

100 Años

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2024



ÍNDICE



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
AEROMEXICO 2024

Contenido	2
Mensaje del Director General	4
Acerca de este informe	8
Cifras relevantes	10
Premios, reconocimientos y certificaciones	14



CAPÍTULO 1

Quiénes somos:
La aerolínea bandera
de México

1.1 Visión, propósito y valores	21
1.2 Nuestra marca	22
1.3 Estructura corporativa de Grupo Aeroméxico	24
1.4 Flota, rutas y destinos	26
1.5 90 Años de Historia: compromiso y pasión por volar	34
1.6 Somos la aerolínea más puntual del mundo	44
1.7 Aeroméxico Cargo de cerca	48
1.8 Experiencia del cliente	56
1.9 Alianzas estratégicas	68
1.10 Relacionamiento con Grupos de Interés	72

CAPÍTULO 2

Sostenibilidad
Aeroméxico:
Trazando la ruta de la
transición hacia una
aviación sostenible

2.1 Estrategia de sostenibilidad	76
2.2 Estudio de materialidad	82

CAPÍTULO 3

Mundo: Pilar
ambiental

3.1 Emisiones y energía	92
3.2 Gestión ambiental	108
3.3 Circularidad	111
3.4 Agua	119
3.5 Ruido	124
3.6 Biodiversidad	126

CAPÍTULO 4

Personas:
Pilar social

4.1 Nuestro talento	131
4.2 Atracción y retención de talento	136
4.3 Beneficios	139
4.4 Permiso parental	141
4.5 Compensación	142
4.6 Capacitación y desarrollo	144
4.7 Compromiso con nuestra gente	152
4.8 Negociación colectiva	153
4.9 Estrategia de bienestar y pertenencia	154
4.10 Salud y seguridad	159
4.11 Valor social compartido	174

CAPÍTULO 5

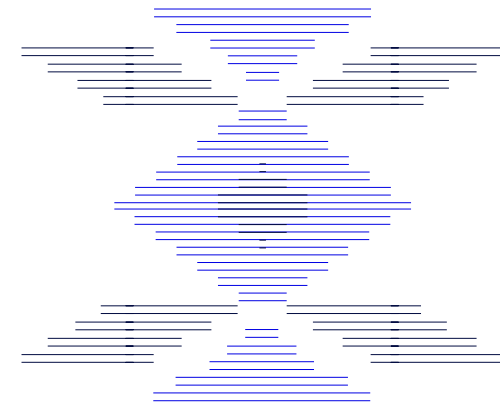
Negocio Extraordinario:
Pilar gobierno corporativo

5.1 Nuestro gobierno corporativo	188
5.2 Gestión de riesgos	204
5.3 Cultura ética y de cumplimiento	214
5.4 Innovación digital	234
5.5 Cadena de suministro responsable	242

CAPÍTULO 6

Anexos

Anexo I. Actualización del Estudio de Doble Materialidad	250
Anexo II. Índice de contenidos GRI	256
Anexo III. Índice de contenidos SASB	266
Anexo IV. Índice de contenidos TCFD	270
Anexo V. Informe Independiente de Aseguramiento	271



MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Andrés Conesa
CEO Grupo Aeroméxico



Me llena de orgullo presentar los resultados de un año histórico para Aeroméxico. En 2024 celebramos 90 años de conectar a México con el mundo, y lo celebramos con un renovado espíritu de evolución y compromiso.

En el marco de este aniversario, presentamos la nueva identidad del Caballero Águila, un ícono que honra nuestra historia, refleja nuestra transformación y fortalece nuestro vínculo con las nuevas generaciones de viajeros. Con una imagen más humana y aerodinámica, este símbolo representa nuestro compromiso de elevar cada viaje a una experiencia extraordinaria, guiada por la excelencia, la sostenibilidad y, ante todo, la seguridad.

Este año alcanzamos logros históricos que consolidan a Aeroméxico como un referente global en la aviación. Nos convertimos en la aerolínea más puntual del mundo, un hito sin precedentes en la historia de la aviación en México. Transportamos a 25.3 millones de pasajeros —un 2.4% más que en 2023— y operamos más de 195,000 vuelos a través de más de 120 rutas nacionales e internacionales. Estos resultados son el reflejo de la pasión, la entrega y el profesionalismo de cada miembro de nuestro equipo.

La innovación ha sido un motor clave de esta evolución. En 2024, aceleramos nuestra transformación digital mediante la incorporación de inteligencia artificial en procesos operativos y la modernización de nuestros servicios digitales. Lanzamos un sistema de reembolsos más ágil, desarrollamos la App 2.0 y desplegamos kioscos digitales que optimizan la experiencia de viaje, reduciendo tiempos de espera y fortaleciendo nuestra eficiencia operativa.

En materia de sostenibilidad, operamos la flota más grande y moderna de México, con 150 aeronaves. Con ella, hemos logrado reducir nuestra intensidad de emisiones en un 10% en comparación con 2019. Además, avanzamos en el uso de combustibles sostenibles de aviación (SAF) y en nuestra estrategia para contar con los créditos de carbono como parte del cumplimiento del programa CORSIA. Realizamos también una evaluación cualitativa para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, asegurando que nuestras decisiones estratégicas sigan alineadas con nuestros objetivos de sostenibilidad.

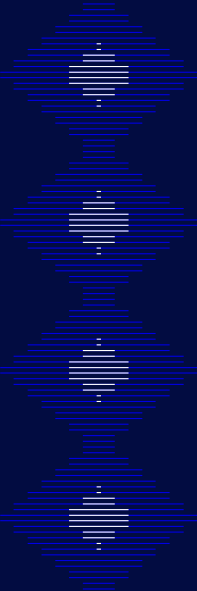
El corazón de Aeroméxico es nuestra gente. Por ello, seguimos invirtiendo en el desarrollo de líderes más humanos, promoviendo la diversidad y el sentido de pertenencia. Este enfoque nos ha llevado a ser reconocidos como Great Place to Work y Top Employer.

En 2024, fortalecimos también nuestro compromiso social. A través de nuestro Programa de Atención Específica, mejoramos la experiencia de viaje para personas con discapacidad y adultos mayores. Fuimos agentes de cambio con Destino Libertad, una exposición itinerante que visibiliza la lucha contra la trata de personas, que alcanzó a más de 200,000 visitantes en el AICM y el Museo Memoria y Tolerancia.

Movilizamos a más de 1,200 voluntarios en acciones con impacto social y ambiental, y reforzamos nuestra alianza con el Centro Nacional de Trasplantes para facilitar el transporte de órganos, contribuyendo a salvar vidas en todo el país.

Todos estos grandes logros han sido posibles gracias a la confianza de nuestros clientes, inversionistas, aliados y —por encima de todo— el talento y compromiso de nuestra gente. Hemos llegado muy lejos, y estoy convencido de que juntos, seguiremos volando alto.

Andrés Conesa
CEO Grupo Aeroméxico



(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6, 2-14)

ACERCA DE ESTE INFORME



ACERCA DE ESTE INFORME

En Grupo Aeroméxico tenemos el propósito de elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de ti y de nuestro mundo. Este informe presenta nuestro recorrido durante los últimos 90 años, y cómo es que nuestra dedicación a la excelencia nos ha llevado a destacar en el desempeño ambiental, social y de gobernanza corporativa (ASG) en nuestro sector. Nos entusiasma compartir los hitos, retos y aprendizajes que hemos tenido a lo largo de este periodo, para que, a través de la excelencia y el servicio al cliente, continuemos volando hacia un futuro más sostenible.

Paralelamente, a lo largo de este informe, mostramos nuestro desempeño durante el año 2024, manteniendo firme el compromiso con la transparencia en todas las facetas de las operaciones de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V., conformado por: Aerovías Empresa de Cargo S.A. de C.V. conocida como Aeroméxico Cargo, Aerovías de México S.A. de C.V. conocida como Aeroméxico, Aerolitoral S.A. de C.V. conocida como Aeroméxico Connect y Premier, S.A.P.I. de C.V., quien opera Aeroméxico Rewards. Para mayor claridad y consistencia, nos referiremos como Aeroméxico a Grupo Aeroméxico.

Con el propósito de mantenernos a la vanguardia con las tendencias cambiantes del sector, este año realizamos la actualización de nuestro estudio de doble materialidad (ver Anexo I), el cual identifica los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes a través de la fusión de una perspectiva financiera y de impacto. En el presente informe, se cubren los temas más relevantes, fundamentados en el análisis de doble materialidad realizado en 2022. Para una comprensión más profunda de este estudio, te invitamos a consultar la sección dedicada al Estudio de Doble Materialidad.

Este informe se estructura de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, siendo publicado el 30 de mayo de 2025. Para este periodo se adoptaron nuevamente los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) en las industrias de Aerolíneas, Carga Aérea y Logística, así como las recomendaciones de la International Air Transport Association (IATA), para informar los temas relevantes de la industria de la aviación.

A su vez, 29 indicadores clave de rendimiento cuentan con una verificación externa por parte de KPMG Cárdenas Dosal SC. Para más detalle de la verificación, te invitamos a consultar la Carta de verificación independiente al final de este documento.

Este informe detalla nuestra valiosa contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por las Naciones Unidas como guía para abordar los desafíos globales. Además, al ser partícipes del Pacto Global, se presenta como nuestra Comunicación de Progreso (CoP), destacando el progreso continuo en la implementación de los diez principios fundamentales. Para obtener información detallada sobre nuestra contribución a los ODS, te invitamos a explorar el anexo sobre nuestra Contribución a los ODS y Pacto Mundial.

El documento ha sido elaborado por la Dirección de Sostenibilidad, con la asesoría de un tercero, aprobado por el Comité Ejecutivo y presentado ante el Chief Executive Officer y Director General, Andrés Conesa.



Finalmente, la Dirección de Sostenibilidad aprobó la actualización del estudio de Doble Materialidad presentado en el Anexo I de este informe.

Es importante mencionar que no existen actualizaciones y/o modificaciones a información contenida en reportes anteriores al presente.

Grupo Aeroméxico es una empresa de dominio privado la cual tiene su sede central en:

Avenida Paseo de la Reforma 243, Piso 25 Col. Renacimiento, Cuauhtémoc 06500, Ciudad de México, México.

Para cualquier pregunta o consulta relacionada con este informe, favor de escribirnos a la siguiente dirección de correo electrónico: amesg@ aeromexico.com

Cómo identificar los contenidos:

- Al inicio de cada capítulo: Referencia a los ODS.
- Al inicio de cada sección: Referencias a los contenidos de los Estándares GRI, y las métricas de los Estándares de SASB.
- En los Anexos: Índices específicos sobre [GRI](#), [SASB](#), [TCFD](#) y [ODS](#).



CIFRAS RELEVANTES 2024

Pilar Ambiental: Mundo

2,662
toneladas de CO₂
compensadas a través
de nuestro programa
Vuela Verde.

Reducción en
reimpresión de papel
en un 21% gracias
a nuestros canales
digitales.

10.1% de reducción en la
intensidad de emisiones
tCO₂/RTK excluyendo
alcance 3, incluyendo
offsets en relación con
nuestra línea base de
2019.

365,271 tCO₂eq
reducidas por la
incorporación de 6
nuevas aeronaves.

700 tCO₂eq
evitadas por el uso de
combustible sostenible de
aviación (SAF) al adquirir
más de 323,000 litros de
este combustible.

\$53,240 USD
recaudados a través de
los procesos de reserva,
gestión de reservas y
check-in digital bajo el
programa Vuela Verde.

4% en la reducción de la
intensidad de emisiones
en tCO₂eq por pasajero/
kilómetro recorrido con
respecto al año anterior.

Implementación de un
sistema de captación
de agua de lluvia con
capacidad de captación
anual de 1,200 m³.

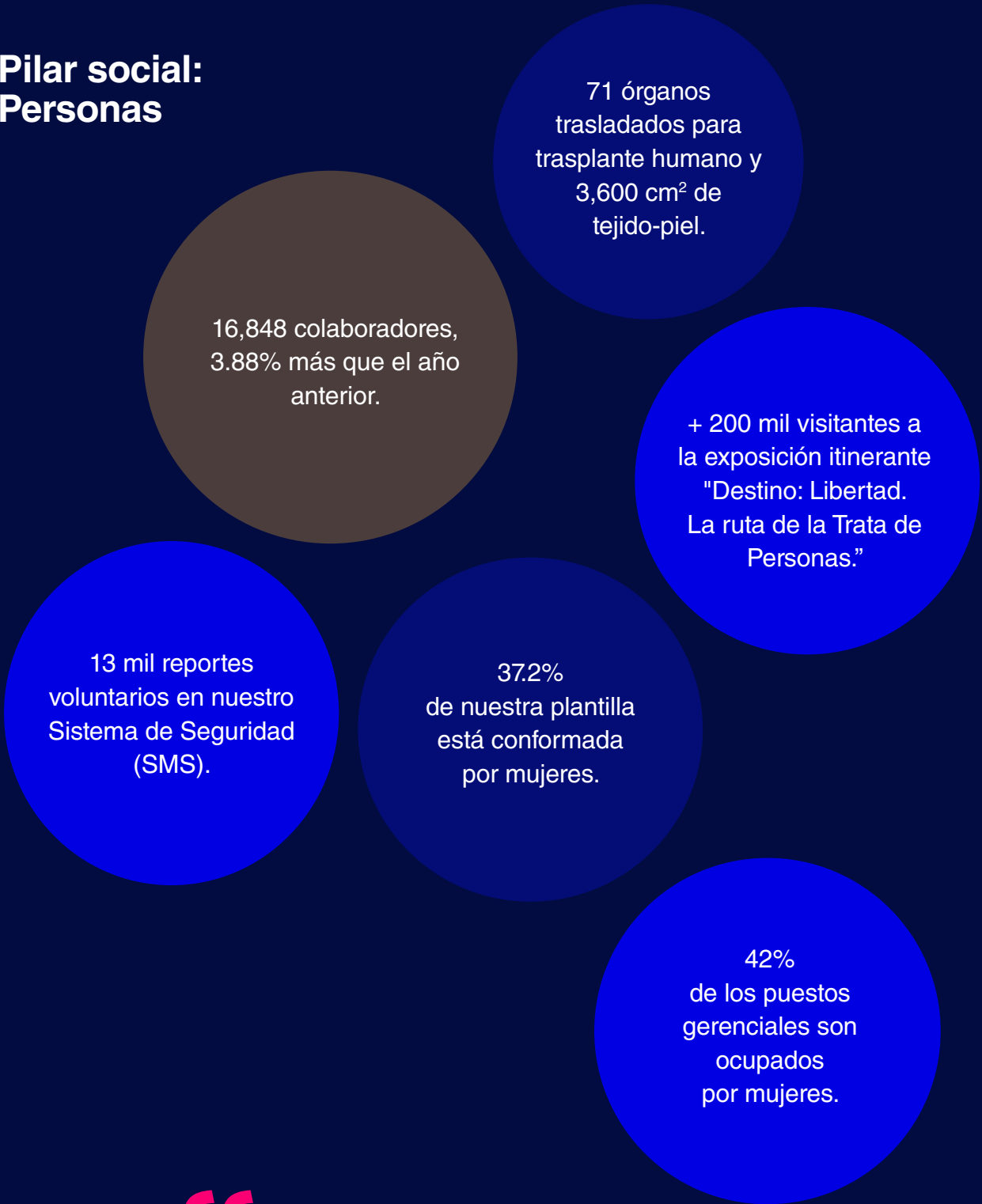
100 Años llevando México al mundo



Elevando el vuelo hacia un
Mundo Sostenible y Extraordinario.

