

# volaris

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
**SOCIAL** 2017



MÁS ALLÁ  
*de volar*

# Contenido

**3** Mensaje del Director de Finanzas

**5** Panorámica Volaris

Nuestros logros  
Volaris en números  
Más rutas  
Reducimos costos para que más gente viaje, ¡bien!  
Creamos experiencias con valor

**15** Familia Volaris

Embajadores comprometidos  
Igualdad de oportunidades  
Impulsamos el talento  
Incrementamos la seguridad  
Defendemos los Derechos Humanos

**25** Las mejores experiencias de viaje

Safety & Security  
¡Pasión por servir!

**35** Acciones que nos hacen despegar

Acciones 2017  
Direcciones Volaris en Acción  
Avión Ayuda  
Experiencias innovadoras de compra

**43** Experiencias responsables con el entorno

#CielitoLimpio 2017  
Operaciones ecoeficientes  
Carbon Offset

**49** Liderazgo que inspira y trasciende

Consejo de Administración y Comités  
Equipo Directivo  
Gestión de riesgos  
Código de Ética  
Línea de Escucha  
Acerca de este informe  
Materialidad y diálogo con grupos de interés  
Índice de contenidos GRI

**68** Contacto



# Mensaje del

# ✈ Director de Finanzas

GRI 102-14, 102-15



.....✈  
En 2017, **Volaris demostró la resiliencia y la sólida posición** de su modelo de negocio y estrategia de ultra bajo costo.



Transportamos **16.4 millones de Clientes**,  
9.5% más que en 2016

Este año fue extremadamente desafiante para la industria de la aviación; ocurrieron factores que van desde macro eventos y sucesos geopolíticos hasta un entorno de demanda más bajo en el mercado transfronterizo; volatilidad en los precios del combustible y tipos de cambio. Sin embargo, Volaris ha mostrado un fuerte modelo de negocio de ultra bajo costo para enfrentar y superar estos desafíos.

Nuestras tarifas bajas nos permitieron estimular la demanda de pasajeros; transportamos 16.4 millones de Clientes, un incremento de 9.5% contra 2016. Nuestros ingresos totales de operación para el año fueron de Ps. 24,845 millones, aumentando 5.7% en comparación con el año pasado. Es importante destacar que el 28% de estos ingresos provino de nuestra línea de servicios opcionales; nuestros otros ingresos por servicios aumentaron un 23.3% contra 2016. Continuamos fortaleciendo nuestra estrategia Tarifa Limpia, ya que es una de nuestras mayores ventajas competitivas. Por ello, ampliamos nuestro portafolio de servicios opcionales para ofrecer una extensa variedad de servicios adicionales para que nuestros Clientes complementen su vuelo. Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros Clientes mucho más que un vuelo, buscamos brindar la mejor experiencia de viaje.

Nos enfocamos en el control de costos y en reducir los precios unitarios para seguir ofreciendo las tari-

fas más bajas del mercado. Nuestros gastos operativos por asientos disponibles por milla excluyendo combustible (CASM sin combustible) crecieron solamente 3.5% contra 2016, alcanzando US\$ 4.7 centavos. A pesar de la volatilidad, fortalecimos nuestro balance general; cerramos 2017 con un balance sólido, un ratio de apalancamiento saludable y una posición de efectivo sólida.

Innovamos para reducir aún más los costos e impulsar eficiencias; por lo tanto, continuamos invirtiendo en flota con tecnología de punta. En 2017, nuestra flota estuvo compuesta de 71 aeronaves con una edad promedio de 4.6 años, la flota más joven de México. Durante el año, reestructuramos el costo actual de nuestra flota y firmamos un acuerdo con Airbus para la futura adquisición de 80 nuevas aeronaves que se entregarán entre 2022 y 2026, de esta manera garantizamos un costo extremadamente competitivo. Además, recibimos cuatro nuevos A320 Neo y 10 A321. Estas aeronaves tienen la tecnología más moderna; sus motores ecoeficientes y sharklets reducen el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>, minimizando así el impacto ambiental e incrementando nuestra eficiencia para hacer que más personas viajen con las mejores tarifas.

Uno de nuestros logros más significativos de 2017 fue la expansión de operaciones de Volaris Costa



**Volaris Costa Rica es el primer operador**  
de ultra bajo costo en la región

Rica a diversas ciudades mexicanas. Continuamos nuestra tendencia de diversificación y crecimiento en los mercados nacional, estadounidense y centroamericano, esforzándonos por ofrecer una red diversificada de rutas punto a punto. Actualmente, Volaris Costa Rica es el primer operador de ultra bajo costo en la región, lo cual nos permite acercarnos a más familias y brindar las mejores experiencias.

Además, nuestra Cultura organizacional y valores guían nuestras iniciativas de responsabilidad social; buscamos trascender y mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades donde operamos. Estamos orgullosos de ser parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores por tercer año consecutivo, lo que demuestra nuestro compromiso con la comunidad y la transparencia en todas nuestras operaciones.

A lo largo del año reafirmamos nuestra fortaleza para superar adversidades y continuar generando valor para nuestros accionistas y Clientes. Mi más sincero agradecimiento a nuestros Accionistas, Clientes y Embajadores por su confianza, lealtad y dedicación. En el proceso de lograr un crecimiento continuo y valor agregado, Volaris hará, sobre todo, esfuerzos incesantes para ofrecer las mejores experiencias de viaje con las tarifas más bajas del mercado.

Sinceramente,  
Fernando Suárez Gerard  
**Director Ejecutivo de Finanzas**

# Panorámica

✈️ *Volaris*



.....✈️  
Hacemos mucho más que volar,  
ofrecemos experiencias inolvidables. **¡En  
Volaris los Clientes no vuelan, viajan!**

# Nuestros +logros

Miembros del **IPC Sustentable** de la Bolsa Mexicana de Valores por tercer año consecutivo

Posicionamiento en México de la membresía



Distintivo de **Empresa Socialmente Responsable** por octavo año consecutivo

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

**Certificación en Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad** ISO 14001:2015 e ISO 9001:2016

213 órganos y tejidos trasladados en conjunto con **CENATRA** desde 2009

Ps. 499,698 recaudados en nuestro boteo **"Volemos Juntos"** con **Un Kilo de Ayuda**

**29,086 bonos** de carbono certificados comprados desde 2015

**Ps. 3'879,750 invertidos** para la donación de 976 boletos de avión

Ps. 4'541,398 recaudados gracias a nuestra **campaña #CielitoLimpio** desde 2011

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

**6,643 horas de voluntariado** gracias a 110 actividades y con la participación de 2,531 voluntarios

# VOLARIS

## + en números

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



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

 **16.4**  
MILLONES DE  
CLIENTES  
**9.5%** MÁS QUE EN 2016

 **108,060**  
DESPEGUES  
**6.1%** MÁS QUE EN 2016

 **71**  
AERONAVES

 **4,916**  
EMBAJADORES\*  
\*MUJERES Y HOMBRES QUE TRABAJAN EN VOLARIS

**\$\$ PS.24,845**  
MDP INGRESOS OPERATIVOS

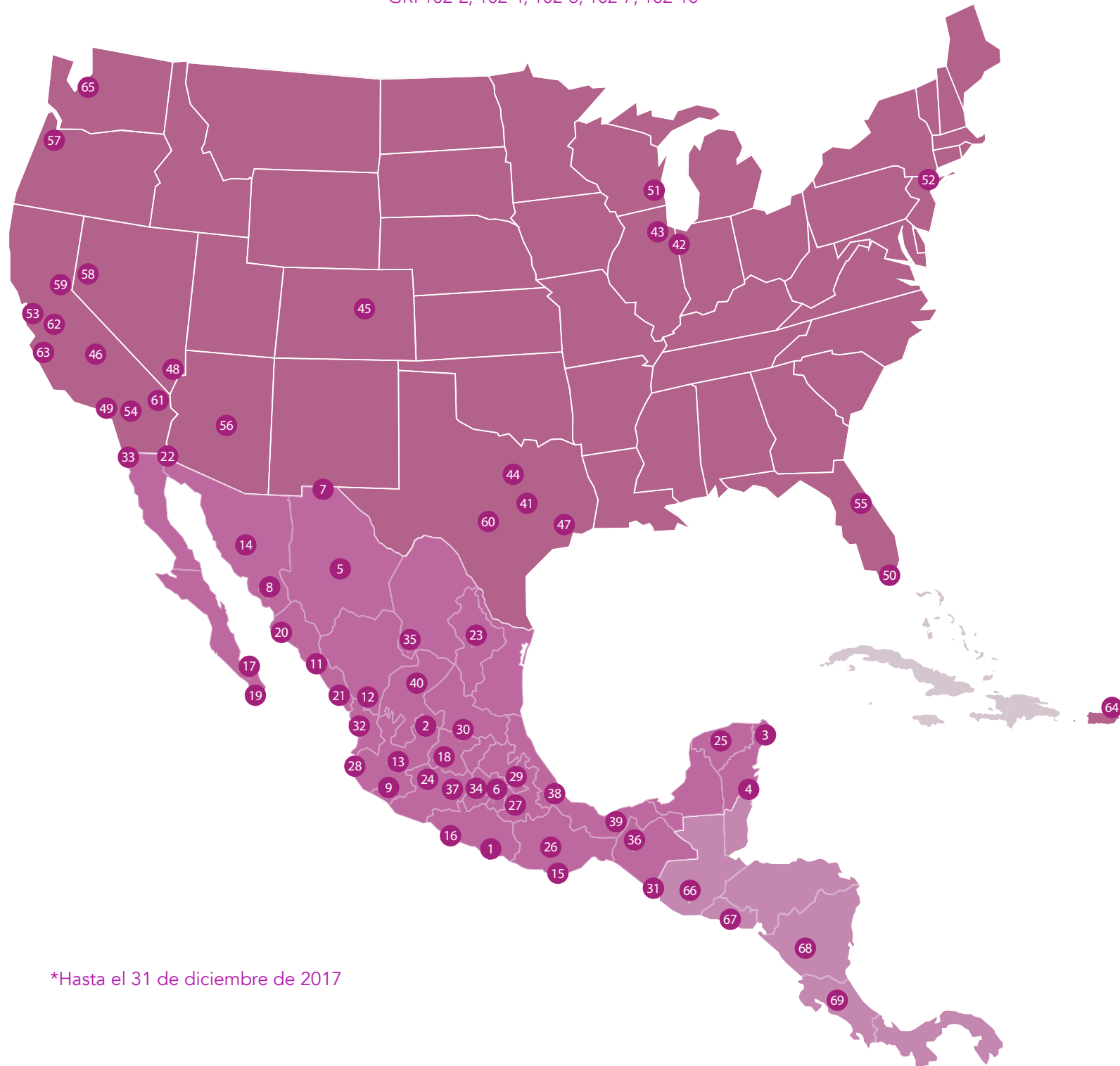
 **174**  
RUTAS

**Best Airline in Driving Revenue & Mobile** otorgado por SimpliFlying Awards 2017

# Más

## ✈️ rutas

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



### 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. MAZTLÁN
22. MEXICALI
23. MONTERREY
24. MORELIA
25. MÉRIDA
26. OAXACA
27. PUEBLA
28. PUERTO VALLARTA
29. QUERÉTARO
30. SAN LUIS POTOSÍ
31. TAPACHULA
32. TEPIC
33. TIJUANA
34. TOLUCA
35. TORREÓN
36. TUXTLA GUTIÉRREZ
37. URUAPAN

### VERACRUZ

38. VERACRUZ
39. VILLAHERMOSA
40. ZACATECAS

### ESTADOS UNIDOS

41. AUSTIN
42. CHICAGO (MIDWAY)
43. CHICAGO (O'HARE)
44. DALLAS - FORT WORTH
45. DENVER
46. FRESNO
47. HOUSTON
48. LAS VEGAS
49. LOS ÁNGELES
50. MIAMI
51. MILWAUKEE
52. NUEVA YORK (JFK)
53. OAKLAND (SAN FRANCISCO)
54. ONTARIO
55. ORLANDO
56. PHOENIX
57. PORTLAND
58. RENO
59. SACRAMENTO
60. SAN ANTONIO
61. SAN BERNARDINO
62. SAN FRANCISCO
63. SAN JOSÉ, CALIFORNIA
64. SAN JUÁN, PUERTO RICO
65. SEATTLE

### CENTROAMÉRICA

66. CD. DE GUATEMALA, GUATEMALA
67. SAN SALVADOR, EL SALVADOR
68. MANAGUA, NICARAGUA
69. SAN JOSÉ, COSTA RICA

## Volaris comparte...

“ Para mí, la mayor motivación de trabajar en Volaris es poder servir a México. Uniendo familias, cumpliendo sueños y democratizando los cielos, haciendo posible que más personas vuelen y vuelen bien... lo cual me hace querer levantarme todas las mañanas y llegar al trabajo con un propósito”.

María Elena Rodríguez Asiain,  
Directora de Finanzas Corporativas

69 Destinos

40 México

29 Estados Unidos y Centroamérica

\*Hasta el 31 de diciembre de 2017

174 RUTAS

7 NUEVAS RUTAS NACIONALES

24 NUEVAS RUTAS INTERNACIONALES



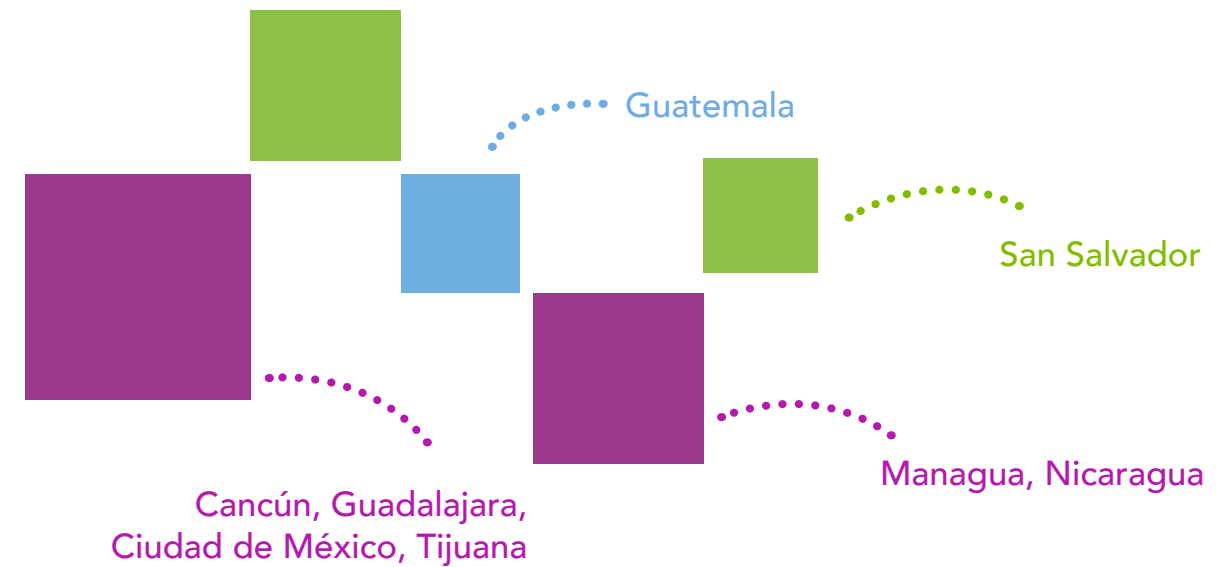
# ¡ Llegamos a

# Costa Rica!

GRI 102-4, 102-7, 102-10



## RUTAS SAN JOSÉ 2017:



### Volaris Costa Rica es el **primer operador de ultra-bajo costo** en Centroamérica

En noviembre de 2016, Volaris celebró su vuelo inaugural del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, en San José, Costa Rica, a la ciudad de Guatemala. Durante 2017 diversificamos las rutas desde este país a diversas ciudades mexicanas: Cancún, Guadalajara, Ciudad de México y Tijuana. Mediante esta expansión buscamos conectar Clientes de ambos países con los precios más competitivos en el mercado. Además, en diciembre de 2017, el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América otorgó a Volaris Costa Rica el Permiso de Operador Aéreo Extranjero para el transporte entre estos dos países; estas operaciones comenzarán en el primer trimestre de 2018.

