



# Código de Ética Volaris



**volaris**

## Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Volaris

Estimado Embajador<sup>1</sup>,

Nos 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: "Las mejores personas, que hacen que más viajeros se transporten... 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 nosotros como Embajadores no los hacemos propios y parte de un estilo de vida.

Volaris siempre se ha preocupado por ser una empresa con un profundo sentido de valores morales y éticos, por lo que rechazamos 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.

Soñamos con un Volaris que sea una comunidad de vida, un lugar donde la mujer y el hombre 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 "las mejores personas".

Enrique Beltranena Mejicano,  
Presidente Ejecutivo y Director General de Volaris.

---

<sup>1</sup> Por Embajador nos referimos a las mujeres y hombres que forman parte del conjunto de empresas que integran Volaris.

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>1. Cultura, Pilares y Conductas</b>	<b>5</b>
<b>Cultura Volaris: misión y visión</b>	<b>5</b>
<b>Nuestros Pilares</b>	<b>6</b>
<b>Nuestras Conductas</b>	<b>7</b>
<b>2. Principios</b>	<b>11</b>
<b>Principios Relacionados con Nuestros Clientes</b>	<b>11</b>
<b>Principios Relacionados con Nuestros Embajadores</b>	<b>12</b>
<b>Principios Relacionados con Nuestros Proveedores</b>	<b>19</b>
<b>Principios Relacionados con Nuestra Competencia</b>	<b>21</b>
<b>Principios Relacionados con el Gobierno</b>	<b>22</b>
<b>Principios Relacionados con Nuestros Accionistas</b>	<b>22</b>
<b>Principios Relacionados con Sustentabilidad</b>	<b>24</b>
<b>3. Administración del Código de Ética Volaris</b>	<b>26</b>
<b>Responsables</b>	<b>26</b>
<b>Revisión y actualización del Código de Ética</b>	<b>26</b>
<b>Capacitación</b>	<b>27</b>
<b>Comité de Ética</b>	<b>27</b>
<b>Cómo notificar</b>	<b>27</b>
<b>Manejo de información confidencial</b>	<b>28</b>
<b>Prohibición de represalias</b>	<b>28</b>
<b>Aplicación del Código de Ética Volaris</b>	<b>28</b>
<b>Sanciones</b>	<b>28</b>
<b>4. Políticas Relacionadas con el Código de Ética</b>	<b>28</b>
<b>5. Carta de adhesión al Código de Ética</b>	<b>30</b>

## 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 primer agente somos nosotros, los Embajadores de Volaris, personas en todo el sentido de la palabra, dotadas de inteligencia (por la cual se busca el bien) y con una gran voluntad (mediante la que se quiere el bien), caracterizadas por su dignidad. Cada persona es única e irrepetible y capaz de trascender.

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, en nuestro entorno y lo que ejecutamos como empresa y sus relaciones.

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 interesadas con las que nos relacionamos.

El comportamiento ético, en Volaris 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 en Volaris ético lo que va de acuerdo con la dignidad de la persona, y no es ético lo que la denigra o la rebaja. Entendiendo por dignidad la excelencia que lleva a la persona a la interioridad, a ser autónoma y libre (buscando siempre lo que la hace mejor), desplegando su capacidad y ser apreciada por lo que ella es y vale en el entorno. Por eso, la dignidad de nuestros Embajadores es un valor singular que fácilmente puede reconocerse en acciones observables, alineadas a la cultura, pilares y conductas de Volaris.

El comportamiento ético llevado a acciones observables alineadas a la cultura, pilares y conductas de Volaris genera un ambiente de trabajo basado en la diversidad y el respeto. En consecuencia, se propicia un clima adecuado para el desarrollo humano y profesional.

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 de conducta para que los Embajadores tomemos responsablemente nuestras decisiones

y actuemos de forma ética, principalmente con clientes, proveedores, accionistas, entidades públicas, frente a la sociedad, el medio ambiente, con nosotros mismos, así como en la operación de Volaris en un marco de una cultura de legalidad carente de conflicto de intereses.

Aspiramos a que estas prácticas sean conocidas y compartidas por nuestros Proveedores, Clientes y otros grupos de interés, para su observancia en sus relaciones con Volaris, así como por nosotros mismos.

## 1. Cultura, Pilares y Conductas

### Cultura Volaris: misión y visión

La Cultura en Volaris se centra en:

**Nuestra Misión:** Con las mejores personas y a bajo costo hacemos que más viajeros se transporten bien.

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

Somos una Empresa que se distingue por su crecimiento al más bajo costo, 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, incluidos los 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, sin importar 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.

