

AVIOM REVUE

La revista líder en América Latina

MÉXICO

Número 127 • SEPTIEMBRE 2010

Internacional

OPTIMIZAR COMPRAS

FAM en la encrucijada

▼ TEST DE USUARIO

COMPARATIVA MEXICANA

Elite Class y Clase Turista

▼ ESPECIAL

INDUSTRIA ESPAÑOLA EN FARNBOROUGH

REGIONAL CARGO

Sinfonía en movimiento

CÓMO SE PONE EN SERVICIO UN AVIÓN



Volaris se vende
Nuevos dueños para el 50%

Aeropuerto de Puebla
Esperando el despegue



ARGENTINA \$12.90 · CHILE \$2.450 · MÉXICO \$40.00
 PARAGUAY GS 16.000 · URUGUAY NS 95.00 · VENEZUELA BS 2.500

00127

8 414526 003038

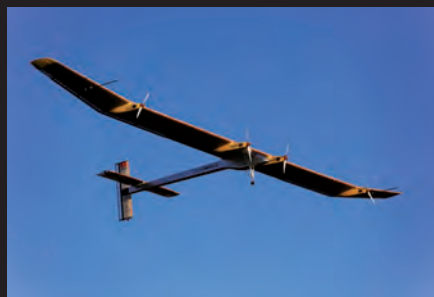
Este mes...

Creado hace más de 20 años y ubicado a unos 90 kilómetros de la Ciudad de México, el Aeropuerto Internacional de Puebla cobró importancia con el programa de descentralización del Aeropuerto de la Ciudad de México.

26



70

 Operaciones de carga aérea con Regional Cargo.

40

 El Solar Impulse conquista la noche.

52

 Comparativa Mexicana Elite Class y Clase Turista.

Número 127

Septiembre

16 Batalla en El Prat: Vueling, Spanair y Ryanair luchan por el control del aeropuerto catalán.

22 Volaris se vende: Se vendió el 50% de la aerolínea.

32 Especial Industria Española en Farnborough: el clúster andaluz.

46 Ilyushin Il-62, "Classic", reactor de la antigua URSS.

62 Optimizar compras: FAM pierde el 25 por ciento de sus aeronaves.

66 Como se pone en servicio un avión: Interjet incorpora dos Airbus A320.

78 Aeronaves no tripuladas: La Armada española navega a la caza de un UAV embarcado



66

Y ADEMÁS...

6 Carrera de despegue

8 Noticario



61

61 Museo Nacional Aeronáutico y del Espacio de Chile

82 Estadísticas mundiales de carga aérea

AVION REVUE

Internacional

Suscripciones
Tel: 902 099 089 · Fax: 902 360 668
Email: suscripciones@gps.grupogyj.es

Test de usuario



Comparativa Mexicana Elite Class y Clase Turista

Texto: Tomás González de Rosenzweig
Fotos: Tomás González de Rosenzweig
y José M. Rodríguez

En esta edición de test usuario, me propuse el objetivo de poner a prueba la reestructuración que tuvo Mexicana hace aproximadamente dos años. Desde su nuevo programa de lealtad, MexicanaGO, hasta su nueva y renovada MexicanaElite Class, así como comparar su servicio con el ofrecido en clase turista.

Bajo la premisa de poder usar mis puntos para poder viajar en cualquier fecha, me aventuré al sitio web de MexicanaGO con cuatro meses de anticipación a mi fecha de viaje, esperando poder conseguir mi boleto con puntos. Para mi sorpresa, mis puntos fueron como dinero a la hora de comprar, el proceso fue





