

LA RUTA HACIA LO ALTO



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
2013



volaris

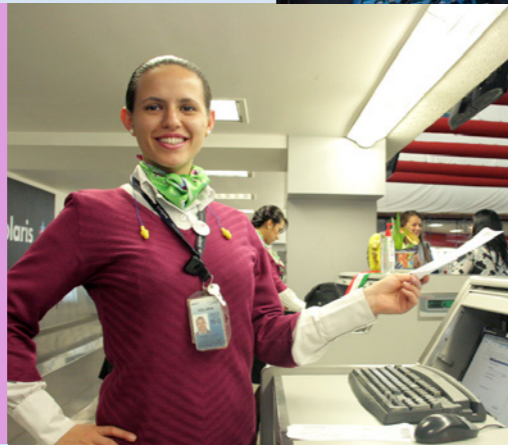




CONTENIDO



DATOS RELEVANTES



Datos Relevantes	01
Mensaje de nuestro Director General	02
Acerca de Volaris	04
Quiénes somos	
Misión, Visión y Pilares	
Modelo de Negocio de Ultra-bajo Costo	
Nuestra Red	
Nuestra Flota	
Presencia en el Mercado	11
Gobierno Corporativo	12
Consejo de Administración	
Equipo Directivo	
Comités	
Código de Ética	
Responsabilidad Social	18
Diálogo con Grupos de Interés	
Volando Juntos - Nuestra Familia y las Comunidades	22
Volando más Alto - Nuestros Clientes y Proveedores	29
Vuelo Sustentable - Medio Ambiente	32
Premios y Reconocimientos	36
Participación en Cámaras y Asociaciones	36
Acerca de este Informe	37
Índice GRI	38
Contacto	47



Oferta Pública Inicial Global por US\$398 millones en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).



Lanzamiento de 14 nuevas rutas, 11 nacionales y 3 internacionales, e inicio de operaciones a Phoenix, San Antonio y Chicago - O'Hare en Estados Unidos.



Recibimos 7 nuevos A320 y retiramos 4 A319, manteniendo así la flota más joven en México.



Se lanzó nuestra nueva página web y nuestra nueva política de equipaje.



Lanzamiento de nuestra nueva estrategia "Entre Nubes", que brinda a los Clientes la oportunidad de adquirir alimentos y bebidas durante el vuelo.



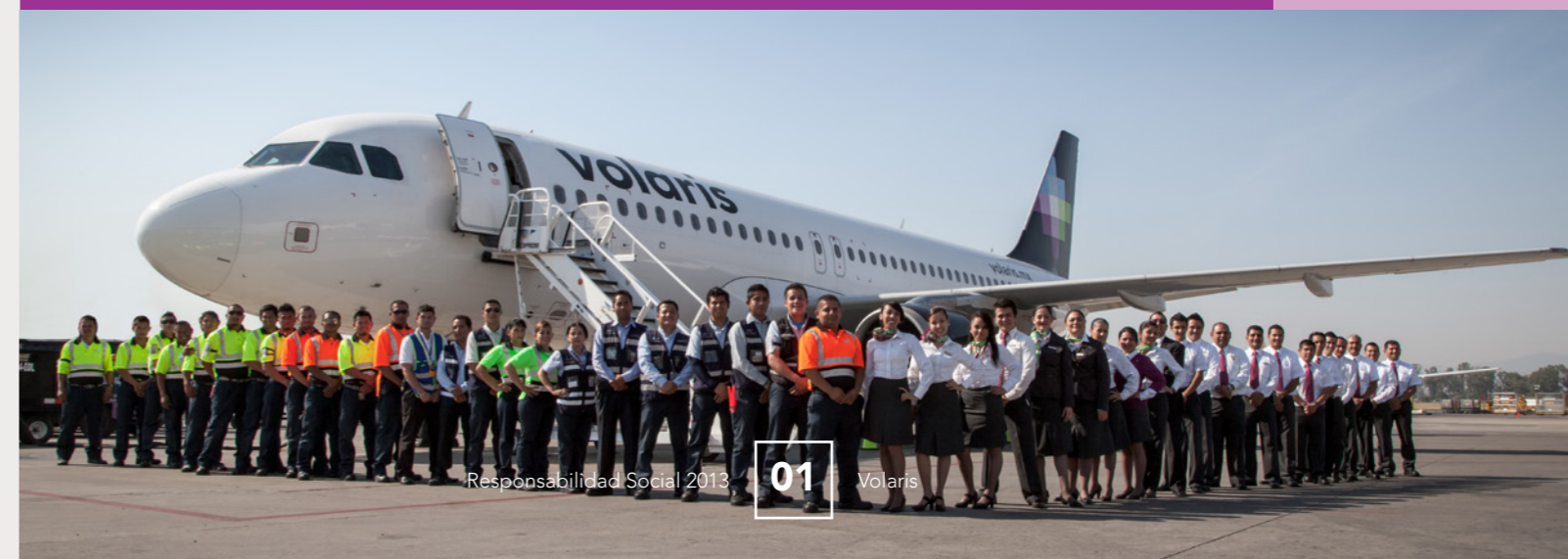
Certificación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) por cuarto año consecutivo, Certificación de Equidad de Género (MEG) y Certificación *The Code* - ECPAT contra la explotación sexual de niños y adolescentes.



Recaudación de Ps.1 millón con nuestro Programa *Carbon Offset* desde su inicio para apoyar la Reserva de la Biósfera de la Sierra Gorda en Querétaro.



Transporte exitoso de 56 órganos y tejidos para trasplante.





MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL



2013 fue un año crucial para Volaris. Continuamos creciendo nuestro mercado en México y los Estados Unidos, expandiendo nuestros márgenes y aumentando ingresos. Nuestro modelo de ultra-bajo costo ha sido desarrollado tomando en cuenta nuestra oportunidad de crecimiento a largo plazo y la volatilidad de México a corto plazo; y compite exitosamente en este ambiente, creando valor sostenido para nuestra Compañía.

La industria aérea continúa creciendo y volviéndose más competitiva. Por esta razón, en Volaris nos esforzamos para ofrecer bajos costos y servicios de alta calidad. Nuestra estrategia integral "Tú Decides" nos ha posicionado como grandes competidores. Nos hemos mantenido enfocados en proveer bajas tarifas y una experiencia de vuelo de alta calidad, permitiendo que nuestros Clientes decidan y paguen por diversos productos y servicios opcionales por una tarifa adicional. En 2013, migramos a nuestro nuevo sistema de reservaciones, el cual nos permitirá mejorar nuestros ingresos por servicios, además de ayudarnos al relanzamiento de nuestra página web.

Este año completamos una Oferta Pública Inicial Global de acciones por US\$398 millones en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), convirtiéndonos en la primera aerolínea en cotizar en ambas bolsas simultáneamente. De esta manera, reafirmamos nuestra oportunidad de crecimiento a largo plazo y nuestra habilidad para superar los retos que surjan en el mercado, como son una disminución en la actividad de la economía en México y el rápido crecimiento del mercado aéreo.

