



Premium

Premium

volemos  
juntos 

**volaris** 

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016

El lado **V** de volaris.

# DESTACADOS

G4-15

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

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

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

Certificación en **Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad ISO 14001:2004** e ISO 9001:2008

Posicionamiento de la membresía  
**VFundación**

**Ps. 433,418** recaudados en nuestro boteo **"Volemos Juntos"** con Un Kilo de Ayuda

**26,975 bonos de carbono certificados** comprados desde 2015

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

**Ps. 2,595,500** invertidos para la donación de **637 boletos de avión**

**Ps. 4,334,949** recaudados gracias a nuestra campaña **#CielitoLimpio** desde 2011

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

**4,120 horas de voluntariado** gracias a 70 actividades y con la participación de 1,808 Voluntarios



G4-1, G4-2

## MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

En Volaris hemos enfocado nuestros esfuerzos en construir un sólido modelo de negocio de ultra-bajo costo que nos permita continuar con el desarrollo y el posicionamiento firme del mercado aéreo en nuestra región. Por ello, 2016 fue un año de grandes logros y se caracterizó por tener un crecimiento récord en la historia de Volaris al tener un crecimiento de 42.8% en utilidad neta respecto al año anterior.

Las presiones del tipo de cambio y los precios del combustible durante 2016, no fueron impedimento para el crecimiento de Volaris, pues además de alcanzar el cumplimiento de nuestras metas y fortalecer nuestra rentabilidad, logramos una expansión geográfica clave.

En respuesta a la mayor demanda de transporte incentivada por el boom del turismo en México, iniciamos operaciones en 20 nuevas rutas: 11 nacionales y 10 internacionales. Uno de nuestros mayores logros en este año fue la apertura de operaciones en la región centroamericana con el vuelo entre Guatemala y Costa Rica.

### Durante 2016 transportamos a más de 15 MILLONES DE CLIENTES

Nuestros ingresos operativos totales reflejaron un crecimiento de 29.3%, alcanzando Ps. 23,512 millones al cierre del año. Por su parte, el ingreso por otros servicios fue de Ps. 5,722 millones, lo que equivale a un crecimiento del 41.3% gracias al lanzamiento de nuevos productos, como el abordaje preferencial y las nuevas opciones de seguros, aunados a la promoción de los otros servicios por medio de notificaciones en dispositivos móviles y los quioscos en aeropuertos. Mientras tanto, los ingresos por otros servicios por Cliente fueron de Ps. 381, equivalente a un incremento de 12.9% anual.

<sup>1</sup> Embajadores se refiere a las mujeres y hombres que forman parte de Volaris.

Como parte de las iniciativas para mantener un eficiente consumo de combustible y una flota joven, incrementamos los asientos promedio por aeronave. En 2016, incorporamos 17 aeronaves adicionales, lo que significa que la flota actual de Volaris está compuesta por 69 aeronaves con una edad promedio de 4.2 años.

### Recibimos la primera AERONAVE A320 NEO en México y Norteamérica

El incremento de nuestras utilidades es reflejo de nuestra impecable Cultura Organizacional, misma que nos encargamos de reforzar día con día a través de los diversos programas que manejamos. Entre ellos se encuentran las iniciativas para reconocer el esfuerzo de nuestros Embajadores<sup>1</sup> en el desarrollo de sus actividades, capacitación constante en distintos ámbitos y la difusión de la igualdad de oportunidades.

Estamos muy orgullosos de formar parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores por segundo año consecutivo, reflejando estabilidad y transparencia en nuestras operaciones ante el mercado inversionista.

En Volaris continuaremos impregnando nuestro esfuerzo característico a cada una de las estrategias y procesos, pues pretendemos consolidarnos como los protagonistas que atiendan la demanda de pasaje aéreo en México, Estados Unidos y Centroamérica.

**Enrique J. Beltranena Mejicano**  
Director General

Abril 2017

# VOLANDO JUNTOS

G4-3, G4-6

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



El Air Transport World (ATW) reconoció nuestro modelo de negocio al otorgar a Volaris el premio "Aerolínea de Valor 2017" en la 43° edición de los Premios Anuales de la Industria Aérea

## EN 10 AÑOS HEMOS LOGRADO

G4-DMA Desempeño económico  
G4-4, G4-8

- Consolidar un modelo de ultra-bajo costo con la mejor estructura dentro del mercado de la aviación
- Desarrollar una red de punto a punto diversificada y flexible
- Operar una de las flotas más eficientes en América
- Convertirnos en el primer operador de aeronaves Neo en Norteamérica
- Tener una fuerte penetración en el mercado aéreo mexicano
- Atraer a viajeros de camión por avión
- Mantener una Rentabilidad Sostenida con un balance estable
- Ser el primer operador de ultra-bajo costo en Centroamérica
- Transportar a más de 65 millones de Clientes



Nuestros precios bajos son la clave para que "todo el mundo vuele"

15 MILLONES de Clientes, 25% más que en 2015



101,811 despegues, 15.8% más que en 2015

69 aeronaves Airbus



164 rutas

4,550 Embajadores

Ingresos operativos: Ps. 23,512 MDP



Utilidad neta: Ps. 3,519 MDP



G4-EC1

G4-4, G4-9, G4-13, G4-PR1

La iniciativa de "Tarifa Limpia" ha contribuido a la reducción de costos, pues bajo el esquema "Tú decides" tenemos la facilidad de ofrecer a nuestros Clientes una amplia variedad de servicios complementarios. Algunos de ellos son:

- Selecciona tu asiento con precios dinámicos de acuerdo a temporada y tipo de Cliente
- Seguros de viaje: variedad de coberturas de seguros de viaje
- Viajes: mayor variedad de hoteles y opciones de renta de autos
- Prioridad al abordar, siendo de los primeros en abordar el avión
- Volado Volaris: nueva manera de volar a precios atractivos o en estatus "standby"
- Cielito Limpio: reducción de la huella ambiental emitida por el viaje mediante una aportación voluntaria para la compra de bonos de carbono certificados



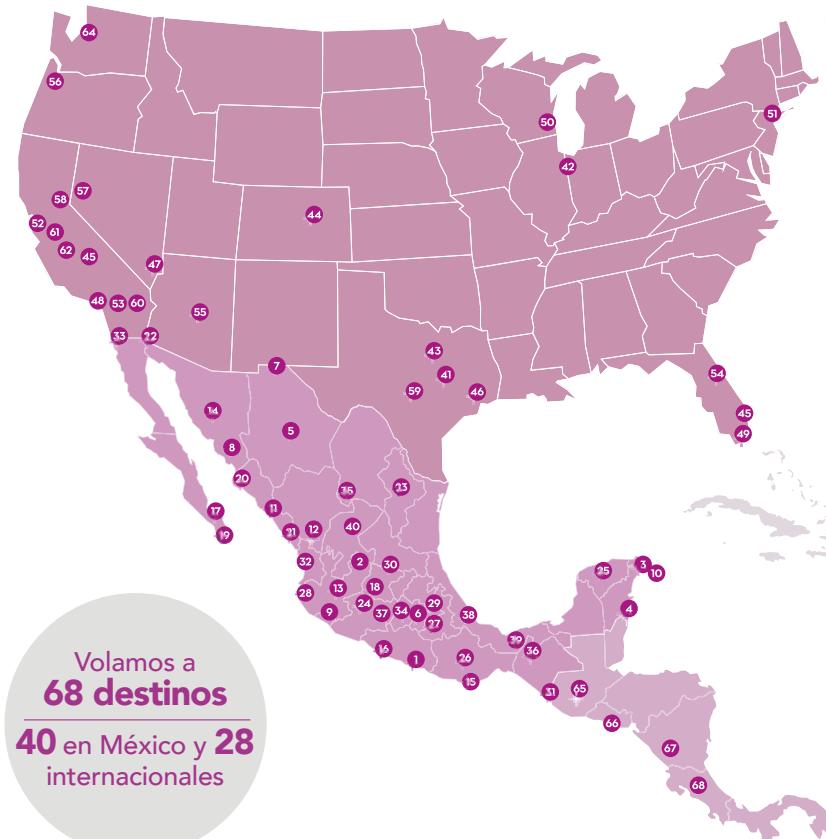
**Effie Award** a la mejor campaña en la categoría viajes y turismo: **"En avión ahorras más que en camión"** otorgado por la Asociación Mexicana de Agencias de Publicidad (AMAP)

Ixtapa, Zihuatanejo

## DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA

G4-4, G4-6, G4-8, G4-9, G4-13

Diversificamos nuestra red punto a punto con la apertura de 20 nuevas rutas –11 nacionales y 10 internacionales– con las cuales pudimos dar servicio a más de 15 millones de Clientes.