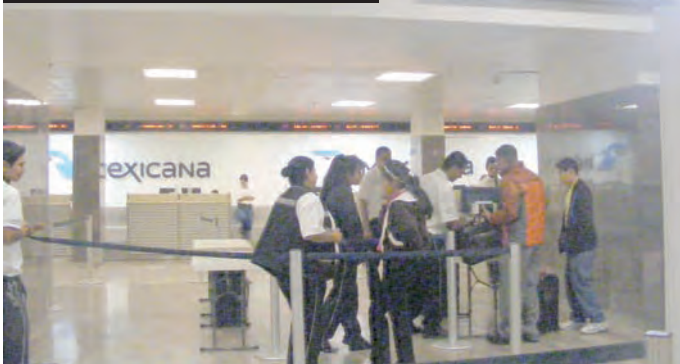
■ Los aviones

XA-MXT: Este avión tiene cerca de 20 años en la flota de Mexicana. El mismo conserva la identidad gráfica anterior a la reestructuración tanto en el exterior como en el interior. En cuanto al interior, la mayoría de la cabina que tendría que ser Elite, mantiene los letreros y señalizaciones de Ejecutiva. Los plásticos y señalizaciones en general se conservan en un estado aceptable. Sin embargo, hubo momentos en los que el baño de la cabina de Elite estaba sucio y las sobrecargos o no se dieron cuenta o no lo limpiaron.

N412MX: Esta aeronave se fabricó e incorporó hace menos de un año a la flota de Mexicana, por lo que porta la nueva identidad gráfica en su totalidad. Por supuesto, el avión se encuentra en perfecto estado. Los nuevos asientos de Elite son iguales, a diferencia del tapiz, que en este caso es de color gris. En cuanto a la cabina de turista, los asientos se mantienen azules con un grabado tipo trapezoides en vez de rombos. A lo largo de la cabina hay algunos asientos con tapiz diferente -azul con puntos grises y verdes- que, en mi opinión, hace que se vea menos elegante.



Check in en GDL, la fila para pasajeros viajando en MexicanaElite no estaba bien señalizada.



Las instalaciones sanitarias del aeropuerto de Guadalajara no se encontraban en las mejores condiciones.



Pase de abordar, asiento 1A en MexicanaElite.



Todos los comercios del Aeropuerto de Guadalajara se encontraban cerrados, o estaban por abrir.



Había varios vuelos saliendo en la madrugada, no obstante las salas de última espera estaban semi-vacias



El vuelo estaba anunciado desde que entramos a las salas de última espera.

muy parecido al del sitio web de mexicana y pude elegir entre varias opciones de "tarifa". Por supuesto elegí la opción más "barata" de 15,000 puntos viaje sencillo (clase T), más adelante me fue requerida la información de pasajero y para terminar, el pago de los impuestos (20 dólares) con tarjeta de crédito. Cometí el error de querer hacer varias reservaciones con puntos a la vez en pestañas diferentes del navegador, lo que provocó que todas las sesiones caducaran, y más adelante me llevó a una confusión entre reservaciones. Para arreglar, tal

desperfecto me comuniqué a la línea de atención a socios, donde por 25 dólares y media hora de mi tiempo me dieron el cambio de fechas. Para el regreso, el proceso fue el mismo, tanto en clase como en tarifa y en impuestos.

Tres días antes de mi vuelo GDL-ORD me comuniqué a la central de atención al socio para solicitar el ascenso a clase ejecutiva, así como resolver algunas dudas que tenía respecto a horarios de atención en el mostrador del aeropuerto y la sala VIP. Tengo que admitir que los conmutadores siempre

H/HR TIME	VUELO FLIGHT	DESTINO TO	HABOR BOARD	PTA. GATE	OBSERVACION REMARKS
06:05	MXA 184	CHICAGO	05:30	4	
06:45	VOI 5940	L. ANGELES	06:10	1	
06:45	CO 2152	HOUSTON	06:10	2	
06:45	MX 7491	MEXICO	06:10	14	
07:05	VOI 421	TIJUANA	06:30	10	
07:25	AA 1040	DALLAS	06:50	1	
07:25	DL 728	SALT LAKE	06:50	7	
07:25	VOI 681	LA PAZ	06:50	17	
07:45	CO 3131	HOUSTON	07:10	3	
07:45	MXA 553	MEXICO	07:10	12	
07:45	VOI 740	HERMOSILLO	07:10	14	
08:00	AMX 125	MEXICO	07:25	11	