### Volaris comparte...

“ Nuestra creciente oferta de rutas punto a punto a precios altamente competitivos posiciona a Volaris Costa Rica como la mejor opción para viajar dentro y fuera de Centroamérica, refrendando así, nuestra misión de hacer que todo el mundo vuele... ¡y vuele bien! Nos esforzamos para que nuestros Clientes vivan las mejores experiencias de viaje; con Volaris pueden decidir qué necesitan para viajar, además de disfrutar operaciones seguras y un servicio sobresaliente”.

Fernando Naranjo  
Gerente General Volaris Costa Rica



# Reducimos costos para

# + que más gente viaje, ¡bien!

GRI 102-2, 102-7, 102-10

## Volaris comparte...

“ Nuestra meta, además de cumplir con las bases del servicio, es dar la milla extra”.

Holger Blankenstein  
Director Comercial

### VIAJES

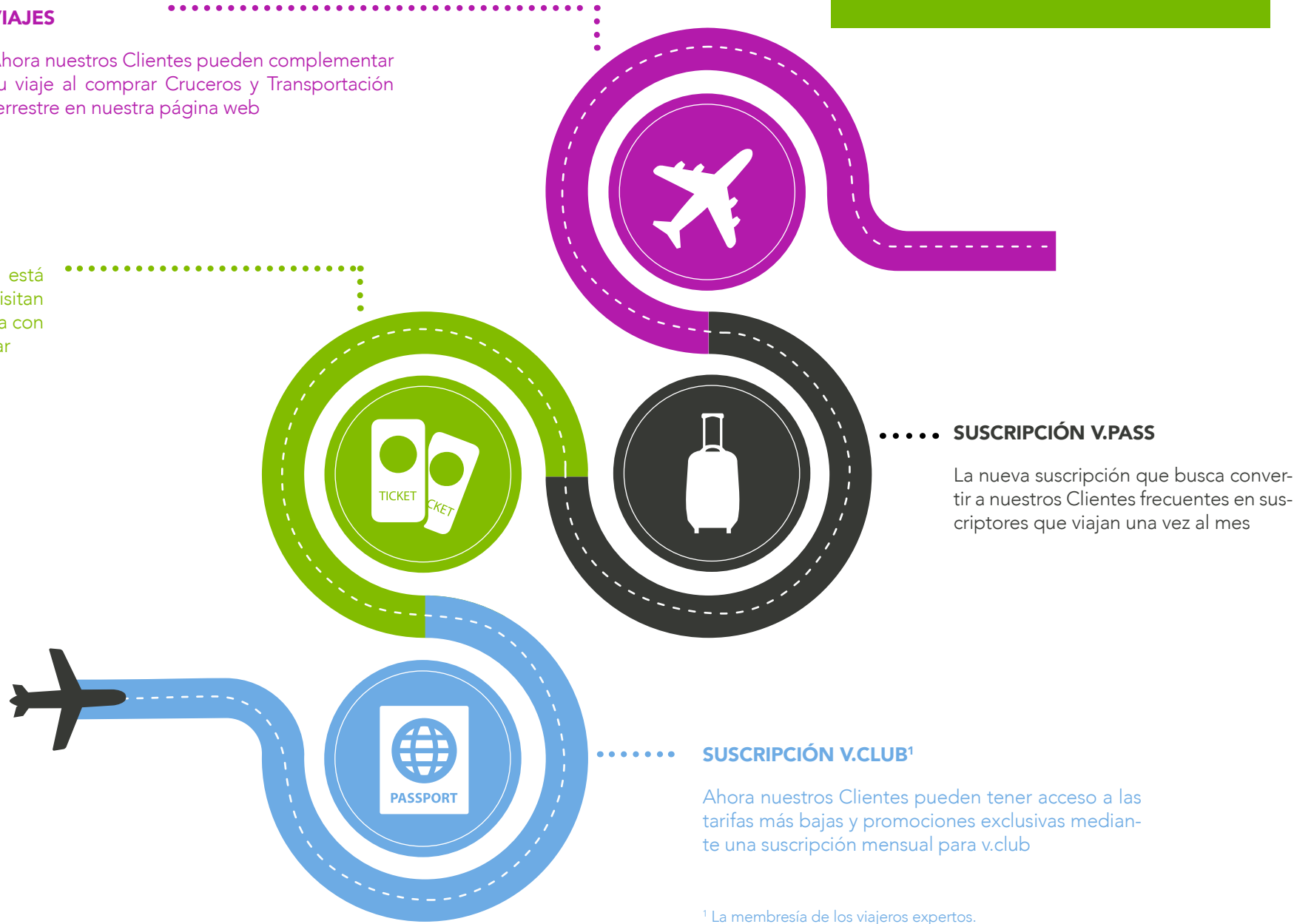
Ahora nuestros Clientes pueden complementar su viaje al comprar Cruceros y Transportación terrestre en nuestra página web

### TARJETA VOLARIS INVEX 0

Esta nueva tarjeta de crédito VISA Clásica está enfocada en el segmento de Clientes que visitan familiares y amigos en el extranjero; no cuenta con anualidad y otorga grandes beneficios al viajar

Continuamos robusteciendo la iniciativa “Tarifa Limpia” durante 2017, ya que ahora nuestros Clientes cuentan con la alternativa de viajar sin equipaje documentado en toda nuestra red de rutas, si así lo deciden.

Aunado a esto, seguimos enfocados en nuestra estrategia “Tú decides”, en donde el Cliente puede complementar su vuelo con los servicios adicionales que necesite. Seguimos ofreciendo una amplia variedad de servicios complementarios y durante el último año, expandimos nuestro catálogo con los siguientes servicios:



# Creamos

## ✈️ experiencias con valor

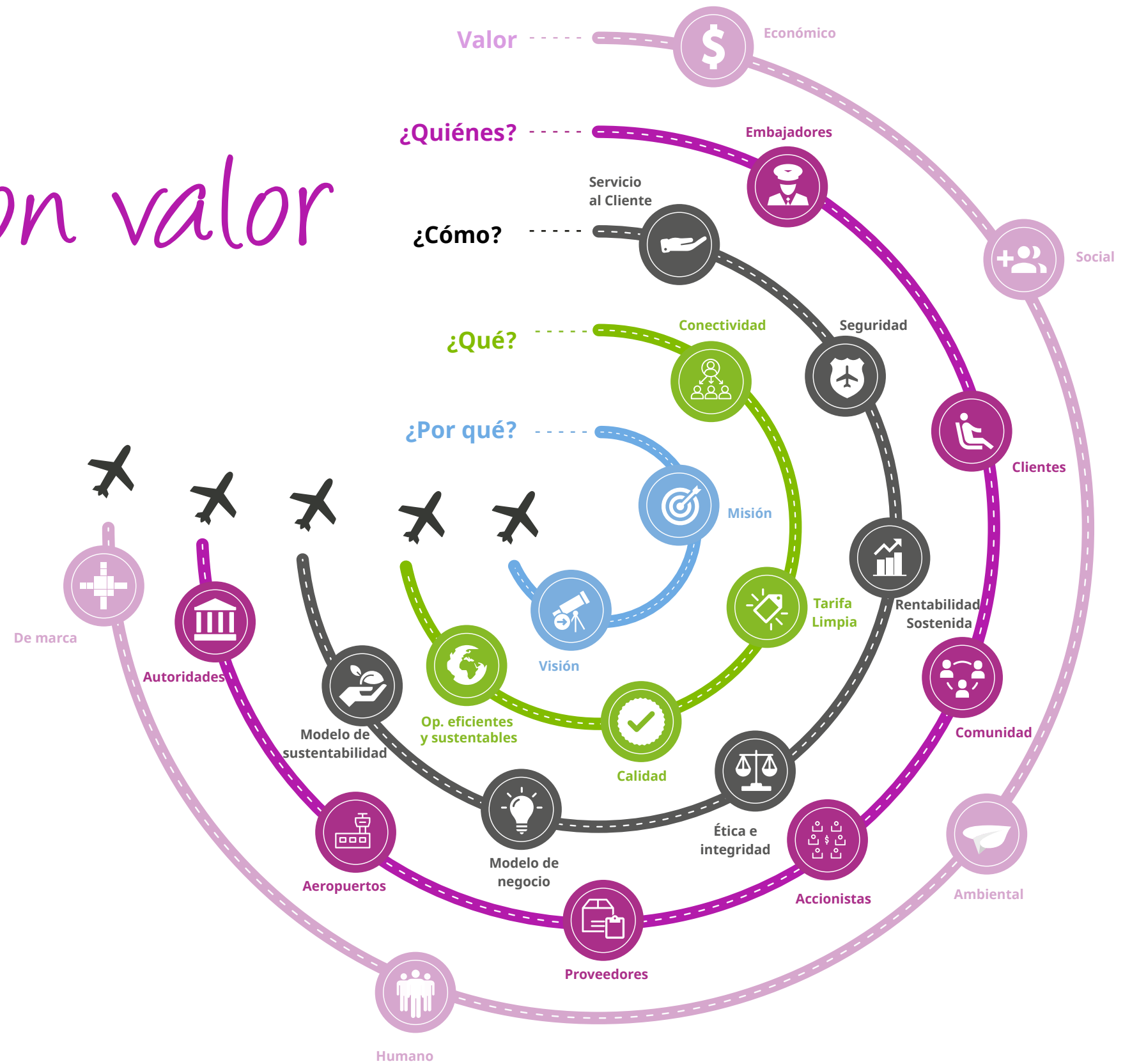


Por octavo año consecutivo, obtuvimos el Distintivo de **Empresa Socialmente Responsable (ESR)**

### Volaris comparte...

“ En Volaris somos diferentes, hacemos las cosas de forma disruptiva. Así es como buscamos conectar con el Cliente con base en sus necesidades actuales, de manera creativa, personal e innovadora”.

Leslie Melville  
Gerente de Desarrollo de Liderazgo y Cultura





GRI 102-16, 102-20, 102-26, 102-29, 102-32, 102-40

## ¿POR QUÉ?



### 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.

## ¿QUÉ?



### Conectividad

Desarrollo de red de rutas de punto a punto diversificada y flexible para conectar a Clientes que visitan a amigos y familiares (VFR) y atraer a viajeros de camión.



### Tarifa Limpia

Los precios más bajos con servicios opcionales adicionales para que todo el mundo vuele.



### Calidad

La mejor calidad para brindar las mejores experiencias de viaje.



### Operaciones eficientes y sustentables

Operaciones eficientes para preservar el medio ambiente y disminuir nuestra huella ambiental.

## ¿CÓMO?

PILARES



### Servicio al Cliente

Embajadores en capacitación constante para brindar la mejor atención y experiencia a todos los Clientes.



### Seguridad

Enfoque en la seguridad de Clientes y Embajadores.



### Rentabilidad Sostenida

Uso eficiente y óptimo de nuestros recursos, en todos los sentidos.



### Ética e integridad

- Cultura centrada en la Persona, caracterizada por valores y comportamientos éticos y en defensa de los Derechos Humanos.
- Conductas Volaris:
  - Credibilidad
  - Respeto
  - Imparcialidad
  - Compañerismo
  - Orgullo



### Modelo de negocio

Modelo de ultra-bajo costo con la mejor estructura dentro del mercado de la aviación.



### Modelo de sustentabilidad

Garantía de nuestro compromiso con la sociedad, el medio ambiente y las comunidades donde operamos, alineándolo a nuestro modelo de negocio.



- Comité de Responsabilidad Social conformado por Directores y Embajadores, encargado de la gestión de actividades de Responsabilidad Social.
- Campaña permanente de Responsabilidad Social "Volemos Juntos" con cuatro ejes de acción: Liderazgo, Salud y Vida, Sustentabilidad y Voluntariado Corporativo.



### Cátedra Volaris

Como parte del Eje de Liderazgo, en 2017 nuestros más altos Gerentes y Directores impartieron 16 sesiones a 42 estudiantes de la Licenciatura en Administración y Dirección de la Universidad Panamericana, Campus Santa Fe. El objetivo de las cátedras fue proporcionar a los estudiantes una visión holística acerca de la trayectoria de Volaris. Así, aprendieron de primera mano sobre los desafíos de fundar y mantener exitosamente un negocio, así como a desarrollar un pensamiento crítico y a aplicar conocimientos teóricos a escenarios de negocios reales.