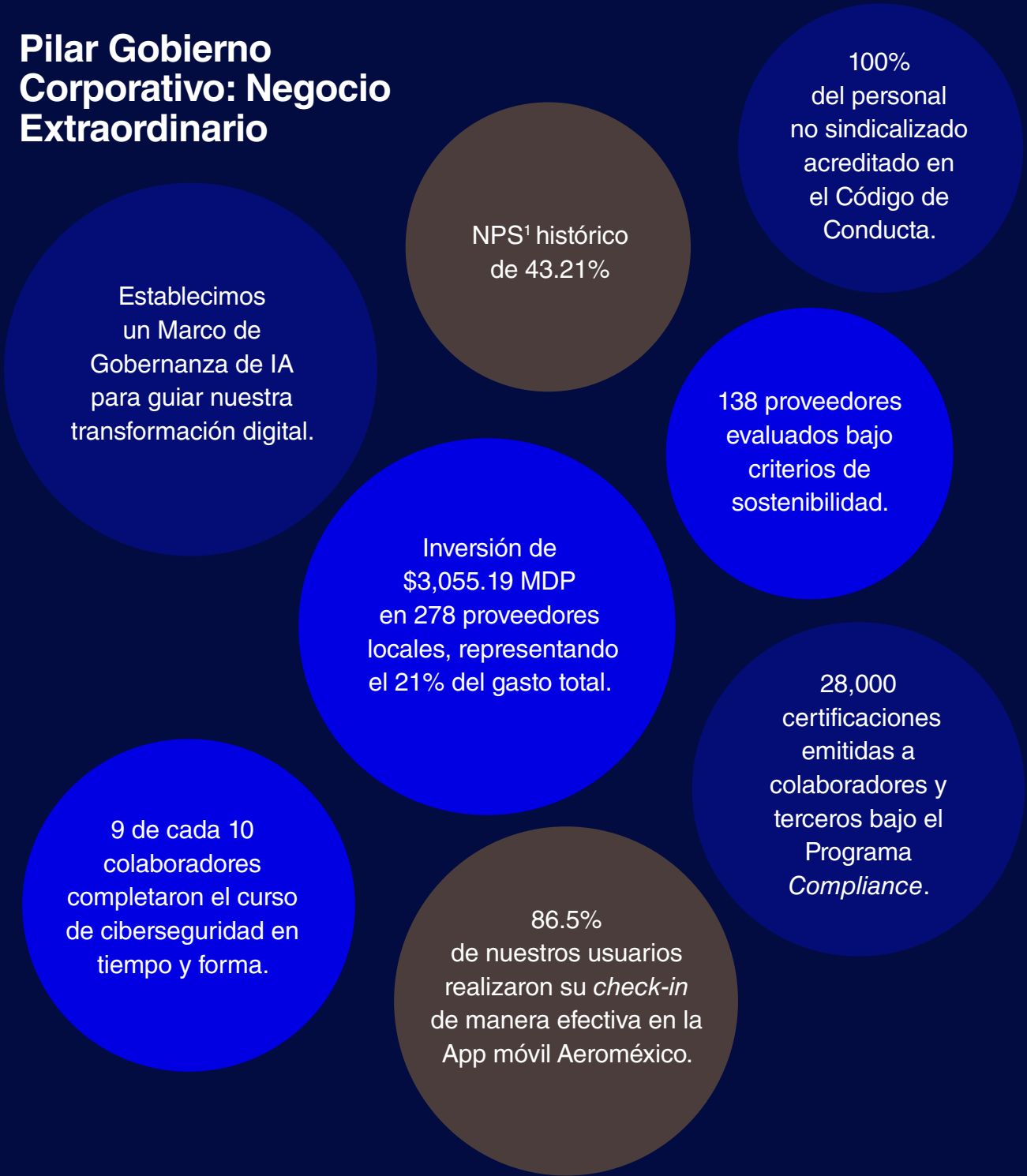


Pilar social:
Personas



“ Generar una experiencia extraordinaria para todos. ”

Pilar Gobierno
Corporativo: Negocio
Extraordinario



“ Ir más allá para trazar el futuro. ”

¹NPS=Net Promoter Score

PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

Compartimos con orgullo los premios, reconocimientos y certificaciones que Aeroméxico ha recibido a lo largo del año. Estos logros reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la excelencia en el servicio. Agradecemos a nuestros colaboradores y socios por su dedicación, que nos impulsa a seguir avanzando en nuestra misión de ser una aerolínea responsable y líder en la industria.



Somos reconocidos como **la aerolínea más puntual** a nivel global.



APEX (Airline Passenger Experience)

Reconocidos como una aerolínea de 5 estrellas por sexto año consecutivo.



Premios Effie

Aeroméxico fue galardonada con Oro en la categoría de Marketing Estacional por la campaña 2023 "Buen fin, buen viaje"



Kantar Brandz

Obtuvimos el lugar 13 del Top 20 en el ranking nacional Kantar 2023- 2024.



Certificación ISO

27001:2022 Obtención de la certificación para los procesos que soportan la operación crítica, E-Commerce y CCE/ CCO de GAM.
14001:2015 Certificación de Gestión Ambiental para el Hangar Oriente.



Great Place to Work

Fuimos certificados por Great Place to Work (Nov 2023 - Nov 2024).



Monitor de Reputación Corporativa (MERCOS)

Ocupamos el puesto 14 en la lista de Empresas con la Mejor Reputación Corporativa. Reconocidos como "La empresa más responsable en el sector de Transporte de Pasajeros 2024".



Skyteam Aviation Challenge

Skyteam nos otorgó el premio a la Mejor Innovación a Bordo con la iniciativa "Bluetooth a Bordo".



Instituto Top Employers

Obtuvimos la certificación Top Employer México 2024, y en esta edición, fuimos la única aerolínea a nivel mundial en alcanzar dicha insignia.



Universum

Fuimos clasificados en el top 10 de Universum como "Empleadores Más Atractivos para los Jóvenes Profesionales."



Trazee Travel

Reconocidos por quinto año consecutivo como la Aerolínea Favorita en México por parte de la revista Trazee Travel LLC.



RA3
Regulated Agent Status in 3rd Country

Certificación Air Cargo Carrier Third Country y Regulated Agent Third Country

Renovación de las acreditaciones Air Cargo Carrier Third Country (ACC3) y Regulated Agent Third Country (RA3), reforzando nuestro compromiso con las directrices y la seguridad de nuestras operaciones de carga.



eCommerce Awards México

Ganadores en la cateogría de Viajes y Turismo por su labor en la industria del Digital Commerce y los Negocios por Internet.

Certificación PCI DSS" en V.4

Obtención del Nivel 2 para Hangar Oriente de Aeroméxico, otorgada por PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente).

Las 500 de Expansión

Nos ubicamos en el lugar 63 dentro del ranking "Las 500 empresas más importantes de México"

Empresas más Éticas (E+E) por AMITA

Nos enorgullece compartir que ocupamos el puesto 37 en el ranking general y el 14 en el ranking de ética, reflejando nuestro fuerte compromiso con la integridad y la transparencia en cada aspecto de nuestras operaciones.

Certificación Industria Limpia

Renovación de la Certificación "PCI DSS en V.4, que reconoce la adopción de las mejores prácticas de seguridad para las transacciones en nuestro sitio web, basadas en las directrices del "Consejo de Normas de Seguridad PCI".

Impulse LGBTIQ+ Awards

Obtuvimos el Premio “Campaña para la Comunidad LGBTIQ+ por una Empresa” por nuestra campaña “El Amor No Debe Ser un Secreto” Este premio reconoce los esfuerzos de las empresas comprometidas con la inclusión y visibilidad de la comunidad LGBTIQ+.

Food and Travel Reader Awards

En la octava edición de los premios Reader Awards de Food & Travel, fuimos elegidos ganadores en la categoría de "Mejor Experiencia en Vuelo"

Certificación ELSSA

Certificación Entornos de Trabajo Seguros y Saludables otorgada por el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) para nuestras instalaciones.

Expansión

Reconocida como la empresa más responsable en el pilar social y clasificada en el 4° lugar en el ranking general de las empresas más responsables en México.

Ranking IC500

Integridad Corporativa En 2024, mantuvimos una puntuación de 98 y obtuvimos la posición 57.

Campaña de Derechos Humanos

Por segundo año consecutivo, la Campaña de Derechos Humanos, una de las organizaciones civiles LGBTQ+ más grandes e importantes del mundo, nos reconoció por ser una empresa mexicana que promueve espacios más inclusivos, equitativos y seguros para los miembros de la comunidad LGBTQ+.

Expansión Mujeres

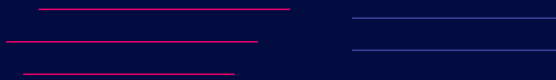
Angélica Garza, nuestra Vicepresidenta Ejecutiva de Recursos Humanos, ha sido incluida en el lugar 75 de la lista de Expansión de las 100 mujeres más poderosas en los negocios.

Programa Global de Equidad Laboral

Fuimos reconocidos como uno de los "Mejores Lugares para Trabajar LGBT" en la tercera edición anual del Programa Global de Equidad Laboral, organizado por la Human Rights Campaign Foundation.

Las 500 empresas contra la corrupción de Expansión

Obtuvimos la posición 57 dentro del ranking de “Las 500 Empresas contra la Corrupción” manteniendo el puntaje de 98 obtenido en 2023.



(GRI 3-3)

1. QUIÉNES SOMOS: LA AEROLÍNEA BANDERA DE MÉXICO

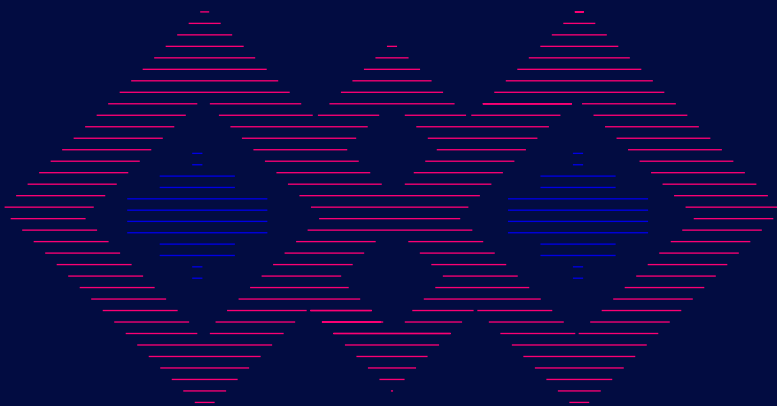


Nos llena de orgullo celebrar 90 años de viajes compartidos. Aquella ilusión que comenzó un 14 de septiembre de 1934 se ha convertido en una realidad que hoy conecta 3 continentes, más de 50 destinos y transporta a más de 25 millones de personas cada año. Extendimos nuestras alas a lugares que jamás imaginamos, donde hemos elevado el viaje a lo extraordinario, para estar cerca y llegar lejos. Hemos sido testigos de importantes transformaciones en la industria, demostrando nuestra capacidad de adaptación superando desafíos y siempre encontrando innovadoras formas de hacer las cosas para consolidarnos como pilar fundamental en la conectividad de México con el mundo.

En un entorno de cambios significativos, vemos oportunidades para crecer, manteniendo siempre nuestro propósito fundamental: Elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de nosotros y de nuestro mundo. Este legado nos impulsa a seguir llevando lo mejor de México a los países en los que tenemos presencia.

Hoy, somos la aerolínea más puntual del mundo, un reconocimiento que refleja la disciplina, el compromiso y la pasión con la que cada integrante del equipo hace posible que millones de personas lleguen a tiempo a su destino.

Nos distinguimos por nuestra conectividad mejorada, frecuencias optimizadas y puntualidad. En sintonía con las demandas del mercado adaptamos nuestra red de rutas nacionales e internacionales para satisfacer sus necesidades específicas. Esta estrategia de valor, centrada en las personas y respaldada por una gestión eficiente, ha permitido mantener un crecimiento financiero sólido y sostenido.



(GRI 2-23)

VISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES

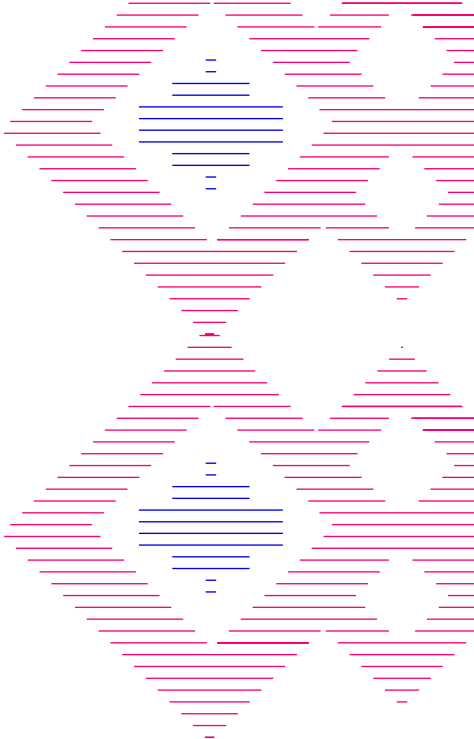
1.1

En Grupo Aeroméxico, la excelencia operativa es una prioridad. Cada decisión y proceso están respaldados por el compromiso de ofrecer un servicio impecable, confiable y puntual, elevando los estándares de la industria para garantizar que cada experiencia de viaje sea extraordinaria.