Continuamos nuestra expansión para renovar nuestro compromiso de trascender al ofrecer las mejores experiencias de viaje para nuestros Clientes. Hemos logrado resultados exitosos en nuestra red operacional, incrementando nuestras salidas y

ASMs. Adicionalmente, lanzamos 14 nuevas rutas, 11 nacionales y tres internacionales, y comenzamos operaciones a Phoenix, San Antonio y Chicago - O'Hare, en los Estados Unidos. A pesar de nuestro enfoque en el mercado nacional, hemos mantenido nuestro segundo lugar en mercados internacionales entre aerolíneas mexicanas, lo cual nos ofrece oportunidades valiosas de expansión.

Cerramos el año con 80 rutas, conectando 33 ciudades en México y 13 en los Estados Unidos, con un promedio de más de 200 segmentos de vuelo diarios. Transportamos a más de 8.9 millones de Clientes, mostrando un aumento de 20.7% respecto a 2012. Como consecuencia, generamos el 43% del crecimiento del volumen de pasajeros en 2013 e incrementamos nuestra participación en el mercado a 23%, convirtiéndonos en la segunda aerolínea mexicana más grande.

Adicionalmente, mantenemos la flota más joven en México, compuesta por 44 aeronaves con una edad promedio de 4.2 años. En 2013 recibimos siete nuevas aeronaves Airbus A320, seis de ellas con *sharklets*. Estas últimas nos ayudarán a lograr reducciones de combustible, CO₂ y costos.

En Volaris, estamos conscientes que la permanencia de nuestra Compañía se encuentra basada en la creación de valor consistente, estable, balanceado y responsable para nuestros Grupos de Interés en México y en el extranjero. Por esta razón, nos esforzamos por tener un impacto positivo y sustentable en el desarrollo del país, la sociedad, el medio ambiente y las comunidades donde operamos.

A través de nuestra campaña, "Volemos Juntos" llevamos a cabo acciones concretas para apoyar causas que refuerzan nuestro compromiso social.



Oferta Pública Inicial Global de US\$398 millones en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE)



En 2013, las más importantes fueron:

- Certificación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) por cuarto año consecutivo, Certificación de Equidad de Género (MEG) y Certificación *The Code* – ECPAT, en contra de la explotación sexual de niños y jóvenes.
- Transporte exitoso de 56 órganos y tejidos para trasplantes.
- Recolección de Ps.1 millón a través de nuestro Programa *Carbon Offset* desde su comienzo, el cual apoya la conservación de la Reserva de la Biósfera de la Sierra Gorda en Querétaro.

En 2013 probamos que nuestro modelo de negocios es exitoso, no sólo debido a nuestra moderna flota y nuestra expansión de rutas, sino al fortalecimiento de nuestra estrategia de oferta de servicios por separado. Este año probamos que somos capaces de crear y vivir las mejores experiencias de viaje, a través de un compromiso firme, esfuerzo y los más altos niveles de ética profesional, integridad personal y cumplimiento. Quiero agradecer a todos nuestros Embajadores, Inversionistas, Clientes y a todas las personas comprometidas con el éxito de Volaris; si continuamos por esta ruta, estoy seguro que 2014 traerá extraordinarios triunfos para nosotros.

ENRIQUE BELTRANENA
Director General



ACERCA DE VOLARIS

Quiénes somos

Controladora Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V. ("Volaris" o la "Compañía"), es una aerolínea de ultra-bajo costo (ULCC), que provee un servicio punto a punto con operaciones en México y los Estados Unidos. A través de nuestro modelo "Ultra-Bajo Costo Volaris" ofrecemos tarifas base de bajo costo para desarrollar nuestro mercado, proporcionando un servicio de calidad y gran variedad de opciones para nuestros Clientes. Ofrecemos más de 200 segmentos de vuelos diarios en rutas que conectan 33 ciudades en México y 13 ciudades en Estados Unidos con la flota aérea más joven en el mercado mexicano. Volaris, orgullosamente mexicana, es reconocida como una de las nuevas empresas líderes en el país.



RESULTADO NETO
Ps.379
millones



EMBAJADORES
2,692



INGRESOS OPERATIVOS
Ps.13,002
millones



volaris



CAPITALIZACIÓN TOTAL
Ps.4'024,320
mil



FLOTA
24
aeronaves
A320

FLOTA
20
aeronaves
A319

204
Operaciones diarias

8.9
millones
Clientes reservados

RUTAS INTERNACIONALES
13

RUTAS NACIONALES
33

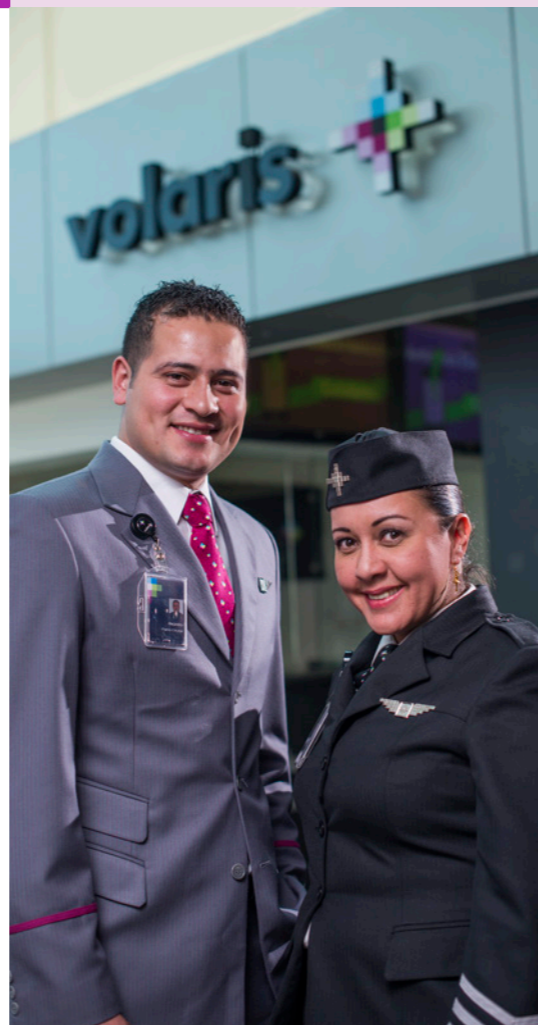
Misión, Visión, Pilares

2013 fue nuestro Año de la Cultura. Reforzamos todas las cualidades que nos hacen diferentes. Con ellas, trascendemos diariamente para consolidar una organización en crecimiento.

Alcanzando mayores alturas



Cultura Volaris



Nuestra Cultura Organizacional está compuesta por todos nuestros valores, tradiciones y comportamientos.

Establece normas operativas concediéndonos una calidad que nos distingue. Contamos con una cultura centrada en la persona y motivamos actividades para el desarrollo integral basado en cinco dimensiones: Salud, Familia, Desarrollo Profesional, Espíritu y Compromiso Social.

CULTURA

Código de Ética + Misión + Visión + Pilares + Conductas

CENTRADA EN LA PERSONA



ESPÍRITU

El ser humano está compuesto por cuerpo y alma. Por ello, en Volaris fomentamos el crecimiento espiritual de nuestros Embajadores mediante pláticas de valores y desarrollo humano, respetando las creencias de las personas.



