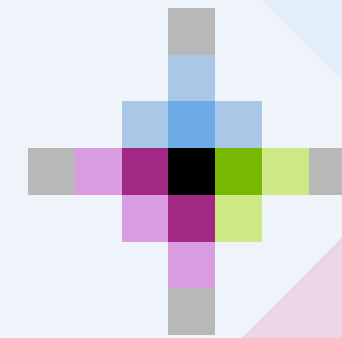




Volaris



# volaris



## Informe de Responsabilidad Social 2018

Volamos diferente



Pase de abordar



Estatus de vuelo



# CIFRAS DESTACADAS

# 2018



CERTIFICACIÓN EN  
**SISTEMAS DE GESTIÓN  
AMBIENTAL Y DE CALIDAD**  
ISO 14001:2015 E ISO 9001:2016



**31,589** BONOS DE CARBONO  
**CERTIFICADOS**  
COMPRADOS DESDE 2015



**256** ÓRGANOS Y TEJIDOS  
TRASLADADOS EN  
CONJUNTO CON CENATRA  
DESDE 2009



**PS 2,362,500**  
DONADOS PARA 606 BOLETOS DE AVIÓN



**#cielito  
limpio**  
**PS \$4,750,032** DESDE 2011  
RECAUDADOS GRACIAS A NUESTRA  
CAMPAÑA #CIELITOLIMPIO



**177** SUEÑOS CUMPLIDOS  
A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES  
CON ALGUNA ENFERMEDAD  
CRÓNICA O AVANZADA



**5,126** HORAS DE VOLUNTARIADO  
GRACIAS A 104 ACTIVIDADES  
Y CON LA PARTICIPACIÓN  
DE 1,822 VOLUNTARIOS

MIEMBROS DEL  
**IPC SUSTENTABLE**  
DE LA **BOLSA MEXICANA**  
DE VALORES EN **2018**

**9º** AÑO  
CONSECUTIVO  
CON EL DISTINTIVO EMPRESA  
SOCIALMENTE RESPONSABLE

**TOP MEMBER**  
EN LA IMPLEMENTACIÓN DE  
*THE CODE (ECPAT)* POR  
**6º AÑO CONSECUTIVO**



# CONVERSACIÓN CON EL DIRECTOR GENERAL

GRI 201: 103-1, 103-2  
GRI 102-14, 102-15

## Estimados accionistas,

Desde que Volaris fue fundada en 2005-2006 en México, decidimos ir detrás del mercado aeronáutico y cambiar la forma en que se vuela. Volar de manera diferente significa ofrecer lo que los Clientes realmente valoran y necesitan. Esta estrategia ha generado un valor adicional para nuestra Compañía, y estoy muy orgulloso de compartir con ustedes nuestros resultados sobresalientes de 2018.

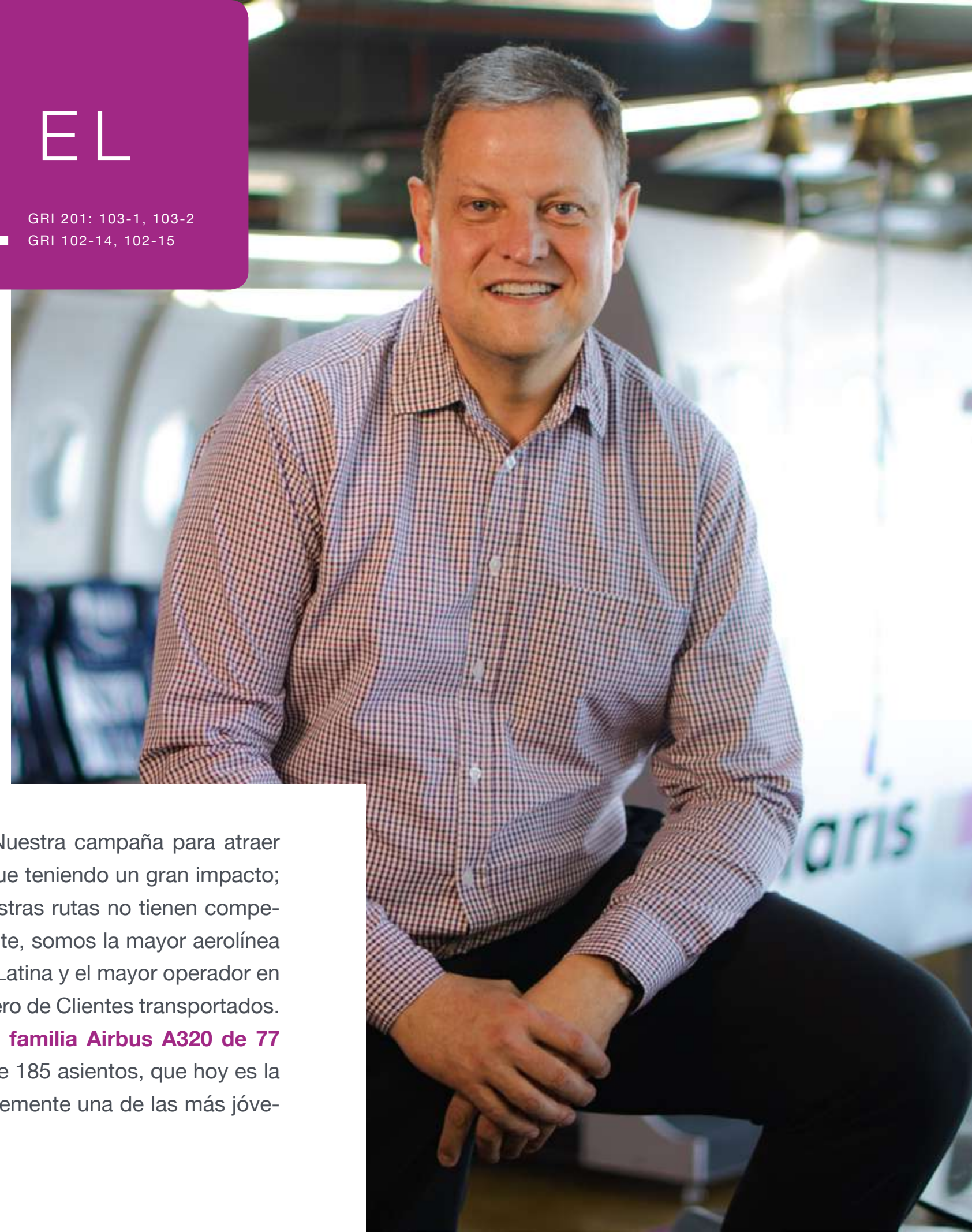
Decidimos darles a los pasajeros lo que necesitaban y nada más. Todos los servicios adicionales tenían que

venderse por separado, porque las tarifas tenían que competir con los autobuses y algunos servicios no eran valiosos para ellos. **¡Tarifas bajas!** La solución fue diseñar tarifas tan bajas que los movilizaran y los sacaran de la ciudad ... en un avión, por supuesto.

Más de 12 años después, Volaris tiene **187 rutas a 69 destinos más los 50 destinos del código compartido con Frontier y hemos transportado más de 100 millones de Clientes.** En 2018 transportamos 18 millones de Clientes, un crecimiento del 12%; pero el 10% de nuestros clientes afirma que

**Volar de manera diferente significa ofrecer lo que los Clientes realmente valoran y necesitan.**

son viajeros por primera vez. Nuestra campaña para atraer viajeros de autobús a avión sigue teniendo un gran impacto; hoy en día, aún el 27% de nuestras rutas no tienen competencia aérea directa. Actualmente, somos la mayor aerolínea de ultra bajo costo de América Latina y el mayor operador en el mercado mexicano, por número de Clientes transportados. Contamos con una **flota de la familia Airbus A320 de 77 aeronaves**, con un promedio de 185 asientos, que hoy es la más joven en México y probablemente una de las más jóvenes del continente: 4.6 años.





Este año, nuestros ingresos ascendieron a Ps. 27,305 millones y llegamos a ser uno de los tres operadores con el costo unitario más bajo en el mundo con 4.3 centavos de dólar estadounidense por ASM-ex combustible. Los ASM aumentaron 2.3 veces de 2012 a 2018 con un 15% de CAGR. Los clientes crecieron 2.5 veces en el mismo periodo, con un 16% de CAGR por año y los ingresos con 1.5 veces o 16% de CAGR.

Cuando en 2009 decidimos desglosar los precios y comenzar a vender servicios adicionales, creamos una revolución, no porque los Clientes se opusieran a ella, sino por la forma en que la lanzamos. La llamamos **“Tú Decides”** y enfatizamos que fuimos más transparentes con nuestros Clientes que los transportistas tradicionales, porque permitimos que decidieran dónde gastar su dinero. Hoy en día, el 32% de nuestros ingresos son impulsados por elementos adicionales. Crecen a un ritmo de 36% CAGR y ahora estamos cobrando casi US \$30.00 por Cliente. La experiencia del usuario y las mejoras dinámicas de los precios son dos fuerzas principales para el crecimiento. Continuamos teniendo en el desarrollo de complementos un enfoque centrado en el Cliente que claramente ha dado frutos.

Los viajes aéreos per cápita aumentaron de 0.25 en 2007 a 0.36 en 2018, aumentando el mercado interno de 24 millones de pasajeros por año a 44 millones de pasajeros por año. El 48% del crecimiento del mercado en México se atribuye a Volaris. El volumen de tráfico en el mercado nacional continúa

## OAG nos reconoció como una de las cinco aerolíneas más puntuales de ULCC en todo el mundo.

aumentando, en línea con una economía de mercado emergente, en la que la clase media evoluciona y requiere más asientos y opciones de viaje en avión. Esta tendencia explica parte del comportamiento del tráfico de Volaris; creemos que la demanda interna de tráfico de visitantes y familiares está creciendo a un mayor ritmo. Un ajuste ideal para el modelo de costo ultra bajo en esta economía y población.

Los costos siguen siendo un desafío. En 2018 los costos de combustible aumentaron dramáticamente. Nuestro costo total es tan bajo que la línea de combustible representa el 37% de nuestros ingresos. La nueva tecnología de aviones y motores es clave para administrar los costos de combustible. Fuimos el **primer operador de NEO en América del Norte y al día de hoy hemos sustituido el 20% de nuestra flota por NEOs**. Para 2022, el 56% de la flota se sustituirá por motores que queman menos combustible y además tienen sharklets para lograr una mayor reducción de la quema de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>. En general, 18% menos quema de combustible en favor de nuestra estrategia de bajo costo.

Nuestra puntualidad ha sido premiada varias veces. Operamos al 82% en tiempo de ejecución: llegada +15 minutos. OAG nos reconoció como una de las cinco aerolíneas más





puntuales de ULCC en todo el mundo. La finalización del programa es del 99.3% y operamos en promedio 13.4 horas al día, lo que le da a la flota una de las tasas de utilización más altas en el mercado.

Nuestra participación de mercado es ahora del 29% en el mercado nacional. Utilizamos la participación en el mercado para medir la penetración en el mercado del nuevo modelo, ya que impulsamos principalmente nuestro modelo de negocio basado en los costos y la rentabilidad. La estimulación de Volaris en los mercados suele ser mejor que el crecimiento del mercado, como resultado de un modelo que mide continuamente la elasticidad de la demanda.

En el segundo semestre de 2017 iniciamos otro certificado de operación en Costa Rica. Centroamérica vuelve a ser un mercado demasiado caro que, como hace 12 años en México, está estrangulando el crecimiento del volumen. Hoy en día, una pequeña parte de nuestros ASM se operan en esa área. A finales de 2018, aproximadamente el 3.5% de nuestra capacidad está volando dentro de Centroamérica y de allí a tres destinos en los Estados Unidos.

Sin embargo, Volaris no puede lograr este gran objetivo sin nuestra gente, los Embajadores\*. La familia Volaris está compuesta por **más de 4,600 colaboradores** directos con un sindicato de la industria, 60 equivalentes a tiempo completo por aeronave. Estos Embajadores generan cuatro veces más empleos indirectos. En pocas palabras, Volaris genera más de 25 mil empleos en nuestros territorios.

\* Embajadores: hombres y mujeres que forman parte de la Empresa

\*\* Todas las cifras reportadas son al cierre de 2018.

Tenemos grandes oportunidades en el futuro. Apoyamos firmemente el nuevo acuerdo de cielos abiertos entre los Estados Unidos y México y sabemos que, a pesar de los altibajos del mercado de servicios aéreos entre ambos países, el acuerdo proporciona una base sólida para el crecimiento y la expansión de la relación entre ellos.

Asimismo, podemos mantener nuestro crecimiento en un atractivo mercado emergente de viajes aéreos en México y Centroamérica; podemos continuar nuestra diversificación geográfica a través del crecimiento internacional y el uso compartido de códigos. Nuestro nuevo acuerdo de código compartido con Frontier, un operador de ultra bajo costo es una gran promesa. Continuamos expandiendo nuestra frecuencia en mercados muy elásticos; tenemos una gran alza en los ingresos por servicios adicionales; contamos con un plan de flota flexible y una alta utilización; nos administramos en una implementación de capacidad muy racional y aún creemos que podemos convertir a Volaris en el operador de menor costo en el mundo. Volaris ha construido una red sólida y diversa, con una concentración y superposición mínima con otros operadores. Nuestra red diversificada nos permite trabajar alrededor de las brechas de infraestructura para crecer constantemente al aprovechar grandes oportunidades sin explotar en las Américas.

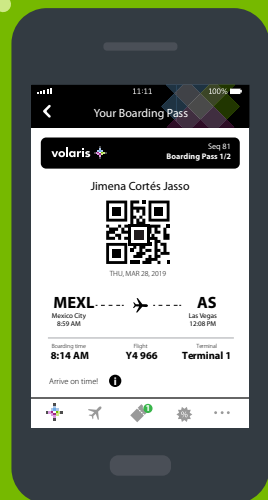
**Mi más sincero agradecimiento  
por su continuo apoyo y confianza.**

**Enrique J. Beltranena**  
PRESIDENTE EJECUTIVO Y DIRECTOR GENERAL





# VOLAMOS DIFERENTE PORQUE...



¡Haz check-in desde donde quieras!



Ya compré los boletos Mario! :D  
17:00 pm ✓

Perfecto! hay que vernos 3 horas antes para hacer el check-in D:  
17:01 pm

No, para nada! Yo hago el check-in desde mi app ;)  
17:02 pm ✓



“Nuestro inicio de ventas de código compartido señala un hito en la historia de nuestra operación. Nuestros Clientes y los de Frontier pueden adquirir sus boletos contando con la promesa compartida de mantener las tarifas más bajas, el mejor servicio al Cliente y los mayores estándares de seguridad y calidad”.

Enrique Beltranena, Presidente Ejecutivo y Director General

## Nuevos destinos para nuestros Clientes con Código Compartido

GRI 102-10

Comenzamos nuestras operaciones en Código Compartido con Frontier. Por medio de éste, los Clientes Volaris pueden disfrutar destinos adicionales en los Estados Unidos y los Clientes de Frontier tendrán la oportunidad por primera vez de explorar nuevas ciudades en México.