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

## Nuestros Pilares

**Seguridad.** La Seguridad es la ausencia de riesgo o peligro y por ello nos apegamos 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.

Tenemos un compromiso absoluto hacia la permanencia de lugares de trabajo seguros 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.

Está en la esencia de Volaris el que la vida de nuestros Clientes y Embajadores sea prioridad, se protege 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.

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 protección 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.

**Servicio al Cliente.** El Servicio al Cliente es el firme compromiso de mantener los más altos estándares de calidad en el servicio de transporte aéreo, así como en la atención de las necesidades de nuestros Clientes internos y externos, sin que con ello agreguemos costos no necesarios o impidamos que sea ágil. Por ello, nos esforzamos por complacer a nuestros Clientes, con una atención esmerada, con amabilidad, confiabilidad y calidez con el firme propósito de mantener su lealtad a través de la mejora continua de nuestro servicio.

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.

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 en nuestras relaciones.

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 adicionales (*ancillaries*), mismos que son clave para alcanzar la rentabilidad en forma sostenida.

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

## Nuestras Conductas

**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.

Conforme a lo anterior puedo decir que:

- Cuento con la información acerca de asuntos y cambios importantes en mi área.
- Cuento con la información sobre las expectativas de Volaris.
- Cuento con la accesibilidad para hablar con mis jefes.
- Coincido en que contrata personas que embonan bien con la Cultura de Volaris.
- Considero que la jefatura maneja el negocio de forma competente.
- La jefatura realiza un buen trabajo asignando y coordinando al personal.
- La jefatura confía en el desempeño de un buen trabajo sin necesidad de supervisión continua.

- La jefatura tiene una visión clara de hacia dónde va Volaris y de cómo lograrlo.

**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 reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades en otras personas y sus derechos, y a su vez, que la sociedad viva en paz, en una sana convivencia en base a normas e instituciones.

El respeto 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.

Algunas características del respeto son:

- 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. La violencia y el maltrato, incluyendo el maltrato verbal, son absolutamente inaceptables en nuestras relaciones.
- Cuidado del lugar del trabajo.
- Compromiso con el resultado.

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 cumplimos los compromisos con asertividad y en los tiempos acordados.
- 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 sobre el uso 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 autorizamos operaciones que involucren recursos de procedencia ilícita, 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, se encuentra 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 Oxley.

▪ **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.

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 acciones acordes con nuestra Cultura, Pilares, Conductas 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 y en cumplimiento a la regulación aplicable, de que toda la información de carácter sensitivo (financiera, ambiental, social, estratégica, etcétera.) que se genere, publique o comunique, a través de cualquier medio, sea auténtica, oportuna, completa, veraz y precisa.

De igual forma, en Volaris protegemos la información confidencial siguiendo para ello la política aplicable y asimismo damos cumplimiento a las regulaciones aplicables en materia de protección de datos personales.

**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 a 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 apto para trabajar.**
- **Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente de trabajo y son frugales.**

**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 todas las personas deben de ser tratadas de la misma manera cualquier sea la circunstancia.

**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, mi origen étnico, sexo y/o religión.**
- **Cuando soy tratado injustamente, sé que tendré oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo.**

**Compañerismo.** El 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.

**Orgullo.** El orgullo es la satisfacción personal que se experimenta por algo propio o relacionado a la propia persona 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.

El 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 las y a los mejores profesionales. Volaris será mejor cuanto mejor equipo tenga. De aquí se desprende nuestra misión: "Con las mejores personas y a bajo costo hacemos que más viajeros se transporten 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:

- Considero 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, siento orgullo.
- Tengo disposición de hacer un esfuerzo extra para realizar mi trabajo.
- Deseo trabajar aquí por un largo tiempo.
- Siento orgullo de decirle a otras personas que trabajo aquí.
- A los Embajadores nos gusta trabajar en Volaris.
- Me siento bien por la forma como contribuimos a la sociedad.

## 2. Principios

### Principios Relacionados con Nuestros Clientes

En Volaris, estamos comprometidos con brindar calidad en nuestros productos y servicios, lo que es un ejemplo de nuestro pilar: Servicio al Cliente, así como brindar seguridad mediante el manejo de información confidencial de forma responsable y cuidadosa.