FAMILIA

En Volaris todos somos una gran familia. Por ello, buscamos que nuestros Embajadores encuentren un balance adecuado entre el trabajo y la familia.



SALUD

Somos una empresa a favor de la vida. Por eso es muy importante que nuestros Embajadores puedan desarrollar un estilo de vida sano que les brinde una mejor salud a ellos y a sus familias.



DESARROLLO PROFESIONAL

Buscamos que nuestra gente sea ¡la mejor gente! Por ello, impulsamos el desarrollo profesional de toda la familia Volaris.



COMPROMISO SOCIAL

Promovemos el voluntariado entre nuestros Embajadores y sus familias con el fin de consolidar una auténtica conciencia social, estableciendo alianzas estratégicas para lograr sinergias efectivas en Responsabilidad Social, logrando un mayor alcance en beneficio del ser humano y de la sociedad.

Modelo de Negocio de Ultra-Bajo Costo

Nos esforzamos por ofrecer puntualidad y una experiencia de viaje positiva a todos nuestros Clientes. Hemos desarrollado una estrategia enfocada en brindar tarifas de bajo costo y permitir a nuestros pasajeros decidir y pagar por una

gama de productos y servicios opcionales por tarifas adicionales. Nuestra estrategia individual "Tú Decides" ofrece una amplia selección de servicios adicionales (productos complementarios), durante todo el periodo de vuelo con nosotros.

Antes del vuelo	Planeación de vuelo	En el aeropuerto	A bordo del avión	Después del vuelo
<ul style="list-style-type: none"> Suscripción V-Club (51 mil suscripciones activas) Tarjeta de crédito de marca compartida (50 mil titulares activos) Tienda Volaris 	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de asiento Tarifas de reservación / cambios Seguro 	<ul style="list-style-type: none"> Exceso de equipaje Una pieza de equipaje registrado (25 kg) Equipaje de mano (gran tamaño) Carreolas Prioridad al abordar Mostradores 	<ul style="list-style-type: none"> Publicidad Alimentos y bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> Habitaciones en hoteles Alquiler de autos Transporte desde/hacia el aeropuerto

Adiciones a nuestra estrategia Tú Decides en 2013:

- Política de equipaje renovada
- Venta de alimentos y bebidas a bordo



Tarifas bajas + experiencia de vuelo de alta calidad

Nuestra Red



Continuamos nuestra expansión sustancial para ofrecer a más Clientes la mejor experiencia de viaje.

NUEVAS RUTAS

- Se reanudaron los vuelos a Mérida
- Tuxtla Gutiérrez, Chiapas – Ciudad de México
- Tijuana - Cancún
- Ciudad Juárez –Ciudad de México y Ciudad Juárez – Guadalajara
- Mazatlán – Ciudad de México
- Manzanillo – Tijuana
- Phoenix - Guadalajara / 11° destino a EE.UU.
- San Luis Potosí
- San Antonio – Guadalajara / 12° destino a EE.UU.
- Chicago - O'Hare / 13° destino a EE.UU.



Nuestra Flota

44 aeronaves

Edad promedio: 4.2 años

Siete nuevas aeronaves Airbus A320, seis con *sharklets*

Creación de un programa de rediseño para nuestros A320 para incrementar la densidad de 174 a 179 asientos

- Cambio de A319 a A320
- Tecnología de *sharklets*
- Mantener alto rendimiento



Flota – 24
aeronaves A320 y
20 aeronaves A319

Presencia en el Mercado

Más de 200
segmentos de
vuelos diarios
que conectan
33 ciudades en
México y 13 en
Estados Unidos.

Hemos extendido nuestras
rutas de cinco a 80.



Operaciones:

- Cinco de los más importantes aeropuertos de México basados en su tráfico de pasajeros, incluyendo Cancún, Guadalajara, Ciudad de México, Monterrey y Tijuana.
- Trece ciudades de Estados Unidos con algunas de las mayores comunidades mexicanas.

Identificamos pasajeros que visitan a amigos y familiares (VRF), viajeros de negocios conscientes de precios y turistas en viajes de placer en México y destinos selectos en Estados Unidos. Además, nuestras tarifas bajas nos permiten enfocarnos en pasajeros de autobuses ejecutivos y de lujo que viajan más de cinco horas, y hemos promovido con éxito la demanda por nuestros servicios entre ellos.



GOBIERNO CORPORATIVO

En Volaris seguimos las mejores prácticas internacionales de Gobierno Corporativo.

Todos los miembros de nuestro equipo de gobierno son profesionales con amplia experiencia y conocimiento en diversos sectores como aviación, servicios de negocios, mercadotecnia, finanzas y economía.



Consejo de Administración

Nuestro Consejo de Administración está compuesto por once miembros, cuatro de los cuales son independientes.

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.

Nuestro Consejo debe aprobar las transacciones y establecer los lineamientos referentes a conflictos de interés con base en la opinión del Comité de Prácticas Societarias y puede solicitar la opinión de un experto externo.

Nombre	Cargo	Suplente
Gilberto Perezalonso Cifuentes	Director Independiente y Presidente del Consejo	
Carlos Miguel Mendoza Valencia	Director	
Brian H. Franke	Director	Andrew Broderick
William A. Franke	Director	John R. Wilson
Harry F. Krensky	Director	Alberto Moreno Ruiz Esparza
Roberto José Kriete Ávila	Director	Rodrigo Salcedo Moore
Rodolfo Montemayor Garza	Director	Dean Donovan
Jorge Antonio Vargas Diez Barroso	Director	Marco Baldocchi Kriete
José Luis Fernández Fernández	Director Independiente	
Joaquín Alberto Palomo Déneke	Director Independiente	
John A. Slowik	Director Independiente	



Equipo Directivo

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

Comités

En cumplimiento con la Ley del Mercado de Valores de México establecimos dos comités

para asistir al Consejo de Administración y al equipo directivo con sus obligaciones.

Son: Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y Comité de Compensaciones y Nominaciones.

Código de Ética

Hemos adoptado un Código de Ética

que ha sido acogido por todos los Directores, Funcionarios Ejecutivos y Embajadores. En éste, establecemos nuestros valores fundamentales, normas y la Cultura Volaris, todo lo cual regula nuestras operaciones diarias.

En nuestro Código declaramos nuestros puntos de vista respecto a la no discriminación, igualdad de oportunidades y servicio al cliente, entre otros.

Creemos con firmeza en la creación de un lugar de trabajo satisfactorio y decente para nuestros Embajadores. Así, ellos brindarán un desempeño más favorable y podremos ofrecer un servicio de primera calidad a nuestros Clientes.