Durante 2019 planeamos mejorar las iniciativas del Código Compartido; como son aumentar el número de aeropuertos de conexión y explorar sinergias de costos en ciertos aeropuertos nacionales y en Estados Unidos. Esto con el objetivo de incrementar nuestro alto potencial de conectividad.



**150** RUTAS

EN CÓDIGO COMPARTIDO EN  
8 PUNTOS DE CONEXIÓN



**50** NUEVOS  
DESTINOS

FRONTIER EN LOS  
ESTADOS UNIDOS



# SIMPLIFICAMOS TUS VIAJES

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



**1er**  
OPERADOR  
ULTRA-BAJO COSTO  
EN CENTROAMÉRICA



**77** AERONAVES



**187** RUTAS



**35** NUEVAS RUTAS  
Y 4 NUEVAS ESTACIONES



**18.4** MILLONES CLIENTES  
12% MÁS QUE EN 2017



**69** DESTINOS  
40 NACIONALES Y  
29 INTERNACIONALES



**PS 27,305** INGRESOS  
OPERATIVOS  
MILLONES DE PESOS

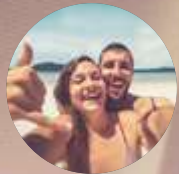


**4,600** EMBAJADORES  
EN MÉXICO Y  
CENTROAMÉRICA



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





anaeloisaga092 02h

@VIAJAVOLARIS



Send message



# NUESTRAS RUTAS 2018

## MÉXICO

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

## ESTADOS UNIDOS

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

- 111. SAN JOSÉ, CALIFORNIA
- 112. ST. LOUIS
- 113. SEATTLE
- 114. SIOUX FALL (SOUTH DAKOTA)
- 115. SPOKANE
- 116. SYRACUSE
- 117. TAMPA
- 118. TRENTON
- 119. TULSA
- 120. WASHINGTON D.C.
- 121. WICHITA
- CENTROAMÉRICA**
- 122. GUATEMALA, GUATEMALA
- 123. SAN SALVADOR, EL SALVADOR
- 124. SAN JOSÉ, COSTA RICA



\*Incluye Destinos Frontier



# REDUCIMOS COSTOS PARA QUE MÁS GENTE VIAJE, ¡BIEN!

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

La iniciativa “**Tarifa Limpia**” continúa enriqueciéndose, para lo que ofrecemos a nuestros Clientes durante 2018 la posibilidad de viajar sin equipaje documentado en toda nuestra red de rutas. De igual modo, mejoramos su experiencia con la estrategia “**Tú decides**”, con la que pueden complementar su vuelo con los servicios adicionales que requieran.

Como muestra de nuestra constante renovación y mejora, tenemos tres ejes estratégicos que seguiremos enriqueciendo: precios más bajos, un excelente servicio al Cliente y puntualidad. Por ello, hemos simplificado y mejorado nuestros servicios para poder brindar más formas de pago en reservaciones, incluso en los pagos mensuales a Clientes de Estados Unidos.

Este año de logros nos complace comunicar que somos una de las 10 aerolíneas más puntuales del mundo en el ranking mensual de la *Official Airline Guide* (OAG) en su edición junio de 2018. Aunado al esfuerzo, Volaris México y Volaris Costa Rica se posicionaron dentro de los primeros cien lugares del *Punctuality League* con cinco estrellas como evaluación.

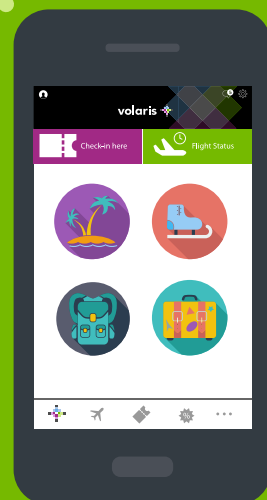


**Nuestra membresía V.pass busca mudar a los Clientes frecuentes hacia suscriptores que viajan una vez al mes.**

**Con V.club extendimos los descuentos de la membresía a otros servicios adicionales, incluidos los equipajes documentados y Carry On para que nuestros Clientes tengan los precios más bajos.**

# CREAMOS VALOR

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



¡Descubre  
promociones  
al instante!



Ana, ¡vamos a Cancún el próximo verano!  
17:00 pm ✓

Los vuelos son caros, no creo que  
podamos esta vez :(

17:01 pm

Nada de eso, me llegó una promo  
buenísima a mi app :D  
17:02 pm ✓





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

## Valor



Económico



Social



Ambiental



Humano



De marca



## ¿Quiénes?



Autoridades



Aeropuertos



Proveedores



Accionistas



Comunidad



Clientes



Embajadores



## ¿Cómo?



Modelo de sustentabilidad



Modelo de negocio



Ética e integridad



Rentabilidad



Seguridad



Servicio al cliente



## ¿Qué?



Op. eficientes y sustentables



Calidad



Tarifa Limpia



Conectividad



## ¿Por qué?



Visión



Misión





# ¿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.



**Mario Aparicio**

30 mins · 🌐

Otra aventura más... ✨

**#viajavolaris**



👍❤️ 62



Write a comment...





# ¿Cómo?



## 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.

- Campaña permanente de Responsabilidad Social “Volemos Juntos” con cuatro ejes principales: **Liderazgo, Salud y Vida, Sustentabilidad y Voluntariado Corporativo.**

1 FIN DE LA POBREZA



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Objetivos de Desarrollo Sostenible





# ¿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



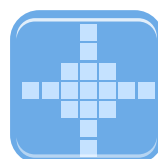
### HUMANO

- 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



### AMBIENTAL

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



### DE MARCA

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



## Nos mantuvimos dentro del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores en 2018

Si quieres saber más acerca de nuestro Modelo de Sustentabilidad y acciones de Responsabilidad Social, visita: <https://cms.volaris.com/es/sobre-volaris/responsabilidad-social/volemos-juntos/volemos-juntos/>





GRI 102-12, 102-13

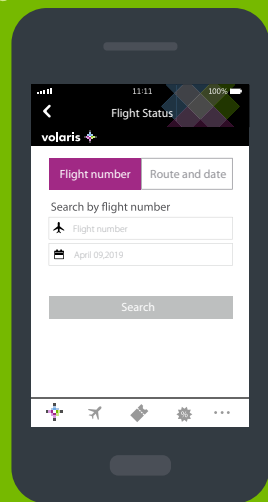
Nos esforzamos por contar con las mejores prácticas de la industria aeronáutica, por lo cual participamos en diversas organizaciones y cámaras nacionales e internacionales.

- IATA / Asociación Internacional de Transporte Aéreo, desde el 24 de febrero de 2009.
- CANAERO / Cámara Nacional de Aerotransportes, desde 2006. Somos parte del 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 que prioriza la participación activa de los elementos de la aviación profesional global, a la vez que anticipa, analiza e identifica los problemas de seguridad operacional de la aviación global; así como la ejecución de una comunicación efectiva sobre la seguridad operacional y ser catalizador de las mejores prácticas.





# CONTAMOS CON EL MEJOR TALENTO



¡Revisa el estatus de cualquiera de nuestros vuelos!



Hola! oye, sabes a qué hora salía el vuelo de tu hermana?  
17:01 pm

No, pero lo puedo checar en la app de Volaris!  
17:02 pm ✓

😱😱😱 Wow!! En este momento la descargo!! Gracias hija ❤️ ❤️  
17:03 pm



## Modelo de Competencias Volaris

Como parte del constante progreso que se instaura en cada una de las áreas, implementamos el Modelo de Competencias Volaris con el objetivo de reforzar a los Líderes por medio de las capacitaciones impartidas por el taller de Modelo de Competencias y módulos de preparación. Éste especifica las 10 competencias de liderazgo clave para desarrollar a los Líderes Volaris.

Las competencias adquiridas se han puesto en marcha en los diferentes procesos del Ciclo de Talento:

- Atracción de talento
- Evaluaciones de desempeño
- Capacitación al personal operativo por medio de la Academia de Líderes
- Diplomado de Liderazgo dirigido al equipo Gerencial
- Planes de desarrollo individual



**93 Líderes y 66 gerentes participaron en 9 sesiones de trabajo**



# EMBAJADORES

GRI 402: 103-1, 103-2

Para Volaris es de suma importancia contar con el mejor talento humano, pues sabemos que eso nos ayudará a brindar el mejor servicio a nuestros Clientes. Por esta razón, buscamos atraer y conservar a los Embajadores más capacitados y profesionales por medio del reconocimiento diario a sus competencias, así como con la reiteración de valores para que sean fieles a la identidad de la Compañía.

Asimismo, permeamos nuestra Cultura a todos los Embajadores, con lo cual propiciamos un sentido de pertenencia y orgullo traducido en el amplio abanico de atención al bienestar integral que consigue impulsar a la estabilidad gremial, a la vez que se promueve un excepcional ambiente laboral para su desarrollo personal y profesional.



GRI 102-7, 102-8, 102-41

**4,454**  
EMBAJADORES  
MÉXICO 2018



**2,480**



**1,974**

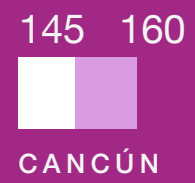
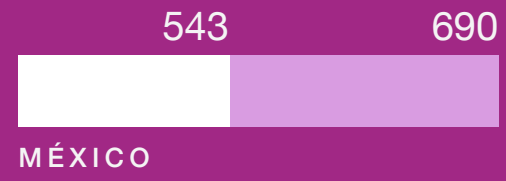


**74.92%**  
SINDICALIZADOS



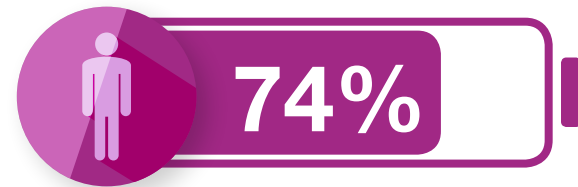


## Plantilla por género y región



● Hombres ● Mujeres

## Diversidad de Gerentes y Directores



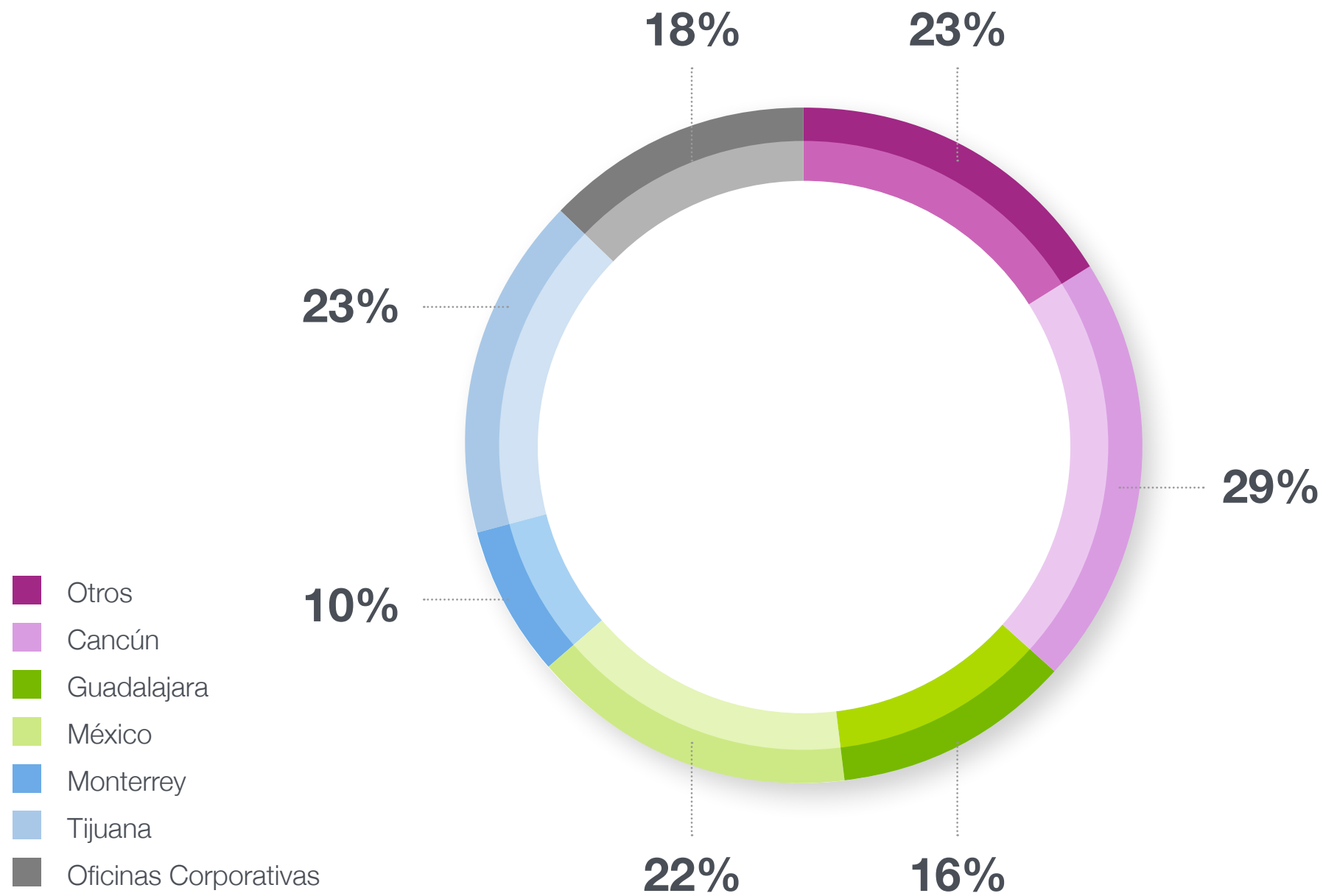
\*El desglose de Embajadores en Centroamérica es: Costa Rica, 60 mujeres y 80 hombres; Guatemala, 2 mujeres y 4 hombres.



