

# Ejecución: Volando más allá



**volaris**

Responsabilidad Social  
Informe 2014



# Contenido

- 4 Alcanzamos más logros
- 6 Mensaje de nuestro Director General
- 8 **Somos Volaris**
  - Cultura de altura
  - Flota
  - Más destinos
- 18 **Modelo de Negocio**
  - Modelo de Sustentabilidad
  - Diálogo con Grupos de Interés
- 30 **Gestión de talento**
- 42 **Sumamos valor**
- 44 **Contribuimos más**
- 48 **Aumentamos experiencias**
- 50 **Cuidamos el medio ambiente**
- 58 **Gobierno Corporativo**
  - Consejo de Administración
  - Equipo Directivo
  - Comités
  - Código de Ética
  - Gestión de Riesgos
  - Participación en Cámaras y Asociaciones
- 66 **Premios y Reconocimientos**
- 67 **Acerca de este Informe**
- 68 **Índice GRI**
- Contacto**

# Alcanzamos más logros



- **Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)** por quinto año consecutivo
- **Certificación Modelo de Equidad de Género (MEG)** por segundo año consecutivo
- **Certificación en Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad** ISO 14001 e ISO 9001
- **Top Member** en la implementación de *The Code* (ECPAT)
- **Recaudación de \$304,000** en boteo en conjunto con Un Kilo de Ayuda
- Recaudación de \$904,000 destinados a la **Reserva Ecológica Sierra Gorda**
- **Traslado de 101 órganos y tejidos** en conjunto con CENATRA
- **Donativo de \$216,828.50** para apoyar a los afectados por el huracán Odile
- **340 boletos de avión donados:** \$1'302,000
- **1 casa** donada y construida a Embajador por voluntarios Volaris
- **88 sueños cumplidos** a niños que sufren alguna enfermedad
- Participación de **1,036 voluntarios Volaris** en las diferentes actividades

# Mensaje de nuestro Director General

A nuestros accionistas e inversionistas



38 nuevas rutas punto a punto y cinco nuevos destinos internacionales

Es un placer compartir nuestros logros de 2014. Tuvimos excelentes resultados e incrementamos nuestros ingresos y márgenes.

**A**un así, continuamos esforzándonos en lograr la excelencia en todas las operaciones, para desarrollar más nuestras principales fortalezas.

Seguimos enfocados en proporcionar tarifas bajas, de acuerdo con nuestra estrategia de servicios adicionales, al mismo tiempo que brindamos la mejor experiencia de viaje para nuestros Clientes.

De esta manera, durante 2014 fuimos capaces de mantener el costo por unidad más bajo en América, debido a la mejora continua de nuestra estrategia de servicios adicionales. Con el fin de hacer más agradable la experiencia de viaje de nuestros Clientes, renovamos esta estrategia a través de la nueva Tarifa Limpia ofreciendo a nuestros Clientes una gama más amplia productos opcionales con tarifas adicionales. De esta manera, nuestros ingresos no relacionados con la venta de boletos, incrementaron significativamente, lo que demuestra el valor de nuestra estrategia.

De igual manera, durante el año, ampliamos y diversificamos nuestra red. Pusimos en

marcha 38 nuevas rutas punto a punto, y comenzamos operaciones a cinco nuevos destinos internacionales: Fort Lauderdale, Reno, Dallas, Portland y Houston. Además, ampliamos nuestra penetración en mercados clave, abriendo más rutas desde Guadalajara a destinos internacionales y desde Monterrey a destinos nacionales.

Nuestra participación de mercado entre los operadores mexicanos aumentó a 23%, reafirmando la preferencia de tarifas bajas combinadas con la mejor experiencia de viaje por parte de nuestros Clientes. En consecuencia, durante 2014, transportamos a 9.8 millones de Clientes, es decir un incremento del 9.7% respecto al año anterior.

En lo que se refiere a nuestra flota, continuamos reemplazando aeronaves A319 por A320, con un mayor número de asientos. Durante el año, recibimos ocho aeronaves con *Sharklets* (dispositivos eco-eficientes que reducen el impacto ambiental de nuestras operaciones). Al 31 de diciembre de 2014, nuestra flota –la más joven en México– se compone de 50 aeronaves, posicionándonos

como la línea aérea líder en cuanto a la flota de fuselaje de un pasillo, entre las aerolíneas mexicanas.

## Responsabilidad Social

Estamos conscientes de los retos que nuestro entorno nos presenta, por lo que sabemos que ahora más que nunca tenemos que estar preparados para afrontarlos, siempre un paso adelante, con una actitud flexible y abierta, capaz de responder a las demandas de la sociedad. Por lo tanto, reforzamos nuestro compromiso de mantener los más altos estándares de seguridad y responsabilidad ambiental y de crear un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Hemos logrado estos objetivos a través de nuestro modelo de sustentabilidad “Volando Juntos”, el cual consiste de diversas iniciativas para apoyar el desarrollo de las comunidades y reducir nuestra huella ambiental.

En 2014 llevamos a cabo las auditorías correspondientes a los Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad ISO 14001 y 9001. Además, nos convertimos en *Top Member* en la implementación *The Code* (ECPAT); siendo la primera línea aérea en México y América Latina en recibir esta certificación y la segunda a nivel mundial.

Este año estuvo lleno de éxitos para Volaris. Entregamos excelentes resultados y cumplimos nuestras metas. Continuaremos analizando las oportunidades de expansión de nuestras rutas y conservando la flota más joven, además de mejorar nuestra estrategia y llegar a más clientes, entregando permanentemente servicios de calidad a un público más amplio. Estoy seguro de que a través de nuestro modelo de negocio, y con el apoyo incondicional de nuestros embajadores, inversionistas y clientes, nuestra empresa tendrá las capacidades para tener éxito en cada proyecto que emprendamos.

### Enrique Beltranena

Director General

Abril de 2015

**9.8**  
millones de  
Clientes,  
incremento  
de 9.7%

**74,659**  
salidas,  
incremento  
de 8.6%

**130**  
rutas

Resultado  
Neto:  
**Ps.605**  
millones

**2,805**  
Embajadores

Ingresos  
Operativos:  
**Ps.14,037**  
millones

Controladora Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V. es una aerolínea de ultra-bajo costo, con servicio punto a punto que opera en México y Estados Unidos. Ofrecemos tarifas base bajas para estimular el mercado, ofreciendo servicio de calidad al cliente y una vasta opción de productos.

# Somos Volaris

La aerolínea líder de ultra-bajo costo operando en México y Estados Unidos

# Cultura de altura



Nuestra Cultura se ha convertido en la fórmula que nos distingue en cualquier ambiente

## Visión

Trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje.

## Misión

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

Nuestros pilares y conductas son los cimientos sólidos que nos garantizan una estructura confiable para alcanzar mayores alturas.

## Pilares

Seguridad, Servicio al Cliente, Rentabilidad en forma sostenida

## Conductas

Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Compañerismo, Orgullo

**Nuestra Cultura** se compone por todos nuestros valores, tradiciones y comportamientos, centrada en la Persona.

Con base en **cinco dimensiones** –Salud, Familia, Desarrollo Profesional, Espíritu y Compromiso Social– incentivamos su desarrollo integral.

Los programas más relevantes de cada una de ellas son:



## Salud

- Campañas de vacunación
- Semana de la Salud
- Kilotón
- Exámenes renales
- Exámenes médicos periódicos

## Familia

- Actividades de integración familiar
- Home Office y Flex Time
- Viajes por desempeño
- Programas de reconocimiento: tr**ASCIENDE** y recono**SER**
- Carrera Volaris
- FutVolaris
- Kids Volaris

## Desarrollo Profesional

- FLY4
- Programa SOI
- Universidad Corporativa Volaris
- Vinculación con instituciones y universidades
- Km para la Vida

## Espíritu

- Conferencia de Ética y Valores
- Tradiciones apegadas a nuestra Cultura

## Compromiso Social

- Volemos Juntos
- Por un Cielo Azul
- Empresa Socialmente Responsable (ESR)
- Certificación Modelo de Equidad de Género (MEG)
- Certificación ECPAT

# Flota

Contamos con la flota aérea más joven en México, con una edad promedio de 4.3 años. Mantenemos el alto rendimiento de nuestras aeronaves, que es de más de 12 horas por día. Al término de 2014, nuestra flota se encuentra conformada por 50 aeronaves, todas operadas por un equipo profesional perfectamente calificado.

Durante 2014 recibimos ocho aeronaves con *sharklets* –dispositivos eco-eficientes con la tecnología más avanzada incorporados en las alas–. Algunas de sus ventajas son la reducción de consumo de combustible hasta en 4% y de 1,000 ton anuales de emisiones de CO<sub>2</sub>, minimizando el impacto ambiental. Cerramos el año con la flota de fuselaje estrecho más grande entre las aerolíneas mexicanas.

**18**  
A319

**174**  
asientos por  
aeronave

**32**  
A320





# Destinos

Apuntamos a Clientes que visitan a amigos y familiares (VFR), viajeros de negocio preocupados por el costo del viaje y personas que realizan viajes de placer en México y a destinos seleccionados de Estados Unidos.

