

Código de Ética Volaris

Estimado Embajador¹,

Me es muy grato poner a tu disposición el Código de Ética Volaris, en el que se plasma nuestra Cultura y nuestra manera de vivir en Volaris. La intención de este documento es que puedas tener fácil acceso a él para que te ayude a familiarizarte cada vez más con lo que somos: “La mejor gente, que hace que más personas viajen... BIEN” y que buscan “trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje”.

En Volaris tenemos muy claros nuestros tres Pilares: Seguridad, Servicio al Cliente y Rentabilidad en Forma Sostenida, al igual que nuestras conductas: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Compañerismo y Orgullo. Este Código, nuestros Pilares y nuestras conductas, no tendrían razón de ser si tú como Embajador no los haces propios y parte de un estilo de vida.

Siempre me he preocupado por darle un profundo sentido de valores morales y éticos a la Empresa, hecho que me hace una gran ilusión encontrarlo en mi trabajo directivo en ella, por lo que rechazo la visión de una Empresa privada únicamente como un agente del mercado que produce bienes y/o servicios con el fin de maximizar sus beneficios. Debemos reconocer que el entorno impacta el negocio y el negocio impacta el entorno y, cuando veo las encuestas de clima de la Empresa, no puedo olvidar que ustedes nos reclaman un cambio en la aviación en México en el que esperan que la Empresa se integre a sus vidas.

Soñamos con un Volaris que sea una comunidad de vida, un lugar donde el hombre y la mujer de este mundo aeronáutico se desarrollen e interactúen con la sociedad.

Todos los que formamos parte de la Familia Volaris, debemos estar conscientes de que cada uno de nuestros actos conlleva una responsabilidad. Si queremos seguir fortaleciéndonos como una empresa líder con principios sólidos y rentable en el mercado, tenemos que asumir en todo momento lo que nos toca hacer, adelantándonos a las necesidades y proponiendo soluciones para ver cómo “sí se puede”.

Gracias por hacer de nuestra Empresa, una gran Empresa; y sobre todo, porque como Familia Volaris estamos transformando la industria aérea y le estamos dando la oportunidad de viajar a muchas más personas -que son nuestros Clientes-, haciéndolos sentirse seguros y brindándoles el mejor servicio. Recuerda que los valores son una ventaja competitiva, que no sólo nos ayudan a posicionarnos mejor en el mercado, sino que nos fortalecen como personas íntegras para realmente poder ser llamados “la mejor gente”.

Enrique Beltranena Mejicano
Presidente Ejecutivo y Director General de Volaris

¹ Por Embajador nos referimos a mujeres y hombres que forman parte de Volaris.



Índice

Introducción

1. Cultura, Pilares y Conductas

- Cultura Volaris
- Nuestros Pilares
- Nuestras Conductas
- Responsabilidad Social

2. Administración del Código de Ética Volaris

- Responsables
- Comité de Ética
- Cómo notificar
- Política de confidencialidad
- Prohibición de represalias
- Aplicación del Código de Ética Volaris
- Sanciones

3. ANEXOS

Política de Inmunidad

Declaración personal de compromiso con el Código de Ética Volaris

Reporte de incumplimiento o falta al Código de Ética Volaris

Notificación de buena conducta o conducta meritoria

Declaración de posibles conflictos de interés

Declaración de regalos y obsequios



Introducción

La realidad social es abierta, estructurada y caracterizada fundamentalmente por la existencia de relaciones internas sujetas a transformaciones y reproducciones constantes, en las cuales hay dos agentes que juegan un rol importante. El primero son ustedes, los Embajadores de Volaris, seres humanos en todo el sentido de la palabra, pero además con una gran voluntad. El segundo agente son las estructuras sociales donde nos desempeñamos, mismas que resultan de las acciones, de las relaciones y de las transformaciones constantes que hacemos como seres humanos con voluntad, en nuestro entorno.

Basado en lo anterior, no podemos ver a Volaris como un ente que simplemente produce utilidades, sino como una entidad que resulta de la cooperación y la confianza entre la Empresa, los Embajadores y las estructuras sociales. En la medida en que se mira a la empresa exclusivamente desde la perspectiva del valor económico, se le quita o se le da un nulo valor o sentido moral, lo cual no es válido porque el hombre no solamente se mueve por el interés individual y por la maximización de un ingreso.

Teniendo como base estas relaciones y el sentido moral del que todos somos parte, es necesario definir lo que entendemos como comportamiento ético. El comportamiento ético consiste en el esfuerzo constante por vivir cada día de acuerdo con los más altos valores morales. El criterio para medir ese esfuerzo es el mayor o menor respeto a la dignidad de los seres humanos y lo que nos rodea. Es ético lo que va de acuerdo con la dignidad de la persona y no es ético lo que la denigra o la rebaja.

El comportamiento ético genera un ambiente de trabajo donde los Embajadores nos sabemos dignos y respetados y en consecuencia, se propicia un clima adecuado para el desarrollo humano y profesional.

Con ese pensamiento existe nuestro Código de Ética Volaris, el cual se encuentra dividido en tres partes:

- La primera parte se titula “Cultura, Pilares y Conductas”. En ésta se hace una exposición detallada de lo que significa cada uno de ellos. Además, se explican los comportamientos esperados para desarrollarlos.
- La segunda parte desarrolla el tema de Administración del Código de Ética Volaris.
- La tercera parte está destinada a los Anexos. Ahí encontrarás diferentes formularios que serán de utilidad en el día a día para la aplicación de este Código. El más importante de ellos es la hoja que cada uno debemos firmar y entregar al terminar de leerlo (Anexo 2).



Es importante aclarar que este Código, si bien habla de nuestros Pilares y Conductas, también previene de una amplia gama de casos con implicaciones éticas, no obstante, este Código no pretende abarcar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética. El espíritu del documento es plantear los principios clave que sirven como guía para que los Embajadores tomemos responsablemente nuestras decisiones.

Aspiramos a que estas prácticas sean conocidas y compartidas por nuestros Proveedores, Clientes y otros grupos de interés.

1. Cultura, Pilares y Conductas

Cultura, Pilares y Conductas en Volaris y su importancia

Nuestras Misión: Con la mejor gente y a bajo costo hacemos que más personas viajen bien.

Nuestra Visión: Trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje.

Nuestros Pilares y Conductas, representan buenos cimientos que nos garantizan una estructura sólida, capaz de alcanzar grandes alturas.

Somos una Empresa que se distingue por su crecimiento, eficiencia y calidad en el servicio. Lo que nos obliga a tener Embajadores con buena actitud, que se anticipen a las necesidades, sean dinámicos, creativos, con sentido de pertenencia, que trabajen en equipo y sean flexibles. Dignos representantes del orgullo Volaris.

Por eso, dentro de nuestra Cultura Volaris, reforzamos en todo momento, pero sobre todo en momentos de crisis, “Las Tres Campanadas”:

1. **Enlazarnos a la Familia Volaris**, para consolidar nuestra fortaleza ante un mercado en crisis.
 2. **Centrarnos en el Cliente**, para seguir haciendo de Volaris una marca irresistible para el Cliente, quien es nuestra principal razón de ser.
 3. **Crear un ambiente sano, satisfactorio y productivo**, porque a pesar de las circunstancias externas, apostamos por nuestros Embajadores y ellos apuestan por Volaris.
- El comportamiento ético que promovemos se desarrolla a través de:

Nuestros Pilares: Seguridad, Servicio al Cliente y Rentabilidad en Forma Sostenida

Nuestras Conductas: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Compañerismo y Orgullo.



1.1 Seguridad

¿Qué entendemos por Seguridad?

Es el apego a los estándares de seguridad; cualidad esencial para garantizar nuestra permanencia en el mercado. Proteger la vida de nuestros Clientes, es una prioridad absoluta, misma que se deriva de proteger la seguridad de los Embajadores de Volaris.

Tenemos un compromiso absoluto hacia la permanencia de un lugar de trabajo seguro para nuestros Embajadores y para nuestros Clientes. A la vez, todos los Embajadores somos responsables de mantener nuestro lugar de trabajo seguro, siguiendo reglas, prácticas y procedimientos de salud y seguridad en todo momento. Las desviaciones a estos estándares deben reportarse inmediatamente al supervisor o jefe directo para tomar las medidas apropiadas para resolver cada situación.