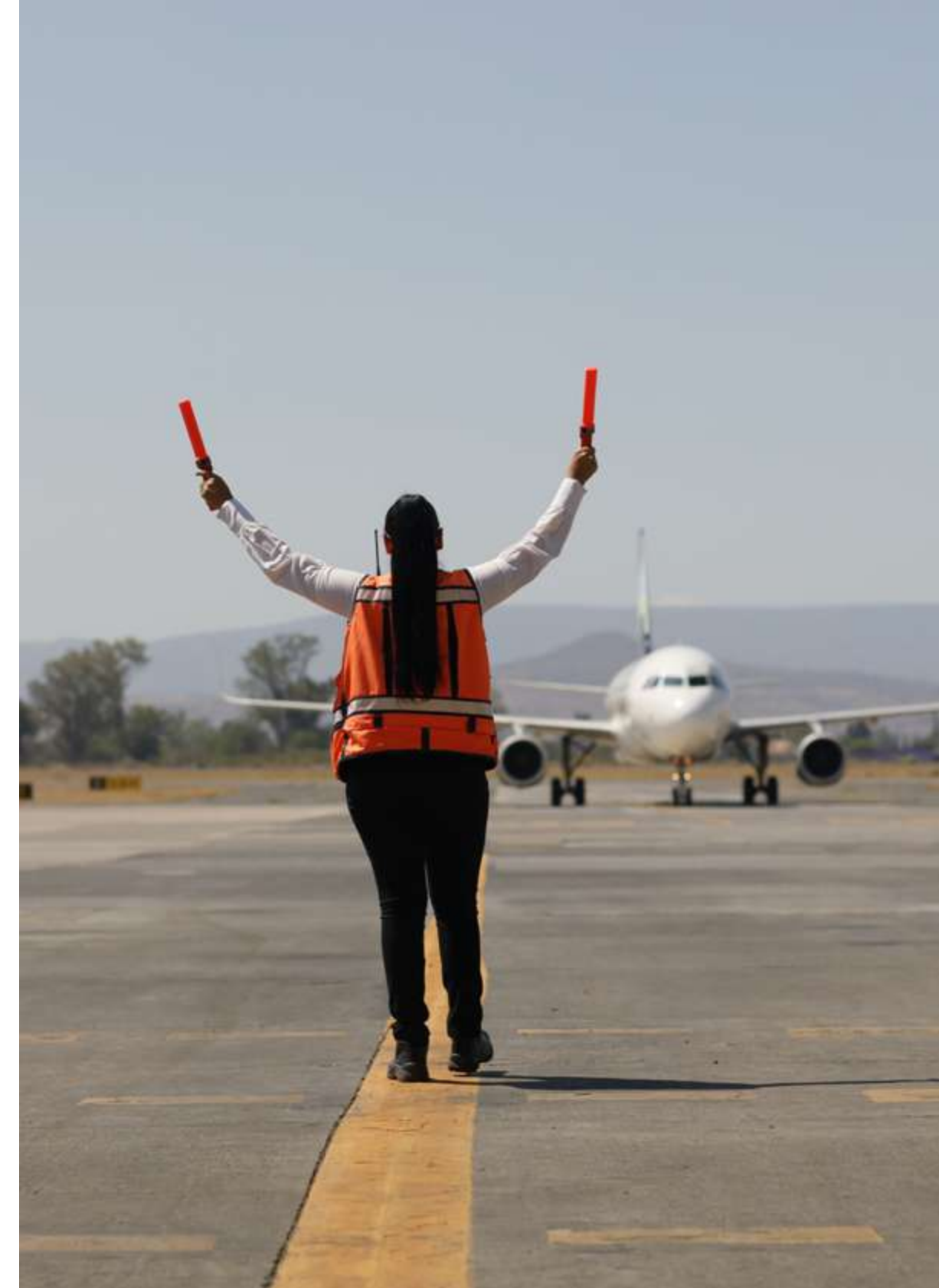
\*El 99% de nuestros Embajadores laboran tiempo completo.



### Índice de rotación por región



### Índice de rotación por género



**Índice de rotación 2018:  
19%**



# OFRECEMOS OPORTUNIDADES PARA PROSPERAR

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

Contamos con un plan de prestaciones competitivo 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.

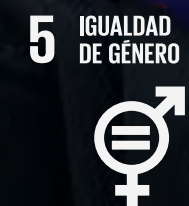
Adicionalmente, todos nuestros Embajadores cuentan con derechos por maternidad y paternidad; en 2018, 107 Embajadores tomaron permisos parentales. Continuamente revisamos la competitividad de nuestro paquete de prestaciones y hacemos mejoras en la medida de lo posible en los aspectos requeridos.

Además, ofrecemos beneficios para balancear la vida personal y profesional de los Embajadores. Aquéllos cuyas funciones lo permitan, 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.

Por medio de diversos programas, reconocemos el talento y compromiso de nuestros Embajadores, con lo cual motivamos la excelencia y orgullo en Volaris.

**En 2018 invertimos Ps. +3,125 millones en beneficios para nuestros Embajadores.**

GRI 201-1



Objetivos de Desarrollo Sostenible



## trASCIENDE

Permite a los líderes reconocer a los Embajadores más sobresalientes –ya sea por resultados operativos, iniciativas innovadoras o un compromiso destacado con Volaris–.

**152 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, que contribuyen a crear un buen ambiente laboral y trabajo en equipo.

**63 Embajadores**

## 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.

**71 Embajadores**





# Sistemas de Oportunidades Internas (SOI)

Estimulamos el crecimiento y desarrollo interno de los Embajadores por medio de promociones con el objetivo de brindar las mejores experiencias a nuestros Clientes.

**141 promociones**



## Embajador del Mes

Reconoce a los Embajadores operativos –Pilotos, Sobrecargos, Tripulantes de Cabina, Embajadores de Aeropuertos– destacados que obtienen excelentes resultados operativos.

**209 Embajadores reconocidos**

## Experiencia de Viaje

Mediante este programa reconocemos a los Embajadores que tienen cinco y diez años de trayectoria con Volaris.

**373 Embajadores**

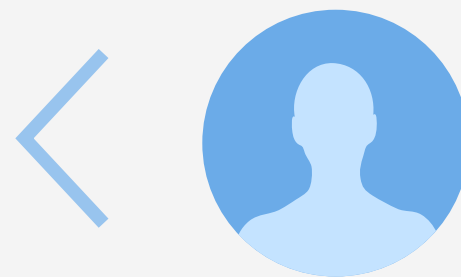
## Pernoctas Decembrinas

Siempre es grato que nuestros Embajadores se desenvuelvan en las mejores condiciones, además de que se sientan integrados en todas las implementaciones que Volaris crea para ellos. En temporada decembrina, es decir, los días 24 y 31 de diciembre, tienen el derecho de viajar con un acompañante durante el vuelo designado donde pasarán la noche.

**37 Sobrecargos y 33 Pilotos**







Agustín Trujillo Aguilar  
Online



Sí, soy Agente de Tráfico

9:00 am

Volaris nos da una oportunidad a todas las personas con discapacidad y compañeros del INAPAM de ser útiles en la sociedad, de sentirnos valorados.

9:01 am

Lo más improtante es que somos familia.

9:02 am

Nos esforzamos en capacitar a todos los Embajadores no solo en las capacidades necesarias para sobresalir en sus funciones, sino en nuestra Cultura centrada en la Persona y la vivencia de los valores Volaris. Por ello, promovemos especialmente la diversidad cultural y la defensa de los Derechos Humanos. Contamos con las Políticas de Equidad de Género, de Compensaciones y de Diversidad e Igualdad de Oportunidades para asegurar la igualdad y la no discriminación en todos nuestros procesos y operaciones.

En Volaris buscamos ofrecer oportunidades para todos por medio de la no discriminación con la contratación dirigida a adultos mayores y personas con discapacidad dispuestos a contribuir en un ambiente laboral de respeto e inclusión.

Adicionalmente, alineamos nuestras operaciones a los lineamientos de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación.

**Tenemos el firme compromiso de prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de conducta en contra de nuestra Cultura.**



# FOMENTAMOS EL CRECIMIENTO

Ofrecemos cursos internos de formación para la mejora de conocimientos, capacidades y superación de nuestros Embajadores. Se imparten por medio de *E-learning* y la plataforma incluye cursos mandatorios y opcionales para su desarrollo. Además, contamos con la Universidad Corporativa Volaris, la cual ofrece diversas capacitaciones para asegurar un óptimo nivel en todas nuestras operaciones.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Objetivos de Desarrollo Sostenible



<b>Sobrecargos</b>	1,596	1,155	441	6,496	126
<b>Pilotos</b>	936	35	901	3,013	404
<b>Mantenimiento</b>	677	21	656	4,759	585
<b>Despacho Centro de Control de Operaciones</b>	403	49	354	920	22
<b>Operación Aeropuertos</b>	7,713	1,333	6,380	14,246	1,213
<b>Total</b>	<b>11,325</b>	<b>2,593</b>	<b>8,732</b>	<b>66,832</b>	<b>2,350</b>



Embajadores capacitados



Horas de capacitación



Cursos

\*El número de Embajadores capacitados excede el número total de Embajadores Volaris debido a que algunos tomaron diversos cursos de capacitación.



## Universidad Corporativa Volaris



Código de Ética Volaris	4,496	97%
ECPAT <sup>1</sup>	3,397	96%
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares	3,816	84%
FCPA, Programa de Prevención y Orientación contra Prácticas de Corrupción	530	100%
Políticas Clave de Control	786	94%
KM para la vida: taller enfocado para Sobrecargos en temas de:	215	100%
<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>		



Embajadores capacitados



Porcentaje que completó el curso



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



# TALENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## Plan de Vuelo

Estamos convencidos de que la unión de todos los esfuerzos y capacidades de nuestro equipo son la fuente de medición para la ejecución de objetivos claros. Por esta razón, el compromiso de Volaris ha avanzado en dirección paralela hacia la alineación de una misma estrategia en función del éxito y sostenibilidad.

Rodeados de un entorno competitivo, hemos trabajado por un justo posicionamiento por medio de un proceso de evaluación de desempeño trimestral –**el Plan de Vuelo**–, el cual nos ha permitido identificar metas que nos ponen a prueba al momento de evaluar el logro de resultados y manera en la que los alcanzamos, al mismo tiempo que conseguimos estar preparados y reaccionar ante cualquier cambio.



### ÉXITO Y SOSTENIBILIDAD

Logrando los resultados, garantizamos el éxito de Volaris de hoy y del mañana



### ALINEACIÓN A LA ESTRATEGIA

Vamos todos hacia la misma dirección



### OBJETIVOS CLAROS

Tengo claridad en qué enfocarme y cómo contribuyo al éxito de Volaris



### EJECUCIÓN IMPECABLE

Me aseguro de cuidar la calidad y la calidez de mis actividades. Siempre apegado al plan de vuelo



### EVALUACIONES OBJETIVAS

Medimos con el mismo estándar, contamos con escalas de evaluación que nos permiten ser consistentes y transparentes



### DESARROLLO EN EL CAMINO

Disfrutamos el viaje, aprendemos y crecemos en el camino



### MEDIR PARA MEJORAR

Evaluamos, comparamos y mejoramos



### PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA

Logramos los resultados, buscando formas más eficientes de llegar a ellos





## EVALUACIÓN DE

Logro de resultados de negocios



Cómo se cumplieron mediante la vivencia de nuestros valores

## Reconocimientos a Embajadores sobresalientes



Uno de nuestros más grandes enfoques es asegurarnos de contar con el talento en todas las áreas de desarrollo que garanticen el cumplimiento y continuidad de los objetivos de negocio. En 2018 se llevó a cabo la Revisión Anual de Talento en donde realizamos una evaluación a Embajadores que nos permitió reconocer una clara jerarquización de su potencial, así como de la toma de futuras decisiones.

La medición de desempeño de toda la familia Volaris es un ejercicio que contribuye a acrecentar los beneficios para todos. El rendimiento de nuestros Embajadores se entiende como el nivel de cumplimiento en fecha exacta de todas sus actividades, así como indicador de que todos se encuentran alineados hacia una misma meta: el logro de objetivos Volaris.

## MEDIR DESEMPEÑO



Permite a las organizaciones **ALCANZAR** sus **OBJETIVOS** alineados a la estrategia del negocio.



Alinea los esfuerzos desde distintos frentes y equipos de trabajo hacia el **CUMPLIMIENTO DE METAS** compartidas.



Genera lealtad entre los colaboradores de las organizaciones y promueve el **TRABAJO EN EQUIPO**.



# GALAXIA DE DESARROLLO

La implementación de programas que tengan como finalidad la atracción de talento joven debidamente especializado es una de nuestras estrategias para prever necesidades posteriores, así como para el valioso fomento de crecimiento.

Para ello, contamos con cuatro programas.



Oscar Méndez  
Online



Sí, soy Inspector Control Calidad

9:00 am

Haber participado en el programa Novas – Becarios de Mantenimiento significó un gran crecimiento personal y profesional.

9:01 am

El involucramiento con diferentes áreas te da un criterio y experiencia invaluable, aunado al apoyo constante de tus líderes.

9:02 am

**Desarrollamos programas para asegurar el crecimiento de Volaris, siempre alineados a nuestros valores y Cultura.**





• **COMETAS**

Enfocado en estudiantes de preparatoria y primeros años de universidad como primer acercamiento a su experiencia laboral.

**15 estudiantes colaboraron en Volaris en verano; 5 de ellos por 2° año consecutivo**



• **NOVAS ADMINISTRATIVOS**

Atracción de talento joven con el objetivo de generar e impulsar proyectos que manifiesten su participación en áreas estratégicas.

**9 becarios; 2 fueron contratados como analistas**



• **NOVAS OPERATIVOS**

Programa específico para estudiantes de Ingeniería Aeronáutica, quienes apoyan el crecimiento de la Dirección de Mantenimiento.

**6 becarios; uno contratado como inspector de control de calidad**



• **SATÉLITES/TRAINEES**

Dedicado a recién egresados con alto potencial a los que se les brindan las herramientas necesarias durante 18 meses de capacitación intensiva.

**Primera generación; de los 9 trainees, 4 fueron contratados como especialistas**

# GALAXIA DE DESARROLLO



# OPERAMOS CON SEGURIDAD



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

Objetivos de Desarrollo Sostenible

**En 2018 llevamos a cabo una campaña para la detección oportuna de cáncer de mama, próstata y tiroides con apoyo de la Asociación Mexicana de Lucha contra el Cáncer; realizamos ultrasonidos a 64 Embajadores y 32 familiares en Guadalajara, México y Oficinas Corporativas.**



EN COLABORACIÓN CON  
**LA SECRETARÍA DE SALUD,**  
REALIZAMOS **61** PRUEBAS RÁPIDAS  
DE ANTÍGENO PROSTÁTICO



**387** EMBAJADORES  
CAPACITADOS  
EN EL PROGRAMA DE **CONSERVACIÓN  
AUDITIVA**



AUDIOMETRÍAS Y ESPIROMETRÍAS A  
**415** EMBAJADORES



VISITAS MÉDICAS A DOMICILIO  
GRATUITAS A  
**TRIPULANTES**





# 11

GRUPOS DE SOBRECARGOS  
CAPACITADOS EN  
SALUD OCUPACIONAL  
Y MEDICINA GENERAL



# 1,357

VACUNAS APLICADAS  
EN LA CAMPAÑA DE  
VACUNACIÓN ANUAL  
CONTRA LA INFLUENZA



CAPACITACIÓN DE  
MANEJO MANUAL DE CARGAS A  
**482** EMBAJADORES



Con el objetivo de abarcar y dar atención a todas las áreas, realizamos estudios ambientales en nueve centros de trabajo para garantizar las condiciones óptimas dentro de los límites máximos permisibles por la normativa aplicable a través de: **172 dosis de ruido, 418 mediciones de iluminación y 70 evaluaciones dirigidas a Embajadores expuestos a sustancias químicas por parte de Salud Ocupacional.**



Contamos con recorridos periódicos en instalaciones por parte de nuestras **39 comisiones de seguridad e higiene** que se encargan de identificar factores de riesgo con la finalidad de implementar medidas preventivas de incidentes.