## ¿QUIÉNES?



Canales de diálogo abiertos y continuos para obtener retroalimentación y cumplir con sus expectativas



## VALOR



### Económico

- Incremento de participación de mercado
- Reducción de costos
- Aumento de ingresos
- Mayor retorno de inversión



### Social

- Desarrollo social y económico en comunidades
- Apoyo a poblaciones marginadas
- Donativos y voluntariado
- Contribución a la Agenda 2030 de la ONU con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



### Ambiental

- Reducción de huella ambiental de las operaciones
- Contribución a la Agenda 2030 de la ONU con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



### Humano

- Creación de un ambiente laboral inclusivo y apto para el desarrollo personal y profesional
- Embajadores cualificados y capacitados
- Diversidad y defensa de Derechos Humanos
- Condiciones laborales seguras



### De marca

- Aumento de reputación positiva
- Lealtad de los Clientes
- Garantía de la mejor experiencia de vuelo

Si quieres saber más acerca de nuestro Modelo de Sustentabilidad y acciones de Responsabilidad Social, visita: <https://cms.volaris.com/es/viajando-con-volaris/responsabilidad-social-esr/modelo-de-sustentabilidad-volaris/>



Nos mantuvimos dentro del **IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores** por tercer año consecutivo



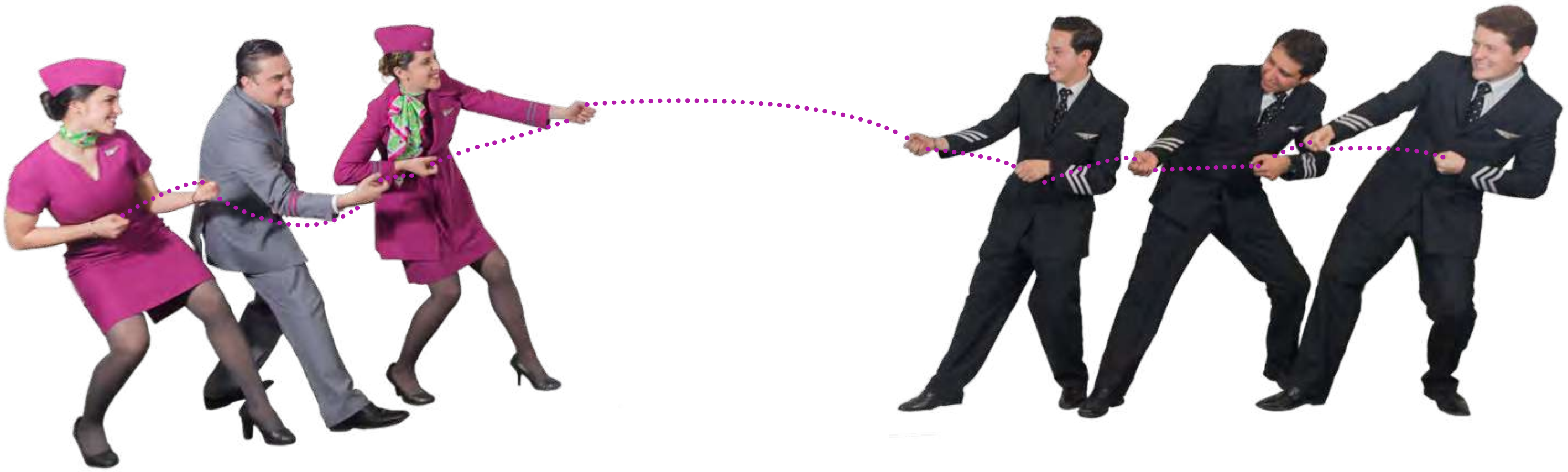
GRI 415: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 102-12, 102-13

Participamos en organizaciones y cámaras nacionales e internacionales para mantenernos actualizados en las mejores prácticas de la industria aeronáutica.

- **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; desde 2014.

# Familia

✈️ *Volaris*



✈️  
**No empleamos personas,** sino compartimos un ideal y representamos a la misma Institución; **somos Embajadores Volaris.**

# Embajadores

# comprometidos

GRI 401, 407: 103-1, 103-2, 103-3



# volaris

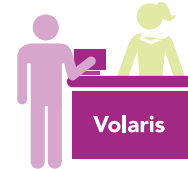


Fomentamos el talento, el compromiso y la motivación de nuestros Embajadores, así como el sentido de pertenencia y orgullo de **Familia Volaris**. Vivimos nuestra Cultura y valores, por lo cual propiciamos un ambiente laboral sobresaliente, donde cada Embajador tiene la oportunidad de impulsar su desarrollo profesional y personal.





**4,752** Embajadores México 2017



**77.55%**  
Sindicalizados

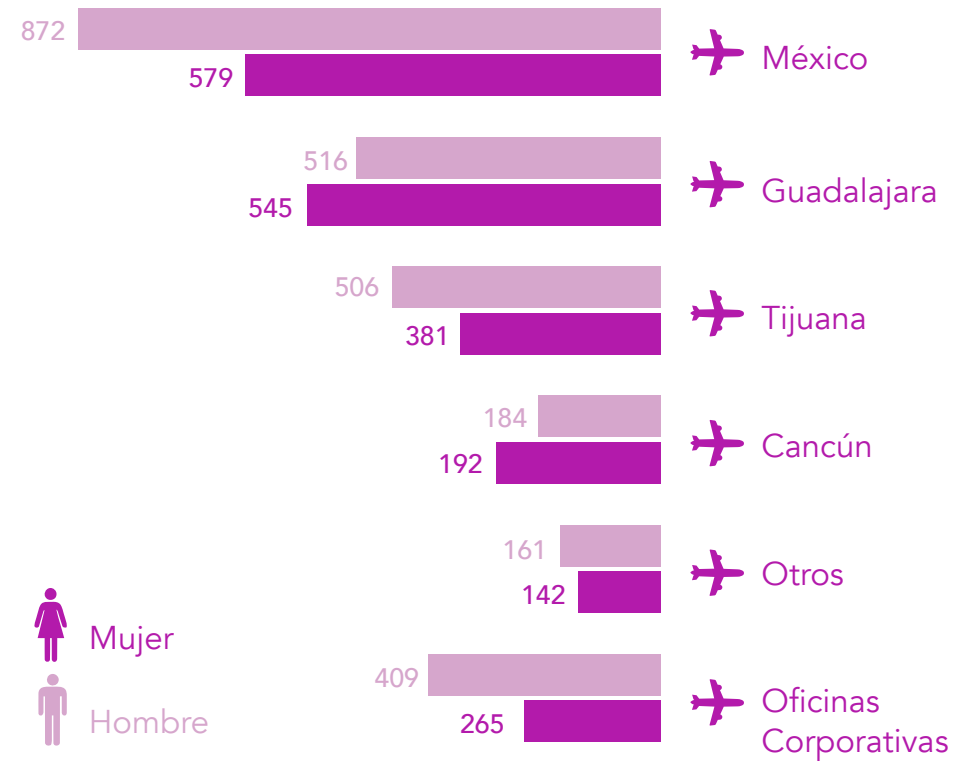


### Volaris comparte...

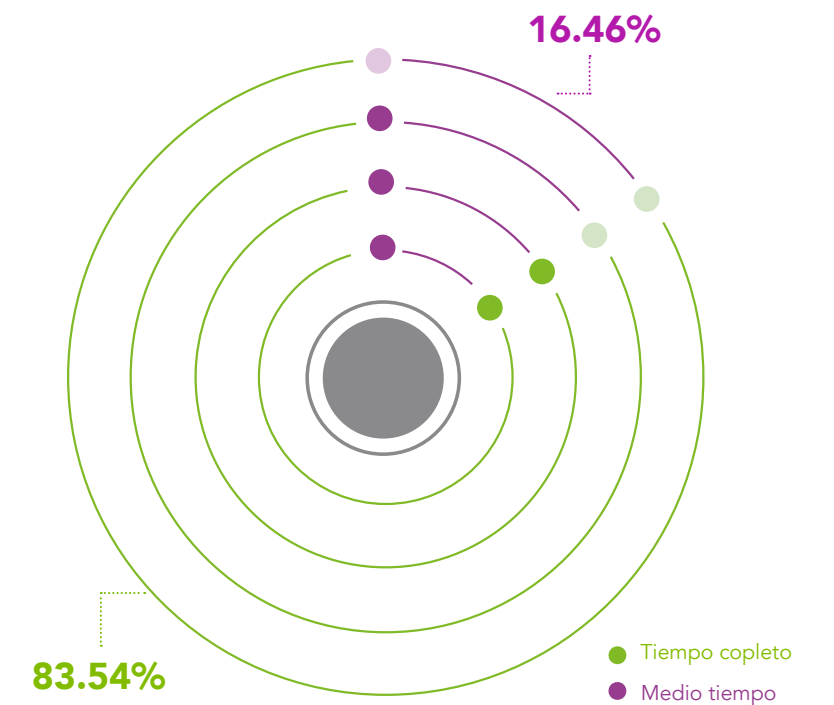
“Volaris es recibir el apoyo constante de mi equipo de trabajo”.

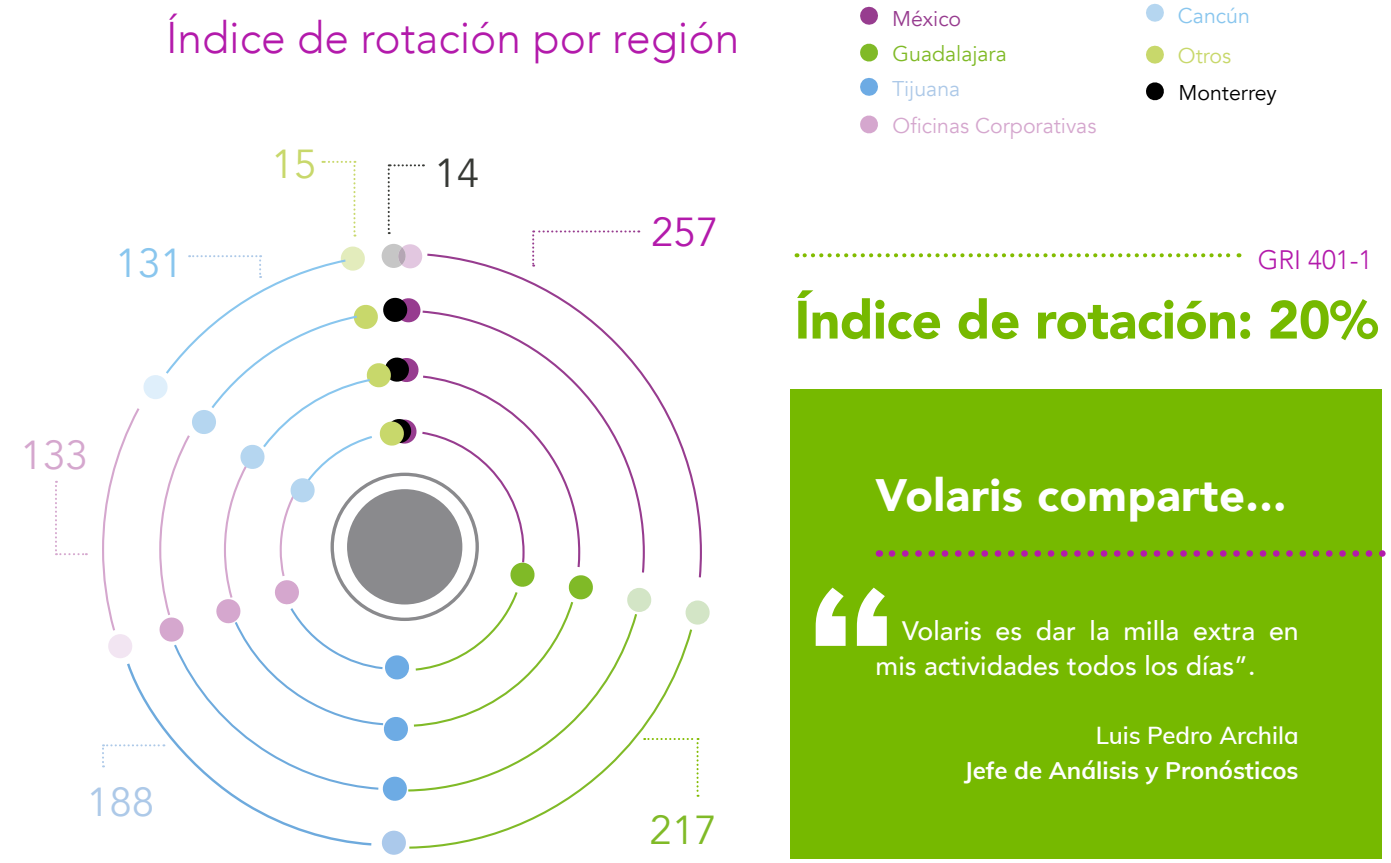
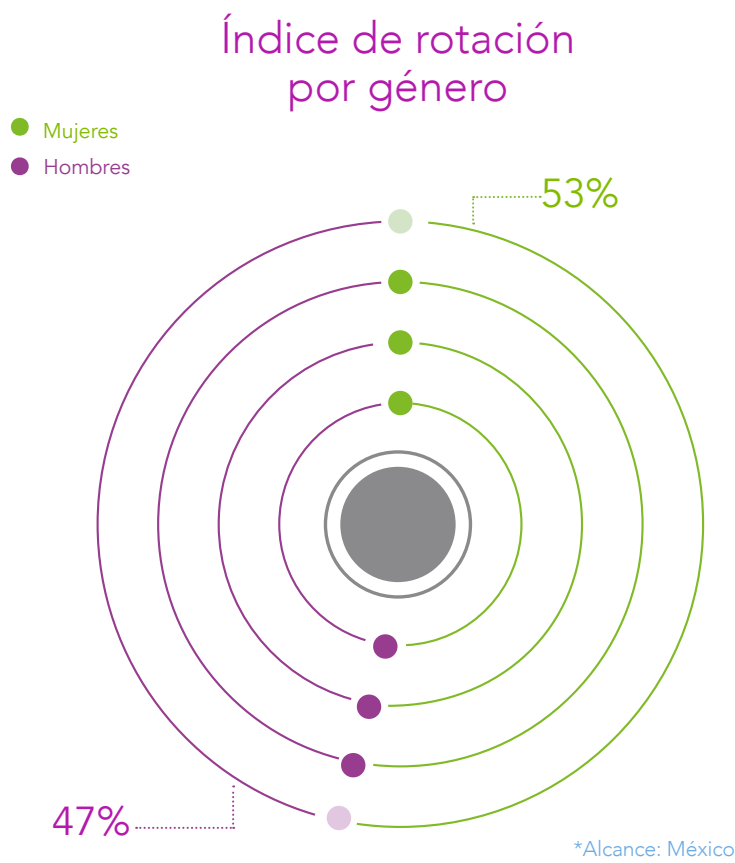
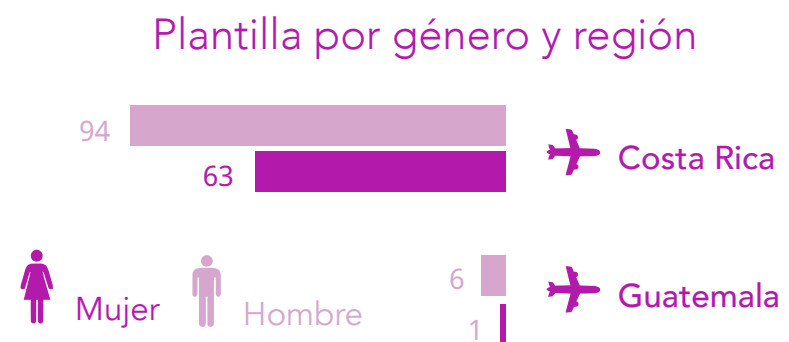
Raúl Fernando Álvarez  
Capitán

### Plantilla por género y región



### Tipo de empleo







# Reconocemos el valor de la Familia Volaris



GRI 201, 419: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 401-2, 401-3

Ofrecemos prestaciones competitivas y por encima de la ley, buscando retener al mejor talento al contribuir a mejorar su calidad de vida. Brindamos a nuestros Embajadores beneficios como seguro de vida por muerte natural o accidental, seguro de gastos médicos mayores, pases administrativos o sindicalizados, compensación variable y vales de despensa para Embajadores sindicalizados. Adicionalmente, todos nuestros Embajadores cuentan con derechos por maternidad y permisos por paternidad; 96 Embajadoras utilizaron esta prestación en 2017.