Nuestro principal interés es la persona y respetar su dignidad es nuestra prioridad



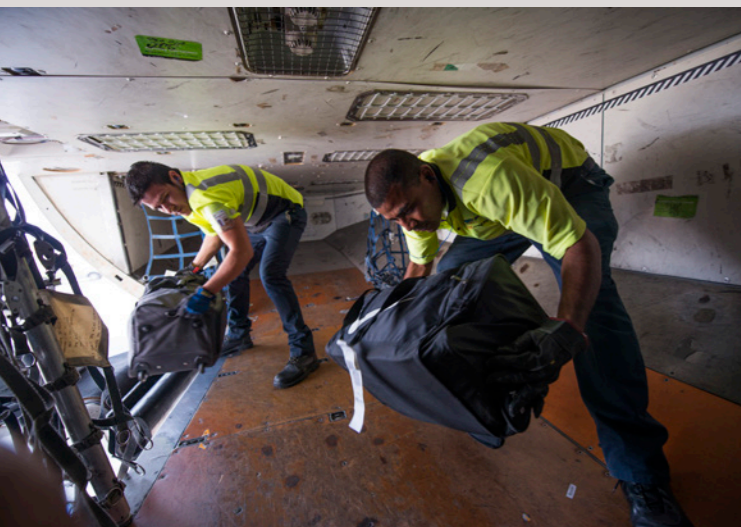
91% de nuestros Embajadores fueron certificados en nuestro Código de Ética por E-learning

En nuestro Código establecemos nuestra prioridad respecto a la salud y seguridad en el lugar de trabajo, que nos ayuda a cumplir con las más altas normas de seguridad en nuestras 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.

Nuestro Código de Ética establece nuestro compromiso de mantener una competencia de mercado libre y responsable haciendo caso omiso de las prácticas anticompetitivas y de monopolios. Además, acatamos las regulaciones aplicables que ayudan a nuestra competitividad y rentabilidad en la industria.

Línea de Escucha

Gestión de Riesgos



Para asegurar el cumplimiento de nuestro Código y reportar toda negligencia o conflicto, creamos un Comité de Ética

compuesto por nuestro Director Ejecutivo, Direcciones Jurídica, de Talento, Auditoría Interna, Contabilidad y Seguridad Operativa, y nuestra Gerencia de Cultura y Responsabilidad Social, el cual está encargado de resolver todo reporte presentado a nuestra Línea de Escucha.

Recibimos reportes en relación a Recursos Humanos, ambiente de trabajo, salud y seguridad, fraude, filtración de información, soborno, corrupción y derechos humanos entre otros. La mayoría de los reportes recibidos en 2013 estuvieron relacionados con el ambiente de trabajo. Otros casos se relacionaron con la falta de seguimiento de procedimientos, uso indebido de activos o recursos, servicios al cliente y quejas de procedimientos externos.

Para mayor información acerca de nuestro Código de Ética, favor de visitar http://ir.volaris.com/files/doc_downloads/Codigo%20de%20Etica%20Volaris_codeOfEthics.pdf

Debido al hecho que operamos en una industria extremadamente competitiva, hemos identificado riesgos de negocio e industria que pueden afectarnos.

Establecimos una Metodología de Control Interno que se enfoca en la identificación, planeación y evaluación de riesgos. Todos nuestros Gerentes, Directores, Director General y Financiero han sido capacitados en este nuevo sistema de control.

Además, todas nuestras operaciones están sujetas a los requisitos de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) para garantizar la transparencia y la no corrupción en Volaris.



100% de los casos recibidos contaron con investigaciones concluidas



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Diálogo con Grupos de Interés

Mantenemos una constante relación con nuestros grupos de interés basada en principios sólidos, beneficio mutuo, responsabilidad y generación de valor integral.

En Volaris hemos identificado a nuestros grupos de interés mediante un minucioso proceso en el que reconocemos quién afecta o se ve afectado por nuestras operaciones, tanto internas como externas. Estamos plenamente conscientes de nuestras responsabilidades hacia ellos e intentamos promover su desarrollo, así como satisfacer sus expectativas.



Grupo de Interés	Medios de comunicación	Frecuencia de contacto	Expectativas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Página web y correo electrónico Encuesta de Satisfacción Revistas y publicidad impresa <i>Net Promoter Score</i> (encuestas de satisfacción) Comité de Clientes Volaris TV Medios sociales de comunicación Servicio al Cliente Centro de Llamadas 	<ul style="list-style-type: none"> Diario Semanal Mensual Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Obtener información que nos permita conocer la situación con el fin de brindar respuestas adecuadas al Cliente Identificar áreas de oportunidad más allá de la Satisfacción del Cliente Aumento de ventas
Embajadores	<ul style="list-style-type: none"> Pantallas de comunicación interna Revista interna Correo directo Boletines segmentados Chats Comida entre Ejecutivos y Embajadores Línea de Escucha Encuesta de Ambiente de Trabajo Evaluación de Desempeño Sistema <i>E-learning</i> Universidad Volaris Eventos Culturales Mensuales 	<ul style="list-style-type: none"> Diario Semanal Mensual Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener a los Embajadores informados sobre las noticias diarias Alto nivel de participación en eventos corporativos Equilibrio Familia/Trabajo Desarrollo de habilidades Detectar y atender actos no éticos Retroalimentación y progreso de desarrollo en nuestras actividades Descubrir qué podemos hacer mejor para aumentar el bienestar Crear un vínculo entre la gestión y la operación
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Reportes financieros y operativos 	<ul style="list-style-type: none"> Mensual Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad, sustentabilidad y transparencia
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Subastas Correo electrónico Correos institucionales Llamadas telefónicas 	<ul style="list-style-type: none"> Diario Semanal Mensual 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Trato justo Comunicación puntual
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> Periódicas 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con las normas aplicables en las áreas de operación para el otorgamiento de permisos y certificaciones
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Llamadas telefónicas Correo electrónico Revistas y publicidad impresa Volaris TV Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Diario Mensual 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo social y cuidado del medio ambiente

Estrategia



En Volaris la Responsabilidad Social es la base de nuestra Cultura. Es nuestro compromiso voluntario con la sociedad, quien representa nuestra razón de ser, a quien nos debemos y para quien trabajamos

Respondemos de manera eficiente a este compromiso con nuestras actitudes diarias,

principios, valores y gestión de políticas, procedimientos y programas que tienen un impacto positivo y sustentable en el desarrollo de nuestro país, sociedad, medio ambiente y comunidades en las que operamos. Todos nuestros resultados de Responsabilidad Social se presentan al Consejo y se ratifican en la Asamblea Anual.

Contamos con un grupo de trabajo de Responsabilidad Social Corporativa compuesto de algunos de nuestros Embajadores. Tiene la importante tarea de regular y gestionar todos los temas de Responsabilidad Social en nuestra empresa, así como coordinar y seleccionar los programas, proyectos y campañas voluntarias en los que participamos.





VOLEMOS
JUNTOS

No somos una aerolínea,
somos una familia

Nuestra familia y las comunidades

Nuestra familia

En nuestra labor diaria un concepto esencial es crear un espacio de trabajo con integridad física y emocional sobresaliente para nuestros Embajadores.

Nuestra declaración de Equidad de Género establece nuestra defensa de los derechos humanos, criterio contra la discriminación, igualdad de oportunidades y trato, así como nuestro compromiso por un medio ambiente libre de violencia.