Participamos en el **Macro Simulacro del 19 de septiembre.**



Impartimos **21 cursos a nuestras brigadas de emergencia** en temas como Primeros Auxilios, Combate contra Incendios, Evacuación, Búsqueda y Rescate; **341 brigadistas capacitados.**



Como parte del **Programa de Prevención de Incendios**, realizamos las bitácoras: 468 de revisión mensual a extintores, 117 de revisión trimestral a instalaciones eléctricas y 78 de revisión semestral a detectores de humo.





Reconocimiento de Protección Civil por parte de la Secretaría de Gobernación



12° año consecutivo con la Certificación Compañía Libre de Adicciones



Trabajamos en colaboración con la Administración del AICM y del CENAPRED en la elaboración de infografía informativa en seguridad



Participamos en el Webinario “Curso sobre administración de negocios y rol del sector privado en la reducción del riesgo de desastres 2<sup>da</sup> edición”, en el Instituto Mora, para el fortalecimiento de capacidades en materia de Reducción de Riesgo de Desastres en México y Centroamérica

Tenemos el compromiso de garantizar que la tripulación aérea tenga el descanso necesario antes y durante las actividades de vuelo, lo que nos ha dado como resultado las iniciativas proactivas por parte de los operadores.

Durante 2018, llevamos a cabo la instauración de un Sistema de Gestión de Riesgos Asociados a la Fatiga de las Tripulaciones de Vuelo (FRMS, por sus siglas en inglés) con base en el cumplimiento a la NOM-117-SCT3-2016.

Adoptamos medidas que se requerían para proporcionar las condiciones máximas de seguridad para la tripulación, dando énfasis en las operaciones aéreas por medio de la gestión de fatiga para la reducción y eliminación de eventos desafortunados durante su ejecución.

El objetivo planteado fue mantener el desempeño anual de la tripulación de vuelo en un nivel de alerta promedio en las secuencias de vuelo menor a los siete puntos KSS (corresponden a uno de los métodos para evaluar el nivel de fatiga llamado escala de somnolencia Karolinska -*Karolinska Sleepiness Scale* -), mediante el refuerzo de la autogestión de la fatiga de las tripulaciones de vuelo y una constante verificación en la planificación de itinerarios de vuelo; los cuales tienen un software con un modelo bio-matemático, diseñado para la predicción de los niveles de fatiga de los miembros de la tripulación.

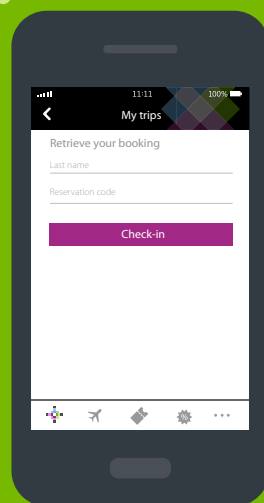
**Establecimos un Grupo de Acción sobre Riesgos de Seguridad Operacional Asociados a la Fatiga (FSAG) conformado por representantes de todos los grupos de partes internas interesadas.**



# DEFENDEMOS LOS DERECHOS HUMANOS

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

GRI 412-2



¡Revisa  
todas tus  
reservaciones!



¿Sabías que Volaris tiene un programa de protección a niñas, niños y adolescentes para evitar la explotación sexual comercial?

17:01 pm

¿En serio? Qué cool!!

17:02 pm ✓

Sí, se llama ECPAT y Volaris se sumó a esta iniciativa desde abril 2013

17:03 pm





## 425 nuevos Embajadores capacitados en The Code y ECPAT con un refuerzo para 3,397 Embajadores operativos.

Nos enorgullece expresar el valioso posicionamiento que hemos ganado como la única aerolínea en Latinoamérica y la segunda a nivel mundial en presentar importantes acciones con la finalidad de poner un alto a la prostitución, pornografía y trata de niñas, niños y adolescentes con fines sexuales por medio de ECPAT y *The Code*.

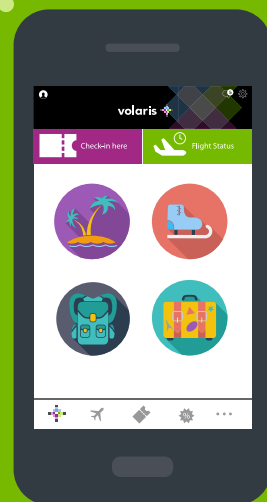
Durante 2018 continuamos con las capacitaciones vía *E-learning* de ECPAT y logramos llegar al 96% de nuestra población en aeropuertos y tripulaciones de Pilotos y Sobrecargos. Además, seguimos sobre la línea de declaración en los contratos de fletamento y hospedaje alineados a los criterios ECPAT.

Hemos mantenido nuestros esfuerzos desde que nos comprometimos a combatir esta problemática. Muestra de ello es que somos la única aerolínea mexicana dentro de la categoría *Top Member*, de acuerdo con las cinco empresas asignadas en el sector *Airlines & Ferry Lines*. Asimismo, reafirmamos el objetivo para robustecer durante 2019 dicho compromiso y continuar las labores junto con ECPAT para nuestras operaciones en Centroamérica.





# BRINDAMOS EXPERIENCIAS DE VIAJE ESPECIALES



¡Encuentra  
todos nuestros  
destinos!



No tienes ganas de escaparte  
conmigo en Semana Santa??

17:02 pm ✓✓

A dónde, amor?? 🥰

17:01 pm

Déjame reviso vuelos en la App de  
Volaris 🔥

17:02 pm ✓✓

Va! 🙌

17:03 pm



## Digital Customer Care

Ofrecer la mejor atención a nuestros Clientes es la base de todos nuestros procesos, ya que es el cimiento que hemos formado para la acumulación de experiencias exitosas; aunado a la formación de equipos especializados compuestos por nuestros Embajadores, capacitados para la toma de decisiones de una manera cada vez más acertada, por medio del uso de un nuevo enlace entre redes sociales y operaciones.

Incrementamos la productividad al tener una célula híbrida entre redes sociales y operaciones, lo que representó un cambio justo para el aumento en la eficiencia dentro del proceso de servicio a los Clientes, a quienes es posible atenderlos por este mismo canal sin tener que redirigirlos a otro lugar. De esta forma damos atención a los Clientes por el mismo canal en el que ellos prefieren ponerse en contacto con Volaris.

**Esta estrategia se basa en cuatro pilares, un centro de comando de redes sociales, un conjunto de herramientas para detectar posibles crisis, comunicación directa con operaciones y el equipo comercial y KPI's para medir la satisfacción de los Clientes.**







## Debido a esta nueva estrategia, obtuvimos el premio por parte de *SimplyFlying Awards* por nuestra excelente atención al Cliente en redes sociales.

Además, al realizar un enlace directo con el equipo de operaciones contribuimos a contener las crisis de comunicación en las redes sociales; facilitamos la redirección de conversaciones a mensajes privados y la resolución de casos de manera inmediata gracias a la caja de herramientas en el centro de comando.

Aseguramos la satisfacción del Cliente por medio de la medición del desempeño de los cuatro equipos especializados:



### VENTAS

Asistencia personalizada en el proceso de compra en web a través de redes sociales



### ATENCIÓN SOCIAL

Equipajes, reembolsos y servicios en general.



### MARKETING

Fomentar la interacción con la marca y dudas en general.



### DISRUPCIONES OPERATIVAS

Movimientos y atención por retraso o cancelación de vuelos.

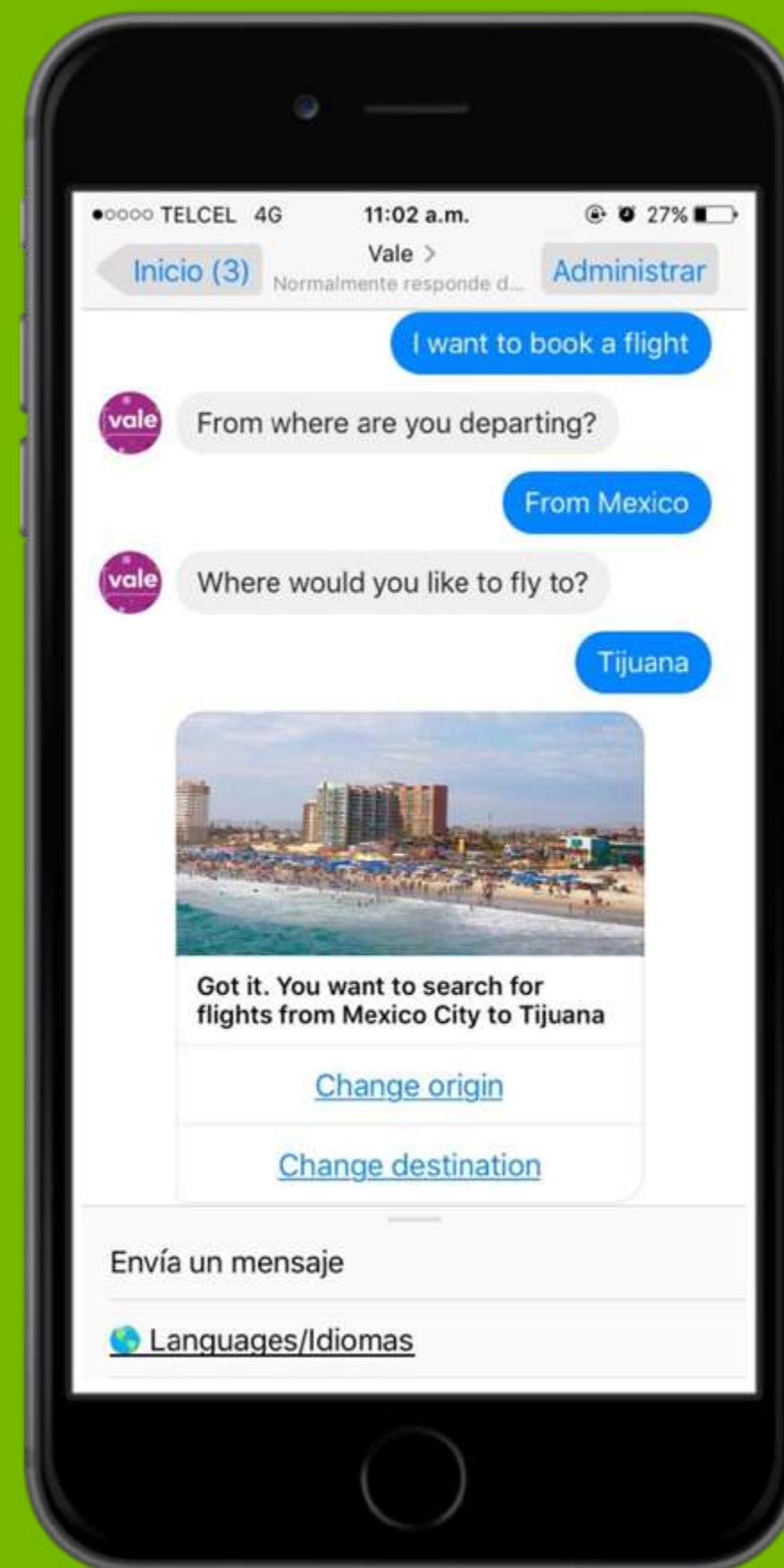
**Antes de implementar la nueva estrategia, se resolvían a través de este canal el 40% de los casos con una interacción de 15 minutos; ahora, se resuelven el 90% de los casos con una interacción de 3 minutos.**



## Chatbot Vane

Dadas las exigencias que el mercado digital manifiesta, debemos contar con alternativas más eficientes y acorde a las herramientas tecnológicas que los Clientes exigen. Para ello, creamos un *chatbot* al que denominamos Vane y el cual dirigimos a la plataforma de redes sociales, medio por el cual es posible realizar una interacción personalizada, además de ser un nuevo canal de venta y servicio al Cliente.

Los principales beneficios se empezaron a reflejar en las respuestas inmediatas; es decir, en el mayor porcentaje de autoservicio y con el ahorro a largo plazo del equipo de *Social Customer Care*, así como dentro de los beneficios dirigidos a las ventas, tales como un nuevo canal e ingresos potenciales a largo plazo, tanto en boletos como en servicios adicionales. Asimismo, hemos conseguido instaurar la posibilidad de realizar *check-in*, compra de boletos y estatus de vuelo.

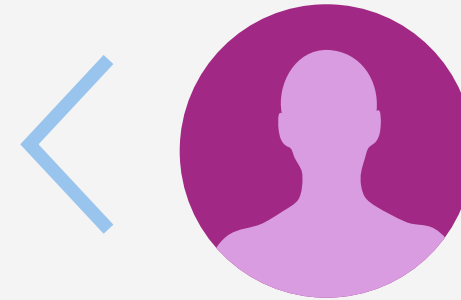




# TENEMOS PASIÓN POR SERVIR

Nos llena de orgullo poder hablar sobre uno de nuestros logros más sobresalientes de 2018. Se trata de la Segunda Generación de Agentes SOS capacitados, quienes garantizan la solución al Cliente en su primer acercamiento. Este programa tiene los siguientes objetivos:

- Presencia de un referente que transmita la Cultura Volaris, así como el Modelo de Negocio orientado a reforzar nuestras técnicas de atención al Cliente.
- Respuestas eficientes y de alta calidad que cubran las necesidades de nuestros Clientes.
- Negociación eficiente que procure la rentabilidad y el servicio.
- Posicionarnos como enlace de atención, solución y recuperación de Clientes con el objetivo de prever y eliminar el índice de registro de incidencias ante instituciones nacionales e internacionales.



Mario Geyne Pliego  
Online



Sí, soy Director de Planeación de Flota

9:00 am

¿Una pena de viaje... o un viaje que valga la pena?

9:01 am

La respuesta está en todas las áreas que intervienen en el servicio que ofrecemos a nuestros Clientes. Con empatía, respeto, claridad y en total cumplimiento de nuestros estándares y procedimientos, seguiremos construyendo una marca que deje huella durante todos los días del año.

9:02 am

**Desarrollamos el programa de entrenamiento "Train the Trainer", con el cual transmitimos las capacitaciones de tronco común y especializaciones a los Embajadores del Call Center.**



# 2,456 Embajadores capacitados dentro del modelo de servicio SatisfAcción.

La formación de los Embajadores de Servicio al Cliente es la clave para la promoción de servicios de calidad. Este año implementamos una capacitación de tronco común que nos permitió implementar mejoras en los servicios con mayor impacto, al mismo tiempo que se consiguió una correcta alineación entre Best Day (BEDA) y Volaris, por lo que logramos resultados favorables con nuestros Clientes.