- 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 Información Confidencial la cual describe los principios de cómo la información debe ser tratada de forma efectiva y eficientemente protegida. Asimismo, debe cumplir con las disposiciones legales aplicables.

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 móvil, servidores y redes de cómputo del abuso y robo de información; lo anterior incluye reglas para el uso apropiado de Internet y correo electrónico.

La Empresa y los Embajadores tienen bajo su responsabilidad la prevención continua a fin de preservar la seguridad cibernética a través del uso de contraseñas de acceso en los sistemas de cómputo, dispositivos móviles y aplicaciones digitales de la compañía, así como el cuidado de su operación. Las contraseñas deben ser personales e intransferibles.

La seguridad de sistemas también incluye 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.

### **Principios Relacionados con Nuestros Embajadores**

Nuestros pilares y conductas como seguridad, credibilidad, imparcialidad y compañerismo, se ven reflejados mediante (i) coherencia/integridad; (ii) comunicación abierta; (iii) cercanía del Embajador con su jefe directo; (iv) comunicación institucional; (v) encuentros con Embajadores; (vi) manejo de conflicto de intereses; (vii) regalos y donaciones; (viii) relaciones con organizaciones laborales; (ix) participación en actividades políticas; (x) promoción de la salud y seguridad en Volaris a través de una Política de un Ambiente Libre de Adicciones; (xi) diversidad; (xii) igualdad de oportunidades de empleo; (xiii) trabajo en equipo; (xiv) responsabilidad y cumplimiento de compromisos adquiridos; (xv) eficiencia; (xvi) no complejidad-simplificación; (xvii) innovación y emprendimiento, así como (xviii) proactividad.

- **Promoción de la salud y la seguridad en Volaris: Política de un 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.

- **Rechazo explícito de conductas que dañan a nuestra comunidad**

- **Acoso, hostigamiento y abuso sexual y laboral**

En Volaris 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**

En Volaris cumplimos con la legislación vigente que prohíbe contratar personas 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.

- **Trabajo no forzoso.**

En Volaris todo trabajo o servicio exigido a un Embajador es libre y voluntario por lo que no existe amenaza de una pena, esto es, no existe trabajo forzoso.

- **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.

- **Conflicto de intereses**

Surge cuando intereses personales, familiares, financieros o de cualquier otra índole, comprometen o pudieran comprometer el desempeño libre y ético de las funciones de los Embajadores de tal forma que la objetividad y efectividad de las decisiones de los embajadores pudieran verse comprometidos por intereses ajenos o contrarios a los de Volaris.

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 directo. 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 entre jefe y Embajador.
- 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 estar alineadas a la cultura, pilares y conductas de Volaris.

- Encuentros con Embajadores

Invitamos al equipo directivo a tener reuniones periódicas con los Embajadores, donde se habla de los temas más relevantes de la Empresa.

El grupo de Embajadores tiene la oportunidad de hablar directamente con el equipo directivo 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-Director General. El uso de cada instancia requiere agotar el tema en las instancias anteriores.

Lo anterior va de acuerdo con nuestras conductas dentro de Volaris.

- **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. La jefatura en nuestra Empresa está integrada por 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 noticias, avisos, cumpleaños, fotos, videos, invitaciones, concursos internos, 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).
- v.news, difusión digital de una gaceta interna.

- **Igualdad de oportunidades de empleo**

En Volaris, desde un inicio, tratamos a las personas que participan en los procesos de reclutamiento y selección con respeto y dignidad. Buscamos y apreciamos la diversidad por lo que en nuestros procesos de reclutamiento y selección nos basamos en sus capacidades, en la afinidad con nuestras competencias y en las pruebas de aptitudes.

Las competencias y cualidades las evaluamos a través de pruebas específicas que son aplicadas a todas las personas que participan en los procesos de reclutamiento y selección.

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 las personas que participan en dichos procesos.

Tenemos un ambiente de trabajo libre de adicciones, por lo que personas que participan en los procesos de reclutamiento y selección 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. Al respecto, Volaris cuenta con una política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades en el Empleo.

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

- **Diversidad**

Aceptar con respeto todas las fuentes de diversidad que existen: religión, sexo, escolaridad, convicciones políticas, estado civil, edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud, origen étnico o nacional, color de piel, perfil y nivel profesional, idioma, condiciones de salud, lengua, opiniones, preferencias sexuales, entre otras. La discriminación es un trato perjudicial que se da a una persona basado en la distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en una o más de las fuentes de diversidad señaladas. También se entiende como discriminación la homofobia, misoginia, xenofobia, segregación racial y el antisemitismo. En nuestra Empresa las prácticas discriminatorias no son toleradas y quedan prohibidas.

