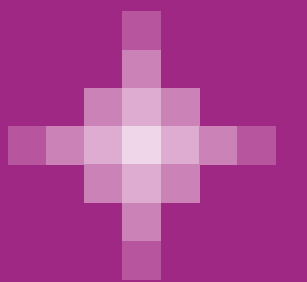


# Reporte Anual de Sustentabilidad 2019



**volaris**



# CONTENIDO

<b>01. ACERCA DE VOLARIS</b>	<b>04</b>	<b>03. ENFOQUE CUIDADO DEL PLANETA</b>	<b>42</b>
▪ CARTA DEL CEO	05	▪ POLÍTICA INTEGRAL DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE #CIELITOLIMPIO	43
▪ PROGRAMA CORPORATIVO DE SUSTENTABILIDAD	09	• Gestión de Consumo Eficiente de Combustible	44
▪ MODELO DE CREACIÓN DE VALOR	11	· Renovación de nuestra flota	
▪ CIFRAS RELEVANTES VOLARIS 2019	14	· Inversión en la mejor tecnología	
▪ HITOS VOLARIS	17	· Otras técnicas de ahorro de combustible	
<b>02. ENFOQUE ECONÓMICO Y GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>19</b>	• Programa de Compensación de Emisiones de CO <sub>2</sub> #CIELITOLIMPIO	46
▪ ESTRATEGIA DE NEGOCIO	20	• Iniciativas Ecológicas	47
▪ GOBIERNO CORPORATIVO	29	· Ahorro y reciclaje de papel	
• Consejo de Administración y Comités	30	· Reducción de consumo de energía eléctrica	
• Gestión de Riesgos	33	• Esfuerzos en Favor de la Biodiversidad	48
• Código de Ética	35	· Reforestaciones	
• Privacidad de la Información y Ciberseguridad	37	· Alianzas ecológicas	
▪ ASUNTOS CORPORATIVOS	38	· Campañas de concientización sobre la protección del medio ambiente	
▪ CADENA DE VALOR	40	• Cumplimiento de la Regulación	49
		· Reporteo de emisiones	
		· Gestión adecuada de residuos peligrosos	
		· <i>Working Group Green Team</i> – Certificaciones ISO 9001 y 14001	

# CONTENIDO

<b>04. ENFOQUE CUIDADO DE LAS PERSONAS</b>	<b>52</b>		
▪ RELACIONES, PRÁCTICAS Y BIENESTAR DE NUESTROS EMBAJADORES	53		
• Cultura Volaris	54		
• Igualdad de Oportunidades y No Discriminación	55		
• Familia Volaris	57		
• Modelo de Competencias y Ciclo de Talento Volaris	58		
· Atracción y promoción de talento			
· Gestión de desempeño y programas de reconocimiento			
· Revisión de talento y planes de sucesión			
· Rutas de carrera			
· Desarrollo de liderazgo			
· Capacitación			
· Voluntariado corporativo			
• Salarios, Prestaciones y Beneficios	68		
• Salud y Seguridad Ocupacional	69		
· Planes de salud			
· Seguridad industrial y protección civil			
· Monitoreo de accidentes laborales y gestión de riesgos relacionados con el trabajo			
▪ DERECHOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD			73
• Programa de Protección de los Derechos Humanos			74
• Programa <i>Avión Ayuda Volaris</i>			75
▪ BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES			76
• Seguridad de la Aviación y <i>Safety</i>			77
• Privacidad y Protección de Datos Personales			79
• Servicio y Solución al Cliente			80
<b>05. ACERCA DE ESTE REPORTE</b>			<b>83</b>
<b>06. MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS</b>			<b>84</b>
<b>07. ÍNDICE DE CONTENIDOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)</b>			<b>87</b>
<b>08. CONTACTO</b>			<b>92</b>

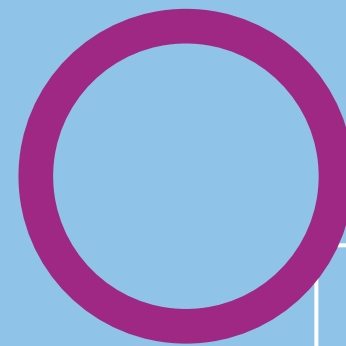
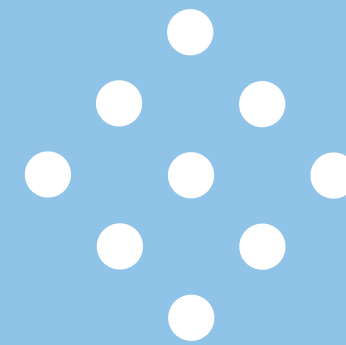
# 01.



# ACERCA DE VOLARIS

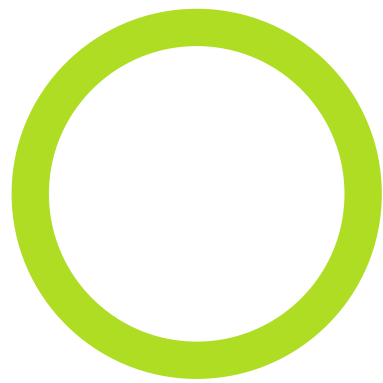
“Volaris ha cambiado el panorama de la industria de la aviación en México y la región, a través de un modelo de negocio que ha sabido evolucionar para responder a las nuevas necesidades de movilidad que exige una sociedad en constante cambio. Hemos transportado a más de 120 millones de pasajeros en los últimos 14 años”.

Enrique J. Beltranena  
Presidente Ejecutivo y Director General de Volaris



CARTA DEL CEO  
PROGRAMA CORPORATIVO DE SUSTENTABILIDAD  
MODELO DE CREACIÓN DE VALOR  
DESTACADOS VOLARIS 2019  
HITOS VOLARIS

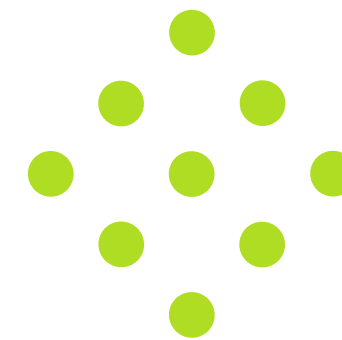




Fotografía: Ricardo Encinas



# CARTA DEL CEO



GRI 102-1, 102-2, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15  
GRI 201: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 302-3, 302-4, 302-5  
GRI 305: 103-1, 103-2, 103-3

Si tuviera que describir en una frase lo que significó el 2019 para Volaris, diría que fue el año en el que alcanzamos nuestras metas: **democratizamos el transporte aéreo para lograr que más gente ¡viaje bien! y nos posicionamos como la aerolínea líder de la industria en México.** Este año, aun cuando las tendencias nacionales e internacionales fueron desafiantes en términos económicos y geopolíticos, marcamos un hito en la historia de la aviación del país, **transportando a la mayor cantidad de pasajeros en un año, casi 22 millones de personas eligieron viajar con Volaris en 2019. De acuerdo con las encuestas realizadas a nuestros Clientes, aproximadamente el 6% se subieron al avión por primera vez.**

A 14 años de la fundación de Volaris, todas las personas que conformamos la compañía hemos construido una aerolínea resiliente y ejemplar, y los números nos permiten corroborarlo. Desde su inicio en 2006, Volaris ha sido **la aerolínea de más rápido crecimiento, transportando a más de 120 millones de pasajeros e incrementando sus rutas de 5 a 197** con un promedio de 378 despegues diarios, en estos catorce años. Para finales de 2019, Volaris se convirtió en **el mayor operador doméstico en México y la aerolínea que más pasajeros ha**

**transportado en un año en la historia del país: el 61% del crecimiento del mercado de transporte aéreo nacional se le atribuye a Volaris.**

Este crecimiento se debe a diferentes factores, entre los que destacan nuestro modelo de ultra bajo costo, la diversificación geográfica a través de los códigos compartidos, nuestro modelo punto a punto y su capacidad de adaptación para operar en aeropuertos secundarios; así como una red diversificada que nos permite trabajar alrededor de las carencias de infraestructura. Somos la aerolínea líder en los estados con mayor crecimiento del PIB y en obtención de remesas; además, líderes en la región con el mayor número de exportaciones a Estados Unidos de América.

**Nuestro modelo de negocio de ultra bajo costo nos ha posicionado como la segunda aerolínea con los costos unitarios más bajos del mundo y la primera en el continente americano y en el hemisferio occidental.** Lo anterior nos permite alinearnos a una economía de mercado emergente, en la que la clase media evoluciona y exige más asientos y transporte aéreo. La demanda interna del tráfico de nuestros principales Clientes, los *Amigos, Visitantes y Familiares*, crece mucho más rápido que la economía



en general y esto hace que nuestro modelo de negocio sea el más adecuado para incrementar el tráfico de pasajeros que vuelan en México y hacia Estados Unidos de América y Centroamérica.

De hecho, **¡Volaris es la única aerolínea que compite con los autobuses!** El concepto de tarifas bajas que desarrollamos, en el que las personas pagan únicamente por lo que necesitan, y nuestros programas de descuento por lealtad, es lo que hoy nos permite que, para finales de 2019, el **26% de la capacidad de Volaris compite únicamente con las compañías de autobuses.** Además, es importante destacar que, si bien Volaris tiene como objetivo mantener los costos más bajos, esto no ha sido un impedimento para sustentar los estándares más altos de calidad, seguridad y puntualidad. En 2019, nuevamente, *AirlineRatings.com* seleccionó a Volaris como **una de las 10 aerolíneas de bajo costo más seguras del mundo.**

En mayo de 2005, Volaris recibió una **concesión por parte del Gobierno Federal de México para prestar el servicio público de transporte aéreo** de pasajeros, carga y de correo en el país y en el extranjero. Desde ese momento, Volaris ha sido un actor importante para el Estado Mexicano y para la industria aérea nacional por las contribuciones que realiza en forma de **pago de impuestos, generación de empleo, derrama económica, fomento del turismo,** entre otros, así como por la **creación de valor** a través de las iniciativas sociales,

ambientales y económicas que forman parte del **Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris.**

Desde el inicio de sus operaciones, Volaris ha generado valor para sus Clientes, Accionistas, Embajadores\*, Proveedores, Sindicato, Autoridades y Comunidades en donde interviene. Es por lo anterior que me siento muy orgulloso de compartir con ustedes que, en 2019, **rediseñamos el Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris,** adaptándolo a un entorno global cambiante, en el que cada vez es más importante el rol de las empresas para proteger el medio ambiente y para contribuir al bienestar de la sociedad. **Para Volaris, es fundamental satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer a las próximas generaciones,** por lo que buscamos crear el entorno ideal para que el negocio de la aviación de ultra bajo costo sea un motor de desarrollo por muchos años más. Para lograr este objetivo, integramos el **Modelo del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris** a nuestro **Modelo de Negocio** y lo alineamos a los **Criterios ASG** (Ambiental, Social y de Gobernanza), así como a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), de las **Naciones Unidas** (ONU).

El **Enfoque Cuidado del Planeta del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris** es primordial para la empresa. La aviación es una industria que genera beneficios para la sociedad y la economía a nivel mundial. Sin embargo, tenemos que refrendar nuestro compromiso con el planeta.

\* Mujeres y hombres que trabajan en Volaris.



En 2019, una de las tendencias más importantes para la aviación a nivel mundial fue la concientización del impacto ambiental de las operaciones de las aerolíneas. Ante este escenario, Volaris reafirmó su compromiso, como líder de la industria, de ser **la aerolínea más ecológica de México**. Nuestra **Política Integral de Protección al Medio Ambiente #CielitoLimpio**, nos permitirá alcanzar las metas de la industria para los próximos años.

Esta política nos permite que cada vez seamos más ecoeficientes, pues **tenemos una flota joven**, 82 aeronaves con una edad promedio de 5 años. Además, **hemos adquirido la mejor tecnología**—aeronaves A320 NEO, con *sharklets* en las alas de los aviones—y hemos implementado **técnicas**

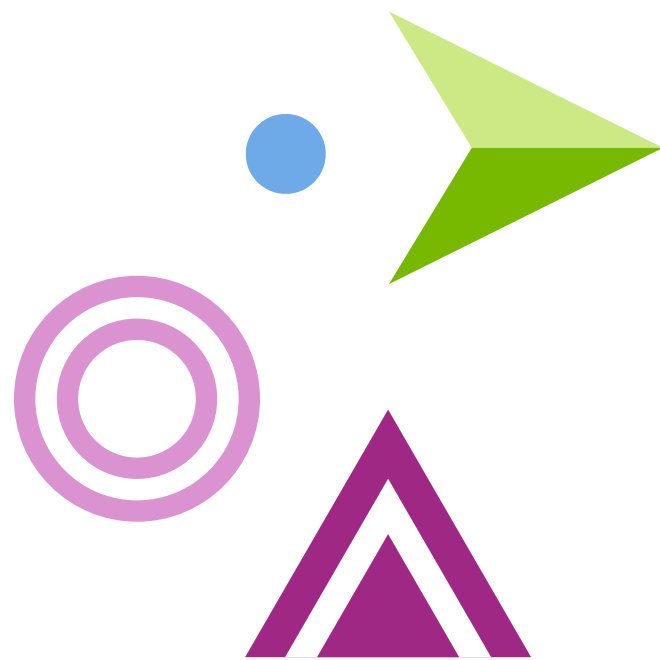
**de vuelo y optimización de trayectorias para reducir nuestro consumo de combustible y la huella ambiental de nuestras operaciones. ¡Volaris fue el primer operador de aviones NEO en América del Norte y hoy constituyen el 28% de nuestra flota!**

En 2018, ahorramos **32.5 millones de galones de combustible** en comparación con el consumo promedio de la industria por pasajero milla. Lo anterior es equivalente a ahorrar **314 mil toneladas de CO<sub>2</sub>** o equivalente a **60 mil vehículos de pasajeros conducidos en un año. En 2019, hubo un ahorro de 15.8 millones de galones de combustible vs. Volaris 2018**. Aún más, desde 2012, Volaris ha reducido un **17% sus emisiones de CO<sub>2</sub>/RPK**.

Además, **compensamos parte de nuestra huella de carbono** junto con nuestros Clientes, a través de las aportaciones voluntarias que éstos realizan al adquirir sus boletos de avión, mismas que son destinadas a la compra de bonos de carbono certificados por la **Plataforma Mexicana de Carbono de la Bolsa Mexicana de Valores** y por la **ONU**. Asimismo, en Volaris nos enfocamos en implementar iniciativas que contribuyan a la concientización de nuestros Embajadores y Clientes sobre nuestro compromiso de protección del planeta, mediante **programas de ahorro y reciclaje de papel, prácticas de reducción de consumo de energía eléctrica, brigadas de reforestación, campañas de concientización sobre la protección del medio ambiente. Las certificaciones en ISO**

**Comprometidos con el futuro del planeta y de la industria, definimos metas ambientales para mitigar nuestro impacto ambiental”.**

**“Agradezco la lealtad y confianza de nuestros Accionistas; a nuestros Clientes que nos han otorgado el privilegio de brindarles las mejores experiencias de viaje, y por supuesto, a toda la Familia Volaris”.**



**14001** sobre la Calidad en la Gestión Ambiental y nuestra posición en el **IPC Sustentable de Bolsa Mexicana de Valores** por quinto año consecutivo, muestran que vamos por un excelente camino.

En Volaris estamos comprometidos con el futuro del planeta y de la industria. Por eso tenemos metas definidas para lograr que más personas ¡viajen bien! por muchos años más. **Para 2022, aproximadamente el 50% de nuestra flota será sustituida por aeronaves ecológicas**, cuyos motores reducirán el consumo de combustible, la huella de carbono, nitrógeno y sonido. Además, estos aviones estarán equipados con la tecnología de los **sharklets en las alas**, con lo que habremos logrado en promedio un **consumo de combustible 18.5% menor. Para 2025, el objetivo es disminuir un 4% adicional vs. 2019 el consumo de combustible** —19.2 GAL/RPK en 2019 - 18.43 GAL/RPK en 2025—.

**Asimismo, para el 2025 tenemos el objetivo de disminuir un 4% adicional vs. 2019 las emisiones de CO<sub>2</sub>** — 73.3g CO<sub>2</sub>/RPK en 2019 - 70.4g CO<sub>2</sub>/RPK en 2025—. Además, seguiremos colaborando con las regulaciones mexicanas de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) y de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), así como con organismos internacionales, para contribuir a la generación de mejores fuentes de información y a la construcción de iniciativas que nos beneficien a todas las personas.

El **Enfoque Cuidado de las Personas del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris** tiene el objetivo de fortalecer el compromiso con la Persona —centro fundamental de la gestión de un negocio sustentable—, es decir, con nuestros **Embajadores, Clientes** y con las **Comunidades**, asegurando la accesibilidad, bienestar y seguridad, ya que son prioridad para el desarrollo de la compañía. Asimismo, en Volaris tenemos una vocación particular por el respeto y promoción de los Derechos Humanos y la igualdad. Con nuestros Embajadores tenemos el firme compromiso de brindarles un ambiente de trabajo que fomente la calidad de vida, a través de relaciones y prácticas laborales que garanticen su bienestar, con sueldos competitivos y beneficios por arriba de la ley, en espacios libres de violencia y con oportunidades de crecimiento para atraer, retener y desarrollar al mejor talento.

Además, a través del **Programa Avión Ayuda Volaris**, el cual tiene el objetivo de brindar apoyo a personas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad, a través de nuestras operaciones, el **Programa de Voluntariado Corporativo** y nuestras alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil, como **The Code-ECPAT** (*End Child Prostitution and Trafficking* por sus siglas en inglés), instituciones y empresas sellamos nuestro compromiso con la Comunidad.

Finalmente, el **Enfoque Económico y Gobierno Corporativo del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris** se distribuye en cuatro ejes principales: Estrategia de Negocio, Estructura de Gobierno, Asuntos Corporativos y Cadena de Valor. A partir de estas aristas tomaremos acciones en busca de la reducción de costos, optimización de recursos y la preservación de la ética, cultura de legalidad y transparencia en todos nuestros procesos.

Es así como mantengo el firme compromiso de dirigir la transformación de esta gran industria en las regiones en las que volamos y de seguir portando con gran orgullo el distintivo Volaris en todas partes hacia donde nos dirigimos. Agradezco la lealtad y confianza de nuestros Accionistas; a nuestros Clientes que nos han otorgado el privilegio de brindarles las mejores experiencias de viaje, siempre cuidando la integridad de sus vidas, y por supuesto, a toda la Familia Volaris, Embajadores, miembros del Consejo de Administración y Equipo Directivo, porque mediante sus amplios conocimientos, experiencia y compromiso nos conducen por un camino exitoso para lograr que cada vez volemos más alto.

**Enrique J. Beltranena**  
**Presidente Ejecutivo**  
**y Director General**



# PROGRAMA CORPORATIVO DE SUSTENTABILIDAD VOLARIS

GRI 102-9, 102-10, 102-12, 102-20, 102-26, 102-29, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44  
GRI 412: 103-1, 103-2, 103-3

Como empresa que ha asumido la Sustentabilidad como parte de su estrategia de negocio, tenemos la responsabilidad de generar valor a nuestros Grupos de Interés. Reforzamos nuestro compromiso con el futuro de las nuevas generaciones, creando el contexto ideal para que el negocio de la aviación de ultra bajo costo siga siendo un motor de desarrollo y una fuente de empleo por muchos años más. Es por lo anterior, por lo que nuestras metas de negocio están alineadas a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ONU)**, también conocidos por sus siglas **ODS** (una iniciativa impulsada por la ONU para dar continuidad a la agenda de desarrollo tras los Objetivos de Desarrollo del Milenio y que fueron adoptados por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030) y a los **factores ASG** (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), que son también considerados como **principios para la inversión responsable**.

En Volaris compartimos una **misión**: “Con la mejor gente y a bajo costo hacemos que más personas viajen... ¡Bien!” y una **visión**: “Trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje”, que durante los casi 14 años que llevamos operando, nos han guiado en nuestro compromiso de democratizar los cielos y de hacer accesible la experiencia de volar para todas las personas.

En 2019, redefinimos la estrategia de sustentabilidad de la aerolínea a través del desarrollo del **Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris**. Este Programa está compuesto de tres enfoques que nos permitirán encaminar los esfuerzos del negocio a un crecimiento sostenido en el futuro.

## PROGRAMA CORPORATIVO DE SUSTENTABILIDAD

### Enfoque Económico y Gobierno Corporativo

- A Estrategia de Negocio
- B Estructura de Gobierno
- C Asuntos Corporativos
- D Cadena de Valor



### Enfoque Cuidado del Planeta

- A Cumplimiento y Reporteo
- B Política Integral de Protección al Medio Ambiente #CielitoLimpio
- C Gestión de Consumo de Combustible



### Enfoque Cuidado de las Personas

- A Relaciones, Prácticas y Bienestar de nuestros Embajadores
- B Derechos Humanos y Relaciones con la Comunidad
- C Bienestar de nuestros Clientes, Privacidad y Seguridad de Datos Personales



El **Enfoque Económico y Gobierno Corporativo** se concentra en cuatro temas principales: Estrategia de Negocio, Estructura de Gobierno Corporativo, Asuntos Corporativos y Cadena de Valor. A partir de estas aristas llevamos a cabo acciones para:

- **Reducir costos y optimizar recursos**
- **Mantener altos estándares en eficiencia operacional**
- **Participar en los procesos de creación de las políticas públicas**
- **Gestionar responsablemente nuestra cadena de valor**
- **Hacer negocio bajo una cultura de ética y legalidad**, implementando prácticas anticorrupción y antisoborno, gestionando riesgos y crisis, asegurando la protección de la información y la transparencia en todos nuestros procesos.

A través del **Enfoque Cuidado del Planeta**, definimos nuestra **Política Integral de Protección al Medio Ambiente**, llamada **#CielitoLimpio**, que está compuesta por una serie de acciones e iniciativas que tienen como objetivo cumplir con los compromisos de la aviación con la protección del planeta, reducir la huella ambiental de Volaris, guiar nuestras operaciones hacia una gestión más ecoeficiente y posicionar a Volaris como la **"Aerolínea más Ecológica de México"**.

Esta Política incluye las siguientes iniciativas:

- **Gestión de consumo eficiente de combustible**, mediante la adquisición de flota joven y la inversión en la mejor tecnología, así como el uso de otras técnicas de ahorro de combustible.
- **Programa de Compensación de Emisiones de CO<sub>2</sub> #CielitoLimpio**, mediante el cual nuestros Clientes tienen la opción de compensar parte de la huella ecológica de su viaje. Con estas compensaciones voluntarias, adquirimos bonos de carbono certificados a la Plataforma Mexicana de Carbono.
- **Iniciativas ecológicas**, como programas de ahorro de papel y reducción de consumo de energía eléctrica.
- **Esfuerzos en favor de la Biodiversidad**, como las reforestaciones y campañas de concientización sobre la protección del medio ambiente.

- **Cumplimiento de la regulación en materia ambiental**, a través del reporte de emisiones, la gestión adecuada de residuos peligrosos y la acreditación de certificaciones, como la ISO 14001 y 9001.

Gracias a estas iniciativas, estamos seguros de que vamos por buen camino para contribuir a la creación de una industria cada vez más sustentable. Además de cumplir con la exigente regulación del sector aeronáutico, hemos alineado nuestros objetivos ambientales a las metas de la industria para los próximos años.

Finalmente, mediante el **Enfoque Cuidado de las Personas**, fortalecemos nuestro compromiso con la Persona, centro fundamental de la gestión de un negocio sustentable, es decir, con nuestros Embajadores, Comunidades en donde operamos y nuestros Clientes.

En Volaris consideramos a nuestros Embajadores parte de una familia, la **Familia Volaris**. Es por esto, por lo que contamos con las mejores prácticas laborales que garanticen relaciones de trabajo sólidas y duraderas, que favorezcan el bienestar y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores, a través de:

- **La Cultura Volaris**
- **El respeto de los Derechos Humanos**
- **El Modelo de Competencias y el Ciclo de Talento Volaris**
- **Los programas de capacitación**
- **El programa de voluntariado corporativo**
- **El plan de salarios, prestaciones y beneficios**
- **El plan de salud y seguridad**

Las relaciones con las Comunidades en donde operamos son el gran cimiento que nos ha permitido identificar y adoptar las causas sociales que dan un sentido más profundo de trascendencia a nuestras operaciones. Asumimos voluntariamente el compromiso de generar alianzas estratégicas y para implementar programas para la protección de los Derechos Humanos y para la atención de personas en situación de vulnerabilidad. Las iniciativas que nos permiten cumplir con nuestros objetivos en este sentido son:

- **Programa de Protección de los Derechos Humanos:** este Programa tiene el objetivo de proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes que viajan con Volaris, a través de la implementación de protocolos elaborados en coordinación con la organización **The Code-ECPAT** y con el **Instituto Nacional de Migración**. Con este Programa buscamos proteger a las personas menores de edad que viajan en nuestras aeronaves de una posible situación de trata de personas y explotación sexual comercial en el contexto de los viajes y el turismo.
- **Programa Avión Ayuda Volaris:** este Programa tiene el objetivo de ayudar a personas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad, como en emergencias médicas, emergencias por desastres naturales, crisis humanitarias, entre otras, a través de alianzas estratégicas con la sociedad civil organizada, instituciones gubernamentales y con otras organizaciones del sector privado. Transportamos rescatistas, voluntarios, personal médico, pacientes, órganos y tejidos con fines de trasplante, ayuda humanitaria, entre otros.

Finalmente, el bienestar y la protección de los derechos de nuestros Clientes es otro de los pilares fundamentales del Enfoque Cuidado de las Personas. En 2019, Volaris se posicionó como la **Aerolínea que más pasajeros transporta en México y la que más destinos ofrece en los Estados Unidos de América desde México**. Uno de los factores fundamentales del crecimiento sostenido de la empresa y de la continuidad del negocio son, sin duda, nuestros Clientes. Es por lo anterior, por lo que nos esforzamos constantemente para garantizar su bienestar, sus derechos y ofrecerles las mejores experiencias de viaje, a través de tres mecanismos:

- **Un programa de seguridad de la aviación y safety**
- **Protocolos de protección de datos personales**
- **Planes, programas y capacitación continua para brindar el mejor servicio al cliente**

## Enfoque Económico y Gobierno Corporativo

- A Estrategia de Negocio
- B Estructura de Gobierno
- C Asuntos Corporativos
- D Cadena de Valor



## Enfoque Cuidado de las Personas

- A Relaciones, Prácticas y Bienestar de nuestros Embajadores
- B Derechos Humanos y Relaciones con la Comunidad
- C Bienestar de nuestros Clientes, Privacidad y Seguridad de Datos Personales



## Enfoque Cuidado del Planeta

- A Cumplimiento y Reporteo
- B Política Integral de Protección al Medio Ambiente #CielitoLimpio
- C Gestión de Consumo de Combustible



<b>Cientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesibilidad y conectividad</li> <li>▪ Precios bajos</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Experiencia de viaje</li> <li>▪ Reputación corporativa</li> <li>▪ Compensación de la huella contaminante</li> <li>▪ Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Embajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familia Volaris</li> <li>▪ Igualdad de oportunidades y no discriminación</li> <li>▪ Compensación competitiva</li> <li>▪ Sentido de orgullo y pertenencia</li> <li>▪ Seguridad y bienestar</li> <li>▪ Relaciones sindicales</li> <li>▪ Conciencia sobre la protección del medio ambiente</li> <li>▪ Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reducción de la huella contaminante</li> <li>▪ Protección de los Derechos Humanos</li> <li>▪ Impacto positivo en las Comunidades en donde operamos</li> <li>▪ Conciencia sobre la protección del medio ambiente</li> <li>▪ Alianzas estratégicas para lograr objetivos</li> <li>▪ Voluntariado corporativo</li> <li>▪ Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente confiable</li> <li>▪ Relaciones de largo plazo</li> <li>▪ Cadena de Valor sustentable</li> <li>▪ Protección de los Derechos Humanos</li> <li>▪ Reducción de la huella contaminante</li> <li>▪ Protección del medio ambiente</li> <li>▪ Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Inversionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de negocio a corto, mediano y largo plazo</li> <li>▪ Retorno de inversión</li> <li>▪ Generación de ingresos</li> <li>▪ Reducción de costos</li> <li>▪ Optimización de recursos</li> <li>▪ Control estricto de riesgos</li> <li>▪ Ética y transparencia</li> <li>▪ Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Autoridades / Industria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de la Ley</li> <li>▪ Generación de empleo y desarrollo económico</li> <li>▪ Colaboración y comunicación con el gobierno y organismos públicos</li> <li>▪ Pago de impuestos</li> <li>▪ Obtención y renovación de certificaciones de operación</li> <li>▪ Reducción y compensación de la huella contaminante</li> <li>▪ Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>

# MODELO DE CREACIÓN DE VALOR VOLARIS

GRI 102-10, 102-12, 102-26, 102-29, 102-42, 102-43, 102-44

Al redefinir nuestro **Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris**, buscamos también identificar a nuestros Grupos de Interés y establecer el valor económico, ambiental y social que generamos con ellos, para ellos y a través de ellos. Para este fin, desarrollamos el **Modelo de Creación de Valor Volaris**. Como empresa que busca ser sostenible en el futuro, tenemos el compromiso de implementar acciones a favor de cada grupo de interés, a través de canales de comunicación abiertos con cada uno de ellos para conocer sus necesidades. Este Modelo nos permitirá seguir perfeccionando y adaptando nuestra estrategia a los intereses y necesidades de los Grupos de Interés que conforman a la compañía, con el fin de crear una aerolínea resiliente a las tendencias, cambios y desafíos a los que se enfrenta la industria de la aviación en los próximos años.


## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Asimismo, la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ONU), a través de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), ha sido una guía fundamental en el replanteamiento de nuestra estrategia de sustentabilidad. El *Air Transport Action Group* (ATAG) desarrolló un documento (2017), mediante el cual identificó la importancia del transporte aéreo, la conectividad y la movilidad de las personas para el cumplimiento de las metas establecidas por la **ONU** para el **Desarrollo Sostenible** en los próximos quince años. Esto con el fin de asegurar la prosperidad y la seguridad de las generaciones presentes y futuras. En el documento se considera que el sector


aéreo influye en 15 de los 17 ODS (clasificados en una escala de relevancia baja, media y alta para el sector).

El documento nos permitió identificar convergencias entre las acciones, programas y proyectos de Volaris que contribuyen al logro de metas relacionadas con once de los ODS. Las principales correlaciones se pueden ver a continuación:

### **FIN DE LA POBREZA** Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

1. Conectividad y accesibilidad del transporte aéreo
2. Fomento del turismo - derrama económica en las Comunidades en donde operamos
3. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
4. Generación de empleo directo e indirecto
5. Trabajo formal
6. Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de Empleo
7. Salarios justos, prestaciones y beneficios por arriba de la Ley
8. Programa de Compensación de Emisiones de CO<sub>2</sub> 
9. Programa *Avión Ayuda Volaris*

### **SALUD Y BIENESTAR** Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos y todas las edades

1. Prohibición del uso de tabaco a bordo
2. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
3. Seguro social y seguro de gastos médicos mayores para Embajadores y Familiares
4. Programas de salud ocupacional para Embajadores y Familiares
5. Programa *Avión Ayuda Volaris*
6. Seguridad de la aviación y *Safety*
7. Empresa libre de adicciones
8. Política Integral de Protección al Medio Ambiente 

### **EDUCACIÓN DE CALIDAD** Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos

1. Alianzas con escuelas relacionadas con profesiones aeronáuticas
2. Programas de atracción de talento joven
3. Programas de capacitación

### **IGUALDAD DE GÉNERO** Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

1. Estructura de Gobierno Corporativo
2. Código de Ética Volaris
3. Comité de Ética y Línea de Escucha Volaris
4. Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de empleo
5. Política de Compensaciones
6. Política de Maternidad y Paternidad y uso de salas de lactancia
7. Política de *home office* y horarios flexibles
8. Atracción y Promoción de Talento
9. Gestión de Desempeño
10. Programas de Reconocimiento
11. Revisión de Talento y Planes de Sucesión
12. Rutas de Carrera
13. Desarrollo de Liderazgo
14. Programas de capacitación
15. Salarios justos, prestaciones y beneficios por arriba de la Ley
16. Salas de lactancia
17. Acuerdos con guarderías
18. Salud y seguridad ocupacional
19. Programas y alianzas para la protección de los Derechos Humanos
20. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor



## TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

1. Estructura de Gobierno Corporativo
2. Asuntos Corporativos
3. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
4. Programa de Compensación de Emisiones de CO<sub>2</sub> #cielitolimpio
5. Generación de empleo directo e indirecto
6. Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de empleo
7. Alianzas con escuelas relacionadas con profesiones aeronáuticas
8. Programas de atracción de talento joven
9. Gestión de Desempeño
10. Programas de Reconocimiento
11. Planes de carrera y desarrollo
12. Programas de capacitación
13. Trabajo formal
14. Salarios justos, prestaciones y beneficios por arriba de la Ley
15. Salud y Seguridad Ocupacional
16. Programa *Avión Ayuda Volaris*



## INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

1. Accesibilidad del transporte aéreo
2. Asuntos Corporativos - política pública para influir en procesos de infraestructura aeroportuaria
3. Inversión en flota joven y nueva tecnología



## REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

1. Conectividad y accesibilidad del transporte aéreo
2. Facilidad de pago a través de diferentes medios para todos los niveles socioeconómicos
3. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
4. Código de Ética Volaris
5. Comité de Ética y Línea de Escucha Volaris

6. Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de empleo
7. Política de Compensaciones
8. Política de Maternidad y Paternidad y uso de salas de lactancia
9. Política de *home office* y horarios flexibles
10. Salas de lactancia
11. Acuerdos con guarderías
12. Generación de empleo directo e indirecto
13. Trabajo formal
14. Gestión de Desempeño
15. Programas de Reconocimiento
16. Revisión de Talento y Planes de Sucesión
17. Rutas de Carrera
18. Desarrollo de Liderazgo
19. Programas de capacitación
20. Salarios justos, prestaciones y beneficios por arriba de la Ley
21. Salud y Seguridad Ocupacional
22. Programa *Avión Ayuda Volaris*
23. Programas y alianzas para la protección de los Derechos Humanos
24. Programa de Compensación de Emisiones de CO<sub>2</sub> #cielitolimpio



## PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

1. Estructura de Gobierno Corporativo
2. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
3. Política Integral de Protección al Medio Ambiente #cielitolimpio
4. Programas y alianzas para la protección de los Derechos Humanos
5. Reporte Anual de Sustentabilidad



## ACCIÓN POR EL CLIMA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

1. Asuntos Corporativos
2. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
3. Política de *home office* y horarios flexibles
4. Actividades de voluntariado corporativo enfocadas en temas ambientales #cielitolimpio
5. Política Integral de Protección al Medio Ambiente



## PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

1. Estructura de Gobierno Corporativo
2. Asuntos Corporativos
3. Privacidad de la Información y Ciberseguridad
4. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
5. Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de empleo
6. Actividades de voluntariado corporativo
7. Programa *Avión Ayuda Volaris*
8. Programas y alianzas para la protección de los Derechos Humanos



## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

1. Asuntos Corporativos
2. Alianzas estratégicas para la operación de la empresa
3. Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor
4. Alianzas estratégicas para el Programa de Voluntariado Corporativo, la protección de los Derechos Humanos, operación del Programa *Avión Ayuda Volaris* y del Programa de Compensación de Emisiones de CO<sub>2</sub> #cielitolimpio

En Volaris estamos convencidos de que la estrategia integral de la compañía, compuesta por nuestro **Modelo de Negocio**, el **Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris** y nuestro **Modelo de Creación de Valor**, seguirá posicionando a Volaris como el **competidor líder de la aviación en México** y nos permitirá seguir satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.

El **Reporte Anual de Sustentabilidad Volaris 2019** define nuestros Enfoques y cómo cada uno de ellos contribuyen al **Desarrollo Sostenible**. Asimismo, el Reporte se enfoca en explicar cómo las acciones, programas y proyectos que llevamos a cabo en el año nos han permitido alcanzar objetivos y plantear metas para los siguientes años.

# CIFRAS RELEVANTES VOLARIS

GRI 201-1

# 2019

Calificada como una de las 10 aerolíneas de bajo costo más seguras del mundo por AirlinesRatings.com



# 65

destinos,

más 57 en código compartido con *Frontier*, 40 México, 22 Estados Unidos de América y 3 Centroamérica

# 19.2



Millones de pasajeros en 2019

Única aerolínea mexicana que ha transportado esa cantidad de pasajeros en 12 meses



# 197

rutas

+146 rutas en código compartido con *Frontier*

# 2<sup>a</sup>

aerolínea

con los costos unitarios más bajos del mundo y primera en el continente americano y en el hemisferio occidental.



# +19.5%

de crecimiento en pasajeros, aproximadamente el 6% de los Clientes encuestados se subió a un avión por primera vez

# \$34,753




Millones de pesos en ingresos operativos




# CIFRAS RELEVANTES VOLARIS

GRI 201-1

2019

**-6%**   
**en consumo de combustible**  
vs. 2018 en términos de Asientos Disponibles Milla (ASM), lo que representa 37.9 millones de galones no consumidos y equivale a 370,575 TCO<sub>2</sub>

  
**Flota joven con edad promedio de 5 años**

**+49%**   
**de Mobile Check-in vs 2018,** lo que representa un ahorro de 32 toneladas de papel = 543 árboles salvados y +860 mil litros de agua ahorrados

**-17%**  
**en emisiones de CO<sub>2</sub>**  
2012: 88.0g CO<sub>2</sub>/RPK 2019: 73.3g CO<sub>2</sub>/RPK

**28%**  
**de nuestra flota es NEO**  
(tecnología de punta en eficiencia ambiental)

Aumento del alcance de la **Certificación ISO 9001 y 14001** en áreas operativas

**-18.5%**  
**en consumo de combustible**  
2012: 23.6 GAL/RPK 2019: 19.2 GAL/RPK

**32,467**  
**bonos de carbono certificados, comprados desde 2015**



Miembros del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores por 5° año consecutivo

# CIFRAS RELEVANTES VOLARIS

GRI 201-1

# 2019

# 314

órganos y tejidos para fines de trasplante transportados desde 2009 (58 en 2019)

# 106



sueños cumplidos a niñas, niños y adolescentes con alguna enfermedad crónica o terminal y a personas que recuperaron la vista después de una cirugía

Reconocimiento por parte de MERCOSUR —Monitor Empresarial de Reputación Corporativa—, como una de las 100 Empresas con mejor Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo en México

# 4,950

Embajadores en México y Centroamérica



# 46%



# 54%

# 265



boletos de avión donados a través del Programa Avión Ayuda Volaris, para brindar apoyo a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad (valor comercial de Ps.941K)

10° año consecutivo con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)

7° año consecutivo, Top Member en la implementación de The Code (ECPAT)

Implementación de la NOM-035-STPS2018 (Factores de riesgo psicosocial en el trabajo) en nuestros centros de trabajo

# +61



mil horas de capacitación

# 513

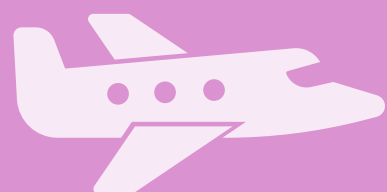
#VoluntariosVolaris que beneficiaron de manera directa a 1,973 personas

Obtuvimos de las calificaciones más altas otorgadas por organizaciones en EEUU en cuanto a servicio al cliente (*Business Consumer Alliance* y *Better Business Bureau*) y 97% de conciliación a través de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)



# HITOS VOLARIS

- Inicio de **operaciones en Toluca**
- **Orden inicial de 14 aeronaves**
- Llegada del primer **avión A319**



2006

2009



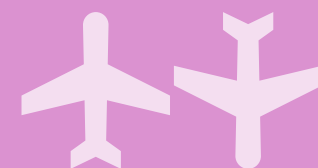
- Lanzamiento de rutas a **Estados Unidos de América**
- Llegada del primer **avión A320**
- Firma de convenio con el Centro Nacional de Trasplantes (**CENATRA**) para **traslado de órganos y tejidos** con fines de trasplante en México

- **10 millones de pasajeros** transportados
- Entrada al AICM (Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México)
- Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable (**ESR**)



2010

2011



- Orden de **44** nuevas **aeronaves**

- Lanzamiento de **Tú Decides**, esquema de desagregación del precio



2012

2013



- Oferta Pública inicial en la Bolsa Mexicana de Valores (**BMV**) y la New York Stock Exchange (**NYSE**). **Única** aerolínea mexicana cotizando en ella.
- Firma del Convenio con *End Child Prostitution and Trafficking* (**ECPAT**) y **The Code**






**2014**

- Obtención de Certificaciones **ISO 9001 Y 14001**

**2015**



- Llegada del primer **avión A320 NEO**
- Lanzamiento de rutas en **Centroamérica**



**2016**

- Obtención de permiso de operador aéreo extranjero en **Estados Unidos de América** desde **Costa Rica**
- Lanzamiento del proyecto **Mobile Check-in** (que ha reducido el consumo de más de 62 toneladas de papel)
- Reconocimiento de *Air Transport* como **“La Aerolínea más Valiosa del Año”**

**2017**




**2018**

- Llegada del primer **avión A321 NEO**; a partir de este año, todas las aeronaves de Volaris integran la más alta tecnología para reducir el consumo de combustible, disminuyendo la emisión de CO<sub>2</sub>, NOx y huella de sonido
- Nueva orden incremental de **80 aeronaves NEO**; la más grande de la historia en México, con una inversión de **9,000 millones de dólares**
- Lanzamiento del **Código Compartido** con **Frontier Airlines**

**2019**



- Flota compuesta por **50 aeronaves**
- **50 millones de pasajeros** transportados
- Lanzamiento de la Política Integral de Protección del Medio Ambiente **#CielitoLimpio**
- Firma de convenio con la **Plataforma Mexicana de Carbono-MéxiCo<sub>2</sub>** para la compra de **bonos de carbono certificados**
- Entrada al **IPC Sustentable** de la **Bolsa Mexicana de Valores**

- Aerolínea con los **costos unitarios más bajos** del continente americano y en el hemisferio occidental y, la segunda del mundo.
- **Aerolínea Líder de México** por la cantidad de pasajeros transportados en un año y la de mayor crecimiento
- Lanzamiento de la plataforma **Ya Vas**

# 02. ENFOQUE ECONÓMICO Y GOBIERNO CORPORATIVO

// El Enfoque Económico y Gobierno Corporativo del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris se concentra en cuatro temas principales: Estrategia de Negocio, Estructura de Gobierno Corporativo, Asuntos Corporativos y Cadena de Valor. A partir de estas aristas tomaremos acciones en busca de la reducción de costos, optimización de recursos y la preservación de la ética y transparencia en todos nuestros procesos para asegurar los beneficios del transporte aéreo por muchos años más”.

Enrique J. Beltranena

Presidente Ejecutivo y Director General de Volaris

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

GOBIERNO CORPORATIVO

- CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS
- GESTIÓN DE RIESGOS
- CÓDIGO DE ÉTICA
- PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

ASUNTOS CORPORATIVOS

CADENA DE VALOR



# ESTRATEGIA DE NEGOCIO

GRI 102-2, 102-4, 102-6



El modelo de negocio de ultra-bajo costo de Volaris, es también un modelo que contribuye al cumplimiento de las metas de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. Al reducir nuestros costos, bajar nuestros precios e incrementar nuestra capacidad, contribuimos a que más personas puedan acceder a los beneficios de la aviación. Esto nos permite abrir más rutas, en más destinos, y transportar a más gente, lo que fomenta el turismo. El turismo, a su vez, genera desarrollo económico en las Comunidades en donde operamos, en parte, por la generación de empleo directo e indirecto y por la derrama económica de las personas turistas.

Además, nuestro modelo de negocio contribuye a la protección del medio ambiente. La estrategia más importante de Volaris para la reducción de costos, es la gestión de consumo eficiente de combustible (representa el 38% de los costos de la empresa). El utilizar de forma eficiente el combustible, impacta directamente en la disminución de la huella contaminante de nuestras operaciones.

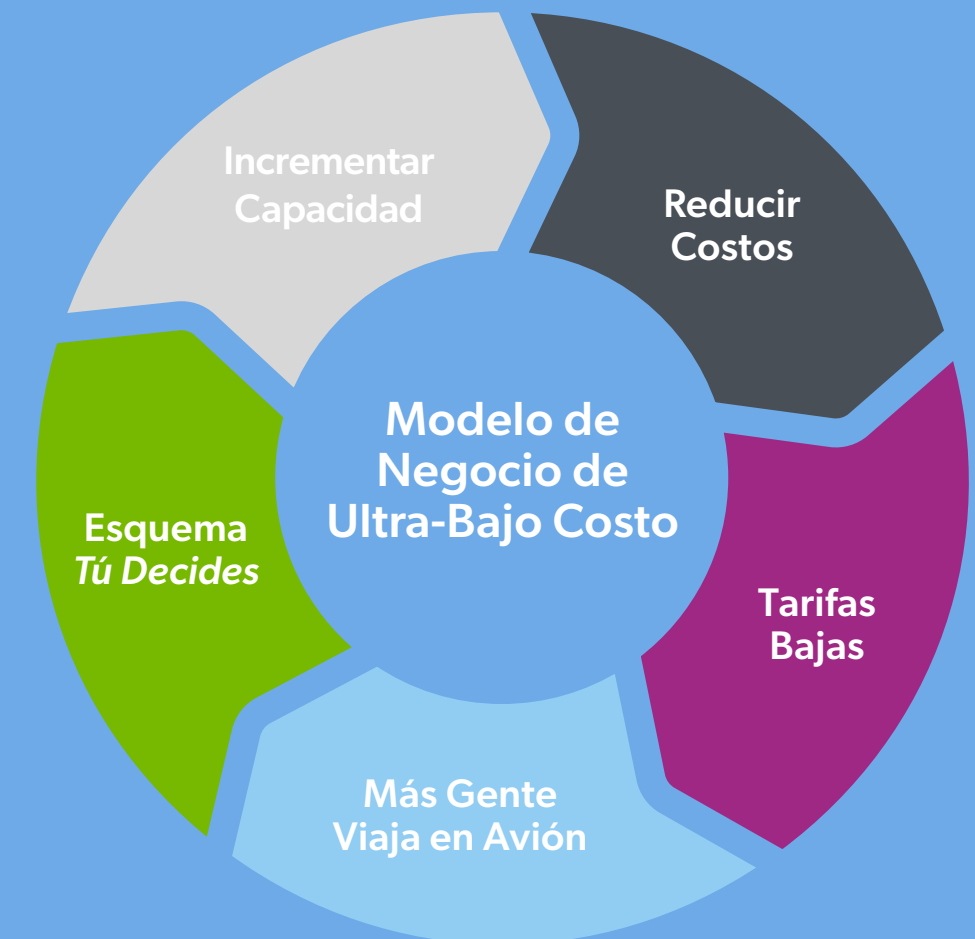
El modelo de ultra-bajo costo de Volaris contribuye directamente a la construcción de una compañía sustentable”.

Enrique J. Beltranena

Presidente Ejecutivo y Director General de Volaris

Volaris es una aerolínea de ultra-bajo costo, con servicio punto a punto que opera en México, Estados Unidos de América y Centroamérica. El **modelo de negocio de ultra-bajo costo** nos permite ofrecer tarifas bajas para estimular el mercado y hacer que más personas se suban al avión, sin comprometer la calidad del servicio, la seguridad y la puntualidad. Este modelo de negocio se ha convertido en la mejor opción para un mercado emergente, en el que cada vez se exigen más asientos a bajos precios en el transporte aéreo. Volaris se enfoca

en los pasajeros que visitan a amigos y familiares (*VFR*), viajeros de negocio sensibles al precio del viaje y en personas que realizan viajes de placer en México y a destinos seleccionados de los Estados Unidos de América y Centroamérica. Volaris ha cambiado el panorama de la industria de la aviación en México y la región, a través de un modelo de negocio que ha sabido evolucionar para responder a las nuevas necesidades de movilidad que exige una sociedad en constante cambio, gracias a la reducción de costos y al esquema *Tú Decides*.



En 2019, Volaris se posicionó como la aerolínea líder de México por la cantidad de pasajeros transportados en un año y la de mayor crecimiento, demostrando el éxito de su modelo de negocio.

## REDUCCIÓN DE COSTOS

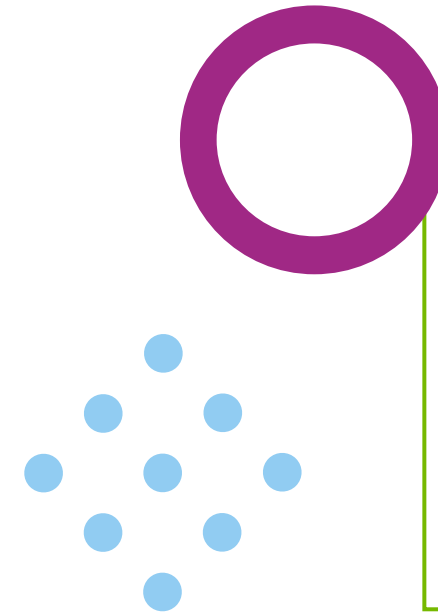
La reducción de costos es el factor clave del modelo de negocio de ultra-bajo costo de Volaris. En 2019, nos posicionamos como la segunda aerolínea con los **costos unitarios más bajos** del mundo y la primera en el continente americano, así como en el hemisferio occidental. Tener los costos más bajos del mercado nos ha permitido:

- Ser la única aerolínea que compite contra los autobuses. En 2019, **26%** de la capacidad de Volaris compitió únicamente con las compañías de autobuses. Esto quiere decir que, cuando comparamos a Volaris, no lo estamos haciendo con los demás operadores aéreos, sino con los autobuses.
- Ser resilientes ante los retos de la industria, como las carencias de infraestructura. Volaris ha construido una red fuerte y diversa, a través

de su **modelo punto a punto**, con una mínima concentración en un solo *hub*. Por ejemplo, solo el 27.4% de los asientos totales de Volaris salen del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). La aerolínea ha logrado el éxito sin ser dependiente de este aeropuerto y por su capacidad de adaptación a operar en aeropuertos secundarios. Esto significa que la afectación por la saturación del AICM es menor para Volaris.

- Ser la **aerolínea líder** en los estados de la República Mexicana que tienen mayor crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), es decir, en los estados del noroeste de México.
- Ser la aerolínea que ha logrado **democratizar los cielos** para que más personas **¡viajen bien!**

**En 2019, Volaris se posicionó como la aerolínea con los costos unitarios más bajos del continente americano y en el hemisferio occidental y la segunda del mundo.**



**En 2019, aproximadamente el 6% de nuestros Clientes encuestados afirmaron viajar en avión por primera vez. Además, el 83% de estos Clientes comenta que no volverá a viajar en autobús.**

**/// Durante 2019, Volaris pudo responder a los retos de la industria gracias a su estrategia de reducción de costos, piedra angular de su modelo de negocio. Esta estrategia se complementa con una red de conexión punto a punto, la cual contempla poca concentración de operaciones en un solo punto geográfico y una mínima superposición con otros operadores. Esto ayuda a que las brechas de infraestructura que existen en las Comunidades en donde operamos sean un problema menor para Volaris, además de que permite un desarrollo exitoso del negocio”.**

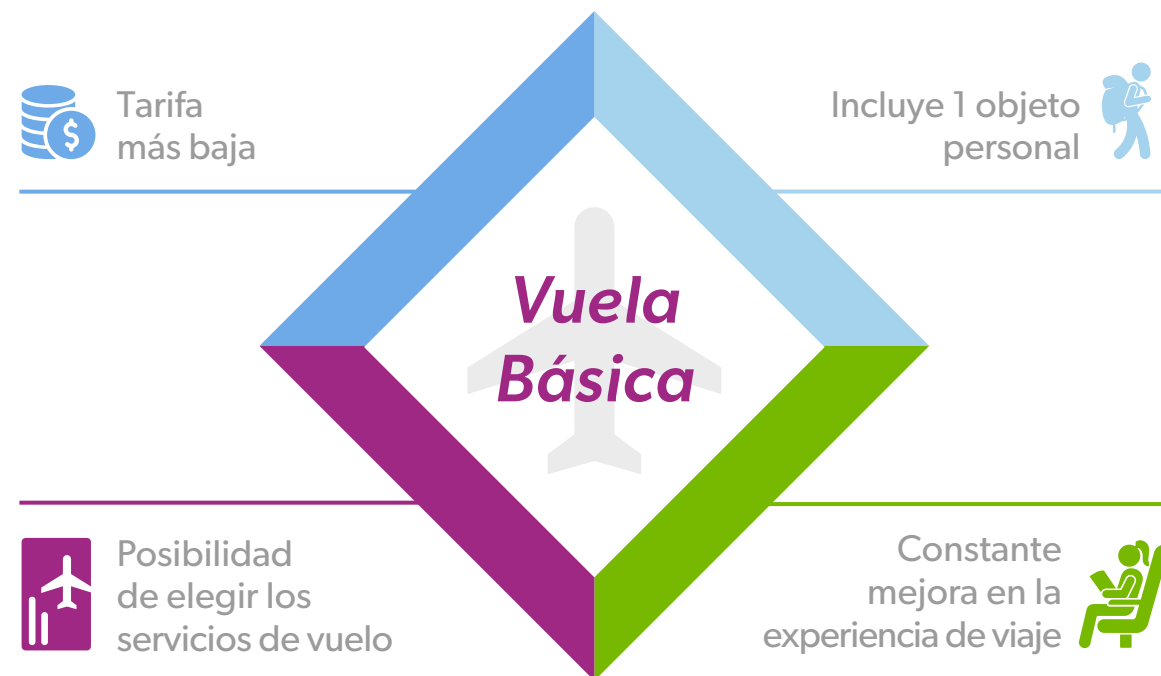


Holger Blankenstein  
Vicepresidente Ejecutivo Comercial  
y de Operaciones de Volaris

## ESQUEMA TÚ DECIDES

GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-10  
GRI 201-1

En 2012, lanzamos el esquema *Tú Decides*, el programa de desagregación del precio del boleto de avión que nos permite ofrecer la tarifa base más baja, *Vuela Básica*, y los servicios opcionales por separado, con el fin de que nuestros Clientes paguen únicamente por lo que necesitan, ofertando con nuestros precios base y los servicios opcionales una transparencia absoluta de lo que el Cliente paga. Nuestra tarifa *Vuela Básica* es una alternativa para viajar con un objeto personal, sin documentar equipaje, y así, adquirir la tarifa más baja del mercado. En consecuencia, con esta tarifa hemos logrado que cada vez más personas puedan acceder a los beneficios del transporte aéreo.



Asimismo, contamos con un esquema de tarifas y una amplia oferta de productos opcionales (*ancillaries*) que cada Cliente puede elegir de acuerdo con sus necesidades de viaje. Durante 2019, Volaris generó ingresos de **11,690 millones de pesos** por la venta de *ancillaries*, lo que representó un tercio de los ingresos totales de la aerolínea.



**En 2019, tuvimos +19.5% de crecimiento de pasajeros**

**Además de la Tarifa Básica, contamos con otras dos tarifas que incluyen más productos opcionales:**

### Vuela Clásica

#### Incluye:

- 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento)
- 1 equipaje de mano
- 1 equipaje documentado (25kg)
- Prioridad de abordaje

### Vuela Plus

#### Incluye:

- 1 objeto personal (debe caber debajo del asiento)
- 2 equipajes de mano
- 1 equipaje documentado (25kg)
- Prioridad de abordaje
- Selección de asientos estándar sin costo
- Atención personalizada



Adicional a las tarifas y promociones especiales, Volaris brinda a todos sus Clientes los siguientes programas de lealtad, que tienen como objetivo favorecer que nuestros Clientes elijan a Volaris como su opción para viajar en el futuro, lo que contribuye a la creación de una aerolínea sustentable.

## v. club

Es una membresía que ofrece tarifas a un costo aún más bajo y la posibilidad de tres afiliaciones: individual, grupal —titular, más seis acompañantes— y suscripción —individual, con pagos mensuales—.

### Beneficios

- Los mejores precios en todos los vuelos y servicios
- Ahorro de Ps. 100.00 como mínimo en cada vuelo
- Promociones exclusivas todos los jueves
- 10 kg extra en equipaje documentado al seleccionar la Tarifa Clásica o Tarifa Plus

**632**  
mil miembros

## v. pass

Es una membresía mediante la cual se tiene la opción de adquirir los mejores precios en vuelos sencillos o redondos, una vez al mes, en cualquiera de nuestros destinos nacionales por medio de una mensualidad fija y sin depender de alteraciones en las temporadas.

### Beneficios

- Mensualidad fija
- Sólo paga impuestos (IVA y tarifa aeroportuaria)
- Servicio de equipaje a precio preferencial
- Acceso a tarifas V.Club

**26**  
mil miembros

## Alianza con Banco INVEX

En nuestra búsqueda por ofrecer diferentes oportunidades para nuestros Clientes, en 2019, fortalecimos nuestra alianza con Banco INVEX.