Además, nuestra Política de Compensación declara los factores más importantes establecidos para las remuneraciones y que el género no es uno de ellos.



En 2013 recibimos la certificación del Modelo de Equidad de Género (MEG) del Inmujeres.

♀ 1,154
Femenino

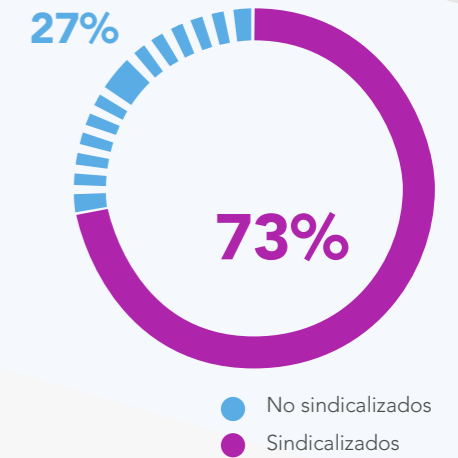
♂ 1,538
Masculino



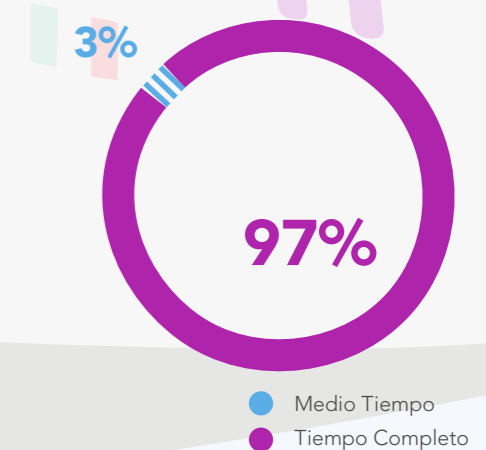
2,692
Embajadores en 2013



CONTRATO DE TRABAJO



TIPO DE TRABAJO



Se unieron a nuestra familia 412 nuevos Embajadores, 32 de ellos dejaron su cargo antes de concluir el año.

Cargo	Hombres	Mujeres	Total	% de hombres	% de mujeres
Personal en general	1,490	1,146	2,636	57%	43%
Gerentes y Directores	48	8	56	86%	14%

Para garantizar el progreso y crecimiento integral de nuestros Embajadores, hemos desarrollado una serie de políticas que aseguran que puedan lograr cargos más altos dependiendo de su desempeño y contribución a Volaris. Entre ellas se encuentran:

ATRACCIÓN DE TALENTO PARA CARGOS GERENCIALES. Establece el procedimiento a seguir con el fin de identificar a Embajadores con el conjunto exacto de habilidades y competencias para el cargo a desempeñar.

ATRACCIÓN DE TALENTO. Brinda lineamientos para asegurar la correcta contratación basada en los criterios corporativos de Volaris.

SISTEMA DE OPORTUNIDADES INTERNAS (SOI). Fomenta mecanismos de crecimiento y desarrollo interno para nuestros Embajadores por medio de promociones.

Género	Número de movimientos debido al SOI
Mujeres	45
Hombres	91
Total	136



\$1,563.00 millones de pesos
invertidos en sueldos y beneficios para nuestros Embajadores



Beneficios y compensaciones

Esforzándonos para proporcionar una mejor calidad de vida para nuestros Embajadores, contamos con una serie de políticas y acuerdos para crear una experiencia de trabajo positiva para todos ellos.

Personal administrativo:

Estas políticas pueden encontrarse en nuestro intranet y están disponibles para nuestros Embajadores.

- Política de horas de trabajo flexibles
- Política de la oficina en casa
- Horario y cuarto de lactancia
- Acuerdo con servicios de guardería infantil y cuidado de niños

Todos los Embajadores:

- Aguinaldo
- Vacaciones
- Prima vacacional
- Vales de despensa



- Ayuda de transporte
- Seguro de vida por muerte natural
- Seguro de vida por muerte accidental
- Seguro de gastos médicos mayores
- Pase anual
- Viaje de desempeño
- Compensación variable
- Estacionamiento
- Lanzamiento del Programa de Reconocimiento "ReconoSer" impulsamos a los Embajadores a nominar compañeros que consideren que hicieron una demostración sobresaliente de nuestra Cultura, Pilares y compromiso de Responsabilidad Social. Estas nominaciones deben apoyarse en acciones concretas que puedan observarse y/o medirse.

Salud y Seguridad

Trabajamos en la introducción y acreditación de una Comisión de Salud y Seguridad Laboral.

Acciones:

- Evaluación exhaustiva de nuestra nueva sede para certificar que nuestros Embajadores no sufrieran ningún daño alguno. Se adoptaron medidas y soluciones para enfrentar preocupación encontrada.
- Unidad Interna de Prevención y Protección Civil de Incendios
- Unidad Interna de Protección Civil de Primeros Auxilios

Campañas: SEMANAS DE SALUD

- Charlas informativas en México, Guadalajara y Tijuana acerca de la amenaza del cáncer cervical y las ventajas de la vacuna, tratamiento y asistencia a Sobrecargos para reconocer los síntomas y obtener tratamiento a tiempo.

- Exámenes médicos periódicos para nuestro personal de operaciones enfocados en los riesgos a los que están expuestos, como ruido, productos químicos y sustancias peligrosas. Exámenes realizados: [Audiometrías, espirometrías y análisis biológicos.](#)

FERIAS DE SALUD

Colaboración con el IMSS para organizar ferias de salud donde nuestros Embajadores se someten a estudios médicos. [477 participantes](#)

CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN

[Dos aplicaciones, influenza y tétanos a 1,800 Embajadores](#)

CAMPAÑAS DE SALUD

[1,000 controles de glucosa, colesterol y presión sanguínea](#)

COMPAÑÍA LIBRE DE ADICCIONES

revisión periódica para lograr esta distinción

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE DAÑO RENAL

[234 aplicaciones de prueba nacional](#)



Capacitación

Nuestro objetivo es mejorar constantemente las habilidades, conocimientos y competencias de nuestros Embajadores

Los temas de capacitación son diversos; abarcamos servicio al cliente, medidas de seguridad, habilidades técnicas para Embajadores operativos y ética. Dedicamos una sección de cada capacitación a la discusión y formación sobre derechos humanos.

Además, todos nuestros Embajadores reciben evaluaciones trimestrales de desempeño.

Aumento de 14.9% en personal capacitado, 96.8% del total de Embajadores de Volaris

Área	Embajadores capacitados	Número de horas de capacitación
Sobrecargos	569	2,024
Pilotos	445	6,751
Operaciones	208	9,082
Mantenimiento	1,385	17,470
TOTAL	2,607	35,327



Adicionalmente, 465 Embajadores de seguridad fueron capacitados sobre temas de derechos humanos.



Sesiones de capacitación especial:



CATEGORÍAS DE LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA VOLARIS:

Capacitación técnica, capacitación presencial y virtual y acuerdos de colaboración con

universidades como TEC Milenio, UVM, UNID, UIC, UP, ITESO y Universidad Xochicalco.