Reconocemos el valor de cada persona como única e irrepetible. Tenemos el compromiso de garantizar un ambiente basado en la diversidad y respeto en el 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 llevando a cabo acciones observables alineadas a la cultura, pilares y conductas de Volaris y 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.

- 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 Volaris 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 nuestra compañera o 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.

- 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 complejidad-simplificación

La complejidad implica ineficiencia en los procesos y desarrolla un modelo de actuación ineficaz en el que incorpora formalismos innecesarios en el control de los procesos.

Por eso promovemos una cultura de no complejidad o simplificación que permita la eficiencia en todos nuestros procesos de trabajo, 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.

Como parte de la innovación destacamos el emprendimiento. El liderazgo es relevante en todos los niveles de la Empresa. Nuestro estilo de liderazgo está basado en la confianza, credibilidad y trato respetuoso a todos los Embajadores. Los líderes formales deben mostrar, a través de sus conductas, nuestros valores y creencias fundamentales.

Es responsabilidad de todos, y en especial del equipo directivo y de líderes, promover un ambiente de trabajo incluyente en el que sea posible compartir y aprender desde diferentes perspectivas. Así como, fomentar el trabajo en equipo; comunicación, coordinación y sinergia. Servir como guías y facilitar el camino hacia el logro de los objetivos del negocio.

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.

Líder es quien conociendo y reconociendo sus defectos, los trabaja y los convierte en áreas de oportunidad para ser mejor.

Por eso, necesitamos el emprendimiento en nuestros Embajadores a fin de que visualicen, ejecuten, desarrollen y concreten:

**Visualizar:**

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

**Ejecutar:**

- Rendir cuentas sobre los resultados y avances en las metas establecidas.
- Asumir responsabilidad por los resultados y objetivos del puesto.

- Administrar eficientemente el tiempo y los recursos asignados para el cumplimiento de las metas.
- Enfocar el esfuerzo en brindar al Cliente interno/externo un servicio excepcional.
- Desarrollar actividades en un ámbito que garantice control interno sin generar burocracia.

#### Desarrollar:

- Apoyar a otros Embajadores en el logro de sus objetivos y metas.
- Poner en práctica acciones que mejoren habilidades y competencias del puesto actual.
- Compartir experiencias y conocimientos adquiridos.
- Escucha empática y comunicación asertiva.

#### Concretar:

- Cumplir con las políticas de Volaris.
- Cumplir con los compromisos adquiridos.
  - 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.

#### Principios Relacionados con Nuestros Proveedores

En Volaris tenemos un compromiso a largo plazo con la ética y la integridad, lo cual nos ayuda a conducir nuestros negocios y nuestras relaciones de una manera justa y transparente. Nos basamos en el principio de comercio justo y competencia y, por lo tanto, conducimos nuestras acciones en estricto cumplimiento de la normatividad en materia de competencia económica que sea aplicable. 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 y retener a las y 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.

Cuando 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 en la Política de Ética para Proveedores y, en colaboración con la Empresa, deben ser guardianes de nuestros Pilares.

Como parte de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, en Volaris tenemos el compromiso de implementar un Programa de Gestión Responsable de la Cadena de Valor. Este programa tiene como objetivo principal compartir con los proveedores la importancia de asumir un compromiso real en temas ambientales, sociales, económicos y de gobernanza para avanzar juntos hacia un futuro más sustentable. A través de este Programa, se impulsará a los proveedores a operar bajo esquemas de transparencia, ética, anti-corrupción y anti-soborno, creando valor económico y social en las comunidades donde tienen operación; a implementar y desarrollar prácticas de relaciones laborales y de relaciones con la comunidad que contribuyan a eliminar las desigualdades sociales, y, finalmente, a implementar y desarrollar prácticas que favorezcan al cuidado y protección del medio ambiente. De esta manera, queremos fortalecer nuestra cadena de valor formando alianzas duraderas y sólidas generando valor competitivo a favor de nuestra sociedad.

- Manejo de información confidencial

La información confidencial de tipo comercial (incluyendo tarifas), 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 información pública aquella que es o se ha convertido en disponible para el público en general.

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

- **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 de \$5,000MXN.