Este año mejoramos nuestra red para volverla más diversificada y con una estructura más sólida y resistente, la cual cuenta con mayor capacidad internacional, incrementando la cobertura natural para intercambiar la volatilidad del tipo de cambio. Contamos con más de 130 rutas conectando 36 ciudades en México y 17 en Estados Unidos, y más de 235 segmentos diarios que conectan ciudades de estos dos países con la flota aérea más joven de México.

En 2014 inauguramos 38 nuevas rutas punto a punto, 26 nacionales y 12 internacionales. Además, llegamos a cinco nuevos destinos en los Estados Unidos: Fort Lauderdale, Reno, Dallas, Portland y Houston; sumando 17 destinos en este país. De esta manera proveemos una excelente alternativa de viaje para Clientes que desean visitar familiares y amigos en ambos lados de la frontera de Estados Unidos, así como más y mejores opciones para la comunidad hispana en estas regiones.



Destinos Volaris

Trabajamos para acercarte a tu familia

Más de 235 segmentos de vuelos diarios

Transportamos 9.8 millones de Clientes, incremento del 9.7% vs 2013



# Modelo de negocio

## Modelo de Ultra-bajo Costo

Desde el comienzo de nuestras operaciones en marzo 2006, hemos aumentado nuestras rutas de cinco a más de 130 y nuestra flota de cuatro a 50 aeronaves, debido a nuestras tarifas bajas, excelente servicio y vasta opción de productos.

Hemos estimulado la demanda en el mercado mexicano a través de una estrategia de gestión de ingresos que impulsa tarifas más bajas y factores de ocupación más altos.



Continuamos comprometidos a ofrecer los precios más bajos a nuestros Clientes, aunado a la oportunidad de pagar tarifas adicionales por un conjunto de productos y servicios opcionales. Durante 2014 mejoramos nuestra estrategia de opciones desglosada, ahora conocida como "Tarifa Limpia". A través de ésta ofrecemos a nuestros Clientes una amplia selección de productos adicionales a lo largo de todo el ciclo de vuelo, obteniendo un alto crecimiento de rendimiento.



▪ **Hotel + avión.**  
Cotizaciones de vuelo más hospedaje

▪ **Respalda tu viaje.**  
Seguro de viaje

▪ **Cambios de itinerario.**  
Posibilidad de cambiar nombre, fecha o destino hasta cuatro horas antes del vuelo

▪ **Menú Entre Nubes.**  
Opciones de alimentos y bebidas a bordo por el mejor precio

▪ **Transporte.**  
Servicio de transporte terrestre que acerca a nuestros Clientes a su destino final

▪ **Medio Ambiente.**  
Opción para apoyar el medio ambiente a través de nuestra campaña #CielitoLimpio

▪ **Selecciona tu asiento.**  
Opción para viajar en el lugar preferido

▪ **Equipaje adicional.**  
La tarifa normal incluye una pieza de máximo 25 kilos y 158 cm; por una tarifa adicional, se pueden agregar hasta 4 piezas adicionales de 25 kilos cada una

# Modelo de Sustentabilidad

Nuestro Modelo de Sustentabilidad se encuentra alineado a la estrategia de negocio de Volaris. Asegura nuestro compromiso con generar un impacto positivo en la sociedad, medio ambiente y comunidades en las que operamos.

## Calidad de vida

- Cultura centrada en la persona
- Clima organizacional / Línea de Escucha
- Voluntariado Corporativo
- Capacitación y desarrollo
- Equidad e inclusión
- NPS (*Net Promoter Score*)

## Ética y Gobierno Corporativo

- Código de Ética Volaris / Línea de Escucha / Comité de Ética
- Gobierno Corporativo
- ECPAT
- Cursos de prácticas de anticorrupción
- Cursos de políticas clave

Volando con la mejor gente y el mejor servicio

Volando Seguro

Volando Siempre

Volando Alto

Volando Juntos

## Cuidado y protección del medio ambiente

- Ecoeficiencia operacional
- Medición de emisiones y programa de compensación de huella de carbono (ahorro de combustible)
- Manejo de aguas residuales y ahorro de agua potable
- Manejo de residuos peligrosos
- Medición de emisiones de ruido y técnicas de reducción
- Manejo adecuado de la basura (Reciclaje de productos relacionados con la operación / Programa de reciclaje en Corporativo)
- Ahorro de energía eléctrica
- Reducción de consumo de papel

## Grupos de interés

- Proveedores
- Comunidad
- Autoridades

## Crecimiento de mercado y atención a grupos vulnerables

- Migrantes legales
- Organizaciones de la Sociedad Civil
- Alianzas con operadores turísticos para desarrollo regional

# Ejes de Volemos Juntos

## Liderazgo

Apoyamos la formación de talento y liderazgo en jóvenes comprometidos con el desarrollo de nuestro país.

### Instituciones:

- Universidades y Colegios
- Ashoka
- Ver Bien para Aprender Mejor

Buscamos generar una conciencia ecológica por medio de mensajes y acciones concretas a favor de la preservación y cuidado del medio ambiente.

### Instituciones:

- Bosque Sustentable, Grupo Ecológico Sierra Gorda en Querétaro
- Amigos de Sian Ka'an en Quintana Roo

## Sustentabilidad

## Salud y vida

Somos una Empresa a favor de la vida, por lo que apoyamos programas y proyectos de salud a nivel nacional.

### Instituciones:

- CENATRA
- Asociación ALE
- KARDIAS
- Asociaciones de lucha contra el cáncer

Promovemos el voluntariado entre nuestros Embajadores para consolidar una auténtica conciencia social.

### Instituciones:

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

## Voluntariado corporativo

Durante 2014 fortalecimos y consolidamos nuestro Comité de Responsabilidad Social, el cual sesiona mensualmente. Con ello, buscamos reforzar y trascender en estos temas fomentando un diálogo constante con nuestros diferentes grupos de interés. Los miembros de este comité son:

1. Director General / CEO
2. Director Comercial / CCO
3. Director de Operaciones / COO
4. Director de Seguridad Operacional y Aseguramiento de la Calidad / Seguridad de la Aviación (AVSEC) / Medio Ambiente
5. Director de Servicios al Embajador (Recursos Humanos)
6. Director de Servicio y Venta a Clientes
7. Gerente de Marketing
8. Gerente de Cultura y Clima
9. Gerente de Responsabilidad Social
10. Especialista de Responsabilidad Social

# Diálogo con grupos de interés



## Hemos realizado un mapeo de nuestros grupos de interés alineado al Modelo de Sustentabilidad

Sabemos que nuestra responsabilidad va más allá que solo mantenerlos informados, por lo que a través de sus sugerencias e inquietudes identificamos acciones clave para desarrollar programas de colaboración y desarrollo en las comunidades en las que tenemos presencia, así como para minimizar el impacto de nuestras operaciones.

- **Volando Seguro:** Accionistas y Autoridades
- **Volando Alto:** Clientes y grupos vulnerables
- **Volando Juntos:** Proveedores, Comunidad y Autoridades
- **Volando Siempre:** grupos medioambientales
- **Volando con la mejor gente y el mejor servicio:** Embajadores

## Accionistas

Cumplimos con los principios de Gobierno Corporativo el Consejo Coordinador Empresarial para garantizar un marco eficaz, la rendición de cuentas, la transparencia y las responsabilidades del Consejo. A través de reuniones y reportes financieros y operativos mensuales y anuales, aseguramos la rentabilidad y sustentabilidad de Volaris.

## Autoridades

Por medio de reuniones periódicas, damos atención a las normas aplicables en las áreas de operación para el otorgamiento de permisos y certificaciones.

Aliado en nuestros objetivos sociales y medioambientales, atendemos todos sus requerimientos y participamos en discusiones importantes, como son el nuevo modelo del MEG (Modelo de Equidad de Género) y la STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión Social) en el foro de Buenas Prácticas de Igualdad Laboral y No Discriminación.

## Clientes

Tratamos temas de precio, servicio y rutas. Hemos identificado a nuestros Clientes según su motivo de viaje para atenderlos de la mejor forma. De manera constante, intercambiamos información a través de grupos focales y redes sociales.

Con la información que nos comparten creamos más rutas adecuadas a sus necesidades reales sociales, familiares y económicas. Estas rutas les permiten tener más vuelos directos y/o cercanos a sus ciudades para estar con sus familias con el menor costo posible.

## Programa Paisano

Programa clave de colaboración con la autoridad y con un grupo crítico vulnerable, los migrantes, a través del cual ofrecemos a dicho grupo la oportunidad de acercarse a su familia a mejores precios y con una mayor opción en las rutas.

En 2014:

- Creamos un convenio de colaboración para apoyar diferentes iniciativas del Programa y logramos distribuir en aeropuertos 19,600 guías informativas
- Acercamos a más familias en fechas importantes con la creación de dos rutas clave: GDL-PDX y GDL-RNO
- Logramos trasladar con tarifas especiales a 1,159 personas
- Apoyamos a la autoridad municipal de Tijuana para que la repatriación de migrantes legales fuera por avión, dignificando significativamente el proceso de traslado

## Proveedores

Coordinados con nuestro modelo verificador a través de *Dun&Brandstreet*, mantenemos un diálogo constante con ellos. Adicionalmente, estamos coordinando un modelo de desarrollo de proveedores y compras sostenibles que será implementado en 2016.