Volamos a **68 destinos**  
40 en México y 28 internacionales

Información al 28 de abril de 2017

- MÉXICO**
1. ACAPULCO
  2. AGUASCALIENTES
  3. CANCÚN
  4. CHETUMAL
  5. CHIHUAHUA
  6. CIUDAD DE MÉXICO
  7. CIUDAD JUÁREZ
  8. CIUDAD OBREGÓN
  9. COLIMA
  10. CULIACÁN
  11. DURANGO
  12. GUADALAJARA
  13. HERMOSILLO
  14. HUATULCO
  15. IXTAPA / ZIHUATANEJO
  16. LA PAZ
  17. LEÓN
  18. LOS CABOS
  19. LOS MOCHIS
  20. MAZATLÁN
  21. MEXICALI
  22. MONTERREY
  23. MORELIA
  24. MÉRIDA
  25. OAXACA
  26. PUEBLA
  27. PUERTO VALLARTA
  28. QUERÉTARO
  29. REYNOSA
  30. SAN LUIS POTOSÍ
  31. TAPACHULA
  32. TEPIC
  33. TIJUANA
  34. TOLUCA
  35. TORREÓN
  36. TUXTLA GUTIÉRREZ
  37. URUAPAN
- ESTADOS UNIDOS**
41. AUSTIN
  42. CHICAGO
  43. DALLAS - FORT WORTH
  44. DENVER
  45. FRESNO
  46. HOUSTON
  47. LAS VEGAS
  48. LOS ÁNGELES
  49. MIAMI
  50. MILWAUKEE
  51. NUEVA YORK (JFK)
  52. OAKLAND (SAN FRANCISCO)
  53. ONTARIO
  54. ORLANDO
  55. PHOENIX
  56. PORTLAND
  57. RENO
  58. SACRAMENTO
  59. SAN ANTONIO
  60. SAN BERNARDINO
  61. SAN FRANCISCO
  62. SAN JOSÉ, CALIFORNIA
  63. SAN JUAN, PUERTO RICO
  64. SEATTLE
- CENTROAMÉRICA**
65. CD. DE GUATEMALA, GUATEMALA
  66. SAN SALVADOR, EL SALVADOR
  67. MANAGUA, NICARAGUA
  68. SAN JOSÉ, COSTA RICA

**7 destinos nuevos**  
Austin, Seattle, San Francisco, San Bernardino, Ixtapa / Zihuatanejo, Reynosa y Managua, Nicaragua

The Airline Strategy Awards nos otorgó el premio en la categoría **"Low-cost leadership"** en la 15° edición de los premios

**Best Airline in Launches** otorgado por SimpliFlying Awards 2016

**Best Airline in Central & South America** otorgado por SimpliFlying Awards 2016



## NUESTRA CULTURA

G4-56

Desde que emprendimos el vuelo en 2006, nos hemos esforzado en crear una identidad sobresaliente con una Cultura centrada en la Persona, que se caracterice por sus valores y comportamientos guiados por la defensa de los Derechos Humanos.

<b>Misión</b>	<b>Visión</b>
Con la mejor gente y a bajo costo, hacemos que más personas viajen... ¡bien!	Trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje.
<b>Pilares</b>	<b>Conductas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Servicio al Cliente</li> <li>▪ Rentabilidad de forma sostenida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Credibilidad</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Imparcialidad</li> <li>▪ Compañerismo</li> <li>▪ Orgullo</li> </ul>

## EL LADO V DE VOLARIS

Nuestro Modelo de Sustentabilidad garantiza nuestro compromiso con la sociedad, el medio ambiente y las comunidades donde operamos

- Volando Seguro:** Ética y Gobierno Corporativo.
- Volando Alto:** Crecimiento de mercado y atención a grupos vulnerables.
- Volando Juntos:** Relación con grupos de interés.
- Volando Siempre:** Cuidado y protección del medio ambiente.
- Volando con la mejor gente y el mejor servicio:** Calidad de vida de nuestra gente.



Por segundo año consecutivo, formamos parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores

G4-DMA Política pública (+B)  
G4-16

Asimismo, tenemos participación en organizaciones y cámaras tanto nacionales como internacionales que nos permiten mantenernos actualizados en las mejores prácticas de distintos temas.

- 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; somos miembros desde 2014.*

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

G4-15

Desde 2010 asumimos el compromiso voluntario de hacer sólidos y transparentes nuestros procesos a través de políticas y programas que fomenten el desarrollo del país de una manera sostenible, convirtiéndonos así en una **Empresa Socialmente Responsable**. En seguimiento a este compromiso, estructuramos la campaña permanente de Responsabilidad Social "Volemos Juntos. El lado V de Volaris". Esta iniciativa tiene como objetivo realizar actividades y donativos para apoyar organizaciones, proyectos y causas que contribuyan al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y la preservación del medio ambiente a través de cuatro ejes principales:

<b>Liderazgo</b>	Universidades y colegios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Universidad Anáhuac</li> <li>▪ TEC de Monterrey</li> <li>▪ Universidad Panamericana</li> <li>▪ Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE)</li> <li>▪ INCAE <i>Business School</i> en Costa Rica</li> <li>▪ Colegio Santa Fe</li> <li>▪ Colegio Americano</li> <li>▪ AIESEC</li> </ul>	<b>Salud y Vida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CENATRA (Centro Nacional de Trasplantes)</li> <li>▪ Asociación ALE</li> <li>▪ KARDIAS</li> </ul>
<b>Sustentabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pro Mazahua</li> <li>▪ Amigos de Sian Ka'an en Quintana Roo</li> <li>▪ Plataforma Mexicana de Carbono (MéxicoCO<sub>2</sub>)</li> </ul>	<b>Voluntariado Corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fundación Dr. Sonrisas</li> <li>▪ Fundación Palace</li> <li>▪ Un Kilo de Ayuda</li> <li>▪ Grupo CADENA</li> <li>▪ México Sonríe</li> </ul>

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

Para gestionar las actividades en temas de Responsabilidad Social, además de coordinar y seleccionar los proyectos en los que tendremos participación, contamos con un Comité de Responsabilidad Social compuesto por algunos de nuestros Directivos y Embajadores.

Si requieres más información sobre nuestro Modelo de Sustentabilidad, te invitamos a visitar <https://cms.volaris.com/es/sobre-volaris/responsabilidad-social/volemos-juntos/volemos-juntos/>

# VOLANDO CON LA MEJOR GENTE Y EL MEJOR SERVICIO



G4-DMA Empleo

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, encontramos la manera de atraer a los Embajadores más capacitados y aquellos cuyos valores sean fieles a la identidad de la Compañía.

Asimismo, nos encargamos de capacitar a cada uno de los Embajadores, pues es vital otorgarles las herramientas necesarias para desarrollar eficientemente sus tareas. También nos encargamos de su formación dentro de nuestra Cultura desarrollando un sentido de pertenencia y orgullo promoviendo un agradable clima laboral.

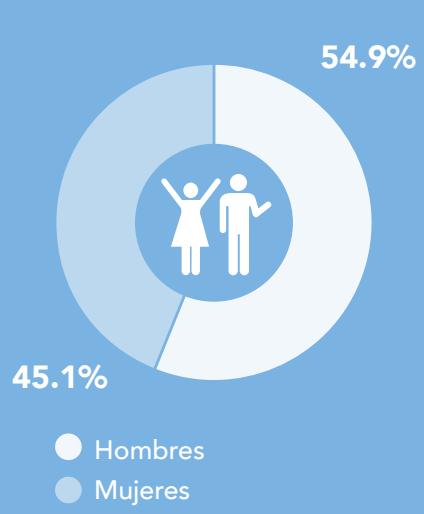
En consecuencia a nuestro crecimiento económico y expansión dentro del mercado, en 2016 continuamos con una importante inversión en talento humano y seguimos siendo una fuente importante de empleo para México, y ahora también para Costa Rica y Guatemala.