### Beneficios

- Acumulación por compras en monedero electrónico INVEX que puede ser utilizado en Volaris para pagar vuelos
- Bonos de bienvenida y aniversario en el monedero electrónico
- 3, 6 y 11 meses sin intereses
- Equipaje adicional sin costo para el titular y acompañantes al pagar con la tarjeta de crédito INVEX Volaris
- 15% de bonificación en la adquisición de productos del menú a bordo Entre Nubes

**282**  
mil miembros

El éxito del modelo de negocio de ultra-bajo costo posicionó a Volaris, en 2019, como **la aerolínea ultra-bajo costo más grande de América Latina y el mayor operador en México:**

- Casi **22 millones de pasajeros** eligieron viajar con Volaris, lo que marcó un hito en la historia de la aviación en este país.
- Aumentamos el número de nuestros pasajeros en **19.5%**, de los cuales, aproximadamente el **6%** de nuestros Clientes encuestados afirman viajar en avión por primera vez.
- Somos la aerolínea de **más rápido crecimiento** del país. Tenemos una flota de **82 aviones** y hemos incrementado nuestras rutas de **5**, en 2006, a **197 rutas**, en 2019, con un promedio de **378 despegues diarios**.
- Operamos en **65 destinos**, más **100 destinos en código compartido** con *Frontier Airlines*.
- Nos consolidamos como la aerolínea latinoamericana que **más rutas ofrece** hacia Estados Unidos de América.
- El **61%** del crecimiento del mercado de transporte aéreo nacional se le atribuye a Volaris.

**“ Nuestra filosofía es clara y la vivimos en cada una de las operaciones que buscamos convertir en experiencias, para que cada vez más gente viaje... y viaje bien” .**

Carolyn Prowse  
Vicepresidente Comercial

**Con la adopción del modelo de negocio de ultra-bajo costo, Volaris ha demostrado su capacidad de adaptación a las necesidades de sus Clientes en el tiempo, lo que contribuye al desarrollo de una empresa sostenible en el futuro.**



**197** Rutas  
**+146**  
rutas *Frontier*

**65** Destinos   
40 México  
22 Estados Unidos de América +57 *Frontier*  
3 Centroamérica



# Mapa de rutas 2019



+100  
destinos

## MÉXICO

1. ACAPULCO
2. AGUASCALIENTES
3. CANCÚN
4. CHETUMAL
5. CHIHUAHUA
6. CIUDAD DE MÉXICO
7. CIUDAD JUÁREZ
8. CIUDAD OBREGÓN
9. COLIMA
10. COZUMEL
11. CULIACÁN
12. DURANGO
13. GUADALAJARA
14. HERMOSILLO
15. HUATULCO
16. IXTAPA / ZIHUATANEJO
17. LA PAZ
18. LEÓN
19. LOS CABOS
20. LOS MOCHIS
21. MAZATLÁN
22. MEXICALI
23. MONTERREY
24. MORELIA
25. MÉRIDA
26. OAXACA
27. PUEBLA
28. PUERTO ESCONDIDO
29. PUERTO VALLARTA
30. QUERÉTARO
31. SAN LUIS POTOSÍ
32. TAPACHULA
33. TEPIC
34. TIJUANA
35. TORREÓN
36. TUXTLA GUTIÉRREZ
37. URUAPAN
38. VERACRUZ
39. VILLAHERMOSA
40. ZACATECAS

## ESTADOS UNIDOS

41. AUSTIN
42. ALBUQUERQUE
43. ATLANTA
44. BIRMINGHAM, AL
45. BISMARCK
46. BOISE
47. BOZEMAN
48. BRANSON
49. BÚFALO
50. CEDAR RAPIDS
51. CHARLESTON, SC
52. CHARLOTTE
53. CHICAGO (MIDWAY)
54. CHICAGO (O'HARE)
55. CINCINNATI
56. CLEVELAND
57. COLORADO SPRINGS
58. COLUMBUS
59. ORANGE COUNTY
60. DALLAS-FORT WORTH
61. DENVER
62. DES MOINES
63. DETROIT
64. EL PASO
65. FARGO
66. FILADELFIA
67. FORT MYERS
68. FRESNO
69. GRAND RAPIDS
70. GREENVILLE
71. HOUSTON
72. HUNTSVILLE
73. INDIANÁPOLIS
74. ISLIP
75. JACKSON
76. JACKSONVILLE
77. LAFAYETTE (LOUISIANA)
78. LA GUARDIA (NEW YORK)
79. LAS VEGAS
80. LITTLE ROCK
81. LOS ÁNGELES
82. LOUISVILLE
83. MADISON
84. MEMPHIS
85. MIAMI
86. MILWAUKEE
87. MINEÁPOLIS
88. MISSOULA
89. NASHVILLE
90. NORFOLK
91. NUEVA ORLEANS
92. NUEVA YORK (JFK)
93. OAKLAND
94. OKLAHOMA CITY
95. OMAHA
96. ONTARIO, CA
97. ORLANDO
98. PALM SPRINGS
99. PENSACOLA
100. PHOENIX
101. PITTSBURGH
102. PORTLAND
103. PROVIDENCE
104. RALEIGH-DURHAM
105. RENO
106. SACRAMENTO
107. SALT LAKE CITY
108. SAN ANTONIO
109. SAN DIEGO
110. SAN FRANCISCO
111. SAN JOSÉ, CALIFORNIA
112. ST. LOUIS
113. SEATTLE
114. SIOUX FALL (SOUTH DAKOTA)
115. SPOKANE
116. SYRACUSE
117. TAMPA
118. TRENTON
119. TULSA
120. WASHINGTON D.C.
121. WICHITA

- ### CENTROAMÉRICA
122. GUATEMALA, GUATEMALA
  123. SAN SALVADOR, EL SALVADOR
  124. SAN JOSÉ, COSTA RICA

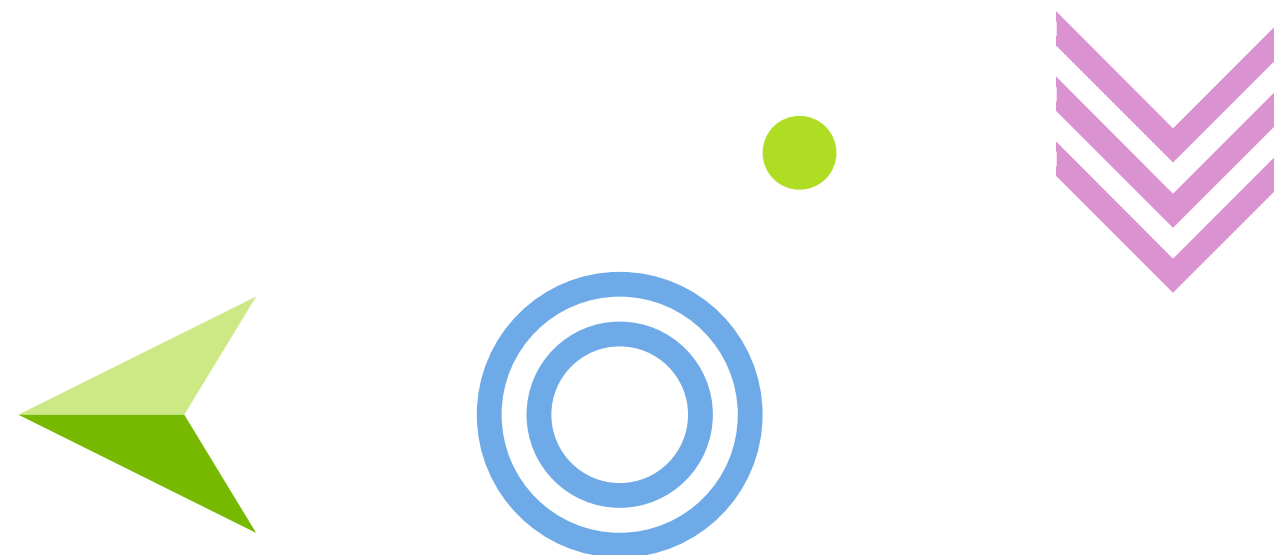
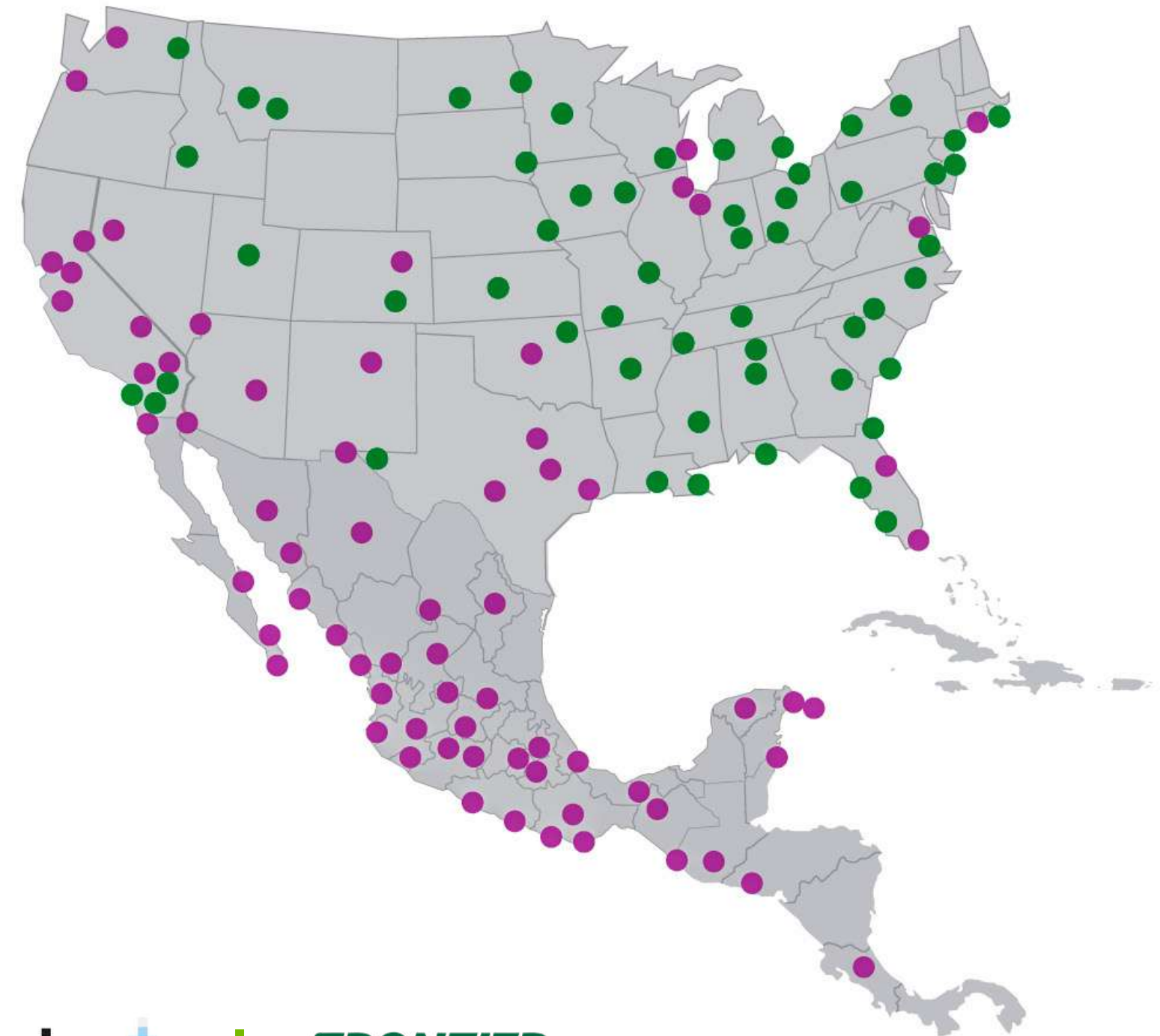


## Beneficios del Código Compartido con *Frontier*

GRI 102-6, 102-7, 102-10



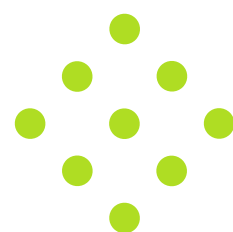
## Primer código compartido entre dos aerolíneas de ultra-bajo costo



## EFICIENCIA OPERACIONAL

La eficiencia operacional en una aerolínea es un elemento clave en su estrategia de negocio. Una operación eficiente es más resiliente y responde con más rapidez a los desafíos y cambios del mercado, además, determina la viabilidad de la empresa en el corto, mediano y largo plazo.

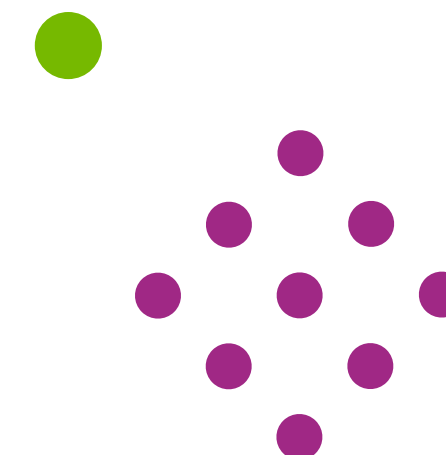
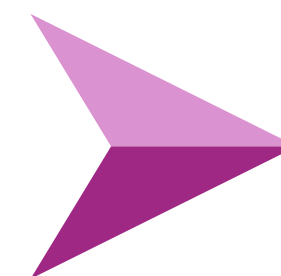
Los principales indicadores que nos ayudan a monitorear nuestra eficiencia operacional son los siguientes:



**El transporte aéreo seguro, confiable, eficiente y rentable es un componente esencial de una estrategia de movilidad más amplia para ayudar a lograr la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ONU) para el Desarrollo Sostenible”.**

Flying in Formation – ATAG, 2017

	Indicador
EFICIENCIA OPERACIONAL <sup>1</sup>	Pasajeros reservados (miles)
	Asientos milla disponibles (ASMs) (miles)
	Factor de ocupación
	Galones de combustible consumidos (miles)
	Empleados por aeronave al final del periodo
	Flota al final del periodo
	Utilización diaria promedio de la aeronave (horas bloque)
	Utilización diaria promedio de la aeronave (horas voladas)
	Aeropuertos atendidos al final del periodo
	Despegues
	Segmentos pasajero (miles)



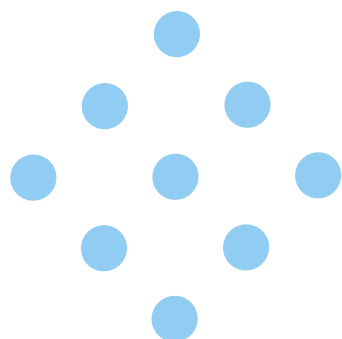
<sup>1</sup>Para más información consultar el Informe 20F publicado en nuestra página web de Relación con Inversionistas: <http://d18rn0p25nwr6d.cloudfront.net/CIK-0001520504/d3ec0f80-4793-4178-9b3b-fc6b6c09c18c.pdf>



## NEGOCIOS EMERGENTES DE VOLARIS: YAVAS

GRI 102-2

En 2019, Volaris presentó **YaVas** (yavas.com), una plataforma digital para adquirir paquetes de transporte aéreo + hotel + otros servicios de experiencia de viaje al precio más bajo, con el fin de complementar las necesidades de las personas que viajan en México, Estados Unidos de América y Centroamérica. Además, YaVas está alineada al concepto general de **Plan de Turismo Social Sostenible** del Gobierno de México, el cual tiene el objetivo de facilitar el acceso a los viajes y al turismo a todas las personas.



## Y VAS Ya VAS

En YaVas entendemos las necesidades de las personas que viajan, por lo que buscamos ofrecer el mejor servicio poniendo a disposición de nuestros Clientes una oferta amplia de destinos, los mejores hoteles y excelentes paquetes turísticos a precios accesibles en México, Estados Unidos de América y Centroamérica.



# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-13, 102-16, 102-17, 102-18, 102-25, 102-26



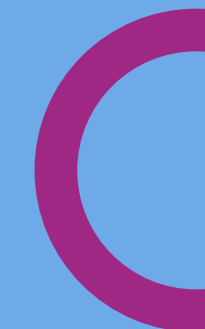
Integrar la sustentabilidad en la estrategia de negocio y en el gobierno corporativo, así como cruzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con las funciones clave de la empresa, es fundamental para cumplir las metas de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ONU)“.

## Flying in Formation – ATAG, 2017

El Consejo de Administración y los Comités de Volaris están comprometidos con implementar y mantener los más altos estándares de Gobierno Corporativo en la compañía. En 2013, anunciamos nuestra oferta pública en la **Bolsa Mexicana de Valores (BMV)** y en la **New York Stock Exchange (NYSE)**. Como empresa pública, tenemos la obligación de mantener informados a nuestros inversionistas de todas nuestras actividades financieras bajo los estándares requeridos, garantizando así una total transparencia.

Las operaciones de Volaris se encuentran ajustadas a la Ley de Prácticas Anticorrupción en el Extranjero (*FCPA*), con el objetivo de garantizar prácticas corporativas transparentes y evitar actos de corrupción, como fraude, soborno, extorsión y malversación de fondos. Para lograr este objetivo, contamos con diversas políticas internas que nos permiten cumplir con la Ley:

- **Antifraud Compliance Policy, Fraud Prevention and Control Policy:** mediante estas políticas gestionamos e implementamos acciones relacionadas con fraude, soborno, extorsión, malversación de fondos, prohibición de pagos de facilitación y restricción de donaciones a partidos políticos.
- **Política de administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros:** a través de esta política se establecen los lineamientos para el relacionamiento de Volaris con terceros, como proveedores, funcionarios públicos, entre otros, con el fin de evitar que haya beneficios a cambio de algún trato preferencial u otras actividades que puedan conducir al conflicto de interés.
- **Política de administración de regalos y beneficios otorgados a proveedores o terceros:** a través de esta política se establecen los lineamientos para el otorgamiento de regalos de Volaris a terceros, con el fin de crear buenas relaciones comerciales o para satisfacer las costumbres del lugar, sin ser de un valor considerable. Asimismo, se prohíbe otorgar regalos o beneficios a proveedores o terceros para prácticas relacionadas con sobornos, pagos ilícitos o comisiones indebidas.
- **Política de Donaciones:** política mediante la cual se establecen los lineamientos para la entrega, recepción y manejo de donaciones que destina Volaris a instituciones de asistencia social, mediante los programas de responsabilidad social de la empresa.



# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS

GRI 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-27

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de Controladora Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V. (la "Sociedad") es elegido por la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas; los estatutos dictaminan que debe conformarse por máximo 21 miembros, de los cuales, al menos 25% deben de ser independientes, conforme a la Ley de Mercado de Valores en México.

Nuestro Consejo de Administración está compuesto por miembros calificados con formación y experiencia en aviación, negocios, mercadotecnia, finanzas y economía. Además, cumple con los criterios de independencia bajo las leyes de México.

**El Consejo de Administración está conformado por: 14 miembros propietarios y 4 suplentes; de éstos, 9 consejeros propietarios y 2 consejeros suplentes en carácter de independientes. Además, el 14.29% de los miembros del Consejo de Administración son mujeres.**

Durante 2019, el Consejo de Administración se reunió **5 veces en sesiones ordinarias** y **en 2 ocasiones adoptó resoluciones unánimes tomadas fuera de sesión**, para reportar sobre una amplia gama de temas relevantes, tales como la aprobación de los resultados financieros consolidados del ejercicio 2018 y trimestrales del ejercicio 2019 de la Sociedad; tomar nota de los reportes de riesgos y contingencias e información en materia operacional, financiera y legal; aprobar los reportes de la administración de la Sociedad, incluyendo el informe sobre aspectos estratégicos; aprobar los reportes presentados por el Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias y por el Comité de Compensaciones y Nominaciones; aprobar las operaciones y actos recomendados por los citados Comités y la administración que fueron considerados como procedentes, entre otros; con una **asistencia del 100%**.

## CONSEJEROS PROPIETARIOS

Brian H. Franke  
PRESIDENTE Y MIEMBRO

Marco Baldocchi Kriete  
MIEMBRO

Enrique Javier Beltranena Mejicano  
MIEMBRO

William A. Franke  
MIEMBRO

Harry F. Krensky  
MIEMBRO

Mónica Aspe Bernal  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

William Dean Donovan  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

José Luis Fernández Fernández  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

Alfonso González Migoya  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

Ricardo Maldonado Yáñez  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

Stanley L. Pace  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

Joaquín Alberto Palomo Déneke  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

Guadalupe Phillips Margain  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

John Slowik  
MIEMBRO INDEPENDIENTE

Jaime Esteban Pous Fernández  
SECRETARIO NO MIEMBRO

Isela Cervantes Rodríguez  
PROSECRETARIA NO MIEMBRO

## CONSEJEROS SUPLENTE

Andrew Broderick  
SUPLENTE

Rodrigo Antonio Escobar Nottebohm  
SUPLENTE

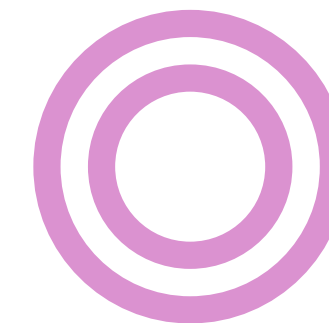
Andrew Broderick  
SUPLENTE

José Carlos Silva Sánchez-Gavito  
SUPLENTE

Eugenio Macouzet de León  
SUPLENTE

José Carlos Silva Sánchez-Gavito  
SUPLENTE

José Carlos Silva Sánchez-Gavito  
SUPLENTE



## COMITÉS

GRI 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-33, 102-35, 102-36

Nuestro Consejo de Administración se apoya en Comités, los cuales son aprobados por la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas. Son grupos de trabajo que analizan asuntos específicos y emiten recomendaciones al Consejo de Administración.



### COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

#### Sus principales responsabilidades son:

- Supervisar y evaluar a los auditores externos y analizar los reportes que elaboren
- Analizar y supervisar la elaboración de los estados financieros y recomendar al Consejo de Administración su aprobación
- Informar al Consejo de Administración la situación que guarda el sistema de control interno y auditoría interna
- Supervisar las operaciones con partes relacionadas y las operaciones que se lleven a cabo conforme a la legislación aplicable
- Solicitar a los directores o a expertos independientes la elaboración de los reportes que consideren necesarios
- Investigar e informar al Consejo de Administración cualquier irregularidad de la que tenga conocimiento
- Convocar a asambleas de accionistas

Entre otras

José Luis Fernández Fernández  
PRESIDENTE

John A. Slowik  
Joaquín Alberto Palomo Déneke  
MIEMBROS

Jaime Esteban Pous Fernández  
SECRETARIO NO MIEMBRO

Isela Cervantes Rodríguez  
PROSECRETARIA NO MIEMBRO

José Carlos Silva Sánchez-Gavito  
SUPLENTE

### COMITÉ DE COMPENSACIONES Y NOMINACIONES

#### Sus principales responsabilidades son:

- Presentar a consideración del Consejo de Administración los nombres de las personas que, a su juicio, deban ser designadas para ocupar cargos dentro de los dos primeros niveles jerárquicos y su remoción
- Establecer y modificar cualquier plan de incentivos para empleados
- Realizar las consultas que, en su caso, deban hacerse a expertos independientes en materia de compensaciones, desarrollo organizacional, estudios del mercado laboral y similares
- Proponer los esquemas de remuneración de los primeros cuatro niveles jerárquicos
- Proponer al Consejo de Administración la celebración, modificación o terminación de cualquier contrato colectivo de trabajo
- Someter al Consejo de Administración a reportes periódicos

Marco Baldocchi Kriete  
PRESIDENTE

Harry F. Krensky  
Enrique Javier Beltranena M.  
Brian H. Franke  
MIEMBROS

Ricardo Maldonado Yáñez  
SECRETARIO NO MIEMBRO

Eugenio Macouzet de León  
PROSECRETARIO NO MIEMBRO

Rodrigo Antonio Escobar  
Nottebohm  
SUPLENTE

### EQUIPO EJECUTIVO

Enrique Javier Beltranena Mejicano  
PRESIDENTE EJECUTIVO Y DIRECTOR GENERAL

Sonia Jerez Burdeus  
VICEPRESIDENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Holger Blankenstein  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO COMERCIAL  
Y DE OPERACIONES DE LA AEROLÍNEA

Jaime E. Pous Fernández  
VICEPRESIDENTE SENIOR JURÍDICO  
Y ASUNTOS CORPORATIVOS

José Luis Suárez Durán  
VICEPRESIDENTE SENIOR DE OPERACIONES

Carolyn Prowse  
VICEPRESIDENTE COMERCIAL

## OTROS COMITÉS

### COMITÉ DE ÉTICA

Sesiona mensualmente y sus principales funciones son:

- Velar por el cumplimiento del Código de Ética Volaris resolviendo los conflictos que se presenten, a través de la toma de decisiones efectivas y puntuales
- Impulsar la cultura de Ética dentro de la organización, así como revisar y actualizar periódicamente la normatividad de buenas prácticas y conducta de negocios
- Asegurar que se reciban y atiendan todos los reportes de desviaciones, faltas incurridas o incumplimiento a la normatividad y regulaciones vigentes que se reciban a través de los medios indicados en la Línea de Escucha
- Evaluar las controversias, conflictos y faltas relacionadas al Código de Ética
- Proponer sanciones y planes de acción en casos relacionados con faltas al Código de Ética
- Revisar los lineamientos de operación que aseguren el cumplimiento y apego al Código de Ética
- Supervisar la existencia y ejecución de un plan de capacitación sobre la cultura de Ética para todos los Embajadores

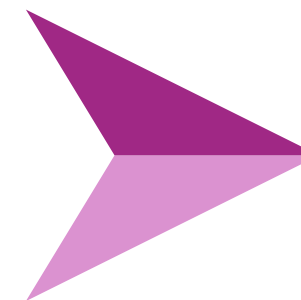
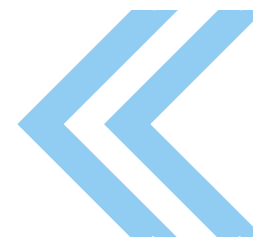
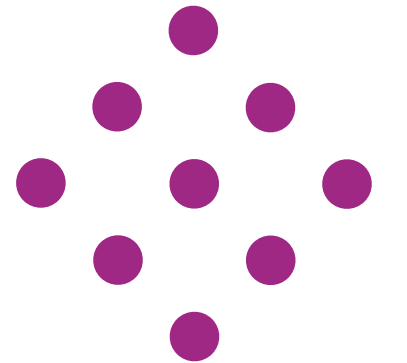
El Comité de Ética está conformado por la Dirección General, la Vicepresidencia Sr. Jurídica y de Asuntos Institucionales, la Dirección de Recursos Humanos y Servicios Administrativos, la Dirección de Aeropuertos y Sobrecargos, la Dirección de Auditoría Interna, la Dirección Corporativa de Control, Cumplimiento y Administración, la Dirección de Seguridad Operacional y la Dirección de Desarrollo Organizacional.

### COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD

Como parte de la redefinición de la estrategia de sustentabilidad de Volaris, se decidió crear el Comité de Sustentabilidad que empezará a operar en 2020. El Comité estará conformado por el Consejo Ejecutivo y será dirigido por el Director General de Volaris y el Director de Asuntos Corporativos fungirá como Secretario, quien es el responsable de la Gestión Sustentable en la empresa y quien reporta al Vicepresidente Senior Jurídico y Asuntos Corporativos.

El Director de Asuntos Corporativos reporta una vez al año al Consejo de Administración sobre los aspectos más relevantes en materia de sustentabilidad de la empresa.

El Comité de Sustentabilidad tendrá como objetivo garantizar el desarrollo del negocio de manera sostenible y la integración de la sustentabilidad a la estrategia de negocio de Volaris. Lo anterior será posible a través de la implementación de iniciativas para lograr la transversalidad de la sustentabilidad en todas las áreas de la empresa.





# GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 201: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 102-11, 102-29, 102-30

Volaris es una aerolínea mexicana que cotiza en la **Bolsa Mexicana de Valores (BMV)** y en la **New York Stock Exchange (NYSE)**. Para ser parte de estas instituciones, es necesario cumplir con normas y estándares, entre los que destacan la **gestión de riesgos**. La gestión de riesgos es importante ya que es una herramienta para lograr los objetivos de la compañía, para la toma de decisiones, así como para generar confianza en el público inversionista de la empresa en el corto, mediano y largo plazo.

Es por lo anterior, por lo que en Volaris hemos establecido las mejores prácticas internacionales para la gestión de riesgos, como **COSO** (estándar de referencia que consiste en un documento que contiene las principales directivas para la implementación y gestión de un sistema de control), **COSO ERM** (marco integrado para la administración de riesgos empresariales) y **COBIT** (marco de referencia dirigida al control y supervisión de tecnología de la información), los cuales ayudan a identificar de manera oportuna los riesgos de la empresa, a definir indicadores para su monitoreo y a desarrollar planes de mitigación.