La comunicación con nuestros proveedores es por medio de reuniones, llamadas telefónicas y correos institucionales, con los cuales logramos dar respuesta a sus expectativas de desarrollo, trato justo y comunicación puntual.



## Comunidad

Colaboramos activamente en foros, programas y proyectos sociales y medioambientales que se encuentren vinculados con nuestras operaciones.

- Universidades y asociaciones sociales como Ashoka Emprendedores
- Grupos medioambientales a través de Bosque Sustentable–Grupo Ecológico Sierra Gorda y Amigos de Sian Ka’an, entre otros
- Grupos vulnerables a través de Un Kilo de Ayuda, Dr. Sonrisas, Programa Paisano, entre otros

A partir de 2014 tomamos la iniciativa de pedir a las instituciones apoyadas un reporte cualitativo y cuantitativo sobre el uso de los boletos donados. Gracias a estos reportes y a las diversas solicitudes de apoyo para donativo de boletos que recibimos, buscamos la posibilidad de apoyar a un mayor número de instituciones a través de la creación de un producto específico, la membresía VFundación. Las instituciones podrán adquirir esta membresía y gozar de beneficios particulares para realizar viajes involucrados con la operación de la misma, brindándoles la facilidad de fortalecer sus proyectos y alianzas estratégicas, de esta manera, impactamos positivamente a un mayor número de personas. Esta membresía estará disponible en el transcurso de 2015.

## Embajadores

Buscamos estar en constante comunicación con ellos. Por medio de *newsletters* internos, correo directo y boletines los mantenemos informados acerca de las noticias diarias de la Compañía. A través de la Encuesta de Ambiente de Trabajo, entendemos y abordamos sus preocupaciones, algunas de ellas son el equilibrio entre trabajo y familia, aumentar su calidad de vida y detectar y atender actos no éticos.

Adicionalmente, a través de la Evaluación de desempeño, la Universidad Volaris y el sistema de *E-learning* mejoramos sus habilidades, logrando que obtengan un mejor desarrollo en su carrera.

# Embajadores

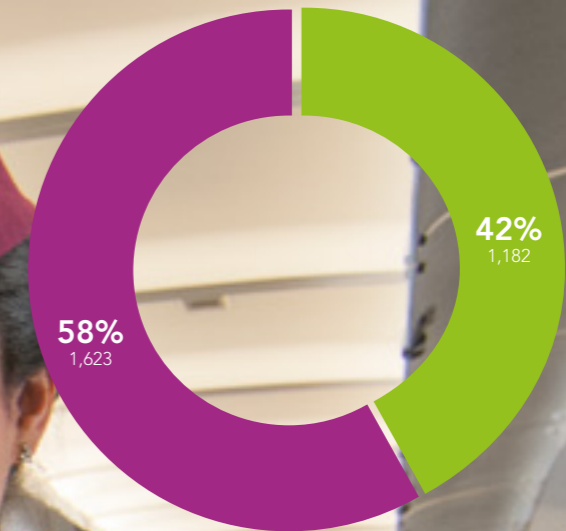
Siendo consistentes con nuestra Cultura centrada en la persona, consideramos que los hombres y mujeres que forman parte de Volaris son más que empleados; compartimos un ideal y representamos a la Empresa con orgullo. Por ello, somos Embajadores de la marca, y como sus representantes constituimos una familia.

Contamos con los mejores Embajadores para ofrecer siempre la más alta calidad en el servicio y productos que ofrecemos. Buscamos siempre aumentar su calidad de vida, ofreciéndoles un ambiente sobresaliente para desempeñar su labor, propiciando su desarrollo integral y balance de vida.



**Plantilla 2014**

■ Hombres ■ Mujeres



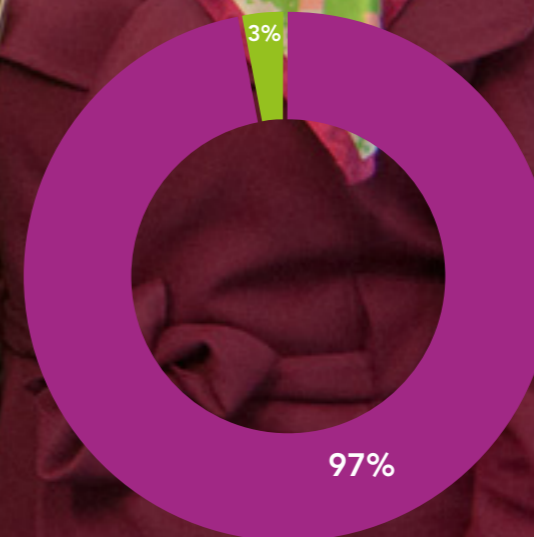
**Tipo de Contrato**

■ Sindicalizados ■ No sindicalizados



**Tipo de Empleo**

■ Medio tiempo ■ Tiempo completo



**2,805**  
Embajadores  
en 2014

Índice  
de rotación  
2014:  
**13.26%**

Nuestras contrataciones están enfocadas en descubrir el conjunto de habilidades que asegurarán la seguridad en nuestro negocio.

Por ello, rechazamos toda forma de discriminación desde el principio de este proceso.

# Gestión de Talento

Región	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres	% Hombres
Cancún	57	50	107	53%	47%
Guadalajara	304	325	629	48%	52%
México	298	473	771	39%	61%
Oficinas Corporativas	179	293	472	38%	62%
Tijuana	254	367	621	41%	59%
Otros	90	115	205	44%	56%
<b>Total</b>	<b>1,182</b>	<b>1,623</b>	<b>2,805</b>	<b>42%</b>	<b>58%</b>



# Igualdad de Oportunidades

Mantenemos una Política de equidad de género que ofrezca seguridad en el lugar de trabajo, protección social y respeto a las opiniones de nuestros Embajadores. Con ella fomentamos una Cultura centrada en la persona, sustentada en un marco de Responsabilidad Social, lo cual nos permite defender los derechos humanos, combatir la discriminación y promover ambientes libres de violencia, que elevan nuestra calidad de vida personal y familiar. Asumimos el firme compromiso de crear una comunidad productiva donde se promueva la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres previniendo, atendiendo y sancionando cualquier tipo de hostigamiento o conducta que vaya en contra de nuestra filosofía.

Nos adherimos a la definición de la OIT sobre trabajo decente y estamos implementado lineamientos sugeridos en la Guía para las empresas libres de violencia del programa del PNUD en nuestros procedimientos de igualdad de oportunidades.



En 2014 mantuvimos la certificación en el **Modelo de Equidad de Género (MEG)**, reafirmando nuestro compromiso de incentivar la diversidad y no discriminación

En 2013, obtuvimos la certificación del Modelo de Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres con un cumplimiento del 88.59%. Esto fue posible gracias al cambio de cultura en materia de equidad de género, trato y oportunidades para mujeres y hombres, a través de buenas prácticas y procedimientos que garantizan la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el combate al hostigamiento sexual y laboral, entre otros.

El certificado MEG se mantiene vigente durante 2015. En este año trabajaremos en la migración hacia el nuevo sistema de gestión integrado por la STPS, el Conapred y el Inmujeres.

Nos esforzamos día a día para reforzar nuestro compromiso con la equidad de género. Hemos logrado que roles comúnmente desempeñados por hombres o mujeres, no dependan del género, sino de las capacidades de los Embajadores.

Contamos con políticas que definen los criterios para asegurar la igualdad de oportunidades y la equidad de género, como son:

**Nuestra Política de Compensaciones, POL-TAL-COO-02, KPI Variable Compensation Policy**, establece los criterios para la remuneración de todos nuestros Embajadores, la cual no observa el género para no hacer distinción en este cálculo. Somos una empresa inclusiva, en la que las minorías y las mujeres tienen acceso a las mismas oportunidades y posibilidades para su desarrollo personal, laboral y financiero.

**Nuestra política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de Empleo, POL-TAL-PTA-03**, establece las iniciativas que Volaris tiene para generar oportunidades de empleo equitativas para todos los Embajadores, teniendo como principio no discriminar bajo ninguna situación que atente contra la dignidad humana de las personas en el trabajo o durante el proceso de selección o contratación. Somos una empresa con fuerza de trabajo diversa que se asegura que los hombres y mujeres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual, teniendo un trabajo digno que sea bien remunerado y libre de toda discriminación.

Cargo	Hombres	Mujeres	Total	% de hombres	% de mujeres
Gerentes y Directores	51	9	60	85%	15%
Personal en general	1,572	1,173	2,745	58%	42%

## Beneficios

En adición a las prestaciones de ley, ofrecemos beneficios y prestaciones competitivas, que permiten la retención de talento humano y fortalecen el desempeño de nuestros Embajadores, con mayor potencial, motivación y respaldo.

### Para todos los Embajadores:

- Seguro de vida por muerte natural
- Seguro de gastos médicos mayores
- Pase anual
- Viaje de desempeño conforme a resultados
- Compensación variable
- Vales de despensa para personal sindicalizado

También hemos desarrollado políticas para mejorar la experiencia de trabajo en nuestro personal administrativo:

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

**\$1,576**  
millones de pesos invertidos en beneficios

Creemos en la capacidad de superación de los Embajadores que laboran en Volaris, por lo que apoyamos su desarrollo personal y profesional con programas que aseguran su progreso y reconocimiento, en relación con su contribución a la Compañía y su desempeño.