Si la vida de nuestros Clientes y Embajadores es prioridad, entonces nos reconocemos como una Empresa Pro-Vida, es decir, protegemos la vida con el máximo cuidado porque defendemos la dignidad de la persona, ya que es el valor intrínseco y supremo que tiene cada ser humano, independientemente de su situación económica, social y cultural, así como de sus creencias o formas de pensar. El ser humano posee dignidad por sí mismo, ésta no viene dada por factores externos, sino que se tiene desde el mismo instante de su concepción y es inalienable. La seguridad en todo lo que emprendemos, es pues, una consecuencia de cómo concebimos la vida, cómo la respetamos y cómo tratamos de construir con nuestras vidas y las de nuestros Clientes un régimen en el que la preservamos a toda costa. No podemos hablar de una cultura de seguridad si no entendemos profundamente la defensa de la vida.

La Empresa refuerza la aplicación de una política de inmunidad que protege a las personas que denuncien directa o indirectamente violaciones a la seguridad. Esta política se implementa a través del Área de Seguridad Aérea, normándola adecuadamente. (Anexo 1)

Algunos ejemplos en los que aplicamos la Seguridad:

- Manejo de información confidencial

La información confidencial de tipo administrativo o técnico, relacionada con negocios actuales o potenciales y con personas, no se puede ni debe compartir, prestar, regalar o ceder de ninguna forma. La información confidencial incluye toda información que no sea pública y que pudiera ser usada por competidores, o causar algún daño a Volaris, sus Proveedores o Clientes en caso de que ésta fuera divulgada.

Se considera propiedad de la Empresa toda la información que intercambiamos a diario como parte de nuestros procesos. El incumplimiento de este principio estará sujeto a lo que establezcan nuestras políticas internas y las leyes de los países que sean aplicables.



- Promoción de la salud y la seguridad en Volaris

- Política Ambiente Libre de Adicciones

Volaris promueve una Política de un Ambiente Libre de Adicciones ya que un comportamiento así garantiza la seguridad para nuestros Clientes y Embajadores. La misma, promueve los controles permanentes para asegurarnos que “todos” nuestros Embajadores se abstienen de consumir sustancias que puedan derivar en actos que generen inseguridad alguna.

La Empresa, consciente de la realidad humana y los procesos constantes de cambio que determinan un incremento en el uso y el abuso de alcohol, fármacos y sustancias tanto legales como ilegales; y en función de preservar como objetivo esencial la seguridad aérea, administrativa, operacional y de servicio al Cliente, en todas sus expresiones: ha decidido implementar el programa de prevención y control de alcohol, fármacos y sustancias, como parte de los valores y principios de esta organización. La política de un Ambiente Libre de Adicciones está ligada a nuestra visión de preservar la vida y derivado de lo anterior, la seguridad. No concebimos una sin la otra, por ello aplicamos métodos que nos ayudan a preservarlas.

- Seguridad en Sistemas

La disponibilidad electrónica de información en cualquier momento y en cualquier lugar ha cambiado nuestro trabajo; ha acelerado y mejorado el mismo, pero también ha integrado el alto riesgo de revelar información confidencial o de negocio de forma accidental o no autorizada. En Volaris hemos creado la política de “Protección de Información” la cual describe los principios de cómo la información debe ser tratada de forma efectiva y eficientemente protegida.

Estos principios dan clara responsabilidad e instrucciones en la protección de información a los Embajadores, así como a otras personas autorizadas tales como contratistas independientes, personal temporal y/o visitantes que utilicen los sistemas de información de Volaris o tengan acceso a información en cualquier fase de su ciclo de vida.

La seguridad de sistemas involucra la protección de PCs, dispositivos de comunicación, servers y redes de cómputo del abuso y robo de información; Lo anterior incluye reglas para el uso apropiado de Internet e e-mail.

La utilización del equipo de cómputo proporcionado por Volaris (incluyendo el hardware, los programas y la red de cómputo en general) debe ser limitado a propósitos exclusivos de trabajo.

La seguridad de sistemas también incluye observar y cumplir con los siguientes aspectos:



- a. En nuestro lugar de trabajo solamente puede ser utilizado equipo de cómputo adquirido o comprado por Volaris
- b. Solamente utilizar software autorizado y/o licenciado a Volaris, el cual debe ser instalado únicamente por personal calificado del área de Tecnología de Información de Volaris
- c. Utilizar contraseñas de acceso en los sistemas de cómputo de Volaris que aseguren la utilización apropiada de los mismos. Dichas contraseñas deben ser personales e intransferibles

- Uso de Internet

Algunos Embajadores podrían tener acceso a utilizar el servicio de Internet para acceder información relacionada con su trabajo o función y/o para comunicarse con otros Embajadores cuando se encuentren fuera de Volaris; el uso de este servicio, sin embargo, debe observar las siguientes reglas:

- a. Utilizarse para acceder información requerida por el puesto o función
- b. El registro a discusiones en WEB relacionados con el trabajo tales como noticieros para grupos o sesiones de chat solamente son permitidos utilizando una dirección privada de mail que no ligue a Volaris a efecto de mantener la confidencialidad de su información
- c. No está permitido participar en actividades que desacrediten en cualquier forma a Volaris cuando se utilice una dirección de Internet o mail de Volaris
- d. No está permitido transmitir información confidencial propiedad de Volaris

1.2 Servicio al Cliente

- ¿Qué entendemos por Servicio al Cliente?

Creamos nuevas experiencias que hacen la diferencia al saber escuchar y proponer soluciones; resolver de una manera eficaz, creativa y con buena actitud, las necesidades de nuestros Clientes internos y externos.

- Algunos ejemplos en los que aplicamos el Servicio al Cliente:

- Calidad de nuestros productos y servicios

Tenemos el firme compromiso de mantener los más altos estándares de calidad en el servicio de transporte aéreo. Por ello, nos esforzamos por complacer a nuestros Clientes, con una atención esmerada, siendo amables, confiables y cálidos con el firme propósito de mantener su lealtad a través de la mejora continua de nuestro servicio.

Los Clientes son nuestros aliados estratégicos, en quienes apoyamos nuestro crecimiento y desarrollo. El mantener firme el compromiso de brindarles un servicio ejemplar, contribuye a nuestro éxito empresarial.



La laboriosidad, la honestidad y la honradez enfocadas a estas ideas, permitirán una relación Empresa-Cliente fructífera y duradera. Promovemos la transparencia y preferimos que sea el Cliente quien lo decida.

Cualquier Embajador o Colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a los establecidos por nuestra Empresa, estará violando los principios de este Código, especialmente cuando las acciones que ejercite denigren la calidad humana de nuestros Clientes.

Sin embargo, somos de la idea de que al Cliente le debemos dar lo que necesita, no más. Estamos convencidos que en muchas ocasiones no podemos competir con sus requerimientos personales en las fases de servicio. Por ello, nuestro esfuerzo se concentra en transportarlo de un punto dado a otro, con una calidez excepcional enfocada exactamente en ello. La Empresa está convencida que debe hacerlo a un precio competitivo, por ello algunos servicios se cobran por separado y se le da al Cliente la posibilidad de decidir si los necesita. Estos servicios forman parte de nuestros ingresos anciliares, mismos que son clave para alcanzar la rentabilidad en forma sostenida.

1.3 Rentabilidad en Forma Sostenida

- ¿Qué entendemos por Rentabilidad en Forma Sostenida?

El menor costo siempre gana. La finalidad es crecer y maximizar utilidades en forma sostenida. Al cumplir con lo anterior garantizamos el crecimiento de nuestra Familia Volaris y preservamos nuestra fuente de trabajo.

- Algunos ejemplos en los que aplicamos la Rentabilidad en Forma Sostenida:
 - Eficiencia en el uso de recursos y austeridad en los negocios

El criterio de eficiencia nos permite ser competitivos y, por tanto, contribuye a la perdurabilidad de la Empresa. Es un deber ético esforzarnos por esta optimización en el uso de los recursos. Por ejemplo: energía eléctrica, correo electrónico, fotocopias, hojas, etc.