Los Embajadores pueden hacer uso de la Política de horas de trabajo flexible, Política de *home office*, el acuerdo con servicios de guardería y cuidado de niños, así como horario y salas de lactancia –estas salas ubicadas en Oficinas Corporativas se remodelaron en 2017–, siempre y cuando sus funciones lo permitan.

## Inversión en beneficios para Embajadores 2017:

GRI 201-1





## Sistema de Oportunidades Internas (SOI)

Embajadores con oportunidades de desarrollo profesional nos apoyan con el objetivo de brindar las mejores experiencias a nuestros Clientes.

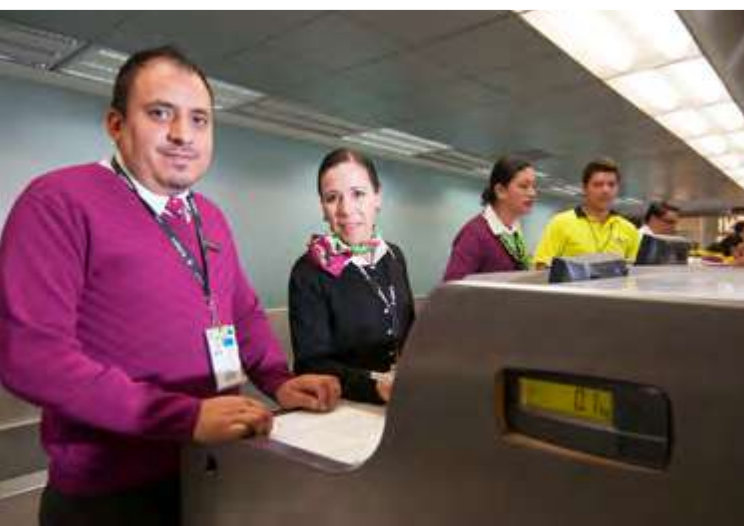
**134** EMBAJADORES PROMOVIDOS



## ReconoSER

Los Embajadores evidencian con felicitaciones y reconocimientos a sus compañeros que muestren la puesta en práctica de nuestros pilares, conductas y acciones de responsabilidad social, que contribuyen a crear un buen ambiente laboral y trabajo en equipo.

**52** EMBAJADORES RECONOCIDOS



## Pernoctas de Navidad

Los Embajadores que trabajan el 24 y 31 de diciembre tienen la oportunidad de celebrar estas fechas con un acompañante en el vuelo y destino donde pasen la noche.

**30** PILOTOS ..... **77** SOBRECARGOS

## Estrellas del Servicio

Reconocemos a los Embajadores que, a través de sus historias, muestran un esfuerzo extra con nuestros Clientes internos y externos, por lo que hacen inigualable su experiencia de viaje.

**105** RECONOCIMIENTOS

## trASCIENDE

Permite a los líderes reconocer a la gente más sobresaliente de sus áreas por obtener excelentes resultados operativos, ideas innovadoras, generar eficiencias en sus procesos y mostrar un compromiso excepcional con Volaris.

**247** RECONOCIMIENTOS

# Igualdad de Oportunidades

GRI 405: 103-1, 103-2, 103-3



Debido a que nuestra Cultura se centra en la Persona, ponemos especial énfasis en promover la diversidad y los Derechos Humanos, así como en rechazar toda forma de discriminación en nuestros procesos y operaciones.

Nuestras Política de Equidad de Género, Política de Compensaciones y Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades garantizan la igualdad laboral y los comportamientos éticos, y establecen los criterios para el desarrollo personal, profesional y financiero equitativo de todos nuestros Embajadores. **Asimismo, continuamos alineando nuestras operaciones a los lineamientos de la Norma Mexicana NMX-R-025-SC-FI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación.**

## Volaris comparte...

“En Volaris le apostamos al talento, no al género. Antes que trabajar con mujeres y hombres, trabajamos con seres humanos”.

Juliana Angarita  
Directora de Talento  
y Desarrollo Organizacional

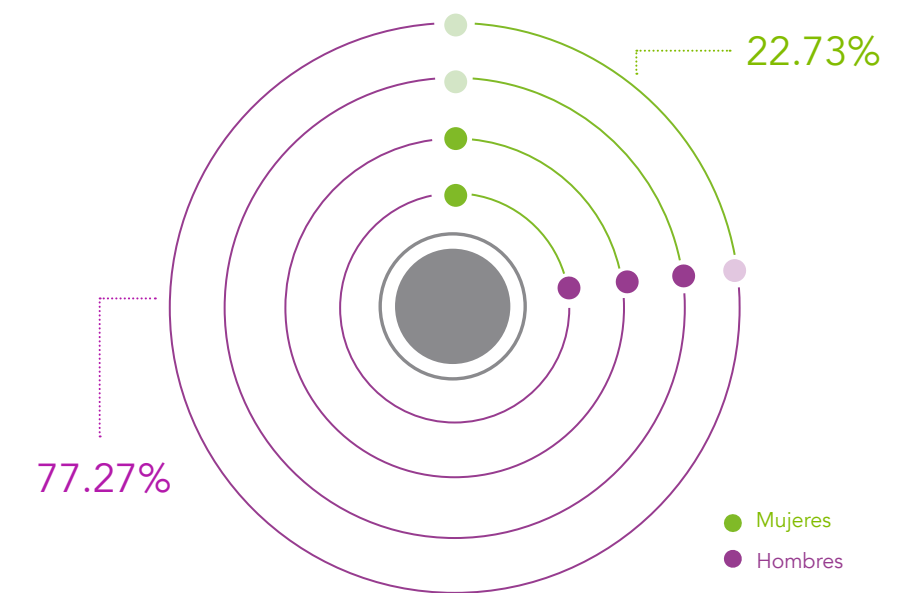
En 2016 contratamos **nueve Embajadores con discapacidad** para laborar con el puesto de Agente de Tráfico en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. En 2017 trabajamos en un **Programa de Empoderamiento** específicamente para este grupo. En éste, los Embajadores aprendieron a desarrollar y potencializar sus habilidades, emociones, pensamientos y relaciones personales.

Con apoyo de nuestros Embajadores y por medio de nuestra campaña interna, Jeans con Causa, hicimos una donación a un Embajador con discapacidad para la compra de sus auxiliares auditivos.

Contratamos, por medio de una agencia de outsourcing, a **ocho Embajadores adultos mayores** contactados a través del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM). En 2018 consideramos su inclusión como Embajadores Volaris.

## Gerentes y Directores

GRI 405-1





# Impulsamos el talento



GRI 404: 103-1, 103-2, 103-3




Con el fin de fomentar el aprendizaje continuo y apoyar el desarrollo profesional y personal de nuestros Embajadores, contamos con programas de formación de habilidades y conocimientos. Ofrecemos una amplia variedad de cursos –ya sea presenciales o en nuestra plataforma de *E-learning*– enfocados en mejorar los conocimientos y habilidades de nuestros Embajadores.

## Volaris comparte...

“Volaris es trabajar en algo que me apasiona y me invita a ser mejor, como es la aviación”.

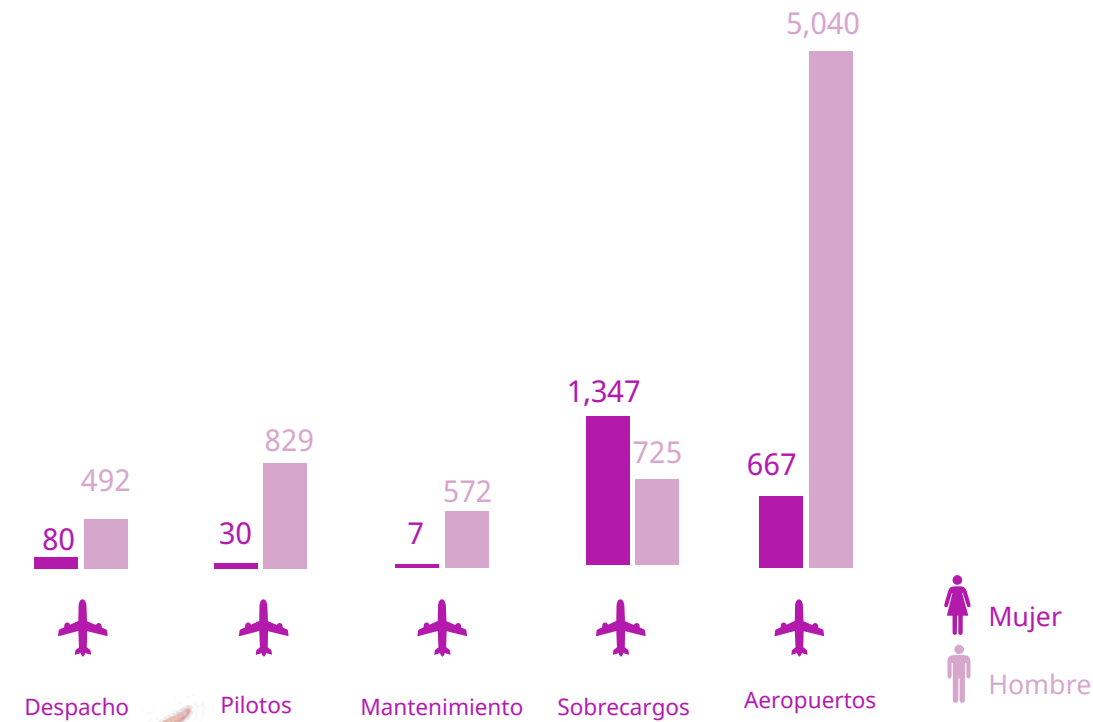
Alejandro Barrera  
Sobrecargo

GRI 404-1

	 Embajadores capacitados	 Horas	 Cursos
Sobrecargos	2,072	7,063	132
Pilotos	859	10,049	750
Mantenimiento*	579	3,050	248
Despacho Centro de Control de Operaciones	572	1,008	33
Operación Aeropuertos	5,707	13,998	957
<b>Total</b>	<b>9,789</b>	<b>35,168</b>	<b>2,120</b>

- \* De estos 579, 184 hombres fueron personal externo.
- El número de Embajadores capacitados excede el número total de Embajadores Volaris debido a que algunos tomaron diversos cursos de capacitación.

### Capacitación por género



### Universidad Corporativa Volaris

GRI 404-2

Capacitación	Embajadores capacitados	Porcentaje de Embajadores que concluyó el curso aplicable
Código de Ética Volaris	4,742	97%
ECPAT <sup>1</sup>	3,742	94%
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares	3,773	97%
FCPA, Programa de Prevención y Orientación contra Prácticas de Corrupción	377	94%
Políticas Volaris	811	97%
Seguridad de la información	3,838	91%
KM para la vida: taller enfocado para Sobrecargos en temas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo Humano</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Salud</li> <li>• Protocolo de imagen</li> <li>• Maquillaje y peinado</li> </ul>	304	100%

<sup>1</sup>Fin a la prostitución, pornografía y trata de niñas, niños y adolescentes con fines sexuales, por sus siglas en inglés.

## Dirección de Desarrollo Organizacional

GRI 404-2

### Programa de desarrollo acelerado para talento interno

Apoyamos el desarrollo acelerado de competencias de liderazgo, conocimiento de negocio y ayudamos a los Embajadores a enfocar su carrera y tomar mejores decisiones para su vida personal y profesional.



Identificación de Embajadores con alto potencial de niveles analista y especialista para participar en:

1

2

Semana intensiva de cursos y talleres impartidos por Directores y Gerentes, para resolver *business cases* e incrementar conocimientos en temas estratégicos

Programa de desarrollo con sesiones de *mentoring*, pláticas de liderazgo, carrera y de temas críticos de negocio



### Rutas de carrera

Como parte de nuestra estrategia, tenemos el objetivo de desarrollar Rutas de Carrera para todas nuestras áreas operativas y contar con guías comprensibles de desarrollo para nuestro personal administrativo.

### Desarrollo de Líderes

#### INTRANET

- Lanzamiento de una plataforma de formación y acompañamiento para Líderes

#### + desarrollo + talento

- Programas de *coaching*
- *Mentoring*
- Diplomados en liderazgo
- Programa de acompañamiento para Gerentes de recién ingreso o de promoción

Tenemos la misión de desarrollar y gestionar diversos programas que impulsen el talento de nuestros Embajadores.



## Estrategia de capacitación en desarrollo de habilidades de liderazgo

Desarrollamos una estrategia de capacitación en temas de comunicación, desarrollo de equipos, influencia y manejo de estrés para todos los Embajadores que tienen gente a su cargo. Esta iniciativa la enfocamos principalmente a nuestro talento administrativo y operativo, ajustando los contenidos para cada uno de los rubros.



## Galaxia de Desarrollo Volaris

Modelo de atracción de talento y capacitación = sustentabilidad y crecimiento de Volaris



### Satélites-trainees

Programa de desarrollo intensivo para jóvenes recién egresados con alto potencial. Durante 18 meses les brindamos las herramientas necesarias para transformarlos en Líderes Volaris.



### Novas-interns

Reformulamos las prácticas profesionales que realizan los estudiantes de los últimos años de la universidad, haciéndolos partícipes dentro de áreas estratégicas.



### Cometas-students

Buscamos jóvenes a partir de sexto semestre y hasta el primer año de universidad que busquen su primer acercamiento laboral. Ofrecemos proyectos de verano que les sirvan para comprender cómo funciona una compañía y puedan desarrollarse dentro de un área de interés.