■ **Sistema de Oportunidades Internas (SOI).** Por medio de esta política, fomentamos mecanismos de crecimiento y desarrollo interno para nuestros Embajadores por medio de promociones. En 2014 tuvimos 156 promociones, 105 de ellas fueron gracias a esta política.

Género	Número de movimientos debido al SOI
Mujeres	45
Hombres	59
Total	105

■ **ReconoSer.** Consolidamos este Programa de Reconocimiento cuyo objetivo es incentivar a nuestros Embajadores a evidenciar alguna demostración sobresaliente por parte de sus compañeros de nuestros Pilares, Conductas y Responsabilidad Social. Para sustentar estas nominaciones, deben apoyarse en acciones puntuales, visibles y medibles.

**169**  
ganadores



**453**  
ganadores

- **trASCIENDE.** Lanzamos el Programa de Reconocimiento el cual empodera a los Gerentes con una herramienta que les permita reconocer a los Embajadores más destacados de sus áreas, ya sea por obtener excelentes resultados operativos, por iniciativas innovadoras o por mostrar un compromiso excepcional con Volaris.

Aunado a estos programas, ofrecemos cursos internos de formación para la mejora de capacidades y superación de nuestros Embajadores. Se imparten por medio de *E-learning* y la plataforma incluye cursos mandatorios y opcionales para su desarrollo. Contamos con Rutas de Carrera para Gerencia de Sobrecargos, Gerencia de Planeación, Control y registros técnicos, Dirección de Aseguramiento de Calidad y Dirección de Auditoría. Durante 2015 realizaremos los planes para las direcciones restantes.

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

**Todos nuestros Embajadores reciben evaluaciones de desempeño trimestrales**

## Capacitación

Nos esforzamos para brindar a nuestros Embajadores las herramientas necesarias para que impulsen su crecimiento personal y laboral, por lo cual implementamos programas de desarrollo de habilidades, liderazgo y cualidades humanas, que permitan al personal desempeñarse con éxito. Las capacitaciones abarcan temas como: servicio al Cliente, medidas de seguridad, habilidades técnicas y ética laboral; asimismo, cada sesión incluye una sección en la formación de derechos humanos.

La capacitación de nuestros Embajadores operativos –Sobrecargos, Pilotos, de Operaciones y Mantenimiento– se basa en manuales operativos con base en el Manual General de Operaciones (MGO) y el Manual de Capacitación (MC). Además, cada área cuenta con su propio manual para asegurar que los requisitos específicos de capacitación sean cubiertos.

Área	Embajadores capacitados	Número de horas de capacitación	Número total de cursos en el año	Presupuesto total invertido en capacitación en 2014 (MXN)
Centro de Capacitación Técnica (CCT)	4,861	6,575	354	NA
Sobrecargos	1,030	3,248	77	\$1'997,128
Pilotos	506	2,362	18	\$31'123,163
Operaciones	500	23,000	40	\$5'000,000
Mantenimiento	251	6,024	178	\$3'222,855
<b>Total</b>	<b>7,148</b>	<b>41,209</b>	<b>667</b>	<b>\$41'343,146</b>

Capacitamos  
a **3,314**  
personas en el  
programa AVSEC  
– *Aviation Security*

El 56% de ellos son proveedores de los diversos servicios aeroportuarios, entre ellos, personal de seguridad. El resto corresponde a los Embajadores Volaris que fueron formados. En esta capacitación se hace énfasis en temas de derechos humanos, para asegurar que el personal externo a Volaris conozca nuestros valores y Cultura.

**10,267**  
horas de  
capacitación  
impartidas dentro  
de nuestra  
Universidad  
Corporativa para  
administrativos y  
operativos

## Universidad Corporativa Volaris

- **COEV 2014.** Capacitación en el Código de Ética Volaris. 2,587 Embajadores, 95% de participación
- **LFPDPPP.** Ley Federal de Protección de Datos Personales. Para Embajadores de Oficinas Corporativas, Dirección de Servicio y Venta al Cliente. 97% de participación
- **POLÍTICAS 2014.** Especial para todo el personal administrativo que por la naturaleza de sus funciones deba conocer los procesos más relevantes de Volaris. 96% de participación
- **FCPA.** Programa de Prevención y Orientación contra Prácticas de Corrupción, para todo el personal que por la naturaleza de su puesto, actividades y objetivos, deba conocer la regulación de ciertos procesos específicos. 89% de participación
- **FLY4.** Programa de formación a líderes. Brindamos las herramientas complementarias a aquellos Embajadores con personas bajo su cargo. 303 líderes capacitados (96 administrativos, 31.68% y 207 operativos, 68.32%), 95% de cumplimiento
- **KM PARA LA VIDA.** Este taller enfocado a nuestros Sobrecargos, tiene como objetivo que el Sobrecargo elabore su Plan de Vida y carrera, así como la movilización personal y el compromiso de crecer como personas, influyendo en los resultados de calidad y servicio, teniendo como prioridad el desarrollo humano personal. Impartido en 12 grupos, con un total de 1,352 horas de capacitación beneficiando a 169 Sobrecargos

Desde la aplicación del  
Código en 2013 hemos  
capacitado a **1,811**  
Embajadores sobre el  
tema, **516** en 2014

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

En 2014 nos consolidamos como *Top Member* en la certificación ECPAT. Somos la primera aerolínea en México y Latinoamérica con esta certificación y la segunda a nivel mundial. Esta certificación responde a la política bajo el nombre Certificación ECPAT y a la circular operativa obligatoria bajo el nombre de Código ECPAT "End Child Prostitution And Trafficking".

Establecimos un calendario 2015 para continuar con esta tarea de capacitación presencial; e implementaremos un *E-learning* diseñado de manera especial para Asesores de Servicio al Cliente y tripulaciones.

Hemos mantenido la cláusula en el 100% de los contratos de embarque y alojamiento que tenemos, asegurándonos que sigan los protocolos de ECPAT.

# Salud y Seguridad

## Acciones 2014

- Exámenes periódicos a Embajadores operativos
  - 273 audiometrías y espirometrías
- Jornadas de salud. En conjunto con el IMSS, realizamos pruebas para la detección de niveles elevados de glucosa, colesterol y presión arterial
  - 400 estudios aplicados en Bases Volaris
- Campaña de vacunación anual
  - 1,580 vacunas contra la influenza aplicadas
- A través de revisiones periódicas, hemos obtenido la distinción de Compañía libre de adicciones
- Pláticas con el objetivo de crear una cultura de Protección Civil. Informamos a los Embajadores sobre su comportamiento y deberes en caso de emergencia
- Brigada de Emergencias en nuestras Oficinas Corporativas compuesta por 20 Embajadores que apoyan en las actividades necesarias antes, durante y después de un incidente, emergencia o desastre
- Contamos con un Manual de Procedimientos de Emergencia (MPE) que se actualiza constantemente y comparte con los Embajadores involucrados para su correcta operación y dar efectiva respuesta ante la emergencia, tanto con nuestros Embajadores como con nuestros Clientes

La salud de nuestros Embajadores desempeña un papel importante en nuestra Cultura, por lo que los incentivamos a salir de la rutina laboral y liberar estrés a través de la promoción de la actividad física.

Alineados a nuestra Cultura centrada en la persona, nuestras Oficinas Corporativas están diseñadas especialmente para que los Embajadores tengan el mejor desempeño, sintiéndose cómodos y en familia.

Son espacios abiertos, frescos e innovadores, con comunicación inalámbrica, colores dinámicos e iluminación natural. Las Oficinas Corporativas cuentan con terrazas para desarrollar ideas, áreas de recarga de

energía y áreas de esparcimiento. Todo diseñado con el objetivo de desencajar a nuestros Embajadores de la rutina diaria y aumentar su creatividad.

Ofrecimos distintas clases recreativas dos veces por semana durante cierto periodo, como son *zumba*, *kick boxing*, entrenamiento funcional y pilates, logrando un mejor desempeño profesional y mitigando el estrés en nuestros Embajadores.



GRI LA8



El diseño especial de nuestras Oficinas Corporativas mejora el desempeño de nuestros Embajadores



# Sumamos valor



Generamos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores, ya que mantenemos altos estándares de calidad y cumplimiento de normas y políticas por su parte, generando valor compartido.

Contamos con documentos internos y políticas que regulan y orientan nuestra relación con Proveedores, como son: Procedimiento "Compras Generales", Procedimiento "Evaluación Anual a Proveedores" y la "Política General de Compras". Éstos establecen los principios que tomamos en cuenta para su contratación, como el Distinguido de Empresa Socialmente Responsable (ESR), declaración de contratos y beneficios para empleados, calidad, precio, cobertura, entre otros.

Proveedores 2014		
Locales	375	87%
Extranjeros	58	13%
Total	433	

\*Proveedores locales se refiere a aquellos pertenecientes a México

**98**  
proveedores  
certificados

Continuamos el proceso de certificación para proveedores con *DUN&BRANDSTREET*, asegurándonos que no implementen prácticas en contra de nuestros valores y/o políticas. Dicho proceso es una invitación y seguimiento que hemos hecho al 100% de nuestros proveedores, de los cuales 23% han completado la certificación.