Uno de los recursos más valiosos de toda Empresa es el tiempo. En consecuencia, promovemos un ambiente de puntualidad en la asistencia a reuniones, en la entrega de proyectos, informes y reportes, así como en el cumplimiento de los plazos establecidos para nuestras metas. Por supuesto que la puntualidad en los vuelos es clave para lograr los niveles de eficiencia que perseguimos.

Nuestro compromiso como Embajadores de Volaris es proteger y optimizar todos los recursos que se ponen a nuestro alcance, a través de su utilización prudente y de ejercer conductas apegadas a derecho en todas nuestras prácticas de negocio y en todas las acciones que realicemos.



Nos comprometemos a maximizar los recursos, además de promover en todo momento el ahorro económico en las operaciones, actividades de lanzamiento, promociones y formas de negocio, difundiendo con ello un mensaje de austeridad y sobriedad, con el fin de evitar gastos innecesarios que repercutan en nuestra economía.

Frente a nuestros Accionistas, estamos comprometidos a proporcionar sustentabilidad en términos rentables a nuestra Empresa.

Estamos comprometidos a generar y distribuir de manera oportuna y correcta, de acuerdo con la legislación vigente, toda la información necesaria sobre la Empresa, de manera que la toma de decisiones de nuestros accionistas se haga sobre bases sólidas y consistentes.

Estamos convencidos de que los negocios y la operación cotidiana deben llevarse a cabo en un contexto de sobriedad. Por eso nos comprometemos a llevar a cabo nuestra operación bajo principios de seguridad, austeridad y simplicidad. Nuestras instalaciones y la forma de hacer negocios es frugal².

Los Embajadores de Volaris somos el recurso más valioso de la Empresa. Nuestro tiempo, por ello, debe ser aprovechado muy bien. Trabajamos en una Empresa donde se persigue el aprovechamiento de nuestro tiempo al máximo, dentro de los niveles que nuestras jornadas laborales no violen la ley, ni causen jornadas que provoquen exceso de fatiga. Respetamos los términos de descansos, especialmente las jornadas que la OACI establece para nuestra industria. Tomar vacaciones en los términos establecidos por nosotros, es obligación de cada Embajador.

- Cuidado en el uso de activos

La custodia y preservación de los activos de Volaris es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la Empresa.

Entendemos por activos no sólo los muebles e inmuebles, sino los planes de negocio, diseños, procesos, sistemas, tecnología, dibujos, estrategias de negocio, planes de lanzamiento de productos, campañas promocionales y, desde luego, nuestras marcas.

Tenemos el compromiso de salvaguardar nuestros activos. Especialmente la propiedad intelectual de Volaris, representada por su información estratégica, sistemas de información, documentos y esquemas de comercialización, incluyendo información financiera y del personal.

Usaremos los activos de Volaris para propósitos de negocio legítimos de la Empresa, de conformidad con nuestros planes y estrategias, y no para beneficio personal o de terceros.



Cuidaremos con especial importancia las tareas que se nos encomienden y estaremos atentos a informar a nuestros jefes sobre situaciones que puedan conducir a la pérdida o al uso indebido de dichos activos, especialmente cuando la seguridad se pone en riesgo.

Todos y cada uno de nosotros, tenemos el compromiso de proteger la integridad de las marcas, así como el de desarrollar de manera competitiva su valor en el mercado, incluyendo su uso en los medios informáticos y sociales.

- Análisis de las inversiones futuras

Las oportunidades de negocio que se nos abren en el día a día son diferentes entre sí en cuanto al riesgo que implican. Entre más riesgo conlleven, mayor debe ser la precaución y más cuidadoso debe ser el estudio que precede a una toma de decisiones al respecto. La virtud que se asocia directamente con este cuidado es la prudencia. Hemos de practicar esta virtud en todas nuestras decisiones. Ser prudente no significa dejar de actuar o ser lento en las decisiones. La virtud de la prudencia exige pedir consejo, estar enterado(a) del entorno en que se toma la decisión y ser firme en la decisión tomada. En cada oportunidad se deberán estipular los controles adecuados para ir monitoreando la viabilidad de las inversiones.

Usaremos las oportunidades de negocio para beneficio de los intereses de Volaris y no tomaremos esas oportunidades para beneficio personal o de terceros.

1.4 Credibilidad

- ¿Qué entendemos por credibilidad?

La credibilidad es el resultado de un estilo de vida coherente que genera confianza en el entorno. Este valor va de la mano de la verdad y se genera de acuerdo con la honestidad, dedicación, habilidades y compromiso.

- Algunos ejemplos en los que se refleja la credibilidad

- Coherencia/ Integridad

Demostrar consistentemente que la forma en la cual se actúa y se toman decisiones va a la par con lo que se dice y se hace, de acuerdo con la Cultura Volaris.

- Comunicación Abierta

A todos los niveles, entre todas las personas de forma directa. Se promueve decir lo que se piensa y discutir las ideas de forma asertiva y abierta. Para nosotros, la comunicación es la piedra angular en el proceso de mejoramiento del clima de trabajo.



○ Cercanía con tu jefe directo

Te incentivamos a que tengas cercanía con tu jefe directo para que puedas desarrollar tu trabajo de manera más eficiente y eficaz. Los jefes en nuestra Empresa son personas que se preocupan por que cada Embajador se desarrolle plenamente como persona y por ende, desempeñe mejor sus funciones.

○ Comunicación Institucional

Contamos con un área de Comunicación Institucional que se encarga de dar forma y entregar por diversos medios, la información que cada Embajador necesita saber. Dichos medios son:

- Pantallas de comunicación institucional, colocadas en todas las estaciones de trabajo, que difunden a diario noticias, avisos, cumpleaños, fotos, videos, invitaciones, concursos internos y temas culturales y operativos en general. Es obligación de todos los Embajadores alimentar de información apropiada a este medio para guiar a todos en la Empresa adecuadamente.
- Correo directo, comunicados informativos a través del correo electrónico (noticias, convocatorias, iniciativas)
- Newsletter, difusión digital de una gaceta interna semanal que contiene noticias de la semana que termina y avisos para la semana que comienza.

○ Encuentros con Embajadores

Invitamos a todos nuestros Embajadores a participar en un foro abierto con los Directivos de le Empresa, donde se habla de los temas más relevantes de la Empresa.

○ Comida con Embajadores

Los Directores tienen una comida periódica con grupos de Embajadores, para conocerlos personalmente y conocer de manera directa sus inquietudes.

El grupo de Embajadores tiene la oportunidad de hablar directamente con los Directores para transmitirles sus necesidades e inquietudes, entablando un diálogo cercano y de confianza.

En la Empresa tenemos un sistema que garantiza a sus Embajadores ser escuchados. Le llamamos política “Hijo-Abuelo”. Consiste en la posibilidad que tiene todo Embajador de entablar conversaciones con el jefe de su jefe, si se siente intimidado, o si su jefe está violando este código. Si el jefe de su jefe no atiende diligentemente puede el Embajador acercarse al área de Desarrollo Organizacional y finalmente al CEO -Presidente Ejecutivo y Director General. El uso de cada instancia requiere agotar el tema en las instancias anteriores.



○ Conflicto de intereses

Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses personales y los de la Empresa, y, con el fin de propiciar una solución en caso de requerirse, todos los Embajadores tenemos la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o no financiero que pueda entrar en conflicto con nuestra función dentro de Volaris o con los intereses de Volaris como Institución.

Si se considera que existen intereses personales que puedan influir en el desempeño laboral, tendrás que comunicarlo por escrito a tu jefe inmediato, conforme la forma adjunta en el Anexo 5. El incumplimiento de esta política puede ser causa de terminación de la relación de trabajo.

No puedes tener intereses financieros o de cualquier otra índole en un negocio competidor o Proveedor.

Nuestros familiares podrán trabajar dentro de la Empresa, siempre y cuando la naturaleza de nuestro parentesco no afecte ni el desempeño de nuestro trabajo, ni nuestra relación laboral con Volaris. Por tanto, no se permiten las siguientes situaciones:

- Relación de trabajo en donde exista interacción de procesos entre familiares.
- Relación jefe-colaborador.
- Si uno de los familiares tiene nivel ejecutivo o directivo, no deberán laborar en la misma área.

Operativamente evitaremos, por seguridad, que un mismo equipo sea operado por dos personas con vínculo familiar.