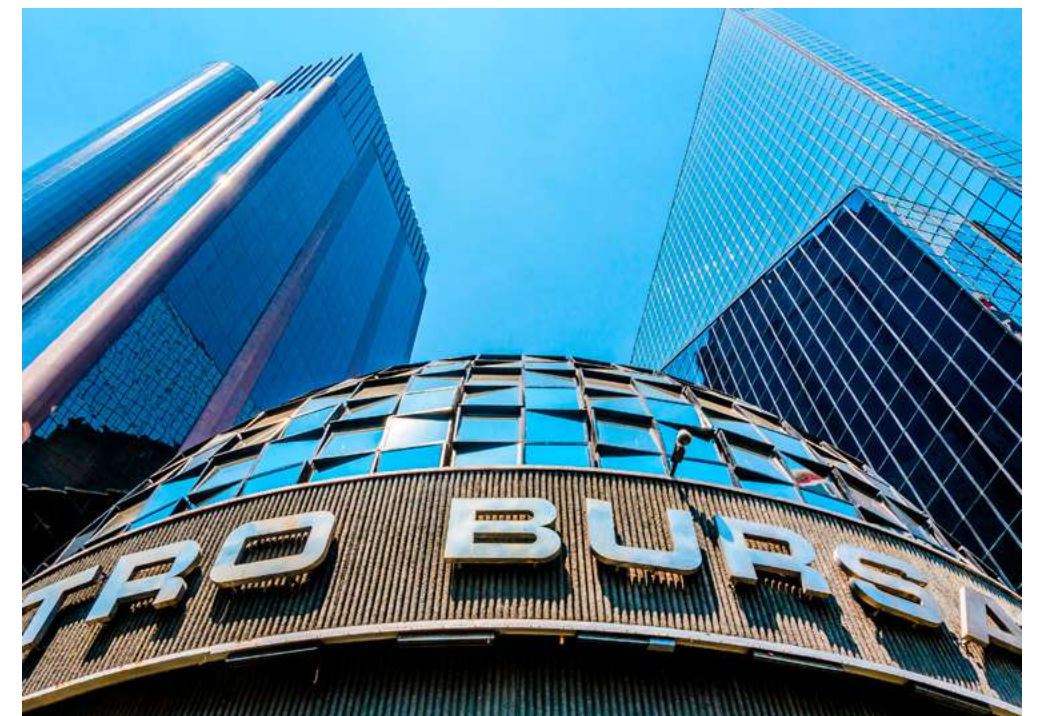
Dichos sistemas incluyen la implementación de los siguientes aspectos:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Monitoreo

El marco de control permite gestionar los riesgos a nivel empresarial (**ERM**), control interno y detección de fraude, dando cumplimiento a los estándares de los reguladores **Comisión Nacional del Mercado de Valores de Estados Unidos** (SEC por sus siglas en inglés), **Bolsa Mexicana de Valores (BMV)** y la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**.

En las sesiones del Consejo de Administración se incluye como punto del orden del día el **Reporte de Riesgos y Contingencias** (operacional, financiera y legal) en el cual se abordan dichos temas y resoluciones al respecto. Asimismo, se presenta un informe de **Riesgos Empresarial (ERM)** al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Las resoluciones adoptadas son sometidas para su aprobación al Consejo de Administración.

El Presidente Ejecutivo y Director General y el Vicepresidente de Administración y Finanzas son los responsables de certificar el sistema de control interno, mismo que es sometido a la aprobación del Consejo de Administración con la opinión previa del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.



En Volaris tenemos identificados los factores de riesgo que pueden afectar adversamente nuestras operaciones y la sostenibilidad de la empresa en el futuro. Estos riesgos se gestionan a través de distintas áreas, con el fin de crear estrategias de mitigación de riesgos que permitan la continuidad del negocio de manera exitosa. Estos factores de riesgo son<sup>1</sup>:

### RIESGOS RELACIONADOS CON MÉXICO

- Eventos políticos y sociales, cambios en las políticas del Gobierno Federal del país
- Condiciones económicas adversas que afecten al negocio
- Regulaciones de competencia
- Violencia

### RIESGOS RELACIONADOS CON LA INDUSTRIA AÉREA

- Regulación gubernamental, cambios en la ley, interpretación y supervisión del cumplimiento de la ley aplicable
- Extrema competencia
- Precio y disponibilidad del combustible
- Renovación y revocación de la concesión
- Activos de las aerolíneas tomados por el Estado bajo ciertas circunstancias
- Cambios en las condiciones económicas
- Alta regulación sobre el sector
- Regulaciones medioambientales estrictas
- Factores como aumento del tráfico aéreo, condiciones de clima, crisis sanitarias, entre otros
- Consolidación y reorganización de las aerolíneas
- Aumentos en los costos
- Elasticidad de los ingresos
- Ataques terroristas o guerras

### RIESGOS RELACIONADOS CON EL NEGOCIO

- No tener la posibilidad de implementar la estrategia de crecimiento
- Mantenimiento de la liquidez
- Afectaciones en nuestro control de costos
- Costos del combustible
- Costos de mantenimiento
- Obligaciones fijas de pago
- No obtención de financiamientos
- Líneas de crédito limitadas
- Endeudamiento
- Alta dependencia de cuatro rutas
- Edad de nuestra flota
- Cambios en los costos de la infraestructura y facilidades aeroportuarias
- Cambios en las tarifas aeroportuarias
- Disrupciones operacionales
- Emergencias, accidentes o incidentes relacionados con las aeronaves
- Seguros
- Problemas para cumplir con los convenios sobre la flota
- Dependencia de los sistemas automatizados y los cambios de estos sistemas
- Dependencia de terceros
- Uso de datos personales
- Habilidad de generar ingresos, independientemente de la venta de boletos de avión
- Aumento de los impuestos o tarifas para la venta de *ancillaries* y servicios pagados por los pasajeros
- Cambios en el mercado mexicano de VFR
- Sustitutos de viajes aéreos
- Ausencia de alianzas de *marketing*
- Habilidad de mantener los slots en los aeropuertos en los que operamos y mantener el servicio que nos proveen los operadores aeroportuarios
- Habilidad de operar a través de nuevos aeropuertos, que sean compatibles con nuestros criterios operativos
- Dependencia de un solo proveedor de combustible en México y de otros proveedores de flota y de ingeniería
- Ataques cibernéticos
- Habilidad de atraer y retener a personal calificado
- Pérdida de personal clave
- Disputas laborales, incluyendo las negociaciones con el sindicato
- Falta de un grupo de control
- Fluctuación en nuestros resultados operativos
- Ausencia de activos materiales

<sup>1</sup> Para más información consultar el Informe 20F publicado en nuestra *página web* de Relación con Inversionistas: <http://d18rn0p25nwr6d.cloudfront.net/CIK-0001520504/d3ec0f80-4793-4178-9b3b-fc6b6c09c18c.pdf>

# CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 402: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 102-16, 102-25

En Volaris estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que nos rigen, así como con la adopción de los más altos estándares éticos para la conducción del negocio. Es por lo anterior, por lo que tenemos un **Código de Ética**, el cual tiene el objetivo de regular el comportamiento de nuestros Embajadores para que éste sea ético. Además, el **Código de Ética** de Volaris está integrado por los lineamientos de la **Cultura Volaris**, los cuáles guían las conductas que deben adoptar todos los Embajadores para realizar sus funciones dentro de la compañía. Algunas de las conductas que promueve este documento son la igualdad de oportunidades y la no discriminación, la competencia libre y justa en el mercado, las prácticas anticorrupción, el cumplimiento de las normas, los elementos para ofrecer el mejor servicio al cliente, entre otras.

Como miembros de la institución Volaris, todos los Embajadores tienen la obligación de conocer y dar cumplimiento a lo establecido en el **Código de Ética** de la empresa. Para lograr este objetivo, los Embajadores se familiarizan con este documento desde el inicio de la relación laboral con la aerolínea. Asimismo, cada año, éstos deben realizar un curso en línea, mediante el cual se refuerzan sus conocimientos sobre las conductas éticas que deben adoptarse para realizar las funciones que les fueron asignadas.

**En 2019, el 98% de nuestros Embajadores se certificó en la capacitación sobre el Código de Ética de Volaris.**

Para Volaris, una cultura de integridad es fundamental para lograr el crecimiento sostenible de la compañía y para seguir consolidándonos como la aerolínea líder en México por muchos años más. Los altos niveles de confianza que ofrece la empresa, junto con una sólida reputación comercial, hacen que sea más fácil operar de forma exitosa y abrir nuevos mercados. Asimismo, estos factores nos permiten atraer y retener al mejor talento, a los Clientes, Inversionistas y Proveedores, a mantener una relación sana con el Sindicato, así como a contribuir, en el marco de la legalidad, al bienestar de las Comunidades en donde operamos, a través de proyectos sociales.

Es por lo anterior, por lo que buscamos que nuestros Embajadores se familiaricen con los principios éticos que rigen a la empresa. Además de la capacitación sobre el **Código de Ética**, en 2019, los Embajadores realizaron más de **10,000 horas de capacitación** para reforzar su cultura de integridad, ética y cumplimiento, mediante los siguientes cursos:

- **FCPA:** Programa de orientación, prevención y cumplimiento de prácticas anticorrupción (99% de cumplimiento)
- **LFPDPPP:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (96% de cumplimiento)
- **Políticas Clave de Control:** Tiene como objeto refrendar el conocimiento y entendimiento sobre los lineamientos clave de control en Volaris, los cuales garantizan que se tienen implementados mecanismos que aseguran que la información operativa y financiera es confiable y cumple con la normatividad aplicable para prevenir riesgos. (94% de cumplimiento)

Asimismo, en Volaris tenemos las siguientes políticas internas que refuerzan y permiten dar cumplimiento a los lineamientos del **Código de Ética**:



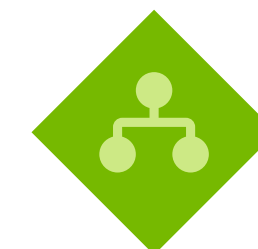
## Política de Inmunidad

- Se implementa a través del área de Seguridad Aérea.
- Protege a las personas que denuncien violaciones a la seguridad.



## Política de Conflicto de Interés por Parentesco

Establece los procedimientos a seguir para evitar y, en su caso, solucionar conflictos de interés que se susciten dentro de la empresa.



## Política Hijo-Abuelo

- Permite a todos los Embajadores entablar conversaciones con el jefe de su jefe por los siguientes motivos:
- Si el Embajador se siente intimidado por su jefe
  - Si el Embajador detecta que su jefe está violando los lineamientos del **Código de Ética**



## Política de la Línea de Escucha

Permite a los Embajadores, Consejeros, Proveedores y Sindicato reportar cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento al **Código de Ética**, a través de canales de comunicación establecidos.

## LÍNEA DE ESCUCHA VOLARIS Y COMITÉ DE ÉTICA

GRI 102-16, 102-17, 102-34

En 2019, cumplimos 6 años de haber implementado la **Política Línea de Escucha Volaris**, mediante la cual se ponen a disposición herramientas de comunicación, gestionada por *Ethics Global*, a través de las cuales los Embajadores, Consejeros, Proveedores y Sindicato puedan reportar/denunciar cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento al **Código de Ética** de la empresa.

El proceso para reportar o denunciar los actos que van en detrimento del cumplimiento del **Código de Ética** es el siguiente:



Para la recepción de reportes en la **Línea de Escucha**, se proporciona a los Embajadores de Volaris canales de comunicación gratuitos y con disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estos canales de comunicación son: un correo electrónico, una línea telefónica, un portal en línea y una aplicación para teléfonos inteligentes.

Una caja con un borde azul que contiene cuatro íconos de canales de comunicación:

- lineadeescuchavolaris.com
- 800 T Escucho (837 2824)
- reporte@lineadeescuchavolaris.com
- App EthicsGlobal

Una vez que se recibe algún reporte/denuncia, se lleva a cabo una investigación sobre el caso y se hace una recomendación o asesoría sobre el mismo. En algunos casos, se considera necesario que el **Comité de Ética** de Volaris tenga una sesión para discutir el caso y emitir las recomendaciones correspondientes.

En 2019, se recibieron **127 reportes**, de los cuales 5 casos estuvieron relacionados con temas de corrupción y los demás, en su mayoría, estuvieron relacionados con aspectos de clima laboral, agravios laborales y uso indebido de activos. El **Comité de Ética** sesionó en 10 ocasiones. Todos los reportes fueron revisados e investigados por las áreas correspondientes y se implementaron planes de acción para dar solución a cada caso.

Los beneficios de contar con la **Línea de Escucha en Volaris** son los siguientes:

- Fortalecer la cultura de integridad y ética en la empresa
- Brindar confianza a quienes reportan sobre la confidencialidad del proceso, ya que el reporte es gestionado por un tercero
- Asegurar un correcto e independiente manejo de los casos que se reciben
- Contribuir al cumplimiento de los lineamientos de la Ley de Prácticas Anticorrupción en el Extranjero (FCPA)
- Minimizar riesgos de soborno, fraude y corrupción
- Prevenir pérdidas económicas
- Detectar casos que afectan el clima laboral
- Favorecer la reducción de rotación del personal
- Fortalecer el sentido de pertenencia de los Embajadores hacia Volaris

 **Línea de escucha**



# PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

GRI 102-11

Los ataques cibernéticos u otras infracciones de la seguridad de la red o de la tecnología de la información pueden causar fallas en los equipos o interrupciones en nuestras operaciones. Nuestra incapacidad para operar nuestras redes como resultado de tales eventos, incluso por un período limitado de tiempo, puede resultar en gastos significativos o pérdida de participación de mercado. Los ataques cibernéticos, que incluyen *malware*, virus informáticos, denegación de servicio y otros medios para la interrupción o el acceso no autorizado a las empresas, han aumentado en frecuencia, alcance y posibles daños en los últimos años.

En Volaris, llevamos a cabo acciones para reducir el riesgo de incidentes cibernéticos y proteger nuestra tecnología de la información y redes. Las acciones de mitigación para reducir el riesgo de sufrir un ciberataque son las siguientes:

- Desarrollo de un plan de concientización y cultura en la seguridad de la información
- Implementación de políticas de seguridad de la información y estándares de ciberseguridad
- Implementación de controles de ciberseguridad y de un *Security Operation Center* (SOC)
- Contratación de una póliza de seguro de ciberseguridad
- Gestión de riesgos de ciberseguridad y de vulnerabilidades técnicas
- Procesos de gestión de incidentes de ciberseguridad

Los costos asociados a un ataque cibernético son:

- Aumento de los gastos en medidas de seguridad cibernética
- Litigios por pérdida de la privacidad de la información
- Daños a la reputación de la empresa
- Pérdida de ingresos por la interrupción del negocio
- Pérdida de Clientes y socios comerciales

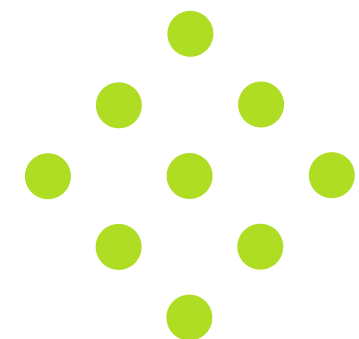
Asimismo, el no evitar violaciones a la privacidad de la información de Volaris, como datos financieros, datos de nuestros Clientes o datos de nuestros Embajadores, podría afectar negativamente la confianza de nuestros Grupos de Interés en Volaris, lo cual es un riesgo para la sostenibilidad del negocio en el futuro.

En respuesta a las amenazas de ciberseguridad, se ha intensificado el enfoque legislativo y regulatorio sobre la privacidad de datos y la ciberseguridad en todo el mundo, particularmente con respecto a los proveedores de infraestructura crítica, incluidos los del sector del transporte. Como resultado, debemos cumplir con un conjunto de requisitos legales que aumentan y evolucionan rápidamente, como estándares de ciberseguridad relacionados con la notificación inmediata a los reguladores y a las personas afectadas en caso de sufrir algún incidente de seguridad de información.

El entorno regulatorio es cada vez más desafiante y puede presentar obligaciones y riesgos importantes para nuestro negocio, incluyendo

costos y riesgos de cumplimiento. En mayo de 2018, entró en vigencia el nuevo Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea y en diciembre de 2019, la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA). Este tipo de regulaciones GDPR impone requisitos de privacidad y seguridad de datos, costos significativos y conlleva sanciones sustanciales por incumplimiento.

**En Volaris somos conscientes del riesgo y de los costos de los ataques cibernéticos. Es por lo anterior, por lo que nos capacitamos y fortalecemos las medidas de ciberseguridad para prevenir y actuar de forma inmediata en caso de que este tipo de ataques a la privacidad de la información se materialicen.**





# ASUNTOS CORPORATIVOS

GRI 102-13, 102-19, 102-32, 102-43

La aviación es uno de los sectores más regulados en el mundo. Las aerolíneas se enfrentan constantemente a diversas normas que las autoridades gubernamentales o los organismos reguladores establecen para que la industria cumpla con estándares operativos globales y con las mejores prácticas. La industria aérea es parte de una amplia Cadena de Valor, mediante la cual se materializan diversos beneficios y necesidades de los Grupos de Interés involucrados. Es por esto, por lo que en Volaris se considera que los riesgos políticos, geopolíticos y sociales – los cuales pueden generar requerimientos regulatorios estrictos que impliquen altos costos adversos para la compañía en el corto, mediano y largo plazo – son prioritarios. Asimismo, Volaris lleva a cabo sus operaciones bajo el otorgamiento de una concesión y permisos por parte del Estado, así como de organismos reguladores en las Comunidades en las que operamos, por lo que nuestra influencia en la toma de decisiones de estos Grupos de Interés es fundamental para la consolidación de una empresa sostenible en el futuro.

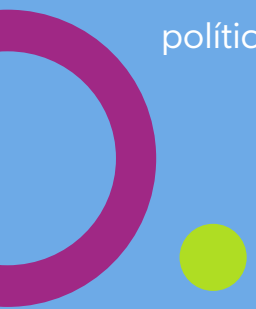
A través del área de Asuntos Corporativos de Volaris se desarrollan e implementan estrategias para contribuir en los procesos de toma de decisiones de los Grupos de Interés y gestionar el impacto de riesgos políticos y sociales que consiste en:

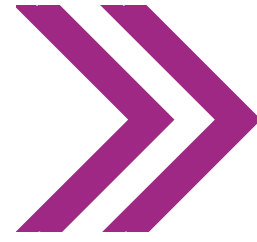


## COLABORAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

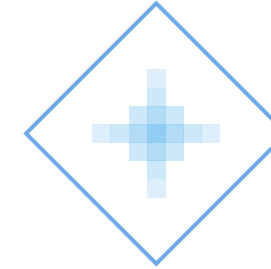
En Volaris estamos sujetos a cualquier regulación o cambio en la política pública de los países y Comunidades en las que operamos. Es por esto por lo que buscamos influir en los procesos de toma de decisión sobre las regulaciones que impactan de manera directa o indirecta a la industria, en general, y a Volaris, en particular, mediante:

- **Desarrollo de relaciones estratégicas:** desarrollamos una agenda de acercamiento y comunicación con los actores clave para Volaris, con el fin de representar los intereses de la empresa en el proceso de toma de decisiones de estos actores. Esta agenda considera los temas que interesan a los diferentes Grupos de Interés. Los actores que más influyen en los procesos de los Asuntos Corporativos de Volaris son los gobiernos, reguladores y los hacedores de políticas públicas; la sociedad y sus organizaciones (Embajadores, Clientes y Comunidades), y la industria aérea. El mantenimiento de estas relaciones le permite a Volaris ser una empresa con una alta capacidad de influencia en las Comunidades en donde opera, pues nos permite generar una adaptación exitosa a nuevas regulaciones tanto a nivel local, como federal.





### INFLUIR EN LAS DECISIONES DEL SECTOR AÉREO



### FORTALECER LA REPUTACIÓN CORPORATIVA

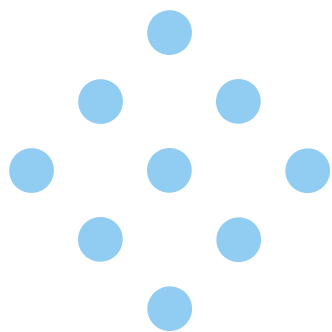
▪ **Acercamiento con los actores clave:** el acercamiento de Volaris con actores clave, como reguladores, hacedores de políticas públicas y actores gubernamentales es prioritario para la sostenibilidad de la compañía en el futuro. Este acercamiento nos permite definir y situar en la agenda pública los temas relevantes para la compañía.

Las acciones de acercamiento y negociación que realizamos con los actores gubernamentales se llevan a cabo dentro del marco de la Ley y están reguladas en nuestras políticas de cumplimiento, como el Código de Ética de Volaris y el FCPA, mediante las cuales se promueve que estas relaciones sean transparentes, honestas y se conduzcan con las mejores prácticas anticorrupción.

Volaris reconoce la importancia de formar parte del proceso de toma de decisiones que debe realizar el sector en conjunto para dar continuidad al negocio del transporte aéreo, mediante la representación de los intereses de todas las aerolíneas ante las partes interesadas. Es por lo anterior, por lo que Volaris es miembro de la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo). Esta asociación internacional tiene el objetivo de representar, liderar y servir a la industria aérea, a través de la formulación de la política sobre temas relevantes para el sector. Además, la IATA promueve la comprensión del transporte aéreo entre los tomadores de decisiones y la conciencia de los beneficios que la aviación brinda a las economías nacionales y globales. También genera información relevante para la industria y promueve las mejores prácticas entre sus miembros a nivel mundial. Volaris es miembro de esta Asociación debido al liderazgo que tiene sobre los Grupos de Interés y porque tiene objetivos que se vinculan con las prioridades de Volaris, como la eficiencia del transporte aéreo, el medio ambiente, la seguridad y la protección de las operaciones de las aerolíneas, el involucramiento con los actores gubernamentales, entre otros.

El fortalecimiento de la reputación corporativa de Volaris se fundamenta en la transparencia de las acciones que llevamos a cabo para acercarnos y comunicarnos con nuestros Grupos de Interés, alineando los intereses de nuestros Clientes y distinguiéndonos de la competencia. La importancia de la correcta implementación de acciones de comunicación corporativa es que permiten que el acercamiento e influencia de Volaris en los Grupos de Interés sea más efectiva, pues una buena reputación empresarial nos permite entablar una relación mutua de confianza y certeza con estos grupos. Además, una estrategia efectiva de posicionamiento de la marca fortalece y contribuye a la implementación de una visión de largo plazo de la empresa.

Asimismo, una buena reputación contribuye a mitigar de forma más efectiva el impacto de las crisis a las que se puede enfrentar la compañía en el corto, mediano y largo plazo.



# CADENA DE VALOR

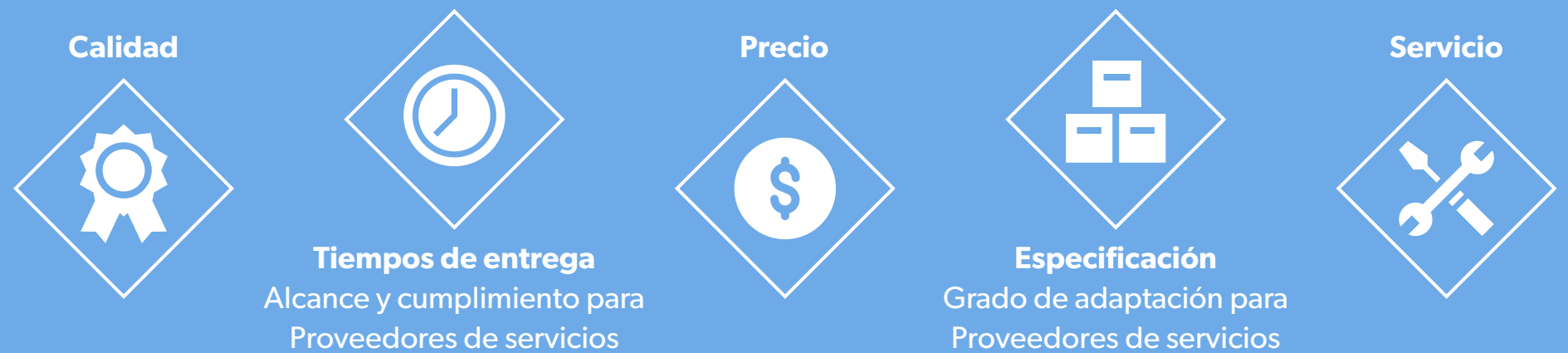
GRI 102-9, 102-10

Nuestra Cadena de Valor es gestionada mediante un enfoque que prioriza la solidez del negocio y la confiabilidad que buscamos transmitir a nuestros Proveedores. Estamos comprometidos a elevar los niveles de seguridad de la aviación y a continuar generando valor, mediante un crecimiento seguro y sostenible que fomente una infraestructura operacional alineada a nuestros objetivos.

La división de nuestra **Cadena de Valor** comprende dos áreas:

- **Compras Generales**
- **Cadena de Suministro** —enfocada al mantenimiento y correcto funcionamiento de las aeronaves—

Como parte de la continua supervisión que llevamos a cabo en todas las áreas, de manera anual se realiza una evaluación aleatoria a los **Proveedores de Compras Generales** —tanto para Proveedores de bienes, como de servicios—, a quienes se evalúa en los siguientes rubros:





Para los **Proveedores de la Cadena de Suministro**, es decir, Proveedores cuyas actividades se relacionan con el mantenimiento de las aeronaves, se realiza un proceso de evaluación y auditoría exhaustivo a cargo de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Seguridad Operacional.

Asimismo, estos proveedores se encuentran clasificados en cinco categorías, de los cuales, los **Proveedores categoría 1, 2 y 5** deben ajustarse al requerimiento de envío de documentación solicitada por Volaris para asegurar el cumplimiento regulatorio y las certifica-

ciones. Para el caso de los **Proveedores categoría 3 y 4**, se realiza una evaluación y auditoría presencial debido al contacto directo que mantienen con las aeronaves.

Todos los Proveedores que se integran a nuestra Cadena de Suministro son previamente evaluados y auditados. Una vez reunidos todos los requisitos, son incluidos satisfactoriamente en la base de datos de **Proveedores de Mantenimiento de Volaris**.

Para **Proveedores recurrentes** de la Cadena de Suministro, las evaluaciones y auditorías se programan con anticipación durante el año.

**Estamos conscientes de la gran importancia de contar con un Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor y, como parte de nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2020, decidimos asumir el compromiso de implementar este Programa. Estamos seguros que fortalecerá nuestras relaciones con Proveedores y contribuirá a generar un mayor valor económico, social y ambiental a nuestros Grupos de Interés”.**

Mauricio Horcasitas  
Director de Compras de Volaris



# 03.

# ENFOQUE CUIDADO DEL PLANETA

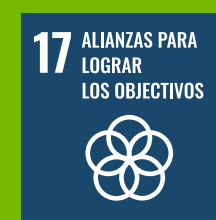
“ La estrategia de Volaris tiene el objetivo de mejorar el rendimiento del negocio al mismo tiempo que se protege el medio ambiente. Como líderes de la industria, tenemos la responsabilidad de hacer de Volaris la aerolínea más ecológica de México, por ello, todas nuestras operaciones están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU)”.

José Luis Suárez

Vicepresidente Senior de Operaciones de Volaris

## POLÍTICA INTEGRAL DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE #CIELITOLIMPIO

- GESTIÓN DE CONSUMO EFICIENTE DE COMBUSTIBLE
- PROGRAMA DE COMPENSACIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub> #CIELITOLIMPIO
- INICIATIVAS ECOLÓGICAS
- ESFUERZOS EN FAVOR DE LA BIODIVERSIDAD
- CUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN



# POLÍTICA INTEGRAL DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE #cielitolimpio

GRI 301, 304, 306, 307: 103-1, 103-2, 103-3



En Volaris, como la aerolínea más grande de México, entendemos la gran responsabilidad con la que debemos dirigir nuestras operaciones. Es por esto, por lo que ratificamos nuestra obligación con la protección del medio ambiente creando conciencia sobre nuestro impacto ambiental e implementando acciones que mitiguen ese impacto y que nos posicionen como la **“Aerolínea más ecológica de México”**.












Desde hace algunos años, el sector aeronáutico acordó establecer estrategias para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> para los próximos años y así contribuir al crecimiento y desarrollo de la industria de forma sostenible. En 2016, la Organización Internacional de Aviación Civil de las Naciones Unidas, la OACI por sus siglas en inglés, estableció el Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional, CORSIA por sus siglas en inglés. A través de CORSIA, se habilitó el objetivo compartido de la industria de crecimiento neutro de carbono. Además, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, IATA por sus siglas en inglés, estableció como meta reducir a la mitad las emisiones netas de CO<sub>2</sub> para 2050, usando como base las emisiones de 2005.