## Inversión social:

Durante 2014 ofrecimos diversos apoyos a la comunidad a través de donativos en especie y económicos, con una inversión de

# \$1'981,874.46

Alianza con Fundación Bella y Fundación Alma para concientizar a la población sobre el Cáncer de Mama y luchar contra ella. En el Mes Internacional de Concientización sobre el Cáncer de Mama se reprodujeron videos en los aviones con el objetivo de difundir el mensaje de concientización, diagnóstico, prevención y tratamiento de este padecimiento.

Sumado a este esfuerzo, el coche de la serie Nascar Toyota del corredor James Nides, el cual es patrocinado por Volaris, cambió su imagen pintándose de rosa para apoyar esta causa y corrió cinco carreras de la serie nacional en las ciudades de Chihuahua, San Luis Potosí, Aguascalientes, Tuxtla Gutiérrez y Puebla.

Buscamos apoyar proyectos de impacto alineados con los objetivos y ejes de nuestro Modelo de Sustentabilidad en todo el país. Los documentos POL-DGR-CDG-02, Política de Voluntariado Empresarial Volaris y POL-DGR-CDG-01, Política de Donaciones regulan nuestras acciones de conciencia social y establecen los criterios para los donativos hechos por Volaris.

**Transporte exitoso de 21 órganos y tejidos** para trasplantes en alianza con el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA); conformados por tres riñones, un hígado, 16 córneas y un tejido músculo esquelético. De igual manera proporcionamos transporte para todo el personal involucrado en el procedimiento. Con esta cifra **sumamos más de 100 órganos y tejidos transportados** gracias a este proyecto desde su inicio en 2009.

- **340 boletos** de avión donados: \$1'302,000
- **Becas educativas** a niños de escasos recursos: \$275,452
- **1 casa donada** y construida a Embajador por voluntarios Volaris: \$160,000
- **18 sillas de ruedas** donadas: \$27,593.96
- **Recolección por Embajadores** en la infraestructura de Volaris en aeropuertos y abordaje para la fundación Un Kilo de Ayuda, recolectando \$304,000
- **3 toneladas de equipaje** no reclamado, donado a cinco diferentes instituciones y fundaciones
- **Más de 400 juguetes** donados a la Asociación Ministerios de Amor, enfocada a los niños de la calle, repartidos en todas sus filiales: Monterrey, D.F., Guadalajara y Cuernavaca

# Contribuimos Más

- **88 niños enfermos** cumplieron sus sueños, 78 de conocer el mar y 10 de conocer Disney en conjunto con Dr. Sonrisas y Fundación Palace
- **10 conferencias** universitarias y talleres (Líderes VOI)
- **Transporte para niños** en rehabilitación
- **Donativo recaudado por Embajadores Volaris ante huracán Odile:** \$216,828.50

– **Avión Ayuda.** Programa de activación en caso de algún desastre natural; con dicha activación, creamos puentes aéreos al aeropuerto más cercano a la zona de desastre para transportar tanto a brigadistas, como víveres. Dichos traslados son llevados a cabo siempre y cuando estén dentro de nuestras rutas.

– Ante la llegada y paso del huracán *Odile*, gracias a nuestra activación logramos trasladar desde/hacia la zona de desastre en Baja California Sur, México:

- **30 toneladas** de ayuda
- **7,000 personas** trasladadas en 96 vuelos
- **36 brigadistas** de apoyo
- **1,400 despensas** donadas
- **500 filtros de agua** donados = 400,000 Lt de agua
- **207,750 cartas** entregadas

**10 actividades de voluntariado,** involucrando a 1,036 voluntarios, 37% del total de Embajadores



- **Apoyo a Amigos de Sian Ka'an** (Reserva de la Biósfera en Quintana Roo). Volaris contribuye con la donación de boletos de avión que permiten a la organización movilizarse a diferentes destinos del país, logrando presentar sus proyectos en foros especializados, crear y fortalecer alianzas de investigación científica y conservación, así como promover políticas ambientales. Esta alianza es muy significativa ya que permite a Amigos de Sian Ka'an seguir cumpliendo su misión de cuidar el medio ambiente en Quintana Roo y a lo largo de la Península de Yucatán y todo el país.

**Apoyamos a 30 fundaciones e instituciones**

**De igual forma, hemos evaluado el impacto positivo y la necesidad de diversas fundaciones e instituciones en relación con la donación de boletos, buscando alternativas de apoyo a través de un producto accesible para las mismas. En 2015, lanzaremos nuestro producto VFundación, logrando apoyar a un mayor número de ellas.**



# Aumentamos Experiencias

Buscamos ofrecer a nuestros Clientes una excelente experiencia de viaje, desde la planificación hasta la finalización de su viaje, ganándonos su confianza y ofreciendo ofertas dirigidas a cada uno de ellos.

Todas nuestras campañas de mercadotecnia y comunicación están basadas en un manifiesto interno, por lo que brindamos a nuestros Clientes información precisa y completa acerca de nuestros productos y servicios.

En 2014 implementamos el programa de atención al Cliente *LD800 Customer Resolution*, a través del cual analizamos reclamaciones de los Clientes por el servicio y modificamos estrategias en función de la retroalimentación recibida. Trata temas como prácticas de reembolso y compensación.

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

- **Vía correo electrónico** / aclaraciones@volaris.com
- **Redes sociales** / Twitter, Facebook y Chat
- **Teléfono** / Call Center Volaris: 1102 8000
- **Medios impresos** / Tarjeta tu Experiencia

Durante 2014 gestionamos más de 4.5 millones de llamadas en nuestro *Call Center*. El 18% de las ventas totales de Volaris fueron realizadas por este canal. Adicionalmente, optimizamos en un 50% los tiempos de contacto con aquellos Clientes que sufrieron alguna afectación y logramos una mejora del 20% en la atención en el servicio, gracias al cambio de proveedor, que a partir de marzo es *Bestday*.

Además, mensualmente llevamos a cabo una encuesta de satisfacción, la cual evalúa indicadores como *Net Promoter Score (NPS)*, *Customer Loyalty Index (CLI)* y *Customer Satisfaction Index (CSI)*, así como la evaluación general del vuelo – documentación, servicios de aeropuerto, embarque, servicio a bordo, desembarque, puntualidad y reclamo de equipaje–. Cuidamos de manera rigurosa la seguridad de nuestros Clientes. Por ello, nuestros

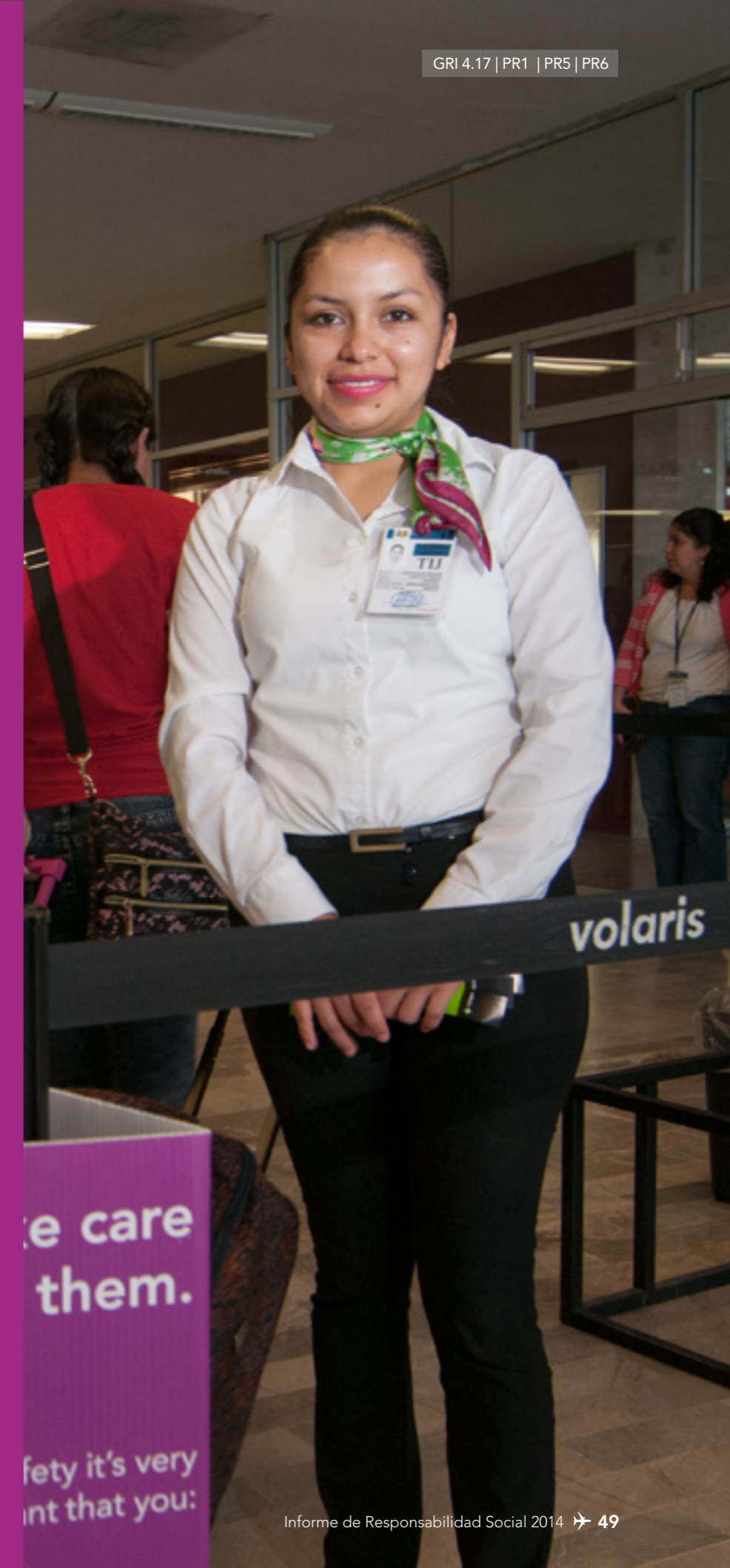
Sobrecargos están capacitados para llevar a cabo procedimientos detallados para garantizar su salud y seguridad. Algunos de ellos son la revisión previa de la cabina de pasajeros en busca de objetos extraños, la verificación del equipo y sistemas de emergencia para mantener los niveles de seguridad establecidos e identificar a pasajeros que pudieran presentar una situación de riesgo.