**4,550 Embajadores**  
**74.59% sindicalizados**

G4-10, G4-11

**2,498 Hombres**  
**2,052 Mujeres**

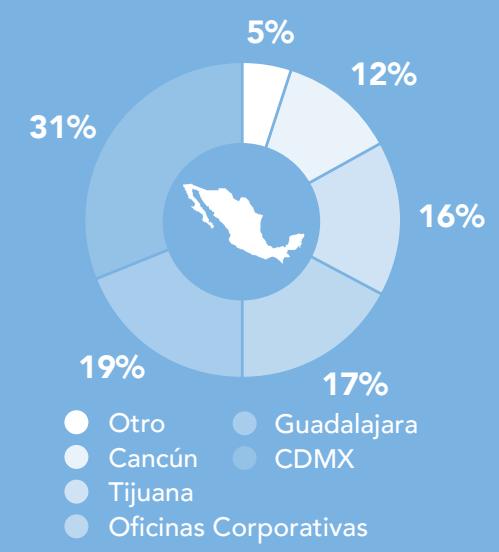
### PLANTILLA POR GÉNERO



### TIPO DE EMPLEO



### PLANTILLA POR REGIÓN



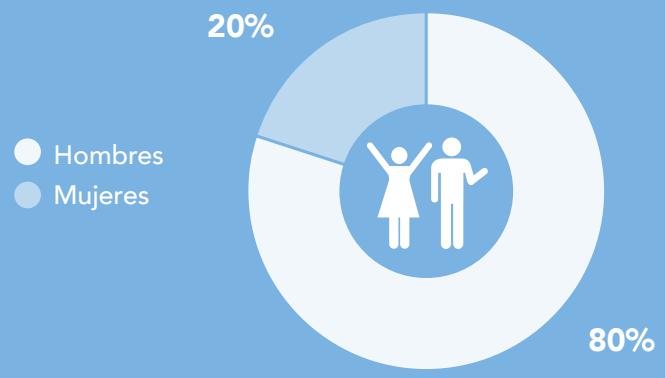
### PLANTILLA POR GÉNERO Y REGIÓN





G4-LA12

### GERENTES Y DIRECTORES

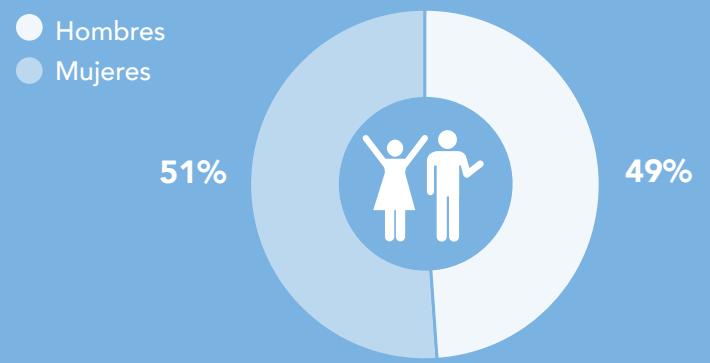


- Hombres
- Mujeres

G4-LA1

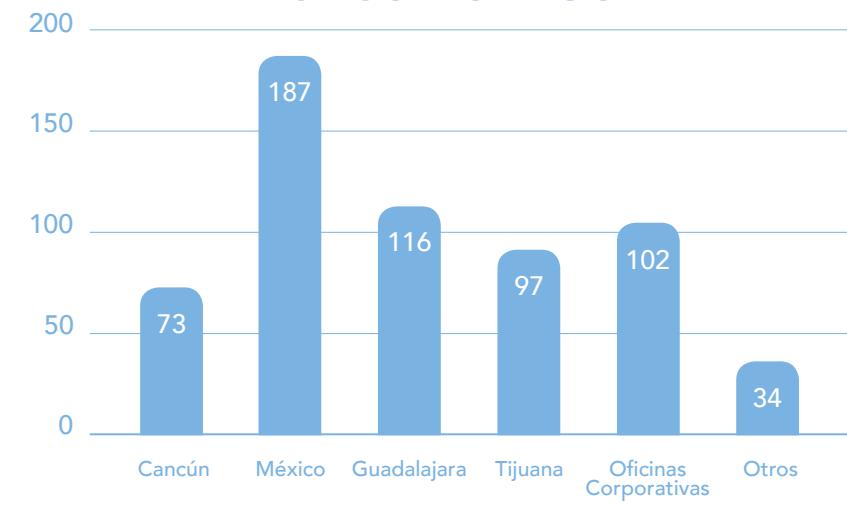
A lo largo de este año, contratamos un total de 1,281 Embajadores y nuestro índice de rotación fue de 13.67%.

### ROTACIÓN



- Hombres
- Mujeres

### ROTACIÓN POR REGIÓN



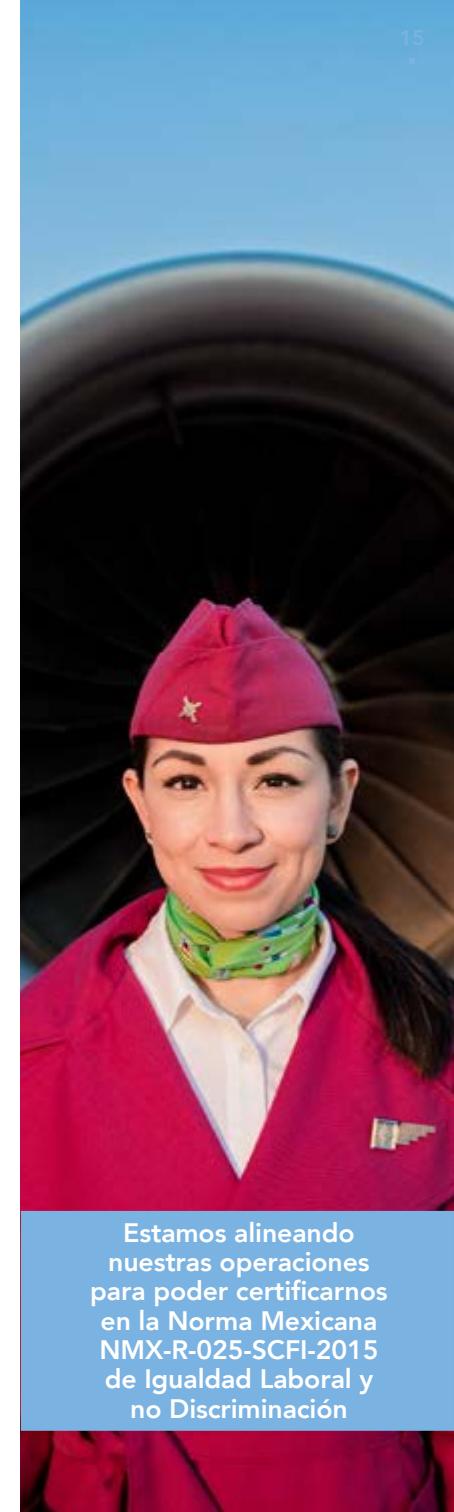
### DIVERSIDAD DE OPORTUNIDADES

G4-DMA Diversidad e igualdad de oportunidades

Muchas de nuestras acciones como Empresa promueven la diversidad cultural y la defensa de los derechos humanos, pues nuestra Cultura organizacional se centra en la persona. La Política de Equidad de Género nos ayuda a garantizar la igualdad laboral y los comportamientos éticos dentro de Volaris, así como sancionar cualquier conducta que atente contra nuestra filosofía.

Asimismo, los criterios que nos consolidan como una Empresa inclusiva y con igualdad de oportunidades de desarrollo personal, laboral y financiero entre nuestros Embajadores se establecen en la Política de Compensaciones. Por su parte, la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades, señala las iniciativas para crear oportunidades equitativas dentro de Volaris.

Con el objetivo de conocer las necesidades concretas de la población con algún tipo de discapacidad y poder contribuir a su mejoramiento en la calidad de vida, llevamos a cabo un estudio. Dicho análisis, nos permitió establecer una estrategia para poder incluir a esta población dentro de nuestras operaciones, en la cual continuamos trabajando.



Estamos alineando nuestras operaciones para poder certificarnos en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación

Contamos con otras iniciativas que nos permiten reconocer el esfuerzo de nuestros Embajadores:

### Programa Pernoctas de Navidad

Este programa nació con el objetivo de permitirles a los Embajadores que laboran durante el 24 y 31 de diciembre disfrutar las festividades con un acompañante en el vuelo y destino donde pasarán las noches.

**21 Pilotos**  
**26 Sobrecargos**

disfrutaron esta iniciativa en 2016

### ReconoSER

Fomenta el buen ambiente laboral y el trabajo en equipo a través de la felicitación y reconocimiento de las conductas destacables por parte de los mismos Embajadores.

**15 ganadores**

### Sistema de Oportunidades Internas (SOI)

Esta política dicta los pasos para la promoción de los Embajadores y permite su desarrollo profesional dentro de la Empresa.

**178 Embajadores**  
ascendidos

**104 Hombres**  
**74 Mujeres**

### trASCIENDE

Esta iniciativa permite el reconocimiento de los resultados operativos sobresalientes o las iniciativas innovadoras por parte de los gerentes hacia los Embajadores.

**110 ganadores**

## BENEFICIOS

G4-DMA Empleo  
G4-LA2

En Volaris nos preocupamos por que nuestros Embajadores tengan un crecimiento adecuado, desarrollen de la mejor manera sus capacidades y trabajen en un ambiente sano y amigable. Contamos con un plan de prestaciones que mejora su calidad de vida.

Nuestro programa de prestaciones consta de seguro de vida por muerte natural y accidental, seguro de gastos médicos mayores, pases administrativos o sindicalizados, compensación variable y vales de despensa para personal sindicalizado.