México fue uno de los países que se comprometió en la COP21 de París, Francia, a implementar medidas

para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero. Es por esto que se establecieron normas en el país, como la Ley General de Cambio Climático, que entró en vigor en el 2012, en la cual se establece la creación de diversos instrumentos de política pública. Entre estos instrumentos se encuentra el Registro Nacional de Emisiones (RENE), el cual compila la información en materia de emisiones de los diferentes sectores productivos del país, y a través de los cuales, se obliga a las empresas que excedan las 25,000 tCO<sub>2</sub>e (toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente) a reportar sus emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero.

El **Enfoque Cuidado del Planeta**, que es uno de los pilares de nuestro Programa Corporativo de Sustentabilidad, establece las acciones que debemos implementar en Volaris para dar cumplimiento a los acuerdos nacionales e internacionales en materia ambiental, a mitigar los efectos del cambio climático y colaborar para alcanzar las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Mediante estos Objetivos lograremos disminuir los impactos negativos en el medio ambiente generados por la industria aérea y, así, garantizar los beneficios del transporte aéreo para las futuras generaciones.

-  **GESTIÓN DE CONSUMO EFICIENTE DE COMBUSTIBLE**
-  **PROGRAMA DE COMPENSACIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub> #CIELITOLIMPIO**
-  **INICIATIVAS ECOLÓGICAS**
-  **ESFUERZOS EN FAVOR DE LA BIODIVERSIDAD**
-  **CUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN**

-  **RENOVACIÓN DE NUESTRA FLOTA**
-  **INVERSIÓN EN LA MEJOR TECNOLOGÍA**
-  **OTRAS TÉCNICAS DE AHORRO DE COMBUSTIBLE**
-  **AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL**
-  **REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**
-  **REFORESTACIONES**
-  **ALIANZAS ECOLÓGICAS**
-  **CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN SOBRE LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**
-  **REPORTEO DE EMISIONES**
-  **GESTIÓN ADECUADA DE RESIDUOS PELIGROSOS**
-  **WORKING GROUP GREEN TEAM – CERTIFICACIONES ISO 9001 Y 14001**

# GESTIÓN DE CONSUMO EFICIENTE DE COMBUSTIBLE



GRI 302: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 305-7

Volaris supervisa el consumo de combustible muy de cerca, no solo por el impacto económico (que representa el 38% de sus costos), sino también porque es a través del consumo eficiente de combustible que se logra la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

La manera más concreta en la que Volaris protege al medio ambiente es a través de la adquisición de la mejor tecnología, de la flota más joven y de la implementación de prácticas que aseguren un consumo eficiente de combustible.

## ✈️ ⚙️ RENOVACIÓN DE NUESTRA FLOTA E INVERSIÓN EN LA MEJOR TECNOLOGÍA

En Volaris contamos con **82 aeronaves con una edad promedio de 5 años**, es decir, tenemos una de las flotas más jóvenes en México. Mientras más nuevos son los aviones, mejor tecnología tienen y más eficientes son en consumo de combustible.

Al término del año, adquirimos 5 aeronaves A320NEO y 2 A321NEO. Con esto, nuestra flota estuvo compuesta por 82 aeronaves – 8 A319, 58 A320 y 16 A321, con un promedio de 186 asientos por unidad, 77% con *sharklets*, dispositivos aerodinámicos que reducen el consumo de combustible en aproximadamente un 4% –. Volaris tiene la máxima configuración de asientos (permitida por regulación), lo que la hace aún más eficiente en costos y también en quema de combustible.

## 🌿 OTRAS TÉCNICAS DE AHORRO DE COMBUSTIBLE

Para complementar el ahorro de combustible que generamos a través de la adquisición de flota joven y de la mejor tecnología, llevamos a cabo otras técnicas de ahorro de combustible que han dado grandes resultados.

Optimización de altitud de vuelo

Optimización de rutas

Técnicas de ahorro de combustible

Reducción del uso del APU (*Auxiliary Power Unit*)

Optimización de combustible extra



## Aeronaves A320 NEO

Estas aeronaves cuentan con tecnología de punta en eficiencia ambiental. Reducen el consumo anual de combustible en más de 15%; es decir, disminuyen la emisión de 5,000 ton de CO<sub>2</sub> y 50% de NOx al año por aeronave.

Además, reducen un 50% la huella de sonido, comparado con unidades de generaciones anteriores.



## Metas logradas a 2019

**-6%**  
en consumo de combustible  
vs. 2018 en términos de Asientos Disponibles Milla (ASM), lo que representa 37.9 millones de galones no consumidos y equivale a 370,575 TCO<sub>2</sub>

**-18.5%**  
en consumo de combustible  
2012: 23.6 GAL/RPK  
2019: 19.2 GAL/RPK

**-17%**  
de emisiones de CO<sub>2</sub>  
2012: 88.0g CO<sub>2</sub>/RPK  
2019: 73.3g CO<sub>2</sub>/RPK

Volaris fue el primer operador de aeronaves NEO en América del Norte.

2019  
**28%**  
de la flota es NEO

2022  
Aproximadamente  
**50%**  
de la flota será NEO

## Metas 2025

**-4%**  
en consumo de combustible  
2019: 19.2 GAL/RPK  
2025: 18.43 GAL/RPK

**-4%**  
en emisiones de CO<sub>2</sub>  
2019: 73.3g CO<sub>2</sub>/RPK  
2025: 70.4g CO<sub>2</sub>/RPK

# PROGRAMA DE COMPENSACIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub>


#cielitolimpio 

GRI 305: 103-1, 103-2, 103-3



Volaris es la primera aerolínea mexicana que creó una alianza con la Plataforma Mexicana de Carbono (MexiCO<sub>2</sub>) para la compra de bonos de carbono.

Volaris es la **primera aerolínea mexicana** que pone a disposición de sus Clientes un producto para compensar la huella ambiental generada por su viaje.

Es por ello que invitamos a todos nuestros Clientes a adquirir el producto #cielitolimpio  para que, a través de una aportación económica voluntaria, podamos comprar bonos de carbono certificados y así mitigar parte de la huella ambiental generada por su viaje.

Gracias a la recaudación de estas compensaciones voluntarias, se adquieren bonos de carbono certificados por la Plataforma Mexicana de Carbono y por las Naciones Unidas (ONU), que benefician

al proyecto de recuperación, quemado y utilización de biogás en el Relleno Sanitario de León, Guanajuato. Este proyecto promueve el desarrollo sostenible de la ciudad al generar electricidad con combustible renovable, mientras se minimizan los efectos nocivos de residuos. Además, se evita la emisión de 100,000 ton de CO<sub>2</sub> anuales —**equivalentes al impacto ambiental de 20,000 autos y al consumo eléctrico de 3,000 familias**—.

En 2019, compramos **898 bonos de carbono certificados (TCO<sub>2</sub>)**, compensando el **100% de 20 vuelos** en la ruta México – Guadalajara, neutralizando la huella de carbono de **3,242 Clientes**.



Desde 2015, hemos comprado **32,467 bonos de carbono certificados**, logrando compensar el **100% de 771 vuelos** en la ruta México-Guadalajara, neutralizando la huella de carbono producida por **120,200 Clientes**.

Los proyectos ambientales que Volaris ha apoyado a través de la compra de bonos de carbono desde 2015, además de generar un beneficio al medio ambiente, brindan empleo e implementación de tecnología en zonas con bajo desarrollo económico.

# INICIATIVAS ECOLÓGICAS

GRI 301-2, 306-2

El consumo de combustible es el principal factor de producción de emisiones de CO<sub>2</sub> que tenemos como aerolínea. Sin embargo, existen otras iniciativas que hemos implementado que también favorecen a la cultura de protección del medio ambiente. Estas iniciativas son:



## AHORRO Y RECICLAJE DE PAPEL

Nuestra principal iniciativa en materia de ahorro de papel es impulsar el *Mobile Check-in* con nuestros Clientes.

En 2019, *Mobile Check-in* tuvo un incremento importante del **49%** en comparación con 2018. Esto se traduce en un ahorro de **32 toneladas de papel**, equivalente a **543 árboles salvados** y más de **862 mil litros de agua ahorrados**.

De 2017 al 2019, más de **12 millones de Clientes** han hecho *Mobile Check-in* y en 3 años hemos ahorrado más de **62 toneladas de papel**,

equivalente a **1,060 árboles salvados** y más de **1.6 millones de litros de agua ahorrados**.

Además, en las oficinas de Volaris se implementaron medidas para reducir el consumo de papel, tales como limitar el uso de impresoras y a la implementación de sistemas y/o plataformas digitales para eliminar el uso de formatos físicos. También impulsamos el reciclaje del papel generado en nuestras oficinas. Con estas medidas, en 2019, ahorramos **6.4 toneladas de papel**, lo que equivale a **109 árboles salvados** y más de **165 mil litros de agua ahorrados**.

## REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Ahorrar energía eléctrica equivale a la disminución del consumo de combustibles dentro del proceso de generación de electricidad, evitando también la emisión de gases contaminantes hacia la atmósfera. En Volaris también tenemos el compromiso de disminuir nuestro consumo de energía eléctrica.

Durante el año realizamos la sustitución de luminarias convencionales por luminarias LED en zonas de oficinas.




**683,486 kWh**  
consumo de energía eléctrica en instalaciones de Volaris, **6.3% menos** que en 2018.

2019  
**38.4**  
toneladas de  
papel ahorrados

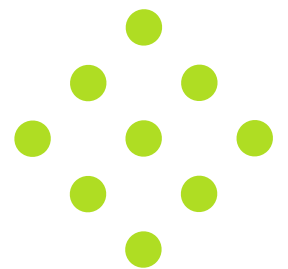
**652**  
árboles salvados



**+1**  
millón de litros de  
agua ahorrados



En Volaris tenemos como meta ser una empresa *paperless*, por lo que seguiremos trabajando en la implementación de iniciativas, sistemas y plataformas que nos permitan lograrlo.

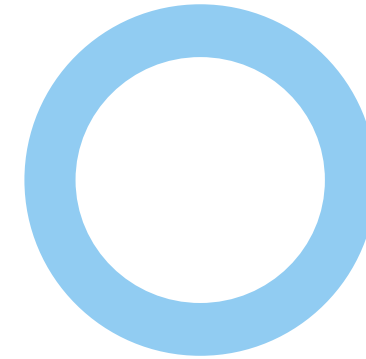


# ESFUERZOS EN FAVOR DE LA BIODIVERSIDAD

GRI 304: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 304-3

La biodiversidad garantiza el equilibrio de los ecosistemas y, sin ella, las especies del mundo no podríamos sobrevivir.

En Volaris, hemos identificado las siguientes acciones que representan nuestros esfuerzos en favor de la biodiversidad:



## REFORESTACIONES

Llevar a cabo **prácticas de reforestación** es vital para nuestros ecosistemas terrestres y el bienestar de la humanidad, ya que esto asiste en la recuperación de cuencas hidrográficas, protege los cultivos, crea barreras y mitiga la erosión de los suelos al preservar la humedad y los nutrientes naturales.

Además, el llevar a cabo las reforestaciones con voluntarios, familiares y amigos, genera una **conciencia ecológica** que se transmite e impacta en las conductas ambientales de las personas.

En 2019, Volaris tuvo presencia en **dos reforestaciones**, con la participación de **62 #VoluntariosVolaris**. La primera fue en el mes de junio mediante la iniciativa de Grupo Modelo con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente; la segunda se llevó a cabo en el mes de agosto en colaboración con la Fundación ProMazahua.

## ALIANZAS ECOLÓGICAS

Desde hace varios años, hemos colaborado con asociaciones que llevan a cabo acciones en favor de la biodiversidad. Específicamente, trabajamos con la organización **Amigos de Sian Ka'an** para el fortalecimiento del proyecto de biodiversidad en la **Reserva de la Biósfera Sian Ka'an en Quintana Roo**, a través de la donación de boletos de avión, los cuales se utilizan para reuniones y trabajo de campo relacionados con este proyecto.

A su vez, la organización realiza actividades en la **Reserva de la Biósfera**, en las cuales participan los voluntarios Volaris.

Estas actividades generan **valor compartido** para ambas partes, lo cual es importante para Volaris porque genera un impacto ambiental positivo en una de las ciudades donde Volaris tiene un porcentaje importante de sus operaciones.

## CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Volaris, al asumir el compromiso con la protección del planeta, busca **generar conciencia** sobre el cambio climático y la importancia de la protección del medio ambiente.

Como parte de este compromiso, Volaris apoyó la creación y difusión del largometraje **"Serpiente Emplumada"**, realizado por Ricky López Bruni, el cual explora la trascendencia y simbolismo del quetzal y su hábitat natural, los bosques nubosos de México y Centroamérica y alienta a preservar esta ave y su entorno.

En 2019, Volaris fue galardonado en la categoría **"Comunicación por los Bosques"** de los **Premios Bóscares de Reforestamos México, A.C.**, por el valioso esfuerzo que se realizó para la comunicación y difusión del largometraje.



# CUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN

GRI 305: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

## REPORTEO DE EMISIONES

Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de las operaciones aéreas corresponden a cerca de 2% del total generado por actividades humanas, según el Panel Internacional de Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés). Este es un porcentaje bajo si se compara con otras industrias, aún más cuando se tiene en cuenta que el 80% de las emisiones del sector son consecuencia de vuelos de más de 1.500 kilómetros de distancia, para los cuales el transporte aéreo es el modo más eficiente. (*Air Transport Action Group (ATAG), Aviation – Benefits Beyond Borders, 2018*).

Sin embargo, las emisiones constituyen el principal impacto ambiental del sector y, por lo tanto, son objeto de esfuerzos colectivos. Como lo mencionamos en la página 43, todos los sectores de la industria de la aviación acordaron, a través de CORSIA (Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional), esta-

blecer estrategias para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> para los próximos años. Además, en México, a través de la Ley General de Cambio Climático y su instrumento RENE (Registro Nacional de Emisiones) se obliga a las empresas que excedan las 25,000 tCO<sub>2</sub>e (toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente) a reportar sus emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero.

El reportar permite obtener datos concretos sobre la cantidad de emisiones que se generan, detectar áreas de oportunidad para establecer acciones de solución e iniciativas para reducirlas, apoyar a la toma de decisiones en materia de protección ambiental, contribuir a la formulación de criterios y políticas ambientales y realizar proyecciones de los volúmenes de contaminación para el siguiente periodo de reporte.

Es a través de estos dos mecanismos que reportamos nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>.



### Volaris México Y4

Emisiones Nacionales (RENE) 2018<sup>1</sup>

Alcance 1	Alcance 2
1,535,911.33 ton CO <sub>2</sub> e	360.2 ton CO <sub>2</sub> e

Emisiones Internacionales (CORSIA) 2019

Alcance 1
606,060 ton CO <sub>2</sub> e

### Volaris Costa Rica Q6

Emisiones Nacionales 2019

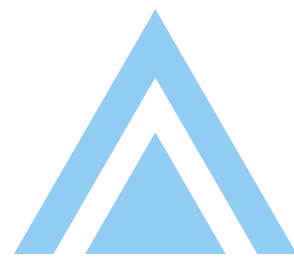
Alcance 1
46 ton CO <sub>2</sub> e

Emisiones Internacionales 2019

Alcance 1
92,379 ton CO <sub>2</sub> e



<sup>1</sup>En 2019, realizamos el reporte de Registro Nacional de Emisiones (RENE) ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), en el que reportamos los resultados de nuestras operaciones en 2018.



## **GESTIÓN ADECUADA DE RESIDUOS PELIGROSOS**

GRI 301: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 301-1  
GRI 306: 103-1, 103,2, 103-3  
GRI 306-2

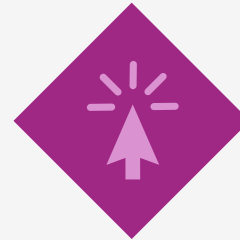
Además, a través del RENE, reportamos nuestra gestión adecuada de residuos peligrosos. En 2018<sup>1</sup>, se aseguró la correcta disposición de 45 Ton de residuos peligrosos generados por el mantenimiento de nuestras aeronaves y las actividades del servicio médico, con proveedores autorizados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

## **WORKING GROUP GREEN TEAM – CERTIFICACIONES ISO 9001 Y 14001**

En 2014, obtuvimos por primera vez la Certificaciones ISO 9001 y 14001 para algunas de nuestras áreas operativas gracias a la creación del grupo de trabajo *Working Group Green Team*, el cual es el elemento responsable de dar seguimiento y vigilancia al mantenimiento y la mejora de los sistemas certificados bajo las Normas ISO 9001 y 14001, así como de promover una cultura de calidad y cuidado del medio ambiente.

Este grupo multidisciplinario se encuentra coordinado por el área de Ingeniería de Operaciones e integrado por las áreas de: Despacho, Manejo de Crisis, Combustible, Seguridad Industrial, Asuntos Corporativos, Operaciones Vuelo, Operaciones Carga, Ingeniería de Operaciones Vuelo, Ingeniería de Procedimientos y Normas, Planeación Inmobiliaria y Control de Tripulaciones.

## PRINCIPALES OBJETIVOS DEL *WORKING GROUP GREEN TEAM*



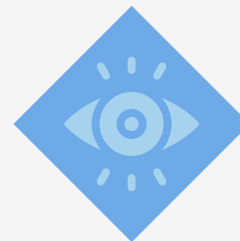
### Identificar y evaluar

Los aspectos ambientales significativos de Volaris



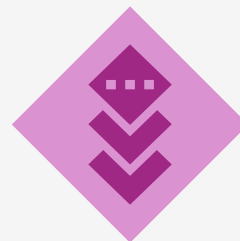
### Definir

Los objetivos, metas y programas ambientales que permitan a Volaris cumplir con su Política Integral



### Buscar

Los recursos necesarios para los programas ambientales que contribuyan a mejorar las condiciones del medio ambiente



### Monitorear

El grado de avance o desempeño de los programas de seguimiento y medición



### Participar

En la revisión de resultados de los programas ambientales, así como proponer mejoras para su aplicación

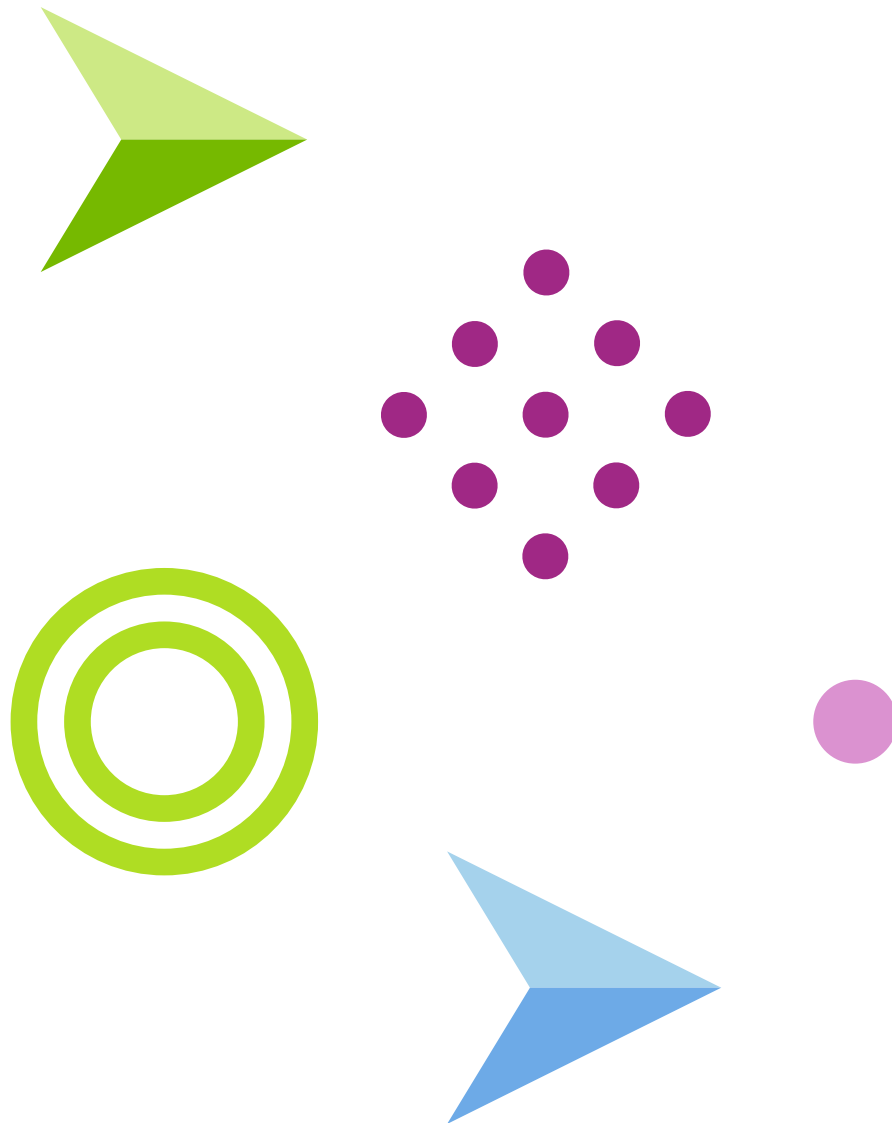
## Alcance de la Certificación ISO 9001/14001

Debido a la excelente gestión de los procesos de Operaciones de Carga, Planeación de Tripulaciones e Ingeniería de Operaciones, en 2019, Volaris amplió el alcance de la certificación ISO9001/14001, esto al ser evaluada por segunda ocasión por la auditoría de vigilancia a cargo de la Sociedad Mexicana de Normalización Certificación (NORMEX).

- Mantenemos la certificación del Sistema Integrado de Gestión conforme a la Norma ISO 9001:2015 en los procesos del Centro de Control de Operaciones (CCO), procesos del Departamento de Manejo de Crisis, procedimientos administrativos de la organización de sobrecargos y el programa de ahorro de combustible.
- Cumplimos con la norma ISO 14001:2015 en los procesos del programa de ahorro de combustible y actividades administrativas en las oficinas corporativas.
- Aumentamos el alcance de la certificación incorporando los procesos de Operaciones de Carga, Planeación de Tripulaciones e Ingeniería de Operaciones, conforme al cumplimiento presentado bajo la norma ISO 9001:2015.

<sup>1</sup>En 2019, realizamos el reporte de Registro Nacional de Emisiones (RENE) ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), en el que reportamos los resultados de nuestras operaciones en 2018.

La Política reguladora del *Working Group Green Team* es la Política IAMS (Sistema Integrado de Gestión de Aviación, por sus siglas en inglés) o Política Integral.



## Política Integral

La Alta Dirección de Volaris, como empresa dedicada al transporte aéreo, mantiene el compromiso con sus Clientes y partes interesadas de dar cumplimiento a las regulaciones aplicables a la industria de la aviación y a los estándares adoptados y/o establecidos por Volaris, los cuales son prioridad fundamental para garantizar: la calidad, la seguridad operacional, seguridad de la aviación, fomento de la salud del personal de Volaris y la prevención de la contaminación del medio ambiente.

Volaris se responsabiliza de lograr una cultura en donde la calidad, la seguridad operacional, la respuesta a la emergencia, la seguridad de la aviación, seguridad y salud en el trabajo y cuidado del medio ambiente sean prioridades operacionales fundamentales; así como proveer los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de la presente política y fomentar una mejora continua.

En Volaris se acepta el error como una condición humana, pero no se acepta la negligencia en ninguna circunstancia. Para esto se ha establecido una política de inmunidad, la cual se describe en nuestro Manual de Seguridad Operacional.



# 04.

# ENFOQUE CUIDADO DE LAS PERSONAS

“Hoy más que nunca reforzamos nuestro compromiso con el futuro de las nuevas generaciones, creando el contexto ideal para que el negocio de la aviación de ultra bajo costo siga siendo un motor de desarrollo y una fuente de empleo por muchos años más. Es por ello que alineamos las metas de negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU), para fortalecer nuestro perfil como aerolínea sustentable a través de programas, alianzas y participación en foros, involucrando a las Comunidades en donde operamos y a nuestros Clientes en el círculo virtuoso que significa una conducta sustentable”.

José Alfonso Lozano

Director de Asuntos Corporativos de Volaris

RELACIONES, PRÁCTICAS Y BIENESTAR DE NUESTROS EMBAJADORES

DERECHOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD

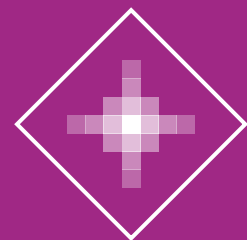
BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES



# RELACIONES, PRÁCTICAS Y BIENESTAR DE NUESTROS EMBAJADORES\*

Estamos conscientes del impacto que tienen nuestras operaciones dentro del sector, ya que, como lo señala la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), **“el transporte aéreo proporciona importantes beneficios sociales, contribuyendo al desarrollo sostenible. El facilitar el turismo y el comercio genera crecimiento económico, proporciona empleos, mejora el nivel de vida, alivia la pobreza y aumenta los ingresos de los impuestos”**. Volaris implementa iniciativas que promueven el desarrollo de una sociedad sana y productiva, por ello, dentro de su organización fomenta

una cultura organizacional centrada en la Persona; es decir, promueve acciones a favor del respeto a los Derechos Humanos y no discriminación; mecanismos de atracción, retención y promoción del talento; salarios, prestaciones y beneficios por encima de la Ley. Además, otorga planes de salud y seguridad operacionales que aseguran el bienestar de todos los Embajadores de Volaris. Al identificar convergencias entre nuestras iniciativas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) estamos seguros de que contribuimos de manera directa para alcanzar los objetivos establecidos por la comunidad internacional.



CULTURA VOLARIS



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA



FAMILIA VOLARIS



MODELO DE COMPETENCIAS Y CICLO DE TALENTO VOLARIS



SALARIOS, PRESTACIONES Y BENEFICIOS



SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL



PROGRAMAS DE SALUD



SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN CIVIL



MONITOREO DE ACCIDENTES Y GESTIÓN DE RIESGOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO

\* Mujeres y hombres que trabajan en Volaris.

# CULTURA VOLARIS

GRI 402: 103-1, 103-2

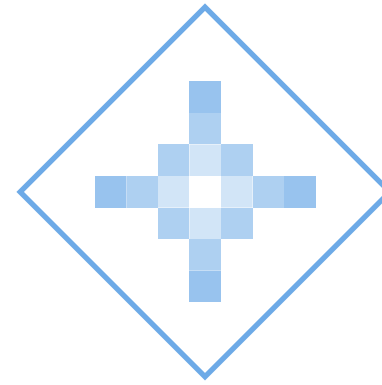
La Cultura Volaris es el ADN que nos diferencia de la competencia. Es una cultura centrada en la Persona, con la cual vemos a cada Embajador\* de manera integral, tomando en cuenta cinco ejes: Salud, Familia, Compromiso Social, Desarrollo y Espíritu.

Todos nuestros Embajadores forman parte de la Familia Volaris. Para Volaris, es de gran importancia el bienestar, así como el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

**Buscamos promover la vivencia de una Cultura centrada en la Persona por medio de acciones alineadas a nuestros valores, generando un sentido de pertenencia y orgullo Volaris para que juntos podamos trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje”.**

Juliana Angarita

Directora de Desarrollo Organizacional de Volaris



## ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA CULTURA VOLARIS



### Misión

Con la mejor gente y a bajo costo hacemos que más personas viajen... ¡Bien!



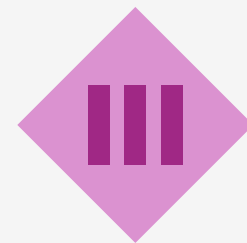
### Visión

Trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje.