- Gira de Líderes, 88 horas sobre nuestro Código de Ética, Cultura Volaris y habilidades de liderazgo.
 - 296 asistentes, índice de participación de 96%
- Curso *E-learning* en nuestras "Políticas de Control Clave Volaris". Nuestro objetivo para 2014 es certificar a todos los Embajadores administrativos con este curso.
- Curso *E-learning* "Programa de Prevención y Orientación Contra Prácticas de Corrupción" bajo las directrices de la FCPA.
 - 290 Embajadores, 281 concluyeron, 97% de cumplimiento
- KM para la Vida, un taller para todos los nuevos grupos de Sobrecargos para ayudar a mejorar su calidad de vida reflexionando sobre ella y lo que desean lograr.
 - 186 Sobrecargos en 13 grupos

Certificación ECPAT (Fin a la Prostitución, Pornografía y trata de niñas, niños y adolescentes con fines sexuales, por sus siglas en inglés)



En abril de 2013 recibimos la Certificación ECPAT. Lo anterior reafirma nuestro compromiso con los derechos humanos y contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Trabajamos en una política para establecer protocolos de seguridad de ECPAT y la apropiada detección de conductas sospechosas.

Además, un representante de ECPAT México capacitó a 12 Embajadores en el programa "Para un turismo responsable. Código de conducta para la protección de niños y adolescentes contra la explotación sexual en la industria de viajes y turismo", que consiste en cuatro módulos para un total de 26 horas de formación. Hasta hoy hemos capacitado a 876 Embajadores en los protocolos de ECPAT y hemos establecido un calendario 2014 para continuar con esta tarea.

Por otro lado, implementamos una cláusula en los contratos de nuestros proveedores para asegurar que se sigan los protocolos de ECPAT. Se ha incluido en el 100% de los contratos que tenemos de embarque y alojamiento.



Comunidades

Nos esforzamos por ayudar y fortalecer las comunidades promoviendo voluntariado y donaciones - económicas o en especie - entre nuestros Embajadores para crear una genuina conciencia social.

Nuestras Políticas Corporativas de Voluntariado y Donaciones describen las directrices para todos los Embajadores que deseen contribuir con la sociedad.

Logros:

- Transporte exitoso de 56 órganos para trasplantes en alianza con el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA), fueron dos hígados, cuatro riñones y 50 córneas. También proporcionamos transporte para todo el personal involucrado en el procedimiento
- Apoyo a la fundación **Un Kilo de Ayuda** para erradicar la desnutrición en México recolectando Ps.541 mil, 15% más que en 2012
- Apoyo a **Obra Mercedaria**, junto con ALTA (*Latin American and Caribbean Air Transport Association*)
 - Se beneficiaron 1,200 familias y 800 niños y adultos mayores
- Apoyo a organizaciones que cuidan el medio ambiente como Sian Ka'an (Reserva de la Biósfera en Quintana Roo)
- 10 conferencias universitarias y talleres (Líderes VOI)
- 13 sillas de ruedas donadas
- 20 niños enfermos cumplieron sus sueños
- 383 boletos de viaje redondo donados
- Más de 1 tonelada de equipaje no reclamado donada
- Transporte para niños en rehabilitación

30 actividades y proyectos sociales en Oficinas corporativas y en los aeropuertos



20 fundaciones / instituciones apoyadas



VOLANDO
MÁS ALTO

No vendemos boletos de avión, creamos experiencias de viaje

Nuestros Clientes y Proveedores

Nuestra estrategia se enfoca en proporcionar la mejor experiencia de viaje a bajo costo para nuestros Clientes.

Call Center

Parte de nuestro esfuerzo para brindar siempre el mejor servicio para nuestros Clientes es estar en constante contacto con ellos. Gestionamos más de cuatro millones de interacciones al año mediante diferentes canales como teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales.

CALL CENTER VOLARIS:

- Proveedor - ATENTO / *Great Place to Work*
- Dos Centros - Toluca y Ciudad de México
- Nuevas características 2013:
 - Redes sociales - Facebook y Twitter con atención 24 horas los 7 días de la semana
 - Agencia de viajes - hotel, vuelo y apoyo de viajes de desempeño para nuestros Embajadores

Además, todas nuestras campañas de mercadotecnia y comunicación se basan en un manifiesto interno, por lo que podemos brindar a nuestros Clientes información precisa y completa acerca de nuestros productos y servicios. No tenemos quejas respecto a violaciones a la privacidad de nuestros clientes o multas por incumplimiento de las regulaciones relacionadas con el suministro y uso de productos y servicios en el periodo declarado.



Transportamos a más de 8.9 millones de Clientes mostrando un aumento de 20.7%

12% de nuestros Clientes prefieren esta opción



Entre Nubes

Como parte de nuestra estrategia Tú Decides, lanzamos un servicio de restaurante en nuestros vuelos donde nuestros Clientes pueden adquirir alimentos y bebidas a precios razonables. También disponemos de un paquete para niños, "Diversión Entre Nubes" y un relajante paquete "Descansa Entre Nubes".

Cambiamos nuestras operaciones a un nuevo sistema de reservación, Navitaire, y lanzamos nuestra nueva página web - <http://volaris.com/> - para poder ofrecer compras en línea más rápidas y amistosas.

SafetyPay

Introducimos una nueva opción de pago, transferencia bancaria vía SafetyPay. A través de la misma, nuestros Clientes pueden adquirir boletos en nuestra página web mediante transferencia bancaria para hacer su experiencia más cómoda.



Proveedores

Relaciones transparentes, equitativas y duraderas con nuestros Proveedores

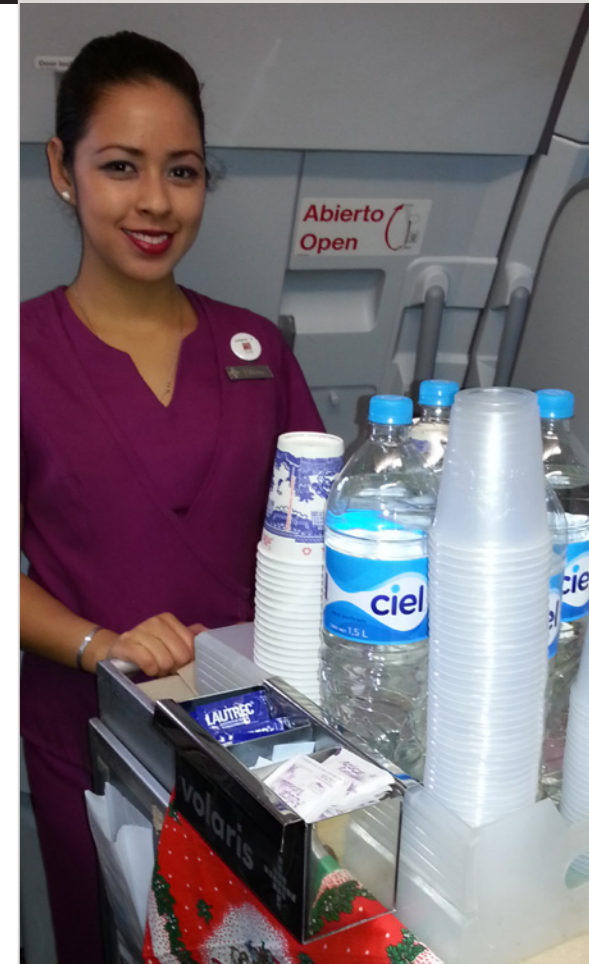
Buscamos fortalecer el desarrollo y bienestar de nuestros Proveedores. Por lo tanto, construimos con ellos relaciones a largo plazo generando valor compartido y fomentando la calidad de nuestros servicios por medio de las mejores prácticas.