Los Sobrecargos deben mantener una presencia constante en la cabina de pasajeros para atender las solicitudes de los Clientes y monitorear situaciones potenciales de alerta. En caso de emergencias, deben seguir los procedimientos establecidos en el Manual de Sobrecargos, y si se presenta alguna urgencia médica, proporcionar primeros auxilios básicos y buscar el apoyo del personal médico calificado.

Adicionalmente, la capacitación AVSEC impartida a Asesores de Servicio al Cliente, Asesores de Operaciones en Rampa y Despachadores, personal de Pilotos y Sobrecargos, Mantenimiento, Rampa, Carga, Comisariato y Seguridad Contratada contempla medidas de seguridad, terrorismo e interferencia ilícita en tres aspectos: amenaza de bomba, amenaza de secuestro y contingencias / emergencias.

**86%**  
de los Clientes encuestados  
calificaron entre  
**9 y 10**  
el servicio de Volaris

Fuente: Con base en 10,200 encuestas realizadas por *Delta Research*.



# Cuidamos el Medio Ambiente

En Volaris estamos conscientes del impacto que tienen nuestras operaciones en el medio ambiente, por lo que contamos con iniciativas y programas diseñados para mitigar nuestra huella ambiental y fomentar el cuidado del entorno. Todas nuestras acciones se encuentran reguladas por nuestra Política Integral –contenida en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Aerolínea– la cual establece nuestro compromiso ambiental. En ésta, nuestra Alta Dirección se compromete a cumplir con las más altas regulaciones y estándares voluntarios de medio ambiente, así como a prevenir la contaminación. De igual manera, se establece el seguimiento a los proyectos actuales en esta materia y los lineamientos para implementar nuevas iniciativas.

Estamos trabajando en el establecimiento de metas alineadas a nuestro Modelo de Sustentabilidad que nos permitan contribuir más con el cuidado del medio ambiente y a la reducción de nuestros impactos. De igual manera, buscamos llevar estos temas a nuestros grupos de interés para conocer sus expectativas y conformar programas integrales de protección al medio ambiente.

Muestra de este compromiso es que en 2014 se llevaron a cabo las auditorías correspondientes para obtener las certificaciones ambiental y de calidad, ISO 14001 y 9001. Como consecuencia, actualmente nuestras operaciones están reguladas por un Sistema de Gestión Ambiental Certificado bajo la norma ISO 14001.

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

Hemos realizado la evaluación de diversos impactos ambientales que tienen nuestras operaciones, en nuestras Oficinas Corporativas y en el Centro de Control de Operaciones (CCO).

Actualmente contamos con los siguientes programas ambientales:

- Reciclaje de basura en Oficinas Corporativas
- Reducción del consumo de energía eléctrica en Oficinas Corporativas
- Disminución de emisiones de gases a la atmósfera en el despacho de aeronaves mediante:
  - La reducción de diferencias entre el peso planificado vs peso real
  - La adecuada selección de los aeropuertos alternos
- Reducción de uso de papel mediante el uso de una carpeta digital de vuelo (CCO)

De igual manera continuamos con nuestro programa Por un Cielo Azul –iniciativa voluntaria para todos nuestros Embajadores– el cual se enfoca en generar proyectos de acción para crear y promover una cultura de conciencia ecológica.

**8,000**  
**árboles**  
plantados desde  
el principio del  
programa

## Materiales y residuos

Siendo una Compañía *paperless*, hemos logrado disminuir nuestro consumo de este material. De igual manera, trabajamos en reducir en un 70% el consumo de papel en aeropuertos, por medio de la entrega de la carpeta de vuelo en formato digital a cada vuelo operado, evitando la impresión del mismo.

Para evitar el uso de botellas de agua PET desechables, continuamos con la venta de termos de plástico a nuestros Embajadores, al igual que el uso de filtros de agua en las Oficinas Corporativas.

**3,500**  
**termos**  
vendidos desde  
el inicio del  
programa

Más de  
**670 kg de**  
**papel** de  
color reciclado  
cada mes

Contamos con el Programa ambiental de reciclaje de basura en nuestro Corporativo. A través de éste, buscamos generar conciencia en todos nuestros Embajadores que trabajan en nuestras Oficinas Corporativas sobre prácticas sencillas de reciclaje y separación de residuos dentro del ambiente laboral.

Durante 2014 comenzamos a juntar todas las revistas vencidas a bordo de nuestros aviones para reciclarlas.

Además continuamos con el reciclaje de los materiales de empaque para componentes técnicos en nuestras operaciones. Estos componentes pertenecen a un aliado comercial, por lo que no estamos autorizados a destruirlos, sin embargo, gestionamos la reutilización de todos sus contenedores y materiales de empaque.

Los desechos peligrosos que generamos como resultado del mantenimiento de las aeronaves; ésta la recolecta un proveedor aprobado por la SEMARNAT y se recicla, destruye o confina dependiendo de su tipo.

## Biodiversidad Programa Carbon Offset

A través de este Programa contribuimos a la protección de la Reserva de la Biósfera de la Sierra Gorda de Querétaro. La Biósfera alberga más de 2,300 especies de plantas y 603 animales. Entre ellas se encuentran especies protegidas como jaguares, osos negros americanos y guacamayas.

Durante 2014 nuestros Clientes y Embajadores tuvieron la oportunidad de realizar una donación financiera al bosque y a la conservación de especies de la reserva, durante su proceso de compra de vuelo. A través de estos donativos ayudamos a la comunidad en diversos rubros.

- Prácticas sustentables con el objetivo de cuidar el medio ambiente
- Talleres y capacitación para los habitantes de las comunidades locales para que aprendan a vivir de manera sustentable
- Erradicación de la pobreza extrema
- Creación indirecta de trabajo, con lo cual se evita la desintegración familiar

Si desea conocer más acerca de nuestro Programa Carbon Offset, favor de visitar: <http://sierragorda.net/>

**\$2'442,177.16**

recaudados y destinados a  
la Reserva Ecológica Sierra  
Gorda desde el inicio del  
Programa en 2011

Nuestro compromiso en 2015 es pasar a la Plataforma Mexicana de Carbono (MexiCO<sub>2</sub>), la cual se convertirá en nuestra aliada para continuar con el Programa Carbon Offset a través de nuestra campaña ambiental #CielitoLimpio. Nuestro objetivo es compensar la huella ambiental generada por nuestras operaciones, propiciando una conciencia ambiental en nuestros Clientes y Embajadores.

Nuestra meta para 2015 es neutralizar las emisiones de 100 vuelos en la ruta MEX-GDL, a través de la compra de bonos de carbono, reafirmando así nuestro compromiso con el medio ambiente.

## Energía y Emisiones

En 2014, implementamos nuevas iniciativas, aunadas a las existentes para reducir el consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestras operaciones:

- Elección de aeropuertos alternos más cercanos al destino
- Elaboración de planes de vuelo con diferencias mínimas entre la carga de paga planeada y la real, con el objetivo de obtener una diferencia menor a 400 kg
- Movimiento en tierra con solo un motor encendido
- Optimización del uso de *flaps*
- Reducción del uso de reversa
- Incorporación de nuevas tecnologías eficientes como los *Sharklets*

**420,923**  
ton de combustible  
consumidas en  
operaciones

**0.035** kg  
de combustible por  
pasajero transportado  
por milla náutica\*, 1.2%  
de ahorro vs 2013

\*1 milla náutica = 1.852 km

En nuestras operaciones, el consumo de energía proviene principalmente de combustible de turbosina (combustible para aeronaves Jet). Formamos parte del Plan de Acción Nacional de Bioturbosina, el cual busca el desarrollo de soluciones globales para hacer frente a los efectos de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la aviación a través del uso de biocombustibles.

Contamos con un *GoTeam* de Combustible que sesiona una vez al mes, con el objetivo de optimizar el uso de combustible en nuestros aviones.