El vuelo estaba anunciado en todo el aeropuerto desde las 12 de la noche.

han sido, en mi opinión, inútiles. Estás alrededor un minuto escuchando anuncios y publicidad, para después escuchar un menú y decidir que opción se adecua más a tus necesidades, para que cuando finalmente decidas, te digan que tu llamada es sumamente importante, pero que todos los ejecutivos están ocupados. Finalmente, te contesta un ejecutivo y te resuelve una sola cosa y te dice, tras tu siguiente pregunta... "lo transfiero" para que conteste otro conmutador y se repita el proceso. Pues bueno, tras una batalla entre los conmutadores, ejecutivos y yo de una hora y media conseguí el ascenso.

El aeropuerto de Guadalajara es, supuestamente, uno de los más importantes del país. No obstante, no lo catalogaría como uno de los mejores. Uno de los atractivos o características principales de un aeropuerto, es que está abierto y funcionando las 24 horas del día, los 365 días del año. A excepción de una heladería, que ofrece sólo café y las donas que sobran de todo el día y una pequeña licorería, todos los comercios del aeropuerto cierran y dejan de ofrecer sus servicios a los pasajeros que tomarán vuelos a primera hora. Asimismo, el aeropuerto carece de un hotel decente, por lo menos de cadena, a una distancia corta para atender a los viajeros cansados. El mantenimiento de dicho aeropuerto deja mucho que desear, los servicios sanitarios no son higiénicos, y las instalaciones se encuentran desgastadas y maltratadas. En cuanto al salón VIP, no pude hacer uso de él debido al horario de mi vuelo.



Bebida de bienvenida. Variedad de jugos o refrescos, no se ofreció ninguna bebida alcohólica debido al horario del vuelo.



Sistema AVOD, junto con la primera bebida antes del desayuno. La oferta de entretenimiento en el mismo era la esperada, pero nada extraordinario.



Ocupación general (65%)

Por primera vez en mi vida, no me fue permitido hacer "early check-in", por lo que tuve que esperar cuidando mis maletas hasta las tres de la mañana que reabrieron el mostrador. Tal vez Mexicana es una de las aerolíneas más importantes de éste aeropuerto, pero la fila para hacer check-in para pasajeros de clase Elite, no está bien señalizada. Dado a que no había fila, fue lo mismo hacer el check-in en la sección de Turista que en la de Elite, que tras preguntar descubrí dónde era. A las 4 se abrió el acceso a las salas de última espera y, para variar, todo estaba cerrado.

Aproximadamente una hora antes de que empezara el abordaje, llegó el XA-MXT a la plataforma para los chequeos de último minuto y alistarse. El vuelo tenía cuatro pasajeros con necesidades especiales por lo que los comenzaron a subir a

las 5:40. Cuando vieron esto los pasajeros, todos se pusieron de pie y comenzaron a formar una fila. A pesar de esto, el abordaje se llevó a cabo de manera normal, utilizando la jerarquía pre establecida (Discapacitados/ Infantes, MexicanaElite, Socios MexicanaGO de Nivel y abordaje por filas).

Minutos después de abordar nos fueron ofrecidas bebidas de bienvenida a todos los pasajeros de clase Elite, podíamos elegir entre refrescos o jugos no frescos. Debido al horario del vuelo, no se ofrecieron bebidas alcohólicas en ningún momento.

Con 7 minutos de retraso, comenzó el push-back y con ello se reprodujeron los videos de con instrucciones de seguridad. Tras el despegue (6:23) el avión alcanzó la velocidad y altura de crucero (6:45) y nos dieron más o menos una hora para descansar. A las 7:40 me ofrecieron



Menú del sistema AVOD con las diferentes opciones disponibles.



Publicidad en el sistema AVOD, que no se paga suficiente?