Nuestras políticas de proveedores nos ayudan a seleccionarlos y controlarlos dando prioridad a aquéllos que ofrezcan el mejor servicio, precio y que sus valores sean similares a los nuestros.

Algunos de los principios que nuestras políticas definen para la selección de Proveedores son la certificación de Empresa Socialmente Responsable (ESR), declaración de contratos y beneficios para todos los empleados, calidad y precio y cobertura nacional e internacional entre otros. Esto nos ayuda a construir un cadena de valor más sólida y crear relaciones y valor competitivo para la sociedad.

Proveedores 2013	
Locales	87%
Extranjeros	13%
TOTAL	416

Como medida adicional, iniciamos un proceso de certificación para Proveedores con DUN&BRANDSTREET. Uno de los puntos más importantes en este proyecto es garantizar que estén regulados para satisfacer las necesidades de nuestra empresa y evitar prácticas que vayan contra nuestros valores o políticas.



Vuelo sustentable

Por un Cielo Azul

Su propósito es generar proyectos de acción para crear y promover una cultura de conciencia ecológica. Todos los Embajadores que deseen participar pueden hacerlo de manera voluntaria.

Materiales y desperdicios

El año pasado realizamos la transición a empresa *paperless*, por lo que nuestro uso de material ha disminuido considerablemente.

Disminuimos el consumo de PET vendiendo termos de plástico reutilizables a nuestros Embajadores e instalamos filtros de agua en nuestras oficinas en Samara evitando así, el uso de botellas de agua PET desechables.

Continuamos separando nuestra basura en diferentes contenedores para su reciclaje o eliminación externa.

En nuestras operaciones, los materiales de empaque para componentes técnicos se reciclan constantemente. Este año liquidamos nuestro inventario de componentes desechables y gestionamos la reutilización de todos sus contenedores y materiales de empaque. Estos componentes pertenecen a Lufthansa por lo que no estamos autorizados a destruirlos.

Generamos desechos peligrosos como resultado del mantenimiento de las aeronaves; ésta la recolecta un proveedor aprobado de SEMARNAT y se recicla, comprime o confina dependiendo de su tipo.

3,000
termos vendidos
a nuestros
Embajadores

Inversión de
Ps.102,555.60

Volamos hacia
un planeta más
saludable



Entre 19,240 y
20,800 kg de
materiales usados
en Samara

Hemos recaudado
más de Ps.1 millón
desde que inició el
programa

Biodiversidad

Programa *Carbon Offset*

Por medio de este programa, nuestros Embajadores y Clientes tienen la oportunidad de hacer una donación financiera al bosque y a la conservación de especies de la Reserva de la Biósfera de la Sierra Gorda en 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. Con estos donativos ayudamos a la comunidad:

- Cuidando el medio ambiente a través de prácticas sustentables
- Talleres y capacitación para comunidades locales donde aprenden como vivir sustentablemente
- Erradicar la pobreza extrema
- Evitar la desintegración familiar debido a miembros que buscan trabajo en otro lugar

Para mayor información acerca de nuestro Programa *Carbon Offset*: <http://sierragorda.net/>

Concurso SalBalam

En alianza con diversas instituciones y universidades llevamos a cabo un concurso audiovisual para salvar al jaguar - especie protegida - en la Selva Lacandona en Chiapas. Donamos boletos de avión a Chiapas para que los ganadores realizaran un video para crear conciencia entre todos los patrocinadores, clientes y personal.



Plantamos
cerca de 7,000
árboles con
estudiantes
universitarios



392.35
ton. de combustible
consumidas
en operaciones



1,813
ton. de
combustible
ahorrado



0.027 kg
de combustible
por pasajero
transportado por km



Uso compartido de automóviles

Este programa se enfoca en 482 Embajadores que trabajan en Samara y comparten un automóvil cuando van o regresan del trabajo. Por cada tres personas el Programa les ofrece una tarjeta de estacionamiento. La ventaja es:

- Reducción de gastos de combustible
- Menor contaminación y emisiones
- Mayor seguridad al no ir solos

Más de 150 Embajadores beneficiados

Energía y emisiones

Nuestro consumo de energía proviene principalmente de derivados del petróleo, como gas LP, combustible, diesel y combustible de aeronaves.

Nuestro objetivo es reducir nuestro consumo implementando diversas iniciativas:

- Movimiento en tierra de aeronaves con el motor apagado (excepto para despegar y aterrizar)
- Reducción del uso de alerones en pista
- Reducción del uso de reversa
- Incorporación de nuevas tecnologías más eficientes como los *sharklets*
- Aumento del uso de unidades de potencia auxiliar para aterrizaje
- Mejor planeación de vuelo

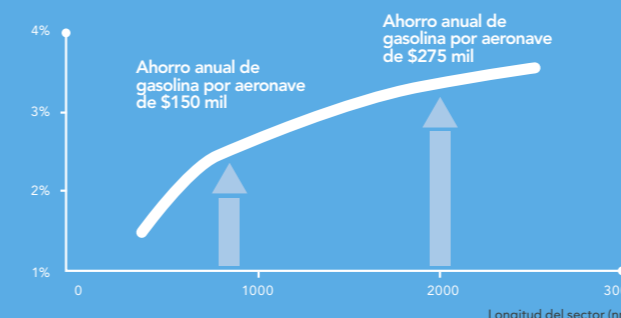
Medimos nuestras emisiones de CO₂ mediante la metodología suministrada por la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO). En 2013 produjimos 1'177,059 ton de CO₂. Actualmente trabajamos en iniciativas para reducir dichas emisiones.

Aeronaves con Sharklets

BENEFICIOS:

3.5% de ahorro en combustible, equivalente a una reducción anual de más de 700 toneladas de CO₂.

MEJORA EN CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN A320 vs tecnología actual de extremo de ala



Ahorro de 3.5% de combustible en sectores largos.



Adquisición de motores Pratt & Whitney

En 2013 anunciamos la adquisición de 95 motores de P&W, que también incluye mantenimiento durante 12 años. Éstos se instalarán en 44 aeronaves Airbus A320 que recibiremos entre 2015 y 2020. Se trata de motores de alta tecnología, con costos operativos menores, mayor eficiencia y que permiten ahorro de combustible. Esto se traducirá en menores emisiones, ahorros y costos más bajos para nuestro Clientes.

Motores PurePower: Ahorro de combustible de aproximadamente 16%, 50% menos emisiones de NOx y 70% menos impacto sonoro de la aeronave

* De acuerdo con los fabricantes



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.





PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- **Excelencia Operativa de AIRBUS** / Industrias AIRBUS
- **Certificación IOSA** / por cuarto año consecutivo, se logró por medio de 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.
- **World Airline Awards** / quinto lugar como mejor aerolínea de bajo costo en Norteamérica. Por medio de una encuesta de satisfacción, los viajeros de todo el mundo calificaron los servicios y experiencia de más de 200 aerolíneas.
- **Premios Tótem, por campaña de mercadotecnia en espectaculares** / primer lugar para el espectacular Bigotes y tercer lugar por el espectacular Bikini en el Turismo - Categoría espectaculares
- **Primer lugar en el estudio Dedicación Social por Socialbakers** / la empresa europea nos premió con el primer lugar debido a nuestra rápida y eficiente atención en redes sociales como Facebook y Twitter.
- **Certificación Empresa Socialmente Responsable (ESR)** / Centro Mexicano para la Filantropía
- **Certificación ECPAT** / Erradicación de la Prostitución y el Tráfico de Menores
- **Compañía Libre de Adicciones**
- **Certificación Modelo de Equidad de Género (MEG)** / Instituto Inmujeres

Participación en Cámaras y Asociaciones

En Volaris buscamos adherirnos a las mejores prácticas y lograr las más altas normas en operaciones. En consecuencia, participamos en y respaldamos a diversas organizaciones y cámaras nacionales e internacionales.

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 Participamos activamente en esta Cámara desde 2006 con participación en el Consejo de Administración y diversos comités, para identificar preocupaciones y explorar soluciones alternas a nuestros problemas.



ACERCA DE ESTE REPORTE

El Reporte de Responsabilidad Social Volaris 2013 describe nuestro desempeño económico, social y medioambiental, así como las prácticas para el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2013.

Este es nuestro segundo reporte publicado siguiendo los lineamientos de la Guía G3.1 del *Global Reporting Initiative*, cubriendo 72 indicadores completos y 30 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 fechas basadas en los protocolos técnicos de la Guía G3.1.

Toda la información reportada abarca todos nuestros centros operativos, salvo cuando se indica de otra forma. 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).

Nuestro IPO (Oferta Pública Inicial) en septiembre de 2013 fue un cambio muy significativo en nuestro periodo de reporte. Por esta razón, pueden existir reformulaciones de información y cambios en nuestros alcances y límites en comparación con el reporte del año anterior.

ÍNDICE GRI

	Indicador GRI	Nivel de Reporte	Página
Estrategia y Análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable, estrategia.	Completo	02
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Parcial	02, 17
Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	Completo	04
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	08
2.3	Estructura operativa de la organización.	Completo	11
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	47
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.	Completo	11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	04
2.7	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores abastecidos y tipología de clientes).	Completo	11
2.8	Dimensiones de la organización (Empleados, ventas netas, capitalización total, etc.).	Completo	05, 10, 11
2.9	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización.	Completo	01, 09, 10, 37
2.10	Premios y distinciones.	Completo	36
Parámetros de la Memoria			
Perfil de la Memoria			
3.1	Periodo que cubre la memoria.	Completo	37
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completo	37
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Anual
3.4	Punto de contacto.	Completo	37
Alcance y Cobertura de la Memoria			
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	37, 19

	Indicador GRI	Nivel de Reporte	Página
3.6	Cobertura de la memoria.	Completo	37
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	37
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	37
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	37
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Completo	37
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo.	Completo	37
Índice de contenido del GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Completo	38
Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	37
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Parcial	12-14
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	12-14
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	12-14
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Parcial	12-14, 19
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	12-14, 15
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.	Parcial	12-14
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	06, 15, 16
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	15, 17
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución.	Completo	15, 17

	Indicador GRI	Nivel de Reporte	Página
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	28, 33
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	36
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	19
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Parcial	19
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	19
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	19
Indicadores del desempeño económico			
Aspecto: Desempeño económico			
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.	Completo	05
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	17
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	Volaris no cuenta con planes de jubilación / 25
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Volaris no recibe ningún apoyo por parte del gobierno
Aspecto: Presencia en el mercado			
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 S.M., ningún salario está sujeto a él

	Indicador GRI	Nivel de Reporte	Página
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	31
Aspecto: Impactos económicos indirectos			
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	28
Indicadores del desempeño ambiental			
Aspecto: Materiales			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Parcial	32
EN2	Porcentaje de los materiales que han sido valorizados.	Parcial	32
Aspecto: Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	34
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	Completo	34
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.	Parcial	34
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Parcial	35
Aspecto: Agua			
EN8	Captación de agua por fuentes.	Parcial	35
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Parcial	35
Aspecto: Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NA	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	NA	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	33
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	33
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.	Parcial	33
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Parcial	34
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	33, 34
EN22	Peso total de los residuos generados según tipo y método de tratamiento.	Parcial	32
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo	No hubo derrames significativos

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Página
Aspecto: Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Completo	32, 34
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Parcial	32
Aspecto: Cumplimiento normativo			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	No hubo sanciones
Aspecto: Transporte			
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	35
Aspecto: General			
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Parcial	32
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo			
Aspecto: Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Parcial	22
LA2	Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	23
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	24
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	22
LA5	Período mínimo de preaviso a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	Volaris no cuenta con periodos mínimos de aviso
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Parcial	25
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	25
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	No están cubiertos en acuerdos formales
Aspecto: Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Parcial	26

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Página
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Parcial	24
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	26
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
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	22
Aspecto: Equidad de compensación para mujeres y hombres			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. locations of operation.	Parcial	22
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos			
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento			
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	27
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	27, 31
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.	Parcial	15, 26
Aspecto: No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Parcial	16
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos			
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	31
Aspecto: Explotación infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	27
Aspecto: Trabajos forzados			
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	15, 27
Aspecto: Prácticas de Seguridad			
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	26

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Página
Aspecto: Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	No han habido incidentes
Aspecto: Acciones correctivas			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos archivadas, direccionadas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	Parcial	16
Indicadores del desempeño de Sociedad			
Aspecto: Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	17
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	17, 26
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Parcial	16
Aspecto: Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo, así como en actividades de "lobbying".	Completo	Estamos en contra de las actividades de <i>lobbying</i> como herramienta para promover y defender nuestros intereses siendo consistentes con nuestros principios y valores / 36
SO6	Valor total, por países, de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Completo	Volaris no contribuye a partido político alguno
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	15
Aspecto: Cumplimiento normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	Volaris no recibió multas o sanciones por incumplimientos
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos			
Aspecto: Salud y seguridad del cliente			
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	10
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			

Indicador GRI		Nivel de Reporte	Página
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Parcial	29
Aspecto: Comunicaciones de Marketing			
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	29
Aspecto: Privacidad del cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	Completo	29
Aspecto: Cumplimiento normativo			
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	29



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
Líder de Cultura y
Responsabilidad Social, Talento
+52 55 52616400 Ext. 5664
volemosjuntos@volaris.com

Susana Martínez Galán
Gerente de Cultura y
Responsabilidad Social
+52 55 52616400
susana.martinez@volaris.com



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
2013