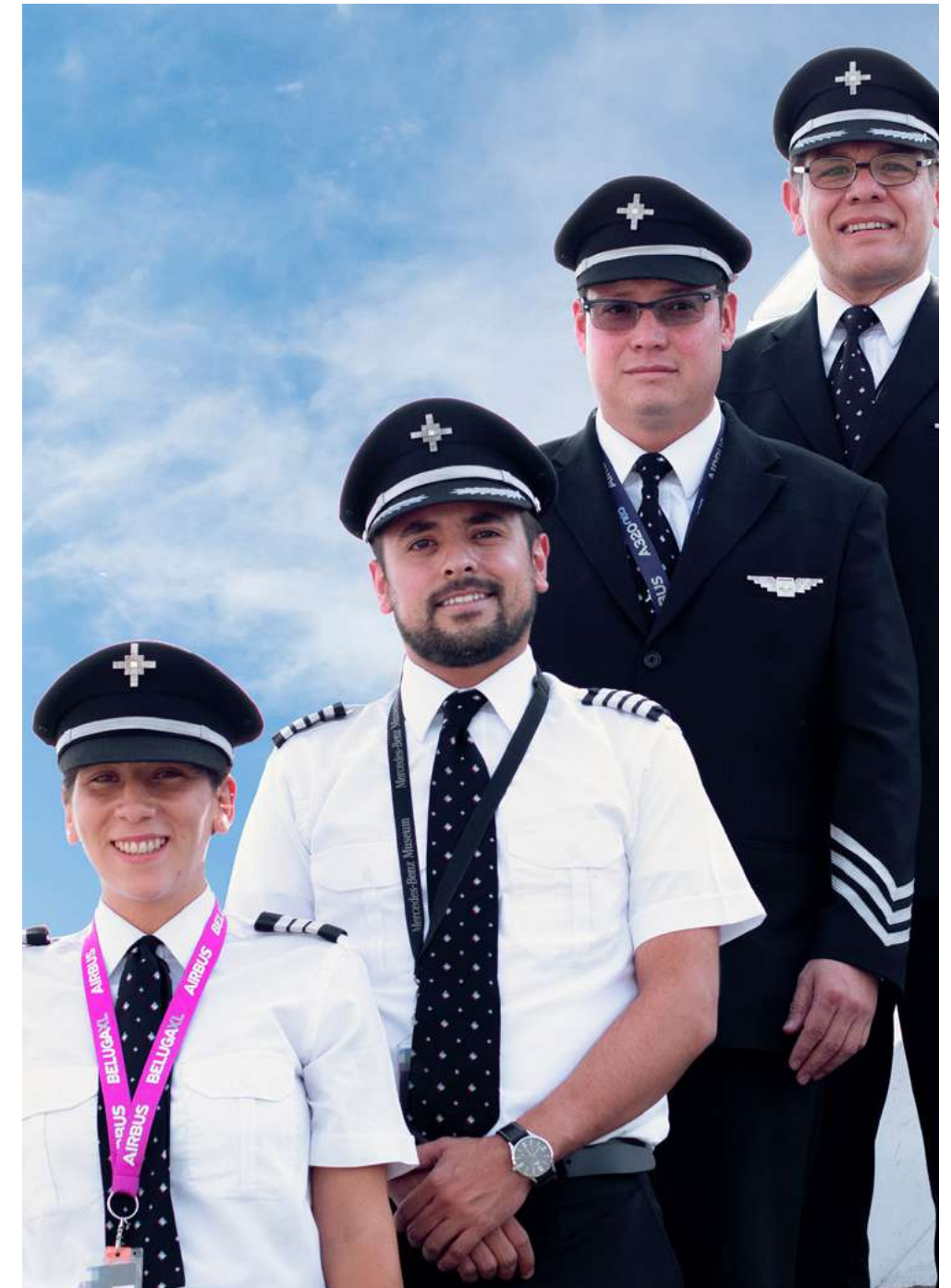
### Conductas

Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Compañerismo y Orgullo.



### Pilares

Seguridad, Servicio al cliente y Rentabilidad Sostenida.



# IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

GRI 102-16, 102-17, 102-25  
GRI 402: 103-3

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

“La brecha existente entre las oportunidades disponibles para mujeres y hombres en la industria de la aviación se está haciendo cada vez más pequeña. Hoy, vemos una transformación de la sociedad, desde el núcleo familiar hasta el mundo corporativo, en donde cada vez hay más mujeres desempeñándose de manera sobresaliente y en donde hay más oportunidades para su crecimiento personal y profesional”.

Sonia Jerez  
CFO Volaris

Buscamos generar una comunidad altamente productiva en la que se fomente la igualdad de oportunidades y la no discriminación para todas las personas. Tenemos el compromiso de prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de práctica que vaya en contra de nuestra filosofía.

Las normas internas que rigen nuestro comportamiento en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación son:

- Cultura Organizacional
- Código de Ética, Comité de Ética y Línea de Escucha
- Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Política de Compensaciones
- Política de Maternidad, Uso de Salas de Lactancia y Acuerdos con Guarderías

A través de estas normas internas, protegemos los Derechos Humanos de nuestros Embajadores, promovemos ambientes laborales propicios para que la Persona pueda desarrollarse plenamente de manera personal y profesional, combatimos la discriminación y fomentamos entornos laborales libres de violencia. Lo anterior, genera contextos propicios para el libre desarrollo y el bienestar de nuestros Embajadores.

Somos una empresa con una plantilla diversa que se asegura que las mujeres y los hombres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual, teniendo un trabajo formal que sea bien remunerado y libre de toda discriminación.

“Nuestra compañía selecciona con base en competencias, habilidades, experiencia y estudios, promoviendo la igualdad de oportunidades en todos sus procesos”.



## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

En Volaris respetamos el derecho a la libre asociación y negociación colectiva, por lo que uno de nuestros retos consiste en seguir trabajando con la representación sindical en beneficio de la productividad de nuestro modelo de negocio y de mejorar el bienestar laboral de los Embajadores. Los trabajadores de Volaris tienen un sindicato llamado **Sindicato de Trabajadores de la Industria Aeronáutica, Similares y Conexos de la República Mexicana (STIA)**.

En Volaris contamos con un equipo de *Human Resources Business Partners (HRBPs)*, o representantes de Recursos Humanos, en nuestras principales bases de operación (ciudades en donde tenemos la mayor cantidad de nuestras operaciones), dedicados a atender las necesidades laborales de los Embajadores sindicalizados. También contamos con un equipo de expertos en las áreas de Relaciones de Trabajo responsables de mantener el vínculo y gestión con la representación sindical y las áreas de operaciones para conciliar las necesidades laborales y del negocio.

El 2019 significó para Volaris, el **STIA** y sus afiliados en la empresa Volaris, un año de grandes retos y de **logros para el impulso de la mejora de la satisfacción de los trabajadores de los diferentes gremios: Pilotos, Sobrecargos, Personal de Mantenimiento, Agentes de Tráfico y Operaciones.**

Juliana Angarita

Directora de Desarrollo Organizacional de Volaris

En 2019, el STIA realizó las siguientes acciones:

- Mantuvo seguimiento para que todos los Tripulantes contaran con su **balance de pagos**, con el fin de tener claridad y una fácil explicación de las horas vuelo y servicio
- Trabajó en conjunto con la empresa para que se otorgaran, a todos los gremios, los **apoyos por defunción** para trabajadores que desafortunadamente perdieron a algún ser querido
- Logró, en colaboración con la empresa, la obtención de diversos **convenios de descuento** para trabajadores en las diferentes bases de operación, con el fin de que éstos obtengan bienes y servicios a precios preferenciales
- Fomentó el **deporte**, a través del Torneo FutVolaris-STIA y de la ejecución de diversas **campañas en favor de la salud y seguridad** de los agremiados. En el torneo participaron cerca de 40 equipos, tanto varoniles como femeniles, y participaron casi 500 Embajadores de los diferentes gremios
- Trabajó junto con la empresa para que los agremiados "Agentes de Tráfico" recibieran **bonos de temporada de Semana Santa y verano**
- Logró que la empresa mantuviera un convenio con una empresa de transporte del Aeropuerto Internacional de Cancún para el **traslado** de los Agentes de Tráfico que laboran en la base de Cancún hacia el centro de la ciudad, dada la escasez de transporte local

- Mediante el trabajo coordinado, lograron otorgar **pases familiares, buddy passes y pases sindicales** (boletos de avión que pueden o no tener restricciones de pago de impuestos o uso por temporada) para los Embajadores y sus familias
- Logró que la empresa otorgara **un buddy pass** como reconocimiento a los Embajadores sobresalientes, mediante el **programa "Embajador del Mes"**
- Logró que la empresa realizara un **concurso de ascenso en categorías de mantenimiento** para los Embajadores de todas las bases, mediante la aplicación de exámenes teóricos y prácticos. Estos concursos permitieron que los agremiados de mantenimiento demostraran sus capacidades. Los Embajadores que aprobaron el examen fueron ascendidos y mejoraron su compensación salarial
- Participó en ceremonias de **entrega de categorías** a los agremiados del área de mantenimiento; más de 30 agremiados de las bases de Cancún, Monterrey, Ciudad de México, Guadalajara y Tijuana ascendieron a categorías superiores de Técnico Mecánico y Técnico Mecánico Especialista
- Logró, en conjunto con la empresa, la realización de la **primera Feria de Salud Visual** en la base de Monterrey
- Finalmente, ha logrado que gran parte de los aviadores y sobrecargos tengan **oportunidades de crecimiento** en la empresa con múltiples ascensos y cambios de tabulador. El STIA se mantiene comprometido en seguir trabajando con la empresa para que esta tendencia positiva de crecimiento continúe, en beneficio de los Embajadores sindicalizados

## Embajadores sindicalizados por gremio



**Total 3,960**



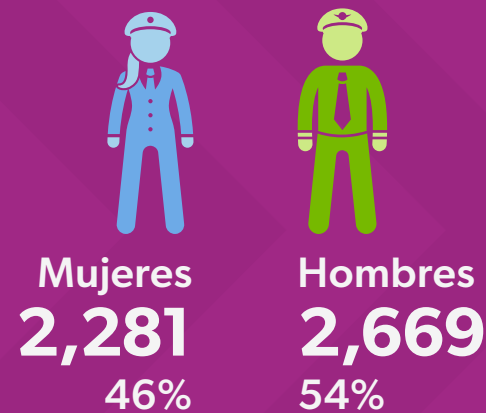
# FAMILIA VOLARIS

GRI 102-7, 102-8, 102-41  
GRI 402: 103-1, 103-2

Consideramos que las mujeres y hombres que formamos parte de Volaris somos más que empleados, ya que compartimos un ideal y representamos a la Empresa con orgullo. Por ello, somos Embajadores de la marca y, como sus representantes, formamos una familia, la Familia Volaris.

Volaris se conforma por un equipo de profesionales que poseen las herramientas para brindar el mejor servicio y las mejores experiencias de viaje a los Clientes.

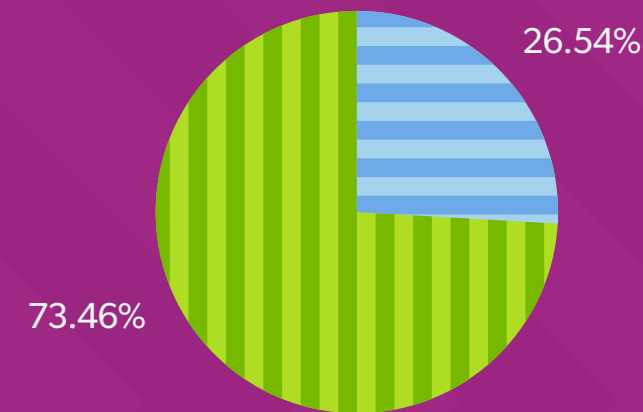
## 4,950 Embajadores en México y Centroamérica



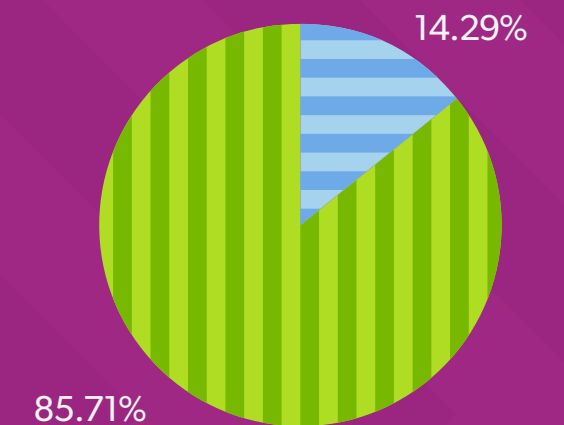
Plantilla por género y país



Diversidad de género de Gerentes y Directores

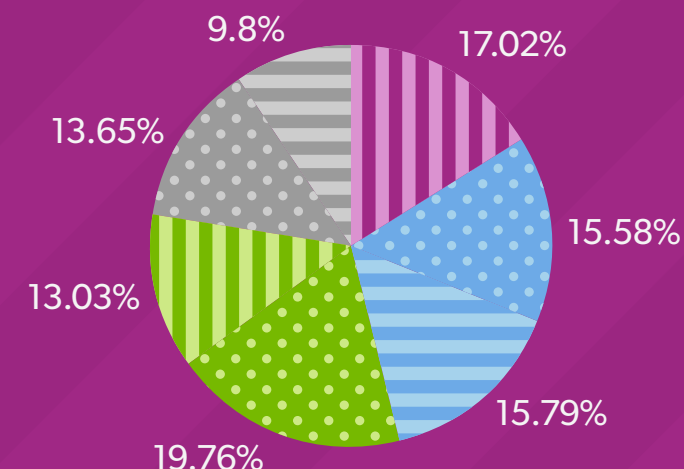


Diversidad de género en el Consejo de Administración

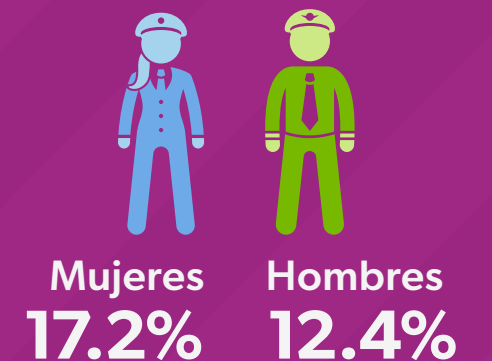


Índice de rotación  
ROT. TOTAL 2019

**14.9%** -4.1 vs. 2018



Índice de rotación por género



# MODELO DE COMPETENCIAS Y CICLO DE TALENTO VOLARIS



GRI 402: 103-3

## MODELO DE COMPETENCIAS VOLARIS

El **Modelo de Competencias Volaris** es el conjunto de comportamientos que Volaris espera que cada uno de sus Embajadores desarrolle y permee en sus actividades laborales del día a día. El Modelo está pensado en el perfil y las necesidades de la Empresa, para alcanzar el éxito y continuidad del negocio, asegurando el desarrollo de liderazgo de sus Embajadores.

Las competencias que lo conforman son:



- Agilidad de aprendizaje
- Orientación a resultados
- Toma de decisiones
- Visión de negocio
- Resiliencia
- Trabajo en equipo
- Inteligencia emocional
- Agilidad interpersonal
- Comunicación asertiva
- Crecimiento y desarrollo

Además, el Modelo sirve como marco de referencia para estandarizar el lenguaje y objetivos de cada una de las etapas que conforman el **Ciclo de Talento Volaris**.

## CICLO DE TALENTO VOLARIS

El **Ciclo de Talento Volaris** es el conjunto de etapas que los Embajadores de Volaris deben recorrer durante el tiempo que trabajan en la empresa, desde una perspectiva de Talento y Desarrollo.

Cada uno de los siete puntos que integran este Ciclo tiene diferentes programas y procesos, los cuales se explican a lo largo del Reporte.





## ATRACCIÓN Y PROMOCIÓN DE TALENTO

GRI 402: 103-3



### ATRACCIÓN DE TALENTO

Buscamos atraer y retener al talento más competente y profesional, con el fin de garantizar la seguridad en todas nuestras operaciones y la rentabilidad de la empresa.



**Atraemos al mejor talento desarrollando e implementando estrategias efectivas de reclutamiento, a través de un modelo de entrevistas por competencias, con el cual buscamos que la persona que se postula cumpla con los valores de la Cultura Volaris y las competencias necesarias para su puesto”.**

Ruth Leyra

Gerente de Atracción de Talento

### ATRACCIÓN DE TALENTO JOVEN

En Volaris reconocemos la importancia de ofrecer oportunidades laborales a las personas jóvenes para generar crecimiento económico sostenible en los países en donde operamos. Es por esto, por lo que contamos con programas de semillero de talento llamado **Galaxia de Desarrollo**, el cual se enfoca en capacitar y dar experiencia a personas que se adhieren por primera vez al mundo laboral.

Durante 2019, los resultados de los programas que forman parte de **Galaxia de Desarrollo** son:

#### **COMETAS - Programa para familiares de Embajadores**

Programa diseñado con una duración de 5 semanas en temporada de verano para familiares de Embajadores que sean estudiantes de preparatoria y primeros semestres de la Universidad, que deseen tener un primer acercamiento con la organización a través de un proyecto asignado. **13 estudiantes; 2 de ellos fueron participantes por 2º año consecutivo y 3 fueron contratados.**

#### **NOVAS - Programa para estudiantes universitarios**

Programa diseñado con una duración de 1 a 2 años para estudiantes universitarios que cuenten con la capacidad de desarrollarse en áreas administrativas y operativas (especializados en Ingeniería Aeronáutica); además, pueden tener la oportunidad de participar en el semillero de talento para futuras vacantes. **20 becarios; 8 fueron contratados.**

#### **SATÉLITES/TRAINEES - Programa para atraer y desarrollar a egresados de universidad**

Programa diseñado con duración de 1 año 6 meses, enfocado en la atracción y desarrollo de egresados de la Universidad con un alto potencial que puedan ocupar posiciones de nivel medio dentro de la organización. **2ª generación con 3 trainees, 2 fueron contratados.**

**1,152** Contrataciones en 2019



Mujeres  
**591**

Hombres  
**561**



**546** Tripulantes

Mujeres  
**309**

Hombres  
**237**

**426** Personal en aeropuerto

Mujeres  
**205**

Hombres  
**221**

**180** Posiciones Administrativas

Mujeres  
**77**

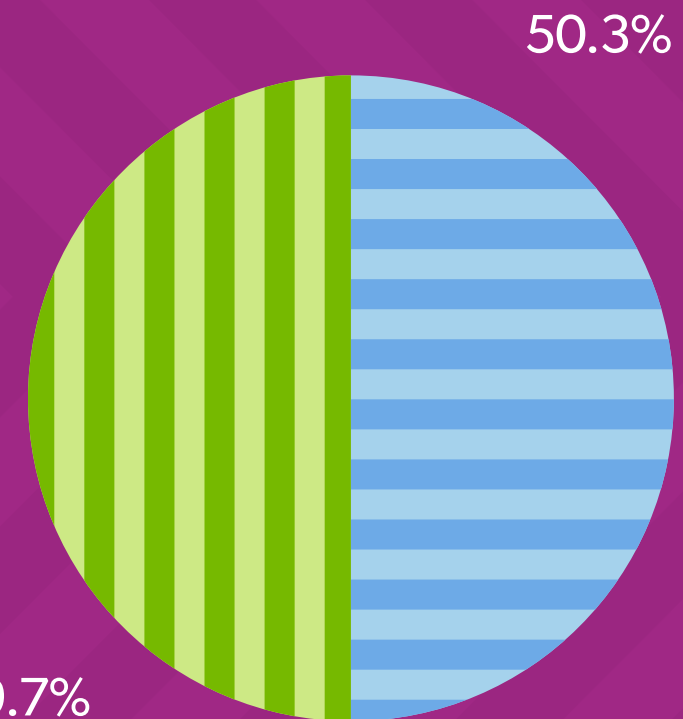
Hombres  
**103**

## SISTEMA DE OPORTUNIDADES INTERNAS (SOI)

El Sistema de Oportunidades Internas (SOI) es un programa que permite la participación de los Embajadores a vacantes disponibles con el fin de aumentar las oportunidades para nuestros Embajadores. Buscamos ofrecer un óptimo desarrollo interno que incentive la productividad, mejore la calidad del servicio que brindamos a nuestros Clientes y favorezca a crear excelentes experiencias de viaje.

Durante 2019, tuvimos:

**187**  
Promociones



94 Mujeres  
93 Hombres

49.7%



## GESTIÓN DE DESEMPEÑO

GRI 402: 103-3

Conscientes del entorno dinámico y competitivo en el que nos encontramos, hemos diseñado nuestro proceso de evaluación de desempeño alineado a la estrategia y necesidades corporativas, que nos permite de manera trimestral tener metas claras y retadoras.

En Volaris estamos convencidos de que, para lograr ser la mejor aerolínea, debemos alinear nuestros objetivos de corto, mediano y largo plazo con la estrategia de la empresa, así como medir y evaluar nuestros esfuerzos para lograr los objetivos.

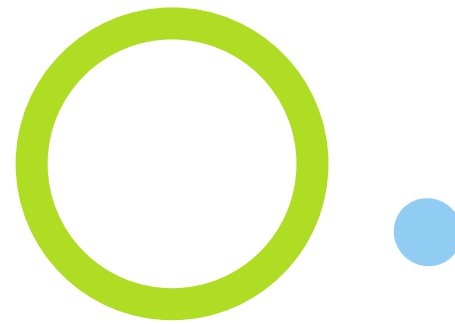
En **Gestión de Desempeño** evaluamos dos componentes importantes:

- Los resultados del negocio (qué)
- La forma en la que llegamos a estos resultados a través de la vivencia de los valores (cómo)

Contamos con una escala clara para evaluar de manera consistente y transparente el desempeño permitiéndonos identificar, diferenciar y reconocer a aquellos Embajadores con desempeño ejemplar.

De manera trimestral, cada uno de los Embajadores y sus Líderes tienen una conversación para definir sus objetivos y metas. De igual forma, en este espacio los Embajadores reciben retroalimentación sobre su desempeño mostrado, así como fortalezas, áreas de oportunidad y, en caso de ser necesario, se discuten acciones de soporte para el logro de resultados.

De manera anual, se promedia la calificación obtenida en cada trimestre para obtener una calificación final. Así, logramos diferenciar a aquellos Embajadores que lograron destacar por sus contribuciones individuales retribuyéndolos con beneficios tangibles que impacten directamente en su calidad de vida.



**Más del 85% de los Embajadores administrativos cargaron objetivos y llevaron a cabo evaluaciones de desempeño con sus Líderes. Esto nos permite mantener el enfoque en los objetivos estratégicos de la empresa.**



**Brindamos las herramientas necesarias para el cumplimiento de resultados, a través de la definición de objetivos claros y alineados a la estrategia de Volaris”.**

Stephanie Amor  
Gerente de Administración de Talento y Desarrollo de Liderazgo

Como parte de la **Gestión de Desempeño**, en 2019 se llevó a cabo la **Evaluación de Competencias de Liderazgo 360°**, que contempla la percepción del líder del área, los reportes directos, compañeros y clientes internos. Por primera vez, el 100% de nuestros Gerentes, Gerentes SR, Directores y Vicepresidentes llevaron a cabo la evaluación y fueron evaluados, recibiendo un reporte con información relevante que permitió identificar las fortalezas y áreas de oportunidad para generar planes individuales de desarrollo. Como organización, nos permitió identificar cuáles son las competencias que tenemos como fortalezas y cuáles son aquellas que tenemos que seguir desarrollando para asegurar la continuidad del negocio.



## PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO

GRI 402: 103-3

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, favorece la satisfacción de los empleados, sirve como mecanismo para fomentar la motivación, refuerza las acciones y comportamientos positivos y mejora la productividad.

Para Volaris es de gran importancia reconocer a sus Embajadores, ya que es una manera de fomentar la importancia del trabajo sobresaliente y los años de servicio dentro de la empresa.





## REVISIÓN DE TALENTO Y PLANES DE SUCESIÓN

GRI 402: 103-3

Uno de los principales objetivos de la Dirección de Desarrollo Organizacional es asegurar que contemos con el talento necesario en todo momento para el cumplimiento de los objetivos de negocio, garantizando su continuidad. Por ello, durante 2018 y 2019, llevamos a cabo la Revisión Anual de Talento, considerando a todos los niveles medios y superiores (con la participación de más de 310 Embajadores) a través de una metodología clara y consistente que nos permitió identificar:

- Categoría de talento en que se encuentra cada Embajador de acuerdo con su perfil
- Necesidades de desarrollo de cada Embajador
- Bancas de sucesión para posiciones críticas, identificando a Embajadores clave
- Claridad sobre cómo debemos enfocar nuestros esfuerzos asegurando el acompañamiento, retención y desarrollo de nuestros futuros líderes

**“Somos un habilitador en la gestión de talento, ya que, a través de nuestros procesos, identificamos y desarrollamos a nuestros futuros Líderes asegurando que contamos con la persona indicada, en la posición correcta. Así es posible garantizar la continuidad del negocio, mientras generamos experiencias de crecimiento para nuestros Embajadores”.**

Stephanie Amor  
Gerente de Administración de Talento y Desarrollo de Liderazgo



## RUTAS DE CARRERA

GRI 402: 103-3

El programa **Rutas de Carrera** está enfocado en nuestro personal operativo y es una herramienta de desarrollo que nos permite mostrar a nuestros Embajadores operativos las diferentes alternativas de crecimiento que pueden tener durante su carrera profesional en Volaris.



### Tu Carrera, tu desarrollo

Permite brindar información y las herramientas necesarias que orienten a nuestros Embajadores a definir las metas profesionales que deseen obtener.



## DESARROLLO DE LIDERAZGO

GRI 402: 103-3

Para Volaris es de gran importancia la detección, retención y desarrollo de Embajadores Líderes, ya que son las personas que crecerán dentro de la organización, ocupando puestos de mayor responsabilidad y asegurando el éxito del negocio.

En 2019, como parte del **Desarrollo de Liderazgo**, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

**Programa de Acompañamiento a Nuevos Líderes**, que está diseñado para proporcionar herramientas a las personas que fueron promovidas o que, teniendo personas a su cargo, pasaron por un proceso de cambio de equipo de trabajo, con el fin de hacer más pequeña la curva de aprendizaje y asegurar que la dinámica y ambiente de trabajo sea el adecuado para dar cumplimiento a los resultados esperados.



### Desarrollo de Liderazgo mediante *coaching, mentoring y shadowing*



### Diplomados enfocados en el desarrollo de habilidades técnicas y de gestión







## CAPACITACIÓN

GRI 402: 103-3  
GRI 412-2

Una persona capacitada tendrá la posibilidad de obtener oportunidades en el futuro que garantizarán su bienestar. Es por esto, por lo que nuestros Embajadores cuentan con diversos cursos presenciales y en línea –a través de una plataforma de *E-learning*– mediante los cuales podrán adquirir conocimientos y reforzar competencias para su desarrollo profesional. Todos los cursos están pensados conforme a las necesidades del negocio y alineados para los distintos perfiles.

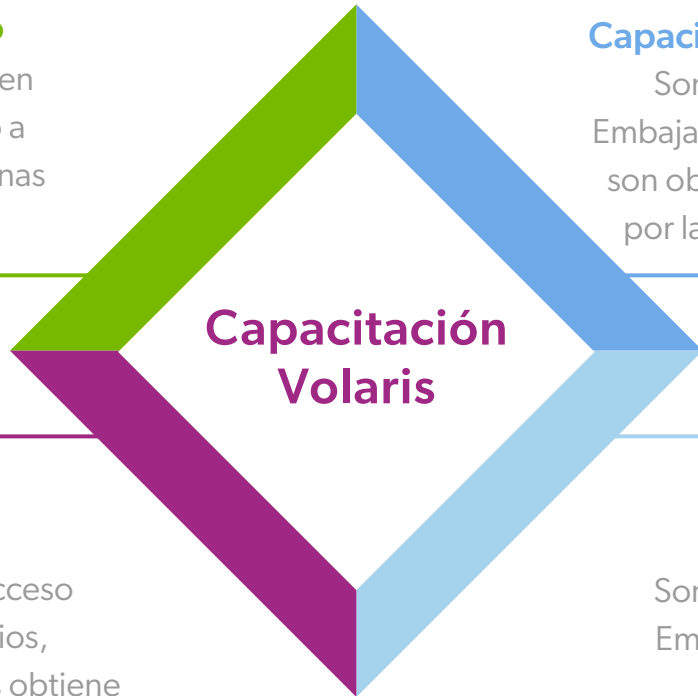
La capacitación en Volaris se divide en cuatro rubros:

### Academia de Liderazgo

Programa de capacitación en liderazgo que está dirigido a personas que tienen personas a su cargo.

### Universidad Corporativa Volaris

Es un espacio virtual con acceso a cursos en línea mandatorios, mediante los cuales Volaris obtiene certificaciones y cumple con auditorías.



### Capacitación Técnica Regulada

Son cursos especializados para Embajadores de áreas técnicas que son obligatorios y están regulados por las autoridades aeronáuticas.

### Capacitación Técnica No Regulada

Son cursos especializados para Embajadores de áreas técnicas que tienen como objetivo reforzar competencias.



