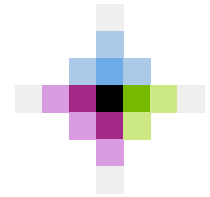


Toluca
Torreón
Tuxtla Gutiérrez
Uruapan
Veracruz
Villahermosa
Zacatecas
Chicago
Dallas
Denver
Fresno
Houston
Las Vegas
Los Ángeles
Fort Lauderdale
Nueva York
Ontario
Orlando
San Juan, Puerto Rico
Phoenix
Portland
Reno
Sacramento
San Antonio
San Diego
Oakland
San José, Costa Rica
Guatemala
Acapulco
Aguascalientes
Cancún
Chetumal
Chihuahua
Ciudad de México
Ciudad Juárez
Ciudad Obregón
Colima
Culiacán
Durango
Guadalajara
Hermosillo
Huatulco
La Paz
León
Los Cabos
Los Mochis
Mazatlán
Mexicali
Monterrey
Morelia
Mérida
Oaxaca
Puebla
Puerto Vallarta
Querétaro
San Luis Potosí
Tapachula
Tepic
Tijuana



volaris

Fortaleciendo Nuestra Red

Informe de Responsabilidad Social
2015



San Luis Potosí
 Tapachula
 Tepic
 Tijuana
 Toluca
 Torreón
 Tuxtla Gutiérrez
 Uruapan
 Veracruz
 Villahermosa
 Zacatecas
 Chicago
 Dallas
 Denver
 Fresno
 Houston
 Las Vegas
 Los Ángeles
 Fort Lauderdale
 Nueva York
 Ontario
 Orlando
 San Juan, Puerto Rico
 Phoenix
 Portland
 Reno
 Sacramento
 San Antonio
 San Diego
 Oakland
 San José, Costa Rica
 Guatemala
 Acapulco
 Aguascalientes
 Cancún
 Chetumal
 Chihuahua
 Ciudad de México
 Ciudad Juárez
 Ciudad Obregón
 Colima
 Culiacán
 Durango
 Guadalajara
 Hermosillo
 Huatulco
 La Paz
 León
 Los Cabos
 Los Mochis
 Mazatlán
 Mexicali
 Monterrey

Contenido

- 02 Cifras sobresalientes**
- 03 Mensaje de nuestro Director General**
- 04 Volaris: la aerolínea de ultra-bajo costo**
- 04 Modelo de negocio
- 06 Cultura
- 07 Expansión de mercados
- 08 Precios que te hacen viajar
- 08 Flota joven y eficiente
- 09 Talento**
- 11 Beneficios
- 12 Igualdad de oportunidades
- 13 Capacitación
- 14 Salud y seguridad
- 17 Cadena de valor responsable**
- 18 Comunidad**
- 21 Cielito Limpio**
- 22 Emisiones
- 25 Cuidamos a nuestros Clientes**
- 28 Gobierno Corporativo**
- 28 Consejo de Administración
- 29 Comités
- 29 Código de Ética
- 30 Línea de Escucha
- 30 Gestión de riesgos
- 31 Participación en Cámaras y Asociaciones
- 32 Acerca de este informe**
- 32 Materialidad y diálogo con grupos de interés
- 35 Índice GRI**
- 39 Contacto**

Cifras sobresalientes



Ganacán
Chetumal
Chihuahua
Ciudad de México
Ciudad Juárez
Ciudad Obregón
Colima
Culiacán
Durango
Guadalajara
Hermosillo

G4-15

Ingreso al **IPC Sustentable** de la Bolsa Mexicana de Valores

Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) por sexto año consecutivo

Certificación Modelo de Equidad de Género (MEG) por tercer año consecutivo

Top Member en la implementación de *The Code (ECPAT)* por tercer año consecutivo

Certificación en Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad **ISO 14001 e ISO 9001**

Lanzamiento de la membresía **VFundación**

Recaudación de **Ps. 324,431** en boteo en conjunto con Un Kilo de Ayuda

Recaudación de **Ps. 1'339,025** en nuestra campaña #CielitoLimpio y destinados a la Reserva de la Biósfera de la Sierra Gorda de Querétaro y a la compra de bonos de carbono certificados a través de la Plataforma Mexicana de Carbono

Traslado de **138 órganos y tejidos** en conjunto con CENATRA desde 2009

Dos activaciones de nuestro **"Avión Ayuda"** en los estados de Jalisco y Sonora en conjunto con CADENA, A.C.

446 boletos de avión donados; inversión de **Ps. 1'576,750**

Un centro comunitario construido en colaboración con Un Kilo de Ayuda

115 sueños cumplidos a niñas, niños y adolescentes con alguna enfermedad crónica o avanzada

47 actividades de voluntariado, con **1,501** voluntarios Volaris; **3,871** horas hombre invertidas en labor social

Mensaje de nuestro Director General

G4-1, G4-2

Nuestro modelo de ultra bajo costo y flexibilidad de crecimiento nos ha posicionado como un fuerte jugador en la industria de la aviación. Continuamos enfocados en ofrecer tarifas bajas y brindar la mejor experiencia de viaje para nuestros Clientes, a través de nuestra Tarifa limpia, con la cual ofrecemos una amplia gama de servicios opcionales por una tarifa extra.

2015 presentó un ambiente macroeconómico ideal para promover el crecimiento en volumen de tráfico, no obstante la volatilidad del tipo de cambio. Tuvimos rendimiento fortalecido, obteniendo indicadores operativos, comerciales y financieros sobresalientes, aprovechando los beneficios de un entorno favorable en el sector del transporte aéreo de Clientes dentro de sus mercados domésticos e internacionales que visitan a amigos y familiares en México.

Logramos una mejora en ingresos unitarios debido a la alta demanda; estimulamos nuestras tarifas base, diversificando así, nuestra red e incrementando nuestros ingresos por servicios. Los ingresos operativos totales de Volaris fueron de Ps. 18,180 millones, un incremento de 29.5% contra el año anterior. Nuestros otros ingresos por servicios y otros ingresos por servicios por Cliente alcanzaron Ps. 4,049 millones y Ps. 338, un incremento del 48.1% y 21.3% contra 2014, respectivamente.

Este año transportamos a 12.0 millones de Clientes, equivalente a un crecimiento de 22.2% comparado con el año anterior, y nuestra penetración de mercado creció en comparación con 2014.

Durante 2015 lanzamos 22 rutas, en congruencia con nuestro plan de expansión punto a punto y nos esforzamos por contar con una flota joven y eficiente en consumo de combustible, cerrando el año con 56 aeronaves, con una edad promedio de 4.6 años.

Nuestra Cultura guía las acciones de Responsabilidad Social que llevamos a cabo; operar de manera responsable –tanto en el aire, como en operaciones terrestres– es intrínseco en nuestro éxito. Por ello reafirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente, los más altos estándares de seguridad para nuestros Embajadores¹ y la mejor calidad de servicio.

Muestra de ello es nuestro exitoso ingreso al IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores, así como la obtención del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) por sexto año consecutivo, de la Certificación Modelo Equidad de Género (MEG) por tercer año consecutivo y las Certificaciones en Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental



Uruapan
Veracruz
Villahermosa
Zacatecas
Chicago
Dallas
Denver
Fresno
Houston
Las Vegas
Los Ángeles
Fort Lauderdale
Nueva York
Ontario
Orlando
San Juan, Puerto Rico
Phoenix
Portland
Reno
Sacramento
San Antonio
San Diego
Oakland
San José, Costa Rica
Guatemala
Acapulco
Aguascalientes
Cancún
Chetumal
Chihuahua
Ciudad de México
Ciudad Juárez
Ciudad Obregón
Colima
Culiacán

–ISO 9001 e ISO 14001–. Además, por tercer año consecutivo somos *Top Member* en la implementación de *The Code*, para evitar la prostitución, pornografía y trata de niñas, niños y adolescentes con fines sexuales.

Motivados por nuestros productivos negocios, el desafío para el futuro es mantener y reforzar la expansión en nuestra red punto a punto, conservando la flota más joven y brindando servicios de la más alta calidad, a través de nuestra ética de negocio, integridad personal y cultura centrada en la persona.

Este año tan exitoso no hubiera sido posible sin el apoyo y compromiso de nuestro activo más importante –nuestros Embajadores–, quienes se esmeran día a día para obtener excelentes resultados. Estamos profundamente agradecidos con todos aquellos que forman parte de Volaris.

Enrique J. Beltranena Mejicano
Director General
Abril de 2016

¹Por Embajador nos referimos a mujeres y hombres que forman parte de Volaris.

- Uruapan
- Veracruz
- Villahermosa
- Zacatecas
- Chicago
- Dallas
- Denver
- Fresno
- Houston
- Las Vegas
- Los Ángeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York
- Ontario
- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia
- Mérida
- Oaxaca
- Puebla
- Puerto Vallarta
- Querétaro
- San Luis Potosí



Volaris

la aerolínea de ultra-bajo costo

G4-3, G4-6

Volaris es una aerolínea de ultra-bajo costo, con servicio punto a punto que opera en México, Estados Unidos y Centroamérica.

G4-9, G4-EC1

12.0
millones de clientes,
incremento de **22.2%**

87,931
salidas, 17.8%
más que en 2014

56
aeronaves
Airbus

3,304
Embajadores

Más de
143
rutas

Ingresos operativos:
Ps. 18,180
millones

Utilidad neta:
Ps. 2,464
millones

Modelo de Negocio

G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO

Nuestro modelo de ultra-bajo costo nos permitió tomar ventaja de la fortaleza del mercado de aviación en México y lograr excelentes resultados para 2015, a través de la expansión de nuestra red, incremento de nuestra capacidad por medio de un mayor número de rutas y servicio punto a punto, reducción de costos, tarifas limpias y otros ingresos aunado a nuestra campaña para apuntar al Cliente de autobús.



Volemos Juntos

Nuestro Modelo de Sustentabilidad se encuentra alineado a la estrategia de negocio y garantiza nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente



Volando Seguro:
ética y gobierno corporativo

Volando Alto:
crecimiento de mercado y atención a grupos vulnerables

Volando Juntos:
relación con grupos de interés

Volando Siempre:
cuidado y protección del medio ambiente

Volando con la mejor gente y el mejor servicio:
calidad de vida de nuestra gente



- Ontario
- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Cullacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos

Obtuvimos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) por sexto año consecutivo

G4-15

Volemos Juntos cuenta con cuatro ejes de acción con el objetivo de apoyar organizaciones, proyectos y causas que fortalezcan nuestro compromiso con la comunidad.

Liderazgo

- Universidades y colegios:
 - Universidad Anáhuac
 - TEC de Monterrey
 - Universidad Panamericana
 - Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE)
 - Ashoka
 - Ver Bien para Aprender Mejor
- INCAE Business School en Costa Rica
- Colegio Santa Fe
- Colegio Americano

Salud y Vida

- CENATRA (Centro Nacional de Trasplantes)
- Asociación ALE
- KARDIAS

Sustentabilidad

- Bosque Sustentable, Grupo Ecológico Sierra Gorda en Querétaro
- Amigos de Sian Ka'an en Quintana Roo
- Plataforma Mexicana de Carbono (MéxicoCO₂)

Voluntariado Corporativo

- Fundación Dr. Sonrisas
- Fundación Palace
- Un Kilo de Ayuda
- Grupo CADENA

Para mayor información acerca de nuestro Modelo de Sustentabilidad, favor de visitar: <http://www.volaris.com/es/sobre-volaris/responsabilidad-social/volemos-juntos/volemos-juntos/>

G4-36, G4-37, G4-48, G4-49

Contamos con un grupo de trabajo de Responsabilidad Social compuesto por algunos de nuestros Directivos y Embajadores, el cual sesiona una vez al bimestre. Tiene la tarea de regular y gestionar todos los temas de Responsabilidad Social en Volaris, así como de coordinar y seleccionar los programas, proyectos y campañas en las que participamos.

Logramos ingresar por primera vez al **IPC Sustentable** de la Bolsa Mexicana de Valores

Cultura

G4-56

Nuestra Cultura se compone por todos nuestros valores, tradiciones y comportamientos, centrada en la Persona y establecida tomando en cuenta la Declaración de los Derechos Humanos. Con base en cinco dimensiones –Salud, Familia, Desarrollo Profesional, Espíritu y Compromiso Social– incentivamos su desarrollo integral.

Pilares

Seguridad

Servicio al Cliente

Rentabilidad sostenida

Conductas

Credibilidad

Respeto

Imparcialidad

Compañerismo

Orgullo



San Diego
Oakland
San José, Costa Rica
Guatemala
Acapulco
Aguascalientes
Cancún
Chetumal
Chihuahua
Ciudad de México
Ciudad Juárez
Ciudad Obregón

Expansión de mercados

G4-6, G4-8, G4-13

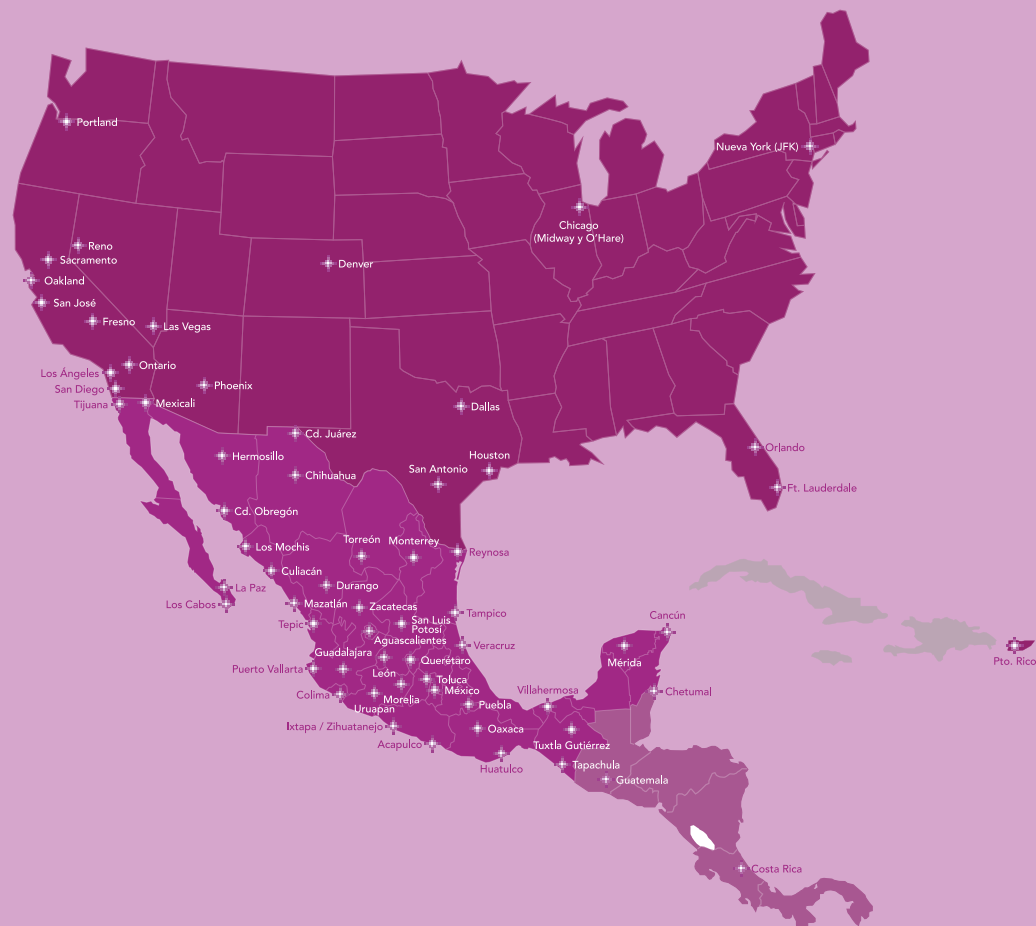
Agregamos más rutas punto a punto, enfocándonos en nuestra base de Clientes VFR (viajeros que visitan a familiares y amigos) tanto en el mercado nacional como en el mercado mexicano-norteamericano.