Nuestro *Call Center* es un espacio indispensable para Volaris ya que, al ser el primer acercamiento de los Clientes, genera un vínculo Cliente-Volaris, además de fortalecer su fidelización con la marca. Buscando la mejora continua,

## 372 Embajadores formados en "Mi servicio es mi voz"

innovamos e implementamos la capacitación en el modelo de servicio "Mi servicio es mi voz"<sup>2</sup>, el cual incluye temas de inducción

Volaris y *Call Center*, procedimientos operacionales, política de equipaje y especializaciones –aclaraciones, productos de lealtad y redes sociales–, entre otros.

Además, este año reforzamos el modelo de servicio SatisfAcción, el cual englobó ocho diferentes competencias

<sup>2</sup> Modelo específico para personal de Best Day que representan a Volaris a través del *Call Center*.

indispensables para nuestro servicio: inteligencia emocional, comunicación, trabajo en equipo, empoderamiento, orientación al Cliente, negociación colaborativa, manejo de conflictos y servicios con calidad y calidez. Este modelo nos permite brindar la mejor experiencia de viaje, antes, durante y después del vuelo.

### Código QR: Centro de Ayuda a tu Experiencia

La importancia de contar con retroalimentación de nuestros Clientes y permanecer siempre cerca de ellos nos ha llevado a la implementación de nuevas estrategias para la creación de mejores experiencias; tal es el caso de los vuelos, en donde nos interesa tomar en cuenta toda consideración que sea posible recibir respecto a:



#### ACLARACIONES



#### FELICITACIONES



#### SUGERENCIAS

Este programa fue diseñado para la generación de respuestas ágiles en un lapso no mayor a 48 horas gracias al Código QR proporcionado en aeropuertos en los módulos de atención a Clientes y salas de última espera; con un servicio de fácil acceso para nuestros Clientes, quienes pueden escanearlo a través de un *smartphone* con el propósito de gestar resultados inmediatos.







### **Net Promoter Score**

Medir y evaluar el grado de satisfacción de nuestros Clientes en relación con los productos y servicios es una manera con la que podemos proponer mejoras de manera mensual.

Adicionalmente, buscamos mantener la mejor experiencia de vuelo en todos los rubros posibles, por lo que la protección de los datos personales de nuestros Clientes es muy importante. 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).

**En 2018, el NPS fue de 29.7%,  
7.3% más que en 2017.**



# NOS IMPORTA LA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

Tenemos la firme idea de que toda base de operación requiere de estándares tan exigentes como la alta calidad de sus servicios. Sólo así, la experiencia de nuestros Clientes será satisfactoria en todos los ámbitos que se empleen; desde los aeropuertos donde operamos hasta el mínimo detalle en la asistencia de ellos.

La constante actualización de nuestros Embajadores es una de nuestras mayores prioridades para garantizar un acercamiento personalizado con nuestros Clientes en la emisión de aspectos medulares, tales como: historia, misión, visión, valores, conductas, imagen, productos, políticas y procesos.

La elaboración de manuales aprobados por las autoridades aeronáuticas son la guía para lograr transmitir dicha información. Desde 2016 se dio inicio a su elaboración, por lo que hemos procurado darles una frecuente actualización y conseguir mantenernos siempre en vanguardia. Además, cumplimos con dos importantes temas que dan respuesta a las diferentes regulaciones con las que trabajamos.



## AVIATION SECURITY

Garantiza la transportación de nuestros Clientes evitando cualquier interferencia ilícita.



## SAFETY

Garantiza la seguridad de nuestros Clientes en todas las operaciones por medio de estrategias que garantizan identificar, anticipar y mitigar las causas de los accidentes de aviación.





## Capacitación AVSEC: Aviation Security

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

Formamos a las personas en medidas de seguridad, terrorismo e interferencia ilícita de amenaza de bomba, amenaza de secuestro y contingencia o emergencias con el objetivo de incrementar la seguridad de nuestras experiencias de viaje. 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. Este programa incluye la capacitación para todo el personal de seguridad en temas de Derechos Humanos como parte de los requerimientos de las autoridades aeronáuticas.





## Safety 2018

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

LOSA es una herramienta empleada para la detección de peligros y riesgos que sigue una línea estratégica de proactividad durante las fases de vuelo. El objetivo es siempre mantenernos alerta sobre cualquier irregularidad que pueda ser prevista bajo el plan de mitigación de riesgos; actualmente cumplimos con el 80% de este plan.

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

En 2018 continuamos incrementando nuestra flota con tecnología de transmisión de datos de vuelo de forma inalámbrica 3G; a la fecha, 39 aeronaves cuentan con el sistema. Así aseguramos el monitoreo del desempeño de los Pilotos de una forma más eficiente, que se refleja en un alto rendimiento de la seguridad operacional.



### Top 10 DE LAS AEROLÍNEAS MÁS SEGURAS DE BAJO COSTO EN EL MUNDO

Somos la única aerolínea con dicho reconocimiento en México, otorgado por *Airlines Ratings*.

## Certificación IOSA Y4

Sumamos esfuerzos para que los estándares de Volaris sean siempre los más altos. En 2019 impulsaremos la renovación de la certificación IOSA de la IATA.

## Certificación IOSA Q6

Reforzamos los estándares de la IATA, logrando un 99% de cumplimiento en la certificación IOSA de Volaris Costa Rica.

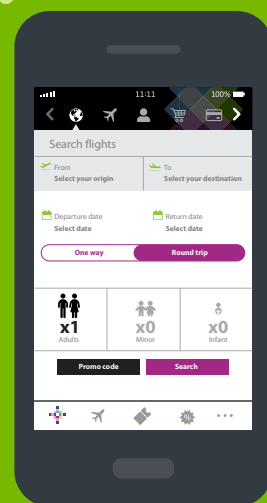
## Certificación SMS

Renovamos la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, con ello garantizamos la instauración de métodos proactivos y predictivos para identificar peligros y prevenir accidentes de aviación.

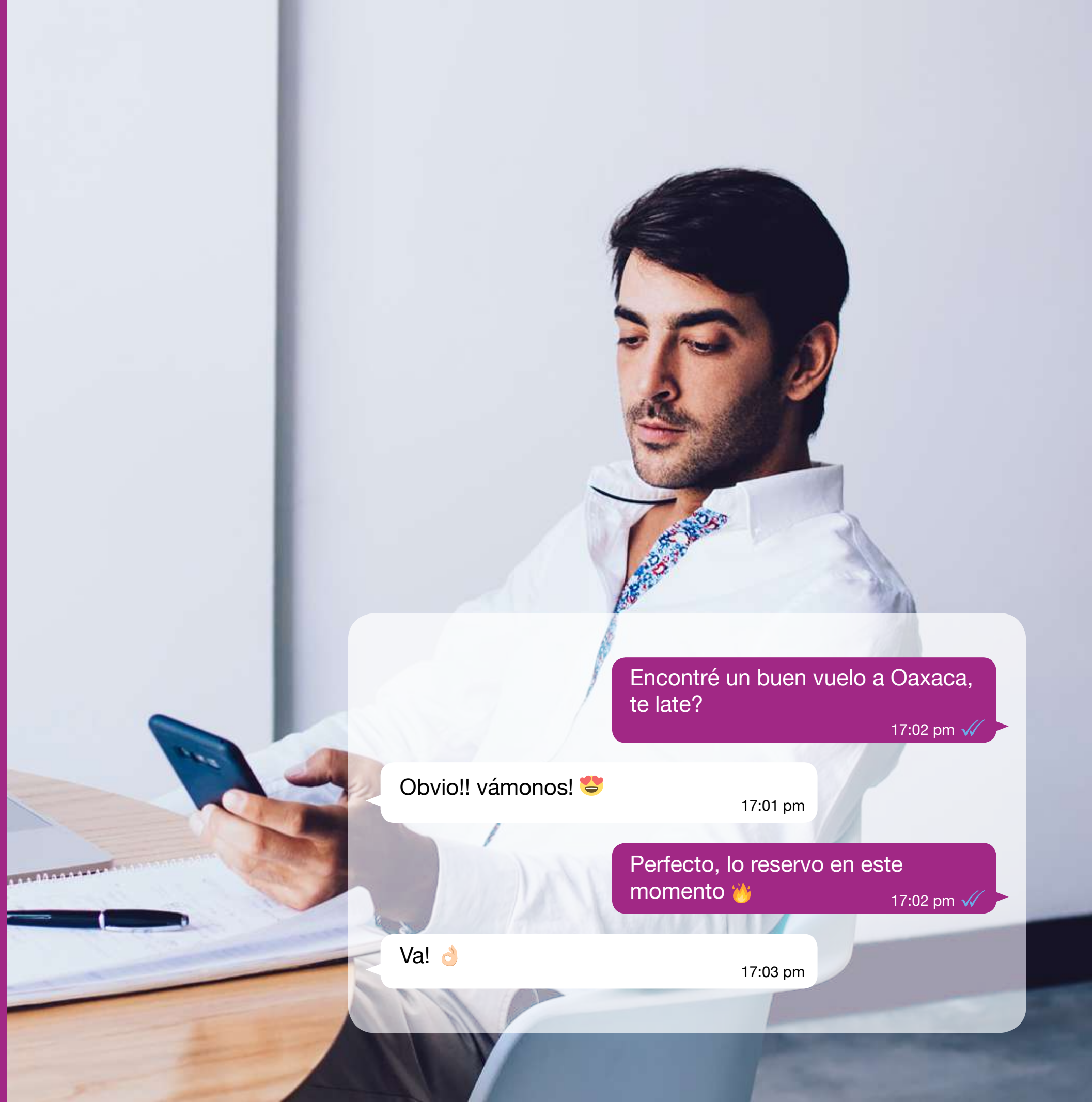




# DAMOS UN PASO EXTRA



¡Reservaciones más rápidas y fáciles!



Encontré un buen vuelo a Oaxaca, te late?

17:02 pm ✓

Obvio!! vámonos! 🥰

17:01 pm

Perfecto, lo reservo en este momento 🔥

17:02 pm ✓

Va! 🍷

17:03 pm





## Direcciones Volaris en Acción

Seguimos volando juntos hacia nuevas y mejores prácticas que nos ayudan a forjar nuestro sentido de pertenencia y el orgullo de ser una familia tan grande como lo es Volaris. El Voluntariado Corporativo de Volaris invirtió energía y corazón con más de 1,000 horas dentro del programa Direcciones Volaris en Acción con el fin de vivir aún más la Cultura organizacional por medio de acciones que procuran aportar a las comunidades donde tenemos presencia.

Se tuvo la participación de 11 Direcciones, las cuales contribuyeron con una serie de actividades de voluntariado junto a un equipo de representantes que realizaron su aportación con quien más lo necesita. ¿El resultado? La satisfacción de haber participado en una actividad tan gratificante para todos como contribuir en situaciones que requieren nuestra atención y apoyo.





# ACCIONES CON COMUNIDAD 2018



**PS. 3,305,928**

INVERTIDOS EN ACCIONES  
SOCIALES EN 2018

**Ayudamos en el traslado de mujeres con cáncer de mama desde su lugar de origen hacia la Ciudad de México. En total, tres pacientes viajaron de dos a cuatro ocasiones y nueve viajaron una ocasión.**



**Donamos 20 vuelos para el traslado de voluntarios de CADENA hacia las zonas de desastre en Sinaloa luego de la depresión tropical 19-E con un total de 43 boletos y 260 familias apoyadas. También transportamos 2,520 cajas con un peso de 6,640 kg, de la Cruz Roja Mexicana.**

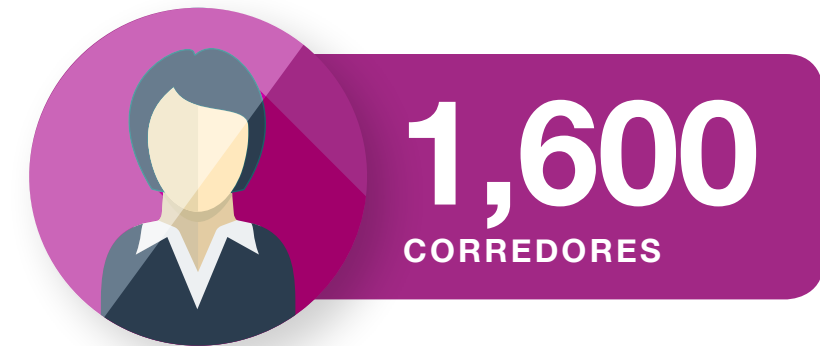


“Fue un momento diferente para convivir con mis compañeros de trabajo, pero también una manera de vivir la Cultura Volaris, que siempre incluye a nuestras familias”.

Jaime Pous,  
Vicepresidente Sr. Jurídico y Asuntos Institucionales

## Carrera Volaris

Como parte de la experiencia Volaris y el 12° aniversario, nuestros Clientes, Embajadores y Familias fomentaron por medio del deporte, una actividad de integración con la campaña #TúPonesLasPromos, en la que participaron:





## #FuerzaGuate

Durante el estado de emergencia que se produjo tras la erupción del Volcán de Fuego, en Guatemala, tuvimos presencia en una serie de actividades que promovieron la generación de donativos destinados a la reconstrucción y restauración de escuelas dañadas en el Departamento de Escuintla, instalaciones que fueron empleadas como albergues.

Los donativos se generaron a partir de activaciones y ventas con causa llevadas a cabo por Embajadores de Volaris que gestaron Ps. \$109,102.50 y los totales recaudados luego del cierre de v.shop y la venta de playeras de la carrera Volaris; aunado con la participación de la cuenta de Jeans con Causa que aportó Ps. \$181,360.86.