Si el obsequio excediere la cifra anterior, se deberá reportar inmediatamente al Comité de Ética de la Empresa. No está permitido recibir regalos en dinero.

### **Principios Relacionados con Nuestra Competencia**

En Volaris 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 a 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.

### Principios Relacionados con el Gobierno

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

- **Prevención del lavado de dinero**

En Volaris damos cumplimiento con las leyes aplicables para la prevención del lavado de dinero, y promovemos entre nuestros Embajadores su conocimiento y cumplimiento.

- **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.

### Principios Relacionados con Nuestros Accionistas

Respecto a este principio, subyacen valores y conductas como: (i) eficiencia en el uso de recursos y austeridad en los negocios; (ii) cuidado en el uso de activos; y (iii) análisis de la viabilidad en las oportunidades de negocio.

- **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 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 frugal.

Los Embajadores 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.

Cuidamos con especial importancia las tareas que se nos encomiendan y estamos atentos a informar a la jefatura sobre situaciones que puedan conducir a la pérdida o al uso indebido de dichos activos, especialmente cuando la seguridad se pone en riesgo.

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

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 la viabilidad en las oportunidades de negocio.

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, enterarse 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.

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

### **Principios Relacionados con Sustentabilidad**

Una empresa sustentable es aquella que está dando pasos hacia la construcción de un futuro confiable. Esto significa que el negocio está orientado no solo a las ganancias de hoy, sino a satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. La sustentabilidad empresarial es esencial para la prosperidad a largo plazo de las empresas. Los principios de sustentabilidad permiten a las empresas maximizar las oportunidades, así como minimizar riesgos y el impacto negativo que sus operaciones tienen en el medio ambiente, las comunidades y las economías en los lugares donde operan.

En Volaris buscamos ser sustentables y generar valor para nuestros Clientes, Accionistas, Embajadores, Proveedores, Autoridades y para las Comunidades en donde operamos, a través de iniciativas que responden a los tres enfoques de la Sustentabilidad: Enfoque Económico y Gobierno Corporativo, Enfoque Cuidado de las Personas y Enfoque Cuidado del Planeta.

Asimismo, reforzamos nuestro compromiso con el futuro de las nuevas generaciones, creando el contexto ideal para que el negocio de la aviación de ultra bajo costo siga



siendo un motor de desarrollo y una fuente de empleo por muchos años más. Es por ello por lo que alineamos las metas de negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y a los Principios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), para fortalecer nuestro perfil como aerolínea sustentable a través de programas, alianzas y participación en foros, involucrando a nuestros Clientes en el círculo virtuoso que significa una conducta sustentable.

El Enfoque Económico y Gobierno Corporativo de la Estrategia de Sustentabilidad de Volaris se concentra en cuatro temas principales: Estrategia de Negocio - Modelo de Negocio de Ultra-bajo costo, Gobierno Corporativo, Asuntos Corporativos y Cadena de Valor. A partir de estas aristas tomaremos acciones en busca de la reducción de costos, optimización de recursos y la preservación de la ética, cultura de legalidad y transparencia en todos nuestros procesos.

El Enfoque Cuidado de las Personas de la Estrategia de Sustentabilidad de Volaris se concentra en tres temas principales: Relaciones, Prácticas y Bienestar de Nuestros Embajadores, Derechos Humanos y Relaciones con la Comunidad y Bienestar de Nuestros Clientes. Dicho enfoque tiene el objetivo de fortalecer el compromiso con la persona (centro fundamental de la gestión de un negocio sustentable), es decir, con nuestros Embajadores, Clientes y con las Comunidades, asegurando la accesibilidad, bienestar y seguridad, ya que son prioridad para el desarrollo de la compañía. Asimismo, en Volaris tenemos una vocación particular por el respeto y promoción de los derechos humanos y la igualdad. Con nuestros Embajadores tenemos el firme compromiso de brindarles un ambiente de trabajo que fomente la calidad de vida, a través de relaciones y prácticas laborales que garanticen su bienestar.

Además, a través del programa Avión Ayuda Volaris, el programa de voluntariado corporativo y nuestras alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil, organismos y empresas sellamos nuestro compromiso con la Comunidad, pues es con estos programas que damos apoyo a personas en situaciones de vulnerabilidad. A través del Comité ESR (Empresa Socialmente Responsable) se reciben las solicitudes de donativos. Los donativos deben ser aprobados por el Comité ESR, la 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.