G4-LA3

También contamos con derechos por maternidad y permisos por paternidad. En 2016, 85 de nuestros Embajadores ejercieron su derecho y se reincorporaron a sus actividades al término de sus periodos de incapacidad. Actualmente, el 83% continúa colaborando con nosotros.

Asimismo, aquellos Embajadores a los que sus funciones les permiten pueden hacer uso de la Política de horas de trabajo flexible, Política de home office, horario y cuarto de lactancia, así como el acuerdo con servicios de guardería infantil y cuidado de niños.

G4-EC1



## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

G4-DMA Capacitación y desarrollo

Para fomentar el aprendizaje continuo y desarrollar las habilidades de nuestro equipo de trabajo, ponemos a disposición de nuestros Embajadores una plataforma de *E-learning* que ofrece una gran variedad de cursos.

G4-LA10

Hemos concretado alianzas con universidades como la UVM, Universidad Intercontinental, Universidad Panamericana y Tec Milenio para fomentar la conclusión de estudios de preparatoria, licenciatura o posgrados entre nuestros Embajadores.

G4-LA9

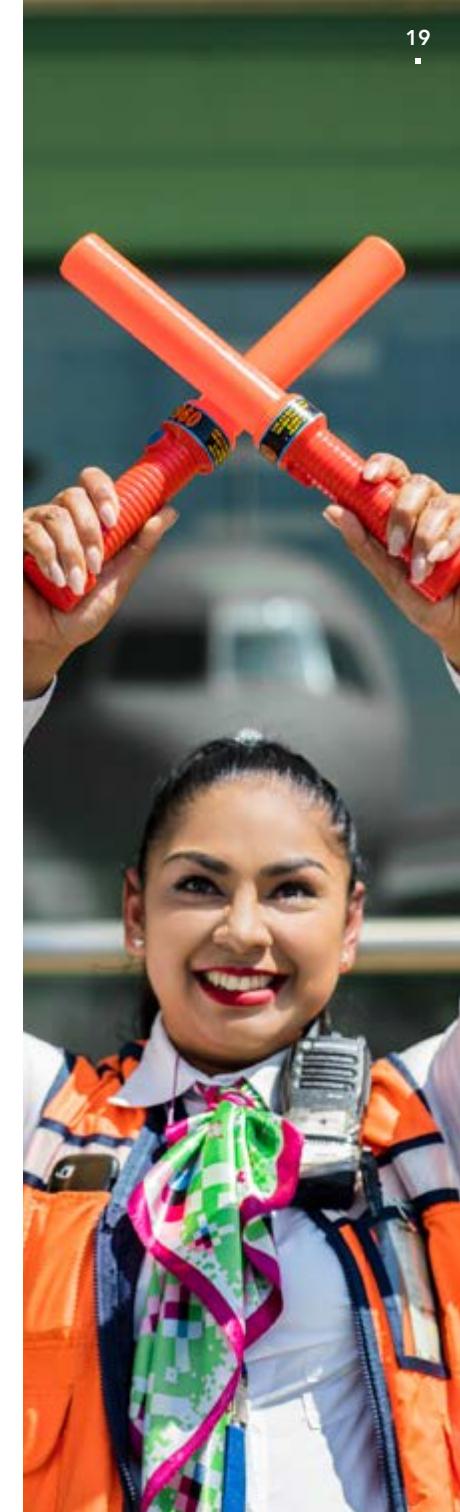
Capacitaciones 2016				
	Embajadores capacitados	Número de horas de capacitación	Cursos impartidos	Presupuesto invertido
Centro de Capacitación Técnica (CCT)	7,427	12,873	534	N/A
Sobrecargos	2,530	7,775	149	Ps. 15,540,176
Pilotos	906	11,268	53	Ps. 7,775,677
Operaciones	7,410	117,890	1,427	Ps. 13,322,585
Mantenimiento	452	4,394	345	Ps. 6,058,159
TOTAL	18,725	154,200	2,508	Ps. 32,694,355

Promedio de horas de capacitación 2016			
	Mantenimiento	Pilotos	Sobrecargos
Hombres	2,544	10,930	19,498
Mujeres	610	338	58,428

G4-HR2, G4-SO4

Universidad Corporativa Volaris		
Capacitación	Embajadores capacitados	Porcentaje de embajadores que concluyó el curso
Código de Ética Volaris	3,473	100%
Políticas Volaris	647	100%
KM para la vida: taller enfocado a que los Sobrecargos elaboren su plan de vida y carrera, con enfoque en los temas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y nutrición</li> <li>Imagen</li> <li>Desarrollo humano</li> </ul>	288	100%
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares	3,629	95%
ECPAT <sup>2</sup>	2,673	94%
FCCA, Programa de Prevención y Orientación contra Prácticas de Corrupción	344 Embajadores expuestos a este tipo de riesgo	83%

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



Este año implementamos una Dirección de Desarrollo Organizacional, encargada de desarrollar y gestionar diversos programas para impulsar el talento de los Embajadores.

#### Programa de desarrollo acelerado para talento interno

Este programa apoya el desarrollo acelerado de competencias de liderazgo, conocimiento de negocio y busca ayudar a los Embajadores a enfocar su carrera y tomar mejores decisiones para su vida personal y profesional. Funciona identificando a los Embajadores con alto potencial de niveles analista y especialista, quienes participan en un programa de desarrollo, el cual incluye sesiones de *mentoring*, pláticas de liderazgo, carrera y de temas críticos de negocio, así como una semana intensiva de cursos y talleres impartidos por Directores y Gerentes, donde resuelven *business cases* para incrementar sus conocimientos en temas estratégicos.

#### Rutas de carrera

Dentro de la estrategia de Talento y Desarrollo Organizacional, desarrollaremos Rutas de Carrera para todas nuestras áreas operativas y contaremos con guías claras de desarrollo para nuestro personal administrativo.

#### Desarrollo de líderes

Nos enfocamos en lanzar una plataforma de formación y acompañamiento para los líderes de la Empresa. Contamos con programas de *coaching*, *mentoring*, diplomados en liderazgo y un programa de acompañamiento ya sea para Gerentes de recién ingreso o de promoción, con el fin de facilitar la transición entre ser contribuidores individuales, a tener gente a su cargo.

#### 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

Desarrollamos un modelo de atracción de talento y capacitación que consta de cuatro programas que apoyarán la sustentabilidad y el crecimiento del negocio a través de los nuevos Embajadores.

### ¿En qué consisten los programas?

- Cometas-students

Buscamos jóvenes entre 18 y 21 años para los cuales representamos su primer acercamiento laboral. Ofrecemos proyectos de verano que les servirán para comprender cómo funciona una compañía.

- Novas-interns

Reformulamos las prácticas profesionales que realizan los estudiantes de los últimos años de la universidad en periodos de seis meses.

- Satélites-trainees

Es un programa de desarrollo intensivo para jóvenes recién egresados con alto potencial. Durante 18 meses les brindamos las herramientas necesarias para transformarlos en líderes Volaris.

- Púlsares-Summer MBAs

Está enfocado en personas que estén cursando su maestría y deseen realizar prácticas de verano en Volaris.

### ¿Qué implementamos en 2016?

En este año llevamos a cabo el desarrollo del modelo y la implementación del programa de Satélites (trainees). Actualmente, se encuentran trabajando con nosotros la primera generación de ellos y en 2017, incluiremos el resto de los programas.





G4-DMA Salud y seguridad de los clientes  
G4-14

Adicionalmente, capacitamos a nuestros Embajadores en medidas de seguridad, terrorismo e interferencia ilícita de amenaza de bomba, amenaza de secuestro y contingencias/emergencias con el Manual de Interferencia Ilícita mediante el programa AVSEC, *Aviation Security*. Los temas principales de esta capacitación son:

- Derechos Humanos en el ámbito nacional e internacional
- Trato a Clientes
- Revisión de equipaje
- Revisión de Clientes
- Quejas
- Datos personales

En 2016, capacitamos a 8,223 personas, de las cuales 2,289 eran Embajadores y 5,944, prestadores de servicio.