**PS. \$290,463.36**

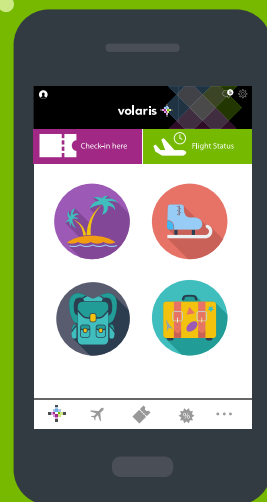
DESTINADOS AL CLUB ROTARIO  
DE LA CIUDAD DE GUATEMALA



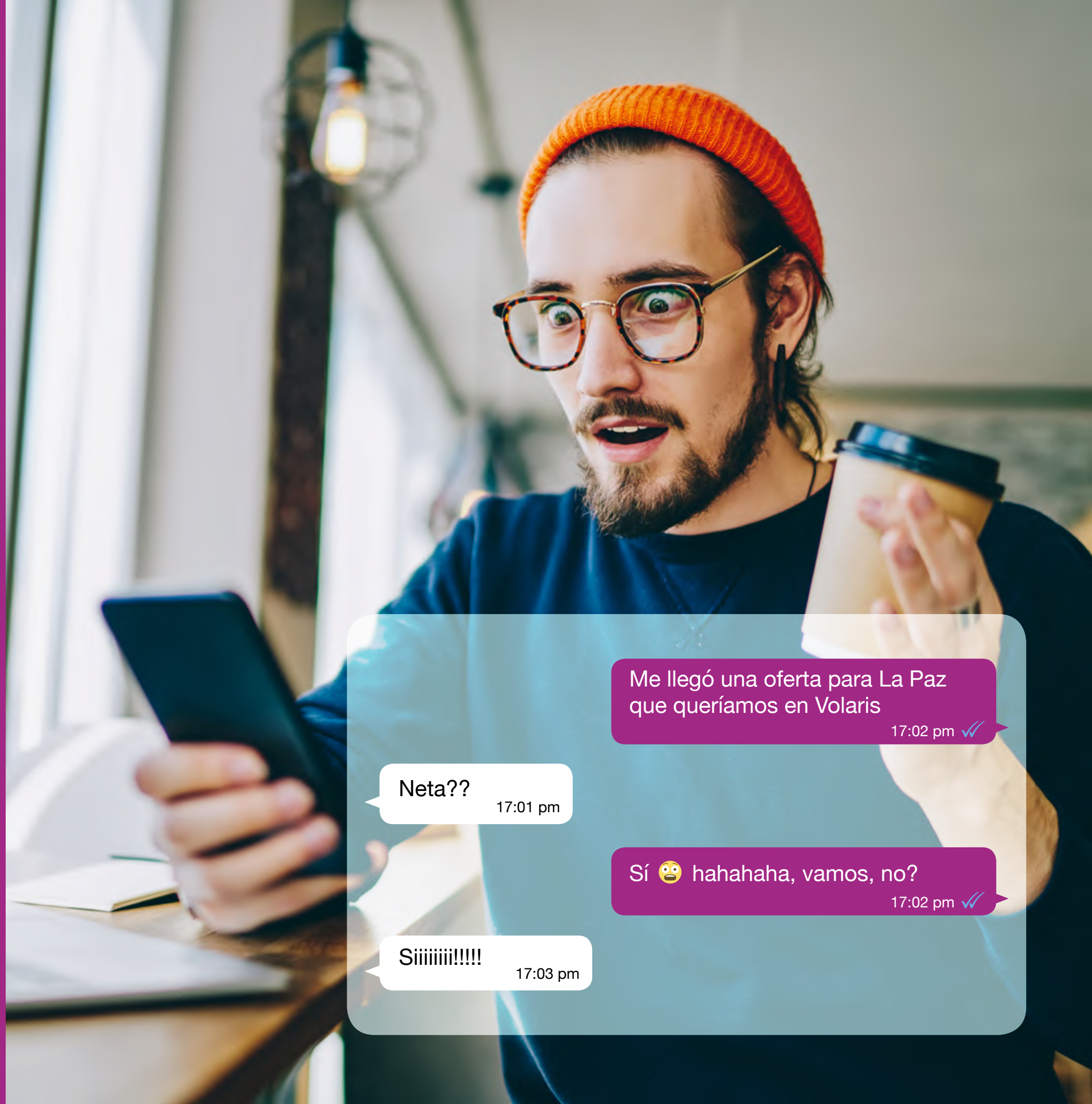


# CADENA DE VALOR

GRI 102-9



¡Ofertas personalizadas!



Me llegó una oferta para La Paz que queríamos en Volaris 17:02 pm ✓

Neta?? 17:01 pm

Sí 😂 hahahaha, vamos, no? 17:02 pm ✓

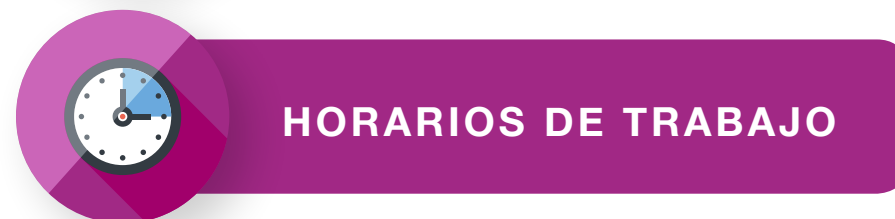
Siuuuu!!!! 17:03 pm



Confiamos en que la mejor práctica que puede promover una sana relación con nuestros proveedores es la constante evaluación de éstos, así como de los cumplimientos a los que deben ceñirse para garantizar la calidad de sus servicios y el cumplimiento de criterios sociales y ambientales. Nuestra Cadena de Valor contempla dos ejes que jerarquizamos entre compras generales y compras dirigidas al mantenimiento y correcto funcionamiento de nuestras aeronaves.

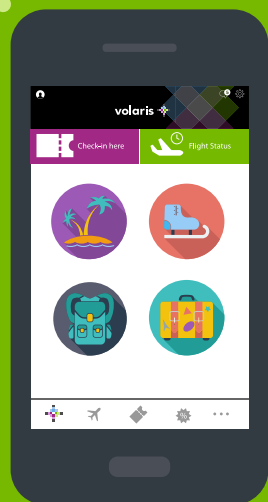
Mantenemos las mejores prácticas con nuestros proveedores, por lo cual los evaluamos en distintos aspectos. De esta manera contamos con la mejor Cadena de Valor y detectamos nuestras áreas de oportunidad.

Los estándares con los que trabajamos contribuyen a la reducción de costos e incorporación de los proveedores más capacitados que cumplen con la legislación.





# CUIDAMOS NUESTRO PLANETA



¡Encuentra  
tu vuelo por  
región!

Objetivos de Desarrollo Sostenible

15 VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES



13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA



Ya compré mi boleto para Cancún y como producto adicional compré “#CielitoLimpio” para compensar mi huella de carbono

17:02 pm ✓

Órale! ¿Y eso cómo lo hiciste?

17:01 pm

Entré a la página, en “Mis Viajes” en servicios adicionales y le di click a “#CielitoLimpio”. ¡ Súper fácil!

17:02 pm ✓



# AHORRO DE COMBUSTIBLE

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

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5



Concentramos esfuerzos para lograr la disminución de contaminantes en contribución al calentamiento global y preservación del medio ambiente. Igualmente, implementamos programas que aluden a la causa y hacemos uso de la tecnología más sostenible en el mercado con el objetivo de mantener nuestras aeronaves en óptimas condiciones.

Las aeronaves A320 NEO son parte de nuestra aportación a la desaceleración de propagación de contaminantes, ya que cuentan con la más avanzada tecnología para la eficiencia ambiental, esto al reducir el consumo anual de combustible en más de 15% por asiento; entendido como la disminución en la emisión de 5,000 ton de CO<sub>2</sub>, 50% de NOx al año y emisión acústica.

Adicionalmente, el 73% de nuestras aeronaves cuentan con *sharklets*. Se trata de dispositivos aerodinámicos que trabajan en la reducción de aproximadamente 4% de combustible, a la vez que delegan la emisión de por lo menos 18,000 ton de CO<sub>2</sub> por año.

Hemos logrado que durante ocho meses se alcanzara un objetivo medular: el 100% de nuestros vuelos llegaron con reservas de combustible no mayor a los 500 kilogramos, lo que anuló el consumo extra.

Con una inversión de \$100 mil USD de implementación y \$80 mil USD por costo operativo anual, realizamos la implementación de un sistema de *Fuel Data Analytics* que permitió identificar áreas de oportunidad por fase de vuelo, ruta y tipo de aeronave para la detección de desviaciones a los consumos normales y corregirlas.

Además, mediante nuestras iniciativas en técnicas de vuelo y tierra hemos logrado:

- **Idle reverse**, con un 68% de las operaciones determinadas en donde se consiguió **reducir combustible y niveles de ruido**.
- El **apagado de un motor** durante las operaciones de rodaje para la obtención de una **máxima reducción de quema de combustible**, lo que se entiende por el **beneficio ambiental en un 91%** de nuestras operaciones de **llegada** y **47%** en operaciones de **salida**.
- Aprovechamiento de **Flaps 3 en aterrizaje en 70% de las operaciones** determinadas donde esta técnica es viable.
- Sustitución de uso Auxiliary Power Unit (APU) por **Ground Power Unit (GPU)** –plantas de energía en tie-

## Quemamos 10.7 millones de galones de combustible menos que en 2017 en términos unitarios por Cliente transportado y en relación a la proyección del año anterior.

rra–, manteniendo un consumo de combustible promedio de 22 galones por ciclo.

Debido a estas iniciativas de reducción de combustible, en 2017 logramos el consumo de:

- **545,350,134.494 litros de combustible** en aeronaves para uso de vuelos nacionales: turbosina.
- **288,606.720 litros de gasolina** y **122,468.430 litros de diésel** para combustible de equipos automotores: autos, camionetas, entre otros.
- **729,640 kWh** de consumo de **energía eléctrica** en instalaciones de Volaris.



# #CielitoLimpio 2018

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

Trabajamos con la meta de aleccionar a nuestros grupos de interés sobre el alcance que tiene la preservación y cuidado del medio ambiente, con la finalidad de legitimar una concientización sobre nuestras prácticas por medio de #CielitoLimpio, campaña ecológica promovida para la implementación de acciones y programas que reduzcan nuestro impacto ambiental.

Esto se obtiene con el soporte de una política integral, encargada de resaltar el compromiso de compensar dicha huella, así como de las operaciones alineadas a los estándares del procedimiento "PRCiAMS-IRL-01 Identificación y Acceso a Requisitos Legales y Otros Requisitos", que tiene como función el garantizar el cumplimiento de reglamentos ambientales en medio del establecimiento, implementación y mantenimiento de nuestros procesos y aeronaves.

Como parte de las líneas estratégicas que mantenemos para salvaguardar nuestro pacto con la sustentabilidad, participamos activamente en foros y comités en la industria en donde nutrimos la intervención positiva que deseamos sostener con el medio ambiente.

## Comité de Medio Ambiente

Planeado por la Cámara Nacional de Aero-transportes (CANAERO-CMA).

## Comité de Medio Ambiente para la Aviación

Iniciativa de la Dirección General de Aeronáutica Civil de Méxicio (DGAC-CMAA) en la incorporación del Plan de Compensación de Emisiones de la Aviación Civil Internacional (CORISIA) en México.

## Talleres y seminarios regionales

Organizados por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para la incorporación de CORISIA en la region donde opera Volaris.

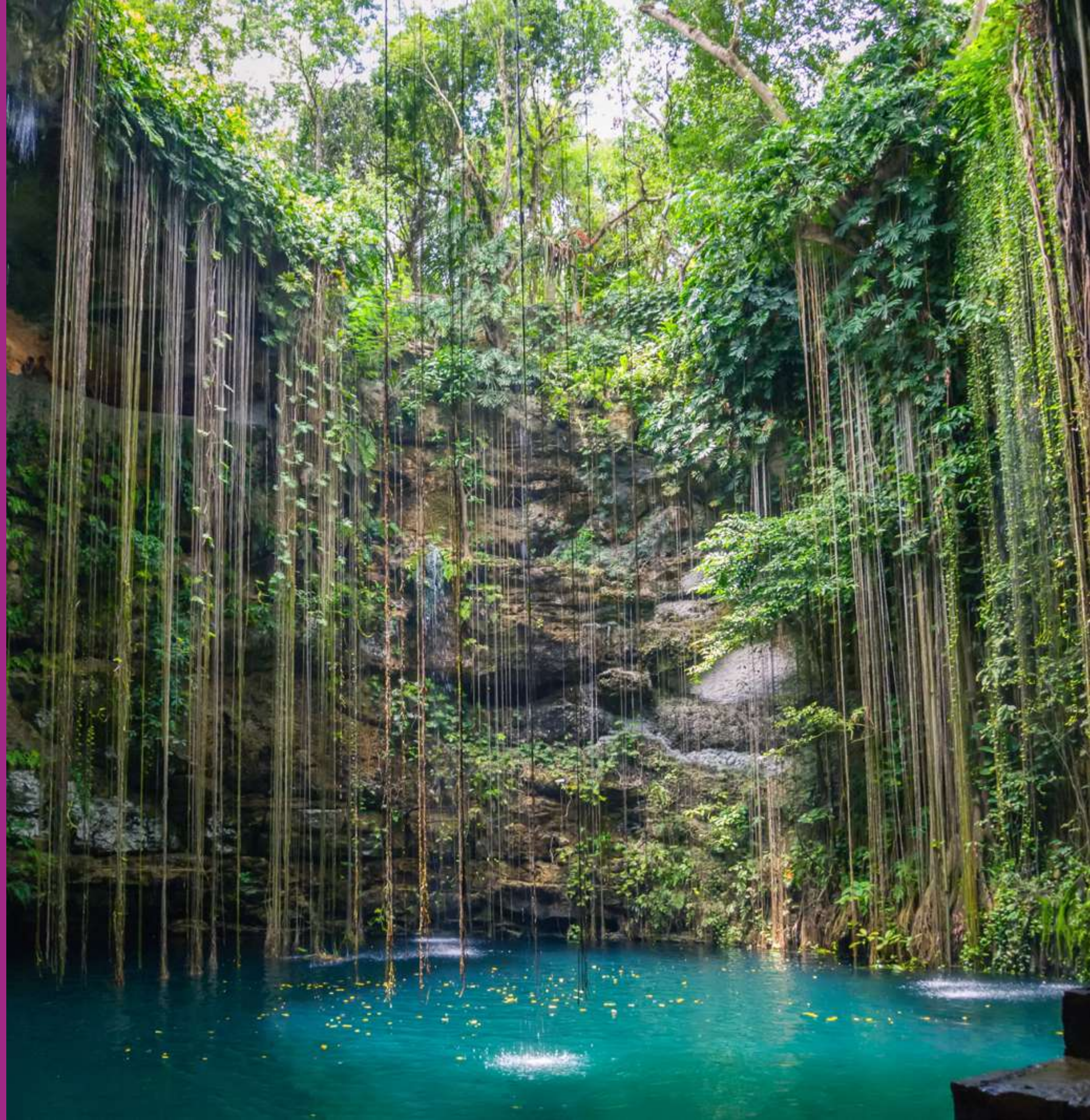


# BIODIVERSIDAD

GRI 304-3

Efectuamos una donación de 18 boletos de avión para que Amigos de Sian Ka'an diera continuidad a sus labores de conservación y desarrollo sustentable de la Península de Yucatán.

- Se pudo trasladar a dos facilitadores del Centro Latinoamericano de Formación y Capacitación para guías en Turismo S.C. (CENLATUR) CDMX-Cancún-CDMX.
- Se realizaron tres viajes en los que se impartieron cuatro módulos del Diplomado de Formación de Guías en Turismo Orientado (TON).
- El impacto fueron 13 permisionarios de tres Áreas Naturales Protegidas que recibieron sus certificados.







# BIODIVERSIDAD

En línea con nuestra campaña #CielitoLimpio, buscamos crear conciencia acerca de la importancia de conservar la biodiversidad del planeta. Por ello, apoyamos el largometraje documental “Serpiente Emplumada”, realizado por Ricky López Bruni, el cual explora la trascendencia y simbolismo del quetzal y su hábitat natural, los bosques de México y Centroamérica, y alienta a preservar esta valiosa ave y su entorno.