Durante el año, diversificamos nuestra red al lanzar 22 nuevas rutas –10 nacionales y 12 internacionales–, así como operaciones en nueve nuevos destinos, fortaleciendo de esta manera nuestra red nacional y creciendo la internacional. Asimismo, llevamos a cabo una expansión de rutas a San José, Costa Rica; Guatemala, Guatemala y San Juan, Puerto Rico.

Nuevos destinos:
 Durango; Chetumal;
 Torreón; Dallas;
 Houston; Nueva York;
 San Juan, Puerto Rico;
 Guatemala; San José, Costa Rica

63
 destinos

12.0
 millones
 de Clientes transportados,
 incremento de 22.2%
 vs 2014



- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia
- Mérida
- Oaxaca
- Puebla
- Puerto Vallarta
- Querétaro
- San Luis Potosí
- Tapachula
- Tepic
- Tijuana
- Toluca
- Torreón
- Tuxtla Gutiérrez
- Uruapan
- Veracruz
- Villahermosa
- Zacatecas
- Chicago
- Dallas
- Denver
- Fresno
- Houston
- Las Vegas
- Los Ángeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York
- Ontario
- Orlando
- San Juan
- Phoenix
- Portland

Precios que te hacen viajar

G4-4, G4-13

“Queremos que todo el mundo vuele”, y sabemos que la clave son los costos bajos para continuar migrando a las personas que viajan en camión al avión. Ofrecemos tarifas bajas al mismo tiempo que estimulamos el mercado e incrementamos el factor de ocupación.

Mejoramos nuestros servicios complementarios:

- Selección de asiento con precio de acuerdo a temporada
- Seguro de viaje
- Pérdida de equipaje con pago
- Fila premium
- Asiento en salida de emergencia con más espacio
- Hoteles, renta de coches y excursiones (por separado, no como paquete)
- Pagos diferidos hasta 18 y 24 meses
- Compensación de la huella ambiental emitida por el viaje, a través de la compra de bonos de carbono

G4-PR1

Continuamos con nuestra estrategia comercial de “Tarifa limpia” bajo el esquema “Tú decides”, a través de la cual ofrecemos a nuestros Clientes una variedad de servicios a su elección durante su vuelo.



- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia

Flota joven y eficiente

G4-DMA ENERGÍA, EMISIONES, G4-EN27

Contamos con una de las flotas más jóvenes de México, con una edad promedio de 4.6 años y un mayor número de asientos. La mayoría de nuestras aeronaves cuenta con la más avanzada tecnología eco-eficiente, al incorporar en los extremos de sus alas dispositivos aerodinámicos denominados *Sharklets*, los cuales disminuyen el consumo de combustible de 3.7 a 4% y las emisiones de

CO₂ por aproximadamente 18,000 toneladas anualmente, minimizando el impacto ambiental.

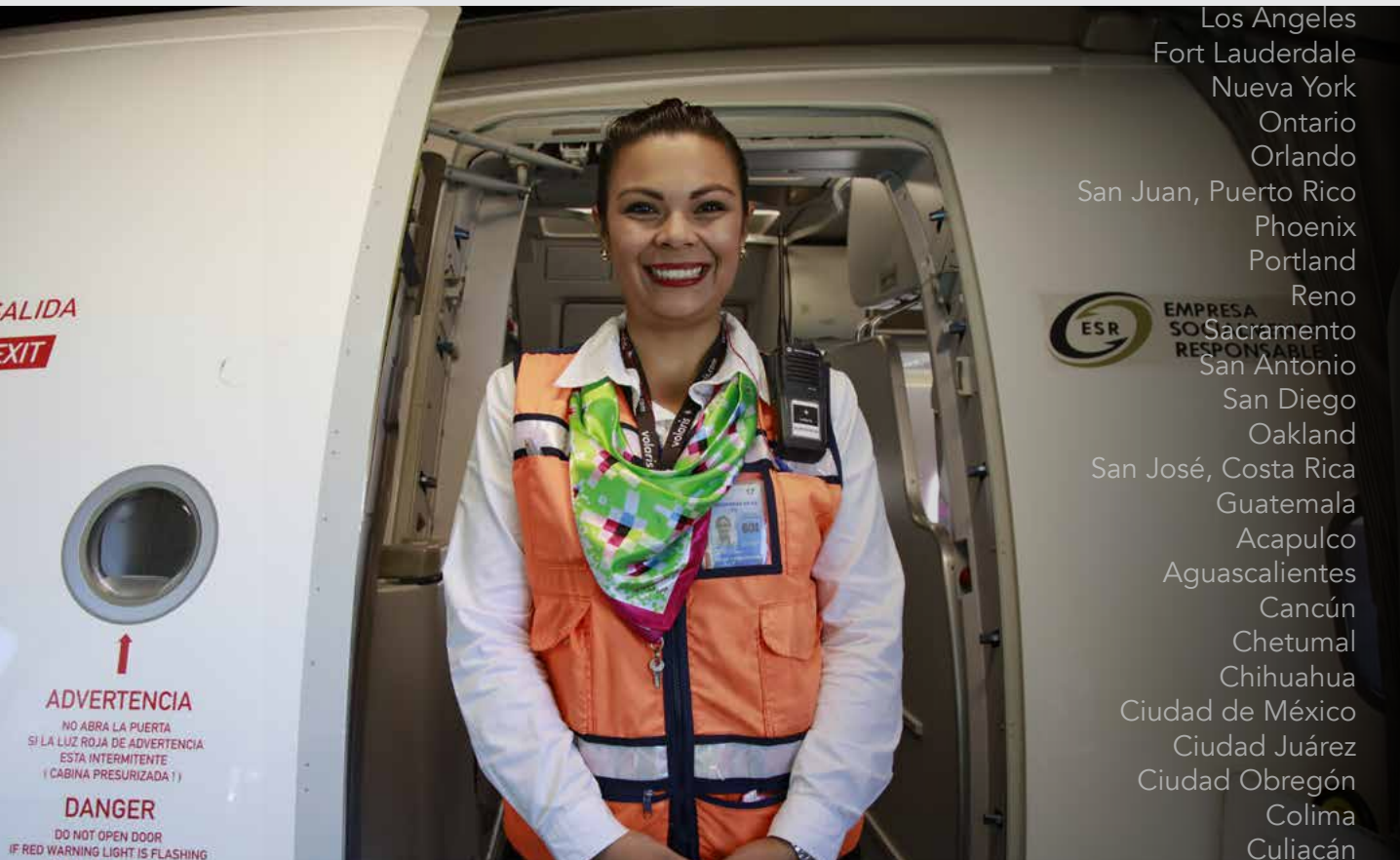
En 2016 introduciremos en nuestra flota las aeronaves NEO con la más avanzada tecnología.

18
aeronaves
A319

36
aeronaves
A320

2
aeronaves
A321

G4-9



- Los Angeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York
- Ontario
- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán

Talento

Somos una empresa de la que nos enorgullecemos, por lo cual contamos con los mejores Embajadores para ofrecer los mejores servicios y atención. Buscamos atraer y retener el talento de personas valiosas, competentes y profesionales, las cuales aseguren la seguridad de nuestras operaciones; siempre rechazando toda forma de discriminación en cualquiera de nuestros procesos.

Formamos a los Embajadores en nuestra Cultura. De esta manera propiciamos un ambiente laboral sobresaliente para su desarrollo personal y profesional, generamos un sentido de pertenencia y garantizamos

la retención de la mejor plantilla para que todas las personas viajen bien.

En 2015 logramos una gran cantidad de contrataciones, de esta forma hemos soportado el crecimiento de aviones y operaciones, y nos hemos convertido en una importante fuente de empleo para los mexicanos.

Nos expandimos a Costa Rica, por lo que nuestro reto será la atracción de talento en estos países, así como permear nuestra Cultura de manera eficaz para que nuestros servicios continúen siendo de la misma alta calidad.

G4-DMA EMPLEO

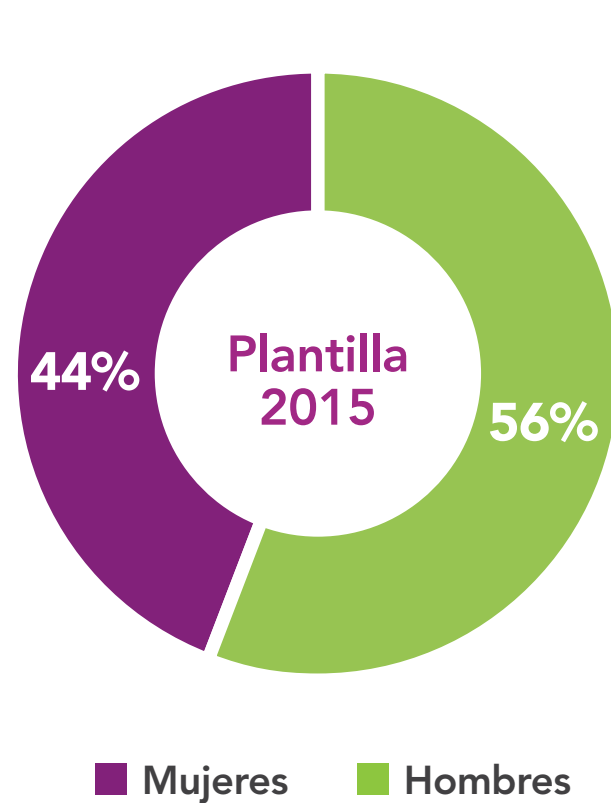
G4-10



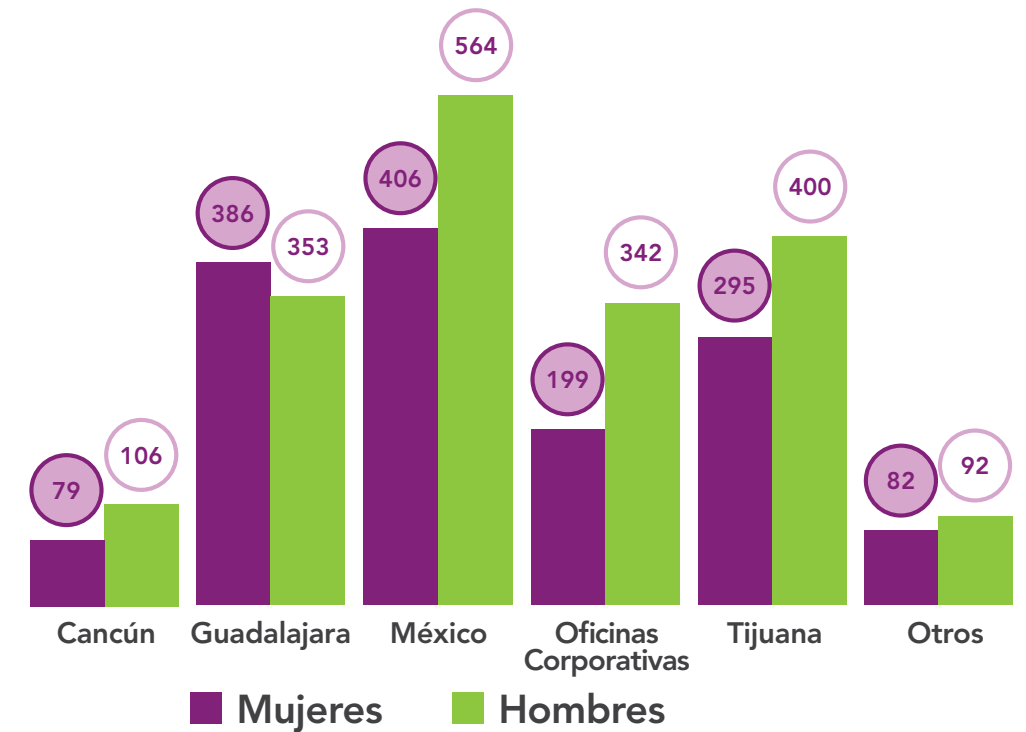
3,304
Embajadores

G4-11

75% de
nuestros Embajadores
son sindicalizados



Plantilla por género y región



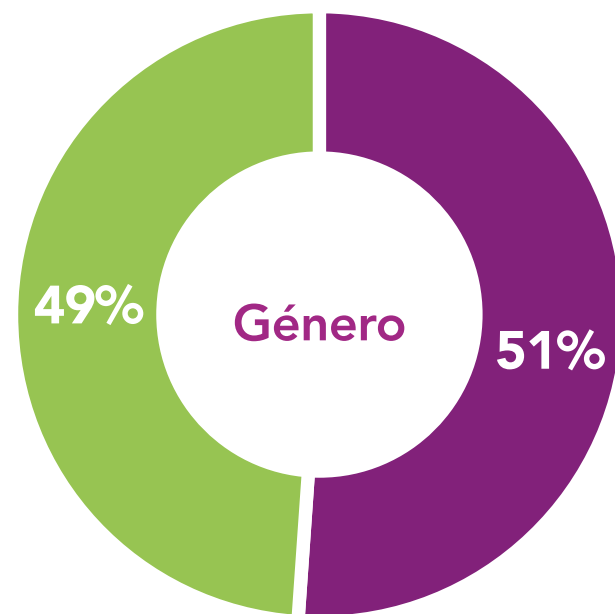


- Los Angeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York
- Ontario
- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán

G4-LA1

Índice de rotación 2015:
14.57%

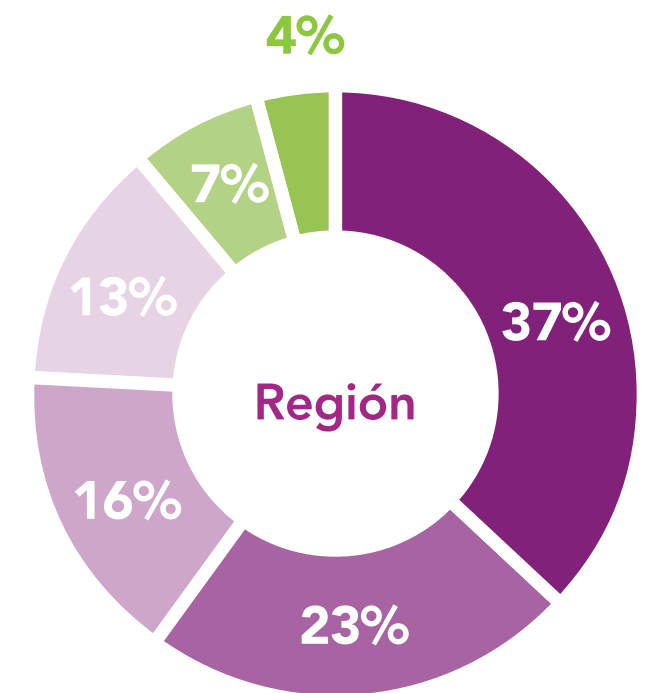
Desglose de rotación:



■ Mujeres ■ Hombres



■ < 30 años ■ 31- 50 años



■ México ■ Guadalajara ■ Tijuana
 ■ Oficinas Corporativas ■ Otras
 ■ Cancún

Beneficios

G4-DMA EMPLEO, G4-LA2

Ofrecemos a nuestros Embajadores prestaciones competitivas por encima de la ley, con el fin de retener al talento más capacitado y continuar nuestro exitoso crecimiento, así como mejorar su calidad de vida.

Prestaciones para todos los Embajadores:

- Seguro de vida por muerte natural y accidental
- Seguro de gastos médicos mayores
- Pases administrativos o sindicalizados
- Viaje de desempeño conforme a resultados
- Compensación variable
- Vales de despensa para personal sindicalizado

G4-LA3

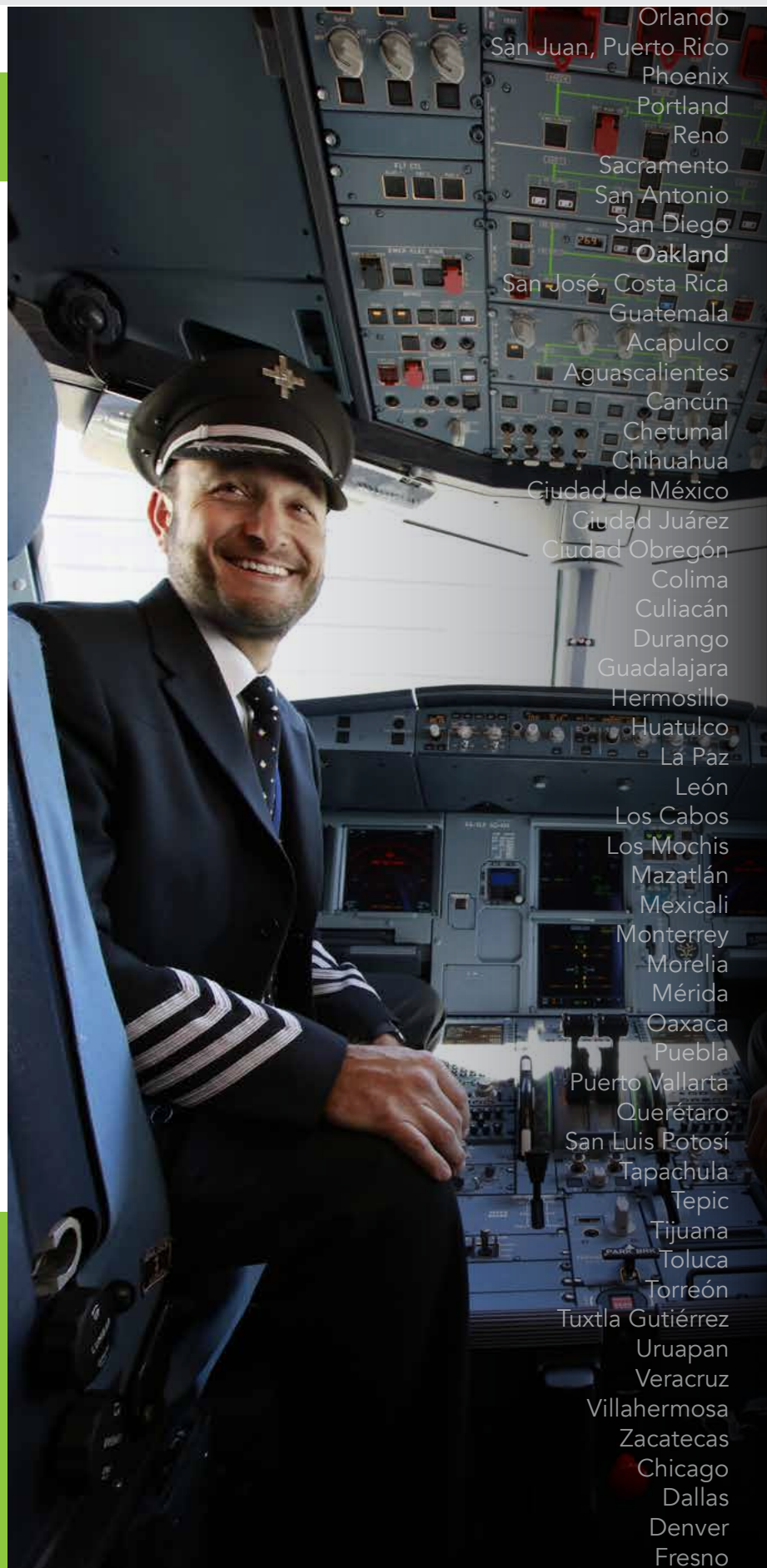
- Derechos por maternidad y permisos de paternidad; durante 2015, 59 Embajadores ejercieron este derecho y todos se reincorporaron a sus labores al finalizar el periodo de incapacidad, el 75% de ellos continúa en su trabajo después de un año

Para Embajadores que sus funciones les permita:

- Política de horas de trabajo flexible
- Política de *home office*
- Horario y cuarto de lactancia
- Acuerdo con servicios de guardería infantil y cuidado de niños

G4-EC1

Ps. 1,896 millones
invertidos en beneficios



Programa Pernoctas Navidad

Nace con el fin de permitirles a los tripulantes –Pilotos y Sobrecargos que laboran el 24 y 31 de diciembre fuera de su Base– disfrutar dichos días festivos con un acompañante (familiar/ amistad) en el vuelo y destino donde pasarán las noches.

Sueños que trascienden

Este proyecto nace para reconocer los esfuerzos de nuestros Embajadores en proyectos que aportan y agregan valor a Volaris. Concursan diversos grupos de trabajo presentando algún proyecto en el que hayan trabajado; deben describir porqué fue considerado un reto y qué impacto tuvo en la empresa. Los ganadores son reconocidos por un jurado compuesto por el equipo directivo, y son acreedores a monederos electrónicos, *buddy passes** y días adicionales de vacaciones.

*Boleto de avión que solamente paga impuestos

En 2015, 77 Pilotos y Sobrecargos disfrutaron de este programa

Adicionalmente, contamos con programas para apoyar el desarrollo personal y profesional de nuestros Embajadores.

ReconoSER

Impulsa a nuestros Embajadores a proporcionar evidencias de algún comportamiento destacado –en la vivencia de nuestros Pilares, Conductas y Responsabilidad Social– de sus compañeros.

32 ganadores

Sistema de Oportunidades Internas (SOI)

A través de esta política, estimulamos el crecimiento y desarrollo interno de los Embajadores por medio de promociones.

133 movimientos
–80 hombres y 53 mujeres–



San Juan, Puerto Rico
 Phoenix
 Portland
 Reno
 Sacramento
 San Antonio
 San Diego
 Oakland
 San José, Costa Rica
 Guatemala
 Acapulco
 Aguascalientes
 Cancún
 Chetumal
 Chihuahua
 Ciudad de México
 Ciudad Juárez
 Ciudad Obregón
 Colima
 Culiacán
 Durango
 Guadalajara
 Hermosillo

trASCIENDE

Este Programa de Reconocimiento permite a los Gerentes reconocer a los Embajadores más sobresalientes –ya sea por resultados operativos, iniciativas innovadoras o un compromiso destacado con Volaris–.

610
 ganadores

Volaris New Analyst Training –VNAT–

Consiste en que los altos mandos identifiquen personas en su equipo de alto potencial, con el fin de desarrollar sus competencias gerenciales y de liderazgo para contribuir a su avance profesional. Involucra una semana intensiva de cursos y talleres impartidos por Directores y Gerentes, así como la resolución de *business cases* para incrementar sus conocimientos en temas estratégicos.

Igualdad de oportunidades

G4-DMA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

De acuerdo con nuestra Cultura centrada en la Persona, buscamos generar una comunidad altamente productiva en la que se fomente la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Así, contamos con una Política de Equidad de Género para asegurar la igualdad y la no discriminación. Tenemos el compromiso de prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de hostigamiento que vaya en contra de nuestra filosofía.

Además, las Políticas de Compensaciones y de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de Empleo establecen los criterios para garantizar el trato equitativo entre ambos géneros. La primera especifica los lineamientos de remuneración para todos los Embajadores, refirmando el compromiso de ser una empresa inclusiva, donde las minorías y mujeres tienen acceso a las mismas

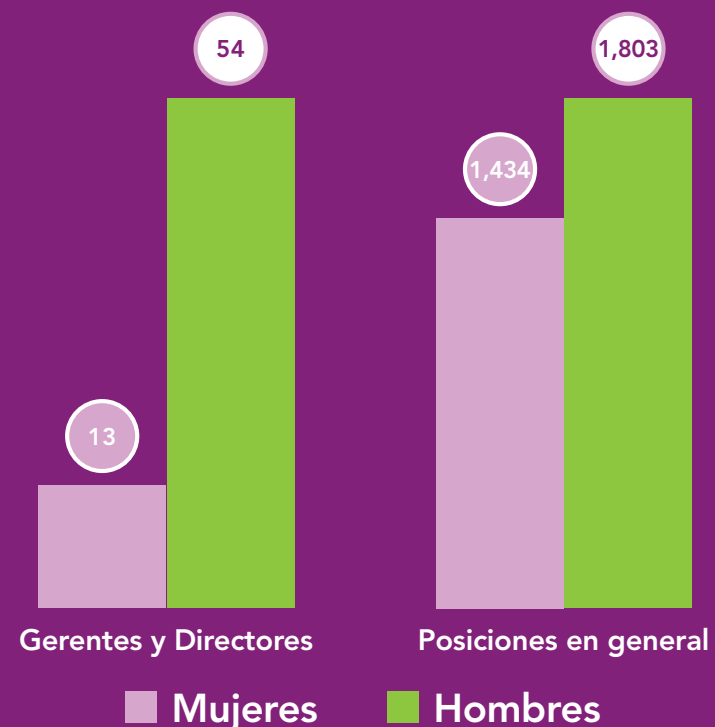
oportunidades de desarrollo personal, laboral y financiero. La Política de Diversidad establece las iniciativas para crear oportunidades equitativas, sin discriminar por género o cualquier otro aspecto de diversidad.

Somos una empresa inclusiva, por lo que comenzamos un proyecto para contratar personas con discapacidad –específicamente individuos en silla de ruedas– en los aeropuertos. En conjunto con una consultora externa hemos llevado a cabo estudios y análisis de las necesidades precisas de esta población para garantizar su seguridad en el empleo y aumentar su calidad de vida.

De manera adicional, estamos trabajando en un plan de acciones correctivas y preventivas y cursos de sensibilización para evitar la discriminación en el servicio a personas con discapacidad.

Composición de plantilla

G4-LA12



Tercer año consecutivo con la Certificación Modelo de Equidad de Género (MEG)

Capacitación

G4-DMA CAPACITACIÓN

Ofrecemos cursos internos de formación para la mejora de capacidades y superación de nuestros Embajadores. Se imparten por medio de *E-learning* y la plataforma incluye cursos mandatorios y opcionales para su desarrollo.

G4-LA10

Tenemos convenios con distintas universidades como son el Tec Milenio, la Universidad del Valle de México, la Universidad Intercontinental y la Universidad Panamericana, entre otras, con el objetivo de incentivar a nuestros Embajadores a concluir sus estudios de preparatoria, licenciatura, posgrado o maestría.