Visión	Propósito	Valores
Ser la opción #1 por brindar la mejor experiencia de vuelo personalizada y consistente con un espíritu de calidez y servicio.	Elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de ti y de nuestro mundo.	• Seguridad • Consistencia • Calidez Mexicana • Integridad • Innovación

Nuestros comportamientos:

Pon la seguridad primero Mostrando un interés genuino por el cuidado y bienestar de las personas; y siguiendo al pie de la letra las normas, protocolos y procesos de seguridad.	Vive con integridad inquebrantable Actuando con disciplina y responsabilidad en todo momento de acuerdo con nuestros valores y Código de Conducta.	Sirve con excelencia Creando momentos extraordinarios para nuestros clientes a través de un servicio cálido, consistente y confiable.
Sé ágil y eficiente Colaborando como un solo equipo, adaptándonos rápidamente y creando eficiencias que nos ayuden a reinvertir en nuestra gente y el negocio.	Lidera con propósito Siendo empático y auténtico, fomentando la diversidad e inclusión, e inspirando a otros a realizar todo su potencial.	Disfruta el vuelo Divirtiéndote, tomando control de tu carrera y desarrollo, y celebrando nuestros éxitos.



NUESTRA MARCA

1.2

“Elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de ti y de nuestro mundo” es la razón de ser de Aeroméxico. Este propósito es un compromiso profundo, donde el verdadero protagonista es el pasajero y su propio sueño de volar. De ese modo, la misión de la aerolínea no reside enteramente en el destino o llegar, sino en la travesía misma, la realización de cada fantasía que se tiene de un viaje.

Nuestro propósito se refleja en la calidad del servicio y en nuestra dedicación a ofrecer experiencias memorables que satisfacen las necesidades de nuestros clientes. Trabajamos con el objetivo de implementar iniciativas que buscan mejorar constantemente las operaciones y fomentar la conexión con nuestros clientes. Desde la optimización de procesos hasta la innovación en la atención al pasajero, cada acción está diseñada para garantizar que nuestros clientes disfruten de su experiencia con la certeza de que estamos comprometidos con su satisfacción y con un servicio de alta calidad.

Valores de marca

Nuestra aerolínea ha sido un puente que conecta el talento mexicano con el mundo, contribuyendo a la realización de sus aspiraciones. La versión renovada del diseño, desde el rediseño del Caballero Águila hasta la renovación completa de los lineamientos de la marca, es una muestra de la evolución de la aerolínea que cumple nueve décadas conectando a México con el mundo. La identidad que hoy estrena fortalece la calidez, dinamismo, modernidad y muestra la imagen del México contemporáneo.

“

La nueva imagen forma parte de una profunda transformación interna y externa, que fortalece la calidez, inyecta dinamismo y modernidad a la compañía, y de la cual se desprenden diversas acciones en beneficio de los clientes.

”



Los valores de Aeroméxico son la base de nuestra cultura organizacional y orientan todas nuestras acciones, reflejando nuestro compromiso con la excelencia, la responsabilidad y el fortalecimiento de la conexión con colaboradores, clientes y comunidades.

Consistencia

Trabajamos con compromiso, siempre buscando brindar respuestas ante cualquier solicitud, siendo confiables y convirtiendo lo extraordinario en norma.

Calidez premium

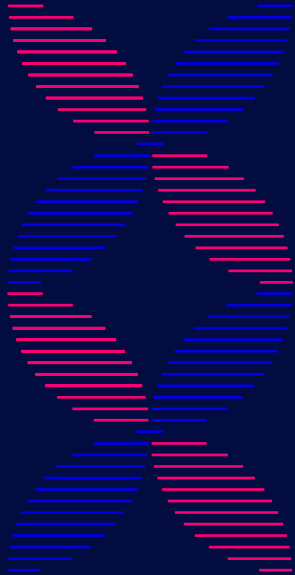
Brindamos excelencia a través de la cercanía y la empatía, y nos centramos en poner atención en cada detalle.

Innovación personalizada

Innovamos conectando con el futuro, usando la tecnología para personalizar la experiencia y ofrecer flexibilidad, poniendo al usuario en el centro de todo lo que hacemos.

México contemporáneo

Compartimos lo mejor de México con el mundo, celebrando la diversidad y conectando tradición con modernidad, orgullosos de nuestra cultura.



“

Nuestra campaña de 90 años permitió incrementar en 12.7 puntos el reconocimiento de marca en Estados Unidos, con más de 572 millones de impresiones.

”

Gracias a la confianza otorgada a las autoridades de México y de los 20 países donde operamos, así como a nuestros inversionistas, aliados comerciales, colaboradores y clientes hemos logrado convertirnos en una de las aerolíneas más antiguas del mundo. Al celebrar nuestro 90 aniversario, no solo conmemoramos logros históricos, sino que también nos preparamos para enfrentar nuevos desafíos que nos permitan mantener nuestro liderazgo en México y competir con las mejores empresas a nivel global.

(GRI 2-2, 2-6)

ESTRUCTURA CORPORATIVA DE GRUPO AEROMÉXICO

1.3

Nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes una experiencia excepcional a través de nuestras seis subsidiarias, que proporcionan soluciones especializadas y una oferta integral y diversificada para satisfacer sus necesidades.

 Estar cerca, llegar lejos.	Servicios de vuelos nacionales e internacionales desde México.
 AEROMEXICO CARGO	Empresa líder en el transporte aéreo de carga, reconocida por nuestra certificación de la IATA para el transporte de productos farmacéuticos según los más altos estándares de calidad.
 AEROMEXICO FORMACIÓN	Líder en la capacitación para carreras aeronáuticas, cursos específicos, consultorías y evaluación de personal.
 AEROMEXICO CONNECT	Empresa enfocada en cubrir las necesidades del viajero de negocios, a través del servicio de vuelos regionales.
 AEROMEXICO SERVICIOS	Brinda asistencia a aeronaves en más de 40 aeropuertos.
 AEROMEXICO REWARDS	Programa de lealtad que brinda beneficios exclusivos a nuestros pasajeros.



A continuación, se muestra la cadena de valor de Grupo Aeroméxico, contemplando todas las operaciones aguas arriba y aguas abajo, así como sus actividades propias:

Upstream	Operaciones propias	Downstream
■ Fabricantes de aeronaves y motores ■ Proveedores de combustible ■ Proveedores de mantenimiento y reparaciones ■ Proveedores de tecnología y sistemas ■ Proveedores de servicios aeroportuarios ■ Aeropuertos ■ Proveedores de material y equipo ■ Agentes de carga ■ Arrendadores de aeronaves ■ Autoridades gubernamentales	■ Empleados ▶ Hangares México - CDMX y Guadalajara ● Hubs México - CDMX, Guadalajara y Monterrey ■ Instituciones socias ▶ Operaciones de vuelo (Pasajeros) ▶ Operaciones de vuelo (Carga) ▶ Mantenimiento de flota ▶ Capacitación y desarrollo ▶ Gestión de la flota (compra, arrendamiento y renovación) ▶ Gestión del combustible (compra, almacenamiento, etc). ▶ Operaciones en tierra (registro, desembarque, manejo de equipaje) ▶ Servicios a bordo (Catering, entretenimiento, etc).	■ Cliente de ocio ■ Clientes corporativos ■ Clientes cargo ▶ Agencias de viaje/ Plataformas de reservas ▶ Miembros de la comunidad ▶ Programas de lealtad ▶ Servicios post-venta ▶ Manejo de residuos ▶ Marketing, comunicación y ventas

- Grupo de interés
- ▶ Actividades y Servicios
- Principales Hubs

(GRI 2-6) (SASB TR-AF-000.A, TR-AL-000.E, TR-AL-000.F)

FLOTAS, RUTAS Y DESTINOS

1.4

Nos dedicamos a garantizar la satisfacción del pasajero mediante una flota que se renueva continuamente, proporcionando asientos cómodos, entretenimiento a medida y un servicio de alta calidad. Esto se logra gracias al compromiso que conlleva ser la aerolínea bandera de México, en la que buscamos acercarnos a nuestros clientes de forma más personalizada y brindar una experiencia extraordinaria.

En 2024, nuestra flota contractual estuvo integrada por 149¹ aeronaves con una edad promedio de 8.55 años.

“

Durante 2024 tuvimos un total de 195,819 salidas y 8 nuevas aeronaves (4 Boeing 737 Max 8, 2 Boeing 737 Max 9 y 2 Boeing 787-9). El promedio de salidas es de 535 al día.

”

Distribución de la flota de aeronaves:



B787 Dreamliner

Con capacidad para hasta 274 pasajeros, este avión cuenta con un avanzado sistema de control de temperatura y tecnología anti-turbulencia para un descanso ininterrumpido. Reduce el ruido en un 60%, mejora la eficiencia del combustible y disminuye las emisiones de CO₂ en un 25%.

B787-9 / 14 aeronaves | B787-8 / 8 aeronaves

Boeing 737 Max

Esta aeronave consume menos combustible que otros aviones, ofrece asientos más cómodos y espaciosos, y cuenta con el mejor entretenimiento y Wi-Fi a bordo.

737 MAX8 / 37 aeronaves | 737 MAX9 / 21 aeronaves

B737 - 800

Equipados con Sky Interiors, iluminación LED, asientos con pantallas personales y una sensación de comodidad y amplitud.

737-800 / 34 aeronaves

Embraer 190

42 E190

Para vuelos cortos y regionales, disfruta de la experiencia de Clase Premier y AM Plus, junto con entretenimiento conectado a dispositivos móviles.

190 / 35 aeronaves

¹Flota contractual al cierre de diciembre 2024

“ Como parte de la celebración de nuestro 90 aniversario, dimos la bienvenida al nuevo embajador de Aeroméxico: Kukulcán, un Boeing 737 MAX 9 que porta un diseño elaborado por el artista mexicano Edgar Flores “Saner”. Su pintoresco fuselaje hace referencia al dios de la cultura maya y despliega símbolos representativos de México para honrar a su cultura. ”



Flota por antigüedad

Flota total por grupo de edad (%)			
Edad de la flota (años)	2022	2023	2024
> 13	25	26	23
7- 13	34	32	33
< 7	41	42	44

Actualización de flotas

% de flotas actualizados en los últimos dos años	
Edad de la flota (años)	2024
> 13	25
7- 13	34
< 7	41



Rutas y destinos

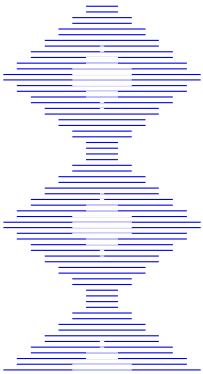
Estamos comprometidos con brindar más y mejores opciones de viaje para nuestros clientes, por lo que este año, ampliamos nuestras rutas y destinos para ofrecer una red global de vuelos y una experiencia extraordinaria a nuestros pasajeros.

Reforzamos nuestra red de conexiones al reiniciar y expandir operaciones nacionales e internacionales, al aumentar la frecuencia de vuelos a puntos estratégicos clave.

Este año, Aeroméxico ha experimentado un crecimiento global del 12%, impulsado principalmente por un notable incremento en su mercado internacional.

El avance se debe en gran parte al crecimiento del 15% en rutas internacionales, resultado directo de la apertura y reapertura de conexiones en Estados Unidos y Asia, así como a un fortalecimiento de la presencia de la aerolínea en Europa. Estas estrategias de expansión han permitido que la compañía capture una mayor cuota de mercado en regiones clave, consolidándose como un jugador relevante a nivel global.

Gracias al restablecimiento de México a categoría 1 por parte de la Administración Federal de Aviación de EE.UU., ahora podemos operar vuelos directos a Estados Unidos incluyendo el aumento de la frecuencia de vuelos y la capacidad para aumentar rutas.



No obstante, en el mercado nacional, Aeroméxico enfrentó una contracción, la cual se atribuye al ajuste de capacidad que se llevó a cabo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). Este ajuste fue necesario para optimizar los recursos disponibles y mejorar la eficiencia operativa en un entorno de alta demanda. Si bien esto impactó temporalmente el volumen de pasajeros nacionales, se espera que las medidas adoptadas fortalezcan la operación en el mediano y largo plazo.

“

Tuvimos un total de 25.3 millones de pasajeros, 2.4% más que el año anterior.

”

Rutas	Nacionales	55
	Internacionales	72
	Total	127
Destinos	Nacionales	48
	Internacionales	47
	Total	95
Vuelos internacionales	País	No. de destinos
	Canadá	3
	Caribe	2
	Centroamérica	5
	Europa	7
	Sudamérica	6
	Estados Unidos	44
	Asia	2
	Total	69



(SASB TR-AL-000.A, TR-AL-000.B, TR-AL-000.C, TR-AL-000.D)

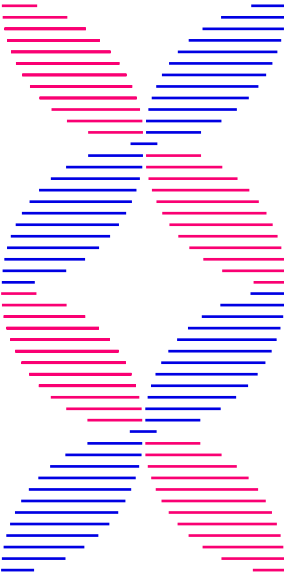
Nuestras operaciones

La ampliación de nuestras rutas y la adquisición de nuevas aeronaves han generado un crecimiento notable en las métricas de rendimiento. Con un incremento del 8% en los asientos-kilómetro disponibles (ASK) y del 11% en los pasajeros-kilómetro facturados (RPK), junto con un aumento de 2.3 puntos en el factor de ocupación, que ahora se sitúa en el 84.22%, estamos fortaleciendo nuestra eficiencia operativa y contribuyendo a la rentabilidad general de las operaciones.