La iniciativa comenzó desde 2016 con una campaña de recaudación de fondos y concientización en México, Costa Rica y Guatemala, en donde se llevó a cabo una exposición fotográfica dentro del Zoológico La Aurora, y, en noviembre de 2018, en las rejas del Bosque de Chapultepec. Además, el documental participó en el Festival Internacional de Cine Guadalajara y en el Festival Internacional de Cine Puerto Vallarta en la categoría Film4Climate.



## Gracias a la iniciativa *mobile check-in* hemos evitado el consumo de casi 34 toneladas de papel, equivalente a 576 árboles y más de 915,000 litros de agua ahorrados.

GRI 301-2, 306-2

Nos aseguramos de la correcta disposición de 42.5 ton de residuos peligrosos con proveedores autorizados por la SEMARNAT y ésta entregó la Cédula de Operación Anual 2017 por Residuos Peligrosos de Tijuana y México.

Identificamos 29,093 kilogramos de residuos peligrosos, los cuales incluyen sólidos impregnados con grasas, turbosina contaminada, aceite y solventes gastados y/o contaminados y sustancias caducas.

Reciclamos 9,495 kg de papel proveniente de nuestras revistas vencidas a bordo y en Oficinas Corporativas. Esto tiene un impacto ambiental anual\* de:

### **170.49 árboles salvados**

Necesarios para aportar oxígeno a 852 personas

### **260,753 litros de agua ahorrados**

Es la cantidad de agua que 357 personas beben en un año

### **41,068 kW/h ahorrados**

Energía que consumen 11,422 focos de 60 kW al año





# OPERACIONES EFICIENTES

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

GRI 305-1, 305-2, 305-4, 305-5



## Volaris México

### Emisiones Nacionales (RENE) 2017

**Alcance 1**  
1,392,842.989 ton CO<sub>2</sub>e

**Alcance 2**  
424.65 ton CO<sub>2</sub>e

### Emisiones Internacionales (CORSA) 2018

**Alcance 1**  
571,634 ton CO<sub>2</sub>e

## Volaris Costa Rica

### Emisiones 2018

**Alcance 1**  
225,270 ton CO<sub>2</sub>e



**Reducción del 5% de las emisiones de CO<sub>2</sub>e por pasajero kilómetro transportado en vuelos internacionales, respecto al año anterior.**

En 2018 realizamos el reporte de Registro Nacional de Emisiones (RENE) ante la Secretaría de Medio Ambiente y recursos Naturales (SEMARNAT), en el que reportamos los resultados de nuestras operaciones en 2017.

En Volaris enfocamos la gestión de emisiones principalmente a las producidas por las operaciones aéreas buscando una mayor eficiencia del uso de combustible, con lo cual reducimos la huella de carbono por pasajero kilómetro transportado. Además de garantizar el debido cumplimiento a los requisitos ambientales.

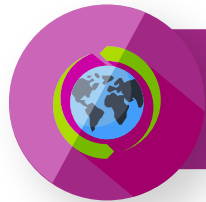


## Volaris hacia adelante

2018 fue un año significativo para la familia Volaris en términos de rendimiento. Conseguimos impulsar a la autoridad aeronáutica para el establecimiento de reuniones con el gremio de la aviación con el fin de desarrollar la normativa de la primera etapa sobre el plan de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional, de acuerdo con *Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSA)*, con quien también nos capacitamos en foros organizados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA); motivo por el cual tenemos la disposición de continuar cumpliendo con nuestras metas para 2019:



Actualizar la lista de aeropuertos y aeronaves junto a las consideraciones meteorológicas.



Implementar el plan de Monitoreo de Emisiones (EMP) en su totalidad.



Obtener la certificación RNP-AR de Volaris México.



Dar impulso a las aerolíneas por medio de la CANAERO y la autoridad.



Obtener la certificación RNAV de Volaris Costa Rica.



## CORSA

CORSA tiene como objetivo estabilizar las emisiones netas de CO<sub>2</sub> de la aviación civil internacional en los niveles de 2020. De acuerdo con estudios de la IATA, se pronostica que mitigará alrededor de 2.5 billones de toneladas de CO<sub>2</sub> entre 2021 y 2035, lo que sitúa a Volaris en los esfuerzos globales.



## **Establecimos el *WG Green Team* para dar seguimiento al mantenimiento y a la mejora de los sistemas certificados bajo las Normas ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad) y 14001 (Sistema de Gestión Ambiental).**

En vista de esta excelente práctica, hemos establecido políticas dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión de Aerolínea (IAMS) y procedimientos de operaciones vuelo y despacho de vuelos, con las que ha sido posible valorar la eficacia de nuestro desempeño en conjunto con las auditorías de tercera parte y las regulaciones y políticas sobre las emisiones a las que nos encontramos sujetos:

- Anexo 16 volumen IV del Convenio de Chicago, Protección del medio ambiente — Plan de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA)
- Ley de Aviación Civil (LAC)
- Reglamentos de la Ley de Aviación Civil (RLAC)
- Circular Obligatoria CO AV 16.4/18 que establece los requerimientos y procedimientos para dar cumplimiento al plan de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA)





# CARBON OFFSET

**Volaris es el cliente que en compras acumuladas ha adquirido la mayor cantidad de reducciones certificadas de emisiones (RCEs) de la Plataforma Mexicana de Carbono desde 2015.**

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.

Durante 2018 apoyamos el proyecto de **Recuperación, quemado y utilización de biogás en el relleno sanitario de León, Guanajuato**, el cual 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.

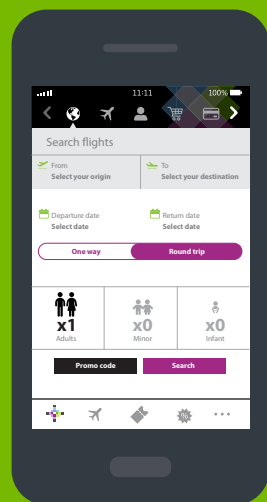
Asimismo, realizamos la compra de 2,503 bonos de carbono, con lo que pudimos compensar el 100% de 54 vuelos en la ruta México-Guadalajara; es decir, 1.2% del total de vuelos de esa ruta, además de neutralizar la huella de carbono producida por 9,222 Clientes.



**Desde 2015 hemos comprado un total de 31,589 bonos de carbono, con lo que hemos compensado el 100% de 751 vuelos en la ruta México-Guadalajara, contrarrestando la huella de carbono de 116,948 Clientes.**



# CONTAMOS CON LOS LÍDERES MÁS COMPROMETIDOS



¡Reserva  
Hotel+ Avión!



Mira! Volaris tiene las mejores tarifas también en hoteles!!  
17:02 pm ✓

De verdaaaaad??!  
17:01 pm

Sí, mejor hay que reservar todo ahí  
17:02 pm ✓

Oye, sí!  
17:03 pm



# 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 21 miembros, donde por lo menos el 25% deben ser independientes, conforme a la Ley del Mercado de Valores en México. En 2018, el Consejo estuvo conformado por 12 miembros propietarios y 6 suplentes, de los cuales 7 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

### CONSEJEROS

### CONSEJEROS SUPLENTE

Alfonso González Migoya

**PRESIDENTE DEL CONSEJO Y CONSEJERO INDEPENDIENTE**

<b>PROPIETARIOS</b>	Harry F. Krensky	Marco Baldocchi Kriete
	Roberto José Kriete Ávila	Rodrigo Salcedo Moore
	Enrique Javier Beltranena Mejicano	John R. Wilson
	William A. Franke	Andrew Broderick
<b>INDEPENDIENTES</b>	Brian H. Franke	
	William Dean Donovan	
	Stan L. Pace	
	John A. Slowik	José Carlos Silva Sánchez-Gavito
	José Luis Fernández Fernández	Eugenio Macouzet de León
Joaquín Alberto Palomo Déneke		
Ricardo Maldonado Yáñez		
Jaime Pous Fernández	Isela Cervantes Rodríguez	
Secretario, no miembro	Prosecretaria, no miembro	





## COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

José Luis Fernández Fernández

**PRESIDENTE**

John A. Slowik  
Joaquín Alberto Palomo Déneke

**MIEMBROS**

## COMITÉ DE COMPENSACIONES Y NOMINACIONES

Roberto José Kriete Ávila

**PRESIDENTE**

Brian H. Franke  
Harry F. Krensky  
Enrique Javier Beltranena Mejicano

**MIEMBROS**

## EQUIPO DIRECTIVO

Enrique Javier Beltranena Mejicano

**PRESIDENTE EJECUTIVO  
Y DIRECTOR GENERAL**

Sonia Jerez Burdeus

**VICEPRESIDENTE DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Holger Blankenstein

**VICEPRESIDENTE EJECUTIVO COMERCIAL  
Y DE OPERACIONES DE LA AEROLÍNEA**

Jaime E. Pous Fernández

**VICEPRESIDENTE SENIOR  
JURÍDICO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

José Luis Suárez Durán

**VICEPRESIDENTE SENIOR  
DE OPERACIONES**

Carolyn Prowse

**VICEPRESIDENTE COMERCIAL**

Información actualizada a 2019



# GESTIÓN DE RIESGOS

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

GRI 102-11, 102-30

**En Volaris nos sentimos orgullosos por 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, a través de un proceso sistémico, nos ayuda a la identificación oportuna de riesgos, desarrolla planes de mitigación y define indicadores que ayudan a la reducción de probabilidades e impactos.





# CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 402: 103-3

GRI 102-16, 102-25

Contamos con un Código de Ética para la guía de nuestros Embajadores en el que integramos valores, normas, conductas y la Cultura Volaris enfocado en temas de no discriminación, defensa de los Derechos Humanos, igualdad de oportunidades, servicio al Cliente, competencia libre y justa en el mercado, lineamientos anticorrupción y antisoborno, así como el cumplimiento de regulaciones.

Con la intención de asegurar la integridad del centro de operaciones, integramos políticas que cumplen con dicha supervisión:

## Política de Inmunidad

La Empresa refuerza la aplicación de una Política de Inmunidad que protege a las personas que denuncien directa o indirectamente violaciones a la seguridad. Esta política se implementa a través del Área de Seguridad Aérea.

## Política “Hijo-Abuelo”

Encargada de garantizar la inmunidad de los Embajadores al denunciar situaciones que agraven nuestra Cultura o principios.

## Política de conflicto de intereses por parentesco

Expide los procedimientos a seguir para evitar conflictos.

## Anticorrupción

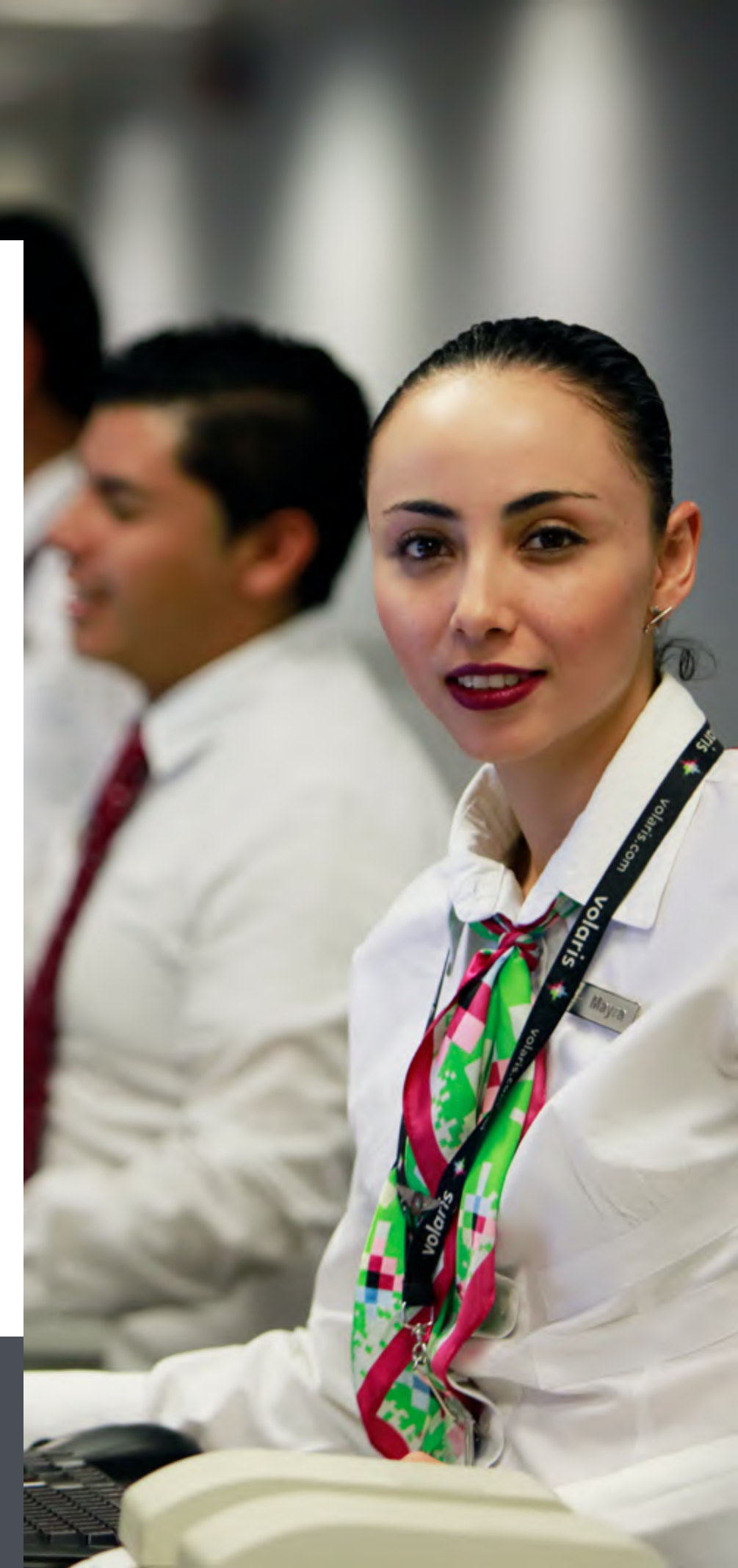
Para ofrecer servicios que garanticen el uso de prácticas transparentes, así como para evitar los actos de corrupción, nuestras operaciones se encuentran alineadas a la Ley de Prácticas Anticorrupción en el Extranjero, por lo que a través de la concientización promovemos el correcto manejo de riesgos mediante la aplicación de un curso anual para la prevención de éstos.

La *Antifraud Compliance Policy* y la *Fraud Prevention and Control Policy* advierten en temas de corrupción actividades como la prohibición de pagos de facilitación y restricción de donaciones a partidos políticos. Aunado a ello, con la Política de administración de Regalos y Beneficios a Terceros y con la Política de Administración de Regalos y Beneficios Provenientes de Proveedores o Terceros, se evitan casos de corrupción. Además, ponemos especial interés en la prevención de:

- Fraude
- Soborno
- Extorsión
- Malversación de fondos

## Whistle Blowing Policy

Línea de Escucha.