## 2017

Exitoso programa de **Satélites-trainees** primera generación, creando y alcanzando proyectos para el apoyo en las estrategias del negocio.

Creación de vínculo con Fundación Politécnico dentro del programa **Nova-interns**, atrayendo al mejor talento de la licenciatura de Ingeniería Aeronáutica del Instituto Politécnico Nacional; éstos participan en un programa de rotación de un año para que conozcan nuestra área de operaciones.



# Incrementamos

# la seguridad

GRI 403: 103-1, 103-2, 103-3



Contar con Embajadores sanos y operaciones seguras es la base para ofrecer una extraordinaria experiencia de vuelo. Por ello, nos comprometemos con la Salud y Seguridad de todos nuestros Embajadores y desarrollamos políticas, iniciativas y programas para evitar cualquier riesgo a su integridad, tanto física como emocional.

11° año consecutivo con la **Certificación Compañía Libre de Adicciones**



## Familia Volaris saludable

- Programa de audición y protección respiratoria: 357 evaluaciones anuales (espirometría y audiometría) a Embajadores de las áreas de mantenimiento, control de calidad, apariencia, almacén, operaciones en rampa y taller.
- Estudios ambientales en Tijuana para asegurar que los Embajadores trabajan en condiciones dentro de los límites permisibles por la normativa aplicable. El total de estudios aplicados fue:
  - 60 en dosis de ruido
  - 58 en mediciones de iluminación
  - 77 en reconocimientos de sustancias
- Campaña interna de prevención de cáncer de mama, con ayuda de la Asociación Mexicana de Lucha contra el Cáncer de Mama: estudios de ultrasonido mamario a Embajadoras y familiares; 41 en Oficinas Corporativas y 24 en Base México.
- 1,650 vacunas contra la influenza a nivel nacional, 250 vacunas donadas a dos empresas y 200 dosis adicionales aplicadas a trabajadores de grupo Unión del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
- 427 Embajadores del área de mantenimiento capacitados con cápsulas informativas sobre riesgos de trabajo.
- Visitas médicas a domicilio totalmente gratuitas para las tripulaciones, para que reciban un diagnóstico y tratamiento médico oportuno.

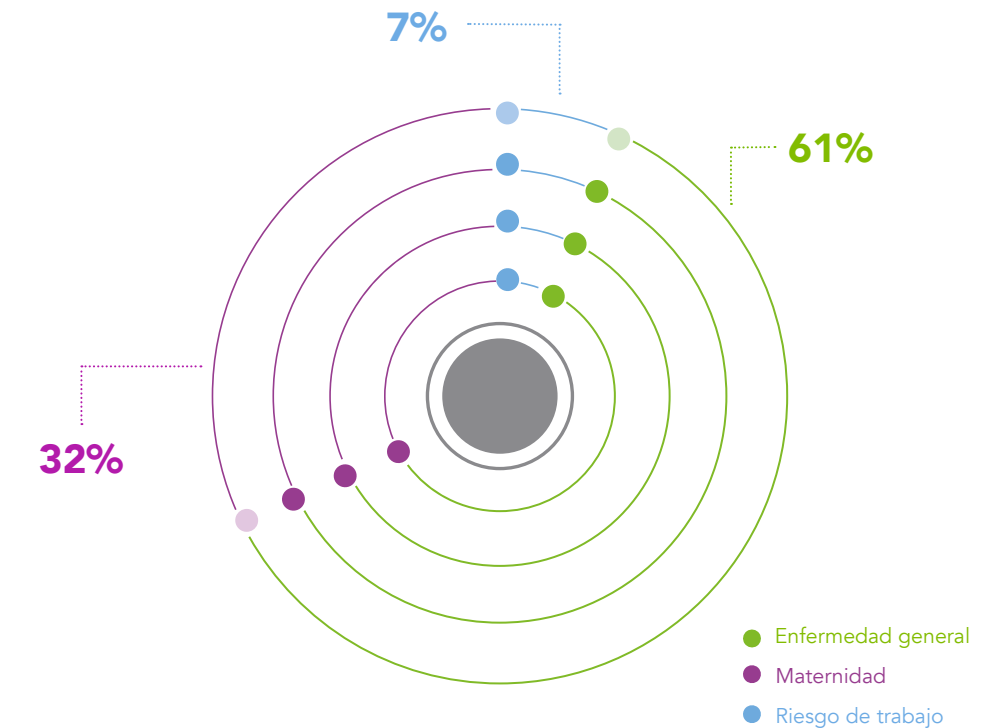


## Familia Volaris segura y protegida

- 15 cursos para brigadistas de emergencia en Primeros Auxilios, Combate contra incendios, Evacuación, Búsqueda y Rescate; 283 brigadistas capacitados para emergencias en Oficinas Corporativas y Bases.
- Elaboración y difusión en más de 35 aeropuertos de tres infografías con medidas de seguridad en huracanes y caída de ceniza volcánica en conjunto con la Coordinación Nacional de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.
- Elaboración y difusión de un video con medidas de seguridad para casos de emergencia en Oficinas Corporativas.
- Revisión de extintores, instalaciones eléctricas y detectores de humo como parte del Programa de prevención de incendios.
- 61 brigadistas participaron en el Macro Simulacro del 19 de septiembre en Oficinas Corporativas, evacuando a 537 Embajadores. Al momento del sismo de ese mismo día en Ciudad de México, activaron los protocolos de emergencia y lograron una evacuación exitosa.
- Cuatro pláticas de trastorno por estrés postraumático impartidas a 44 brigadistas.
- Cinco rescatistas de Costa Rica transportados para ayudar en las labores de rescate, después del sismo del 19 de septiembre.

## Días de incapacidad 2017

GRI 403-2



GRI 403-1



Contamos con **42 Comisiones de Seguridad e Higiene**, que representan al 100% de nuestros Embajadores. Periódicamente realizan recorridos de las instalaciones para identificar actos y/o condiciones inseguras e implementar medidas correctivas.

# Defendemos los Derechos Humanos



# Derechos Humanos

GRI 102-12



Continuamos siendo **la única aerolínea en Latinoamérica** y la segunda a nivel mundial en tomar acciones para ponerle fin a la prostitución, pornografía y trata de niñas, niños y adolescentes con fines sexuales, a través de **ECPAT y The Code**.

En 2017 reforzamos nuestra capacitación vía *E-learning* de ECPAT para llegar al 94% de nuestra población en aeropuertos y tripulaciones (Pilotos y Sobrecargos) y mantenemos la declaración en los contratos de fletamento y hospedaje para garantizar que se alineen a los criterios de ECPAT.

## Volaris comparte...

“La preferencia de nuestros Clientes nos inspira y compromete a mantener una lucha constante frente a esta problemática”.

Ana Cristina Pacheco  
Especialista de Responsabilidad Social




**En 2017, 866 nuevos Embajadores capacitados en El Código y ECPAT;** refuerzo del tema para 3,742 Embajadores, alcanzando un total de 4,427 Embajadores capacitados desde 2013

# Las mejores

 *experiencias de viaje*



 **No atendemos pasajeros, servimos a Clientes;** y nos esforzamos por brindarles la mejor experiencia de viaje, logrando así, su preferencia y permanencia.



# Safety & *+ security*

GRI 416, 419: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 102-11, 416-1

Debemos mantener un estándar único en todos los aeropuertos donde operamos con el fin de continuar mejorando la experiencia de nuestros Clientes. Contamos con manuales aprobados por las autoridades aeronáuticas, mismos que impartimos a los Embajadores en los cursos de inducción. De esta manera, garantizamos el cumplimiento de los lineamientos necesarios para conducir nuestras operaciones.

En 2016 comenzamos a desarrollar un manual único para la capacitación de los Embajadores. Durante 2017, continuamos esta importante labor, la cual permitirá a todos los Embajadores que tienen relación con Clientes conocer de primera mano la historia, misión, visión, valores, conductas, imagen, productos, políticas y procesos.

Además, para garantizar la seguridad de nuestros Clientes cumplimos con diversas regulaciones, principalmente en dos temas significativos para la industria.

## Volaris comparte...

“Volaris es viajar alto en todo lo que haces”.

Wendy Hernández  
Agente de Tráfico



## Aviation security

Garantiza la transportación de los Clientes evitando cualquier interferencia ilícita.

## Safety

Garantiza la seguridad de nuestros Clientes en todas las operaciones, incorporando métodos que permitan identificar, anticipar y mitigar las causas de los accidentes de aviación.



GRI 404-2, 416-1

## Capacitación AVSEC; Aviation Security



Ponemos especial atención en la seguridad de nuestras experiencias de viaje, por lo que a través de este programa formamos a las personas en medidas de seguridad, terrorismo e interferencia ilícita de amenaza de bomba, amenaza de secuestro y contingencia o emergencias. Los temas principales son Derechos Humanos en el ámbito nacional e internacional, trato a Clientes, revisión de equipaje, revisión de Clientes, quejas y datos personales.

# Safety 2017



**Renovación del certificado IOSA** hasta agosto de 2019 –proporcionado por la IATA–

**Auditoría Line Operations Safety Audit (LOSA)**, enfocada en la operación de cabina en el vuelo

**Renovación del Certificado SMS –Safety Management System–**, debido a nuestro Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS)

**29 aeronaves cuentan con la herramienta WEFA** –dispositivo que almacena la información del vuelo, garantizando la evaluación del desempeño de los Pilotos en todos de los vuelos–. Esta tecnología cuenta con transmisión 3G, que permite monitorear la operación desde nuestro Centro de Control de Operaciones (CCO) y tomar decisiones inmediatas en casos de incidencia



## Programa Migrantes Tijuana

En 2017 realizamos dos convenios para brindar apoyo a migrantes con tarifas preferenciales para que regresen a sus ciudades de origen con dignidad y seguridad.

- **Coalición Pro Defensa del Migrante de Tijuana**

Ps. 1.5 millones invertidos; **478 Clientes transportados**

- **Desarrollo Social Municipal de Tijuana**

Ps. 150,000 invertidos; **16 Clientes transportados**





# ¡Pasión + por servir!

GRI 417: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 417-1

Siempre buscamos ofrecer a nuestros Clientes las mejores experiencias de viaje, por lo cual nos aseguramos de mantener una correcta y veraz difusión de todos nuestros productos, servicios y promociones. Por ello, contamos con procesos documentados e información clara acerca de los términos y condiciones pre-validados por el área Legal para cada uno, ya sean servicios permanentes o promociones temporales.

Todos los términos, condiciones e información relevante de nuestros servicios pueden ser consultados en nuestro *website* y quioscos en aeropuertos, así como por medio de redes sociales y correo electrónico.

En 2017 implementamos la opción de consultar en nuestro *website* o app para IOS o Android el estatus de los vuelos. En esta nueva sección los Clientes pueden consultar todos los detalles de su vuelo, así como compartirlos en sus redes sociales. Asimismo, automatizamos el proceso de compensación por demora de vuelos para asegurar que todos nuestros Clientes reciban la indemnización correcta según la Ley de Aviación Civil.

Buscamos hacer la experiencia previa al vuelo más placentera y relajada para nuestros Clientes, por lo cual, durante 2017 continuamos modernizando y estandarizando nuestra señalización en aeropuertos, haciéndola más clara y fácil de identificar. También transformamos las áreas de documentación para que los procesos sean más rápidos y logramos reducir los tiempos en filas en más de un 60%. Somos la primera aerolínea en México en incorporar la "home printed bag tag" para agilizar los procesos de documentación e invitamos a nuestros Clientes a regresar su bolsa para reutilizarla.



## Volaris comparte...

“Nosotros hablamos mucho de cómo el viaje no es solamente llegar a algún lugar que no habías visitado antes; viajar significa unión, diversión, es reencontrarse con aquel amigo que teníamos mucho de no ver y volverse a encontrar con uno mismo”.

Héctor Espinosa  
Gerente de Contenidos



**Contamos con instructivos de seguridad en Braille y tarjetones en macro-tipos, asegurando que nuestros Clientes invidentes y con debilidad visual tengan las facilidades necesarias para disfrutar su vuelo. Aunado a esto, nuestros Sobrecargos les asignan un asiento especial y personalizado, les dan un briefing personalizado, siempre que el Cliente avise oportunamente su condición.**



Asimismo, capacitamos a nuestros Embajadores de Servicio al Cliente en nuestra visión 360°, en la cual damos prioridad al Cliente, buscando su entera satisfacción y comodidad a lo largo de su experiencia.

## ¡Pasión por servir!

Fortalecimos las habilidades de servicio de nuestros Embajadores. Trabajamos desde la inteligencia emocional y construimos relaciones efectivas por medio de la comunicación y el trabajo en equipo, logrando un verdadero empoderamiento que permita a nuestros Embajadores trascender con el Cliente y en Volaris.



3,157



2,054

**5,211 Embajadores capacitados de aeropuertos, Sobrecargos y Call Center**

¡Innovamos para ofrecer el mejor servicio! Creamos la figura de Agente SOS para garantizar la solución al Cliente en su primer acercamiento. Capacitamos a **130 Embajadores** con habilidades de atención a Clientes.

Clínicas de servicio en Centroamérica. Capacitamos a **40 Embajadores** en atención a Clientes, enfocándonos en los temas de Abordaje, Cancelación o demora y Contingencias.

Capacitamos a **387 Embajadores** de nuestro *Call Center* en procedimientos de aclaraciones y refuerzo de estándares para brindar la mejor experiencia.

Además, contamos una encuesta mensual de satisfacción de Clientes –el *Net Promoter Score*–, el cual evalúa la calidad de nuestros productos y servicios, comenzando con el proceso de compra hasta finalizar el vuelo, desde el punto de vista de nuestros Clientes. En 2017 realizamos mejoras al cuestionario para obtener una calificación objetiva y acercarnos al Cliente.

GRI 418: 103-1, 103-2, 103-3

Adicionalmente, buscamos mantener la mejor experiencia de vuelo en todos los sentidos, por lo cual la protección de los datos personales de nuestros Clientes es muy importante para nosotros. 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); además de la Política de Tratamiento de Datos Personales y Política de Información Confidencial. Constantemente llevamos 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).



# Acciones que nos

*✈ hacen despegar*

.....✈  
**Buscamos trascender, dejar huella  
y hacer la diferencia** al impactar  
positivamente la vida de otros seres  
humanos en las comunidades donde  
operamos.



## ACCIONES 2017

GRI 201: 103-1, 103-2



Como parte de nuestro Modelo de Sustentabilidad, promovemos acciones sociales que generen un impacto positivo en las comunidades donde operamos. En las Políticas de Voluntariado Empresarial y de Donativos establecemos los criterios para la selección de los programas que apoyamos.