**El 100% de nuestros Embajadores**  
reciben evaluaciones de desempeño semestrales

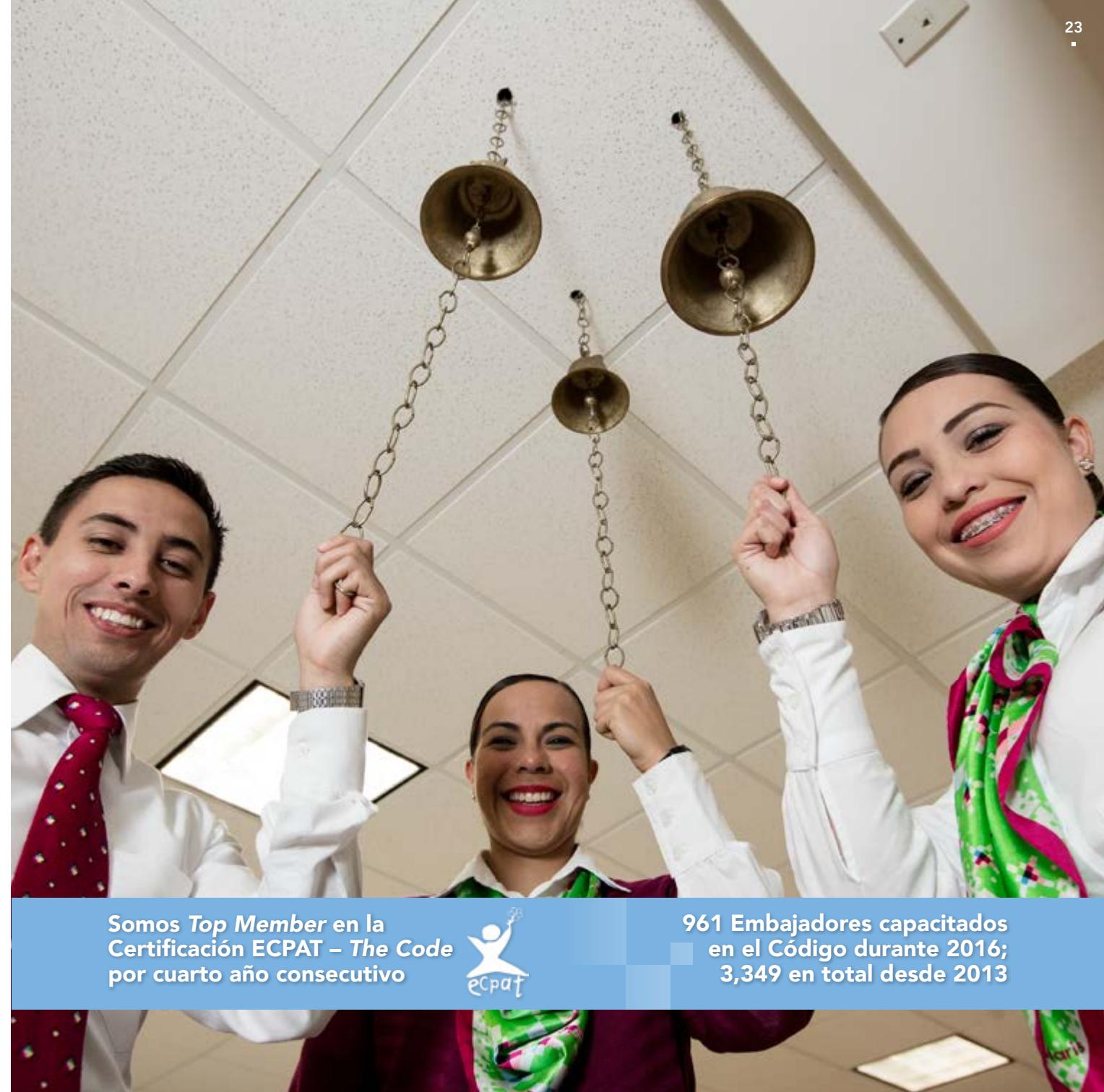
G4-LA11

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

G4-DMA Inversión (+B), Trabajo infantil  
G4-HR1, G4-HR2, G4-HR5

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.

A lo largo de 2016, reforzamos nuestra capacitación vía *E-learning* para llegar al 95% de nuestra población en aeropuertos y tripulaciones (Pilotos y Sobrecargos) y mantenemos la declaración en los contratos de fletamiento y hospedaje para garantizar que se alineen a los criterios de ECPAT.



Somos **Top Member** en la  
Certificación ECPAT – *The Code*  
por cuarto año consecutivo



961 Embajadores capacitados  
en el Código durante 2016;  
3,349 en total desde 2013

Continuamos con los **estudios ambientales** en Cancún y en nuestro Centro de Distribución, en los cuales evaluamos a 84 Embajadores que se encuentran expuestos a agentes como ruido, sustancias químicas e iluminación

Analizamos el riesgo de **146** puestos de trabajo que necesitaban equipo de **Protección Personal**

Como parte de nuestro programa de audición y protección respiratoria, realizamos **253 evaluaciones anuales** (espirometrías, audiometrías y metabolitos en orina) a Embajadores de distintas áreas, entre ellas, mantenimiento, control de calidad y apariencia

G4-DMA-B Salud y seguridad en el trabajo

Apoyamos a Embajadores de distintas áreas de la Empresa con programas de *coaching* de **control de estrés y nutrición**. Este programa incluyó sesiones quincenales personalizadas de 90 minutos durante tres meses y se continúa dando seguimiento a los Embajadores

Aplicamos **2,062 vacunas** contra la influenza a nivel nacional

Recibimos 169 riesgos de trabajo, de los cuales sólo 115 fueron calificados como tal por el IMSS, mientras que los otros 54 fueron riesgo de trayecto

## SALUD Y SEGURIDAD

G4-DMA Salud y seguridad en el trabajo

La Salud y Seguridad de todos nuestros Embajadores es una de las más altas prioridades en Volaris. Nos comprometemos por medio de la Política de Inmunidad, a través de la cual todos los Embajadores tienen el derecho y la responsabilidad de reportar cualquier riesgo a la seguridad sin temor a consecuencias disciplinarias.

En 2016 trabajamos en la elaboración de un Manual de Atención a Emergencias Médicas en las Oficinas Corporativas con el propósito de establecer los lineamientos para atender las emergencias médicas. Asimismo, desarrollamos el manual de Procedimiento de Administración de Riesgos de Trabajo e Incapacidades, cuyo objetivo es implementar la logística para la recepción, entrega y administración puntual de incapacidades, así como establecer la comunicación oportuna con los involucrados y cumplir en tiempo y forma con los ordenamientos legales que establece el IMSS, para evitar afectaciones a la Empresa o al Embajador.

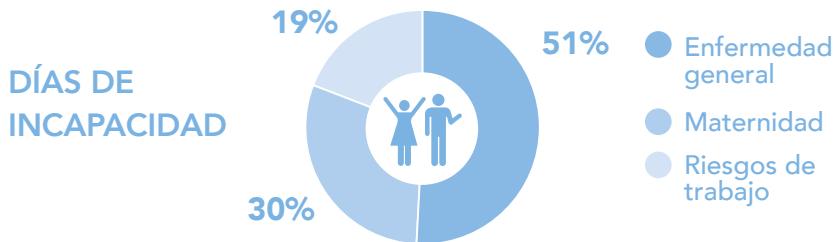
Por su parte, el Manual de Seguridad –alineado a la normativa de la Secretaría del Trabajo– sirve de guía para cada uno de los procesos y operaciones; asimismo, nuestras Comisiones de Seguridad e Higiene en cada aeropuerto nos ayudan a detectar actos y condiciones inseguras para canalizarlas al área correspondiente.

G4-LA5

Contamos con **41 Comisiones de Seguridad e Higiene** que representan al 100% de nuestros Embajadores

A partir de la identificación de riesgos causados por nuestras operaciones, enfocamos nuestros programas de salud y exámenes biológicos al tratamiento y prevención de la exposición a ruidos y ciertos químicos.

G4-LA6



# VOLANDO ALTO

## Inversión y acción social

### COMUNIDAD

Uno de los compromisos que funge como eje rector en nuestra campaña permanente de Responsabilidad Social, es la promoción de acciones sociales que permitan generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Nuestras Políticas de Voluntariado Empresarial y de Donativos establecen los criterios para la selección de los diversos programas apoyados.