# LÍNEA DE ESCUCHA

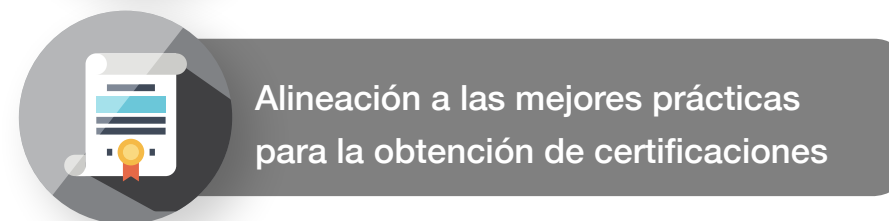
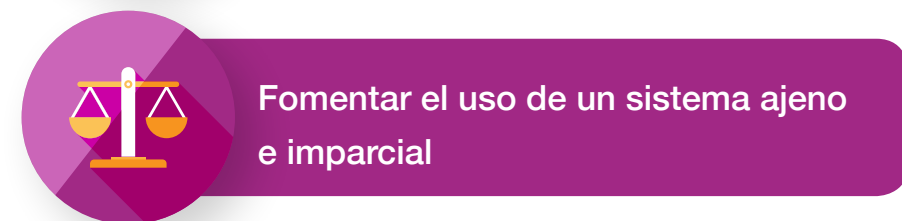
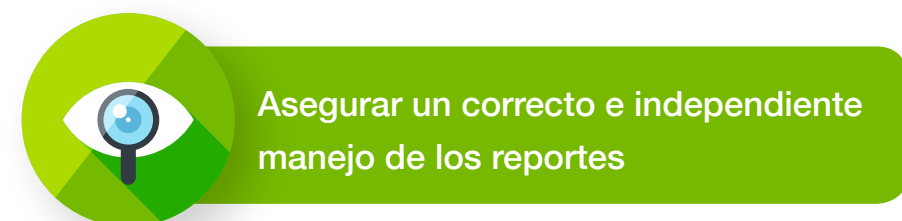
GRI 102-17





Llevamos cinco años de esfuerzo con nuestra Línea de Escucha y con ello la generación de mejoras laborales y beneficios tales como la reducción de rotación de personal, estandarización de las prácticas éticas en las diferentes unidades de negocio y ubicaciones geográficas, así como la prevención de pérdidas económicas y un mayor fomento del sentido de pertenencia hacia la institución.

El rendimiento que hemos identificado nos ha ayudado a mantenernos en la misma dirección y a continuar la gestión con EthicsGlobal, empresa encargada de su administración y líder en el país, además de ser especialista en materia de denuncias y reportes en los siguientes puntos:

Con ello, buscamos estar siempre cerca de las necesidades que rodeen a nuestra Familia con la creación de estrategias, al mismo tiempo de robustecer la experiencia de una mejor respuesta y asesoría por medio de las denuncias a las que se les da seguimiento en nuestros diferentes canales de recepción.

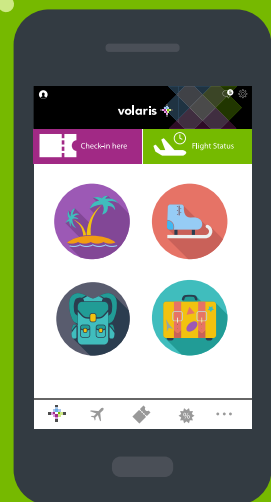
**Durante 2018 recibimos 107 reportes 45% menos que en 2017**



-  [lineadeescuchavolaris.com](http://lineadeescuchavolaris.com)
-  01 800 T Escucho (837 2824)
-  [reporte@lineadeescuchavolaris.com](mailto:reporte@lineadeescuchavolaris.com)
-  App EthicsGlobal



# ACERCA DE ESTE INFORME



¡Obtén ofertas  
por estación!



Cuándo tienes vacaciones??

17:02 pm ✓

Hmm... hasta otoño ):

17:01 pm

Hmmm... en Volaris hay un vuelo  
para Nueva York en esa estación

17:02 pm ✓

No se diga más! Nueva York será

17:03 pm



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

En seguimiento a nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, publicamos nuestro séptimo 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 2018 para todas las operaciones de Volaris<sup>3</sup>.

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 2018. La información proporcionada no sufrió de re-expresión alguna.

GRI 102-12

Mediante nuestras iniciativas de responsabilidad social abordamos los principales impactos y oportunidades sociales y ambientales asociados con nuestro sector. De este modo contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas. A lo largo del informe señalamos las acciones concretas con las que aportamos a los ODS.

<sup>3</sup> El alcance de este informe comprende a Volaris y la totalidad de sus operaciones, las cuales pueden consultarse en los Estados Financieros del Informe Anual 2018 en <http://ir.volaris.com/Spanish/home/default.aspx>.





# MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

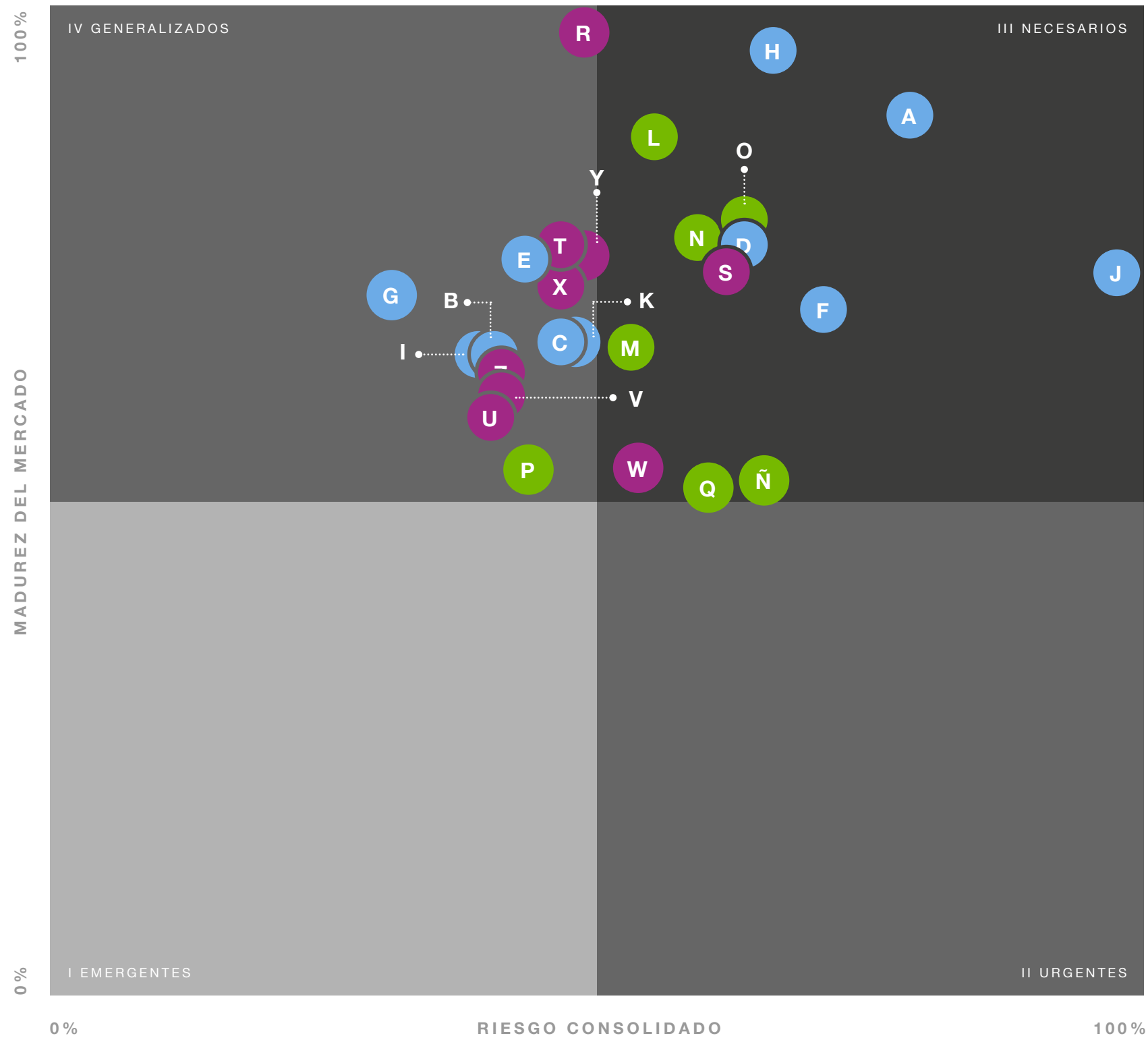
GRI 102-46, 102-47

Entendemos que nos encontramos en un mercado donde la principal constante es el cambio, en el cual es importante conocer lo más detallado posible las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Por tal motivo, hemos decidido realizar una actualización en nuestro estudio de materialidad, apoyados por un equipo de expertos en sostenibilidad. Nuestra materialidad nos permite desarrollar un informe que muestre con más detalle la información de los temas relevantes que son de interés para nuestra audiencia e incluir nuestros temas significativos como organización. Asimismo, este trabajo nos permitió identificar tendencias, riesgos y oportunidades que son observados por el sector y grupos sociales.

La materialidad está integrada en nuestras estrategias de corto, mediano y largo plazo con nuestros grupos de interés, dentro y fuera de la organización, y fue un trabajo que incluyó un entendimiento sobre el impacto social y ambiental que generamos inherente a nuestras operaciones y que es reconocido por nuestros Embajadores. Complementamos la metodología del estudio anterior para obtener resultados comparables y complementamos con temas que son de interés de acuerdo con las actualizaciones realizadas bajo los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), así como atendiendo a los temas que son interés del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) para la industria aeronáutica.







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



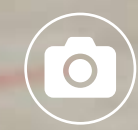
ASPECTO MATERIAL	ESTÁNDAR TEMÁTICO GRI
<b>Gestión de la RSC</b>	GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización
	GRI 102: Contenidos generales. Estrategia
	GRI 102: Contenidos generales. Gobernanza
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico
<b>Investigación, desarrollo e innovación</b>	GRI 201: Desempeño económico
	GRI 305: Emisiones
<b>Gestión de la marca</b>	GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización
<b>Operaciones</b>	GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización
<b>Satisfacción de empleados</b>	GRI 402: Relaciones trabajador - empresa
	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad
	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos
<b>Derechos Humanos</b>	GRI 102: Contenidos generales. Ética e integridad
<b>Ética e integridad</b>	GRI 102: Contenidos generales. Ética e integridad
<b>Políticas ambientales</b>	GRI 307: Cumplimiento ambiental
<b>Materiales</b>	GRI 301: Materiales
<b>Ecoeficiencia energética</b>	GRI 302: Energía
<b>Biodiversidad</b>	GRI 304: Biodiversidad
<b>Cambio climático</b>	GRI 305: Emisiones
<b>Gestión de residuos</b>	GRI 306: Efluentes y residuos



BrenAcosta90 08h

@VIAJAVOLARIS

I ❤️ NY



Send message





GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	TEMAS CLAVE
Accionistas	Asambleas Reportes financieros Sesiones de Consejo	Resultados del Ejercicio Social
Autoridades	Reuniones	Cumplimiento de las regulaciones
Clientes	Página web Redes sociales Sucursales Aeropuertos Call Center Revista a bordo	Calidad en el servicio Precio justo por servicio Seguridad
Proveedores	Reuniones Llamadas telefónicas Correos institucionales Circulares con información relevante Evaluación de proveedores que culmina en una retroalimentación formal calificada	Contratos con proveedores Capacitación de proveedores
Comunidad	Reportes semestrales Voluntariado Corporativo Donativos	Apoyo a Fundaciones
Embajadores	Newsletters internos Correos institucionales Boletines Encuestas Línea de Escucha Informes trimestrales con el CEO	Seguridad y salud en el trabajo Seguridad del empleo No discriminación Capacitación en Derechos Humanos Desarrollo Organizacional



BrenAcosta90 08h



Send message

@VIAJAVOLARIS





# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
	<b>1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
	102-1	9	
	102-2	9, 11	
	102-3	Contacto	
	102-4	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	9	
	102-7	9, 11, 21	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-8	21	
	102-9	55	
	102-10	8, 9, 11	
	102-11	69	
	102-12	18, 73	
	102-13	18	
	<b>2. ESTRATEGIA</b>		
	102-14	4	
	102-15	4	
	<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
	102-16	12, 70	
	102-17	71	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 102: Contenidos Generales 2016	<b>4. GOBERNANZA</b>		
	102-18	67	
	102-20	12	
	102-22	67	
	102-23	67	
	102-24	67	
	102-25	70	
	102-26	12	
	102-27	67	
	102-29	12	
	<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
	102-40	12, 77	
	102-41	21	
	102-42	77	
	102-43	77	
	102-44	77	
	<b>6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>		
	102-45	73 / Consultar el Informe Anual 2018 en <a href="http://ir.volaris.com">http://ir.volaris.com</a> .	
	102-46	73, 74	
	102-47	74	
	102-48	73	
	102-49	73	
	102-50	73	
	102-51	2017	
	102-52	Anual	
	102-53	Contacto	
	102-54	73	
	102-55	Índice de contenidos GRI	
	102-56	Este informe no cuenta con verificación externa.	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	4, 24, 69	
	103-2	4, 24, 69	
	103-3	69	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	9	
	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.	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	58	
	103-2	58	
	103-3	58	
GRI 301: Materiales 2016	301-2	61	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	57	
	103-2	57	
	103-3	57	
GRI 302: Energía 2016	302-1	57	
	302-3	57	
	302-4	57	
	302-5	57	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	58	
	103-2	58	
	103-3	58	
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3	59 / Directamente no restauramos hábitats, sin embargo, apoyamos iniciativas y asociaciones que se encargan de proteger áreas naturales y especies en peligro de extinción, así como de crear conciencia acerca de su preservación.	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>			
	103-1	62	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2	62	
	103-3	62	
	305-1	62	
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	62	
	304-4	62	
	305-5	62	
	103-1	58	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2	58	
	103-3	58	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2	61	
	103-1	58	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2	58	
	103-3	58	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	No hubo multa alguna por incumplimiento de la normativa ambiental en 2018.	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	21	
	103-2	21	
	103-3	70	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Se respetan los plazos establecidos por la Ley Federal del Trabajo.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	47	
	103-2	47	
	103-3	47	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	47	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	37	
	103-2	37	
	103-3	37	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	37	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	24, 47	
	103-2	24, 47	
	103-3	47	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	No hubo multas por incumplimientos socioeconómicos en 2018.	



# volaris



Índice IPC  
Sustentable

## 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  
+5255 52616400  
volemosjuntos@volaris.com