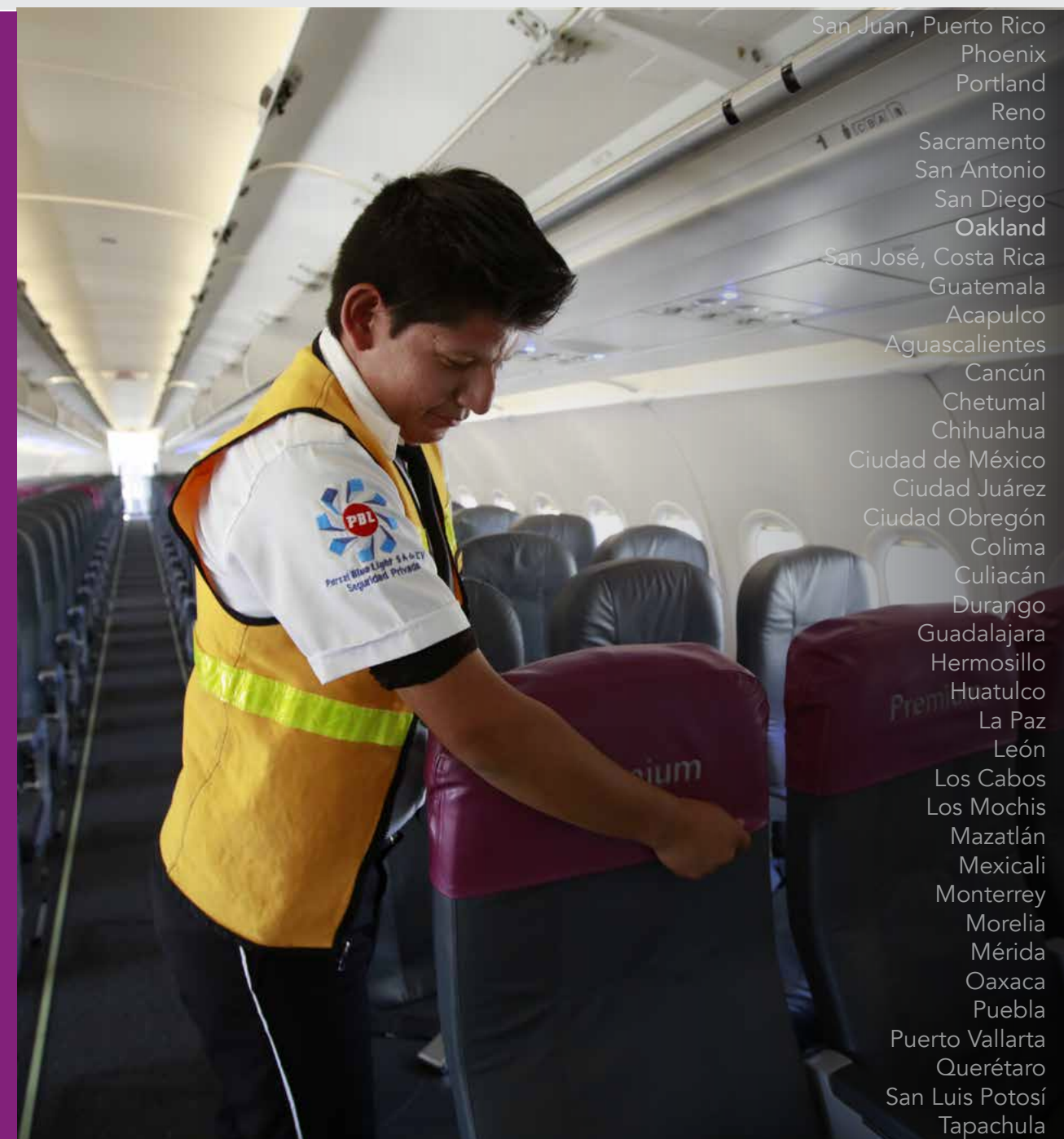
En 2015 recaudamos información para cada uno de los puestos para Ruta de Carrera, contamos con 481 puestos con este programa. Impartimos 20 talleres en las Direcciones de Servicio y Experiencia al Cliente, Mantenimiento y Tecnologías de la Información a diversas áreas.

En 2016 buscaremos difundir Ruta de Carrera a la Gerencia de Aeropuertos, Control de Calidad, Mantenimiento en Línea y continuar impartiendo talleres a los Sobrecargos de nuevo ingreso, así como a diferentes direcciones.

G4-LA9

Capacitaciones 2015

Área	Embajadores capacitados	Número de horas de capacitación	Número total de cursos en el año	Presupuesto total invertido en capacitación en 2015
Centro de Capacitación Técnica (CCT)	5,842	9,843	452	N/A
Sobrecargos	1,865	5,476	122	Ps. 8'196,166
Pilotos	590	4,375	19	Ps. 51'078,860
Operaciones	6,173	98,242	515	Ps. 10'322,585
Mantenimiento	418	8,064	209	Ps. 4'536,551
Total	14,888	126,000	1,317	Ps. 74'134,162



- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia
- Mérida
- Oaxaca
- Puebla
- Puerto Vallarta
- Querétaro
- San Luis Potosí
- Tapachula

Promedio de horas de capacitación 2015:

Pilotos

- Mujeres: 133 horas
- Hombres: 4,241 horas

Sobrecargos

- Mujeres: 4,092 horas
- Hombres: 1,384 horas

Mantenimiento

- Mujeres: 424 horas
- Hombres: 7,640 horas

Adicionalmente, capacitamos a 7,350 personas –2,912 Embajadores Volaris y 4,438 prestadores de servicios– en el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita con el Programa AVSEC, *Aviation Security*, que contempla temas como medidas de seguridad, terrorismo e interferencia ilícita en tres aspectos: amenaza de bomba, amenaza de secuestro y contingencias / emergencias.

G4-LA11

Todos los Embajadores reciben evaluaciones de desempeño semestrales



Universidad Corporativa Volaris

- ECPAT²: 2,267 Embajadores registrados; 92% concluyó
 - Capacitación en el Código de Ética Volaris: 3,102 Embajadores registrados; 96% concluyó
- G4-SO4**
- FCPA, Programa de Prevención y Orientación contra Prácticas de Corrupción: 604 Embajadores registrados; 98% concluyó
 - Políticas Volaris: 628 Embajadores registrados; 98% concluyó
 - Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares: 3,219 Embajadores registrados; 92% concluyó
 - KM para la Vida: 273 sobrecargos en 15 diferentes grupos beneficiados; 405 horas de capacitación: 225 en desarrollo humano, 90 en imagen y 90 en salud y adicciones
 - En 2015 implementamos una extensión del programa de formación a líderes **FLY4** y lanzamos **FLY4 Crew**, debido a que las necesidades de liderazgo son distintas. Así, FLY4 está dirigido a personal administrativo y el nuevo FLY4 Crew se enfoca en mejorar las habilidades de líderes operativos de tripulación (Jefes de Cabina y Capitanes). 85 líderes capacitados con FLY4 y 181 con FLY4 Crew

²Fin a la prostitución, pornografía y trata de niñas, niños y adolescentes con fines sexuales, por sus siglas en inglés

G4-DMA INVERSIÓN, TRABAJO INFANTIL, ESPECÍFICO INVERSIÓN
G4-HR1, G4-HR2, G4-HR5

ECPAT – Fin a la prostitución, pornografía y trata de niñas, niños y adolescentes con fines sexuales

Somos la única aerolínea en Latinoamérica y segunda a nivel mundial con esta certificación. En 2015, implementamos un *E-learning* de dos horas de duración, diseñado de manera especial para Asesores de Servicio al Cliente en aeropuertos y tripulaciones (Sobrecargos y Pilotos), reforzando el tema en 2,079 Embajadores, cumpliendo con el 92% de esta población.

Mantenemos una declaración en todos los contratos de fletamento y hospedaje con los que contamos, garantizando que sigan los lineamientos ECPAT.

2,388
Embajadores capacitados en el Código desde 2013, 577 en 2015

Por tercer año consecutivo, somos **Top Member** en la Certificación ECPAT – *The Code*

Salud y Seguridad

G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En el Código de Ética Volaris establecemos como prioridad la salud y seguridad en el trabajo, lo cual nos ayuda a cumplir con las más altas regulaciones de seguridad en las operaciones

Reafirmamos este compromiso con nuestra Política de Inmunidad, por la que todos los Embajadores tienen el derecho y la responsabilidad de reportar todo riesgo para la seguridad sin temor a acciones disciplinarias.

Durante 2015 trabajamos en un manual de seguridad para garantizar que todos nuestros procesos y operaciones cumplan con la normativa de la Secretaría del Trabajo. Un gran logro fue permear la cultura de seguridad a toda la empresa; ahora nuestros aeropuertos nacionales cuentan con una Comisión de Seguridad e Higiene, encargada de detectar actos y condiciones inseguras y canalizarlas al área correspondiente para mitigar y asegurar la prevención.

Contamos con un área de seguridad que se encarga del análisis e identificación de riesgos y de los monitoreos con base en los estudios más específicos enfocados en seguridad. Con base en los resultados, enfocamos nuestros programas de salud o nuestros exámenes biológicos a los Embajadores que están expuestos a riesgos como el ruido o químicos y, de manera anual, les hacemos exámenes periódicos.

A todos los Embajadores de nuevo ingreso del área de mantenimiento que trabajan en plataforma les hacemos un examen médico para saber su estado de salud al ingresar y mantener un control durante todo el tiempo que formen parte de Volaris. Además, el curso de inducción contiene temas de seguridad industrial, donde se analiza cuáles son los actos y condiciones inseguras a los que cada Embajador está expuesto.

G4- DMA ESPECÍFICO SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Realizamos exámenes médicos a Embajadores participantes –tanto exploración física como estudios de laboratorio–. A partir de estos resultados, formamos grupos de trabajo de nutrición y control de estrés. Durante 2016, comenzaremos a impartir pláticas de *coaching*

para el control de estrés y manejo de emociones, con el fin de generar recomendaciones e incrementar la salud de nuestros Embajadores.

Acciones 2015

- Campaña de vacunación anual, 1,783 vacunas contra influenza a nivel nacional G4-LA7
- Estudios ambientales a 311 Embajadores ocupacionalmente expuestos a agentes como ruido, sustancias químicas e iluminación, con resultados dentro de los límites máximos permisibles por la Secretaría del Trabajo
- Exámenes médicos periódicos (audiometría, espirometría, monitoreo biológico de químicos) a 221 Embajadores operativos de mantenimiento
- Pláticas de salud ocupacional a grupos iniciales de Sobrecargos
- Diagnóstico de Salud a 142 Embajadores de diversas áreas G4-LA6
- Seguimiento y reportes estadísticos de Riesgos de Trabajo (accidentes y enfermedades)

Tipo de lesiones

Esguince	58%
Lumbalgia	18%
Contusión	9%
Contractura	6%
Fractura	5%
Dorsolumbalgia	4%
Total	100%

Días de incapacidad

Enfermedad general	51%
Maternidad	30%
Riesgos de Trabajo*	19%
Total	100%

* Solo el 5% de nuestros Embajadores presentaron casos de incapacidad por Riesgo de Trabajo, confirmando nuestro compromiso con la seguridad de cada uno de ellos.



- Uruapan
- Veracruz
- Villahermosa
- Zacatecas
- Chicago
- Dallas
- Denver
- Fresno
- Houston
- Las Vegas
- Los Ángeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York
- Ontario
- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara

G4-LA5

Contamos con **38 Comisiones de Seguridad e Higiene**, que representan al **100%** de nuestros Embajadores

Desde 2007, hemos obtenido la **Certificación Compañía Libre de Adicciones**



Acciones destacadas en seguridad industrial

Cursos de inducción en seguridad industrial para áreas administrativas y operativas

Implementación de normatividad en nuestras Bases y Estaciones; contamos con **38 Comisiones de Seguridad e Higiene**

Pláticas de sensibilización en temas de Protección Civil a todos los Embajadores

Creación de **36 ediciones de folletos electrónicos** para brigadas de emergencia, con el fin de reforzar la capacitación en Búsqueda y Rescate, Evacuación, Primeros Auxilios y Combate contra incendios

Consolidación y capacitación de brigadas de emergencia multifuncionales a **58 Embajadores** en nuestras Bases y brigadas de Búsqueda y Rescate, Evacuación, Combate contra incendios y Primeros Auxilios en Oficinas Corporativas, con **60 participantes**

Difusión de folleto electrónico "**¿Qué hacer en caso de emergencia?**" con un mapa interactivo para conocer rutas de evacuación y salidas de emergencia, dependiendo de la ubicación dentro de las Oficinas Corporativas

Primer simulacro general en Oficinas Corporativas en coordinación con otros corporativos del edificio Samara

Manual de Seguridad Industrial, donde se incluyen las normas de salud, seguridad e higiene, protección civil y medio ambiente

Creación de Programa de Protección Civil en Oficinas Corporativas, aprobado por Protección Civil de la Ciudad de México

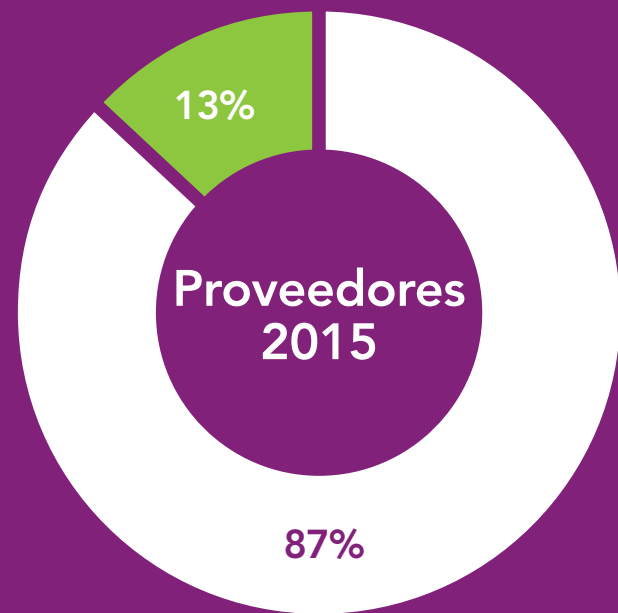
Análisis de riesgos y selección de Equipo de Protección Personal con base en riesgos y necesidades de cada área

Cadena de valor responsable

G4-12

Mantenemos altos estándares de calidad y cumplimiento regulatorio con nuestros proveedores. Así, generamos valor compartido y relaciones de largo plazo.

En 2015 implementamos un programa interno de evaluación semestral a proveedores. Éste busca incrementar el nivel de servicio y la relación con nuestros proveedores. Medimos la calidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, riesgo operativo y comunicación con ellos.



■ Nacionales ■ Extranjeros



- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia
- Mérida
- Oaxaca
- Puebla
- Puerto Vallarta
- Querétaro
- San Luis Potosí
- Tapachula
- Tepic
- Tijuana
- Toluca
- Torreón
- Tuxtla Gutiérrez
- Uruapan
- Veracruz
- Villahermosa
- Zacatecas
- Chicago
- Dallas
- Denver
- Fresno



- Denver
- Fresno
- Houston
- Las Vegas
- Los Ángeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York
- Ontario
- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos

Comunidad

Nuestras Políticas de Voluntariado Empresarial y Donaciones establecen los criterios para la selección y otorgamiento de donaciones a diversos programas.