El equipo revisa temas como:

- Resultados mensuales del consumo de combustible
- Gasto de combustible vs presupuesto vs consumo
- Información financiera: precio, tipo de cambio, etc.
- Monitoreo de técnicas de ahorro de combustible en tierra y vuelo
- Temas relevantes: nuevas iniciativas de ahorro, análisis de causa de valores atípicos, entre otros

Invertimos en el desarrollo de tecnologías más limpias y mejora en la eficiencia de la flota de diversas maneras:

- Selección de nuevos aviones. En 2015 se integrarán a la flota nuevos aviones, incluyendo el nuevo A321, los cuales contribuyen a disminuir el impacto ambiental, reduciendo gasto de combustible y emisiones, además de transportar a más Clientes
- Apoyo a la implementación de nuevas trayectorias de navegación con base en facilidades satelitales (PBN)
- *Tail Assignment System*. Sistema para la programación de mantenimiento y vuelos de las aeronaves, optimizando costos y consumo de combustible. Inversión: Ps.3'681,330.00
- *Ground Power Units* (GPU). Plantas de energía para energizar las aeronaves cuando se encuentran en plataforma y reducir el consumo de combustible. Inversión: Ps.31'403,043.00
- Implementación de *tablets*. Formato amigable e información actualizada para que los pilotos desempeñen mejor sus funciones. Al mismo tiempo, la cabina de Pilotos se vuelve *paperless*, reducimos costos y mejoramos la productividad y seguridad, además de optimizar procesos y la comunicación. Inversión: Ps.1'661,250.00

Nota. Tipo de cambio promedio durante 2014: 1 dólar, Ps.13.29.  
Fuente: Banco de México

En 2014 produjimos 1'328,854.36 ton de CO<sub>2</sub>. Continuamos trabajando en iniciativas que reduzcan nuestras emisiones de GEI.

Además, buscamos reducir un 10% el consumo de energía eléctrica, utilizada en la iluminación de las Oficinas Corporativas a través de la optimización de las instalaciones y la comunicación a Embajadores sobre las medidas de ahorro de energía.

### Aeronaves con Sharklets

**3.5%** de ahorro en combustible, equivalente a una reducción anual de más **700 ton** de CO<sub>2</sub>

**Ps.111'636,000.00**

invertidos en la implementación de Sharklets en las aeronaves adquiridas durante 2014

### Compra de motores Pratt & Whitney

Continuamos el proceso de adquisición de motores más eficientes. En 2013 anunciamos la adquisición de 95 de ellos, actualmente hemos recibido cuatro. El resto serán recibidos e instalados entre 2017 y 2020.

### Motores PurePower:

Ahorro de combustible de aproximadamente **16%, 50%** menos emisiones de NOx y **70%** menos impacto sonoro

\* De acuerdo con los fabricantes

Más de  
**169**  
Embajadores  
beneficiados

### Uso compartido de automóviles

Enfocado en 475 Embajadores que trabajan en Oficinas Corporativas y comparten un automóvil cuando van o regresan del trabajo. Por cada tres personas el Programa les ofrece una tarjeta de estacionamiento.

Las ventajas son:

- Reducción de gastos de combustible
- Menor contaminación y emisiones
- Mayor seguridad por no estar solos

### Agua

El agua que usamos en nuestras operaciones proviene de la red de distribución local y los aeropuertos.

Respecto a las aguas residuales de las aeronaves, todas se drenan en cada tránsito y se envían a las plantas de tratamiento de agua del aeropuerto.

# Gobierno Corporativo

En Volaris seguimos las mejores prácticas internacionales de Gobierno Corporativo, así como las sugeridas por instituciones como la Bolsa Mexicana de Valores.

Nuestros estatutos sociales estipulan que el Consejo de Administración podrá estar compuesto por un máximo de 21 miembros conforme lo resuelva la Asamblea de accionistas. De éstos, por los menos el 25% deben ser independientes, de acuerdo con la Ley del Mercado de Valores de México.

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

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

## Consejo de Administración

Nombre	Cargo	Suplente
Alfonso González Migoya	Presidente y Miembro Independiente	
Carlos Miguel Mendoza Valencia	Miembro	
Harry F. Krensky	Miembro	Alberto Moreno Ruiz Esparza
Rodolfo Montemayor Garza	Miembro	Dean Donovan
Roberto José Kriete Ávila	Miembro	Rodrigo Salcedo Moore
Jorge Antonio Vargas Díez Barroso	Miembro	Marco Baldocchi Kriete
William A. Franke	Miembro	John R. Wilson
Brian H. Franke	Miembro	Andrew Broderick
John Slowik	Miembro Independiente	José Carlos Silva Sánchez-Gavito
José Luis Fernández Fernández	Miembro Independiente	José Carlos Silva Sánchez-Gavito
Joaquín Alberto Palomo Déneke	Miembro Independiente	José Carlos Silva Sánchez-Gavito

## Equipo Directivo

Nombre	Cargo
Enrique Beltranena Mejicano	Director General
Fernando Suárez Gerard	Director de Finanzas
Holger Blankenstein	Director Comercial
Jaime Pous	Director Jurídico



## Comités

Conforme a la Ley del Mercado de Valores de México establecimos dos comités para auxiliar al Consejo de Administración con el desempeño de sus funciones.

### Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

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

Nombre	Cargo	Suplente
José Luis Fernández	Presidente	José Carlos Silva Sanchez-Gavito
John Slowik	Miembro	José Carlos Silva Sanchez-Gavito
Joaquín Alberto Palomo Deneke	Miembro	José Carlos Silva Sanchez-Gavito

### Comité de Compensaciones y Nominaciones

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

Nombre	Cargo
Roberto José Kriete Ávila	Presidente
Brian H. Franke	Miembro
Harry F. Krensky	Miembro
Rodolfo Montemayor Garza	Miembro

## Código de Ética

Nuestro Código de Ética establece nuestros valores, normas, conductas y Cultura Volaris. Ha sido adoptado por todos los Directores, Ejecutivos y Embajadores de Volaris. En él exponemos nuestra postura a favor de la no discriminación, la igualdad de oportunidades, el servicio al Cliente, la libre competencia en el mercado y el cumplimiento de regulaciones, así como las declaraciones de posibles conflictos de interés y de regalos y obsequios.

Adicionalmente, establecemos como prioridad la salud y seguridad en el trabajo, lo cual nos ayuda a cumplir con las más altas regulaciones de seguridad en las operaciones. Reafirmamos este compromiso con nuestra Política de Inmunidad, por la que todos los Embajadores tienen el derecho y la responsabilidad de reportar todo riesgo para la seguridad sin temor a acciones disciplinarias.

Tenemos el compromiso para 2015 de crear e implementar una estrategia para llevar a cabo una revisión exhaustiva constante de nuestro Código de Ética, con el objetivo de actualizarlo.

Aunado a nuestro Código, contamos con políticas que rigen nuestro actuar. Algunas de ellas son:

- POL-AUD-05 *Antifraud Compliance Policy*. Alineada a las directrices señaladas por la FCPA, declara que anticorrupción incluye las actividades de soborno, fraude, extorsión y malversación de fondos; establece la prohibición de dar y recibir sobornos, la restricción de pagos de facilitación, la prohibición de donaciones a partidos políticos, entre otros.
- POL-DGR-CDG-03 Administración de regalos y beneficios a terceros y POL-TAL-REL-14 Política de administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros; a través de las cuales evitamos casos potenciales de corrupción y sobornos.
- POL-TAL-DEO-15 Política de conflicto de intereses por parentesco, que dicta los procedimientos a seguir para prevenir estas situaciones.

Para mayor información sobre nuestro Código de Ética, favor de visitar: <http://ir.volaris.com/Spanish/inicio/default.aspx>

**95%  
Embajadores  
Certificados  
en el Código  
a través de  
E-learning**

## Línea de Escucha

Constituimos un Comité de Ética con el objetivo de asegurar el cumplimiento de nuestro Código y reportar toda negligencia o conflicto. Se encuentra conformado por la Dirección General, la Dirección Jurídica, Servicios al Embajador, Auditoría Interna, Contraloría, Seguridad Aérea y la Gerencia de Cultura y Clima Organizacional. Sesiona una vez al mes y es su responsabilidad resolver todo reporte presentado a nuestra Línea de Escucha.

La Línea de Escucha es un conjunto de herramientas gestionado por PricewaterhouseCoopers, que permite recibir reportes de situaciones o conductas que incumplan el Código de Ética Volaris. Dichas herramientas son conformadas por:

- Una página de Internet: [www.lineadedenuncia.com/volaris](http://www.lineadedenuncia.com/volaris)
- Números 01 800 para MEX y USA: 01800 062 2792
- Un buzón de recepción de denuncias, así como una dirección de correo electrónico: [volaris@lineadedenuncia.com](mailto:volaris@lineadedenuncia.com)

Durante 2014 se recibieron 111 casos relacionados con el ambiente de trabajo, seguridad aérea y uso inadecuado de activos de la Compañía. Todos ellos fueron revisados e investigados por las áreas correspondientes y se implementaron planes de acción para dar solución a cada incidente, por lo cual estos casos lograron cerrarse.



## Gestión de Riesgos

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

Con base en ello, logramos obtener mayor integración y participación hacia el proceso de gestión de riesgos, incluyendo al Consejo de Administración y a los líderes de la Compañía (Directores, Gerentes y Jefes).

Hemos adoptado el marco internacional de control "COSO Enterprise Risk Management" (ERM) como el principal lineamiento para la gestión de riesgos empresariales. Éste permite la identificación y desarrollo de un programa sistemático de gestión de riesgos, enfocando sus esfuerzos a las principales estrategias de Volaris.