Nuestras operaciones				
	2022	2023	2024	Variación 23-24
Miles	Pasajeros			
Nacional	15,332	17,700	17,160	-3%
Internacional	6,392	7,060	8,179	16%
Total	21,724	24,760	25,338	2%
Millones	ASKs¹			
Nacional	17,684	18,997	18,273	-4%
Internacional	30,068	33,989	39,088	15%
Total	47,752	52,986	57,361	8%
Millones	RPKs²			
Nacional	14,258	15,922	15,724	-1%
Internacional	24,604	28,704	33,931	18%
Total	38,861	44,626	49,654	11%
%	Factor de ocupación³			
Nacional	80.6	83.8	86.05	3%
Internacional	82.2	84.4	86.81	3%
Total	81.6	84.22	86.57	3%
Millones	RTKs⁴			
Total	4,193,473	4,807,902	5,391,659	12%

¹ASK (Available-Seat-Kilometers): Cantidad de asientos disponibles para la venta multiplicado por la distancia recorrida.
²RPK (Revenue-Passenger-Kilometers): Cantidad de pasajeros transportados multiplicado por la distancia recorrida.
³Factor de ocupación: Equivale a los RPKs como porcentaje de los ASKs y es una medida clave para medir con qué eficiencia la aerolínea está utilizando su capacidad. Es importante destacar que, en este reporte, el Factor de Ocupación considera solamente al total de pasajeros transportados en vuelos de itinerario como porcentaje de los asientos disponibles de itinerario.
⁴RTK (Revenue-Tonne-Kilometers): Cantidad de toneladas métricas transportadas multiplicado por la distancia recorrida.

En los últimos 20 años, el fortalecimiento de herramientas para monitorear la oferta y demanda ha permitido que nuestro trabajo sea más asertivo y conecte a más personas con el resto del mundo. Además, los modelos predictivos han ido evolucionando para agregar más variables a considerar en la evaluación de la oferta y el aumento o disminución de frecuencias y asientos para determinar la rentabilidad de Aeroméxico en este nuevo entorno.



Retrasos y factor de carga de vuelos de corta y larga duración

Vuelos	% de vuelos con retrasos	Factor de carga
Vuelos de corta distancia¹	11.69%	85%
Vuelos de larga distancia²	12.92%	87%

¹Vuelos de corta distancia (menos de 3h) con más de 15 minutos de retraso.
²Vuelos de larga distancia (más de 3h) con más de 15 minutos de retraso.

Nuestros servicios tarifarios

Nos enfocamos en atender tanto a los viajeros nacionales como internacionales, destacándonos como la única aerolínea en México que ofrece una variedad de servicios:

- Básico
- Clásico
- Flexible
- AM Plus
- Premier
- Premier Light
- Premier One

Para más información sobre nuestros servicios ir [aquí](#).



90 AÑOS DE HISTORIA: COMPROMISO Y PASIÓN POR VOLAR

1.5

Desde hace nueve décadas, iniciamos el sueño de volar por los cielos de México. A lo largo de estos años, la evolución de Aeroméxico ha estado estrechamente ligada con la historia del país, desempeñando un papel fundamental en la conectividad nacional. Al facilitar el transporte entre distintas regiones, hemos fomentado la cohesión de las comunidades. Así, su desarrollo no solo la ha establecido como un emblema de progreso y avance nacional, sino que también refleja la determinación y el espíritu de superación del pueblo mexicano.

En 1934, Antonio Díaz Lombardo, visionario empresario, logró encender el vuelo de millones de mexicanos al reconocer el potencial turístico de Acapulco. En esta histórica misión, el piloto Julio Zínser, acompañado por su tripulación y pasajeros, despegó hacia un futuro inimaginable, marcando el inicio de lo que se convertiría uno de los destinos más emblemáticos de México.

2024 marca un hito significativo para todos los que formamos parte de la familia Aeroméxico, ya que celebramos 90 años de historia. En este aniversario tan especial, se presenta la nueva imagen que viste nuestra flota. Este cambio simboliza nuestra adaptación y el compromiso de llevar lo mejor de México contemporáneo al mundo, sin olvidar nuestros orígenes y el legado que seguimos construyendo cada día.

De manera gradual, la flota más grande en la historia de Aeroméxico, compuesta por más de 150¹ aviones, adopta esta nueva imagen, la cual refleja la constante evolución que ha acompañado al Caballero Águila a lo largo de su trayectoria. Este 90 aniversario es una oportunidad para recordar todos los logros alcanzados, mirar hacia el futuro y esforzarnos por seguir elevando el viaje a nuevas alturas. En el marco de las celebraciones conectando a México con el mundo, hicimos un recorrido por nuestra historia, desde el primer vuelo a Acapulco hasta nuestros destinos actuales, que incluyen ciudades como Tokio y Roma.

“Nacimos con alas, pero hace 90 años aprendimos a volar y estamos orgullosos de llevar el nombre de México a lo más alto.”

Andrés Conesa,
Director General de Aeroméxico

¹Promedio de flota contractual enero-diciembre 2024

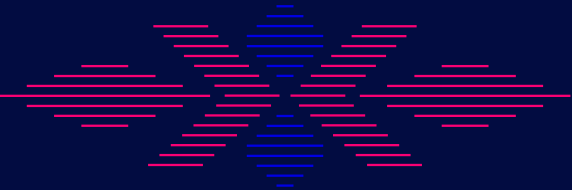
“En estos 90 años, hemos transportado a más de 500 millones de clientes.”



Hoy, nuestra historia continúa escribiéndose gracias al talento excepcional de más de 16,000 colaboradores que forman parte de esta gran familia. Ellos hacen posible que nuestros más de 150 aviones conecten, mes a mes, a cerca de 2 millones de pasajeros con lo que más quieren.

Con la flota más moderna, un Caballero Águila renovado, nuevos uniformes, el mejor programa de lealtad, y un fuerte compromiso con la sostenibilidad, seguimos construyendo un Aeroméxico para las futuras generaciones.

La nueva imagen quedó plasmada por primera vez en el fuselaje de un avión Embraer-190 con matrícula XA-IAC, y de manera gradual se irá incorporando en los más de 150 aviones que conforman la flota de la aerolínea bandera de México, que además es la más grande y moderna en sus nueve décadas de historia.



Hitos que elevaron nuestra historia a lo extraordinario

Aeronaves de México

Aeroméxico bajo el nombre Aeronaves de México realiza su vuelo inaugural con destino a Acapulco en la aeronave Stinson SR-5A.

Aeronaves de México

Se adquiere el avión Douglas DC-3 con espacio para 21 pasajeros y mayor velocidad, lo que impulsó la ruta estrella de México-Acapulco.

Aeronaves de México S.A.

Simplificamos nuestro logo a una imagen más estética que fuera acorde con la expansión de nuestros servicios. El águila pasó a tener líneas más limpias y modernas, dignas de una aerolínea en crecimiento.

Aeronaves de México S.A.

Siguiendo una expansión estratégica, Aeronaves integró a su flota el Convair 340, de cabina presurizada, escalera integral y 44 asientos, cuyo destino fue servir, naturalmente, en la ruta México - Acapulco.

Aeronaves de México S.A.

forja una trayectoria para extenderse fuera del territorio nacional e inaugura sus primeras rutas internacionales: Acapulco-Los Ángeles y México-Nueva York. Además, el esplendor de la primera clase se manifestó a bordo con dos majestuosos Bristol Britannia 302.

El Comité Organizador de los Juegos Olímpicos nombró a Aeronaves de México la transportista oficial de la XIX edición, celebrada en México.

Aeronaves de México S.A.

Aeronaves de México se renombra oficialmente como Aeroméxico.

Aeronaves de México S.A.

En esta década, se introdujo el emblemático Caballero Águila que caracteriza al Aeroméxico de hoy. El logo adoptó colores más sobrios y se centró en la figura del águila.

Aeronaves de México S.A.

Se consolida como líder en la industria aeronáutica al inaugurar la ruta México, Miami, Madrid, utilizando Douglas DC-8.

Aeronaves de México S.A.

gracias a su firme compromiso con la modernización, Aeroméxico inició un período de notable productividad que le permitió adquirir los primeros Douglas DC-8.

50 aniversario de Aeroméxico

Su aporte al desarrollo turístico del país, la conexión de regiones previamente aisladas, su función como transporte oficial presidencial y papal, junto con su continuo compromiso con la sociedad, ya eran elementos fundamentales en la historia de México.

Grupo Aeroméxico y sus subsidiarias

Presentamos una solicitud voluntaria del Capítulo 11 ante la Corte de Quiebras de EE.UU. con el fin de someternos a una reestructuración financiera sin dejar de prestar servicios a nuestros clientes.

Grupo Aeroméxico

Presenta su solicitud ante la Comisión de Valores de Estados Unidos para la venta de American Depositary Shares (ADS) en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

Grupo Aeroméxico y sus subsidiarias

El 22 de diciembre, el Corte de Quiebras de EE.UU. emitió una decisión final que cerraba el procedimiento del Capítulo 11, ya que el plan de reestructuración se había consumado sustancialmente y se habían realizado las distribuciones para la mayoría de los créditos elegibles.

Aeroméxico

Se constituye la empresa Aerovías de México, manteniendo el nombre comercial de Aeroméxico. Nuestro logo adoptó un diseño más minimalista en el que se introducen por primera vez las estelas dentro del Caballero Águila, haciendo énfasis en la herencia cultural y la conexión con el pasado.

Aeroméxico

Nuestro logo pasa a tener un diseño más sencillo y moderno, utilizando el color naranja como protagonista. Este diseño representaba aire, ligereza y la eficiencia de la aerolínea en un periodo de expansión internacional.

Aeroméxico

En esta nueva etapa, Aeroméxico se suma a SkyTeam como socio fundador junto con Delta Air Lines, Air France KLM y Korean Air, por lo que se añade el logo de la alianza. Asimismo, la estética del logo pasa a ser más estilizada, incorporando una línea roja ondulante y el tagline "La línea que nos une". En 2023, el tagline cambia a "Estar cerca, llegar lejos".

Grupo Aeroméxico y sus subsidiarias

El 4 de febrero obtuvimos la aprobación del plan de reestructuración mediante orden de la Corte de Quiebras de EE.UU.; y emitimos un aviso formal de cierre quedado debidamente cumplimentadas todas las condiciones suspensivas a las que estaban sujetas las resoluciones de las Asambleas de Accionistas. (Nota: El 4 de febrero fue aprobado el Plan de Reestructura mediante cierta orden de la Corte de Quiebras de EE.UU., no de los accionistas. El aviso formal de cierre fue el 17 de marzo de 2022).

90 Años



Evolución del Caballero Águila

A lo largo de 90 años de historia, el logo de Aeroméxico ha experimentado varias transformaciones. Desde la fundación de la compañía, el águila estuvo presente en el primer logo, pero fue en 1959 cuando la compañía adoptó al Caballero Águila como emblema, un símbolo profundamente arraigado a nuestros orígenes y valores.

En el marco del aniversario, el Caballero Águila renovado presenta un rostro más humano que transmite cercanía y empatía, atributos que forman parte del propósito de Aeroméxico para tener una mayor conexión con nuestros clientes, colaboradores y aliados. Su casco rediseñado representa en la parte superior el fuselaje de una aeronave y en la inferior el plumaje característico de la versión original. Se trata de un reconocimiento a nuestro crecimiento y deseo de seguir compartiendo nuestra cultura alrededor del mundo.



1934



1953



1960



1972



1981



1988



1998



2024



Vuelos que marcaron nuestra historia

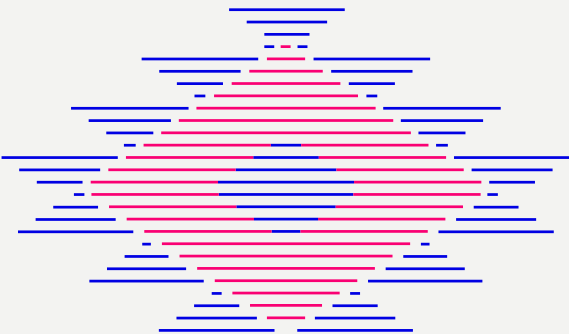
La evolución de la experiencia de vuelo refleja nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio. A lo largo de los años, hemos adaptado nuestra flota y operaciones para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros pasajeros y del mercado global. Esta transformación ha mejorado la eficiencia y seguridad de nuestros vuelos, consolidando nuestra posición como líder en la aviación en México y América Latina. Al incorporar tecnología avanzada y prácticas sostenibles, Aeroméxico se dedica a ofrecer una experiencia de viaje excepcional e impulsar el desarrollo económico y turístico del país.



Celebramos nuestro 90 aniversario conectando tres continentes a través de más de un centenar de rutas en 90 destinos, lo que nos posiciona como la aerolínea con la red de conectividad más amplia en México.

Colaboraciones en el marco de la celebración de los 90 años

Para celebrar nuestros 90 años de historia llevamos a cabo colaboraciones conmemorativas con marcas importantes. Estas alianzas nos han permitido crear productos de edición limitada que reflejan nuestra rica herencia y compromiso con la calidad. A través de estas iniciativas, no solo honramos nuestro legado, sino que también ofrecemos a nuestros pasajeros experiencias únicas que celebran la esencia de Aeroméxico y su conexión con el mundo.



1.Mapa

- 150 maletas carry-on
- 90 maletas metálicas
- 240 *Dust Bags*
- 450 *Tags*



2. Corona

8 latas conmemorativas



3. Breitling

90 relojes edición limitada del modelo Navitimer B01 Chronograph



“ Celebramos 90 años de historia, conexión y sueños cumplidos, agradeciendo a todos quienes han sido parte de este viaje y mirando hacia un futuro lleno de nuevas oportunidades. ”

Compromiso con la sostenibilidad

En el ámbito de la sostenibilidad, nos hemos comprometido a explorar continuamente nuevas formas de promover prácticas responsables y alineadas a nuestra estrategia. Algunos de los hitos representativos son:

- 2010

Primera vez que utilizamos Combustible Sostenible de Aviación (SAF) en determinados vuelos entre México y San José Costa Rica.
- 2011

Somos la primera aerolínea en operar un vuelo transatlántico usando biocombustible en nuestros vuelos entre México y Madrid.
- 2012

Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- 2013

Boeing Dreamliner – Integramos este avión que permite operar rutas largas sin realizar escalas, conectando a más ciudades alrededor del mundo, reduciendo el consumo de combustible y con menor emisión de carbono.
- 2015

Realizamos un convenio con la PROFEPA para fortalecer la vigilancia y evitar el tráfico de especies silvestres a través de las aerolíneas.