Apoyamos proyectos alineados con nuestra estrategia y Modelo de Sustentabilidad

G4-EC1

Inversión de **Ps. 2'988,798** en donativos para la sociedad

37 órganos y tejidos transportados en conjunto con CENATRA –seis riñones, seis hígados, 23 córneas y dos tejidos músculo esqueléticos–; desde 2009 hemos transportado 138

Campañas de concientización en nuestras redes sociales sobre el cáncer de mama y con motivo del Día Nacional de la donación de órganos

446 boletos donados;
Ps. 1'576,750 invertidos

Ps. 77,800 aportados voluntariamente por Embajadores para asegurar la continuidad escolar de **25 niñas** de escasos recursos

2,576 prendas de uniformes y **134 maletas** de nuestra tripulación donadas a asilos de la Junta de Asistencia Privada del Estado de México (JAPEM)

Un centro comunitario construido en la comunidad de Salitre del Cerro, Estado de México, en colaboración con Un Kilo de Ayuda, impactando a 1,246 personas

21 sillas de ruedas donadas;
Ps. 34,104 invertidos

Cuatro toneladas de equipaje no reclamado donadas a diversas instituciones

Recaudación de **Ps. 324,431** en boteo anual en aeropuertos y a bordo con Clientes y Embajadores para la fundación Un Kilo de Ayuda

En conjunto con Dr. Sonrisas y Fundación Palace, **106 niñas y niños** con alguna enfermedad crónica o avanzada cumplieron su sueño de volar por primera vez y conocer el mar, y nueve de conocer uno de los parques de diversiones más renombrados en el mundo

Dos activaciones de nuestros "Avión Ayuda" en los estados de Jalisco y Sonora en conjunto con CADENA, A.C.

Más de **400 juguetes** donados a diversas asociaciones

Traslado de la delegación mexicana de las Olimpiadas Especiales –**130 atletas y acompañantes**– a los World Games en Los Ángeles

Dos vuelos donados para transportar a coordinadores y perros de rescate KSAR (Kanine Search and Rescue), unidad canina de la Cruz Roja de Tijuana

180
fundaciones e
instituciones
 apoyadas –103 de
 manera directa y 77
 de indirecta–

264,114
beneficiados
 –15,261 directos
 y 246,853 indirectos–
 en **24 estados** de la
 República Mexicana

47 actividades de
 voluntariado con
1,501
voluntarios
 –46% de la plantilla–;
3,871 horas hombre

Avión Ayuda

Es nuestro programa de activación en caso de algún desastre natural o contingencia, a través del cual transportamos víveres y brigadistas. En 2015, en alianza con el grupo CADENA (Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales) transportamos a 20 brigadistas para:

Activación en Sonora
 por las fuertes lluvias y
 desbordamiento de
 cerros, beneficiando a
6,200 personas

Entrega de seis toneladas de alimento y 10,750 artículos de primera necesidad –ropa, papel higiénico y servilletas– y 108 consultas médicas, 61 odontológica y 15 psicológicas.

Activación en Jalisco
 por el huracán Patricia,
 beneficiando a
3,000 personas

Entrega de 4,800 láminas para restaurar más de 100 techos, tres escuelas y una casa ejidal en tres comunidades, seis toneladas de alimento, 150 estufas y 1,998 artículos de primera necesidad –mochilas, enceres de cocina y cubetas–.



Fresno
 Houston
 Las Vegas
 Los Ángeles
 Fort Lauderdale
 Nueva York
 Ontario
 Orlando
 San Juan, Puerto Rico
 Phoenix
 Portland
 Reno
 Sacramento
 San Antonio
 San Diego
 Oakland
 San José, Costa Rica
 Guatemala
 Acapulco
 Aguascalientes
 Cancún
 Chetumal
 Chihuahua
 Ciudad de México

Membresía VFundación*

Impacta de manera directa y positiva en los presupuestos de las fundaciones y logra que apoyen a más personas. Beneficios:

- 30% de descuento en vuelos nacionales e internacionales
- Cinco boletos redondos de cortesía al adquirir la primera membresía
- 15% de descuento en el Paquete Económico y 30% en el Paquete Ejecutivo
- Un cambio de nombre por reservación sin costo hasta cuatro horas antes del vuelo

En 2015,
35 fundaciones
 adquirieron la membresía

*Aplican términos y condiciones correspondientes

Hagámoslo bien

En 2015 participamos en este taller que está dirigido a personas que formen parte activa de instituciones para que incrementen sus conocimientos acerca de una Cultura de la Legalidad. Cuenta con cuatro pilares para formar esta Cultura: Compromiso, Capacitación, Activación y Difusión.

Actualmente dicha iniciativa se está llevando a cabo en el estado de Nuevo León, y –al participar en dicho taller– pudimos confirmar que en Volaris cumplimos correctamente con la iniciativa ya que contamos con acciones concretas para cada pilar propuesto.

Cielito Limpio

G4-DMA CUMPLIMIENTO REGULATORIO, GENERAL

Trabajamos de manera constante para mitigar nuestra huella ambiental. En nuestra Política Integral establecemos nuestro compromiso con el medio ambiente; nos comprometemos a cumplir con todas las regulaciones y estándares voluntarios para mitigar la contaminación.

Mantuvimos las Certificaciones en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y Ambiental ISO 14001

Contamos con una serie de programas ambientales con los cuales protegemos el planeta y disminuimos los impactos de nuestras operaciones.



- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco

Reciclaje de papel en Oficinas Corporativas, logrando reciclar **12,885 kg** de papel

Sustitución de papel impreso en capacitaciones por medios digitales; dejamos de imprimir **650 kg** de papel

Reducción de consumo de papel mediante el uso de una carpeta digital de vuelo

Medidas de reducción de peso para ahorro de combustible

10,000 árboles plantados desde 2010

Más de **3,500** termos vendidos para evitar el uso de botellas desechables PET desde 2013

Ps. 1'339,025 recaudados y donados a la Reserva de la Biósfera de la Sierra Gorda de Querétaro y a la compra de bonos de carbono certificados de la Plataforma Mexicana de Carbono (MéxiCO₂)

Uso de proveedores autorizados para el transporte y disposición final de residuos peligrosos generados en el mantenimiento de las aeronaves

Uso compartido de automóviles en Oficinas Corporativas, beneficiando a más de **169** Embajadores

Emisiones

G4-DMA ENERGÍA, EMISIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Uno de nuestros objetivos es buscar ahorros en el consumo de combustible, y como consecuencia la mitigación de emisión de contaminantes a la atmósfera. Hemos adoptado nuevas tecnologías con este fin.

En 2015 recibimos nuestra primera aeronave A321, con una mayor capacidad de pasajeros. Esto optimiza las operaciones ya que transportamos a más Clientes en un solo vuelo, ahorrando combustible y reduciendo emisiones.

G4-EN7

Nos enfocamos a la adopción de nuevas tecnologías; una de ellas es la incorporación de *Sharklets* en los aviones, y adquirimos un nuevo modelo de avión –A320 NEO con motores *Pure Power*, que tendrá un ahorro de combustible del 16%, reducción de emisiones NOx del 50% e impacto sonoro de menos el 70%– el cual recibiremos en 2016. Estos aviones tienen un impacto significativo en reducción de ruido, desempeño y eficiencia; nos ayudarán a reducir de principio un 15% de combustible, con la meta de llegar al 20% de reducción.



- Orlando
- San Juan, Puerto Rico
- Phoenix
- Portland
- Reno
- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia
- Mérida
- Oaxaca
- Puebla
- Puerto Vallarta

G4-EN31

Ps. 125'000,000
 invertidos en la
 implementación de *Sharklets*
 en 2015

Contamos con un grupo de trabajo de combustible que mide el desempeño de los aviones mensualmente. En éste presentamos y damos seguimiento a nuestros consumos de combustible y emisiones, buscando siempre reducirlos.

**G4-DMA CUMPLIMIENTO REGULADORIO,
 ESPECÍFICO EMISIONES**

Desarrollamos el primer reporte de emisiones a la atmósfera para el cumplimiento del Registro

Nacional de Emisiones (RENE). Reportamos las emisiones correspondientes a 2014, y durante 2016 declararemos las de 2015. De igual manera, realizaremos un dictamen de verificación emitido por un Organismo Verificador / Validador (OV) para dar cumplimiento a la Ley General de Cambio Climático.

■ Emisiones por consumo de combustibles en aeronaves de vuelos nacionales: 317,499 toneladas de turbosina

- Consumo de energía eléctrica Oficinas Corporativas: 652,851 kWh
- Emisiones de combustibles en equipos automotores (camionetas, autos, etc.): 21,284 litros de gasolina / diésel
- Por estos consumos, generamos en 2014: 1'000,465.91 toneladas de CO₂



Orlando
 San Juan, Puerto Rico
 Phoenix
 Portland
 Reno
 Sacramento
 San Antonio
 San Diego
 Oakland
 San José, Costa Rica
 Guatemala
 Acapulco
 Aguascalientes
 Cancún
 Chetumal
 Chihuahua
 Ciudad de México
 Ciudad Juárez
 Ciudad Obregón
 Colima
 Culiacán
 Durango
 Guadalajara
 Hermosillo
 Huatulco
 La Paz
 León
 Los Cabos
 Los Mochis
 Mazatlán
 Mexicali
 Monterrey
 Morelia
 Mérida
 Oaxaca
 Puebla
 Puerto Vallarta
 Querétaro
 San Luis Potosí
 Tapachula
 Tepic
 Tijuana
 Toluca
 Torreón
 Tuxtla Gutiérrez
 Uruapan
 Veracruz
 Villahermosa
 Zacatecas
 Chicago
 Dallas
 Denver
 Fresno

G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN27

En 2015 logramos una mejora del 1.4% en la eficiencia de consumo de combustible por pasajero transportado respecto a 2014³ y produjimos 1'522,943⁴ toneladas de CO₂. Nos esforzamos en implementar programas para reducir estos consumos.

■ **Adquisición de nueva flota y modificación de la existente**

- Cambio de motores por más eficientes
- Obtención de la capacidad para rendimiento requerido en la navegación satelital (RNP) en los aviones adquiridos en 2015, para un mayor ahorro de combustible en la etapa de ascenso y descenso

■ **Mejora operacional en vuelo**

- Utilización de niveles óptimos de vuelo, *Idle Reverse* y *Flaps 3* en 80% de los aterrizajes

■ **Mejora operacional en tierra**

- Sustitución del uso del APU (*Auxiliary Power Unit*) por GPU (*Ground Power Units*) –plantas de energía– en tránsitos mayores o iguales a 40 minutos; inversión de Ps. 38'908,090
- Cuidado del mantenimiento y limpieza de motores de las aeronaves

- Control del consumo de combustible durante pernoctas
- Implementación del *One Engine Taxi*, técnica de ahorro de combustible en tierra, encendiendo sólo un motor

■ **Reducción de peso a bordo**

- Utilización de técnicas de análisis para optimizar la carga de agua, la diferencia entre carga planeada y carga real
- Elección de aeropuertos alternos más cercanos al destino
- Sustitución de manuales impresos por formato digital *Electronic Flight Bag*; inversión de Ps.12'077,510

■ **Tail Assignment System**

Sistema para la programación de mantenimiento y vuelos de las aeronaves, optimizando costos y consumo de combustible; inversión de Ps. 5'135,400⁵

³ Fuente: Área de Gestión Técnica de Volaris

⁴ Alcance: operaciones aéreas

⁵ Tipo de cambio utilizado: 1 dólar, Ps. 15.85

G4-EN5, G4-EN18

G4-EN3

483,474 ton de combustible utilizadas

0.031 kg de combustible utilizado por pasajero transportado por milla náutica; **1.4%** de reducción vs 2014; equivalente a **0.09 kg** de CO₂ por pasajero transportado por milla náutica

Carbon Offset

G4-EN19

El objetivo de nuestra campaña ambiental #CielitoLimpio es compensar la huella ambiental generada en nuestras operaciones, fomentando una conciencia ambiental en Embajadores y Clientes. En 2015 se llevó a cabo la firma del convenio de colaboración con la Plataforma Mexicana de Carbono (MéxiCO₂), a través de la cual compramos bonos de carbono certificados para proyectos nacionales avalados bajo estándares internacionales, logrando neutralizar parte de las emisiones de nuestros vuelos.

Nuestros Clientes pueden elegir compensar la huella de carbono emitida por su viaje por medio de su aportación al medio ambiente en el proceso de compra de su boleto en nuestro [website](#).

Este año compramos 17,381 TCO₂ –bonos de carbono–, compensando el 100% de 426 vuelos redondos en la ruta México-Guadalajara y neutralizando la huella de carbono de 64,374 Clientes

Fueron destinados a los proyectos que forman parte de la Plataforma Mexicana de Carbono MéxiCO₂:

Parque eólico en Oaxaca. Tiene el objetivo de reemplazar el uso de combustibles fósiles por energía limpia para la generación de energía eléctrica, reduciendo significativamente las emisiones a la atmósfera; además de crear valor en las comunidades locales por medio de la generación de empleos y actividades comunitarias.

Relleno Sanitario el Verde, en León, Guanajuato. El proyecto tiene el propósito de quemar el biogás creado como resultado de la descomposición de la basura en el relleno sanitario. Así, se controla la emisión a la atmósfera de metano generado, mitigando los riesgos a la salud y medio ambiente.



- Sacramento
- San Antonio
- San Diego
- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia
- Mérida
- Oaxaca
- Puebla
- Puerto Vallarta
- Querétaro
- San Luis Potosí
- Tapachula
- Tepic
- Tijuana
- Toluca
- Torreón
- Tuxtla Gutiérrez
- Uruapan
- Veracruz
- Villahermosa
- Zacatecas
- Chicago
- Dallas
- Denver
- Fresno
- Huston
- Las Vegas
- Los Ángeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York

Cuidamos a nuestros Clientes

La industria de la aviación es una de las más reguladas a nivel mundial, pues los operadores deben cumplir con las disposiciones necesarias para proteger la seguridad de los Clientes. En este ramo existen dos tipos de seguridad: *safety* –que consiste en asegurar la transportación en los servicios que se ofrecen– y *aviation security* –procesos para garantizar la transportación de los pasajeros evitando cualquier interferencia ilícita–.

G4-14

En Volaris contamos con diversos manuales aprobados por las autoridades aeronáuticas para cumplir de manera cabal con todos los lineamientos que nos conducen, los cuales son impartidos a nuestros Embajadores como parte del curso de inducción y son aplicables en la totalidad de nuestras operaciones. Entre ellos, se encuentran los protocolos y estrategia para brindar respuesta en caso de emergencia – como en la aparición de enfermedades como influenza y virus

del zika o la facilitación de primeros auxilios–, iniciativas para proporcionar atención a Clientes con situación médica especial, medidas de intervención en caso de actos de terrorismo y el proceso de abordaje, pues aunada a la verificación realizada por los elementos de seguridad aeroportuaria, llevamos a cabo la revisión de documentación y perfiles de nuestros Clientes para garantizar su seguridad a bordo.