Para evitar estas situaciones, quienes ejercen cualquier nivel gerencial o de dirección, tienen la responsabilidad de vigilar este aspecto para prevenir posibles conflictos y actuar oportunamente.

Todos tenemos la obligación de informar a nuestro superior jerárquico la existencia de cualquier tipo de parentesco entre colaboradores, incluyendo las relaciones no formalizadas. Estas relaciones deben ser dentro de los cánones sociales aceptables por nuestra sociedad.

○ Regalos y donaciones

Los Embajadores y nuestros familiares, habremos de rechazar regalos, servicios, descuentos, viajes o entretenimientos brindados por parte de los Proveedores.



Ocasionalmente se podrán aceptar obsequios con un valor máximo descrito en nuestra Política de Administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros (POL-DEO-CUL-04). Para saber cual es el monto autorizado, por favor consultar la política en Mi Portal Volaris en la sección de Control Interno (Políticas y Procedimientos), dentro de la Dirección de Talento y Desarrollo Organizacional, Gerencia de Cultura y Liderazgo en Políticas.

Si el obsequio excediere la cifra anterior, se deberá dar aviso al jefe de nivel directivo, quien tendrá la responsabilidad de decidir la acción a seguir. No está permitido recibir regalos en efectivo.

Ningún Embajador puede usar el nombre, equipo, materiales, email, recursos, etc., que sean propiedad de la aerolínea, para actividades que no tengan relación alguna con su trabajo.

- Relaciones con organizaciones laborales

Tenemos el compromiso fundamental de respetar la independencia de las organizaciones laborales que representen los intereses legítimos de los Embajadores, buscando siempre que las relaciones sean de verdadera colaboración y respeto.

Los Embajadores que actúen en nombre de la representación sindical, buscarán proteger en todo momento los intereses colectivos y el bien común, por encima de sus intereses personales, sujetándose a votaciones si así se requiriera.

- Participación en actividades políticas

Volaris no tiene afiliaciones ideológicas, políticas ni partidistas, pero alienta la colaboración cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos, a la vez que estimula el ejercicio responsable de los derechos políticos.

Somos una Empresa apolítica, por lo que no apoyamos campañas políticas de ningún tipo.

La participación de los Embajadores en procesos políticos y/o electorales será a título personal y no podrán incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero o recursos que pertenezcan a la Empresa. Cuando un Embajador elija participar en política, aportar y dar su opinión, lo hará como individuo, haciendo la aclaración expresa de que actúa a título personal, por lo que no deberá dar la apariencia de estarlo haciendo en nombre y/o representación de Volaris. Los ejecutivos, sin embargo, no podrán participar en actividades de este tipo sin informarlo a la Dirección General.



Volaris y sus Embajadores cumpliremos estrictamente con todas las leyes nacionales, estatales, locales y de otros países en donde realicemos operaciones.

Conforme a lo anterior puedo decir que:

- Estoy informado acerca de asuntos y cambios importantes en mi área.
- Estoy informado sobre las expectativas de Volaris.
- Cuento con la accesibilidad para hablar con mis jefes.
- Coincido en que contrata gente que embona bien con la Cultura de Volaris.
- Considero que mis jefes manejan el negocio de forma competente.
- Mis jefes hacen un buen trabajo asignando y coordinando al personal.
- Mis jefes confían en que hago un buen trabajo sin supervisarme continuamente.
- Mis jefes tienen una visión clara de hacia dónde va Volaris y de cómo lograrlo.

1.5 Respeto

- ¿Qué entendemos por respeto?

El respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. Es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos, y a su vez, que la sociedad viva en paz, en una sana convivencia en base a normas e instituciones.

Respeto el cual va dirigido hacia nosotros mismos, nuestro trabajo, tiempo y atribuciones, dándole el valor que se merece a cada elemento de nuestra Empresa, para así, reflejarlo a nuestros Clientes.

- Algunos ejemplos en los que se refleja el respeto

- Respeto mutuo

Reconocemos el valor y la dignidad de la persona en todo momento.

Algunas situaciones particulares en las que se debe manifestar el respeto son:

- Puntualidad
- Protección de la privacidad y la integridad física y emocional. La violencia y el maltrato, incluyendo el maltrato verbal, son absolutamente inaceptables en nuestras relaciones.



➤ Cuidado del lugar del trabajo.

○ Compromiso con el resultado

En Volaris el 40% de la compensación es variable. Dicha compensación está siempre ligada a los resultados tanto individuales como de la Empresa. Estos esquemas se revisan de forma trimestral, para asegurarse que todos los Embajadores estén alineados y orientados a la estrategia y resultados de Volaris.

En los esquemas de compensación variable, existe el término de “habilitador”, que es un requisito indispensable que todo Embajador debe cumplir; el no hacerlo puede traer repercusiones en términos de compensación e incluso de rescisión de contrato. En los habilitadores se incluyen aspectos del trabajo cotidiano, ningún Embajador está obligado a lo imposible.

Es importante destacar que todos los Embajadores estamos comprometidos con los resultados de la Empresa, no solamente porque éstos están ligados a nuestra compensación variable, sino porque estamos convencidos que la permanencia de Volaris en el mercado depende del trabajo que realizamos día a día, cumpliendo con los objetivos que nos trazamos periódicamente siempre alineados a la estrategia de la Empresa. En Volaris tenemos mínima tolerancia al incumplimiento de los compromisos con asertividad y la falta a los mismos tiene consecuencias.

○ Cumplimiento de la legislación

En todas nuestras actividades de cualquier nivel de responsabilidad, debemos cumplir íntegramente con las leyes, reglamentos y demás disposiciones que se encuentren en vigor, independientemente de su naturaleza y alcances, incluyendo legislación y regulaciones de abuso de información privilegiada (“insider trading”), tanto en los Estados Unidos Mexicanos, como en aquellos países donde Volaris opere o tenga negocios.

Volaris y sus Embajadores tenemos el compromiso de cumplir de manera puntual y honesta con el pago de todos los impuestos que nos correspondan.

En Volaris no hacemos pagos indebidos a ningún tipo de autoridad o a particulares y nos abstenemos de participar en cualquier tipo de actividad que pueda entenderse, tácita o expresamente, como corrupción o colusión.

En paralelo a nuestra política de cumplimiento de la legislación, viene la política de transparencia en los negocios. Por ello aplicamos en nuestros procesos la presentación de datos y, en lo que sea necesario, los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxly.

○ Respeto a costumbres y leyes locales



Al tener presencia en países con culturas y legislaciones diferentes, aplicaremos nuestras prácticas de negocio con apego a las legislaciones locales y, en la medida de lo posible, respetaremos las costumbres y prácticas de cada lugar.

En caso de que se presentara alguna ley que afecte nuestros valores, debemos recurrir a la autoridad competente para hacerle saber nuestras diferencias y tener la oportunidad de ser un agente de cambio.

Los Embajadores de Volaris habremos de respetar y participar en aquellas costumbres locales que alientan conductas acordes con nuestros principios y valores. De ninguna manera participaremos en prácticas de negocio y culturales que sean contrarias o que atenten en contra de éstos. Este Código de Ética Volaris prevalecerá sobre las costumbres y prácticas de negocio locales, cuando se llegue a un conflicto, estableciendo un nivel mínimo de comportamiento.

○ Veracidad en registros e información

Todos nuestros registros, reportes contables y financieros están sujetos a auditorías internas y externas y reflejan la realidad de nuestras operaciones. Alterar, falsificar o crear registros fraudulentos y ocultar información, es considerado una falta grave y puede ser motivo de tomar acciones legales pertinentes.

En la Empresa, nos aseguramos, a través de las personas autorizadas, de que toda la información de carácter sensible (financiera, ambiental, social, estratégica, etc.) que se genere, publique o comunique, a través de cualquier medio, sea auténtica, oportuna, completa, veraz y precisa.

Estamos comprometidos a no tomar ventajas injustificadas de ningún Cliente, Proveedor, Competidor o Embajador como resultado de manipulación, abuso u ocultamiento de la información.

El incumplimiento de estos principios estará sujeto a lo que establecen las leyes aplicables y la política de la organización.

Conforme a lo anterior puedo decir que:

- Recibo capacitación u otras formas de desarrollo para mi crecimiento laboral.
- Cuento con los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo.
- Aprecio el buen trabajo y el esfuerzo extra.
- Reconozco que puedo cometer errores involuntarios al hacer el trabajo.
- Puedo involucrarme en decisiones que afectan mi trabajo o mi ambiente laboral.
- Estoy en un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar.



- Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente de trabajo, pero son frugales.

1.6 Imparcialidad

- ¿Qué entendemos por imparcialidad?

La imparcialidad es el criterio de justicia que se basa en decisiones tomadas con objetividad. Es decir, la persona debe juzgar los hechos manteniendo la imparcialidad y sin dejarse influir por prejuicios o intereses que lo inclinen hacia el beneficio de alguna de las partes; ya que todos los individuos deben de ser tratados de la misma manera cualquier sea la circunstancia.

- Algunos ejemplos en los que se refleja la imparcialidad

- Diversidad

Aceptar con respeto todas las fuentes de diversidad que existen: religión, sexo, escolaridad, convicciones políticas, estado civil, edad, capacidades diferentes, origen socioeconómico, origen étnico, perfil y nivel profesional, condiciones de salud, lengua, opiniones y xenofobia, entre otras. La discriminación es un producto social, resultado del aprendizaje de determinadas pautas vigentes en el medio sociocultural. Producto que en nuestra Empresa no existe.

Reconocemos el valor de cada persona como única e irreplicable. Tenemos el compromiso de garantizar que todos los que colaboramos en Volaris seamos respetados en nuestra dignidad y que podamos encontrar en la Empresa un espacio adecuado para nuestro desarrollo, tanto en el ámbito profesional, como en el personal, siempre respetando el bien común.

Valoramos la participación y contribución de cada persona para lograr los objetivos de nuestra Empresa y respetamos la diversidad de ideas y opiniones. Reconocemos la relación estrecha que existe entre el actuar y el ser de una persona, por ello se espera de todos los que trabajamos en Volaris, una conducta personal que no afecte, por ningún motivo, la reputación de la organización, y sobre todo, que busque el bien de la Empresa, la sociedad y las mayorías de nuestros grupos de interés.

- Igualdad de oportunidades de empleo

En Volaris, desde un inicio, tratamos a nuestros candidatos con respeto y dignidad. Buscamos y apreciamos la diversidad por lo que en nuestros procesos de reclutamiento y selección no diferenciamos a nuestros candidatos por estos conceptos, sino basándonos en sus capacidades, la afinidad con nuestras competencias y en las pruebas de aptitudes y antecedentes investigados.



Las competencias y cualidades las evaluamos a través de pruebas específicas que son aplicadas a todos los candidatos.

Reconocemos la importancia de la seguridad y el servicio como elementos esenciales de nuestro negocio y altamente apreciados por nuestros Clientes; por lo que en nuestros procesos de reclutamiento buscamos el cumplimiento de estos requerimientos a través de pruebas de selección que nos ayuden a encontrar dichas cualidades en todos nuestros candidatos.

Tenemos un ambiente de trabajo libre de adicciones, por lo que todos los candidatos deben pasar por exámenes que nos ayudan a mantener este vital principio en nuestra organización. El objetivo de tener un proceso de selección tan riguroso es garantizar que todos los Embajadores empatemos con la Cultura Volaris para formar parte de esta gran Familia y que al estar dentro, no destruyamos con nuestros actos y actitudes, lo que al día de hoy se ha logrado, o atentemos en contra de la seguridad.

Así mismo, buscamos que todos nuestros Embajadores crezcan, se desarrollen humana y profesionalmente, propongan ideas y asuman puestos dentro de la organización sin ninguna discriminación.

Siempre ante un caso de divergencia ante el comportamiento o entendimiento procuraremos beneficiar a las mayorías en función del bien común.

Conforme a lo anterior puedo decir que:

- Recibo un sueldo justo por el trabajo que realizo.
- Tengo la oportunidad de recibir un reconocimiento especial.
- Me tratan bien independientemente de mi posición en Volaris.
- Estoy consciente que los ascensos se dan a quienes más los merecen.
- Sé que se evita tener Embajadores favoritos.
- Soy tratado justamente sin importar mi edad, raza, sexo y/o religión.
- Cuando soy tratado injustamente, sé que tendré oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo.

1.7 Compañerismo

- ¿Qué entendemos por compañerismo?

Es el intercambio recíproco y voluntario de recursos y habilidades que asegura el logro de los objetivos comunes trazados en la Empresa, siempre con el sello de eficiencia e innovación que nos caracteriza. Las relaciones entre Embajadores se deben de caracterizar por manifestar actitudes de bondad, respeto y confianza.

- Algunos ejemplos en los que se refleja el compañerismo



- Trabajo en equipo

Es el intercambio recíproco y voluntario de recursos y habilidades que asegura el logro de los objetivos comunes trazados en la Empresa.

- Responsabilidad y cumplimiento de los compromisos adquiridos

El éxito de las Empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados. Cuando se trabaja en equipo, las actividades y proyectos se desenvuelven de manera integral, ya que cada uno de nosotros piensa, actúa y posee habilidades diferentes. La clave del trabajo en equipo está en no creer que nuestra opinión impera sobre la de nuestro compañero, sino el estar dispuesto a escuchar y colaborar para estar en la misma sintonía y luchar por un mismo objetivo.

Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la Empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de nosotros.

De ahí la importancia de asumir nuestra responsabilidad para reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones y de los actos que ejecutamos libremente. Esta responsabilidad abarca no sólo los efectos inmediatos de nuestros actos, sino también los efectos secundarios en la medida en que éstos sean razonablemente previsibles.

Para lograr la rentabilidad en forma sostenida, el primer paso es cumplir con los compromisos adquiridos, lo cual incluye entregar el trabajo a tiempo y con calidad, ya que nuestro desempeño afecta positiva o negativamente a nuestro equipo de trabajo.

- Entrepreneurship - Emprendedores

Para nosotros, el liderazgo es relevante en todos los niveles de la Empresa. Nuestro estilo de liderazgo está basado en la confianza, la credibilidad y el trato respetuoso que se otorga a todos los Embajadores. Los líderes formales de la organización deben mostrar, a través de sus conductas, decisiones y acciones, nuestros valores y creencias fundamentales.

Es responsabilidad de todos, y en especial de directivos y líderes, promover un ambiente de trabajo incluyente en el que sea posible compartir y aprender desde diferentes perspectivas.

Es responsabilidad de los líderes formales de Volaris, fomentar el trabajo en equipo; facultades, comunicación, coordinación y sinergia entre sí mismos y en el resto de la gente. Servir como guías y facilitar el camino hacia el logro de los objetivos del negocio y de los Embajadores.



Desde nuestra creación, hemos sido punta de lanza en diferentes áreas, generando cambios y haciendo sinergias para consolidarnos como una Empresa líder en nuestro ramo. Todos, como Embajadores, estamos llamados a ser líderes en nuestro ámbito, reconociéndonos como personas clave para la Empresa y buscando en todo momento cumplir no sólo con lo que nos toca, sino ir un paso adelante, proponiendo y previendo para ser más eficaces y eficientes.

El liderazgo implica conocernos, aceptar nuestros errores y superarnos. El verdadero líder es aquel que conociendo y reconociendo sus defectos, los trabaja y los convierte en áreas de oportunidad para ser mejor.

Por eso, necesitamos emprendedores que visualicen, ejecuten, desarrollen y concreten:

Visualizar:

- Conocer los objetivos de mi puesto y enfocar los esfuerzos cotidianos al logro de los mismos.
- Buscar proactivamente formas de hacer mejoras a los procesos y procedimientos de mi puesto.
- Tomar la iniciativa para resolver problemas rutinarios o urgentes en mi área de trabajo y mostrar un constante interés por conocer y comprender más mi trabajo, la Empresa y la industria.

Ejecutar:

- Rendir cuentas sobre los resultados y avances en las metas establecidas.
- Asumir responsabilidad por los resultados y objetivos de mi puesto.
- Administrar eficientemente mi tiempo y los recursos asignados para el cumplimiento de mis metas.
- Enfocar mi esfuerzo en brindar al Cliente interno/externo un servicio excepcional.
- Desarrollar mis actividades en un ámbito que garantice el control interno, pero que, en ninguna circunstancia, genere burocracia.