Desarrollamos el Programa de Liderazgo Ambiental para la Competitividad – Estrategia ambiental en la cadena de valor.
- 2016

Implementamos un Protocolo de Identificación y Denuncia de Posibles Víctimas de Trata.

Firmamos la Declaración de Buckingham Palace para la prevención y detección de tráfico de vida silvestre, convirtiéndonos en la primera aerolínea firmante.

Creamos nuestro programa de voluntariado corporativo ahora llamado Voluntarios a Bordo.
- 2017

Logramos la primera certificación de Industria Limpia Nivel 1 por la PROFEPA.



- 2018

Boeing MAX – Integramos este modelo que reduce el consumo de combustible y las emisiones de CO2 en un 20%, y sus asientos están hechos con un material más ligero, lo cual disminuye el peso de la aeronave.
- 2019

Comenzamos a incorporar y sustituir productos a bordo por productos con características más sostenibles en nuestros aviones.
- 2021

Formamos una alianza con el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA) para optimizar el traslado de órganos con fines de trasplante humano.
- 2022

Implementamos el tarjetón de prevención de trata de personas en todos nuestros aviones, tanto en rutas nacionales como internacionales.
- 2023

Programa Global de Equidad Laboral - Fuimos reconocidos como uno de los “Mejores Lugares para Trabajar LGBT” en la segunda edición anual del Programa Global de Equidad Laboral, organizado por la Human Rights Campaign Foundation.

Realizamos el lanzamiento de la estrategia de sostenibilidad y la ruta de descarbonización de Grupo Aeroméxico.

Obtuvimos la primera certificación de Industria Limpia Nivel 2 por la PROFEPA
- 2024

Realizamos el análisis cualitativo de riesgos climáticos para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que podrían afectar nuestras operaciones.

En alianza con la United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) y el Museo Memoria y Tolerancia, organizamos la primera exposición itinerante en México, titulada Destino: Libertad. La ruta de la Trata de Personas, cuyo objetivo fue visibilizar el recorrido del delito de la trata de personas.



SOMOS LA AEROLÍNEA MÁS PUNTUAL DEL MUNDO



1.6

Este año, Aeroméxico alcanzó un hito sin precedentes en la historia de la aviación en México y de la compañía. Nos hemos posicionado como la aerolínea más puntual a nivel mundial de acuerdo con el prestigioso reporte de Cirium, la fuente de análisis de aviación más confiable. Este logro refleja nuestro compromiso constante con la eficiencia operativa y con ofrecer una experiencia extraordinaria a nuestros pasajeros.

“

Somos la aerolínea más puntual del mundo y la primera y única en alcanzar esta distinción en México.

”



Porcentaje de vuelos que aterrizaron a tiempo



Este logro es aún más significativo considerando que 2024 fue un año en el que rompimos varios récords:

NPS histórico con un puntaje de 43.21%	Transportamos +25.3 millones de pasajeros. El mayor número en nuestra historia.	Atendimos +120 rutas nacionales e internacionales	Logramos expandir nuestra flota a 150 aeronaves con la flota más moderna y grande de México
8 millones de clientes internacionales	+83 mil clientes transportados en un solo día	Obtuvimos un factor de ocupación del 86.5%	Transportamos aproximadamente 163 mil toneladas de carga

“

Ser la primera línea aérea de México en recibir este prestigioso reconocimiento como la aerolínea global más puntual del mundo nos llena de orgullo. En un año de récords operativos, con más de 25 millones de pasajeros transportados y un crecimiento sostenido, este logro refleja el compromiso de toda la familia Aeroméxico para brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. Seguiremos esforzándonos todos los días para hacer de cada viaje una experiencia extraordinaria.

”

Andrés Conesa
Director General de Aeroméxico

El liderazgo de Aeroméxico en puntualidad se debe al gran esfuerzo realizado para mejorar nuestros procesos, modernizar nuestra flota, incorporar la tecnología más nueva y fortalecer la coordinación con las autoridades, aeropuertos y proveedores de servicios. Pero, sobre todo, reflejan el activo más valioso que nos representa: el gran talento de la familia Aeroméxico.

¡Seguiremos trabajando para elevar el viaje a una experiencia extraordinaria!

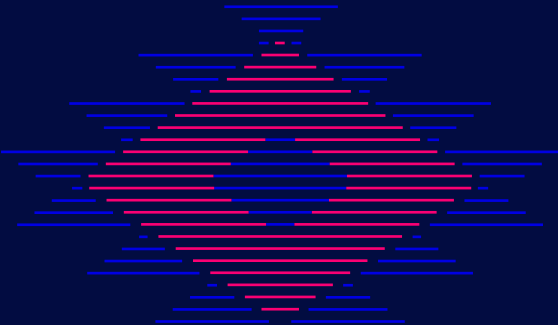


(SASB TR-AF-000.B)

AEROMEXICO CARGO DE CERCA

1.7

La carga desempeña un papel esencial en la operación, ya que contribuye significativamente a la cadena de suministro del país, conectando a México con el resto del mundo a través de nuestros servicios operados por AM Cargo.



En el transporte de carga, brindamos una amplia gama de opciones tanto a nivel nacional como internacional:

Nacionales	Gold (primer vuelo disponible) 12 + 12 (servicio estándar) Mensajería Perecederos Mercancías de alto valor Alta tecnología Animales vivos Restos humanos Pharma XPS y STD Valija (Servicio exclusivo para e-commerce y Courier) Mercancía peligrosa
Internacionales	Pharma XPS y STD Express (para carga general) General Specialized (mercancías que requieren un cuidado específico)
Servicios adicionales	Entrega a domicilio en algunas ciudades Almacenaje

“Somos líderes en la industria aérea mexicana al ofrecer una amplia selección de servicios tanto para pasajeros como para carga, manteniendo altos estándares de calidad y seguridad.”

Somos reconocidos como el principal operador logístico aéreo en el mercado nacional, cubriendo todo el territorio mexicano para el traslado de diversos productos, desde documentos, envíos de *e-commerce* y mascotas, hasta medicamentos y bienes de la industria alimentaria. A nivel internacional, transportamos una amplia gama de mercancías, que incluyen productos perecederos, animales vivos, tecnología de alta gama, insumos de la industria aeroespacial y automotriz, así como productos del comercio electrónico.

Nuestra oferta de servicios se ajusta a las demandas de los clientes, brindando, desde envíos urgentes con vuelos garantizados, que posibilitan el traslado de paquetes a destinos operados por Aeroméxico con solo tres horas de anticipación hasta servicios con menor prioridad que se entregan en destino en 24 horas.

Desde 2021 contamos con la certificación CEIV *Pharma de International Air Transport Association* (IATA), lo que garantiza la excelencia en el transporte de material farmacéutico, respaldada por procesos, infraestructura y personal altamente capacitado.

“En 2024, gracias a la diversidad de servicios ofrecidos por AM Cargo, alcanzamos un indicador de ingresos por tonelada/kilómetro (RTK) para el transporte aéreo de 5,392 millones.”



(SASB TR-AF-000.B)

Capacidad de flota

Utilizando los compartimentos de carga de los vuelos de pasajeros, AM Cargo ofrece sus servicios a las ciudades más importantes de todo México y del mundo, que se ubican en Asia, América del Norte, América Central, América del Sur y Europa, operando un promedio de 1,800 vuelos semanales con carga.

	Tipo	Capacidad de carga promedio	Factor de carga
Distancia corta	ERJ-190	900 a 1,200 kg	69%
Distancia media	B737-800 B737 MAX 8 B737 MAX 9	1,500 a 2,500 kg	77%
Distancia larga	B787-8 B787-9	Hasta 25,000 kg	78%



Un camino lleno de retos y aprendizajes

Desde la creación de Aeroméxico Cargo en 2011, hemos implementado múltiples iniciativas que han marcado hitos importantes en nuestra historia. Estas acciones nos han permitido contribuir significativamente a la sostenibilidad en el ámbito del transporte de carga, destacando nuestro compromiso continuo con la innovación y la responsabilidad ambiental.

Ampliación de cobertura a mercado internacional

Durante 2024 inauguramos las estaciones de carga en Houston y Seattle, permitiéndonos ofrecer una red más amplia de operación en beneficio de nuestros clientes y el negocio. Adicionalmente, para las operaciones de carga internacional en la Ciudad de México, iniciamos una colaboración conjunta con un almacén tercerizado en la Aduana para el manejo desde y hacia Los Ángeles y Nueva York, incrementando nuestra capacidad de manejo de carga internacional en un 15%.

“ En el 2024 crecimos un 16% en las toneladas de carga transportada a nivel nacional e internacional. ”

AM Cargo + Amazon: Una alianza estratégica

A lo largo de 2024 el trabajo en conjunto con Amazon en el mercado doméstico ha alcanzado diferentes hitos:

- 1) Los volúmenes de carga incrementaron 140% vs 2023.
- 2) Disponemos de 15 rutas nacionales con flujo de carga diario, entre las cuales destacan Monterrey, Tijuana, Mérida y Cancún como destinos principales.
- 3) El 65% de la operación de Amazon se genera desde la Ciudad de México.

Estos éxitos se reflejan gracias a:

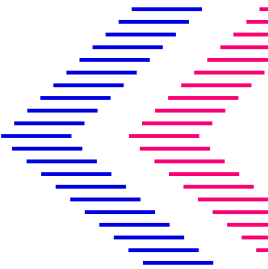
La expansión de la operación de 6 rutas de carga en 2023 a 15 rutas en 2024.

El diseño de procesos dedicados a la operación del cliente desde la recepción, documentación y preparación de carga para envío.

El tracking de la carga en tiempo real en el sistema de logística del cliente, permitiendo a Amazon y sus clientes conocer la ubicación de su carga en todo momento.

La incorporación del proceso para retornar sus contenedores vacíos, resultando en la reducción de empaques o materiales de un solo uso para el envío sus paquetes.

Sin duda la colaboración con Amazon nos ha permitido brindar un mejor servicio al cliente y expandir nuestros panoramas operativos.



Iniciativas implementadas

2011 Registro de Aeroméxico Cargo.

2012 Inicio de operación en las instalaciones de la terminal 2 del AICM y cambio del almacén en Los Ángeles, que en su momento era nuestro principal aeropuerto de conexión para carga desde/hacia el mercado asiático.

2013 Implementación de nuestro programa de lealtad a través de Club Premier.

2014 Incorporación del uso del *electronic Air Waybill* (e-AWB) que sustituye a las guías físicas.

2015 Remodelación del almacén fiscalizado con un crecimiento en superficie de almacenamiento del 100% e instalación del primer cubican.

2016 Instalación de equipos automáticos (rayo láser) para determinar las dimensiones y volumen de los bultos de carga, con interface hacia nuestro sistema operativo de manejo de carga.

2017 **Cambio de la iluminación del almacén de Los Ángeles y del almacén internacional en la Ciudad de México de lámparas de halógeno por iluminación LED.**

Adopción de sistemas para la gestión de las operaciones de carga (SkyChain a nivel compañía y Horus para el recinto fiscalizado) e incremento del volumen de carga inspeccionada (de 20% a 100%).

2019 Reincorporación del Contact Center con personal directo de AM Cargo.

2020 Inicio de operaciones exclusivas de carga con la flota Dreamliner de Boeing (chárter), culminando el proyecto en 2022 con un total de 425 operaciones.

Cálculo preciso de las capacidades de carga de cada vuelo, para maximizar su utilización. Esto resulta en un mejor aprovechamiento del combustible del avión.

Cambio de formato de la guía aérea doméstica; de 6 juegos de guías tamaño carta pasamos a 1 ticket que equivale a un tercio de hoja carta y que contiene la misma información.

La mercancía farmacéutica que era cubierta con una película de plástico vitafilm, esta se sustituyó por contenedores para evitar el uso de este material.

Eliminación del "juego de hojas de mercancías peligrosas". De 30 hojas por mercancías peligrosas pasamos a solo una hoja.

Obtención de la primera certificación CEIV Pharma de IATA.

Reglamentaciones de IATA en formato digital en lugar de físicas.

Instalación de sensores de movimiento del almacén doméstico y oficinas operativas y administrativas para el control de la iluminación.

Cambio del material utilizado para el piso de nuestros carros de carga de acero por aluminio reutilizado de contenedores o pallets (ULD) para hacerlos 28kg más ligeros. Esto trae como resultado un menor consumo de combustible en los tractores de arrastre.

Uso de menos papel; paperless por la digitalización del Manifiesto de Carga.

Construcción de cámaras frías exclusivas para medicamento en la terminal de carga doméstica y expansión de red la autorizada para el manejo de mercancías peligrosas.

Uso de redes reutilizables, en lugar de película vitafilm, para la sujeción de la carga en nuestras plataformas.

Incorporación de arrastradores eléctricos para el movimiento de carga al interior del almacén.

Fabricación de tarimas hechas a base de aluminio reciclado de pallets o ULD cuya vida útil ha terminado, evitando la utilización de madera o plástico.

Rediseño del modelo de negocio de carga nacional mediante la transición a la operación de estaciones nacionales 100% propias. Inicio del proyecto de mercadotecnia digital para el posicionamiento de marca de Aeroméxico Cargo.

Montacargas con Báscula

Rediseño del tracking web

Migración de la página web de Cargo a la nube (AWS)

RPAs (automatización de procesos manuales en interlineales)

Renovación de la certificación IATA CEIV Pharma.

Cargo business care (eficiencia en el Contact Center de Cargo).

SkyPallet (optimización de capacidad en equipos WB en dos estaciones internacionales).

Sistema único de captura de guías internacionales en aduana MEX.

Remodelación de la terminal de carga doméstica (T2 AICM).

Inicio de operaciones con un almacén tercerizado en la aduana del AICM.

Obtención de la Certificación IOSA de Aerovías con cero hallazgos para Cargo y la incorporación de tecnologías para mejorar el servicio y la experiencia del cliente.

2021

2022

2023

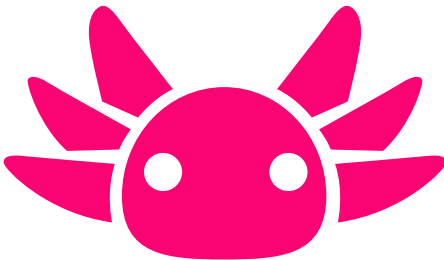
2024



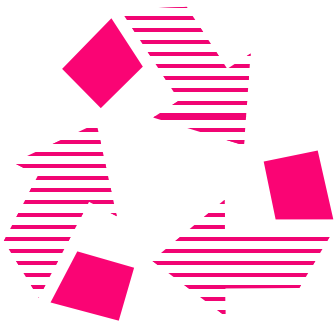
Prevención del tráfico de vida silvestre

Contamos con procesos robustos para la aceptación y el transporte de animales vivos, basados en regulaciones como la *Live Animal Regulations* (LAR) de la IATA, Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) y Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), además de mantenernos en constante actualización de la mano de organismos internacionales.