G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES,
CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Los principales logros que obtuvimos en 2015 en términos de *safety* son:

- Renovación del certificado IOSA –proporcionado por la IATA– debido a los resultados obtenidos durante la auditoría en la que se evaluaron más de 1,300 estándares
- Aseguramiento de calidad ISO 9001 e ISO 14001

G4-PR1

- Somos la primera línea aérea en América en contar con el WEFA –dispositivo que almacena la totalidad de información del vuelo, garantizando la evaluación del desempeño de los Pilotos en el 100% de los vuelos– en 12 aviones. Esta tecnología cuenta con una antena 3G que permite monitorear la operación desde nuestro Centro de Control de Operaciones (CCO) y tomar decisiones inmediatas en casos de incidencia
- Somos la tercera aerolínea en América en contar con el ROPS, dispositivo que permite a nuestros Pilotos realizar los aterrizajes de manera segura
- Certificado SMS –*Safety Management System*–, derivado de la correcta gestión de la seguridad operacional en cuatro fases
- Somos una de las 10 aerolíneas de bajo costo más seguras⁶, por haber aprobado la Auditoría de Seguridad Operacional de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo

⁶Según un estudio por AirlineRatings.com



Portland
Reno
Sacramento
San Antonio
San Diego
Oakland
San José, Costa Rica
Guatemala
Acapulco
Aguascalientes
Cancún
Chetumal
Chihuahua
Ciudad de México
Ciudad Juárez
Ciudad Obregón
Colima
Culiacán
Durango
Guadalajara

**G4-DMA ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS,
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, ESPECÍFICO SALUD Y
SEGURIDAD DE LOS CLIENTES, G4-PR3**

Estamos trabajando en proyectos que permitan mejorar la experiencia de viaje de nuestros Clientes, con una visión innovadora para cumplir sus expectativas de servicio. Dar a conocer las promociones en nuestros servicios es muy importante y lo hacemos a través de distintos medios, como nuestro *website*, correos electrónicos, *banners* externos, radio, redes sociales, entre otros. Para gestionar la comunicación de nuestras campañas y promociones, y proporcionar estos beneficios a nuestros Clientes, contamos con procesos documentados e información clara sobre los periodos en los que éstos aplican, además de los términos y condiciones pre-validados por el área Legal para poder implementarlos y garantizar que todo lo que ofrecemos sea correcto y veraz.

G4-PR1

Asimismo, contamos con una estrategia de comunicación interna –dirigida a Embajadores– y externa –dirigida a nuestros Clientes– para dar a conocer nuevos productos y qué incluye cada uno de ellos, además de una estrategia comercial de servicios adicionales para brindar más opciones a nuestros Clientes con las tarifas más bajas, lo que permite que tengamos el mejor portafolio de productos extra.

Nuestras campañas y promociones están dirigidas a personas mayores de 18 años y realizamos diversos patrocinios, excepto a cualquier actividad que atente contra los valores de Volaris.

En 2015, pusimos especial atención en la manera de hacer más eficientes nuestros canales de comunicación para Clientes. Hemos trabajado de manera especial en el sitio web para mejorar la experiencia de compra y desarrollamos una aplicación para dispositivos móviles, en donde los Clientes pueden comprar boletos o hacer *check-in* y tener un pase de abordar a través de su teléfono.

Llevamos a cabo diversas campañas publicitarias a lo largo del año con el fin de dar a conocer nuestros productos y servicios de mejor manera. Logramos realizar tres activaciones de cambio de autobús

**30% de
incremento en nuestro
portafolio de productos**

G4-PR5

**83.7% de nuestros
Clientes recomendarían a
Volaris a familiares y amigos,
según los resultados del NPS**

por avión, en las que obsequiamos la tarifa aérea y estuvieron dirigidas a rutas camioneras, con el objetivo de posibilitar –a través de la comunicación y asesoría para redimir los boletos– que personas que no hubiesen viajado en un avión, tuvieran esta experiencia. Logramos la ocupación de 30,000 asientos.

G4-DMA ESPECÍFICO ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para conocer la opinión y experiencia de nuestros Clientes, contamos con el Net Promoter Score –NPS–, encuesta mensual de satisfacción monitoreada por la Dirección de Venta y Servicio al Cliente y en la cual se evalúan ocho etapas, desde el proceso de compra del boleto. Los resultados obtenidos son compartidos entre cada una de las áreas que conforman Volaris para fomentar la mejora continua.

Adicionalmente, atendemos puntualmente todos los comentarios y sugerencias, a través de los canales de recepción en atención al Cliente, los cuales son:

- Vía correo electrónico / aclaraciones@volaris.com
- Redes sociales / Twitter, Facebook y Chat
- Teléfono / Call Center Volaris
 - México: 1102 8000
 - Estados Unidos / Puerto Rico: 1 855 VOLARIS (8652747)
 - Guatemala: +502 2301 3939 / +502 2269 9451
 - Costa Rica: 506 4000 0229
- Medios impresos / Tarjeta tu Experiencia

Comprometidos con la satisfacción de los Clientes, continuamos implementando el programa de conciliación LD01800 *Customer Resolution*, por medio del cual analizamos reclamaciones de Clientes por el servicio y tomamos en cuenta la retroalimentación para modificar estrategias. Con esta iniciativa hemos logrado reducir el número de quejas en un 41% contra 2014⁷.

G4-DMA PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES, G4-14

La seguridad y protección de los datos personales de nuestros Clientes es muy importante para nosotros, por lo que contamos con medidas de seguridad de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), su Reglamento y las disposiciones del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). En 2015 hemos llevado a cabo el análisis de actualizaciones a las disposiciones aplicables para reforzar nuestros procedimientos y políticas internas con el fin de atender las solicitudes de los Clientes respecto a sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO).

⁷Fuente: Buró Comercial de Profeco

Renovamos el convenio de colaboración con Fundación Internacional en la Comunidad A.C. de Tijuana para la repatriación de migrantes por avión, por segundo año consecutivo

Programa Migrantes Tijuana

G4-27

A través de éste ofrecemos apoyo con tarifas preferenciales a migrantes para poder retornarlos a sus ciudades de origen de forma digna y segura, dejando de usar el camión y enviándolos por avión en nuestras principales rutas. Durante 2015 logramos:

Inversión total de **Ps. 5'292,230,** incremento del 82% vs 2014

2,003 migrantes transportados, 73% más que en 2014

Desarrollamos instructivos de seguridad en Braille –español e inglés– para asegurar la seguridad de los Clientes invidentes que viajen en cualquiera de nuestros vuelos. Además, nuestros Sobrecargos les proporcionan un *briefing* personalizado y se les asigna un asiento especial



- Oakland
- San José, Costa Rica
- Guatemala
- Acapulco
- Aguascalientes
- Cancún
- Chetumal
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Ciudad Juárez
- Ciudad Obregón
- Colima
- Culiacán
- Durango
- Guadalajara
- Hermosillo
- Huatulco
- La Paz
- León
- Los Cabos
- Los Mochis
- Mazatlán
- Mexicali
- Monterrey
- Morelia
- Mérida
- Oaxaca
- Puebla
- Puerto Vallarta
- Querétaro
- San Luis Potosí
- Tapachula
- Tepic
- Tijuana
- Toluca
- Torreón
- Tuxtla Gutiérrez
- Uruapan
- Veracruz
- Villahermosa
- Zacatecas
- Chicago
- Dallas
- Denver
- Fresno
- Houston
- Las Vegas
- Los Ángeles
- Fort Lauderdale
- Nueva York
- Ontario
- Orlando
- San Juan



Nueva York
 Ontario
 Orlando
 San Juan, Puerto Rico
 Phoenix
 Portland
 Reno
 Sacramento
 San Antonio
 San Diego
 Oakland
 San José, Costa Rica
 Guatemala
 Acapulco
 Aguascalientes
 Cancún
 Chetumal
 Chihuahua
 Ciudad de México
 Ciudad Juárez
 Ciudad Obregón
 Colima
 Culiacán
 Durango
 Guadalajara
 Hermosillo
 Huatulco

Gobierno Corporativo

G4-34, G4-38, G4-39, G4-40

Trabajamos con las mejores prácticas internacionales de Gobierno Corporativo, así como las sugeridas por instituciones como la Bolsa Mexicana de Valores

Nuestros estatutos sociales estipulan que el Consejo de Administración podrá estar compuesto por un máximo de 21 miembros conforme lo resuelva la Asamblea de

Accionistas; por lo menos el 25% deben ser independientes, de acuerdo con la Ley del Mercado de Valores de México.

Actualmente, el Consejo está constituido por 11 miembros propietarios, de los cuales cuatro son independientes. Todos los miembros propietarios son profesionales con amplia experiencia y conocimiento en sectores como aviación, negocios, mercadotecnia, finanzas y economía.

Los miembros del Consejo se eligen anualmente en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Todos desempeñan su cargo durante un año y sus nombramientos pueden ser reelegidos o revocados en cualquier momento, de conformidad con lo que establecen los estatutos sociales.

Consejo de Administración

- Alfonso González Migoya
Consejero Independiente y Presidente del Consejo
- Carlos Miguel Mendoza Valencia
Consejero
- Harry F. Krensky
Consejero
- Rodolfo Montemayor Garza
Consejero
- Roberto José Kriete Ávila
Consejero
- William A. Franke
Consejero

- Brian H. Franke
Consejero
- Jorge Antonio Vargas Diez Barroso
Consejero
- José Luis Fernández Fernández
Consejero Independiente
- Joaquín Alberto Palomo Déneke
Consejero Independiente
- John A. Slowik
Consejero Independiente
- Ricardo Maldonado
Secretario (No miembro)

Equipo Directivo

- Enrique J. Beltranena Mejicano
Director General
- Fernando Suárez Gerard
Director Ejecutivo de Finanzas
- Holger Blankenstein
Director Ejecutivo Comercial
- José Luis Suárez Durán
Director Ejecutivo de Operaciones
- Jaime E. Pous Fernández
Director Jurídico



Los Angeles
 Fort Lauderdale
 Nueva York
 Ontario
 Orlando
 San Juan, Puerto Rico
 Phoenix
 Portland
 Reno
 Sacramento
 San Antonio
 San Diego
 Oakland
 San José, Costa Rica
 Guatemala
 Acapulco
 Aguascalientes
 Cancún
 Chetumal
 Chihuahua
 Ciudad de México
 Ciudad Juárez
 Ciudad Obregón
 Colima
 Culiacán
 Durango

Comités

G4-14, G4-35, G4-38

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

- Revisión de los resultados del programa para prevenir la corrupción con base en la legislación en México y los Estados Unidos de América, incluyendo el *Foreign Corrupt Practices Act* y revisión de las denuncias a la Línea de Escucha
- Desarrollo de las actividades en materia de auditoría y prácticas societarias que la Ley del Mercado de Valores le confiere para apoyar al Consejo de Administración
- Celebrar reuniones periódicas y continuas con la administración de Volaris, así como con los auditores externos

José Luis Fernández Fernández
Presidente

John Slowik
Miembro

Joaquín Alberto Palomo Deneke
Miembro

José Carlos Silva Sánchez-Gavito
Suplente

José Carlos Silva Sánchez-Gavito
Suplente

José Carlos Silva Sánchez-Gavito
Suplente

G4-44, G4-52

Comité de Compensaciones y Nominaciones

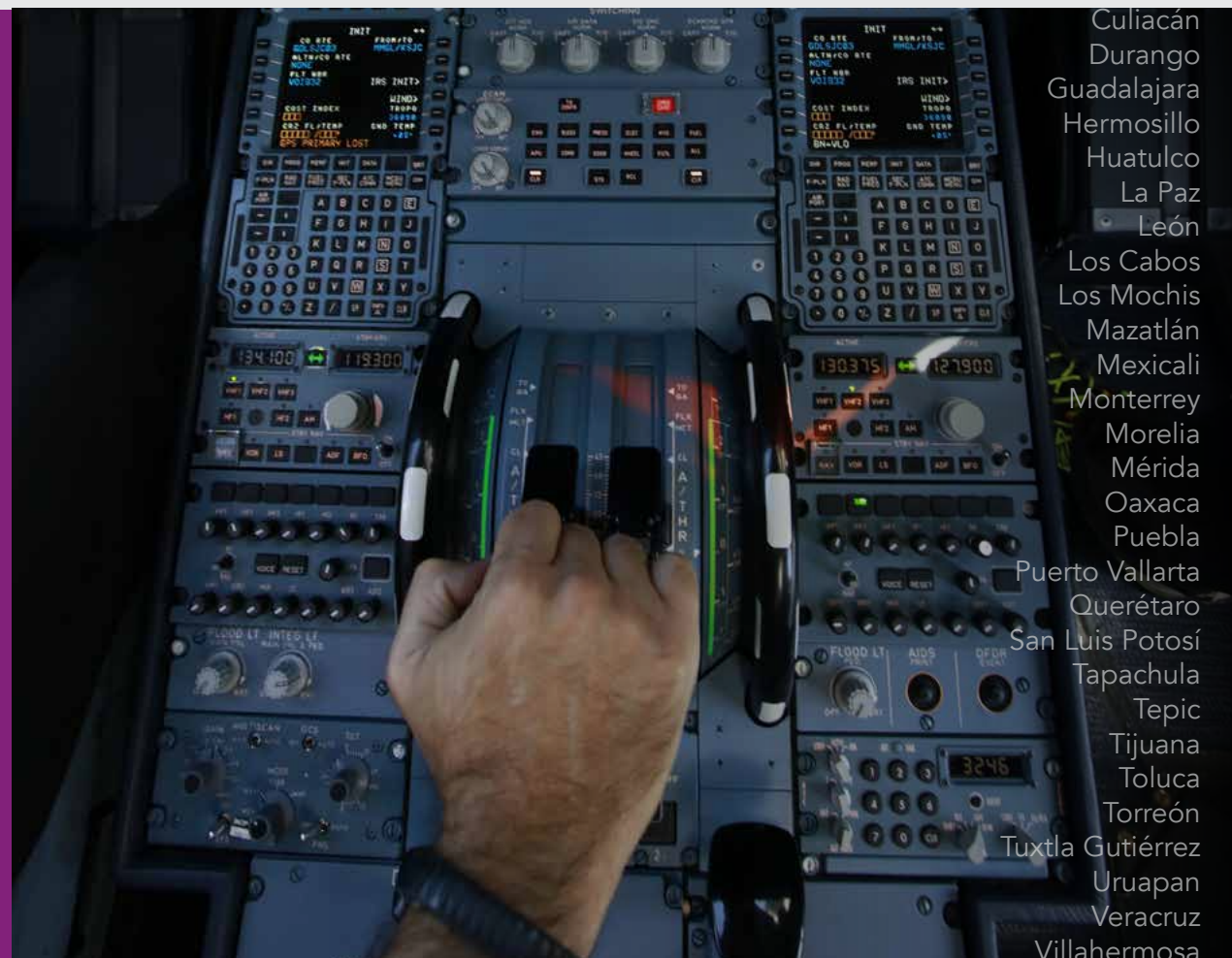
- Proponer los esquemas de remuneración, incluyendo el incremento anual para Embajadores
- Evaluación del desempeño anual de directivos relevantes
- Establecimiento de procesos para planear la sucesión de puestos clave
- Revisión y recomendación de planes y programas de incentivos para su aprobación por parte del Consejo