Desarrollar:

- Apoyar a mis compañeros en el logro de sus objetivos y metas.
- Poner en práctica acciones y actividades que mejoren mis habilidades y competencias en mi puesto actual.
- Compartir con los demás las experiencias y conocimientos adquiridos.
- Escuchar a los demás de forma empática y comunicarme asertivamente.

Concretar:

- Cumplir y comprometerme con los lineamientos y políticas de Volaris.
- Cumplir con los compromisos y promesas adquiridas.



○ Eficiencia

Es la competencia que nos permite realizar nuestras actividades de una manera práctica y con un nivel óptimo de resultados, al menor costo posible.

○ No burocratización

La burocratización explica la ineficiencia en los procesos y desarrolla un modelo de actuación ineficiente e ineficaz en el que incorpora formalismos innecesarios que le garanticen el control de los procesos.

Por eso promovemos una cultura de eficiencia en todos nuestros procesos de trabajo, para realizar nuestras actividades eficientemente, promoviendo un verdadero espíritu de trabajo en equipo.

○ Innovación

Es la práctica continua de proponer nuevas y mejores ideas para hacer de Volaris una mejor Empresa. Se motiva a los Embajadores a generar ideas y llevarlas a cabo, ya sea de manera individual o en equipo.

○ Proactividad

La proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, de manera individual o en equipo, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer para bien de nuestro equipo, la sociedad y la Empresa.

Las personas proactivas se mueven por valores, pueden pasar muchas cosas a su alrededor, pero son dueñas de cómo quieren reaccionar ante esos estímulos. Ser proactivo no significa actuar de prisa, de forma caótica y desorganizada, dejándose llevar por el impulso del momento. Las personas proactivas no son agresivas, arrogantes o insensibles, sino que saben lo que quieren y necesitan y actúan en consecuencia, buscando el mayor bien.

En Volaris promovemos la proactividad para la solución de problemas, es decir, buscar el “cómo sí se pueden hacer las cosas” para que cuando se presente un obstáculo, seamos capaces de responder con soluciones.

1.8 Orgullo

- ¿Qué entendemos por orgullo?

Es la satisfacción personal que se experimenta por algo propio o relacionado a uno mismo que se considera valioso. El orgullo para los Embajadores representa la satisfacción de pertenecer a una organización reconocida, honorable y de la que se sienten parte importante. Debe traducirse en buen clima laboral, compromiso, motivación, entusiasmo, resultados, ganas de trabajar, entre otras.



- Algunos ejemplos en los que se refleja el orgullo

- Servicio al Cliente

Servicio al Cliente es uno de nuestros Pilares, pero también es un reflejo del orgullo de sentirnos parte de la Familia Volaris. En las Empresas en las que existe un servicio, es fundamental tener a los mejores profesionales. Volaris será mejor cuanto mejor equipo tenga. De aquí se desprende nuestra misión: “Con la mejor gente y a bajo costo, hacemos que más personas viajen Bien”.

No olvides que vendemos lo que hacemos y si nuestro servicio es de excelencia, fortalecemos a Volaris y fomentamos el orgullo de pertenencia, en cambio si nuestro servicio es mediocre, contribuimos a que Volaris sea mediocre.

El Servicio al Cliente no sólo es externo, sino que también tenemos el compromiso de brindar un excelente servicio a nuestros Clientes internos.

De nosotros depende fortalecer nuestro orgullo de pertenencia.

Conforme a lo anterior puedo decir que:

- Siento que mi participación hace una diferencia en Volaris.
- Mi trabajo tiene un significado especial; para mí éste no es “sólo un trabajo”.
- Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso.
- Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra para realizar mi trabajo.
- Deseo trabajar aquí por un largo tiempo.
- Estoy orgulloso de decirle a otros que trabajo aquí.
- A los Embajadores nos gusta venir a trabajar aquí.
- Me siento bien por la forma como contribuimos a la sociedad.

1.9 Responsabilidad Social

- ¿Qué entendemos por Responsabilidad Social?

Reconocemos que nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a quien nos debemos y para quien trabajamos. Por ello estamos comprometidos y apoyamos con nuestro trabajo y actitudes cotidianas, los principios y valores que dan sustento a nuestra sociedad en su conjunto, y en particular, a la comunidad en que vivimos.

Nos comprometemos a que nuestras campañas de promoción y publicidad promuevan el fortalecimiento de los valores éticos y derechos universales del hombre.

Estamos convencidos del concepto de Familia, por ello es sumamente importante para nosotros la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los



derechos universales de los niños, el respeto a las personas con discapacidad, personas de la tercera edad y de cualquier etnia, religión, género, raza o condición social.

Rechazamos categóricamente el patrocinio directo o indirecto de cualquier promoción o publicidad que contenga elementos de vulgaridad, violencia y cualquier otro elemento que vulnere o afecte los valores individuales, familiares y de la sociedad.

Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social de las comunidades donde operamos, a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo productivo. El respeto y la protección al Medio Ambiente tienen son prioritarios en nuestra operación y gestión.

Somos una Empresa Socialmente Responsable ya que velamos porque se vivan cuestiones de calidad de vida, ética y cultura de la legalidad, uso sustentable y efectivo del medio ambiente y vinculación con la comunidad. Como empresa comprometida con la sociedad en la que vivimos, todo lo anterior se ve reflejado en nuestra cultura y estrategia de negocio.

- Algunos ejemplos en los que aplicamos la Responsabilidad Social

- Campaña de Responsabilidad Social “Volemos Juntos”

Consolidando nuestra visión de “Trascender al crear y vivir las mejores experiencias de viaje”, a través de nuestra campaña de Responsabilidad Social “Volemos Juntos”, realizamos acciones concretas con el fin de apoyar causas que fortalezcan nuestro compromiso con la sociedad.

A través de esta campaña englobamos nuestros cuatro ejes de Compromiso Social: Liderazgo, Salud y Vida, Sustentabilidad y Voluntariado Corporativo.

Contamos con un Comité ESR conformado por aquellos Embajadores que se encargan de regular y administrar los temas de Responsabilidad Social de la Empresa, así como de coordinar y seleccionar los programas, proyectos y campañas de voluntariado en los que participamos.

Una verdadera Responsabilidad Social es efectiva, cuando se ve plasmada en los cimientos de la Empresa, por eso es importante destacar que no manejamos un marketing social, sino que realmente buscamos el mayor bien para todos nuestros grupos de interés, empezando por nuestros Embajadores.

Ponemos a tu disposición el correo electrónico volemosjuntos@volaris.com, para que escribas y des a conocer las iniciativas de Responsabilidad Social que te gustaría lanzar desde tu área de trabajo. El objetivo de este correo es sumar esfuerzos y formar alianzas para ser más efectivos en nuestras iniciativas. Ningún Embajador podrá ejecutar su propuesta sin haber recibido autorización por parte del Comité ESR.



Contamos con una política de Voluntariado Empresarial y de Donaciones que buscan brindar apoyo a todos los Embajadores que, por sus valores y carácter altruista y humanitario, deseen participar en actividades de acción social, brindándoles la oportunidad de hacerlo, ya sea en programas establecidos con organizaciones sociales con las que Volaris tenga relación o en proyectos impulsados por los propios Embajadores o la Empresa.

➤ Liderazgo

Apoyamos la formación de talento y liderazgo en jóvenes que cuentan con un alto nivel de compromiso y responsabilidad para influir de manera positiva en la realidad de México y el mundo.

Nos interesa potenciar el liderazgo de los jóvenes mexicanos, apoyando su educación a través de foros y ciclos de conferencias en universidades y colegios.

Apoyamos e impulsamos proyectos universitarios ya que estamos convencidos que los jóvenes con liderazgo alcanzarán puestos clave para transformar la realidad de nuestro país.

➤ Salud y Vida

Somos una Empresa a favor de la vida, ya que ésta es el derecho fundamental del ser humano, por lo que apoyamos programas y proyectos de salud a nivel nacional.

➤ Sustentabilidad

Siempre nos ha interesado ser una Empresa que vele por el fortalecimiento de la conciencia ecológica y la protección del Medio Ambiente, y, decidimos consolidarlo, a través de una serie de estrategias que hemos implementado en nuestras operaciones diarias, con acciones concretas, en las que involucramos a Embajadores, Clientes y otros grupos de interés, a través de la campaña “Por un Cielo Azul”.