El Enfoque del Cuidado del Planeta de la Estrategia de Sustentabilidad de Volaris es fundamental para la empresa y comprende: la Gestión de Consumo Eficiente de Combustible, el Programa de Compensación de Emisiones de CO2 #CielitoLimpio, las Iniciativas Ecológicas y Esfuerzos en favor de la Biodiversidad y Cumplimiento de la Regulación. La aviación es una industria que genera beneficios para la sociedad y la economía a nivel mundial. Sin embargo, tenemos que refrendar nuestro compromiso con el planeta. Nos esforzamos constantemente para que nuestras operaciones sean cada vez más eficientes, renovamos y mejoramos nuestra flota en busca de una mayor ecoeficiencia, a través de la integración de aviones A320neo, tecnologías como los *sharklets* en todas las alas de nuestros aviones y motores con la mejor tecnología, que ahorran combustible y reducen la huella de carbono, nitrógeno y sonido. En Volaris nos comprometemos a reforzar nuestra estrategia ecológica #CielitoLimpio, mediante la cual compensamos parte de la huella de carbono de nuestros vuelos, así como la implementación de iniciativas de ahorro de papel y de reciclaje, alineándonos a las metas de la OACI para los próximos años.

En Volaris reconocemos que nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a quien nos debemos y para quien trabajamos. Es por lo anterior, que adoptamos el compromiso de apoyar con nuestro trabajo y actitudes cotidianas, los principios y valores que dan sustento a la sociedad y a las comunidades en las que vivimos.

En Volaris nos comprometemos a que nuestras campañas de promoción y publicidad promuevan el fortalecimiento de los valores éticos y derechos universales de las personas.

En Volaris 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.

En Volaris creemos en el concepto de Familia, en los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación, por lo que fomentamos la integridad física y emocional de todas las personas, sin importar su sexo, edad, condición social, condición de salud, preferencia sexual, estado civil, etnia, religión, entre otras.

### 3. 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.

Asimismo, este Código debe ser observado, en lo aplicable, por los consejeros y miembros de Comités de las empresas que conforman Volaris.

#### Revisión y actualización del Código de Ética

Este Código se deberá revisar de manera integral cada año calendario, por las áreas de Desarrollo Organizacional y Jurídico, informando a la Dirección General de Volaris

sobre el resultado de la revisión, y actualizando el Código en caso de ser necesario, con el visto bueno del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y la autorización del Consejo de Administración.

### Capacitación

Volaris impartirá a sus Embajadores de nuevo ingreso pláticas para que conozcan la Cultura, Pilares y Conductas, así como los principios y valores contenidos en el presente Código, con la intención de asegurarse del entendimiento pleno de su contenido y alcance, para que puedan atender lo que en él se dispone en el desarrollo de sus actividades.

Adicionalmente los Embajadores deberán tomar en forma anual los cursos de actualización del Código, en las fechas que el área de Control Interno determine.

### Comité de Ética

El Comité de Ética estará conformado por la Dirección General, la Vicepresidencia Sr. Jurídica y de Asuntos Corporativos, la Dirección de Servicio y Venta a Clientes, la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Auditoría Interna, la Dirección de Contraloría y Cumplimiento, la Dirección de Seguridad Operacional y la Dirección de Desarrollo Organizacional. 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 efectivas y puntuales.

### 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 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) [lineadeescuchavolaris.com](http://lineadeescuchavolaris.com)
- b) [reporte@lineadeescuchavolaris.com](mailto:reporte@lineadeescuchavolaris.com)
- c) Número 800 T Escucho (837 2824)

#### d) App EthicsGlobal

##### **Manejo de información confidencial**

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 Consejeros, Directores, Ejecutivos 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 falta cometida, 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.

## **4. Políticas relacionadas con el Código de Ética Volaris**

- a. Política de administración de regalos y beneficios provenientes de proveedores o terceros
- b. Política de conflicto de intereses por parentesco
- c. Política de diversidad e igualdad de oportunidades de empleo
- d. Política de donaciones
- e. Política de ética para proveedores
- f. Política de información confidencial
- g. 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 de inmunidad o 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.

- h. Política de Sanciones
- i. Whistle blowing policy / Línea de escucha

## 5. Carta de Adhesión al Código de Ética Volaris

Derivado de lo señalado en el presente Código de Ética, 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 con el compromiso de 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.

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 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 Recursos Humanos

C.C. Dirección de Desarrollo Organizacional