Roberto José Kriete Ávila
Presidente

Brian H. Franke
Miembro

Harry F. Krensky
Miembro

Rodolfo Montemayor Garza
Miembro



Culiacán
Durango
Guadalajara
Hermosillo
Huatulco
La Paz
León
Los Cabos
Los Mochis
Mazatlán
Mexicali
Monterrey
Morelia
Mérida
Oaxaca
Puebla
Puerto Vallarta
Querétaro
San Luis Potosí
Tapachula
Tepic
Tijuana
Toluca
Torreón
Tuxtla Gutiérrez
Uruapan
Veracruz
Villahermosa

Nuestro Código de Ética establece nuestros valores, normas, conductas y Cultura Volaris

96.28% de nuestros Embajadores fueron certificados en el Código

Código de Ética

G4-DMA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, G4-41, G4-42, G4-56

Ha sido adoptado por todos nuestros Consejeros, Ejecutivos y Embajadores. En él exponemos nuestra postura a favor de la no discriminación, la igualdad de oportunidades, el servicio al Cliente, la libre competencia en el mercado y el cumplimiento de regulaciones, así como las declaraciones de posibles conflictos de interés y de regalos y obsequios.

Políticas complementarias:

- *Antifraud Compliance Policy*. Alineada a las directrices señaladas por la FCPA, declara que anticorrupción incluye las actividades de soborno, fraude, extorsión y malversación de fondos; establece

la prohibición de dar y recibir sobornos, la restricción de pagos de facilitación, la prohibición de donaciones a partidos políticos, entre otros

- Política de administración de regalos y beneficios a terceros y Política de administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros; a través de las cuales evitamos casos potenciales de corrupción y sobornos
- Política de conflicto de intereses por parentesco, que dicta los procedimientos a seguir para prevenir estas situaciones

Para mayor información visita nuestro código de ética



Línea de Escucha

G4-57, G4-58

La Línea de Escucha es un conjunto de herramientas gestionado por PricewaterhouseCoopers S.C., que permite recibir reportes de situaciones o conductas que incumplan el Código de Ética Volaris. Los canales para reportar cualquier incumplimiento son:

- Una página de Internet:
www.lineadedenuncia.com/volaris
- Números 01 800 para México y USA:
01800 062 2792
- Un buzón de recepción de denuncias a través de una dirección de correo electrónico:
volaris@lineadedenuncia.com

En 2015, atendimos 130 casos en la Línea, relacionados con aspectos de clima laboral, agravios laborales y uso indebido de activos. 100 de ellos han sido investigados y cerrados, 25 cuentan con una investigación concluida y cinco continúan en averiguación.

G4-DMA RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

Además, contamos con la Política Hijo / Padre / Abuelo, a través de la cual garantizamos la inmunidad de los Embajadores al denunciar cualquier situación que atente contra nuestra Cultura, Código de Ética o principios laborales. Nos importa mucho que exista una comunicación abierta entre todos los niveles de Volaris, por ello, en las Oficinas Corporativas no hay puertas y los lugares de trabajo son intercambiables, así se fomenta la comunicación sin barrera alguna.



Las Vegas
Los Ángeles
Fort Lauderdale
Nueva York
Ontario
Orlando
San Juan, Puerto Rico
Phoenix
Portland
Reno
Sacramento
San Antonio
San Diego
Oakland
San José, Costa Rica
Guatemala
Acapulco
Aguascalientes
Cancún
Chetumal
Chihuahua
Ciudad de México
Ciudad Juárez
Ciudad Obregón
Colima
Culiacán
Durango

Gestión de riesgos

G4-DMA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-14, G4-SO3

La administración integral de riesgos en Volaris se encuentra cimentada en el compromiso de nuestros Embajadores respecto a la práctica de los valores y principios éticos, mismos que se encuentran enmarcados en el Código de Ética, así como en el conocimiento, entendimiento y cumplimiento de los componentes y elementos del sistema de control interno.

Hemos adoptado el marco internacional de control "COSO Enterprise Risk Management" (ERM) como el principal lineamiento para la gestión de riesgos empresariales.

G4-SO4

Éste permite la identificación y desarrollo de un programa sistemático de gestión de riesgos, enfocando sus esfuerzos a las principales estrategias de Volaris.

Aunado a ello, todas nuestras operaciones se encuentran alineadas a los requisitos establecidos en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) con el objetivo de garantizar la transparencia y evitar la corrupción en Volaris. Llevamos a cabo una concientización constante para toda la población sensible a la corrupción. Todos estos Embajadores deben tomar un curso *online* anual para prevenir casos de esta naturaleza.

Somos la primera aerolínea mexicana en cotizar en el *New York Stock Exchange* y por lo tanto, en cumplir con las disposiciones aplicables

598 Embajadores completaron el curso FCPA



Chicago
Dallas
Denver
Fresno
Houston
Las Vegas
Los Ángeles
Fort Lauderdale
Nueva York
Ontario
Orlando
San Juan, Puerto Rico
Phoenix
Portland
Reno
Sacramento
San Antonio
San Diego
Oakland
San José, Costa Rica
Guatemala
Acapulco
Aguascalientes
Cancún
Chetumal
Chihuahua
Ciudad de México
Ciudad Juárez
Ciudad Obregón
Colima
Culiacán
Durango
Guadalajara
Hermosillo

Participación en Cámaras y Asociaciones

G4-DMA POLÍTICA PÚBLICA, ESPECÍFICO POLÍTICA PÚBLICA, G4-16

Participamos en diversas organizaciones y cámaras nacionales e internacionales con el objetivo de dar certidumbre a nuestros proyectos de mediano y largo plazo, así como estandarizar nuestros procesos en las mejores prácticas internacionales para disminuir la complejidad de las operaciones. Todas las participaciones en temas de la industria se llevan a cabo a través de estas asociaciones.

- IATA / Asociación Internacional de Transporte Aéreo, desde el 24 de febrero de 2009
- ALTA / Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo, desde 2006
- CANAERO / Cámara Nacional de Aerotransportes, desde 2006. Participamos en el Consejo de Administración y diversos comités

con el fin de identificar preocupaciones y descubrir soluciones a los distintos problemas de la industria

- *Flight Safety Foundation* / Organización sin fines de lucro cuyo propósito es proveer orientación y recursos de seguridad imparciales e independientes para la industria de la aviación aeronáutica; miembro desde 2014

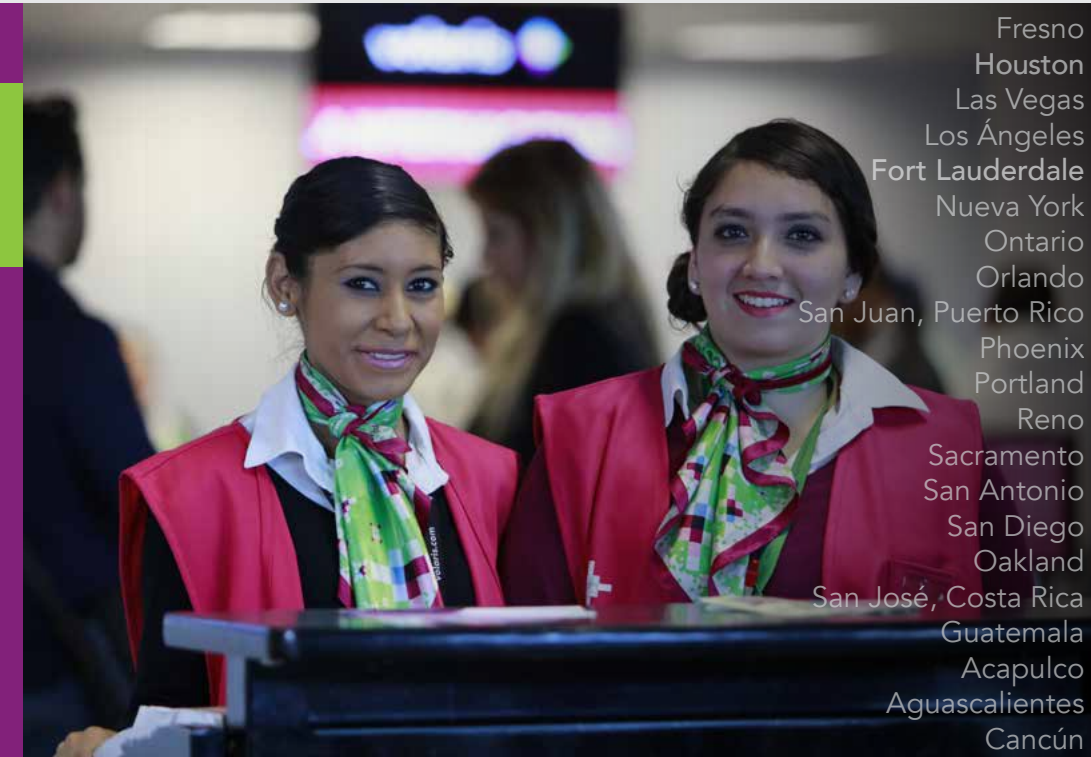
Acercas de este informe

G4-17, G4-18, G4-22, G4-23, G4-28, G4-32, G4-33

Nuestro Informe de Responsabilidad Social comunica nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2015 para todas las operaciones de Volaris, a menos que se indique lo contrario. La información contenida es actualización de los datos 2014, por lo que no existen re-expresiones ni cambios en el alcance. Refirmamos nuestro compromiso con la transparencia y elaboramos nuestro Informe por primer año con base en la metodología G4 del

Global Reporting Initiative (GRI), eligiendo en esta ocasión la opción <<de conformidad>> Core (Esencial) para reportar, y prescinde de verificación externa.

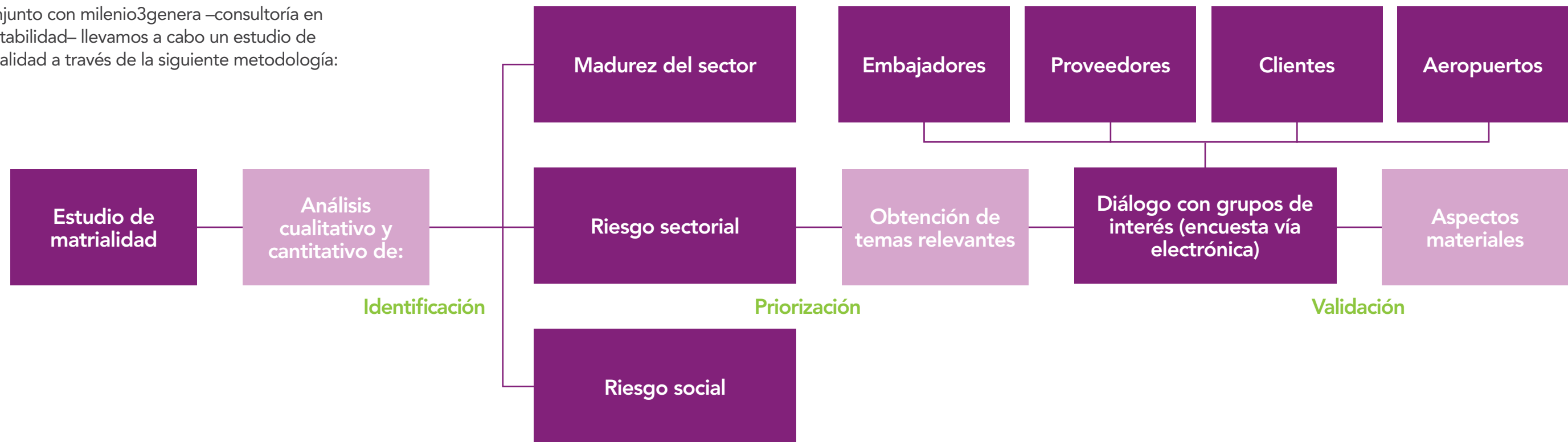
El presente documento cumple con los principios para determinar el contenido y la calidad del Informe, pues se trata de una herramienta de comunicación clara, equilibrada, comparable, precisa, puntual y fiable.



Materialidad y diálogo con grupos de interés

G4-18

En conjunto con milenio3genera –consultoría en sustentabilidad– llevamos a cabo un estudio de materialidad a través de la siguiente metodología:



G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Sabemos que la opinión de nuestros grupos de interés es fundamental para el desarrollo de Volaris, por lo cual mantenemos canales de diálogo abiertos y continuos para obtener su retroalimentación y cumplir con sus expectativas.

Como parte del estudio de materialidad, este año realizamos un diálogo con nuestros grupos de interés prioritarios – Embajadores, Proveedores, Clientes y Aeropuertos– con el fin de identificar los aspectos más relevantes para Volaris y sus stakeholders. Los resultados más relevantes del diálogo son:

Embajadores

- Seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad del empleo
- No discriminación
- Capacitación en Derechos Humanos

Consideran que estos elementos son indispensables para realizar su trabajo de manera profesional y productiva, cuidando su salud; además de ir de acuerdo a la Cultura centrada en la persona de Volaris.

Al ser un tema muy importante para ellos, la mayoría conoce las iniciativas de Volaris en Derechos Humanos – específicamente la Certificación ECPAT–. Además, consideran la capacitación en temas éticos muy relevante, debido a que de esta manera se evitan conflictos y aumenta la transparencia de la empresa. Respecto a las acciones en beneficio de la sociedad y medio ambiente, conocen algunas iniciativas, pero expresan su interés de involucrarse más en estos aspectos.