En términos de procesos, aplicamos un checklist durante la aceptación de los animales, revisando que la documentación esté completa y correcta, así como las condiciones del animal y su contenedor.



Con la iniciativa de redes reutilizables logramos evitar la emisión de 1,000 toneladas de CO₂ al reducir el uso de 240 rollos de playo, equivalentes a 408 kg de plástico y 72 kg de cartón.



Redes reutilizables

Si bien en 2024 el volumen de carga transportada en territorio nacional incrementó un 15%, logramos reducir en un 10% el consumo de playo mediante el uso de redes reutilizables con respecto a 2023 en las estaciones de Cancún, Guadalajara, Hermosillo, Mérida, Monterrey y Tijuana. Esto representa una reducción de 457 rollos, equivalente a dejar de utilizar 776 kg de plástico y 137 kg de cartón, evitando la liberación de más de 2 millones de toneladas de CO₂eq.

En 2025, esta iniciativa se instrumentará en 7 estaciones más: Ciudad Juárez, La Paz, Los Cabos, Tampico, Torreón, Veracruz y Villahermosa.

Si quieres conocer más sobre nuestros servicios de Cargo [haz clic aquí](#).



Recertificaciones y acreditaciones de Aeroméxico Cargo en 2024

IATA CEIV Pharma: Excelencia operativa en el manejo de productos farmacéuticos, con vigencia de 2024 a 2027, manteniéndonos como líderes nacionales en el manejo y transporte de dichos productos.	Air Cargo Carrier Third Countr (ACC3) y Regulated Agent Third Country (RA3), las cuales representan una acreditación de las medidas de seguridad en nuestro almacén de carga internacional y la participación en el <i>World Cargo Symposium</i>. Estas nos acreditan como operador y agente regulado ante Europa, permitiéndonos transportar carga entre México y la Unión Europea, que es el origen y destino del 45% del total de la carga transportada por AM Cargo en el mercado internacional.
---	--

Medidas de seguridad y prevención de riesgos

Entendemos la importancia de contar siempre con provisión de combustible para la operación de carga. En todos los aeropuertos de nuestra red, se cuenta con suficiente disponibilidad de combustible para garantizar el suministro en todas las operaciones. Por seguridad y para la prevención de derrames, el combustible se almacena en las granjas de las inmediaciones de los aeropuertos, lo que facilita el traslado de la molécula a plataforma mediante red de hidrantes y/o autotanques, los cuales se diseñaron según la cantidad de operaciones de cada aeropuerto, incluyendo días de autonomía si se presentara cualquier eventualidad.

Asimismo, en todos los aeropuertos, nuestros proveedores de combustible cuentan con procedimientos de atención a emergencias y derrames de acuerdo con lo establecido por *IATA Fuel Quality Pool (IFQP): JIG 1: Aviation Fuel Quality Controls and Operating Standards for Into-Plane Fuelling Services, JIG 2: Aviation Fuel Quality Controls and Operating Standards for Airport Depots and Hydrants, ATA 103 (Standart for Jet Fuel Quality Control at Airports)* y por la normatividad aplicable en cada país.



Contamos con un Manual para el Manejo de Mercancías Peligrosas, el cual establece los procedimientos para la manipulación de carga peligrosa, incluidos los riesgos físicos.



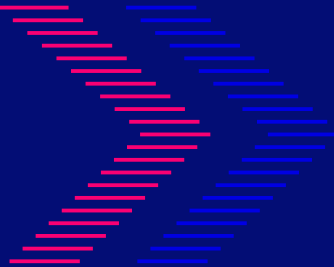
EXPERIENCIA DEL CLIENTE

1.8

En Aeroméxico, nuestro propósito es elevar el viaje a una experiencia extraordinaria. Yendo más allá de conectar a nuestros pasajeros con sus destinos, nos enfocamos en comprender y anticipar sus necesidades para brindar un servicio excepcional fusionando: excelencia operativa, innovación tecnológica, y un enfoque centrado en la satisfacción de nuestros clientes.

Consistentes con el compromiso de mejorar nuestro rendimiento año con año y a su vez la experiencia de viaje de nuestros pasajeros, este año fuimos reconocidos como la aerolínea más puntual del mundo marcando un hito histórico al ser la primera vez que una aerolínea mexicana alcanza esta distinción.

“ Aeroméxico ha sido reconocida por CIRIUM como la aerolínea más puntual a nivel global en 2024. ”



Posicionándonos como el líder en puntualidad según el reporte *On Time Performance Review*, operamos casi 197 mil vuelos con un cumplimiento del 99.89% de nuestras operaciones programadas. De estas, el 90.46% salió según lo previsto y el 89.20% llegó a tiempo.

Este reconocimiento es el resultado de varios factores como el gran talento con el que contamos, innovación tecnológica, la colaboración y coordinación entra áreas y con las autoridades responsables de los aeropuertos; así como la importante inversión en nuestra flota que nos permite tener una operación más eficiente y confiable.



“ Transportamos a 25 millones 338 mil pasajeros a bordo de nuestros 535 vuelos diarios, por lo que la ampliación de nuestra red a 120 rutas en 95 destinos alrededor del mundo ofrece más opciones de viaje y mayor conectividad. ”

(GRI 3-3)

Transformación digital

Nuestra estrategia de transformación digital, que comenzó en 2022 y se extenderá hasta 2027, se centra en ofrecer una experiencia de hospitalidad personalizada y accesible, empoderando al cliente en el control de los servicios. Esto nos permite implementar productos digitales multidisciplinarios que mejoran nuestra comprensión de las necesidades de los clientes, como el proyecto *Single View of the Customer*.

Esta iniciativa unifica la información del cliente en una sola plataforma, integrando datos de diversas fuentes para brindar una experiencia más personalizada. Al mejorar nuestra base de datos, optimizamos la comunicación y personalización de servicios, logrando una interacción más relevante y eficiente con cada cliente. En 2024, identificamos más del 87% de las llamadas dirigidas al Call-Center, mejorando la atención al cliente.

Tecnologías de la información

Mejoramos nuestros servicios digitales, enfocando en los procesos check-in y facilidades para el día de viaje. Por ejemplo está mas sencillo emitir el pase de abordar, el reembolso de vuelos, la facturación electrónica a pasajeros, la modificación de reservas, la asignación de asientos y el monitoreo de equipaje en tiempo real a través de nuestra App móvil. La modernización de kioscos y las mejoras en el check-in también son parte de este avance.

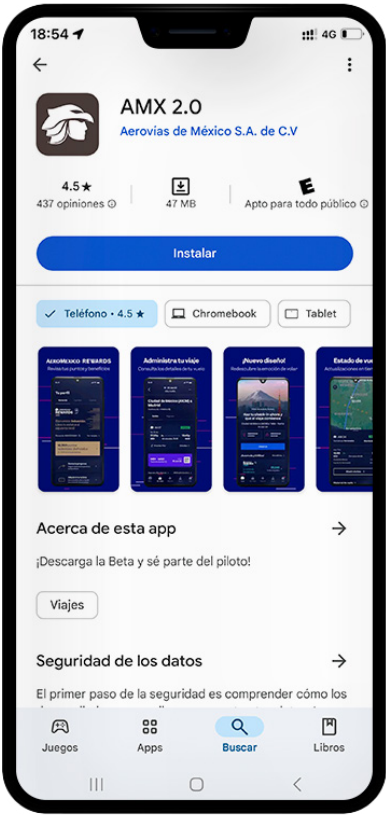
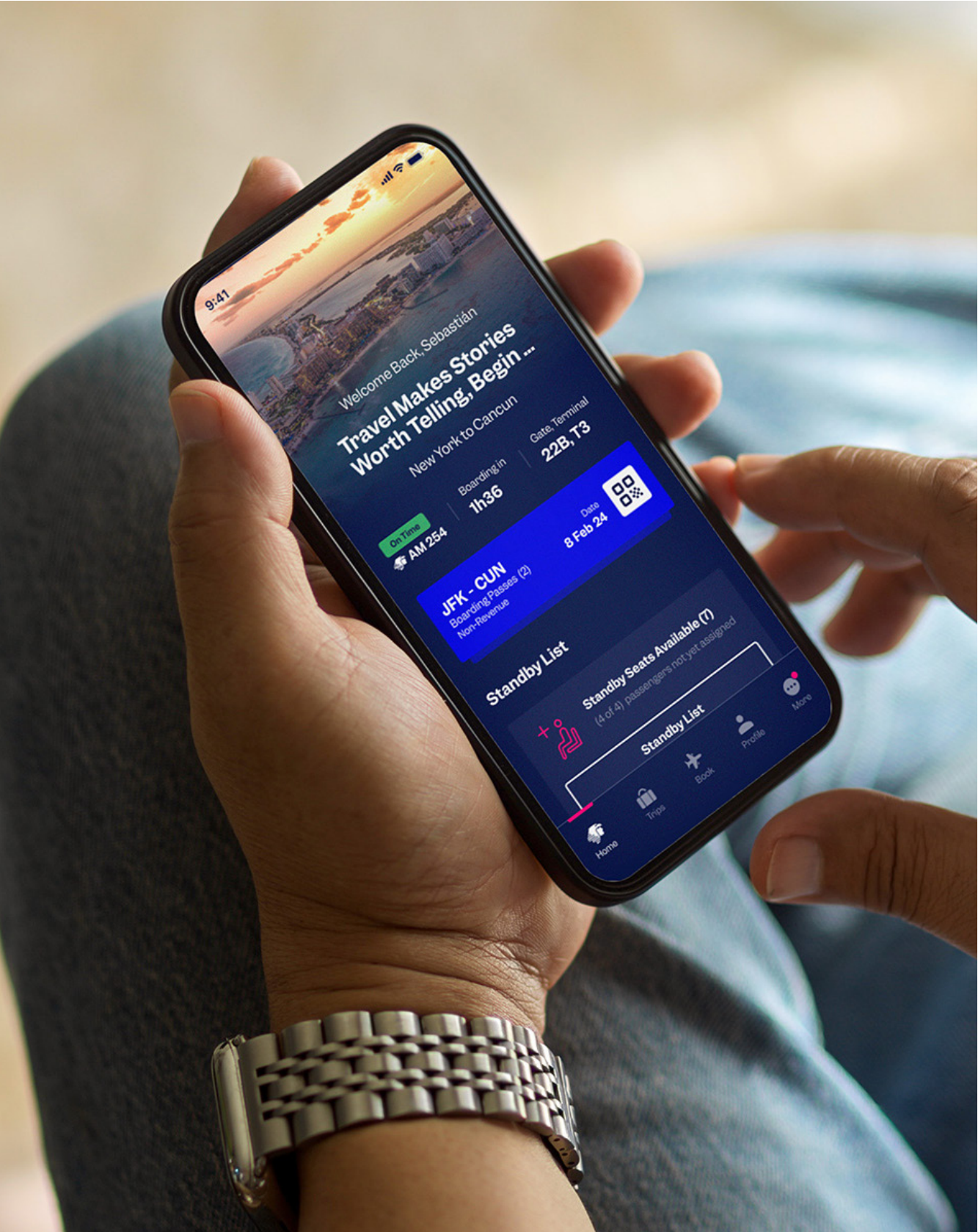
Hemos sentado las bases para la evolución de la tecnología de la información, adoptando un enfoque en la nube que permite la escalabilidad y la innovación futura. La agilidad se ha incrementado a través de la automatización y la modernización del 50% de nuestro portafolio de aplicaciones, alineándolo con arquitecturas modernas.

Para brindar una experiencia más cómoda y eficiente, modernizado nuestros canales digitales mediante una nueva aplicación móvil, evolucionado el sitio web y actualizado el stack tecnológico de nuestros kioscos, esto ha permitido soportar el volumen de transacciones, garantizando un servicio consistente y confiable.

El caso de nuestra nueva aplicación, es un claro ejemplo que transformó la interacción de los pasajeros con nuestros servicios.

Esta nueva aplicación móvil, con una base de microservicios desacoplados y adopción de arquitectura nativa en la nube, incluye funcionalidades enfocadas en el "Día del viaje" del pasajero. Por ejemplo, el nuevo módulo de check-in agiliza el proceso de emisión del pase de abordar, reduciendo el tiempo hasta cinco veces respecto a la versión anterior, con sólo dos pasos y disminuyendo las reimpresiones de papel en un 21%.

Además, la opción de reacomodao de vuelos *self-service* permite a los pasajero seleccionar rápidamente un nuevo vuelo en caso de cambios inesperados. La App 2.0 continuará evolucionando para optimizar la experiencia del usuario y mejorar el rendimiento, con el objetivo de reducir el tiempo de lanzamiento al mercado en diez veces.



En el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), lanzamos nuevos procesos en los kioscos digitales para gestionar vuelos demorados y cancelados, lo que ayuda a reducir la saturación en mostradores y mejorar el servicio al cliente, reafirmando nuestro compromiso de poner al cliente en el centro de nuestras operaciones.

Otro esfuerzo importante en nuestra transformación digital ha sido la implementación de un nuevo sistema de reembolsos, desarrollado como una aplicación nativa en la nube, permitiendo un proceso cinco veces más ágil reduciendo las consultas en al centro de atención al cliente para este servicio en un 62%, mejorando significativamente la experiencia del cliente.

En términos de automatización, eficiencia y *revenue growth* crecimos +30pp en el Digital *Acceleration Index*, para ser el referente en la industria digital no sólo de México, sino llegando a ser la segunda marca con mejor Maturity Score en LATAM con base en el *Maturity Framework Assessment de Boston Consulting Group*, en conjunto con Google.