	CAPACITACIÓN TÉCNICA REGULADA	CAPACITACIÓN TÉCNICA NO REGULADA
Cursos impartidos	537	1,122
Horas de capacitación	14,479	11,619
Participantes	7,019	10,675
	2,178 mujeres 4,841 hombres	6,954 mujeres 3,721 hombres

\*Hay Embajadores que toman más de un curso durante el año

## UNIVERSIDAD CORPORATIVA VOLARIS

Cursos mandatorios 2019	Embajadores capacitados	% que completó el curso	Mujeres	Hombres
<b>SMS:</b> Sistema Gestión de Seguridad Operacional	6,128*	99%	2,707	3,421
<b>FCPA:</b> Programa de Orientación, Prevención y Cumplimiento de Prácticas Anticorrupción	552	99%	196	356
<b>ECPAT:</b> Acabar con la Prostitución Infantil, la Pornografía Infantil y el Tráfico de Niñas, Niños y Adolescentes con Fines Sexuales.	3,681	98%	1,912	1,769
<b>LFPDPPP:</b> Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares	4,595	96%	2,123	2,472
<b>COEV:</b> Código de Ética de Volaris	4,791	98%	2,209	2,582
Políticas Clave de Control	716	94%	291	425

## CURSOS IMPARTIDOS EN 2019 MEDIANTE LA ACADEMIA DE LIDERAZGO

Curso	Población	Participantes	Cursos	Horas	Hombres	Mujeres
Inducción	Total compañía	929	23	12,805	327	348
Curso de Liderazgo Ascenso a Capitán	Pilotos	74	8	1184	72	2
Academia Liderazgo Jefes de Aeropuerto	Aeropuertos	76	22	796	33	43
Academia Liderazgo Leads y Coordinadores Volaris	Aeropuertos	79	14	754	43	36
Academia Liderazgo Leads Outsourcing	Aeropuertos	76	14	485	30	46
Team Resource Management	Líderes Operativos	49	441	9	39	10
Integración y Trabajo como Equipo	Aeropuertos	12	1	348	8	4
Diplomado para Gerentes (Módulo 6 y 7)	Gerentes	44	2	704	31	13
Inglés Ejecutivo	Administrativos	2	2	240	1	1

La capacitación es de gran importancia para reforzar conocimientos, habilidades y competencias en nuestros Embajadores para lograr los objetivos del negocio. Además, contribuye al desarrollo profesional de los Embajadores y a su bienestar en el largo plazo.

**+61 mil**  
horas de capacitación impartidas en 2019

\*Hay Embajadores que toman más de un curso durante el año

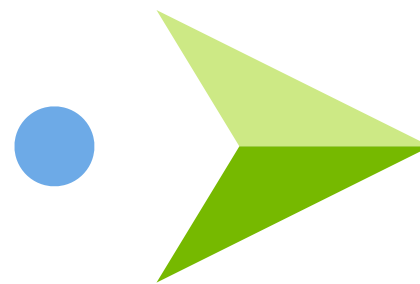


## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

#VoluntariosVolaris tiene como propósito fomentar entre nuestros Embajadores, la **cultura del voluntariado**, ya que estamos convencidos de que, a través de estas actividades, no solo se beneficia a la comunidad, sino que se refuerza el **sentido de pertenencia y el orgullo de formar parte de la Familia Volaris**.

En 2019, tuvimos la participación de **513 #VoluntariosVolaris** que dedicaron su tiempo para hacer que niñas, niños, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad, tuvieran una experiencia enriquecedora a través de las diferentes actividades llevadas a cabo durante el año. Beneficiamos de manera directa a **1,973 personas**.

En Volaris sabemos que el reto será mayor en 2020, ya que queremos compartir nuestros valores como Familia Volaris con quienes más lo necesitan, así como impactar de manera positiva en nuestro planeta, con actividades que ayuden al medio ambiente.



# SALARIOS, PRESTACIONES Y BENEFICIOS

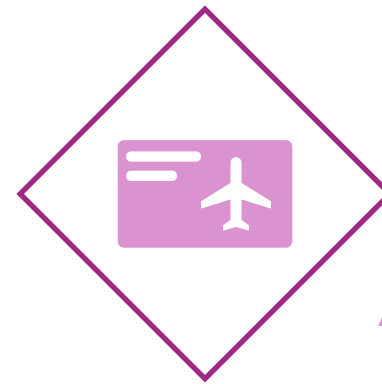
GRI 201, 419: 103-1, 103-2  
GRI 201-1

En Volaris contamos con un plan de salarios, prestaciones y beneficios competitivo que se encuentra por encima de lo que marca la ley. A través de estos esfuerzos, buscamos atraer y retener al mejor talento, pues contribuimos a mejorar su calidad de vida. Los casi 5,000 Embajadores que trabajan en Volaris reciben estos beneficios, lo que nos permite impulsar el desarrollo económico sostenible en las Comunidades en las que operamos.

Como parte de la estrategia de Volaris para impulsar **la igualdad de oportunidades para todas**

**las personas**, mantenemos una proporción equilibrada entre los salarios que se pagan a mujeres y hombres por el mismo trabajo, es decir, el salario base y la remuneración total de las mujeres que laboran en Volaris frente a los hombres es **1 a 1**.

También, es importante mantener el equilibrio del salario de categoría inicial entre mujeres y hombres. Nuestro salario más bajo corresponde a la cantidad de Ps. 7,020.72, es decir, es **1.9 veces mayor al salario mínimo que establece la Ley en México**, correspondiente a Ps. 3,696.60.



**“Nuestro propósito es garantizar que nuestros Embajadores tengan una experiencia de vida laboral integral, a través de un servicio personalizado, cálido, competitivo y de la mejor calidad. Para lograrlo, un elemento fundamental es la compensación, para lo cual realizamos evaluaciones de mercado con consultores especializados, de forma continua, con el fin de mantener una alta competitividad para todos los niveles”.**

Martín González

Director de Recursos Humanos

**“La industria del transporte aéreo es un importante empleador global. Apoya a un total de 65.5 millones de empleos a nivel mundial y proporciona 10.2 millones de empleos directos y 10.8 millones de empleos indirectos”.**

*Aviation Benefits Beyond Borders, ATAG, 2018*

## PRESTACIONES Y BENEFICIOS

- Prestaciones por encima de la Ley
- Seguro de gastos médicos mayores
- Seguro de vida por muerte natural o accidental
- Compensación variable y vales de despensa para Embajadores sindicalizados
- Programa de Pernoctas Decembrinas para Tripulantes<sup>1</sup>
- Permisos de maternidad y paternidad<sup>2</sup>, horario especial de lactancia, uso de salas de lactancia y acuerdos con guarderías
- Pases administrativos o sindicalizados<sup>3</sup>
- *Home Office* y esquema de horarios flexibles para Embajadores administrativos

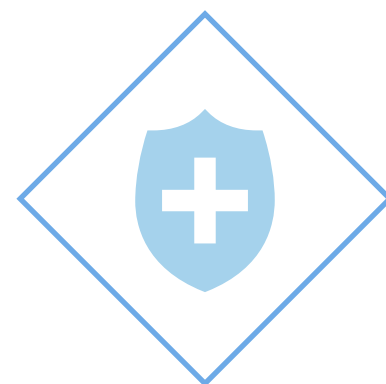
**+\$3,600**  
millones de pesos en salarios y beneficios para Embajadores, en 2019

<sup>1</sup> Los días 24 y 31 de diciembre, tienen el derecho de viajar con un acompañante durante el vuelo designado donde pasarán la noche. En 2019, 125 Embajadores utilizaron el beneficio.

<sup>2</sup> En 2019, 4 casos por paternidad y 101 por maternidad. Los 4 hombres siguen activos y en el caso de las mujeres, 82 continúan activas.

<sup>3</sup> Boletos de avión que no tienen restricción de temporalidad ni pago de impuestos

# SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL



La Salud y Seguridad de todos nuestros Embajadores es una de las más altas prioridades en Volaris. Sabemos que la excelencia en nuestro servicio depende en gran medida de las condiciones en las que nuestros Embajadores se encuentran para ofrecer una calidad impecable en sus labores diarias. Por ello, creemos que es de suma importancia concentrar esfuerzos en el bienestar de su salud física y emocional por medio de una serie de iniciativas que den respuesta a sus necesidades.

## + PLANES DE SALUD

La salud de nuestros Embajadores desempeña un papel importante en nuestra Cultura. Como parte de los esfuerzos para crear una cultura de prevención en la salud y salvaguardar la integridad de nuestros Embajadores, en 2019, implementamos las siguientes acciones:



<p><b>PLÁTICA Y CONSULTA DE NUTRICIÓN EN OFICINAS CORPORATIVAS</b></p> <hr/> <p><b>82 participantes</b></p>	<p><b>PLÁTICA DE DIABETES MELLITUS</b></p> <hr/> <p><b>20 participantes</b></p>	<p><b>PLÁTICA DE MEDICINA DEL SUEÑO</b></p> <hr/> <p><b>32 participantes</b></p>
<p><b>CAMPAÑA DE SALUD VISUAL Y DENTAL EN MONTERREY</b></p> <hr/> <p><b>19 participantes</b></p>	<p><b>CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE CÁNCER CÉRVICO-UTERINO, CÁNCER DE MAMA Y CÁNCER DE PRÓSTATA</b></p> <hr/> <p><b>Casi 100 participantes</b></p>	<p><b>CONSULTAS DERMATOLÓGICAS PARA PREVENIR O DETECTAR LESIONES</b></p> <hr/> <p><b>18 participantes</b></p>
<p><b>CAMPAÑA DE VACUNACIÓN CONTRA LA INFLUENZA 2019-2020</b></p> <hr/> <p><b>1,118 vacunas aplicadas</b></p>	<p><b>EVALUACIONES MÉDICAS AL PERSONAL DE TALLER, MANTENIMIENTO MÉXICO, APARIENCIA, AST Y CALIDAD</b></p> <hr/> <p><b>179 personas atendidas</b></p>	<p><b>MEDICINA DEL SUEÑO</b></p> <hr/> <p><b>32 pilotos y 75 Embajadores de mantenimiento</b></p>
<p><b>CAMPAÑA DE DONACIÓN ALTRUISTA DE SANGRE EN OFICINAS CORPORATIVAS</b></p> <hr/> <p><b>21 donantes 63 beneficiados</b></p>	<p><b>VISITAS MÉDICAS A DOMICILIO PARA TRIPULANTES</b></p> <hr/> <p><b>150 visitas</b></p>	<p><b>SE IMPLEMENTARON GUARDIAS MÉDICAS LOS FINES DE SEMANA</b></p>

## SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN CIVIL

En Volaris, como parte de nuestro compromiso con garantizar espacios laborales seguros para el bienestar de nuestros Embajadores y para dar cumplimiento a las regulaciones oficiales en esta materia, tenemos 40 Comisiones de Seguridad e Higiene. Estas Comisiones se encargan de hacer recorridos en nuestras instalaciones periódicamente, con el objetivo de revisar y encontrar posibles omisiones a las normas establecidas, así como identificar áreas de oportunidad para

implementar medidas correctivas y, así, prevenir accidentes laborales.

Con el fin de mantener una cultura de la protección civil en Volaris e implementar las mejores prácticas en esta materia, colaboramos activamente con la Coordinación Nacional de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación, así como con las autoridades aeroportuarias.

**480**  
revisiones  
mensuales a  
extintores

**120**  
revisiones  
trimestrales  
a instalaciones  
eléctricas

**80**  
revisiones  
semestrales a  
detectores de  
humo

Se impartieron 20 cursos dirigidos a las brigadas de emergencia, capacitando a 200 Brigadistas y Embajadores en los siguientes temas: Primeros Auxilios, Combate Contra Incendios, Evacuación, Búsqueda y Rescate.

Tuvimos participación en el Macro simulacro del 19 de septiembre con cinco simulacros simultáneos en los siguientes centros de trabajo: Oficinas Corporativas, Oficinas Marriot CDMX, Taller México, CEDIS, Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y en Oficinas Corporativas en Costa Rica —donde se evacuó a 837 personas a cargo de 93 brigadistas—.



## MONITOREO DE ACCIDENTES LABORALES Y GESTIÓN DE RIESGOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO

En Volaris realizamos un constante monitoreo de todas las operaciones para evitar posibles incidentes y crear una cultura de prevención en todos nuestros Embajadores respecto a sus áreas laborales. Por esta razón, llevamos a cabo una serie de actividades para mitigar los riesgos y activar las acciones necesarias para su debido control y seguimiento en caso de presentarse incapacidades prolongadas.



### PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES DE TRABAJO

#### Investigación de Accidentes

A través del formato de Investigación de Accidentes/Incidentes, se recopila información sobre los Embajadores, líderes, supervisores, servicio médico y seguridad industrial para la identificación de sucesos y determinación de medidas correctivas



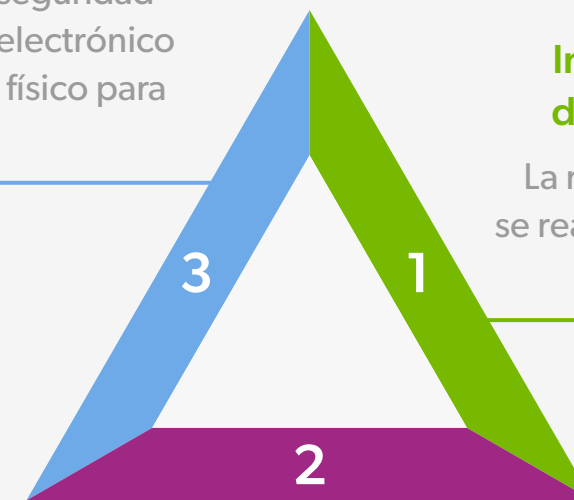
#### Medidas a implementarse

Una vez que se concluye la investigación, se da información al área correspondiente sobre el resultado y las medidas que se deben de implementar con la finalidad de evitar nuevos sucesos dentro de los centros de trabajo

### PROCESO DE MONITOREO DE ACCIDENTES DE TRABAJO

#### Evaluación de accidentes

La recepción de información se canaliza en las áreas de salud ocupacional y seguridad industrial vía correo electrónico y posteriormente en físico para dar seguimiento.

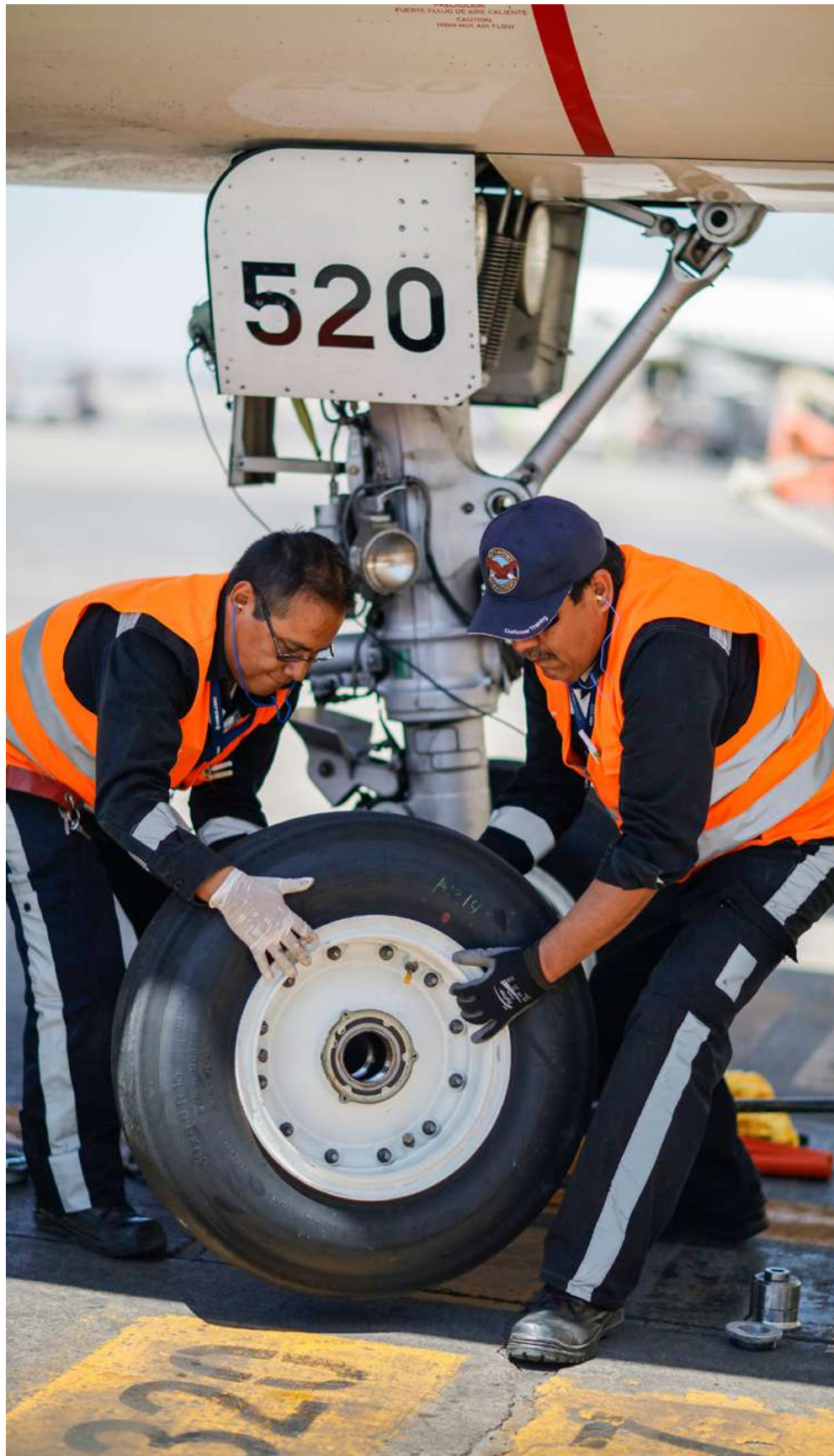


#### Inspección y monitoreo de accidentes laborales

La recepción de información se realiza a través del personal de Recursos Humanos.

#### Esfuerzos para mitigación de accidentes

Después de informar al personal de Recursos Humanos, llenan el formato ST-7 que se extiende al Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS)



## NORMAS MEXICANAS DE SEGURIDAD, SALUD E IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Volaris se alinea a estas [Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social \(STPS\)](#) para el establecimiento de condiciones necesarias en materia de seguridad, salud y entorno laboral para nuestros Embajadores, así como para la determinación de mecanismos que ofrezcan una respuesta inmediata cuando se detecte un riesgo. Lo anterior con el fin de prever posibles accidentes, enfermedades laborales y alteraciones psicosociales. De este modo, promovemos un entorno organizacional favorable que aumenta la productividad y el sentido de pertenencia hacia la compañía.



### NOM-030-STPS-2009

Cada año, nos alineamos a los requisitos del diagnóstico de seguridad en el trabajo, dando cumplimiento a la [NOM-030-STPS-2009](#), Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo; al cual se obedece por centro de trabajo y permite identificar los siguientes aspectos:

- Condiciones físicas peligrosas que representen un riesgo dentro de las instalaciones, procesos, maquinaria, equipo, herramientas, medios de transporte, materiales y energía.
- Agentes físicos, químicos y biológicos capaces de alterar las condiciones del medio ambiente del centro de trabajo que, a su vez, pueda provocar —debido a las propiedades, concentración, nivel y tiempo de exposición— daño en la salud de los Embajadores.
- Peligros latentes que puedan afectar al centro de trabajo.
- Requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que puedan ser aplicables.

### NOM-035-STPS-2018

En 2019, entró en vigor la [NOM-035-STPS-2018](#) - Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Esta Norma, establece los elementos para las empresas para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial: que son aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Para Volaris es de gran importancia crear/promover un entorno organizacional favorable, donde se preserve la salud, productividad, desempeño, seguridad de los Embajadores y se prevenga el acoso, hostigamiento y violencia laboral.

Para dar cumplimiento a la [NOM-035-STPS-2018](#), en 2019, creamos un grupo de trabajo encabezado por las Direcciones de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional; además, realizamos una campaña de difusión de la Norma y creamos la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.



# DERECHOS HUMANOS Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD



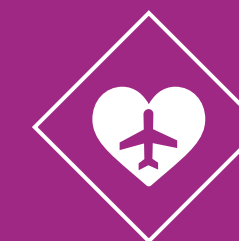
“Las relaciones con las Comunidades en donde operamos son el gran cimiento que nos ha permitido identificar y adoptar las causas sociales que dan un sentido más profundo de trascendencia a nuestras operaciones. Con nuestro Enfoque Cuidado de las Personas contribuimos al mantenimiento de la paz, la justicia, el bienestar, la reducción de la pobreza y la desigualdad, así como a mantener ciudades sustentables y crear alianzas que nos ayuden a alcanzar estos objetivos”.

José Alfonso Lozano  
Director de Asuntos Corporativos de Volaris

Para Volaris, las relaciones con la comunidad, y en específico, con las Comunidades en donde operamos, son un pilar fundamental de nuestro **Enfoque Cuidado de las Personas**. Es a través de estas relaciones que podemos generar valor a la sociedad y contribuir al bienestar de las personas, sobre todo de aquellas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad. Desde su fundación, hace 14 años, Volaris se ha preocupado por ser una empresa responsable con la sociedad. Es por lo anterior, por lo que, a través de alianzas estratégicas, hemos implementado programas que nos han posicionado por 10 años consecutivos como una **ESR** (Empresa Socialmente Responsable) ante el **CEMEFI** (Centro Mexicano para la Filantropía). Estos programas de Responsabilidad Social, que están alineados a nuestra estrategia de negocio, nos permiten contribuir al **desarrollo sostenible** de las Comunidades en donde operamos.



PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



PROGRAMA AVIÓN AYUDA VOLARIS



# PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



GRI 102-9  
GRI 412: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 412-2, 412-3

En un mundo cada vez más globalizado, la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el transporte aéreo es fundamental. En Volaris asumimos este compromiso social, por lo que implementamos una estrategia para la protección de este segmento de la población:

## THE CODE-ECPAT

A través de nuestra alianza con *The Code-ECPAT* y nuestra membresía como *Top Member* en esta organización, desarrollamos un protocolo en todas nuestras operaciones que nos permiten identificar posibles situaciones de tráfico y trata de personas menores de edad con fines de explotación sexual y alertar a las autoridades de casos donde la integridad de una niña, un niño o un adolescente esté comprometida.

## INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN DE MÉXICO

En coordinación con el *Instituto Nacional de Migración de México*, en Volaris implementamos un protocolo de *Validación de Identidad de Menores no Acompañados*, mediante el cual buscamos preservar la seguridad de las personas menores de edad que viajan sin acompañante, sobre todo en el contexto del fenómeno migratorio que se vive en México y en los países de la región.

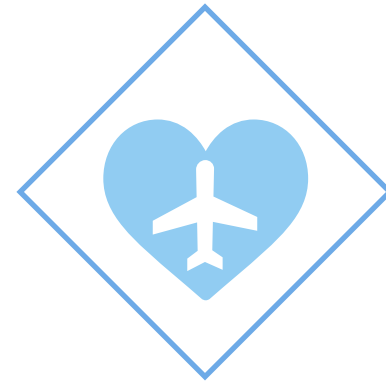
El trabajo de los Embajadores Volaris para consolidar el desarrollo ético del segmento *Visiting Friends and Relatives* (VFR) y con el turismo sostenible es fundamental. En 2019, capacitamos en el protocolo *The Code-ECPAT* a **961 nuevos Embajadores** y reforzamos la capacitación de **3,681 Embajadores** a través de los cursos de inducción y de *E-learning*. Además, hemos logrado posicionar el compromiso con el bienestar de las niñas, niños y adolescentes en nuestra *Cadena de Valor* en los últimos años. Durante este año, incluimos la cláusula *Obligación de Lineamientos de The Code-ECPAT* en **el 100% de nuestros contratos de hospedaje y fletamento** (237 contratos). Lo anterior, contribuye a que nuestros Proveedores adopten medidas para proteger a las personas menores de edad de la explotación sexual en el contexto de los viajes y el turismo en México y en la región, y **¡en 2020 vamos por más!** Seguiremos refrendando nuestro compromiso con la implementación de mecanismos que nos permitan proteger los **Derechos Humanos** de las personas en todas nuestras operaciones, a través de la capacitación continua, del involucramiento de nuestros Proveedores y Clientes en el tema y del fortalecimiento de nuestras alianzas con las Instituciones.

**La protección de los Derechos Humanos es un pilar clave del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris.**

**Estamos comprometidos con la consolidación del turismo sostenible y con la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes por lo que, en cada una de nuestras operaciones, activamos el protocolo “ECPAT” y el protocolo de “Validación de Identidad de Menores no Acompañados”. Con esta estrategia buscamos evitar posibles situaciones de tráfico de personas menores de edad con fines de explotación sexual.**

**Por 7° año consecutivo, somos Top Members de la organización *The Code-ECPAT*, por la implementación del protocolo para proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes en todas nuestras operaciones.**

# PROGRAMA AVIÓN AYUDA VOLARIS



El **Programa Avión Ayuda Volaris** tiene la finalidad de brindar apoyo a personas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad: emergencias por desastres naturales, crisis humanitarias/migratorias, emergencias médicas y tratamientos médicos, cumplimiento de sueños, entre otras. A través de las operaciones de la aerolínea, transportamos órganos y tejidos con fines de trasplante, personal médico, pacientes, rescatistas, personas voluntarias, ayuda humanitaria, entre otras.

Ejes que componen el **Programa Avión Ayuda Volaris**:



# 265



boletos de avión donados a través del Programa Avión Ayuda Volaris, con un valor comercial de Ps. 941,000



- Donamos 54 boletos de avión que fueron utilizados para el traslado de 58 órganos y tejidos con fines de trasplante en coordinación con el **Centro Nacional de Trasplantes** (CENATRA)
- Donamos 52 boletos a **Fundación Cinépolis** para su programa *Del Amor Nace la Vista*. Una parte de estos boletos (38) fueron utilizados por pacientes (en situación de vulnerabilidad) que cumplieron su sueño de conocer el mar, después de recibir una operación de la vista. Además, se donaron 14 boletos para el traslado de médicos que llevaron a cabo cirugías de ojos, a través del mismo Programa.
- Donamos 16 boletos de avión a la organización **CADENA A.C.** para apoyar a Comunidades afectadas por desastres naturales y crisis humanitarias, a través de sus voluntarios, rescatistas, personal médico y ayuda humanitaria.
- Donamos 2 boletos de avión a la organización **Airlink** para asistir a Comunidades en situación de emergencia por desastres naturales.
- Donamos 7 boletos a la organización **Amigos de Sian Ka'an** para contribuir al fortalecimiento del proyecto *Reserva de la Biósfera en Quintana Roo*.
- Donamos 18 boletos de avión a la **Fundación Palace**, con el fin de cumplir el sueño de 12 niñas, niños y adolescentes con alguna condición de salud grave de conocer Disneylandia.
- Donamos 116 boletos de avión a la **Fundación Dr. Sonrisas**, con el fin de cumplir el sueño de 56 niñas, niños y adolescentes con alguna condición de salud grave de conocer el mar y Disneylandia.
- Ofrecimos boletos con valor de \$1 dólar americano para ayudar a las **personas migrantes** que quisieran regresar voluntariamente a sus lugares de origen de manera segura, en el contexto de las olas migratorias, mediante el programa *Reuniendo Familias*.

# BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES

Una de las prioridades absolutas para Volaris es la seguridad y bienestar de nuestros Clientes. Es por lo anterior, por lo que cumplimos rigurosamente con las regulaciones nacionales e internacionales existentes en esta materia, así como con los más altos estándares de seguridad y de servicio al cliente en la industria de la aviación.

**Mediante el Enfoque Cuidado de las Personas, nos comprometemos con nuestros Clientes, asegurando que su bienestar y seguridad sean una prioridad para el desarrollo de la compañía".**

Mario Cantón

Director de Servicio al Cliente de Volaris



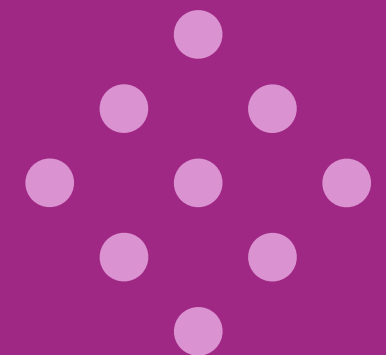
SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN Y SAFETY



PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

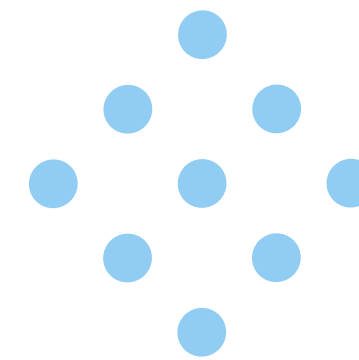
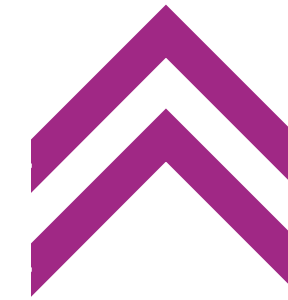


SERVICIO Y SOLUCIÓN AL CLIENTE



# SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN Y SAFETY

GRI 102-13  
GRI 410, 419: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 410-1



En Volaris tenemos dos pilares para garantizar la seguridad de nuestros Clientes en todas nuestras operaciones:

## 1. SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

Garantiza la transportación de nuestros Clientes evitando cualquier interferencia ilícita.