Proveedores

- Contratos con proveedores locales
- Capacitación de proveedores
- Canales de sugerencias

Expresan la relevancia de fomentar la economía local, generar valor en las comunidades y aprovechar el talento nacional. Además, si cuentan con capacitaciones son capaces de brindar un mejor servicio de acuerdo a las necesidades de Volaris.

En temas generales, la mayoría cuenta con prácticas de Responsabilidad Social y considera una buena práctica que Volaris cuente con estas iniciativas. Asimismo, los canales de sugerencias son considerados fundamentales para la mejora continua. Las cláusulas de temas de sustentabilidad en contratos resultan como área de oportunidad, ya que la mitad de los proveedores cuentan con ellas y consideran haberse beneficiados de éstas y sus subsecuentes evaluaciones de cumplimiento.

Clientes

- Calidad en el servicio
- Precio justo por servicio
- Seguridad

Consideran que estos tres factores son primordiales cuando escogen un servicio. Expresan la importancia de obtener un servicio de calidad a un precio competitivo, y que la aerolínea se preocupe por su seguridad a bordo.

Todos los Clientes involucrados en el diálogo consideran significativo, además, ofrecer facilidades para personas con discapacidad, por tratarse de un Derecho Humano. Expresan que es un valor agregado que Volaris cuente con iniciativas de Responsabilidad Social, ya que aporta a las comunidades y reduce los impactos en el medio ambiente causado por sus operaciones.

Aeropuertos

- Iniciativas a favor del medio ambiente y sociedad
- Medidas de seguridad
- Auditorías en seguridad

Se enfocan mucho en la normativa a cumplir en estos aspectos, siendo fundamental la seguridad e integridad de los Clientes.

Todos los Aeropuertos cuentan actualmente con programas sociales y medioambientales, por lo que es muy importante para ellos el apoyo de las aerolíneas para incrementar el impacto de ellos.



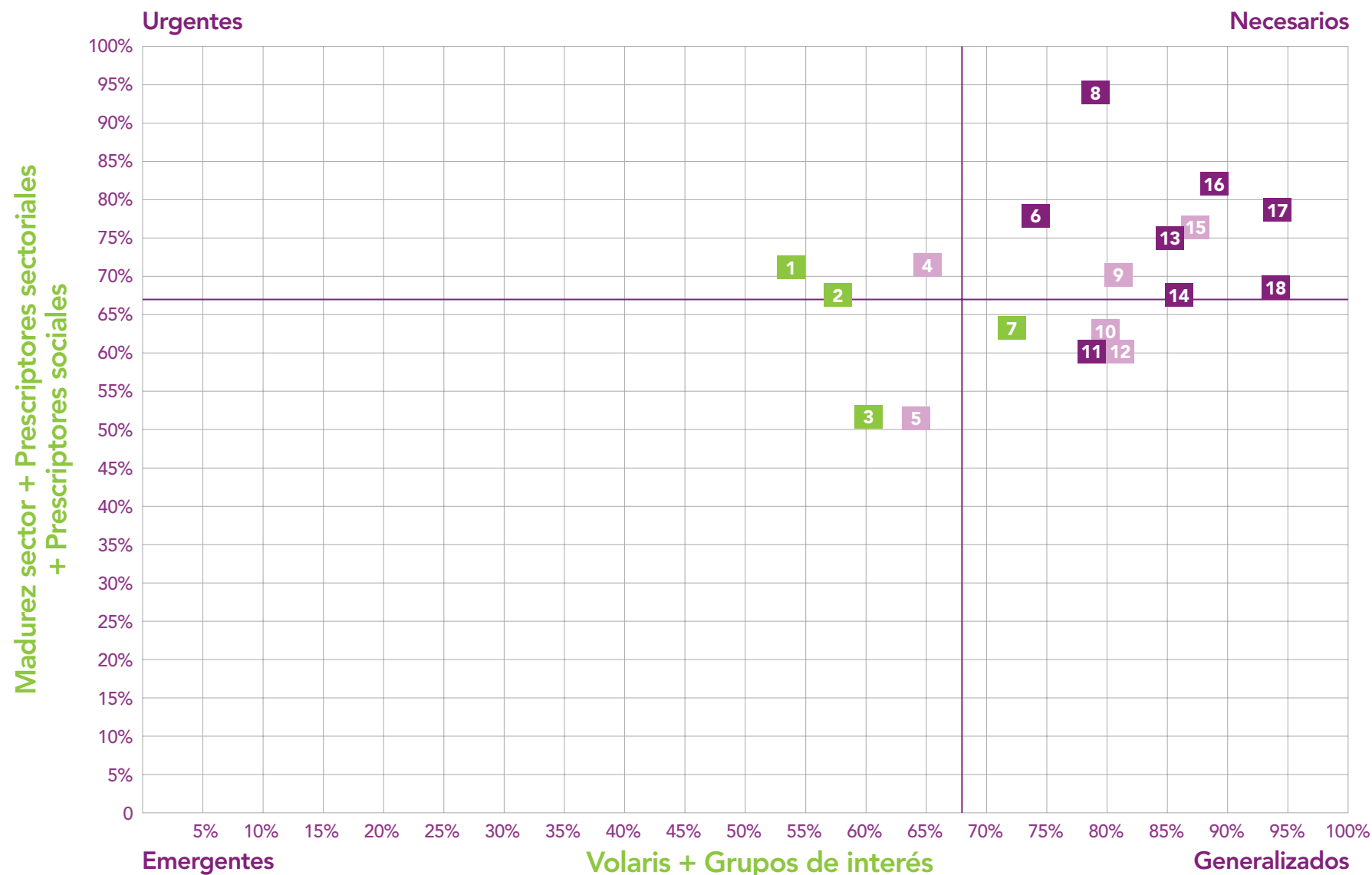
Mérida.
Oaxaca
Puebla
Puerto Vallarta
Querétaro
San Luis Potosí
Tapachula
Tepic
Tijuana
Toluca
Torreón
Tuxtla Gutiérrez
Uruapan
Veracruz
Villahermosa
Zacatecas

G4-20, G4-21

A partir de estos resultados obtuvimos los aspectos materiales a reportar, cuya cobertura y límite son todas las operaciones de Volaris, así como sus diversos stakeholders.

Los aspectos materiales validados por los grupos de interés se presentan en la siguiente matriz:

- 1** Políticas ambientales
- 2** Cambio climático
- 3** Biodiversidad
- 4** Salud y seguridad
- 5** Estándares proveedores
- 6** Desarrollo productos
- 7** Ecoeficiencia energética
- 8** Gestión riesgos
- 9** Atracción de talento
- 10** Diversidad
- 11** Gobierno corporativo
- 12** Impacto social
- 13** Gestión RSC
- 14** Ética
- 15** Desarrollo capital humano
- 16** Gestión clientes
- 17** Temas financieros
- 18** Corrupción



Adicional a los temas materiales, el estudio arrojó áreas de oportunidad para Volaris –temas urgentes– en los cuales se está trabajando y son reportados como materiales en el presente informe por ser de alta relevancia para el sector.

Los temas resultantes fueron revisados y traducidos a aspectos establecidos por la Guía G4 del GRI:

G4-19

Aspectos materiales GRI G4 Temas materiales

Gestión de riesgos	Estrategia y análisis
	Desempeño económico
Gestión de relaciones con clientes	Salud y seguridad de los clientes
	Etiquetado de los productos y servicios
	Privacidad de los clientes
Desarrollo de productos y servicios	Salud y seguridad de los clientes
	Etiquetado de los productos y servicios
	Comunicaciones de mercadotecnia
	Cumplimiento regulatorio
Temas financieros	Desempeño económico
	General
Corrupción / soborno / transparencia	Lucha contra la corrupción
	Política pública
	Prácticas de competencia desleal
Atracción de talento	Empleo
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección
	Diversidad e igualdad de oportunidades
Desarrollo de capital humano	Capacitación y educación
	Inversión
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	Participación en iniciativas externas
Ética e integridad	
Temas urgentes	
Políticas ambientales	Productos y servicios
	Cumplimiento normativo
Cambio climático	Emisiones
Salud y seguridad ocupacional	Salud y seguridad en el trabajo

Índice GRI

G4-32

Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página o link / Respuesta directa
Estrategia y análisis	
G4-1	3
G4-2	3
Perfil de la organización	
G4-3	4
G4-4	8
G4-5	Contraportada
G4-6	4, 7
G4-7	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.
G4-8	7
G4-9	4, 8
G4-10	9
G4-11	9
G4-12	17
G4-13	7, 8
G4-14	25, 26, 29, 30
G4-15	2, 5
G4-16	31
Aspectos materiales y cobertura	
G4-17	32
G4-18	32
G4-19	34

Contenidos Básicos Generales	Página o link / Respuesta directa
G4-20	34
G4-21	34
G4-22	32
G4-23	32
Participación de los grupos de interés	
G4-24	33
G4-25	33
G4-26	33
G4-27	27, 33
Perfil de la memoria	
G4-28	32
G4-29	2014
G4-30	Anual
G4-31	Contraportada
G4-32	32, 35
G4-33	32
Gobierno	
G4-34	28
G4-35	29
G4-36	6
G4-37	6
G4-38	28, 29
G4-39	28
G4-40	28
G4-41	29

Contenidos Básicos Generales	Página o link / Respuesta directa			
G4-42	29			
G4-44	29			
G4-48	6			
G4-49	6			
G4-52	29			
Ética e integridad				
G4-56	6, 29			
G4-57	30			
G4-58	30			
Contenidos Básicos Específicos				
G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
Categoría: Económica				
Aspecto: Desempeño económico				
G4-DMA	4			
G4-EC1	4, 11, 18			
G4-EC3	Los planes de jubilación se otorgan conforme lo requerido y a través del IMSS.			
G4-EC4	Se reciben apoyos financieros por parte de las Secretarías de Turismo de los estados para incentivar el inicio de operaciones en nuevas rutas en dichos estados. Se documentan a través de convenios y a cambio Volaris otorga pautas publicitarias en sus propios medios (publicidad en aeronaves, página web, redes sociales).			

G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
Categoría: Medio ambiente				
Aspecto: Energía				
G4-DMA	8, 22			
G4-EN3	23			
G4-EN5	23			
G4-EN6	23			
G4-EN7	22, 23			
Aspecto: Emisiones				
G4-DMA	8, 22			
G4-EN15	23			
G4-EN18	23			
G4-EN19	24			
G4-EN20	De acuerdo a DGAC, las emisiones provenientes de la quema de queroseno y gasolina de aviación son principalmente bióxido de carbono y óxidos de nitrógeno y, en segundo plano, metano y óxido nitroso. Nosotros por regulación solo reportamos CO ₂ .			
Aspecto: Productos y servicios				
G4-DMA	22			
G4-EN27	8, 23			
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	21, 22			
G4-EN29	No hubo multa alguna por incumplimiento de la normativa ambiental en 2015.			

G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
Aspecto: General				
G4-DMA	21			
G4-EN31	22			
Categoría: Desempeño Social				
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto: Empleo				
G4-DMA	9, 11			
G4-LA1	10			
G4-LA2	11			
G4-LA3	11			
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-DMA	30			
G4-LA4	Se respetan los plazos establecidos por la Ley Federal del Trabajo.			
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo				
G4-DMA	14, 15			
G4-LA5	15			
G4-LA6	15			
G4-LA7	15, No hubo víctimas mortales en 2015.			
G4-LA8	Los acuerdos cubren el tema de salud y seguridad conforme lo previsto en la Ley Federal del Trabajo.			
Aspecto: Capacitación y educación				
G4-DMA	13			

G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
G4-LA9	13			
G4-LA10	13, Contamos con un programa de <i>outplacement</i> para algunos Embajadores. Damos asesoría, orientación y apoyo a la persona que debe enfrentar el desempleo, ya sea para la búsqueda de un nuevo empleo o el desarrollo de una actividad independiente.			
G4-LA11	13			
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	12, 29			
G4-LA12	12			
Subcategoría: Derechos Humanos				
Aspecto: Inversión				
G4-DMA	14			
G4-HR1	14			
G4-HR2	14			
Aspecto: Trabajo infantil				
G4-DMA	14			
G4-HR5	14			
Subcategoría: Sociedad				
Aspecto: Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	29, 30			
G4-SO3	30			
G4-SO4	14, 30			

G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
G4-SO5	No hubo casos de corrupción en 2015.			
Aspecto: Política Pública				
G4-DMA	31			
G4-SO6	Volaris no tienen afiliaciones políticas ni partidistas, pero alienta la colaboración cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos, a la vez que estimula el ejercicio responsable de los derechos políticos.			
Aspecto: Prácticas de competencia desleal				
G4-DMA	29			
G4-SO7	No hubo procedimientos legales por competencia desleal en 2015.			
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos				
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	25, 26			
G4-PR1	8, 25, 26			
G4-PR2	No hubo incidente alguno derivado de la normativa en la salud y seguridad de nuestros servicios.			
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios				
G4-DMA	26			
G4-PR3	26			

G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
G4-PR4	Derivado de diversas revisiones realizadas por la Profeco, ésta observó que cierta información publicada y exhibida respecto a los servicios no es clara o no está de acuerdo con la ley; determinaciones que se están impugnando a través de los medios de defensa correspondientes, en virtud de que consideramos que la apreciación de la autoridad no es la correcta.			
G4-PR5	26			
Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia				
G4-DMA	26			
G4-PR6	En Volaris no vendemos ningún producto prohibido o en litigio.			
G4-PR7	Derivado de diversas revisiones realizadas por la Profeco, ésta observó que cierta información publicada y exhibida respecto a los servicios no es clara o no está de acuerdo con la ley; determinaciones que se están impugnando a través de los medios de defensa correspondientes, en virtud de que consideramos que la apreciación de la autoridad no es la correcta.			

G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
Aspecto: Privacidad de los clientes				
G4-DMA	26			
G4-PR8	Existen solicitudes por el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO), sin embargo, ninguna reclamación corresponde a la fuga de datos personales o violación a los mismos.			
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	25			
G4-PR9	Derivado de los casos que tenemos con la Profeco, tenemos pendientes de resolución los medios de defensa interpuestos en contra de multas por la cantidad de Ps. 1'945,618.51.			



volaris



Índice IPC
Sustentable

G4-5, G4-31

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

Relación con inversionistas
+52 55 5261 6444
ir@volaris.com

Chief of Staff Dirección General y Gerente
de Responsabilidad Social
Marcela Sánchez Vela
+52 55 5261 6400 Ext. 5664
volemosjuntos@volaris.com