Catering de MexicanaElite Class, omelett de champiñones, muffin de nuez, pan y fruta fresca (melón y piña). La única elección que había que hacer era el plato fuerte (omelett o tamales). Acompañado de café y un refresco.



Mandos del asiento de MexicanaElite.



El avion mostraba totalmente la imagen anterior de la aerolínea. Clase Ejecutiva en vez de Mexicana EliteClass.



Check in en ORD, bastante fluido a pesar de que Mexicana tenía tres vuelos programados. (MTY, GDL y MEX)



El N412MX llegó con una hora de anticipación a la puerta M3 para prepararse. El avión tiene menos de un año en servicio y muestra totalmente la nueva imagen de la aerolínea.



El abordaje empezó a tiempo.



El servicio de catering ofrecido en el vuelo consistía de un plato fuerte (pollo o pasta) en este caso pollo con gravy y verduras pan y unas galletas. En cuanto a bebidas, el bar estaba totalmente abierto y los sobrecargos pasaron dos veces ofreciendo bebidas.

otra bebida y el sistema AVOD. El sistema AVOD de MexicanaElite es muy parecido al de cualquier otra aerolínea con la comodidad de que puedes tomarlo y colocarlo en el lugar de tu preferencia. Ofrece 10 películas de estreno, un capítulo de 4 series diferentes, videos musicales, 10 diferentes generos musicales y 3 videojuegos (reversi, tetris y millionaire). Tomé el sistema AVOD, lo exploré por 10-15 minutos y lo apagué. En lo personal, estos sistemas no

van más allá de lo que te puede ofrecer un reproductor portátil de bolsillo. Más tarde ofrecieron el desayuno, las opciones eran Omelett de Champiñones o Tamales, esto acompañado de un muffin de nuez y fruta (piña y melón para todos). Se ofreció una segunda ronda de bebidas a las 8:01. Mientras estaba desayunando, el capitán anunció que el vuelo se iba a demorar unos 55 minutos más de lo planeado debido a mal tiempo. A las 9:50

el capitán se volvió a comunicar para informarnos que el tiempo seguía mal. Finalmente a las 10:34, pudimos comenzar el descenso y a las 11:13 tocamos pista. Algo notable es que en el anuncio de bienvenida/despedida se agradece de manera especial a los socios de MexicanaGO, sin embargo se olvidaron de anunciar el número de puerta a la que llegábamos y la temperatura. A las 11:24 se abrieron las puertas.



La opción de pasta.



Porcentaje de ocupación (+/- 70%)



El vol 801 llegó a tiempo a la puerta 30 de la terminal 1 del AICM



En el vuelo de regreso, el check-in se realizó de manera rápida y fluida. Cabe mencionar que se eliminó mi preferencia de asiento, y me fue asignado uno nuevo. No había filas por lo que era lo mismo viajar en turista que en Elite.

La terminal 5 del aeropuerto de Chicago (ORD) es muy moderna y nueva pero carece de establecimientos que vendan alimentos en las salas de última espera, por lo que recomendaría comer antes de pasar el filtro.

A la 1:50 comenzó el proceso de abordaje. Decidí esperar sentado en la sala de espera hasta que viera que todos los pasajeros ya habían pasado con el fin de evitar hacer fila en la manga. Pude aprovechar este tiempo para ojear el manifiesto final y darme cuenta de que el vuelo iba al 45% de su capacidad. Identifiqué una fila que iba vacía y la tomé. Algo que me llamó la atención fue la

ambientación de este avión nuevo. La combinación entre la música, el aire (que parecía fábrica de nubes) y la iluminación transmitía una sensación de tranquilidad. A las 2:15 se cerraron las puertas, 5 minutos antes de la hora anunciada. En este momento comenzó el taxeo así como el video con instrucciones de seguridad.