GRI 201-1

**Ps. 5'953,396** 

invertidos en acciones sociales durante 2017

ENVÍO DE MÁS DE  
**34 TON** 

de víveres mediante nuestro sistema de carga para damnificados por los sismos

**PS. 1 MILLÓN**


recaudado a través de Jeans con Causa para más de 30 Embajadores damnificados por sismos

**+250 JUGUETES** 

donados a niñas y niños de diferentes instituciones en Oficinas Corporativas por el Día de Reyes

 ALREDEDOR DE  
**3,000 árboles**


plantados con apoyo de la comunidad y gente de **Fundación Pro Mazahua**

 **162 niñas y niños** con alguna enfermedad crónica o avanzada junto con algún familiar cumplieron su sueño de volar, conocer el mar o la Ciudad de México, a su artista o equipo favorito y 31 de conocer un parque de diversiones en Estados Unidos en conjunto con Dr. Sonrisas, México Sonríe y Fundación Palace

**PS. 499,698**  
RECAUDADOS EN

nuestro boteo "Volemos Juntos" con **Un Kilo de Ayuda**

**400** TORTUGAS MARINAS liberadas en conjunto con Fundación Palace

**+400 JUGUETES**  donados a niñas y niños del Hospital "Dr. Carlos Saenz Herrera" en Costa Rica

 **30 sillas** de ruedas donadas

 **976 boletos** de avión donados



**4** PAÍSES

**143**  
FUNDACIONES  
BENEFICIADAS

**178,873**  
BENEFICIADOS  
INDIRECTOS

**9,316**  
BENEFICIADOS  
DIRECTOS

 **+3,000 niñas y niños beneficiados**

### FECHAC

En 2017 nos aventuramos y compartimos un viaje de experiencia con aliados y donantes de la Fundación del Empresariado Chihuahuense: FECHAC, para apoyar y respaldar la educación en la Sierra Tarahumara con la construcción de albergues escolares; con ello, 14 fundaciones y empresas reafirmaron su compromiso.

### Membresía VFundación\*

Esta iniciativa busca impactar directamente en los presupuestos de las fundaciones e instituciones mexicanas para permitir que sus proyectos y operatividad vuelen y ayuden a más personas. Algunos de los beneficios de esta membresía son 30% de descuento en vuelos, cinco boletos redondos de cortesía cuando se adquiere y 30% de descuento en el precio de cualquiera de los Combos: Más Equipaje, Más Rapidez o Más Flexibilidad, así como derecho a un cambio de nombre por reservación sin costo hasta cuatro horas antes del vuelo.

\*Aplican términos y condiciones

**98**   
**membresías  
desde 2015**



# Direcciones Volaris

+ *en Acción*



En 2017 encontramos la forma no sólo para mover más Clientes, sino también para mover y hacer despegar un programa de gran trascendencia en el corazón y cultura de Volaris: **Direcciones Volaris en Acción.**

Es un programa que nace de la inquietud de poder vivir aún más nuestra Cultura organizacional y a su vez, transmitirla por medio de acciones a favor de las comunidades donde operamos.

A través de este programa, las 16 Direcciones de Volaris se pusieron las pilas para participar en actividades de voluntariado corporativo y poder así experimentar y contagiar nuestra Cultura empresarial.

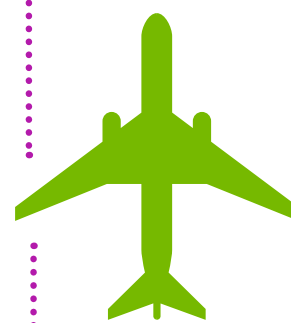
Cada Dirección, junto con un equipo de representantes, puso manos a la obra y todo el corazón para convivir y aportar tiempo de calidad en la vida de los que más nos necesitan.



Llevamos a cabo 16 diferentes actividades, entre ellas: entregamos más de 1,000 cenas afuera de diversos hospitales a familiares y amigos que esperan noticias de sus seres queridos; cumplimos el sueño de Juan Carlos por conocer un caballo blanco, o el sueño de Camila, Ariel, Perlita y Valentina por convertirse en princesas por un día; también festejamos cumpleaños y no cumpleaños con pequeños de diversas fundaciones, y por qué no, llevamos sonrisas a domicilio a menores que se encuentran hospitalizados por atención a sus tratamientos oncológicos en diversos hospitales de la Ciudad de México y en San José, Costa Rica.

Fueron más de **330 voluntarios** los involucrados y convencidos que estas acciones son las que nos hacen despegar como aerolínea y a su vez fortalecer el sentido de pertenencia y orgullo Volaris.

¿El resultado? La sonrisa de cada persona beneficiada y voluntario involucrado.



¡En 2018 seguiremos volando juntos hacia nuevas experiencias y realizando acciones que nos hagan despegar!

## Volaris comparte...

“Creo que lo más importante para nosotros como Embajadores de Volaris, es otorgar un poquito de lo que nosotros tenemos y de lo que la vida de alguna manera y la propia empresa nos ha dado”.

Omar Carrera  
Director de Precios y  
Administración de Ingresos



# Avión

## → Ayuda\*

En septiembre pasado, ante los diversos desastres naturales ocurridos en México, unimos esfuerzos y aliados para apoyar a quienes más lo necesitaron en las zonas de desastre.

1. Con relación al paso del Huracán Lidia que impactó en Baja California Sur, en conjunto con CADENA (Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales) pudimos enviar voluntarios, médicos y psicólogos para atender la emergencia por medio de acompañamiento o atención médica y a su vez entregar más de 1,000 despensas, kits de higiene y sobres purificadores de agua a diversas familias damnificadas.

2. Brindamos ayuda y apoyo a damnificados por los sismos ocurridos en los estados de Oaxaca, Chiapas, Morelos, Puebla y Ciudad de México, el 7 y 19 de septiembre:

- Nuestros aviones fueron aprovechados al momento del desastre para trasladar a más de 200 brigadistas, bomberos, rescatistas, médicos y psicólogos de diferentes partes de la República Mexicana a las zonas afectadas, así como apoyar con transporte a un grupo de bomberos de El Salvador.

\*Es nuestro programa de activación en caso de algún desastre natural o contingencia, por medio del cual transportamos víveres y brigadistas.

### Volaris comparte...

“Orgullo Volaris es ayudar a nuestros compañeros cuando más lo necesitan”.

Rodrigo Uribe Hernández  
Líder de Comunicación Institucional

- Con el apoyo de nuestros Embajadores, habilitamos cada mostrador en nuestra red de aeropuertos en México como centros de acopio de víveres y medicamentos y a través de nuestro sistema de carga logramos enviar y distribuir con nuestros aliados más de 34 toneladas de ayuda para los damnificados.
- Con nuestro aliado ante situaciones de desastre –CADENA– logramos trasladar a 66 voluntarios capacitados para instalar 365 refugios temporales en Oaxaca y Chiapas y 20 aulas escolares, también temporales, en Chiapas, quienes además brindaron 448 consultas médicas y 498 consultas psicológicas.

→ **+11,425 personas beneficiadas de manera directa mediante CADENA**

- Trabajamos en coordinación con la Red de Universidades Anáhuac para transportar a 28 voluntarios brigadistas a Chiapas y apoyar en diversas comunidades afectadas, asimismo, nos apoyaron con la entrega de víveres en diversas comunidades de Oaxaca.





- Canalizamos donativos de juguetes, ropa y víveres de las familias del Colegio Northridge, Colegio Monteverde y la Asociación de Padres de Familia del Liceo Franco Mexicano a diferentes albergues de la Ciudad de México y Morelos.
- Más de 50 Embajadores donaron sangre en diferentes hospitales de la Ciudad de México y otros estados.
- Con los donativos de la Familia Volaris se hicieron kits psicológicos para niñas y niños en albergues en el estado de Morelos. De igual forma, se entregaron donativos para albergues de animales y con algunos de nuestros voluntarios se visitó la comunidad de Jantetelco, en este mismo estado para apoyar en labores de limpieza y atención a damnificados.
- Durante el mes de octubre, nuestros Embajadores en México, Estados Unidos y Centroamérica, al igual que miembros de Lufthansa Technik, realizaron más de 35 actividades internas de recaudación de fondos para apoyar a los 30 Embajadores que sufrieron alguna pérdida debido al sismo. En conjunto, se logró la recaudación de más de Ps. 1 millón.
- Como muestra de reconocimiento a todos los que se sumaron para brindar ayuda humanitaria a México, vestimos a uno de nuestros aviones con una imagen de Frida, la perrita de rescate que se convirtió en un símbolo de solidaridad y esperanza para todos los mexicanos: ¡Juntos levantamos el vuelo!

# Experiencias

+ innovadoras de compra

GRI 102-9



**La transformación es parte**  
*de nuestra esencia*

Como todos los años, llevamos a cabo la evaluación de proveedores en temas de calidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, riesgo y comunicación.

Buscamos mantener y fortalecer las relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, por lo cual comenzamos a implementar un innovador sistema de compras –SAP Ariba–, que nos permitirá realizar negocios de manera electrónica nos ayudará a mejorar y optimizar los procesos de abastecimiento, aprovisionamiento y cuentas por pagar. Esta plataforma estará completamente operacional en 2018.

# Experiencias responsables



✈ con el entorno



✈  
**Las mejores experiencias**  
de viaje son sustentables.



2017

GRI 307: 103-1, 103-2, 103-3

Nos enfocamos en brindar la mejor experiencia de viaje en todo sentido. Por ello, buscamos concientizar a todos nuestros grupos de interés acerca de la importancia de preservar y cuidar el medio ambiente.

A través de #CielitoLimpio –nuestra campaña ecológica– implementamos acciones y programas para disminuir nuestra huella ecológica. Además, contamos con una Política Integral que detalla nuestro compromiso de compensar nuestra huella ambiental. Asimismo, nuestras operaciones están alineadas a los estándares del procedimiento “PRCiAMS-IRL-01 Identificación y Acceso a Requisitos Legales y Otros Requisitos” cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de reglamentos ambientales en el establecimiento, implementación y mantenimiento de nuestros procesos y aeronaves.



Mantenemos las Certificaciones en Sistemas de Gestión Ambiental **ISO 14001:2015** y de Calidad **ISO 9001:2016**

Primer voluntariado con Amigos de Sian Ka’an para la construcción de 15 ecotecnias en el estado de Quintana Roo con el objetivo de fomentar el desarrollo sustentable en la comunidad

Gracias a nuestra iniciativa de invitar a Clientes a hacer *mobile Check-in*, evitamos el consumo de casi 13 ton de papel, equivalente a 220 árboles salvados y +348,740 litros de agua ahorrados<sup>1</sup>

Programa de reciclaje de revistas vencidas a bordo y reciclaje en Oficinas Corporativas: +31 ton de papel recicladas, equivalente a 533 árboles salvados y +845,910 litros de agua ahorrados<sup>1</sup>

Mantenemos la correcta disposición de los desechos generados en Oficinas Corporativas; con lo cual sumamos recursos económicos para apoyar las campañas de responsabilidad social

Reducimos 32% las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por papel impreso en la capacitación en Aeropuertos (Servicio al Cliente)

+29,000 bonos de carbono comprados desde 2015; compensando el 100% de la huella ambiental de 696 vuelos en la ruta México-Guadalajara

Aseguramos la correcta disposición de 38.49 ton de residuos peligrosos –derivados del mantenimiento de nuestras aeronaves y de las actividades del servicio médico– con proveedores autorizados por la SEMARNAT

<sup>1</sup> Equivalencia calculada de manera interna.



Además, como parte de nuestra estrategia y compromiso con la sustentabilidad, participamos activamente en diversos comités, reafirmando nuestro esfuerzo de generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos y con el medio ambiente.

- Comité de Medio Ambiente de la Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO), con el objetivo de promover la implementación de mejores prácticas para aumentar la eficiencia operativa de las aerolíneas y empresas prestadoras de servicios mediante la optimización en el consumo del combustible y reducción de las emisiones de gases efecto invernadero.
- Comité de Medio Ambiente para la Aviación de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), buscando mitigar las emisiones de ruido y de gases de efecto invernadero producto de la aviación mexicana, así como desarrollar actividades que promuevan una mayor eficiencia energética y energías renovables.
- Comités y foros de medio ambiente de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y de la Asociación de Transporte Aéreo de América

Latina y el Caribe (ALTA), para dar seguimiento al desarrollo de nuevos estándares para el esquema global de comercio de emisiones de la aviación civil internacional.

- Primer Simposio Iberoamericano de Medio Ambiente, Aviación Civil y Cambio Climático “Volando hacia la Sostenibilidad” de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), realizado conjuntamente con la Iniciativa Alianza por una Aviación Sostenible (ALAS), la Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala (DGAC), la Administración Federal de Aviación de los Estados Unidos (FAA) y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea del Gobierno de España (AESA); con el objeto de armonizar la visión para alcanzar un equilibrio en materia ambiental, económica y social.
- Reuniones y talleres de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), la Plataforma Mexicana de Carbono (MexiCO<sub>2</sub>), el Fondo de Defensa Ambiental (EDF) y la Bolsa Mexicana de Carbono, relacionados con el desarrollo de un sistema de comercio de emisiones de gases de efecto invernadero en México.

# Operaciones

✈ *ecoeficientes*

GRI 302, 305: 103-1, 103-2, 103-3

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, nos enfocamos en disminuir el consumo de combustible y la generación de emisiones a la atmósfera, contribuyendo así, a la mitigación del calentamiento global.

Nuestras aeronaves son las principales generadoras de contaminantes, por lo cual nos esforzamos en mantenerlas en óptimas condiciones, así como contar con contar con la tecnología más sostenible en el mercado. Actualmente, nuestra flota está compuesta por 71 aeronaves, con 4.6 años en promedio, siendo una de las más jóvenes del país.

En 2017, adquirimos **cuatro nuevas aeronaves A320 NEO**, las cuales cuentan con tecnología de punta en eficiencia ambiental. Éstas reducen el consumo anual de combustible en más de 15% por asiento; es decir, disminuyen la emisión de 5,000 ton de CO<sub>2</sub> y 50% de NOx al año, además de reducir la huella acústica en 50%.

GRI 302-5

Además, el 62% de nuestras aeronaves cuentan con *Sharklets*, dispositivos aerodinámicos que reducen el consumo de combustible en aproximadamente 4% y evitan la emisión de alrededor de 18,000 ton de CO<sub>2</sub> anuales.