G4-EC1

**Ps. 3,598,408 invertidos en acciones sociales durante 2016**

Trabajamos de la mano con Fundación Dr. Sonrisas, México Sonríe, Fundación Vuela y Fundación Palace para cumplir los sueños de **88 menores de edad** con enfermedades crónicas o avanzadas por conocer el mar, a su artista o equipo favorito, y 10 por visitar algún parque de diversiones

Nueve **órganos y tejidos transportados** en conjunto con CENATRA: dos córneas, dos hígados, un tejido óseo y cuatro tejidos musculoesqueléticos; 147 desde 2009

Más de **400 juguetes donados** a distintas Asociaciones

**Ps. 433,418 recaudados** mediante nuestro boteo anual **"Volemos Juntos"** en aeropuertos y a bordo para la Fundación Un Kilo de Ayuda

**400 tortugas marinas liberadas** en conjunto con Fundación Palace

**Ps. 2,595,500 invertidos** para **donar 637 boletos de avión**

**Ps. 129,400 invertidos** para **donar 25 sillas de ruedas**

**Ps. 64,800 donados** voluntariamente por nuestros Embajadores para asegurar la continuidad escolar de niñas durante un año

**56 sillas donadas** al Centro Comunitario Santa Fe con un valor de **Ps. 47,223**

300 kg de equipaje condonado para el **envío de víveres, ropa y medicamento** como apoyo a una comunidad en Chihuahua

**Ps. 294,770.47 invertidos** para una **campaña de sensibilización sobre el autismo** realizada en alianza con Iluminemos de Azul. La campaña fue conocida como **#ViajeDeConciencia<sup>1</sup>**

**Concientización y sensibilización** a través de nuestras redes sociales y medios de comunicación **sobre el autismo<sup>1</sup>**, la donación de órganos y el cáncer de mama

**261,504 beneficiados** en 2016 –9,616 directos y 251,888 indirectos– en 3 países, 22 estados, 254 ciudades y 1,038 comunidades

**144 Fundaciones apoyadas** –102 de manera directa y 42 de indirecta–

<sup>1</sup> Si quieres conocer más acerca de nuestra campaña sobre el autismo, visita: <https://www.youtube.com/watch?v=zwrP35hBrJA>



## Take Off

**"Queremos ser el vuelo para que ellos aterricen sus ideas"**  
– Enrique Beltranena, Director General de Volaris

En Alianza con Bluebox –organización aceleradora e incubadora de negocios de alto impacto que desarrolla e invierte en empresas con oportunidades de crecimiento– impulsamos el emprendimiento de jóvenes en México, Estados Unidos, Guatemala y Costa Rica.

A principios de 2016 convocamos a más de 70 desarrolladores de plataformas tecnológicas y aplicaciones para que ofrecieran propuestas que contribuyeran al mejoramiento de los procesos de Volaris, las experiencias de los Clientes o facilitarían el acceso a nuevos canales de comercialización de productos.

En abril, en Tijuana, Baja California, se realizó una presentación de los proyectos seleccionados frente a los directivos de la Compañía, autoridades, representantes del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y expertos del sector privado.

Con este tipo de acciones, reforzamos nuestro compromiso social, fomentando el emprendimiento y contribuyendo al desarrollo integral de México.

## Motopoker. Volemos Juntos en Centroamérica

Fuimos orgullosos patrocinadores del Motopoker 2016 en Guatemala, realizado por el Club Rotario de Antigua Guatemala. Este evento anual dirigido a motociclistas de alta gama y empresas de diversa índole tiene la finalidad de recaudar fondos a través de un rally para un programa de becas destinadas a jóvenes de las aldeas de Sacatepéquez, Guatemala.

Además de proveer recursos económicos, el Club Rotario les da seguimiento personal para conocer sus problemas en el ambiente en el que se desenvuelven y poder contribuir a resolverlos. Asimismo, existen programas que facilitan el acceso al agua potable y ayuda a escuelas, así como la instalación de letrinas y estufas en varias aldeas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las familias de los jóvenes.

También se les imparte educación sexual y apoyo emocional, entre otras, con el fin de fomentarlos a concluir sus estudios.

**32 estudiantes**  
beneficiados en  
Sacatepéquez, Guatemala

## Membresía VFundación\*

Esta es una iniciativa que tiene como finalidad impactar directamente en los presupuestos de las fundaciones e instituciones mexicanas y así permitir que sus proyectos y operatividad vuele y ayude a más personas. Entre los beneficios de esta membresía se encuentran el 30% de descuento en vuelos, cinco boletos redondos de cortesía cuando se adquiere, 15% de descuento en el Paquete Económico y 30% en el Ejecutivo, así como derecho a un cambio de nombre por reservación sin costo hasta cuatro horas antes del vuelo.

\*Aplican términos y condiciones correspondientes

## CLIENTES

G4-DMA Salud y seguridad de los clientes, Cumplimiento regulatorio

Debido a la naturaleza de la industria, debemos cumplir con numerosas regulaciones que permitan garantizar la seguridad de nuestros Clientes. Estas regulaciones se dividen en dos:

- **Safety:** asegura la transportación en los servicios que se ofrecen
- **Aviation security:** garantiza la transportación de los Clientes evitando cualquier interferencia ilícita

G4-14

Nuestros manuales han sido aprobados por las autoridades aeronáuticas y se imparten a los Embajadores en los cursos de inducción. De esta manera, garantizamos el cumplimiento de los lineamientos necesarios para conducir nuestras operaciones.

G4-PR1

Debemos mantener un estándar único en todos los aeropuertos donde operamos con el fin de continuar mejorando la experiencia de nuestros Clientes. De esta manera, buscamos que nuestros Clientes se sientan cómodos el día del vuelo y vivan la misma experiencia independientemente de cual sea el origen y destino.

Para llevar a cabo este objetivo necesitamos que todos nuestros Embajadores de Servicio al Cliente entiendan Volaris desde una misma visión 360°. Así, comenzamos a desarrollar un manual único, el cual permite a todos los Embajadores que tienen interacción con Clientes conocer de primera mano la historia, misión, visión, valores, conductas, imagen, productos, políticas y procesos.



**59 Fundaciones**  
miembros de  
VFundación  
durante 2016



## Privacidad de los Clientes

G4-DMA Privacidad de los Clientes

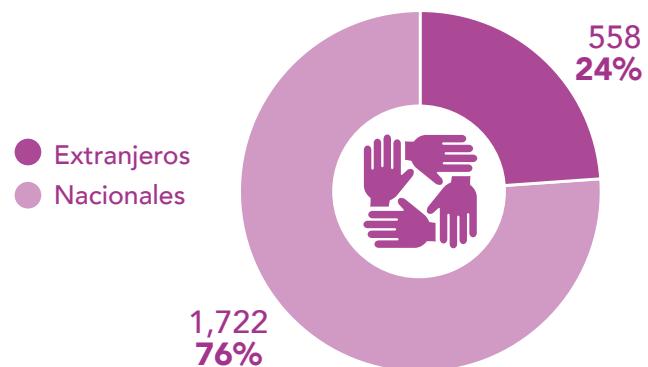
La seguridad y protección de los datos personales de nuestros Clientes es muy importante para nosotros, por lo que contamos con medidas de seguridad de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), su Reglamento y las disposiciones del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). En 2016 hemos llevado a cabo el análisis de actualizaciones a las disposiciones aplicables para reforzar nuestros procedimientos y políticas internas con el fin de atender las solicitudes de los Clientes respecto a sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO).

## CADENA DE VALOR

G4-12

Parte de nuestra responsabilidad como Compañía, es asegurarnos del cumplimiento de los derechos humanos y nuestros estándares de calidad por parte de los proveedores. En consecuencia, implementamos un programa interno que evalúa semestral o mensualmente a nuestros proveedores en temas de calidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, riesgo operativo y comunicación a través de cuestionarios internos.

### PROVEEDORES



# VOLANDO SIEMPRE

## CIELITO LIMPIO

G4-DMA Cumplimiento regulatorio, General

En Volaris estamos conscientes del impacto que nuestra industria genera al medio ambiente. Por esta razón, buscamos contribuir a la concientización ecológica, ya sea por medio de campañas o acciones concretas que fomenten la preservación y cuidado del planeta.

Contamos con la Política Integral, en la cual establecemos nuestro compromiso a compensar nuestra huella ambiental. Además, nos encontramos alineados bajo los estándares del procedimiento "PRC-iAMS-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.

Asimismo, continuamos con la difusión de buenas prácticas para el cuidado y conservación del agua, manejo de residuos peligrosos y derrames para toda el área de mantenimiento. Por esta razón, en 2016 llevamos a cabo las siguientes implementaciones:

- Capacitación de identificación, elaboración de bitácoras y manejo integral de residuos peligrosos a supervisores y encargados
- Validación de medidas de seguridad en nuestros siete almacenes temporales de residuos peligrosos

Mantuvimos las Certificaciones en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y Ambiental ISO 14001:2004



# ¡Bienvenida, Berenice!



En septiembre de 2016 dimos la bienvenida a “**Berenice**”, nuestra primera aeronave modelo **A320 Neo** de Airbus, que cuenta con lo último en tecnología ambiental y eficiencia energética.

Esta aeronave nos permite disminuir la huella de carbono de los vuelos al reducir el consumo anual de combustible en más de 15% por asiento. Por lo tanto, reducirá la emisión de 5,000 toneladas de CO<sub>2</sub> y 50% de NOx al año.

Además, su modelo de pasillo único contribuye a la reducción de su huella acústica en un 50%.

## ¿Dónde volará Berenice?

Esta aeronave participará en dos de nuestras rutas clave: CDMX-Cancún, Quintana Roo y CDMX- Tijuana, Baja California.

## ¿Quién es Berenice?

Ingeniera de la Universidad de las Américas, originaria de Oaxaca, Berenice Eréndira Ortiz Alfaro fue una de las integrantes del equipo que trabajó en el desarrollo de este maravilloso avión de Airbus en Alemania.