Reforzamiento a  
**368**  
Embajadores  
expuestos a la  
regulación FCPA

De igual manera, continuamos con el programa de gestión de riesgos para combustible a través de una combinación de instrumentos financieros, incluyendo el intercambio de combustible para jets y la adquisición de opciones de compra. En el cuarto trimestre de 2014 realizamos una transacción de cobertura del 26% de nuestro consumo de combustible a un precio promedio de US\$2.80 por galón. Aunado a 74% de consumo sin cobertura resultó en un costo de combustible promedio de US\$2.42 por galón.

Aunado a ello, todas nuestras operaciones se encuentran alineadas a los requisitos establecidos en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) con el objetivo de garantizar la transparencia y evitar la corrupción en Volaris.

Contamos con un programa de cumplimiento anticorrupción, con efectos positivos sobre la Cultura Volaris y que busca impedir malas conductas, además de minimizar la falta de cumplimiento.

## Participación en Cámaras y Asociaciones

Participamos en diversas organizaciones y cámaras nacionales e internacionales con el objetivo de llevar a cabo nuestras operaciones con las mejores prácticas y normas.

### Membresías:

- **IATA** / Asociación Internacional de Transporte Aéreo, desde el 24 de febrero de 2009
- **ALTA** / Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo, desde 2006
- **CANAERO** / Cámara Nacional de Aerotransportes, desde 2006. Participamos en el Consejo de Administración y diversos comités con el fin de identificar preocupaciones y descubrir soluciones a los distintos problemas de la industria
- **Flight Safety Foundation** / Organización sin fines de lucro cuyo propósito es proveer orientación y recursos de seguridad imparciales e independientes para la industria de la aviación aeronáutica; miembro desde 2014

## Premios y Reconocimientos

- **Certificación IOSA** / Por quinto año consecutivo logramos obtenerla mediante una auditoría que evalúa la seguridad operativa de la aerolínea en áreas como la organización y la gestión corporativa, operación de aeronaves, despacho de vuelos, ingeniería y mantenimiento, operación en cabina, cargas y toda actividad relacionada con la seguridad operativa.
- **Premio "Ángel de la radio"** / Premia a lo mejor del radio, ganando la categoría de Turismo a mejor comercial radiofónico por nuestro anuncio "Discovery".
- **Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)** / Por quinto año consecutivo, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.
- **Certificación ECPAT, Top Member 2014** / Luchando en contra de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes
- **Compañía Libre de Adicciones** / Desde 2007, otorgado este último año por Análisis y Psicología Integral
- **Certificación Modelo de Equidad de Género (MEG)** / Instituto Inmujeres
- **Certificación ISO 9001 / 14001**

## Acerca de este Informe

Nuestro Reporte de Responsabilidad Social 2014 describe el desempeño económico, social y medioambiental de Volaris, así como las prácticas para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del mismo año.

Este reporte sigue los lineamientos de la Guía G3.1 del *Global Reporting Initiative*, cubriendo 83 indicadores completos y 16 parciales y prescinde de verificación externa.

Los aspectos materiales para este reporte se definieron con la colaboración de cada área participante. Todos los datos se compilaron mediante fichas basadas en los protocolos técnicos de la Guía G3.1.

Toda la información reportada abarca todos nuestros centros operativos, salvo cuando se indica lo contrario. Nuestras técnicas de medición en asuntos medioambientales para combustible de motores son las facturas. Respecto al combustible de las aeronaves, utilizamos software A especial para Análisis

de Datos de Vuelo (FDA). En 2014 abrimos nuevas rutas de vuelo y aumentamos nuestra flota. Por esta razón, pueden existir reformulaciones de información y cambios en nuestros alcances y límites en comparación con el reporte del año anterior.

El tipo de cambio utilizado en las inversiones en flota corresponde al tipo de cambio promedio durante 2014, en el cual cada dólar equivale a \$13.29 pesos, publicado por el Banco de México.

Indicador GRI	Descripción	Nivel de Reporte	Página
<b>Estrategia y Análisis</b>			
1.1	Declaración del máximo responsable, estrategia.	Completo	7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	7, 63
<b>Perfil de la organización</b>			
2.1	Nombre de la organización.	Completo	9,17
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	19
2.3	Estructura operativa de la organización.	Completo	17,19
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	74
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.	Completo	17
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	9
2.7	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores abastecidos y tipología de clientes).	Completo	17
2.8	Dimensiones de la organización (Empleados, ventas netas, capitalización total, etc.).	Completo	9, 15
2.9	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización.	Completo	5,15
2.10	Premios y distinciones.	Completo	67
<b>Parámetros de la Memoria</b>			
<b>Perfil de la Memoria</b>			
3.1	Período que cubre la memoria.	Completo	67
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completo	67
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	67
3.4	Punto de contacto.	Completo	74
<b>Alcance y Cobertura de la Memoria</b>			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés).	Completo	25,67
3.6	Cobertura de la memoria.	Completo	67
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	
3.9	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	Completo	67
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Completo	
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo.	Completo	
<b>Índice de contenido del GRI</b>			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Completo	68
<b>Verificación</b>			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	67

Indicador GRI	Descripción	Nivel de Reporte	Página
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
<b>Gobierno</b>			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Completo	59
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Parcial	23
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización.	Completo	61
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	63
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno, para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	59
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	11, 61, 63
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por arte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	63
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial el desarrollo económico, ambiental y social.	Completo	61
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución.	Completo	61, 63
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	23,45, 53
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno; participe en proyectos o comités; proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o tenga consideraciones estratégicas.	Completo	67
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	23, 25
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	25
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	25
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Completo	25, 49

Indicador GRI	Descripción	Nivel de Reporte	Página
<b>Indicadores del desempeño económico</b>			
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Parcial	9, 45
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	65
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	35
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Volaris no recibe ayuda del gobierno.
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	Volaris no basa sus salarios en el Salario Mínimo.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	43
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completo	45
<b>Indicadores del desempeño ambiental</b>			
<b>Aspecto: Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Parcial	53
EN2	Porcentaje de los materiales que han sido valorizados.	Parcial	53
<b>Aspecto: Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Parcial	55
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	Parcial	15, 55
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía resultado de las mismas.	Completo	55
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Parcial	55, 57
<b>Aspecto: Agua</b>			
EN8	Captación de agua por fuentes.	Parcial	57
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	53
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	53
EN15	Número de especies en extinción incluidas en la lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones de la empresa.	Completo	53
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>			
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Parcial	57
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	53, 55

Indicador GRI	Descripción	Nivel de Reporte	Página
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Completo	55
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Parcial	53
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	No hubo multas significativas por este tipo de incumplimiento
<b>Aspecto: Transporte</b>			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de producto y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	57
<b>Aspecto: General</b>			
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Completo	55
<b>Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo	31
LA2	Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	31
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	35
<b>Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	31
LA5	Período mínimo de preaviso a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	Volaris no cuenta con periodos de preaviso
<b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>			
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	41
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	No hay asuntos de salud y seguridad cubiertos con sindicatos
<b>Aspecto: Formación y Educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Completo	37
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	37
<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Parcial	33
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Parcial	33

Indicador GRI	Descripción	Nivel de Reporte	Página
<b>Indicadores del desempeño de Derechos Humanos</b>			
<b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Completo	39
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo	39, 43
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	39, 63
<b>Aspecto: No discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	63
<b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	43
<b>Aspecto: Explotación infantil</b>			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	39
<b>Aspecto: Trabajos forzados</b>			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	39
<b>Aspecto: Prácticas de Seguridad</b>			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Parcial	39
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	No hubo incidentes relacionados con la violación de derechos de indígenas
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos archivadas, direccionadas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	Completo	63
<b>Indicadores del desempeño de Sociedad</b>			
<b>Aspecto: Corrupción</b>			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	65
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	39, 61, 63
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	No se identificaron incidentes de corrupción
<b>Aspecto: Política Pública</b>			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo, así como en actividades de "lobbying".	Completo	67 / Volaris no participa en actividades de lobbying

Indicador GRI	Descripción	Nivel de Reporte	Página
SO6	Valor total, por países, de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Completo	63 / Volaris no contribuye a ningún partido político
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	63 / Volaris fomenta la libre competencia
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	No hubo multas significativas por incumplimiento de leyes
<b>Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos</b>			
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo	49
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	Volaris acata todas las regulaciones legales por lo que no hubo incidentes
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	49
<b>Aspecto: Comunicaciones de Marketing</b>			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo	49
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	Volaris basa la publicidad en un manifiesto interno por lo que no hubo incidentes
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	Completo	No hubo reclamaciones por fuga de datos

## Contacto

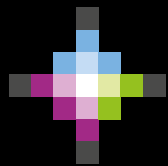
Av. Antonio Dovalí Jaime No. 70  
Piso 13, Torre B  
Colonia Zedec Santa Fe  
C.P. 01210, Ciudad de México

Andrés Pliego Rivero Borrell  
**Relación con inversionistas**

+52 55 5261 6444  
ir@volaris.com

Marcela Sánchez Vela  
**Chief of Staff Dirección General  
y Gerente de Responsabilidad Social**

+52 55 52616400 Ext. 5664  
volemosjuntos@volaris.com



**volaris**