Canales de atención

Medios físicos

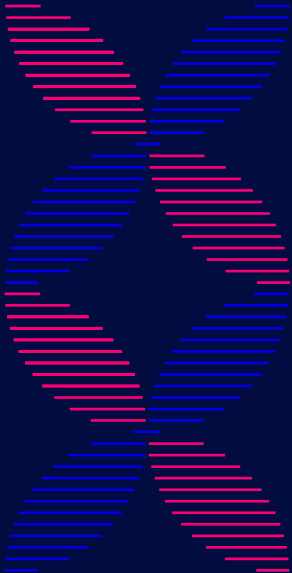
Contamos con una variedad de puntos de atención físicos, incluyendo quioscos en aeropuertos de México y counters en los aeropuertos internacionales donde operamos vuelos. Además, ofrecemos sucursales llamadas “Tiendas de Viaje” tanto a nivel nacional como internacional.

Nuestras oficinas principales están ubicadas en Paseo de la Reforma No. 243, Piso 26, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México.

Medios digitales

Entendemos la importancia de ofrecer a nuestros clientes múltiples formas de contacto y acceso a información. Por ello, hemos mantenido en constante actualización nuestros tres canales digitales, los cuales buscan facilitar la comunicación y gestión de sus necesidades.

A través de estos canales digitales, en Aeroméxico nos esforzamos por ofrecer una experiencia de viaje más accesible y conveniente, adaptándonos a las preferencias de nuestros clientes en un mundo cada vez más digital.



Portal web:

Contacto - Aeroméxico

Un espacio diseñado para que nuestros clientes encuentren información relevante sobre cómo contactarnos, según sus necesidades específicas. Pueden acceder a través del siguiente [vínculo](#).

44% de los clientes utilizaron nuestro servicio en línea y el porcentaje de ingresos generados en línea, por ejemplo, a través de ventas directas, publicidad, etc., fue de 41%.

App móvil Aeroméxico:

La aplicación de Aeroméxico está diseñada para satisfacer las necesidades de viaje de nuestros clientes de manera integral. A través de ella, los usuarios pueden reservar vuelos, recibir notificaciones sobre promociones, realizar el check-in y consultar el estado de sus vuelos en tiempo real, entre muchas otras funcionalidades adaptadas para mejorar su experiencia de viaje. Actualmente, contamos con 7.4M de usuarios en nuestra aplicación móvil, representando aproximadamente el 29% de nuestros pasajeros.

Check-in Digital

Entre 2019 y 2024, hemos trabajado arduamente para simplificar y hacer más efectivo el proceso del *Check-in* digital.

	2019	2022	2024	2019-2024
Check-in Share ¹	56.4%	64.2%	75.9%	9.9 pp
Success Rate ²	76.6%	82.6%	86.5%	19.5 pp

¹Check-in Share: Porcentaje de pasajeros que utilizan medios digitales; aplicación, página web, o quiosco en lugar de llamar al centro de atención o de manera presencial para realizar el check-in.
²Success Rate: Porcentaje de pasajeros dentro del *Check-in Share* que logran realizar su check-in de manera exitosa.

“ En 2024, logramos que el 86.5% de nuestros usuarios realicen su check-in de manera efectiva a través de App móvil Aeroméxico. ”

Beneficios a clientes

Ofrecemos los siguientes programas de beneficios diseñados para enriquecer la experiencia de viaje:



En Aeroméxico, seguimos comprometidos con consolidar nuestro programa de lealtad como el más destacado del país. Nuestro programa de viajeros, Aeroméxico Rewards, está diseñado para brindar beneficios exclusivos a nuestros clientes, basados en su frecuencia de viaje.

Entre los beneficios que ofrecemos se incluyen:

Boletos de avión:
Acceso a tarifas preferenciales y promociones especiales.

Descuentos exclusivos:
Ahorros en una variedad de servicios y productos.

Acceso a Salones Premier: Un espacio exclusivo para disfrutar antes de su vuelo.

Además de estos beneficios de viaje, Aeroméxico Rewards permite a nuestros miembros disfrutar de una variedad de oportunidades adicionales:

- Utilización de puntos: Los puntos acumulados pueden ser canjeados por productos en tiendas afiliadas. En 2024, ahora nuestros clientes pueden obtener el Nivel Plata a partir de 25,000 Puntos.
- Subastas Aeroméxico Rewards: Participar para ganar premios excepcionales, que incluyen experiencias únicas, viajes y estancias en los mejores hoteles.
- Increíbles experiencias: Acceso a eventos exclusivos como conciertos, carreras deportivas, cenas con los mejores chefs de México y mucho más.



Buscando contar con soluciones integrales, ofrecemos una manera sencilla de planificación de viajes con la posibilidad de armar paquetes que incluyen los vuelos, alojamiento, transporte y experiencias exclusivas.

Para conocer más sobre Aeroméxico Vacations ir [aquí](#).

“ Con más de 12 millones de miembros, Aeroméxico Rewards sigue creciendo. En 2024 alcanzamos un hito al sumar 156,378 nuevos socios en tan solo un mes, convirtiéndolo en el mes con más inscripciones de nuestra historia. Este logro reafirma nuestro compromiso de ofrecer un programa de lealtad que realmente valore a nuestros clientes. ”



Servicios de accesibilidad

Ponemos especial atención a las necesidades específicas de quienes viajan con nosotros. Por eso ofrecemos una serie de servicios especiales que pueden ser solicitados según los requerimientos de cada pasajero.

Entre los servicios disponibles, se incluyen:

- Servicio de silla de ruedas: Disponibilidad en los aeropuertos donde opera Grupo Aeroméxico, garantizando un acceso cómodo y seguro.
- Silla de ruedas a bordo: Proporcionamos sillas de ruedas dentro de nuestros aviones para facilitar el desplazamiento de nuestros pasajeros.
- Aceptación de ayudas motrices plegables: Procedimiento para la aceptación de dispositivos con baterías de ion litio.
- Aceptación de sillas de ruedas y ayudas motrices: Procedimiento para la aceptación de dispositivos accionados con baterías húmedas no derramables.
- Dispositivos médicos: Aceptamos oxígeno terapéutico, concentradores de oxígeno a bordo y camillas, asegurando la atención necesaria durante el vuelo.
- Mascotas de servicio y apoyo emocional: Contamos con un procedimiento específico para la aceptación de estas mascotas, brindando apoyo a nuestros pasajeros.
- Alimentación especial: Ofrecemos un procedimiento para la solicitud de servicios de alimentación adaptados a necesidades dietéticas específicas.

Satisfacción del cliente

A través de nuestros diferentes canales de comunicación enfocados en escuchar las opiniones de nuestros clientes, recopilamos información para medir el *Net Promoter Score* (NPS) y evaluar la satisfacción de los pasajeros desde la compra de boletos y la atención en los centros de llamadas, hasta la experiencia durante el viaje. Los resultados obtenidos se comparten con los departamentos correspondientes y se analizan de manera continua para identificar oportunidades de mejora.

Durante 2024, se encuestó a un total de 10,825,312 pasajeros de un total de 25,338,184 clientes, obteniendo un puntaje de 43.21% en el NPS, lo que representa un aumento del 9.54% en comparación con el año anterior. Este puntaje significó un hito histórico también para nuestra aerolínea.

“Obtuvimos un NPS histórico de 43.21%, un aumento de 9.54% respecto al año anterior.”

(GRI 2-6, 2-25, 417-1)

Percepción de marca en temas de sostenibilidad

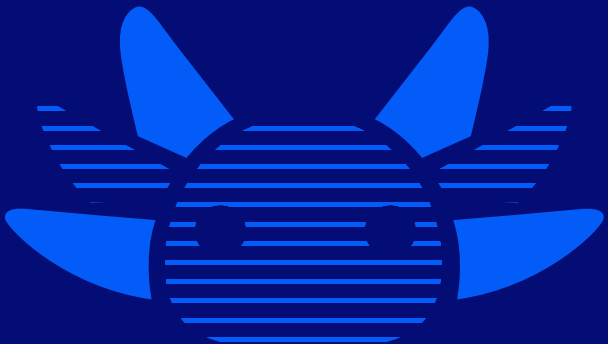
En 2024, obtuvimos la posición #13 en el ranking BrandZ de las Marcas más valiosas de México, elaborado por Kantar. Esto es un reflejo del esfuerzo constante por conectar con nuestros clientes y viajeros.

“Posición #13 en el BrandZ Marcas más valiosas de México 2024.”

Dado que nuestra prioridad es conocer las necesidades y motivaciones de nuestros clientes y viajeros, realizamos el estudio Brand Health Tracker con el fin de identificar como seguir conectando con nuestros viajeros y las necesidades que tienen. En este estudio encuestamos a más de 2,500 personas, viajeros de México a distintas partes del mundo, entre 20 a 65 años.

A partir de este estudio identificamos las necesidades de nuestros clientes y pasajeros, lo que nos permite seguir desarrollando estrategias y productos que brinden una experiencia extraordinaria. Nuestro objetivo es seguir siendo una aerolínea que conecta con nuestros clientes, que cumple sus expectativas y deseos atendiendo sus necesidades.

Dentro de este estudio también evaluamos la percepción de nuestros clientes sobre nuestra responsabilidad social y ambiental, para asegurarnos de que no sólo fomentamos el cuidado de nuestro mundo, sino de los temas más relevantes para los pasajeros y clientes.



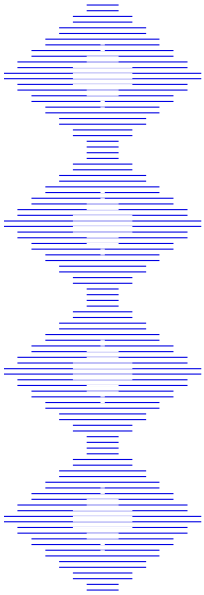
(GRI 417-2, 417-3)

Comunicación transparente

En Aeroméxico, entendemos que la comunicación acerca de nuestros productos y servicios es crucial para garantizar la transparencia y la seguridad en el mercado. Al monitorear estos aspectos, protegemos los derechos de nuestros consumidores y fomentamos su confianza. Un etiquetado claro permite a nuestros clientes tomar decisiones informadas, y el cumplimiento de estas directrices nos ayuda a operar de manera ética y a evitar sanciones legales.

Mantenemos a nuestros clientes debidamente informados y actualizados sobre diversos aspectos, que incluyen:

- Características de nuestra flota
- Experiencia a bordo (alimentos, asientos, entretenimiento y producto a bordo)
- Políticas de flexibilidad
- Medidas del Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH)
- Red de rutas
- Restricciones impuestas por país
- Plataforma para agencias de viajes
- Información relevante para socios de Aeroméxico Rewards



“

En 2024 no tuvimos casos de incumplimiento de la normativa que den lugar a multas o sanciones, advertencias o a códigos involuntarios relacionados con la información y etiquetado de productos, así como en comunicaciones de marketing.

”

Tratamiento de quejas

Es fundamental para nosotros atender los comentarios y sugerencias de todos nuestros clientes, ya que lo vemos como oportunidades para aprender y mejorar nuestros procesos, así como para optimizar la experiencia del usuario.

Las reclamaciones por temas de servicio son atendidas a través de la Procuraduría Federal del Consumidor.



(GRI 2-28, 415-1)

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

1.9 Las alianzas y afiliaciones estratégicas son clave para Grupo Aeroméxico, ya que fortalece nuestro posicionamiento en la industria y potencializa nuestra capacidad para adaptarnos a un entorno cambiante. Estas asociaciones nos permiten acceder a recursos valiosos, compartir mejores prácticas y colaborar en iniciativas que promueven la sostenibilidad y la innovación.

Actualmente somos miembros de cuatro asociaciones:

Alianza comercial	Tipo de relación	Concepto	Rol y actividades que desempeñamos
International Air Transport Association (IATA)	Miembro	Membresía	Colaboramos con la IATA bajo un enfoque de tres pilares que se sustentan en la seguridad, el análisis de riesgos y el fomento de la comunicación activa con otras aerolíneas y otras partes interesadas.
Asociación Latinoamericana y del Caribe del Transporte Aéreo (ALTA)	Miembro	Membresía	Gestionamos con ALTA la mejora de la seguridad, eficiencia y sostenibilidad del transporte aéreo desde una perspectiva regional para lograr que sea un motor de crecimiento económico, con responsabilidad social y ambiental. Para ello, ALTA desarrolla proyectos con gobiernos y entidades privadas.
SkyTeam Alliance	Comercial	Membresía	Desarrollo conjunto de conectividad entre las aerolíneas miembros y creación de una experiencia de viaje <i>seamless</i> , con el objetivo de ofrecer a nuestros pasajeros una travesía fluida y sin interrupciones. De igual manera se busca enfrentar y resolver de manera conjunta retos de la industria.
Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO)	Miembro	Membresía	Contribuimos a la promoción de prácticas internacionales en materia de derechos de los pasajeros; participamos en la elaboración de estrategias que contribuyen al crecimiento económico, social y sustentable; colaboramos en el análisis de la regulación e implementamos las mejores prácticas en materia ambiental.

· Los montos de la membresía no son divulgados por temas de confidencialidad.
· Grupo Aeroméxico no realizó ninguna contribución a partidos y/o representantes políticos, financieros o en especie, durante el periodo objeto del informe.

Acuerdo de Colaboración Conjunta con Delta (Joint Venture Agreement, JCA)



Esta colaboración es un pilar clave para la expansión y fortalecimiento en el mercado entre México y Estados Unidos. Ha permitido optimizar nuestras rutas y ofrecer una conectividad más eficiente al brindar una mayor variedad de destinos a los pasajeros.

Este año, ampliamos nuestras rutas a ciudades clave de Estados Unidos como Atlanta, Boston, McAllen, Raleigh-Durham, Tampa Bay, Washington D.C y Newark.

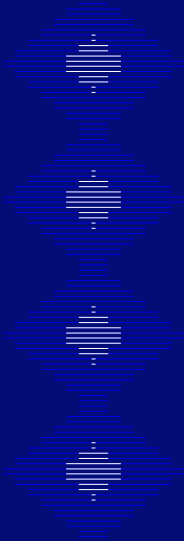
“Gracias a la alianza Aeroméxico-Delta, este año se han abierto 28 nuevas rutas conectando las principales ciudades de México y Estados Unidos.”

Estas expansiones reflejan el compromiso de ofrecer un servicio de calidad y una experiencia extraordinaria a nuestros clientes.