## Emisiones

G4-DMA Energía, Emisiones, Productos y servicios

Una de las prioridades de nuestra campaña ambiental, #CielitoLimpio, debido a la naturaleza del negocio en el que nos desenvolvemos es reducir nuestras emisiones a la atmósfera y compensar el impacto ambiental de la Compañía.

Actualmente, la flota está compuesta de 69 aeronaves y es una de las flotas más jóvenes del país, pues tienen en promedio 4.2 años y 178 asientos por aeronave.

G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN19, G4-EN27

Como parte de las iniciativas implementadas en 2016, mejoramos nuestro consumo de combustible en 3.2% y produjimos 1,815,944 toneladas de CO<sub>2</sub>. Logramos estas reducciones, en parte, –aún con el aumento de operaciones y la apertura de nuevos destinos– debido a que el 61% de nuestras aeronaves cuentan con *Sharklets*, dispositivos aerodinámicos cuyo objetivo es reducir el consumo de combustible aproximadamente un 4% y a disminuir alrededor de 18,000 toneladas de las emisiones de CO<sub>2</sub> anuales.

G4-EN31

Con el objetivo de optimizar nuestras operaciones transportando más Clientes en un solo vuelo y ahorrando combustible, en 2016 **invertimos Ps. 236,753,168 en la implementación de Sharklets** y en la adquisición de aeronaves

G4-DMA-B Energía, Emisiones  
G4-EN3, G4-EN15

Asimismo, llevamos a cabo el segundo reporte del Registro Nacional de Emisiones (RENE) ante SEMARNAT, en el que declaramos los resultados correspondientes a 2015:

- Combustibles en aeronaves en vuelos nacionales: 1,137,881.60 toneladas de turbosina
- Consumo de energía eléctrica Oficinas Corporativas: 648,348 kWh
- Combustibles en equipos automotores (camionetas, autos, etc.): 102,247.16 litros de gasolina/diésel
- Generamos 3,584,865.61 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes

Una vez que sean emitidos los lineamientos del dictamen de verificación del Organismo Verificador / Validador realizaremos las implementaciones necesarias para cumplir con la Ley General de Cambio Climático.

Además de la inversión en tecnología para nuestras aeronaves, llevamos a cabo diversas mejoras que contribuyen a hacer más eficientes nuestras operaciones:

**Mejora operacional en vuelo**

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

Implementamos mejores controles en el cálculo y uso del *Cost Index* para optimizar el balanceo entre el costo operativo vs el consumo de combustible de los vuelos

**Mejora operacional en tierra**

Invertimos Ps. 31,382,208 para sustituir el uso del APU (*Auxiliary Power Unit*) por GPU (*Ground Power Units*) –plantas de energía– en tránsitos mayores o iguales a 40 minutos

Tenemos cuidado en el mantenimiento y limpieza de los motores

Controlamos el consumo de combustible durante pernoctas

*One Engine Taxi*, consiste en encender solo un motor en tierra

**Reducción de peso a bordo**

Utilizamos técnicas de análisis para optimizar la carga de agua

Elegimos aeropuertos alternos más cercanos al destino

Contamos con manuales en formato digital: *Electronic Flight Bag*, invertimos Ps. 4,441,080\*

**Tail Assignment System**

Hacemos uso de nuestro sistema para programar el mantenimiento y vuelos de los aviones, en el cual invertimos Ps. 6,419,040\*

**Carbon Offset**

G4-EN19

En 2015 firmamos un convenio con la Plataforma Mexicana de Carbono MéxiCO<sub>2</sub> para la compra de reducciones certificadas de bonos de carbono y nos convertimos en la primera aerolínea en neutralizar emisiones de CO<sub>2</sub> a través de esta organización. En 2016 reafirmamos este compromiso y continuamos llevando a cabo acciones y campañas de concientización en las que fomentamos una conciencia ambiental, tanto en Embajadores como en Clientes.

Gracias a esta alianza y a la compra de bonos de carbono certificados apoyamos distintos programas que contribuyen al cuidado ambiental y desarrollo de tecnologías eco-eficientes, así como el impacto positivo en las comunidades locales:

**Planta solar en Baja California: Aura Solar**

Esta planta fomenta el desarrollo sostenible de Baja California Sur. Además, contribuye a la mitigación significativa de gases de efecto invernadero y produce aproximadamente 24,402 bonos de carbono. A su vez, genera un beneficio socioeconómico al crear empleos para la operación de la planta.

**Recuperación, quemado y utilización de biogás en el relleno sanitario de León, Guanajuato<sup>3</sup>**

Este proyecto ofrece la posibilidad de generar electricidad con una fuente renovable mientras minimiza los efectos nocivos de los residuos, asegurando el crecimiento sostenible de la ciudad. Asimismo, ayuda a reducir 100,000 toneladas anuales de CO<sub>2</sub> equivalentes al efecto de cambio climático de 20,000 autos y el consumo eléctrico de 3,000 familias.

**Parques eólicos en Oaxaca**

El complejo integrado por los parques eólicos Oaxaca I, Oaxaca II, Oaxaca III y Oaxaca IV tiene la capacidad de producir 102 MW, previniendo la emisión anual de 230,000 toneladas de CO<sub>2</sub> por parque.

\*Tipo de cambio utilizado: 1 dólar: Ps. 18.66  
<sup>3</sup>Si quieres conocer más acerca de este proyecto, visita: <https://www.youtube.com/watch?v=QHa0Lix-JAU>

G4-EN5, G4-EN18

Utilizamos 0.026 kg de combustible por kilómetro recorrido por Cliente transportado. Esto equivale a 0.08 kg de CO<sub>2</sub> por Cliente

En 2016, compramos 9,594 TCO<sub>2</sub> (bonos de carbono), compensando el 100% de 226 vuelos redondos de la ruta MEX-GDL y neutralizando la huella de carbono de 35,533 Clientes



# VOLANDO SEGURO

## GOBIERNO CORPORATIVO

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

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 2016, 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

G4-39, G4-LA12

### 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. Peace

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

## COMITÉS

G4-14, G4-35, G4-38

### Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Este comité está encargado de revisar los resultados del programa para prevenir la corrupción de acuerdo a 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 Slowik

Joaquín Alberto Palomo Deneke

G4-44, G4-52

### Comité de Compensaciones y Nominaciones

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

## CÓDIGO DE ÉTICA

G4-DMA Relaciones entre los trabajadores y la dirección, Diversidad e igualdad de oportunidades, Prácticas de competencia desleal, Lucha contra la corrupción (+B) G4-41, G4-42, G4-56

Los valores, normas, conductas y Cultura de Volaris son parte de nuestro Código de Ética. Este documento sirve de guía para el comportamiento diario de todo el talento y es aplicable en todos los niveles de la Compañía.

Los principales temas que se abordan en él son la defensa de los derechos humanos, la no discriminación, la promoción de la igualdad de oportunidades, el servicio al Cliente, la libre competencia en el mercado y el cumplimiento de las regulaciones.

A su vez, contamos con una serie de políticas que contribuyen a dirigir las conductas de nuestros Embajadores:

- *Antifraud Compliance Policy*. Señala como corrupción las actividades de soborno, fraude, extorsión y malversación de fondos, pues está alineada a las directrices de la FCPA. Asimismo, prohíbe los pagos de facilitación y restringe las donaciones a partidos políticos
- Política de administración de regalos y beneficios a terceros / Política de administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros; gracias a estas políticas evitamos casos de corrupción y sobornos
- Política de conflicto de intereses por parentesco. Este documento expide los procedimientos a seguir para evitar problemas por conflicto de intereses
- Política "Hijo-Abuelo". Garantiza inmunidad de los Embajadores al denunciar situaciones que atenten a nuestra Cultura o principios.

**3,473 Embajadores certificados**  
en el Código de Ética

Si requieres mayor información sobre nuestro Código de Ética, te invitamos a visitar:  
[http://s1.q4cdn.com/286092486/files/doc\\_downloads/Codigo%20de%20Etica%20Volaris\\_codeOfEthics.pdf](http://s1.q4cdn.com/286092486/files/doc_downloads/Codigo%20de%20Etica%20Volaris_codeOfEthics.pdf)



## GESTIÓN DE RIESGOS

G4-DMA-B Lucha contra la corrupción  
G4-14, G4-SO3, G4-SO4

Nuestra base para gestionar los riesgos empresariales es el marco internacional de control "COSO Enterprise Risk Management" (ERM), el cual facilita la identificación y el desarrollo de un programa sistemático de gestión de riesgos alineado a nuestra estrategia.

De esta forma, nuestras operaciones se encuentran alineadas a la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) para garantizar las prácticas transparentes y evitar los actos de corrupción en la Empresa. De manera constante concientizamos a la población con riesgos de corrupción, y deben tomar un curso *online* anual para prevenir cualquier caso de esta naturaleza.