Respondemos a los desastres naturales, a través de nuestro modelo de “Avión Ayuda” que funciona como puente aéreo para apoyar a los centros de acopio en la transportación de víveres y ropa a las zonas necesitadas. Además, invitamos a los Embajadores a que se sumen a los centros de acopio a nivel nacional, brindando un espacio en sus estaciones y corporativo para operar su propio centro de acopio y canalizar lo recibido a una institución segura que haga llegar la ayuda a la zona de desastre.

Promovemos la participación de nuestros Clientes en el cuidado del Medio Ambiente a través de nuestra campaña “Carbon Offset”, por



medio del cual se invita a nuestros Clientes a contribuir con un donativo económico (a través de nuestra página web). El dinero es transferido a la Institución seleccionada, la cual se compromete trabajar en la prevención de incendios forestales, en la erradicación de actividades de pastoreo en bosques, de tala y extracción de madera, y de cacería y extracción de flora.

En ocasiones, se invita a los Embajadores a hacer aportaciones económicas, pre-aprobadas por ellos, que pueden ser descuentos de nómina (para facilitar la donación), y/o a través de actividades de recaudación, cuando así lo decide el Comité ESR.

➤ Voluntariado Corporativo

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

✓ Donativos

A través del Comité ESR se reciben las solicitudes de donativos. Los donativos deben ser aprobados por el Comité ESR, Dirección General en los niveles que los estatutos se lo permitan, o con aprobación del Consejo de Administración cuando se requiera. Contamos con una Política de Donaciones (favor de consultarla para más información).

✓ Proyectos y campañas

Promovemos proyectos y campañas entre nuestros Embajadores para apoyar causas que empatan con nuestros ejes de Volemos Juntos.

○ Rechazo explícito de conductas que dañan a nuestra comunidad

● Acoso sexual

Está prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones o formas (verbal, psicológica o física) así como el condicionamiento de contrataciones, evaluaciones de desempeño, promociones y/o ascensos a cambio de ceder a exigencias sexuales. El incumplimiento de esta norma estará sujeto a lo que establecen las leyes aplicables y las políticas de la Empresa.

● Trabajo infantil



Cumplimos con la legislación vigente que prohíbe contratar menores de edad, y, además, fomentamos el cumplimiento de esta normativa con nuestros distintos grupos de interés. El incumplimiento de este punto estará sujeto a lo que establecen las leyes aplicables y la política de la Empresa.

o Relaciones con personas que no forman parte de Volaris

• Proveedores

Tenemos el compromiso de realizar negociaciones transparentes, honestas y equitativas con nuestros Proveedores. Otorgamos el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para seleccionar a los mejores. Hemos adquirido el compromiso de construir relaciones de negocios duraderas, equitativas, justas, sin discriminaciones o imposiciones. Estamos comprometidos a proteger los derechos de nuestros Proveedores en lo que corresponde a la confidencialidad de la información suministrada, procesos, secretos industriales y profesionales.

Quando se realicen negocios con un Proveedor, ya sea que atienda a un competidor o no, exigiremos respeto a la confidencialidad de nuestra información.

Buscaremos obtener del Proveedor únicamente los beneficios correspondientes a la misma negociación de que se trate, sin obtener ventajas personales a costa de la asignación de contratos, por la adquisición de bienes y/o servicios. Buscaremos que la relación con nuestros Proveedores sea siempre una relación ganar-ganar.

Todos los que colaboramos en la Empresa, particularmente aquellos vinculados a negociaciones con Proveedores, habrán de resolver los conflictos de interés en la contratación de bienes y servicios para Volaris, de conformidad con las disposiciones establecidas, antes de involucrarse en cualquier negociación.

Quienes colaboramos en Volaris, no estamos facultados para dar dinero o regalos de valor significativo a Clientes, Proveedores o cualquier otra persona relacionada con ellos, si esto pudiera ser visto como una ventaja para abrir, incrementar o mantener una relación de negocios o para obtener beneficios indebidos de cualquier tipo.

Nuestros Proveedores, especialmente los que nos ayudan a dar servicio, deben comulgar con los principios contenidos en este código y sean, en colaboración con la Empresa, guardianes de nuestros Pilares, ayudándonos a presentarlos en conjunto con las autoridades.



Como parte de nuestra Responsabilidad Social, en la medida de lo posible, nuestros Proveedores deben contar con el Distintivo ESR, lo que fortalece nuestra cadena de valor y nos ayuda a formar alianzas sólidas y con valor competitivo a favor de nuestra sociedad.

- Nuestra competencia

Nos comprometemos a competir en el mercado de manera libre y responsable y exigimos lo mismo de nuestros competidores y autoridades.

Los méritos, ventajas y excelencia de nuestra marca y servicio, pretenden encontrar prácticas de comercio leales, transparentes, equitativas y en igualdad de condiciones.

Toda publicidad o promoción deberá estar basada en la verdad, asimismo, deberá presentarse en forma clara a nuestros Clientes. Competiremos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, de acuerdo con nuestros principios y valores.

Entendemos la competencia como la canalización de nuestra energía para brindar los mejores productos y servicios, para ganar la confianza y preferencia de nuestros Clientes.

Respetamos a nuestros competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos. Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa. En el caso de que los Embajadores se tengan que referir a los productos y servicios de la competencia, deberán evitar comentarios despectivos u ofensivos y aquellos que puedan dañar su buen nombre.

La información confidencial de los competidores sólo podrá ser obtenida y utilizada si es pública o si el propietario consiente expresamente su revelación a Volaris, por lo que rechazamos todo tipo de espionaje industrial, así como la contratación de Embajadores o de excolaboradores de un competidor con fines de obtener información confidencial, tales como: estrategias de negocio, capacidades de producción, planes de productos, tecnología, etcétera.

2. Administración del Código de Ética Volaris

- Responsables

El estricto cumplimiento de este código es responsabilidad de TODOS los Embajadores. El Código de Ética Volaris fue creado como una herramienta para la toma de decisiones cotidianas, por lo que contribuiremos a su éxito cumpliendo con sus disposiciones y aportando ideas para su constante mejora.



Todo Embajador, especialmente quienes ejercen funciones de dirección, jefatura o supervisión, tienen la obligación de ser ejemplo del cumplimiento de este Código de Ética Volaris y de no permitir faltas a los estándares, prácticas y comportamientos éticos aquí establecidos y en otras políticas asociadas o complementarias.

Quienes ejercen funciones de dirección, jefatura o supervisión, tienen la obligación de hacer del conocimiento de todo su personal el contenido del Código de Ética Volaris, promocionarlo y asegurarse de que todos lo lean y lo conviertan en una práctica cotidiana en sus actividades, en su conducta y comportamiento ante los diferentes grupos de interés.

- **Comité de Ética**

El Comité de Ética estará conformado por el CEO, la Dirección Jurídica y Asuntos Corporativos, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Corporativa Control, Cumplimiento y Administración y la Dirección de Auditoría Interna. Sesionará mensualmente y su función principal será la de velar por el cumplimiento del Código de Ética Volaris resolviendo los conflictos que se presenten, a través de la toma de decisiones efectiva y puntual.

- **Cómo notificar una buena conducta o incumplimiento del Código de Ética Volaris**

- Notificaciones personales

La manera natural y mejor valorada de notificar una buena conducta o acción meritoria de incumplimiento o falta al Código de Ética Volaris es la conversación personal entre quien notifica y su inmediato superior. Todo Embajador que tenga un equipo de trabajo bajo su mando, deberá optimizar sus competencias de liderazgo de tal manera que su equipo sienta la debida confianza para notificar buenas o malas conductas, entendiendo por buenas o malas aquéllas que vayan en apego o en contra del Código de Ética Volaris.

- Notificaciones anónimas

Si se diera el caso extraordinario de que un Embajador no siente la confianza necesaria para realizar una notificación personal, podrá hacerlo a través de la línea de escucha.

La línea de escucha es un conjunto de herramientas que permiten recibir reportes de situaciones o conductas que incumplan el Código de Ética Volaris. Dichas herramientas son conformadas por:

- a) Una página de internet
- b) Números 01 800 para MEX y USA
- c) Un buzón de recepción de denuncias, así como, una dirección de correo electrónico

- **Política de confidencialidad**



En Volaris, garantizamos la absoluta confidencialidad de toda notificación sobre incumplimiento de normas del Código de Ética Volaris. Quienes reciban tales notificaciones y se involucren en su estudio por el cargo que ocupan, deberán poner todos los medios a su alcance para que se cumpla tal confidencialidad.