En Volaris buscamos tener los más altos estándares de calidad en materia de seguridad, con el fin de proporcionar a nuestros Clientes bienestar y confiabilidad en cada una de nuestras operaciones. Asimismo, garantizamos el cumplimiento de los requerimientos de las autoridades aeronáuticas en esta materia. Es por lo anterior, por lo que capacitamos a nuestros Embajadores y personal que nos brinda servicio en las siguientes medidas de seguridad:

- 1 Terrorismo e interferencia ilícita de amenaza de bomba
- 2 Amenaza de secuestro
- 3 Contingencias o emergencias

Asimismo, los temas principales que abordamos en este tipo de capacitaciones son los siguientes:

- 1 Derechos Humanos en el ámbito nacional e internacional
- 2 Trato a Clientes
- 3 Revisión de equipaje
- 4 Revisión de Clientes
- 5 Quejas
- 6 Datos personales

**10,642**  
Personas capacitadas

**4,009**  
Embajadores

**6,633**  
Proveedores

Desde nuestra fundación, hace 14 años, definimos a la seguridad como uno de nuestros pilares. El programa de prevención y control de alcohol, fármacos y sustancias es una práctica que Volaris ha implementado como medida para preservar la seguridad en el trabajo y en todas sus operaciones.

Volaris es reconocida por 13° año consecutivo como **Empresa Libre de Adicciones**

## 2. SAFETY

De acuerdo con el artículo 17° de la **Ley de Aviación Civil**, que establece que las aerolíneas deben implementar medidas necesarias para garantizar la seguridad máxima de las aeronaves y de su operación a fin de proteger la integridad física de los usuarios, Volaris ha adoptado una serie de certificaciones que cumplen con los más altos estándares a nivel mundial, de seguridad operacional y de calidad, a través de la implementación de controles efectivos y especializados por fase de vuelo y área funcional específica.

### Certificación IOSA Volaris México

En 2019, se llevó a cabo la renovación de la **Certificación IOSA** (sistema internacionalmente reconocido y aceptado de evaluación, diseñado para evaluar la gestión operativa y los sistemas de control de una compañía aérea) de la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) por séptima vez consecutiva, lo cual asegura que Volaris opera bajo los estándares más altos de seguridad a nivel mundial.

### Certificación IOSA Volaris Costa Rica

En 2020, se llevará a cabo la renovación de la **Certificación IOSA** de Volaris Costa Rica, esta renovación ratificará que nuestros estándares de seguridad operacional están dentro de los más altos de la industria.

### Certificación SMS

En 2019, Volaris renovó la certificación de su **Sistema de Gestión de Seguridad Operacional**, certificación que garantiza la implementación de métodos reactivos, proactivos y predictivos de

identificación de peligros para evitar accidentes de aviación. Es una certificación que requiere la aprobación de la Agencia Federal de Aviación Civil en México (AFAC).

### Auditoría de Seguridad Operacional en las Operaciones de Línea (LOSA)

Además de **IOSA**, **LOSA** es una herramienta valiosa para detectar peligros y riesgos de forma proactiva durante las fases de vuelo, con la intención de prevenir accidentes de aviación. Del plan de mitigación de riesgos resultante, se tiene un cumplimiento del 100% respecto a la última auditoría LOSA realizada.

### WEFA, transmisión de datos de vuelo de forma inalámbrica

En 2019, Volaris incrementó a 46 aeronaves la tecnología de transmisión de datos de vuelo de forma inalámbrica 3G. Con esto, se asegura el monitoreo del desempeño de los pilotos de una forma más eficiente, que se refleja en un alto rendimiento de la seguridad operacional.

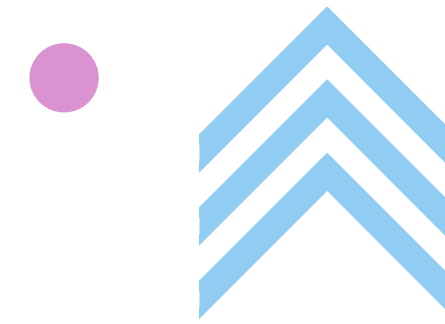


Nos esforzamos por implementar las mejores prácticas de la industria aeronáutica. Formamos parte de la **Flight Safety Foundation**, organización que busca la participación activa de los diversos elementos de la aviación profesional global, a la vez que, anticipa, analiza e identifica los problemas de seguridad operacional, así como la ejecución de una comunicación efectiva sobre la misma, siendo un catalizador de las mejores prácticas de la industria.

De acuerdo con **Airlines Ratings**, en 2019, Volaris estuvo dentro del **Top 10** de las aerolíneas de bajo costo más seguras en el mundo. ¡Única aerolínea mexicana dentro de esta clasificación!



# PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Para Volaris, es prioritario proteger los **derechos de sus Clientes**, incluyendo su derecho a la **privacidad y protección de sus datos personales**. Es por esto, por lo que contamos con medidas de seguridad para salvaguardar la información de nuestros Clientes y para cumplir con las regulaciones existentes, como la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP)**, su reglamento y las disposiciones del **Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales**

(INAI). Asimismo, la empresa se mantiene al tanto y ha tomado las acciones necesarias para cumplir con nuevas legislaciones en temas de privacidad, como lo es la **Ley de Privacidad de los Consumidores de California**, EUA (California Consumer Privacy Act/CCPA).

Al interior de la empresa contamos con **políticas de protección de datos personales** y **cursos de capacitación** en esta materia, que se refuerzan anualmente, para todos los Embajadores.



**Constantemente llevamos a cabo el análisis de actualizaciones a las disposiciones aplicables sobre privacidad y protección de datos personales para reforzar nuestras políticas y procedimientos internos. Lo anterior, con el fin de atender adecuadamente las solicitudes de nuestros Clientes respecto a sus derechos en el Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (Derechos ARCO), al ejercer el control sobre sus datos personales.**



# SERVICIO Y SOLUCIÓN AL CLIENTE



En 2019, Volaris se posicionó como la **Aerolínea más Grande de México**. Uno de los factores fundamentales del crecimiento sostenido de la empresa es, sin duda, el **servicio al cliente** que brindamos todos los días. La calidad de nuestro servicio se basa en la vocación de servir de nuestros Embajadores y personal de *call center*, la cual obtienen a través de diversas capacitaciones. En Volaris buscamos constantemente innovar y encontrar las mejores herramientas para dar soluciones a nuestros Clientes, con el fin de brindarles las mejores experiencias de viaje, a través de un servicio profesional.

Durante 2019, estas herramientas fueron clave para lograr nuestras metas de servicio y solución al cliente. Su ejecución trajo consigo una atención más eficiente, disminuyendo los tiempos de espera y aumentando los niveles de satisfacción. Para Volaris, es de gran importancia mantener a sus Clientes asiduos y atraer a nuevos, a través de la calidad y profesionalismo que imprime en sus operaciones. Por ello, ofrecemos capacitaciones a nuestros Embajadores, las cuales les brindan las competencias necesarias para otorgar el servicio al cliente más efectivo, mediante los siguientes programas:

## Modelo de Servicio SatisfAcción

El Modelo de Servicio *SatisfAcción* está compuesto por ocho competencias:

1. Inteligencia emocional
  2. Comunicación
  3. Trabajo en equipo
  4. Empoderamiento
  5. Orientación al cliente
  6. Negociación colaborativa
  7. Manejo de conflictos
  8. Sirviendo con calidad y calidez
- En 2019, logramos capacitar al 60% de nuestros Embajadores que brindan servicio al cliente en los principales aeropuertos donde tenemos operación.

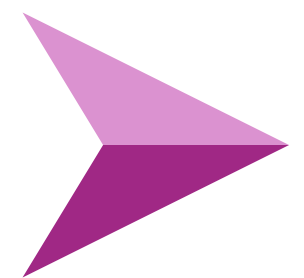
## Agente SOS

En 2019, se creó el Programa Agente SOS, que tiene como objetivo capacitar a una red de Embajadores, llamados Agentes SOS, que brindan servicio al cliente en los diferentes aeropuertos donde tenemos operación, para atender y dar soluciones inmediatas a los Clientes que tienen algún percance durante su tránsito en el aeropuerto.

- Al día de hoy, tenemos una red de 60 Agentes SOS que han recibido capacitación en temas como servicio y solución al cliente y estándares de servicio Volaris.

## Sin Escalas

Este Programa se especializa en capacitación sobre la gestión de equipajes en los aeropuertos, con el objetivo de disminuir las irregularidades que se presentan por causa de demora, saqueo, pérdida y/o daño.





# Mecanismos a distancia para dar atención y solución a los Clientes de Volaris

## Call Center

- Atención vía telefónica
- Canal de ventas
- Canal de quejas y soluciones

Llevamos a cabo capacitaciones periódicas a nuestros Embajadores y personal de Call Center para asegurar que los mecanismos y canales de comunicación ofrezcan soluciones satisfactorias a las necesidades de nuestros Clientes.

## Command Center

Buscamos ofrecer la mejor atención a nuestros Clientes vía redes sociales. El *Command Center* opera de la siguiente manera:

- Un centro de comando de atención a través de redes sociales
- Herramientas de *social listening*
- Comunicación directa con equipos operativos
- Indicadores para medir la satisfacción del Cliente

En 2019, +52% de mensajes recibidos a través de este canal comparado con 2018.

Continuamente realizamos mejoras en los procesos de comunicación con los equipos de servicio al cliente para eficientar recursos.

Volaris fue caso de estudio presentado durante la conferencia *F8 de Facebook* en mayo 2019, por la implementación de la plataforma de *Conversocial*.

## Customer Journey Omnicanal

Es un mecanismo de atención al cliente que favorece el seguimiento de la atención que se le brinda a cada uno de nuestros Clientes, a través de los siguientes canales de comunicación:

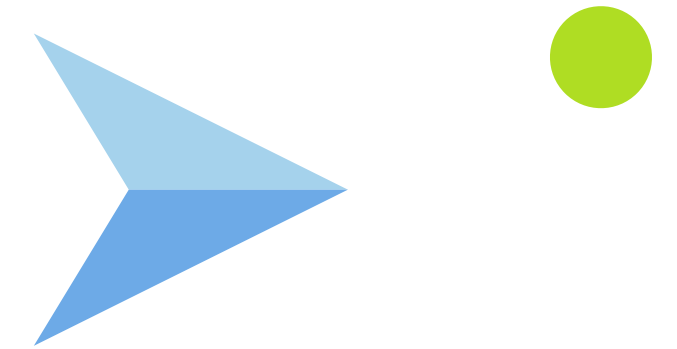
- Correo electrónico
- Chat
- Teléfono
- Redes Sociales

En México, fuimos reconocidos por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) por haber alcanzado el 97% de conciliación de quejas presentadas ante esta institución.

En Estados Unidos de América, logramos la calificación AAA, la más alta del *Business Consumer Alliance (BCA)* y la calificación A+ del *Better Business Bureau*, por alcanzar el índice de resolución de quejas del 100%.

La atención al cliente, a través de medios digitales, reduce costos y brinda soluciones más rápidas a nuestros Clientes.

Actualmente, un alto porcentaje de personas utilizan teléfonos inteligentes y aplicaciones digitales en todo el mundo, lo cual permite a las empresas tener un acercamiento más eficiente con los Clientes. Durante 2019, en Volaris nos enfocamos en el desarrollo de estrategias de empoderamiento digital para nuestros Clientes, con el fin de darles una atención más rápida y que se adapte a sus necesidades del presente y del futuro. Lo anterior, es parte fundamental de nuestra estrategia de negocio.



Con el objetivo de brindar facilidades a nuestros Clientes para que el avión sea siempre su primera opción de transporte, el personal de atención y solución al cliente pone a su disposición beneficios diseñados para brindarles la mejor experiencia de viaje, como:

Promociones y tres distintas modalidades de viaje; entre ellas, la tarifa más baja

Compra de servicios opcionales como: equipaje extra, asignación de asiento, seguro de viaje y renta de coche

Servicio y solución en línea

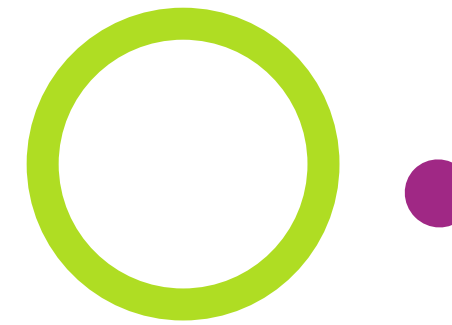
QR-Aplicación móvil para información de vuelo

Chat-Centro de ayuda: información, preguntas frecuentes y aclaraciones

Envío y recepción de mensajes de manera automatizada

Atención inmediata a través de redes sociales

Rastreo de equipaje a través de *NetTracer*



El *Net Promoter Score (NPS)*, es una herramienta que se utiliza para medir la lealtad que tiene un cliente hacia una marca concreta. En 2019, el *NPS* de Volaris fue de **28.9%**.

Agradecemos a los más de 120 millones de Clientes de Volaris que, a lo largo de 14 años, nos han elegido como su mejor opción para transportarse y vivir las mejores experiencias de viaje.

# 05.

# ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 102-1, 102-12, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-54

## NUESTRA COMPAÑÍA

"Controladora Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V. ("Volaris" o la "Compañía") es la empresa controladora del grupo, por lo cual controla a Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V., aerolínea de ultra-bajo costo con servicio punto a punto que opera en México, Estados Unidos de América y Centroamérica.

## ALCANCE DEL REPORTE

Desde 2012, la publicación de nuestros reportes de Responsabilidad Social ha sido una herramienta clave para reforzar los vínculos y la lealtad con nuestros Grupos de Interés, así como para informar sobre nuestros resultados no financieros posicionándonos como una empresa comprometida con el desarrollo sostenible.

Por 8° año consecutivo, Volaris reafirma su compromiso con la transparencia y el reporte, presentando su Reporte Anual de Sustentabilidad 2019, ahora, desde un enfoque de Sustentabilidad, expandiendo los criterios de exhaustividad e impacto de los Aspectos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), la vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la creación de valor para los Grupos de Interés.

## LÍMITE Y PERIODO DEL REPORTE

La información reportada abarca el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2019. Su recopilación se realizó con base en la información analizada de nuestras operaciones en los países y regiones donde tenemos presencia (México, Estados Unidos de América y Centroamérica).

## ALINEACIÓN A LOS ESTÁNDARES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Este Reporte fue elaborado de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*: opción Esencial. Los contenidos utilizados para éste fueron definidos a partir de nuestro Estudio de Materialidad 2018. La información proporcionada no sufrió reexpresión alguna.

Empleamos los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)* para obtener insumos clave en la planificación de nuestra gestión de Sustentabilidad y rendición de resultados anuales. Lo anterior, con el fin de medir los objetivos que definimos cada año de cara a nuestra estrategia, las metas de la industria y de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ONU).

## CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Como empresa que ha asumido la Sustentabilidad como parte de su estrategia de negocio, reforzamos el compromiso de satisfacer las necesidades de movilidad y conectividad de las generaciones presentes y futuras, creando el contexto ideal para que el negocio de la aviación de ultra bajo costo siga siendo un motor de desarrollo sostenible.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ONU), para la identificación de oportunidades bajo un mismo lenguaje y propósito dentro de la Sustentabilidad empresarial. Como parte del ejercicio de replanteamiento del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris, encontramos convergencias directas a la contribución de las metas de 11 ODS relacionados con nuestro sector.

Tomamos en consideración el gran valor de los ODS y reconocemos el trabajo que debemos realizar en los siguientes años para que, como parte de la humanidad, alcancemos las metas establecidas. Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso de seguir desarrollando iniciativas y ejecutando acciones concretas para generar valor a nuestros Grupos de Interés, dando continuidad a través de nuestras operaciones diarias.



# 06.

# MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40, 102-42, 102-43,  
102-44, 102-46, 102-47

En Volaris, cada dos años realizamos un estudio de materialidad. Esta herramienta nos ha permitido identificar los temas relevantes que impactan a nuestros Grupos de Interés, priorizar y mapear las áreas de oportunidad y establecer metas que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos de negocio y de contribución a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ONU).

En convergencia con el Diálogo con Grupos de Interés, buscamos robustecer nuestros canales de comunicación e incorporar estrategias para la ejecución de buenas prácticas dentro del sector y puntos de común acuerdo para la Compañía y nuestros Grupos de Interés.

Por ello, el ejercicio de Materialidad y el diálogo con Grupos de Interés que llevamos a cabo en

2018 y el Ejercicio de *True Value* realizado con KPMG, en 2019, fueron esenciales en nuestro replanteamiento del Programa Corporativo de Sustentabilidad Volaris y el Modelo de Creación de Valor Volaris que presentamos en este Reporte. Asimismo, para la identificación de riesgos, oportunidades, indicadores de desempeño y metas estratégicas respecto al impacto que tenemos dentro de la industria de la aviación.

Complementamos esta metodología para obtener resultados comparables con temas que son de interés de acuerdo con las actualizaciones realizadas bajo los estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI), así como atendiendo a los temas del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) dirigidos a la industria aeronáutica.

// **Se espera que la identificación de asuntos materiales de mayor relevancia capte la atención de todos los Grupos de Interés frente a las prácticas de Sustentabilidad. La investigación de un estudio de materialidad tiene como objetivo aprender más sobre la identificación de asuntos materiales por sector, mediante el análisis de las actuales prácticas sustentables del GRI. En ello recae la importancia de presentar reportes que brinden su contribución a nivel mundial al fortalecimiento y enfoque material del cubrimiento de asuntos clave”.**

*Defining Materiality, Global Reporting Initiative*



RIESGO CONSOLIDADO (EJE X)	AJUSTADO AL 100%
J. Investigación, desarrollo e innovación	100%
A. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	80%
F. Gestión de la marca	72%
H. Operaciones	67%
Ñ. Biodiversidad	66%
O. Cambio climático y otras emisiones atmosféricas	65%
D. Ética e integridad	64%
S. Satisfacción empleados	63%
Q. Gestión de residuos	61%
N. Energía	60%
L. Políticas ambientales/gestión medioambiental	57%
W. Derechos humanos	55%
M. Materiales	54%
R. Atracción y retención de talento	50%
Y. Relacionamiento con Grupos de Interés	50%
K. Gestión relaciones con clientes	49%
C. Gestión de riesgos	48%
X. Impactos sociales en Comunidades	48%
T. Desarrollo Capital Humano	47%
P. Gestión de los recursos hídricos	45%
E. Corrupción / transparencia	44%
V. Seguridad y salud ocupacional	42%
Z. Estándares con Proveedores	42%
B. Gobierno corporativo	41%
U. Prácticas laborales	41%
I. Responsabilidad de Servicios	40%
G. Temas financieros	32%



# ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS CLAVE	CANALES DE COMUNICACIÓN	RESULTADOS
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifas bajas</li> <li>Calidad en el servicio</li> <li>Seguridad</li> <li>Experiencia y satisfacción del Cliente</li> <li>Servicio al cliente</li> <li>Impacto ambiental</li> <li>Mecanismo para compensación de emisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Digital (<i>Página web</i>, App y Redes Sociales)</li> <li><i>Call Center</i></li> <li>Puntos de venta Volaris</li> <li>Aeropuertos</li> <li>Servicio a bordo; Revista a bordo</li> <li><i>Net Promoter Score</i> (NPS)</li> <li>Comunicación externa/medios de comunicación, campañas de <i>marketing</i> y estrategias de gestión de la marca corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad y conectividad</li> <li>Precios bajos</li> <li>Seguridad</li> <li>Experiencia de viaje</li> <li>Reputación corporativa</li> <li>Oportunidad para compensar parte de la huella contaminante</li> <li>Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Embajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>Seguridad del empleo</li> <li>Experiencia y compromiso del Embajador</li> <li>Igualdad de oportunidades y no discriminación</li> <li>Capacitación y desarrollo</li> <li>Rutas de carrera y crecimiento</li> <li>Voluntariado corporativo</li> <li>Impacto ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea de Escucha Volaris</li> <li>Equipo de Recursos Humanos en los principales aeropuertos donde tenemos operación</li> <li>Comunicación institucional</li> <li>Encuestas</li> <li>Informes trimestrales del CEO</li> <li>Mensajes especiales del CEO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de casos de ética para investigación</li> <li>Un gran lugar para trabajar (Familia Volaris)</li> <li>Prácticas de igualdad de oportunidades y no discriminación</li> <li>Compensaciones competitivas</li> <li>Sentido de orgullo y pertenencia</li> <li>Seguridad y bienestar</li> <li>Relaciones sindicales</li> <li>Conciencia sobre la protección del medio ambiente</li> <li>Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo económico y social de las Comunidades y regiones en donde operamos</li> <li>Alianzas estratégicas para lograr objetivos</li> <li>Apoyo a organizaciones de la sociedad civil</li> <li>Voluntariado corporativo</li> <li>Donativos</li> <li>Impacto ambiental</li> <li>Mecanismo para compensación de emisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revista a bordo</li> <li>Reportes semestrales emitidos por fundaciones</li> <li>Reporte Anual de Sustentabilidad</li> <li>Actividades de voluntariado corporativo</li> <li>Comunicación externa/medios de comunicación, campañas de <i>marketing</i> y estrategias de gestión de la marca corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de la huella contaminante</li> <li>Protección de los Derechos Humanos</li> <li>Impacto positivo en las Comunidades en donde operamos</li> <li>Conciencia sobre la protección del medio ambiente</li> <li>Alianzas estratégicas para lograr objetivos</li> <li>Voluntariado corporativo</li> <li>Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos de mediano y largo plazo</li> <li>Condiciones comerciales justas</li> <li>Desempeño económico de la empresa</li> <li>Protección de los Derechos Humanos</li> <li>Impacto ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones y llamadas telefónicas</li> <li>Correos institucionales</li> <li>Circulares informativas</li> <li>Evaluación anual</li> <li>Auditorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente confiable</li> <li>Relaciones de largo plazo</li> <li>Cadena de Valor sustentable</li> <li>Protección de los Derechos Humanos</li> <li>Reducción de la huella contaminante</li> <li>Protección del medio ambiente</li> <li>Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Inversionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico de la empresa</li> <li>Gobierno Corporativo</li> <li>Gestión de Riesgos</li> <li>Asuntos Corporativos</li> <li>Repercusiones económicas por impacto ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesiones de los Comités y Consejo de Administración</li> <li>Asamblea Anual</li> <li>Reportes Financieros</li> <li>Reporte Anual de Sustentabilidad</li> <li>Emisión de eventos relevantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de negocio a corto, mediano y largo plazo</li> <li>Retorno de inversión</li> <li>Generación de ingresos</li> <li>Reducción de costos</li> <li>Optimización de recursos</li> <li>Control estricto de riesgos</li> <li>Ética y transparencia</li> <li>Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>
<b>Autoridades/Industria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las regulaciones</li> <li>Contribución al desarrollo económico de los países en donde operamos</li> <li>Creación de empleo</li> <li>Salud y seguridad de los empleados</li> <li>Impacto ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación directa con alianzas estratégicas</li> <li>Participación en cámaras y foros de discusión</li> <li>Eventos y conferencias</li> <li>Reuniones</li> <li>Participación en discusiones sobre política pública</li> <li>Reporte Anual de Sustentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la Ley</li> <li>Generación de empleo y desarrollo económico</li> <li>Colaboración y comunicación con el gobierno y organismos públicos</li> <li>Pago de Impuestos</li> <li>Obtención y renovación de certificaciones de operación</li> <li>Reducción y compensación de la huella contaminante</li> <li>Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> </ul>

07.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	CONTENIDOS GENERALES		
	Perfil de la Organización		
	102-1	05, 83	
	102-2	05, 20, 22, 28	
	102-3	Contacto	
	102-4	20, 22	
	102-5	Controladora Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V. Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V.	
	102-6	20, 22, 26	
	102-7	22, 26, 57	
	102-8	57	
	102-9	09, 40, 74	
	102-10	09, 12, 22, 26, 40	
	102-11	33, 37	
	102-12	05, 09, 12, 83	
	102-13	05, 29, 38, 77	
	Estrategia		
	102-14	05	
	102-15	05	
	Ética e Integridad		
	102-16	29, 35, 36, 55	
	102-17	29, 36, 55	
	Gobernanza		
	102-18	29, 30, 31	
	102-19	38	
	102-20	09	
	102-22	30, 31	
	102-23	30, 31 El Presidente del Consejo de Administración no es un ejecutivo de Volaris.	
	102-24	30, 31	
	102-25	29, 31, 35, 55	
	102-26	09, 12, 29, 31	
	102-27	30, 31	
	102-29	09, 12, 33	
102-30	33		
102-32	38		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN	
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-33	31		
	102-34	36		
	102-35	31		
	102-36	31		
	102-38	México 46.61, San José, Costa Rica 5.35		
	Participación de los Grupos de Interés			
	102-40	09, 84		
	102-41	57		
	102-42	09, 12, 84		
	102-43	09, 12, 38, 84		
	102-44	09, 12, 84		
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45	83		
	102-46	83, 84		
	102-47	84		
	102-48	83		
	102-49	83		
	102-50	83		
	102-51	2018		
	102-52	Anual		
102-53	Contacto			
102-54	83			
102-55	Índice de contenidos GRI			
102-56	Este Reporte no cuenta con verificación externa			
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN	
GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS				
Aspecto material: Investigación, Desarrollo e Innovación				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	05, 33, 68		
	103-2	05, 33, 68		
	103-3	05, 33		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1	14, 15, 16, 22, 68		
	201-3	Los planes de jubilación se otorgan conforme a los lineamientos de la ley y por beneficios por medio del IMSS.		
	201-4	Se colabora con las Secretarías de Turismo de las Entidades Federativas para promocionar los destinos de las nuevas rutas, mediante diversos medios de publicidad como son la <i>página web</i> , redes sociales y los espacios publicitarios de las aeronaves.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>			
<b>Aspecto material: Materiales</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	43, 50	
	103-2	43, 50	
	103-3	43, 50	
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1	50	
	301-2	47	
<b>Aspecto material: Ecoeficiencia Energética</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	44	
	103-2	44	
	103-3	44	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1	44	
	302-3	05, 44	
	302-4	05, 44	
	302-5	05, 44	
<b>Aspecto material: Biodiversidad</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	48	
	103-2	48	
	103-3	48	
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>	304-3	48	
<b>Aspectos materiales: Cambio Climático / Investigación, Desarrollo e Innovación</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	05, 46, 49	
	103-2	05, 46, 49	
	103-3	05, 46, 49	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1	49	
	305-2	49	
	305-4	49	
	305-5	49	
	305-7	44	
<b>Aspecto material: Gestión de Residuos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	50	
	103-2	50	
	103-3	50	
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>	306-2	47, 50	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>Aspecto material: Políticas Ambientales</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	43	
	103-2	43	
	103-3	43	
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>	307-1	En 2019 no se presentaron multas por incumplimiento de la normativa ambiental.	
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES</b>			
<b>Aspecto material: Satisfacción de Empleados</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	35, 54, 57	
	103-2	35, 54, 57	
	103-3	35, 55, 58, 59, 61, 62, 63, 64, 65	
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	402-1	Se respetan los plazos establecidos por la Ley Federal del Trabajo.	
<b>Aspecto material: Derechos Humanos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	77	
	103-2	77	
	103-3	77	
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>	410-1	77	
<b>Aspecto material: Derechos Humanos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	09, 74	
	103-2	09, 74	
	103-3	09, 74	
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>	412-2	65, 74	
	412-3	74	
<b>Aspecto material: Gestión de la RSC</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	68, 77	
	103-2	68, 77	
	103-3	77	
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>	419-1	No hubo multas por incumplimientos socioeconómicos en 2019.	

# 08.

# CONTACTO



VOLAR



**volaris** 

## OFICINAS CORPORATIVAS

Av. Antonio Dovalí Jaime No. 70  
Piso 13, Torre B  
Colonia Zedec Santa Fe  
C.P. 01210, Ciudad de México

## RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

María Elena Rodríguez y Andrea González  
+5255 52616444  
ir@volaris.com

## DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS

José Alfonso Lozano  
+5255 52616400  
jose.lozano@volaris.com