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



### LÍNEA DE ESCUCHA

G4-57, G4-58

Este conjunto de herramientas –gestionado por *PricewaterhouseCoopers, S.C.*– nos ayuda a estar en contacto con los grupos de interés y nos permite recibir denuncias de aquellas situaciones que falten a nuestro Código de Ética a través de distintos canales:

- Internet: [www.lineadedenuncia.com/volaris](http://www.lineadedenuncia.com/volaris)
- Correo electrónico: [volaris@lineadedenuncia.com](mailto:volaris@lineadedenuncia.com)
- Teléfono: 01800 062 2792

Por medio de la Línea de Escucha contribuimos con el cumplimiento de los lineamientos de la FCPA, al tiempo que minimizamos riesgos de corrupción.

Durante este año, recibimos 181 reportes, de los cuales la mayoría de ellos estuvieron relacionados con aspectos de clima laboral, agravios laborales y uso indebido de activos.

**344** de nuestros Embajadores inscritos tomaron el curso FCPA, logrando el **83%** de cumplimiento

# ACERCA DE ESTE INFORME

G4-17, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

En seguimiento a nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, publicamos nuestro quinto 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 2016 para todas las operaciones de Volaris.

Como cada año, nos regimos bajo la metodología de la Guía G4 del *Global Reporting Initiative* (GRI) eligiendo la opción <<de conformidad>> Core, incluyendo los indicadores resultantes de nuestro estudio de materialidad 2015 y prescinde de verificación externa. La información proporcionada no sufrió de re-expresión alguna ni cambios en el alcance.



## Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

Este año continuamos reportando los aspectos materiales obtenidos en nuestro estudio de materialidad 2015. Asimismo, trabajamos en las áreas de oportunidad que arrojó dicho estudio –temas de gran relevancia para el sector– y los incluimos en el presente informe. La cobertura y límite de todos los aspectos materiales reportados son todas las operaciones de Volaris, así como sus diversos *stakeholders*.

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

## Grupos de interés

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

En 2016 continuamos trabajando en los temas clave que surgieron del diálogo 2015 con los grupos de interés prioritarios –Embajadores, Proveedores, Clientes y Aeropuertos– para cumplir con sus expectativas. Asimismo, mantenemos con ellos canales de comunicación constantes y abiertos y nos esforzamos para cumplir sus solicitudes, pues los consideramos factores clave para el éxito de nuestro negocio.

Grupo de interés	Canal de comunicación	Temas clave
Accionistas	Asambleas Reportes financieros	Resultados del Ejercicio Social
Autoridades	Reuniones	Cumplimiento de las regulaciones
Clientes	Página web Redes sociales Sucursales Aeropuertos	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	Voluntariado Reportes semestrales VFundación Donativos	Apoyo a Fundaciones
Embajadores	Newsletters internos Correos institucionales Boletines Encuestas Línea de Escucha	Seguridad y salud en el trabajo Seguridad del empleo No discriminación Capacitación en Derechos Humanos



ÍNDICE GRI

San Francisco, California

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	
Contenidos Básicos Generales	Página o link / Respuesta directa
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	
G4-1	4-5
G4-2	4-5
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
G4-3	6
G4-4	7, 8, 9
G4-5	Contacto
G4-6	6, 9
G4-7	Controladora Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V. Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V.
G4-8	7, 9
G4-9	8, 9
G4-10	12
G4-11	12
G4-12	32
G4-13	8, 9
G4-14	22, 29, 42, 44
G4-15	2, 11
G4-16	11
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>	
G4-17	46
G4-18	47
G4-19	47
G4-20	47
G4-21	47
G4-22	46
G4-23	46

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-24	48
G4-25	48
G4-26	48
G4-27	48
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	
G4-28	46
G4-29	2016
G4-30	Anual
G4-31	Contacto
G4-32	46
G4-33	46
<b>GOBIERNO</b>	
G4-34	40
G4-35	42
G4-36	11
G4-37	11
G4-38	40, 42
G4-39	40, 41
G4-40	40
G4-41	43
G4-42	43
G4-44	42
G4-48	11
G4-49	11
G4-52	42
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	
G4-56	10, 43
G4-57	45
G4-58	45

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>				
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
G4-DMA	7			
G4-EC1	7, 16, 26			
G4-EC3	Los planes de jubilación se otorgan conforme lo requerido y a través del IMSS.			
G4-EC4	Se colabora con las Secretarías de Turismo de las Entidades Federativas para promocionar los destinos de las nuevas rutas, a través de diversos medios de publicidad como son la página web, redes sociales y los espacios publicitarios de las aeronaves.			
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>				
G4-DMA	37			
G4-EN3	37			
G4-EN5	39			
G4-EN6	37			
G4-EN7	37			
<b>ASPECTO: EMISIONES</b>				
G4-DMA	37			
G4-EN15	37			
G4-EN18	39			
G4-EN19	37, 38			
G4-EN20	De acuerdo a DGAC, las emisiones provenientes de la quema de queroseno y gasolina de aviación son principalmente bióxido de carbono y óxidos de nitrógeno y, en segundo plano, metano y óxido nitroso. Nosotros por regulación solo reportamos CO <sub>2</sub> .			

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
G4-DMA	37			
G4-EN27	37			
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>				
G4-DMA	34			
G4-EN29	No hubo multa alguna por incumplimiento de la normativa ambiental en 2016.			
<b>ASPECTO: GENERAL</b>				
G4-DMA	34			
G4-EN31	37			
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>				
<b>ASPECTO: EMPLEO</b>				
G4-DMA	12, 16			
G4-LA1	14			
G4-LA2	16			
G4-LA3	16			
<b>ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>				
G4-DMA	43			
G4-LA4	Se respetan los plazos establecidos por la Ley Federal del Trabajo.			
<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
G4-DMA	22, 24			
G4-LA5	24			
G4-LA6	24			

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
G4-LA7	24			
G4-LA8	Los acuerdos cubren el tema de salud y seguridad conforme lo previsto en la Ley Federal del Trabajo.			
<b>ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
G4-DMA	18			
G4-LA9	18			
G4-LA10	18			
G4-LA11	22			
<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
G4-DMA	15, 43			
G4-LA12	14, 41			
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>ASPECTO: INVERSIÓN</b>				
G4-DMA	22			
G4-HR1	22			
G4-HR2	19, 22			
<b>ASPECTO: TRABAJO INFANTIL</b>				
G4-DMA	22			
G4-HR5	22			
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>				
<b>ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>				
G4-DMA	43, 44			
G4-SO3	44			
G4-SO4	19, 44			
G4-SO5	No hubo casos de corrupción en 2016.			

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>				
G4-DMA	11			
G4-SO6	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.			
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>				
G4-DMA	43			
G4-SO7	No hubo procedimientos legales por competencia desleal en 2016.			
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>				
<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>				
G4-DMA	29, 31			
G4-PR1	8, 29			
G4-PR2	No hubo incidente alguno derivado de la normativa en la salud y seguridad de nuestros servicios en 2016.			
<b>ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
G4-DMA	31			
G4-PR3	31			
G4-PR4	Derivado de diversas revisiones realizadas por la Profeco, ésta observó que cierta información publicada y exhibida respecto a los servicios no es clara o no está de acuerdo con la ley; determinaciones que se están impugnando a través de los medios de defensa correspondientes, en virtud de que consideramos que la apreciación de la autoridad no es la correcta.			
<b>ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>				
G4-DMA	31			
G4-PR6	En Volaris no vendemos ningún producto prohibido o en litigio.			

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
G4-DMA e Indicadores	Página o link / Respuesta directa	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión
<b>ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>				
G4-PR7	Derivado de diversas revisiones realizadas por la Profeco, ésta observó que cierta información publicada y exhibida respecto a los servicios no es clara o no está de acuerdo con la ley; determinaciones que se están impugnando a través de los medios de defensa correspondientes, en virtud de que consideramos que la apreciación de la autoridad no es la correcta.			
<b>ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>				
G4-DMA	32			
G4-PR8	Existen solicitudes por el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO), sin embargo, ninguna reclamación corresponde a la fuga de datos personales o violación a los mismos.			
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>				
G4-DMA	29			
G4-PR9	Derivado de los casos que tenemos con la Profeco, tenemos pendientes de resolución los medios de defensa interpuestos en contra de multas por la cantidad de Ps. 1,937,005.91.			

**volaris** 



Índice IPC  
Sustentable

## CONTACTO

G4-5, G4-31

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

## RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

+5255 52616444  
ir@volaris.com

## CHIEF OF STAFF DIRECCIÓN GENERAL Y GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Marcela Sánchez Vela  
+5255 52616400 Ext. 5664  
volemosjuntos@volaris.com