- Prohibición de represalias

Se rechaza absolutamente toda actitud de represalia por notificaciones o investigaciones acerca de algún incumplimiento de normas del Código de Ética Volaris o de leyes aplicables. Las represalias serán consideradas faltas graves al Código de Ética Volaris porque implicarían un atentado contra la justicia, la transparencia y la responsabilidad.

- Aplicación del Código de Ética Volaris

Este Código de Ética Volaris aplicará para todos los Directores, Ejecutivos, Funcionarios y Embajadores de Volaris.

- Sanciones

El incumplimiento de uno o varios puntos del Código de Ética Volaris está sujeto a sanciones que van desde una llamada de atención verbal o escrita hasta la pérdida de la relación laboral según la(s) falta(s) que se cometa(n), de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos por la organización. También pueden resultar aplicables sanciones civiles o penales, de conformidad con la ley aplicable.

Reconozco la importancia de identificarme y vivir los Pilares y conductas de Volaris, así como de realizar mi trabajo con ganas y pasión, trabajando en constante sinergia y comprometido(a) en ser parte de una excepcional cultura y ambiente de trabajo, con el fin de alcanzar relaciones sanas, productivas y de confianza entre todas las personas y las áreas de la Empresa.

Me comprometo a leer y cumplir cabalmente este Código de Ética Volaris, así como a ser un modelo ejemplar dentro de mi equipo de trabajo.



3. ANEXOS

Anexo 1 Código de Ética Volaris Política de Inmunidad

Volaris está comprometida a mantener los más altos estándares de Seguridad en sus operaciones, por tal motivo, se ha implementado un sistema de reportes NO PUNITIVO para todos los eventos en donde se vea comprometida la seguridad operacional. Para este fin, cada Embajador será responsable de comunicar cualquier información que pueda afectar la integridad de la seguridad aérea, sin temor a alguna represalia.

Volaris no tomará ninguna acción disciplinaria o administrativa contra ningún Embajador que notifique, descubra o se vea involucrado en forma inadvertida o involuntaria, en un evento que afecte la seguridad operacional, sin embargo, esta política no aplicará, si la información obtenida o recibida por Volaris es de otra fuente diferente a la del involucrado, cuando el evento se presente durante la ejecución de alguna función fuera del ámbito de competencia atribuible a sus labores o cuando las acciones del mismo hayan sido premeditadas o clasificadas como ofensa criminal.

Los métodos de recolección, almacenaje y diseminación de la información obtenida de los reportes de seguridad aérea, han sido desarrollados para proteger en la manera de lo posible la identidad de cualquier Embajador que provea información que afecte la seguridad operacional y cuando así sea requerido, la confidencialidad será garantizada a las personas que reporten voluntariamente a la Gerencia de Seguridad Aérea o a alguno de sus miembros cualquier información con el propósito de velar, mejorar o corregir situaciones que pudiesen afectar la Seguridad Aérea.

La Política No Punitiva de Reporte de Incidentes es administrada por la Gerencia de Seguridad Aérea. Se invita a todos los Embajadores de Volaris y en especial a Pilotos, Sobrecargos, Despachadores, Personal de Rampa y Mecánicos a reportar a dicha gerencia, cualquier discrepancia, deficiencia o situación potencial de peligro que afecten la seguridad de las operaciones aéreas. Dicha información ayudará Volaris a proveer a nuestros Clientes y Embajadores el más alto nivel de seguridad.

Esta política no exime la responsabilidad de presentar reportes obligatorios de algún evento en particular cuando son requeridos de acuerdo con las políticas de Volaris o por las regulaciones de la Autoridad Aeronáutica aplicable.



Anexo 2

**Código de Ética Volaris
Recepción del Código de Ética Volaris y reconocimiento de responsabilidad**

En la Ciudad de _____

Con fecha _____ del mes de _____ del año _____.

Yo _____

Número de Embajador _____

Puesto _____

Declaro haber recibido, leído y aceptado el Código de Ética Volaris y todo su contenido, por lo que enterado (a) expreso mi total adhesión y compromiso al mismo, haciéndome responsable de su observancia y cumplimiento.

Comprendiendo responsablemente que, aunque hay situaciones, condiciones y acciones que no están contenidas en este documento, todas aquellas que no estén acordes al concepto de “El buen actuar”, establecido por los Pilares y conductas de Volaris, serán sujeto de aplicación de las medidas disciplinarias de este documento y contrato de trabajo, así como de las consecuencias, incluso legales, que puedan implicar.

Firma _____
C.C. Dirección de Desarrollo Organizacional



Anexo 3
Código de Ética Volaris

Reporte de incumplimiento o falta al Código de Ética Volaris
Dirección de Desarrollo Organizacional
Presente

En base a lo que se establece en el Código de Ética Volaris, estoy reportando la siguiente falta para que se investigue y se tomen medidas correspondientes.

La falta que se cometió y cómo se cometió:

Razones por las que considera se trata de una falta al Código de Valores Volaris:

¿Cuándo se cometió? (fecha, día y hora)

¿Dónde se cometió?

¿Quién la cometió? (nombre y cargo de la persona)

Nombre (opcional) _____

Puesto o cargo (opcional) _____

Firma (opcional) _____



Anexo 4

Código de Ética Volaris
Notificación de Buena Conducta o Conducta Meritoria
Dirección de Desarrollo Organizacional
Presente

En base a lo que se establece en el Código de Ética Volaris, estoy notificando la siguiente buena conducta o conducta meritoria, la cual recomiendo que se reconozca públicamente a través de nuestras pantallas de Comunicación Interna.

Informo que (nombre y puesto del Embajador)

Mostró el siguiente valor (marque con una X)

- Comportamiento Ético
- Liderazgo Genuino
- Responsabilidad Social
- Otro

En la siguiente situación (describirla con todos los detalles relevantes):

Nombre de la persona que notifica: _____

Puesto: _____

Firma: _____



**Anexo 5. Código de Ética Volaris
Declaración de posibles conflictos de intereses**

A mi jefe inmediato: _____

En base a lo que se establece en el Código de Ética Volaris y para efectos de cualquier potencial conflicto de intereses, a continuación, declaro que tengo intereses en las siguientes Empresas y con las siguientes personas:

1. Nombre de la Empresa: _____

Esta Empresa y/o persona es:

- Proveedor
- Cliente
- Embajador
- Otro:

Mi relación con esta Empresa y/o persona es:

- Familiar
- Socio / Dueño
- Asesor / Colaborador
- Otro:

2. Nombre de la Empresa: _____

Esta Empresa y/o persona es:

- Proveedor
- Cliente
- Embajador
- Otro:

Mi relación con esta Empresa y/o persona es:

- Familiar
- Socio / Dueño
- Asesor / Colaborador
- Otro:

Lugar y fecha: _____

Un conflicto de intereses surge cuando un Embajador pone en segundo plano el beneficio de la Empresa y, a favor de alguna entidad o persona, consigue beneficios adicionales a los establecidos en su respectivo contrato de trabajo.

Nombre de la persona que notifica: _____

Puesto: _____

Firma: _____

C.C. Dirección de Desarrollo Organizacional



**Anexo 6. Código de Ética Volaris
Declaración de Regalos y Obsequios**

Sr.(a) Director(a) de Desarrollo Organizacional:

En base a lo establecido en el Código de Ética de Volaris, estoy declarando el/los regalos(s), por exceder el monto máximo establecido del valor de un regalo que puede aceptar un Embajador de acuerdo con la política autorizada*. Además, lo(s) estoy remitiendo a usted para que la Empresa disponga lo que corresponda.

Nombre del Proveedor:

Nombre de la persona que lo envió:

Tipo de regalo:

Motivo del regalo:

Valor estimado en pesos mexicanos:

Nombre y cargo de la persona que lo recibió:

Nombre y cargo de la persona que lo reporta:

Lugar y fecha: _____

Firma: _____

C.C. Dirección de Desarrollo Organizacional

- Ver el monto en la Política de administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros (POL-DEO-CUL-04).