.....✈  
**Invertimos Ps. 68.9 millones** en la implementación de *Sharklets*

Adicionalmente, en 2017 implementamos diversas iniciativas y acciones para hacer más eficientes nuestras operaciones y procesos.

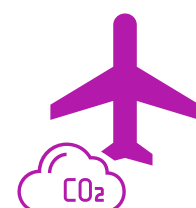


GRI 302-3, 305-4

- *Idle reverse* en 73.5% de las operaciones determinadas donde esta técnica es viable, reduciendo combustible y niveles de ruido.
- Apagado de un motor durante las operaciones de rodaje para obtener la máxima reducción de quema de combustible y beneficio ambiental en 94% de nuestras operaciones de llegada y 47% de nuestras operaciones de salida determinadas viables.
- 10% más de aprovechamiento de *Flaps 3* en aterrizaje vs 2016.
- Sustitución de uso APU (*Auxiliary Power Unit*) por GPU (*Ground Power Unit*) –plantas de energía–, manteniendo un consumo de combustible de 61 galones por ciclo.

## PLANEACIÓN DEL VUELO

- Redujimos el peso extra de combustible al mantener una diferencia de media tonelada de combustible cargado respecto al planeado.
- Mejora de 5% vs 2016 en la elección de aeropuertos alternos más cercanos al destino, reduciendo a su vez, el peso extra del combustible.



Incrementamos 1.8% la eficiencia de nuestro consumo de combustible por Cliente transportado, llegando a 0.023 kg de combustible/Cliente, lo cual equivale a 0.072 kg de CO<sub>2</sub>/Cliente.



Contratamos a Airbus para impartir una consultoría de eficiencia y mejores prácticas para disminuir nuestro consumo de combustible. Inversión Ps. 2.6 millones



Renovamos la plataforma de nuestro sistema de *Flight Plans*, permitiéndonos encontrar rutas óptimas y estandarizar criterios sobre el combustible necesario en cada vuelo para un menor consumo. Inversión: Ps. 7.5 millones

GRI 302-1, 305-1, 305-2

En 2017 realizamos el reporte del Registro Nacional de Emisiones (RENE) ante SEMARNAT en el que declaramos los resultados correspondientes a 2016. Para dar cumplimiento a los requisitos de la Ley General de Cambio Climático (LGCC), se llevó a cabo una verificación de los datos reportados y la memoria de cálculo por parte de un Organismo Verificador, obteniendo un dictamen positivo del reporte de inventario corporativo de emisiones de compuestos y gases de efecto invernadero.

- 1'363,449.40 ton de combustible en aeronaves en vuelos nacionales (turbosina)
- 203,967.99 L de gasolina y 148,382.83 L de diésel para combustible de equipos automotores (autos, camionetas, etc.)
- 771,021 kWh de consumo de energía eléctrica en Oficinas Corporativas
- Emisiones directas: 1'368,433.56 ton CO<sub>2</sub>eq + Emisiones indirectas: 353.13 ton CO<sub>2</sub>eq = Emisiones totales: 1'368,786.68 ton CO<sub>2</sub>eq

# Carbon

## Offset

Por medio de la compra de bonos de carbono certificados, apoyamos diversos programas en beneficio del medio ambiente y para el desarrollo de tecnologías ecoeficientes, algunos de ellos son:

### Recuperación, quemado y utilización de biogás en el relleno sanitario de León, Guanajuato

Promueve el desarrollo sostenible de la ciudad al generar electricidad con combustible renovable y minimizar los efectos nocivos de los residuos. Asimismo, evita la emisión de 100,000 ton anuales de CO<sub>2</sub>, equivalentes al efecto de cambio climático de 20,000 autos y el consumo eléctrico de 3,000 familias.

### Aura Solar: planta solar en Baja California

Fomenta el desarrollo sostenible de Baja California Sur y contribuye a mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero, al producir más de 24,000 bonos de carbono. Además, contribuye al desarrollo socioeconómico de la región al crear empleos en la planta.

### Parques eólicos en Oaxaca

Los cuatro parques Oaxaca I, Oaxaca II, Oaxaca III y Oaxaca IV tienen la capacidad de producir 102MW, con lo cual, cada uno previene la emisión anual de 230,000 ton de CO<sub>2</sub>.

Desde 2015 firmamos un convenio con la **Plataforma Mexicana de Carbono México** para comprar bonos de carbono certificados y neutralizar parte de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>.



# Liderazgo que

.....✈ *inspira y trasciende*



.....✈ **No contratamos jefes; formamos líderes con valores** que inspiren mediante el ejemplo, cuyo objetivo es apoyar al desarrollo y crecimiento de los Embajadores.

# Consejo de

# + Administración y Comités

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

Nuestro Gobierno Corporativo se rige bajo las mejores prácticas internacionales y por aquellas sugeridas por instituciones como la Bolsa Mexicana de Valores.

El Consejo de Administración es elegido por la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas; los estatutos dictan que puede estar compuesto por máximo 25 miembros, donde por lo menos el 25% deben ser independientes, conforme a la Ley del Mercado de Valores en México.

En 2017, el Consejo está conformado por 11 miembros propietarios, de los cuales cinco son independientes. Cada uno de ellos cuenta con formación y experiencia en sectores relacionados al mercado: aviación, negocios, mercadotecnia, finanzas y economía.

## Consejo de Administración

### Presidente del Consejo y Miembro Independiente:

Alfonso González Migoya

### Consejeros Propietarios:

Brian H. Franke

William A. Franke

Harry F. Krensky

Roberto José Kriete Ávila

Enrique Javier Beltranena Mejicano

William Dean Donovan

### Consejeros Independientes:

Stan L. Pace

José Luis Fernández Fernández

Joaquín Alberto Palomo Déneke

John A. Slowik

## Equipo Directivo

Enrique Javier 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 Ejecutivo Legal**



### **Comité de Auditoría y Prácticas Societarias**

Este comité está encargado de revisar los resultados del programa para prevenir la corrupción de acuerdo con lo establecido en las leyes de México y Estados Unidos, así como en el *Foreign Corrupt Practices Act* y las denuncias realizadas en el año a través de la Línea de Escucha. También son los responsables de llevar el proceso de auditoría y prácticas societarias designadas al Consejo de Administración por la Ley del Mercado de Valores.

#### **Presidente Independiente**

José Luis Fernández Fernández

#### **Miembros Independientes:**

John A. Slowik

Joaquín Alberto Palomo Déneke

### **Comité de Compensaciones y Nominaciones**

GRI 102-28, 102-36

La función principal del Comité es proponer los esquemas de remuneración para Directivos y Embajadores, así como evaluar su desempeño.

Adicionalmente, se encarga de establecer los procesos para la sucesión de puestos clave y revisa los programas de incentivos para su aprobación por parte del Consejo.

#### **Presidente**

Roberto José Kriete Ávila

#### **Miembros:**

Brian H. Franke

Harry F. Krensky

Rodolfo Montemayor Garza

# Gestión + de riesgos

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



En Volaris nos sentimos orgullosos de ser la **primera aerolínea mexicana en cotizar en la New York Stock Exchange (NYSE)** y cumplir con sus niveles de exigencia.

Nuestra base para gestionar los riesgos empresariales es el marco internacional de control "COSO *Enterprise Risk Management*" (ERM), el cual facilita la gestión a través del desarrollo de un programa sistémico que permite la identificación oportuna de riesgos, así como el desarrollo de planes de mitigación e indicadores que nos ayudan a dar seguimiento puntual.

# Código de + Ética



4,742 Embajadores certificados  
en el Código de Ética

GRI 205, 419: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 205-1, 205-2

## Anticorrupción

Nuestras operaciones se encuentran alineadas a La Ley de Prácticas Anticorrupción en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés), la cual nos ayuda a garantizar el uso de prácticas transparentes y evitar los actos de corrupción en la empresa. De manera constante concientizamos a la población sobre riesgos de corrupción mediante la aplicación de un curso online anual para prevenir cualquier caso de esta naturaleza.

Adicionalmente, contamos con la *Antifraud Compliance Policy* y la *Fraud Prevention and Control Policy*, las cuales señalan como corrupción las actividades de soborno, fraude, extorsión y malversación de fondos; prohíbe los pagos de facilitación y restringe las donaciones a partidos políticos. De igual manera, con la Política de administración de regalos y beneficios a terceros y la Política de administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros evitamos casos de corrupción y sobornos.

GRI 206, 405: 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 102-16, 102-25

Nuestro Código de Ética incluye los valores, normas, conductas y cultura Volaris que guían el comportamiento diario de todos nuestros Embajadores. Incluye temas de no discriminación, defensa de los Derechos Humanos, igualdad de oportunidades, servicio al Cliente, competencia libre y justa en el mercado y cumplimiento de regulaciones.

Asimismo, contamos con diversas políticas que garantizan la integridad en todas nuestras operaciones:

- Política de conflicto de intereses por parentesco, la cual expide los procedimientos a seguir para evitar problemas por conflicto de intereses.
- Política "Hijo-Abuelo", que garantiza inmunidad de los Embajadores al denunciar situaciones que atenten contra nuestra Cultura o principios.
- *Whistle Blowing Policy* / Línea de Escucha

Para conocer más acerca de nuestro Código de Ética, visita:  
[http://s21.q4cdn.com/752131891/files/doc\\_downloads/Codigo-de-Etica-Volaris\\_codeOfEthics.pdf](http://s21.q4cdn.com/752131891/files/doc_downloads/Codigo-de-Etica-Volaris_codeOfEthics.pdf)



# Línea

## + de Escucha

GRI 102-17, 205.2




Nuestra Línea de Escucha es un conjunto de herramientas –gestionado por *Ethics Global*– que nos ayuda a estar en contacto con los grupos de interés y nos permite recibir denuncias de aquellas situaciones que incumplan con nuestro Código de Ética –al mismo tiempo que contribuimos con el cumplimiento de los lineamientos de la FCPA y minimizamos riesgos de corrupción– a través de distintos canales:

 **INTERNET**  
CHAT:  
[HTTPS://LINEADEESCUCHAVOLARIS.COM/](https://lineadeescuchavolaris.com/)

 **TELÉFONO**  
01800-T-ESCUCHO (837-2824)

 **CORREO ELECTRÓNICO**  
[REPORTE@LINEADEESCUCHAVOLARIS.COM](mailto:REPORTE@LINEADEESCUCHAVOLARIS.COM)

 **APP ANDROID / IOS:**  
**ETHICS GLOBAL**

Durante 2017 recibimos 194 reportes, de los cuales la mayoría de ellos estuvieron relacionados con aspectos de clima laboral, agravios laborales y uso indebido de activos.

# Acerca de

*✈ este informe*



GRI 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-54

En seguimiento a nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, publicamos nuestro sexto Informe de Responsabilidad Social, el cual comunica nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2017 para todas las operaciones de Volaris.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial. Los contenidos utilizados para éste fueron definidos a partir de nuestro estudio de materialidad 2017. La información proporcionada no sufrió de re-expresión alguna; sin embargo, desde 2017 ampliamos el alcance y reportamos operaciones en Costa Rica.

GRI 102-12

La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) han establecido una nueva ruta a seguir por los siguientes años. Aprobada en septiembre de 2015 por jefes de estado y países miembros de Naciones Unidas, la Agenda 2030 hace un llamado explícito al sector empresarial a alinear sus operaciones para garantizar el desarrollo sostenible e incluyente. Las 169 metas marcadas para 2030 son la guía para que nues-

tra estrategia en sustentabilidad realmente tenga un impacto positivo en nuestros grupos de interés. A lo largo del informe se destacan las acciones concretas de Volaris en contribución con los ODS.

### Materialidad y diálogo con grupos de interés

GRI 102-46

En 2017 renovamos nuestro estudio de materialidad en conjunto con milenio3genera, consultoría en sustentabilidad, con el objetivo de identificar los temas materiales a reportar, así como identificar tendencias, riesgos y oportunidades. Seguimos la misma metodología del estudio anterior para obtener resultados comparables y abordar las áreas de oportunidad. Así, identificamos los temas relevantes por medio de un análisis cualitativo y cuantitativo de la madurez del sector, el riesgo sectorial y el riesgo social.

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Posteriormente, presentamos estos temas a nuestros grupos de interés prioritarios –Embajadores, Clientes, Proveedores y Aeropuertos– con el fin de obtener su retroalimentación y cumplir con sus expectativas, así como validar los aspectos materiales. Los temas más significativos por grupo son:



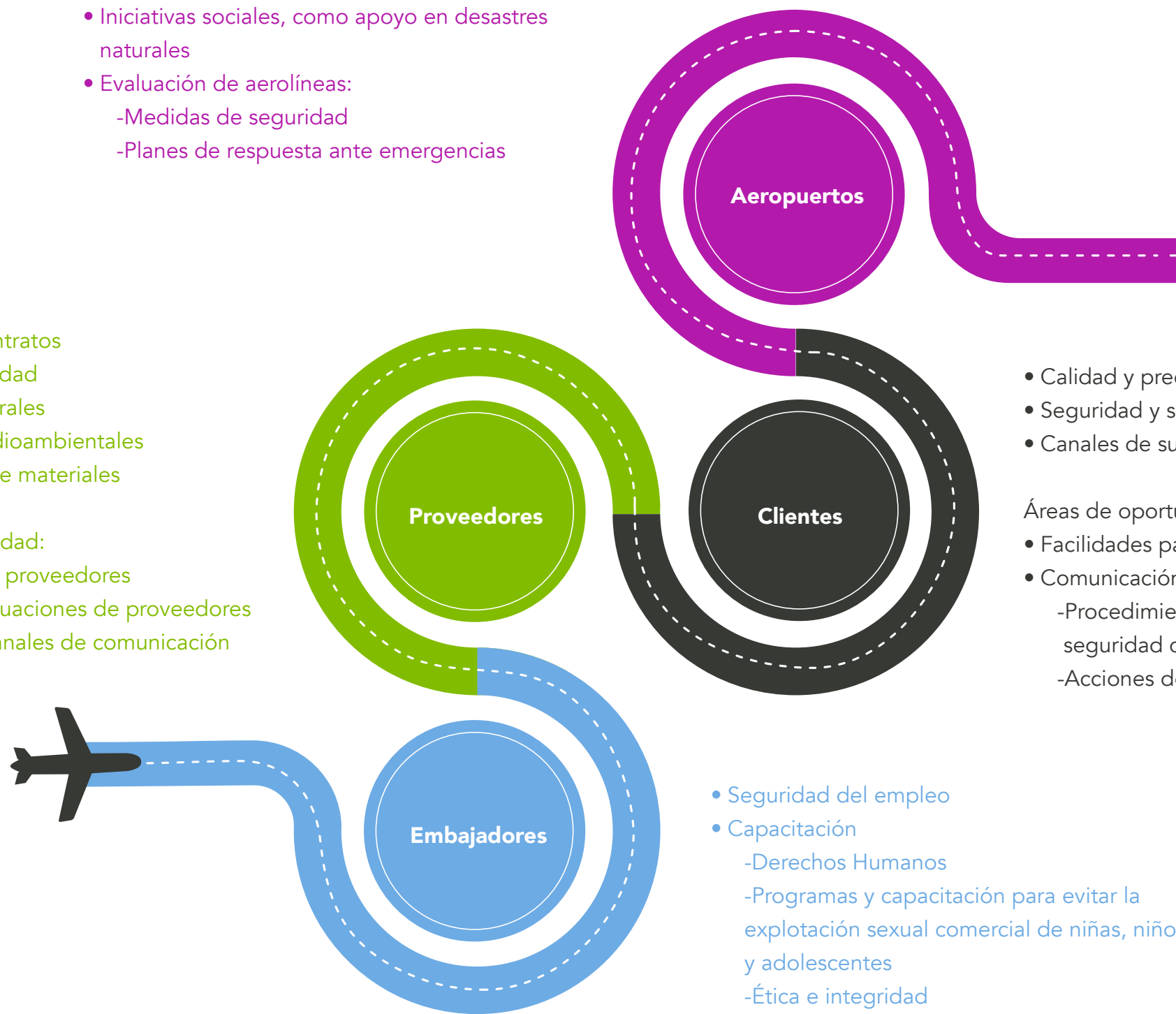


- Políticas e iniciativas medioambientales
- Iniciativas sociales, como apoyo en desastres naturales
- Evaluación de aerolíneas:
  - Medidas de seguridad
  - Planes de respuesta ante emergencias

