutas de Carga Volaris



- Tijuana
- Monterrey
- Hermosillo
- Mexicali
- Guadalajara

Volaris cuenta con 20 estaciones totalmente habilitadas con almacén de carga para el manejo de embarques.