A las 2:32 despegó el vuelo 801 con destino a la Ciudad de México. A las 2:57 alcanzamos el vuelo nivelado y media hora más tarde pasaron los comisarios ofreciendo tanto bebidas como alimentos. Las opciones eran pollo con gravy y verduras o pasta, yo seleccioné el pollo que tenía excelente sabor. Algo que pude notar es que la carta de bebidas alcohólicas de un mes a otro cambió de manera muy extraña. Empezaron a ofrecer Bacardí 8 años en ambas clases y Bacardí Blanco sólo en Elite. Veinte minutos más



Los asientos eran más ergonómicos.



Nuevo diseño en los asientos, en mi opinión le quita la elegancia a la aerolínea.



Los nuevos asientos de mexicana son más delgados, pero más cómodos.

tarde pasaron a ofrecer una segunda ronda de bebidas. Mientras esto sucedía, en las pantallas de toda la cabina de turista, se pasaban unos bloopers del mundial acompañados de publicidad y más adelante la película de "Cómo Entrenar a tu Dragón". Otras opciones de entretenimiento disponibles eran la re-

vista Vuelo de Mexicana y la Guía VTP. Diez minutos después pasaron a recoger las charolas y ofrecer la tercera ronda de bebidas. Otro fenómeno curioso en los vuelos es que una vez que se retiran los alimentos, se empiezan a formar filas para pasar a los baños por lo que recomendaría pasar al baño antes de empezar a comer. Un detalle que considero sería bueno, es el de ofrecer botellas de agua a los pasajeros o por lo menos tenerlas disponibles ya que a veces es hartante tanto para el pasajero como para el sobrecargo estar sirviendo y sirviendo.

El descenso comenzó a las 5:30 para llegar puntuales a las 6:02 a la puerta 30 de la terminal 1 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

En conclusión, basado en esta experiencia, puedo decir que la diferencia entre clase MexicanaElite y Turista radica principalmente en objetos materiales y espacio en el vuelo más que en servicio a excepción de algunos aspectos que debido a los horarios no pude evaluar como son el bar y el salón VIP. Yo, en lo personal, no pagaría extra por este servicio, si no que lo tomaría cuando se me ofrezca como una cortesía. ●



El N412MX prácticamente olfa a nuevo.

El vuelo paso a paso...

Reserva:

Se realizó con puntos a través de MexicanaGO.com, el proceso fue aún más fácil y sencillo que el de su sitio web regular. Es cierto que en este nuevo programa de lealtad sí se puede volar en cualquier fecha, la única variante es en la cantidad de puntos necesarios dependiendo de la disponibilidad.

Check-in:

Elite: Para mi sorpresa, en esta ocasión no pude hacer early check-in por lo que tuve que esperar en el único café que estaba abierto en el aeropuerto de Guadalajara hasta que abrieran el mostrador. Alrededor de las 3 de la mañana, el mostrador abrió para documentación. La fila de clase MexicanaElite no estaba bien señalizada. Los filtros de seguridad en aeropuertos de provincia tienden a ser más rigurosos que en el aeropuerto capitalino, en mi opinión por la falta de práctica. Una vez que llegamos al mostrador, la atención fue muy amable, tanto que platicamos un rato más después de haber realizado el check-in.

Turista: Llegamos a la terminal 5 del aeropuerto de Chicago con el tiempo justo. Mexicana tenía vuelos a Guadalajara, Monterrey y Mexico DF saliendo aproximadamente a la misma hora. No obstante no había fila para realizar el check-in. Los asientos que yo había seleccionado anteriormente ya no estaban disponibles por lo que deje el que la señorita me ofrecía.

Abordaje:

Elite: Primero abordaron los pasajeros con necesidades especiales, para que después abordáramos los pasajeros de clase Elite. Más adelante abordó clase turista por número de fila. Cabe destacar que no servía el sistema de voceo en el aeropuerto por lo que la señorita organizó todo el proceso de abordaje a gritos.