- Cláusulas en contratos
  - Ética e integridad
  - Prácticas laborales
- Indicadores medioambientales
- Uso y reciclaje de materiales

Áreas de oportunidad:

- Capacitación de proveedores
- Auditorías / evaluaciones de proveedores
- Formación en canales de comunicación



**Aeropuertos**

- Calidad y precio
- Seguridad y seguros ofrecidos
- Canales de sugerencias

Áreas de oportunidad:

- Facilidades para Clientes con discapacidad
- Comunicación efectiva:
  - Procedimientos para garantizar la seguridad de los Clientes
  - Acciones de Responsabilidad Social

**Proveedores**

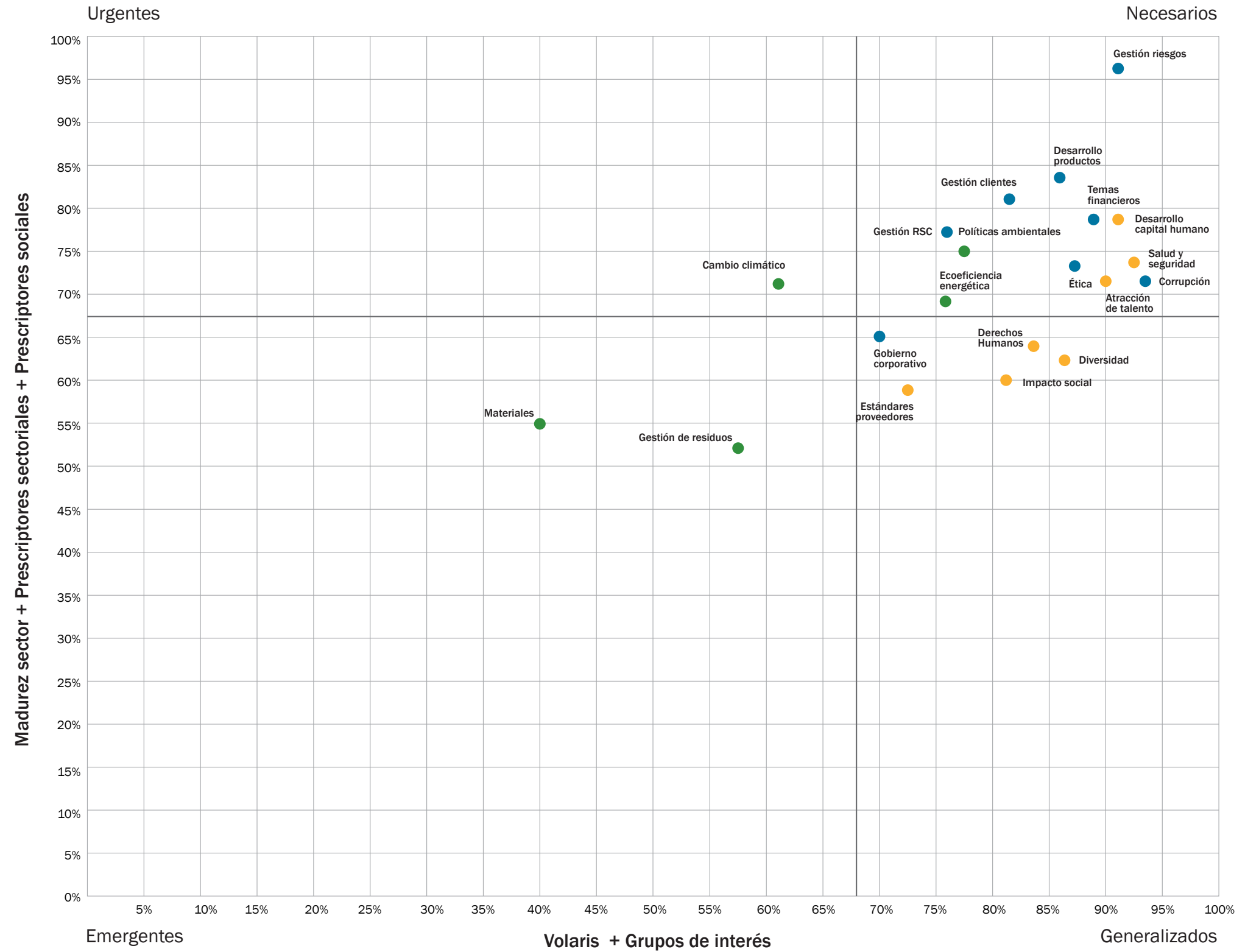
**Clientes**

**Embajadores**

- Seguridad del empleo
- Capacitación
  - Derechos Humanos
  - Programas y capacitación para evitar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes
  - Ética e integridad
  - Salud y seguridad
- Diversidad y no discriminación



A partir de los resultados del análisis y del diálogo, obtuvimos los temas materiales a reportar, mismos que se presentan en la siguiente matriz.





**GRI 102-47**

Posteriormente, los temas materiales fueron traducidos a Estándares temáticos GRI.



Aspectos materiales	Estándar temático GRI
Gestión de la RSC	GRI 102: Contenidos generales. Estrategia GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización GRI 102: Contenidos generales. Gobernanza GRI 419: Cumplimiento socioeconómico
Gestión de riesgos	GRI 102: Contenidos generales. Estrategia GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización GRI 102: Contenidos generales. Gobernanza GRI 201: Desempeño económico
Ética e integridad	GRI 102: Contenidos generales. Ética e integridad
Corrupción / soborno / transparencia	GRI 102: Contenidos generales. Ética e integridad GRI 205: Anticorrupción GRI 206: Competencia desleal GRI 415: Política pública
Temas financieros	GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización GRI 201: Desempeño económico
Desarrollo de productos y servicios	GRI 416: Salud y seguridad de los Clientes GRI 417: Marketing y etiquetado
Gestión de relaciones con Clientes	GRI 416: Salud y seguridad de los Clientes GRI 417: Marketing y etiquetado GRI 418: Privacidad del Cliente GRI 102: Contenidos generales. Participación de los grupos de interés
Políticas ambientales Ecoeficiencia energética	GRI 307: Cumplimiento ambiental GRI 302: Energía
Atracción y retención de talento	GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización GRI 401: Empleo GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva
Desarrollo de capital humano Salud y seguridad ocupacional	GRI 404: Formación y enseñanza GRI 403: Salud y seguridad en el empleo
Aspecto urgente	Estándar temático GRI
Cambio climático	GRI 305: Emisiones

# Índice de

✈️ *Contenidos GRI*



CONTENIDOS GENERALES			
Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 102: Contenidos Generales 2016	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
	102-1	7	
	102-2	7,8,10	
	102-3	Contacto	
	102-4	7,8,9	
	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	8	
	102-7	7,8,9,10,17	
	102-8	17	
	102-9	42	
	102-10	8,9,10	
	102-11	30,52	
	102-12	14,28,56	
	102-13	14	
	<b>ESTRATEGIA</b>		
	102-14	3	
	102-15	3	
	<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
	102-16	12,53	
	102-17	54	
	<b>GOBERNANZA</b>		
	102-18	50	
	102-20	12	
	102-21	56	
102-22	50		
102-23	50		
102-24	50		

CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-25	53		
	102-26	12		
	102-27	50		
	102-28	51		
	102-29	12		
	102-30	52		
	102-32	12		
	102-36	51		
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
	102-40	12,56		
	102-41	17		
	102-42	56		
	102-43	56		
	102-44	56		
	<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
	102-45	Consultar el Informe Anual 2017 en <a href="http://ir.volaris.com">http://ir.volaris.com</a> .		
	102-46	56		
	102-47	59		
	102-48	56		
	102-49	56		
	102-50	56		
	102-51	2016		
	102-52	Anual		
	102-53	Contacto		
	102-54	56		
	102-55	Índice de contenidos GRI		
102-56	Este informe no cuenta con verificación externa.			

ESTÁNDARES TEMÁTICOS

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
<b>GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	19,36,52	
	103-2	19,36,52	
	103-3	19,36,52	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	7,19,36	
	201-3	Los planes de jubilación se otorgan conforme a los lineamientos de la ley y 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 página web, redes sociales y los espacios publicitarios de las aeronaves.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	53	
	205-2	53,54	
	205-3	Durante el periodo 2017 no se presentaron casos de corrupción. En todos los contratos en los que de alguna forma la contraparte tiene contacto o pertenece a Entidades de Gobierno, se establece una cláusula anticorrupción.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	El día 18 de enero de 2018, la Comisión Federal de Competencia Económica ("COFECE") le notificó a Volaris un Dictamen de Probable Responsabilidad (el "Dictamen") a través del cual la Autoridad Investigadora de la COFECE imputa de manera presuntiva a diversas aerolíneas nacionales, entre las cuales se encuentra Volaris, la posible comisión de prácticas monopólicas absolutas en el mercado de servicios al público de transporte aéreo de pasajeros en el territorio nacional durante el período comprendido del mes de abril del 2008 hasta el mes de febrero de 2010. El mismo no constituye una determinación de responsabilidad definitiva en contra de la Compañía. Toda vez que las prácticas que conforme al Dictamen se imputan de manera presuntiva a las diversas aerolíneas se verificaron en el marco de la Ley Federal de Competencia Económica vigente en el año 2010, cualquier multa que pudiera imponerse tendría que sujetarse a dicha ley. La multa máxima establecida conforme a la fracción IV de la mencionada Ley es de un millón quinientas mil veces el salario mínimo vigente en la Ciudad de México durante 2010. Por lo tanto, en el supuesto de que la resolución definitiva establezca una multa a Volaris, la misma estimamos no tendría un efecto adverso en el desempeño financiero de la Compañía. No obstante lo anterior, resulta imposible para Volaris predecir la resolución final de la COFECE ya que el procedimiento ante dicha autoridad se encuentra en trámite.	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	46	
	103-2	46	
	103-3	46	
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>			
GRI 302: Energía 2016	302-1	47	
	302-3	47	
	302-5	46	
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	46	
	103-2	46	
	103-3	46	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	47	
	305-2	47	
	305-4	47	
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	44	
	103-2	44	
	103-3	44	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	No hubo multa alguna por incumplimiento de la normativa ambiental en 2017.	
<b>GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	16	
	103-2	16	
	103-3	16	



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 401: Empleo 2016	401-1	18 Operaciones en México: 1,088 nuevas contrataciones 529 mujeres 559 hombres	No disponible. No se reportan datos de Centro América ya que las operaciones recién comenzaron en 2017.
	401-2	19	
	401-3	19	No disponible. No se reporta el porcentaje de Embajadores que volvió al trabajo debido a que no se tiene contabilizado.
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	26	
	103-2	26	
	103-3	26	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	27	
	403-2	27	No disponible. No se reportan los tipos y frecuencia de accidentes, absentismo y muertes debido a que no se tiene contabilizado de esta manera.
	403-3	27	
	403-4	Los acuerdos cubren el tema de salud y seguridad conforme lo previsto en la Ley Federal del Trabajo.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	22	
	103-2	22	
	103-3	22	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	22	
	404-2	23,24,31	No procede. No se reportan programas de ayuda a la transición debido a que no se ofrecen en Volaris.
	404-3	El 100% de los Embajadores reciben evaluaciones de desempeño semestrales.	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	21,53	
	103-2	21,53	
	103-3	21,53	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	17,21	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	16	
	103-2	16	
	103-3	16	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	No se han identificado operaciones ni proveedores donde el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	14	
	103-2	14	
	103-3	14	
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Volaris no tienen afiliaciones políticas ni partidistas, alienta la colaboración cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos, a la vez que estimula el ejercicio responsable de los derechos políticos.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	30	
	103-2	30	
	103-3	30	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	30,31	
	416-2	No hubo incidente alguno derivado de la normativa en la salud y seguridad de nuestros productos y servicios en 2017.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	32	
	103-2	32	
	103-3	32	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	32	
	417-2,	Derivado de los cambios de la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor se han fortalecido los derechos de los Clientes teniendo mayor información disponible para el conocimiento de sus derechos en pleno cumplimiento de la Ley vigente.	
	417-3	Hemos colaborado con la autoridad para que nuestros mensajes cumplan con lo dispuesto en la Ley desde antes de ser emitidos. Durante 2017 no hubo casos de incumplimientos relacionados con la información de nuestros servicios ni con comunicaciones de marketing.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	34	
	103-2	34	
	103-3	34	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	A los contratos de todos los proveedores que tienen contacto con datos personales de los clientes, se les añade una cláusula de protección de datos personales. 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.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	19,30	
	103-2	19,30	
	103-3	19,30	

## CONTACTO

GRI 102-3, 102-53

### 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

+5255 52616444  
ir@volaris.com

### DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS

José Alfonso Lozano García  
+5255 52616400 Ext. 75664  
volemosjuntos@volaris.com



Índice IPC  
Sustentable

**volaris**