Turista: Abordaron primero los pasajeros de Elite, después los socios de MexicanaGO de nivel y posteriormente por número de fila. Yo decidí esperar hasta el final para evitar estar formado en la manga y además pude ver que filas iban vacías y cambiarme de lugar a una que no tuviera pasajeros.



Comisarios:

Tanto en clase Elite como en clase Turista el servicio de los sobrecargos lo califico como amable y nada más. No hay una diferencia notable entre clases en cuanto al trato, es más, en este caso en particular, el servicio de Turista fue ligeramente más atento que el de Elite. Esto, depende principalmente de la tripulación, más que de la clase.

En mi opinión, Mexicana tiene una gran área de oportunidad en éste aspecto ya que una sonrisa por parte de su personal no cuesta más pero si hace toda la diferencia en cuanto a servicio se refiere. Desde mi punto de vista el éxito de clase Elite (o cualquier clase preferencial) se basa principalmente en la personalización.

Catering:

Elite: Debido al horario del vuelo, el bar no estaba abierto. Se ofrecía una variedad de jugos (no frescos), así como café marca "Golden Bean" y refrescos. En cuanto a alimentos, se ofreció un desayuno caliente. Las opciones eran Omelett de Champiñones o Tamales, esto acompañado de un muffin de nuez y fruta (piña y melón para todos). Después de la reestructuración, los alimentos de Clase Elite se surten exactos dejando a los pasajeros en los últimos asientos con una sola opción.

Turista: En este vuelo, el bar si se encontraba abierto y me gustaría

reconocer que Mexicana tiene uno de los bares más completos de la industria en este tipo de clase. Se ofrecían bebidas alcohólicas, jugos y refrescos - todos nacionales. En cuanto a alimentos, las opciones eran pasta a la crema o pollo con gravy, acompañado de pan y dos galletas. Las porciones eran suficientemente abundantes, pero un poco más escasas que en Elite.

Entretimiento:

Elite: Revistas (Elite, Vuelo y Guía VTP), Pantallas con el mismo entretenimiento que turista y el Sistema AVOD. Dicho sistema ofrecía un capítulo de diferentes series de TV, algunas películas (estrenos), videos, música y algunos juegos así como información de la aerolínea todo tanto en inglés como en español. Cabe mencionar que a pesar de viajar en clase Elite, el sistema AVOD contenía publicidad, lo que me lleva a reflexionar, hay gente que paga por ese acenso, que no se paga suficiente? Y tener ventanilla siempre es un entretenimiento extra.

Turista: Revistas (Vuelo y Guía VTP), Pantallas con entretenimiento (unos bloopers del mundial, y una película) algo notable era la publicidad, casi como de TV abierta. Y pues también tener ventanilla siempre es un entretenimiento.

Confort:

Elite: Lo que es un hecho es que el asiento de Elite es 50% más amplio

que el de Turista, si hay diferencias tales como el ángulo de inclinación, el descansa pies y el espacio entre asientos. En cuestiones de confort la diferencia entre el asiento de Elite y el de Turista no es mucha para una persona de complexión normal. En cuestiones de complementos, las almohadas son las mismas que en la cabina de turista sólo que con fundas de tela y los cobertores son también muy parecidos.

Turista: Como mencioné anteriormente, el N412MX tiene menos de 6 meses en servicio, por lo que los asientos son nuevos. Un poco más delgados, menos "acolchonados" pero muy cómodos, casi tan cómodos como los de Elite. Si tomas una fila de tres con el asiento del centro vacío, se puede usar como mesa de servicio y es más cómodo que la mesa en Elite. Hay almohadas desechables disponibles así como cobertores ligeros.

Programa lealtad: Frecuenta (en proceso de desaparición) y MexicanaGO que surgió como parte de la reestructuración. En este caso, MexicanaGO jugó un papel clave ya que la reservación fue con puntos y el acenso se realizó a través de la LineaGO.

Equipaje permitido:

Elite: Hasta 3 piezas de hasta 64 KG cada una.

Turista: Hasta 2 piezas de hasta 32 KG cada una.