Participación en discusiones nacionales e internacionales en materia ambiental

Dentro de Aeroméxico buscamos la participación en discusiones ambientales tanto a nivel nacional, como internacional. En el transcurso de 2024:

- Participamos activamente con la Agencia Federal de Aviación Civil mexicana (AFAC) y grupos de trabajo nacionales cuyo objetivo es impulsar el desarrollo y la normatividad para el uso de combustible sostenible de aviación (SAF) dentro del país.
- Asistimos a comités internacionales de aviación, como el comité de sostenibilidad de ALTA, donde se busca posicionar la aviación de la región de América Latina en temas de sostenibilidad e impulsar el desarrollo de SAF en la región.
- Colaboramos en el grupo de trabajo de SAF de SkyTeam, con el objetivo de impulsar la adopción de este combustible entre los miembros mediante el intercambio de conocimientos, mejores prácticas y colaboración.
- Participamos en el grupo de trabajo internacional “Contrail Impact” organizado por el Rocky Mountain Institute (RMI).



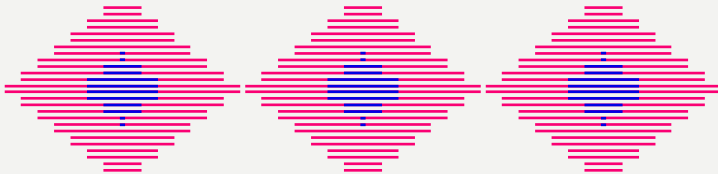
Aunque no disponemos de un programa específico de cabildeo en línea con el Acuerdo de París, es importante destacar que la Organización de Aviación Civil (OACI) lidera los esfuerzos globales para minimizar el impacto ambiental de la aviación internacional. Dicha organización implementa estrategias clave, como el programa CORSIA (Esquema de Reducción y Compensación de Carbono para la Aviación Internacional) y la promoción de combustibles sostenibles de aviación, que son fundamentales para alcanzar los objetivos climáticos globales.

Además, a través de la Vicepresidencia de Relaciones Institucionales de Aeroméxico, en colaboración con el área de sostenibilidad, participamos activamente en discusiones sobre metas internacionales de cambio climático con organismos internacionales como la IATA y ALTA, bajo la dirección de la OACI. Esto refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y la colaboración en la industria.

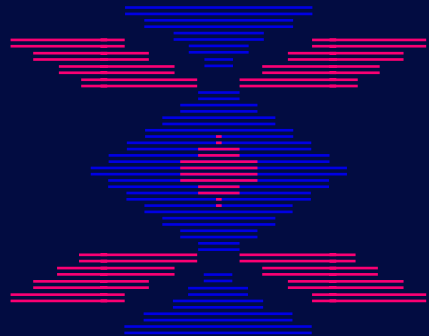


Compromiso continuo con el Pacto Mundial

Desde hace 12 años, en Aeroméxico hemos adoptado la firme creencia de que la sostenibilidad es fundamental para preservar la integridad de nuestro modelo de negocio. Esta convicción nos impulsó a unirnos de manera voluntaria al Pacto Mundial México, alineando nuestras estrategias y operaciones con los Diez Principios Universales en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Nuestro propósito es promover y contribuir activamente al cumplimiento de estos principios y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En el anexo GRI se vinculan los ODS con los indicadores aplicables, para mayor detalle haz click [aquí](#).



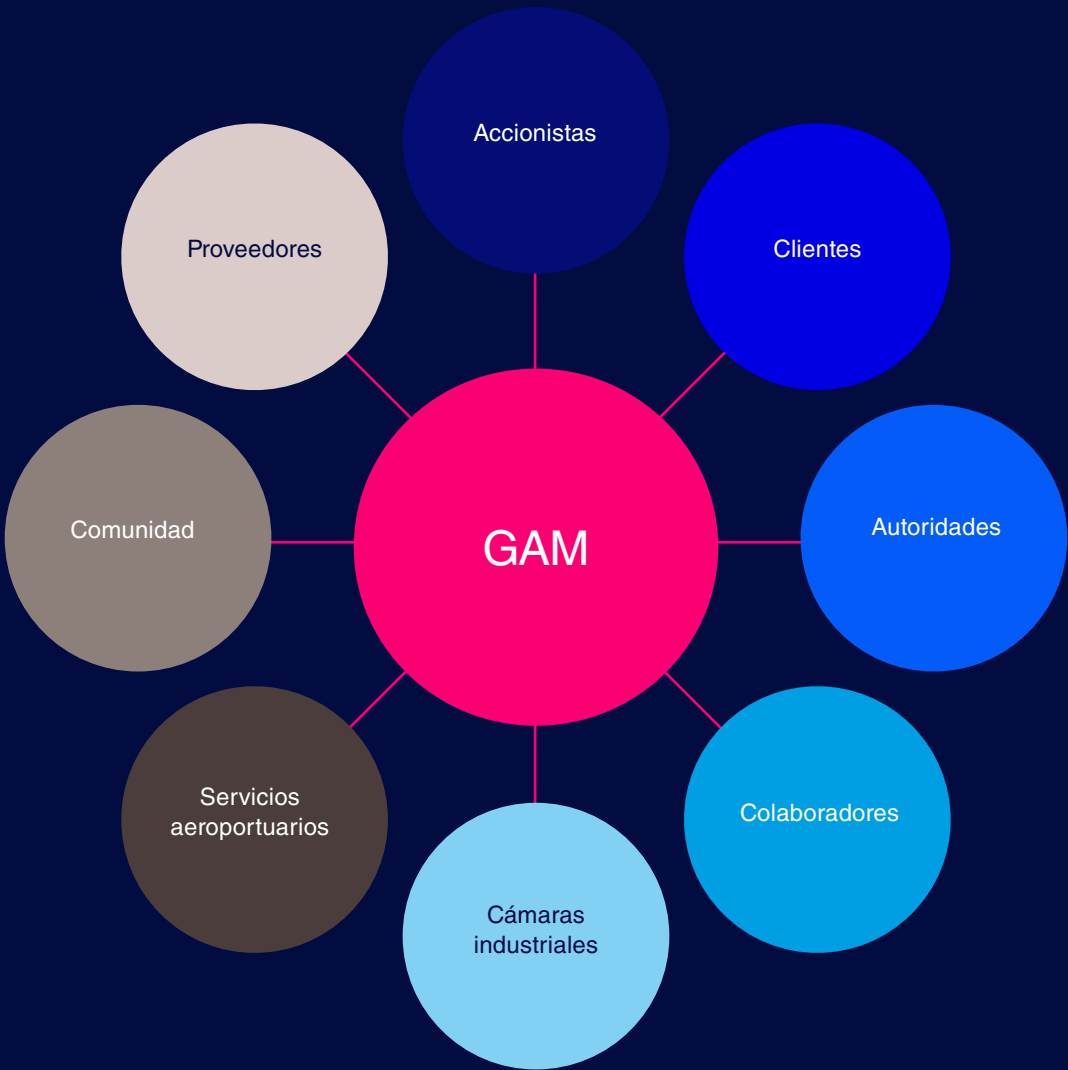
RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS



1.10

En nuestra búsqueda constante de generar valor y promover una cultura de servicio, reconocemos la relevancia de nuestras interacciones con diversos grupos de interés, ya sea de manera directa o indirecta. Seguimos una comunicación abierta y transparente, ofreciendo una variedad de canales para la participación y un servicio especializado adaptado a cada una de nuestras partes interesadas.

Conscientes de la importancia de construir confianza en un entorno dinámico, hemos identificado a estos grupos y establecidos mecanismos de diálogo que potencian la comunicación y transparencia con cada uno de ellos.



Grupo de interés	Compromiso	Canal de comunicación
Accionistas	Proteger su inversión es nuestra prioridad, lograda a través del continuo crecimiento de nuestro negocio, la transparencia destacada en cada decisión tomada y en los resultados financieros del grupo.	• Página web • Diarios • Informes financieros • Junta Directiva
Clientes	Colocar a nuestros clientes en el centro de nuestras decisiones, aspirando a proporcionar la máxima experiencia de vuelo en cada fase del viaje, ofreciendo todo lo necesario para satisfacer sus necesidades y garantizando en todo momento su salud y seguridad.	• Página web • Correos electrónicos • Redes sociales • Encuesta de satisfacción • App móvil • Módulos de atención al cliente • Pantallas de las aeronaves • Revista de Aeroméxico • Grupos focales
Autoridades	Contribuir al progreso socioeconómico del país, guiados por principios de utilidad pública inscritos en el respeto a la legislación vigente y las normativas aplicables. Participar activamente en la colaboración entre los sectores público y privado para abordar las brechas fundamentales del país, con el compromiso de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	• Página web • Diarios • Diálogo abierto • Informes financieros • Alianzas públicas
Colaboradores	Asegurar el bienestar integral, fusionando la seguridad en el entorno laboral, un ambiente de trabajo enriquecedor y programas dedicados a la salud y equilibrio personal. Este compromiso se extiende tanto a nuestro talento interno como a colaboradores externos. Respaldar la formación y el crecimiento profesional, promoviendo la igualdad de oportunidades y un entorno de trabajo fundamentado en el respeto mutuo.	• Intranet • Correos electrónicos • Letreros en áreas comunes • Línea ética • Capacitaciones presenciales y en línea • Evaluaciones de desempeño
Cámaras industriales	Sumar esfuerzos para llevar a cabo proyectos e iniciativas que impulsan el crecimiento sostenible de la industria mexicana.	• Página web • Diarios • Diálogo abierto • Informes financieros • Alianzas públicas
Servicios aeroportuarios	Facilitar las operaciones y crear un entorno propicio para brindar un servicio de excelencia a nuestros pasajeros.	• Correo electrónico • Área Comercial • Página web • Alianzas comerciales
Comunidad	Fomentar el progreso social mediante la conectividad, priorizando la atención a las necesidades específicas de las comunidades locales.	• Redes sociales • Página web • Reuniones periódicas • Diálogo abierto
Proveedores	Garantizar adquisiciones transparentes y equitativas, elevando los estándares de calidad para forjar conexiones que perduren y contribuyan al desarrollo mutuo.	• Correo electrónico • Evaluaciones de desempeño y adquisición • Área de Compras/ Administración • Página web

(GRI 3-3)

2.SOSTENIBILIDAD AEROMÉXICO

*Trazando la ruta de la transición
hacia una aviación sostenible*



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

2.1 Como líderes en la industria de la aviación en México, somos conscientes de los desafíos ambientales y sociales que enfrentamos a nivel global y estamos comprometidos con ser parte del cambio. Por ello, en 2023, definimos nuestra estrategia de sostenibilidad con una ambición a corto, mediano y largo plazo dentro de la cual se integra un plan de descarbonización al 2050. A través de este instrumento trazamos el camino para alcanzar la visión de convertirnos en líderes de América Latina en la transición hacia una aviación sostenible. Nuestro enfoque de sostenibilidad abarca la gestión de riesgos y los criterios de desempeño con impacto financiero centrándose en la creación de valor a largo plazo y un impacto positivo.

Nuestra estrategia se construye con base en tres pilares fundamentales: Mundo, Personas y Negocio Extraordinario. Éstos integran 20 iniciativas que atienden los temas materiales para nuestra compañía. Las iniciativas se clasifican a su vez en dos grandes grupos:

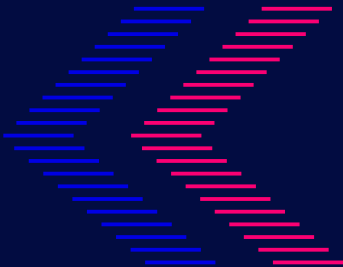
Iniciativas diferenciadoras, enfocadas en la aceleración de la transformación para alcanzar la visión de liderar a América Latina en la transición hacia una aviación sostenible.

Iniciativas higiénicas, a través de las cuáles sustentamos la transformación asegurándonos de cumplir con los requisitos mandatorios en cuanto a normatividad, innovación, ciberseguridad, sistemas de gestión ambiental, generación de información y reporte bajo marcos existentes y emergentes en sostenibilidad, entre otros.

Dentro de la estrategia se integra un plan de comunicación para permear la cultura de sostenibilidad en toda la organización y dar a conocer nuestros avances a los actores interesados externos.



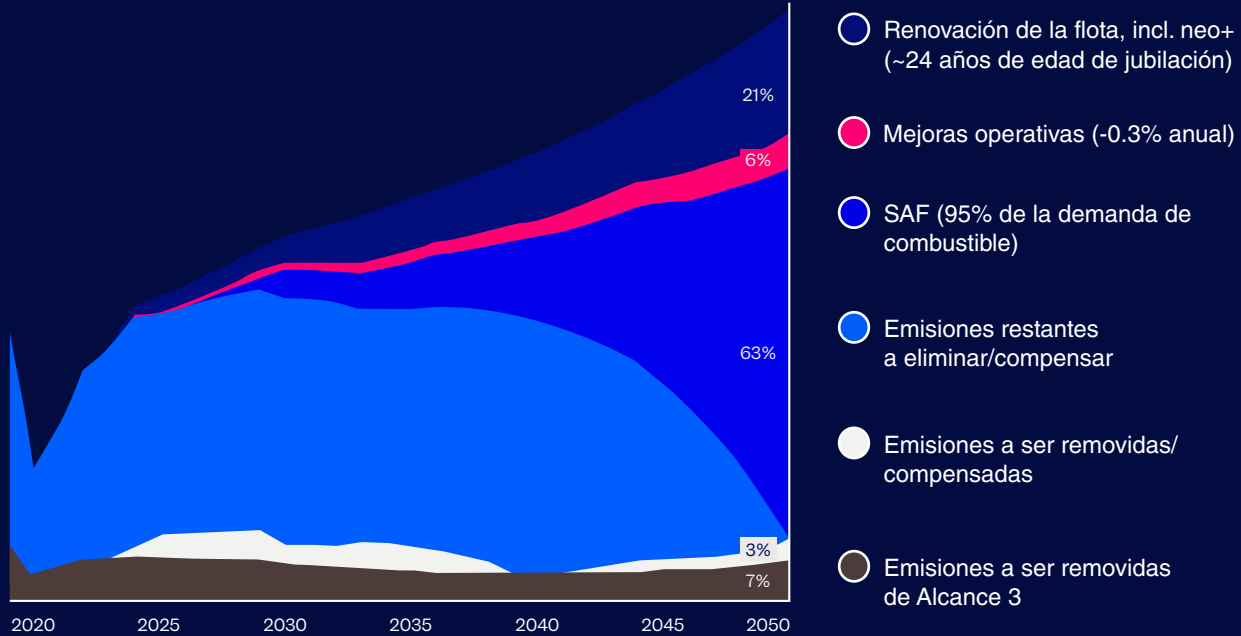
Contamos con una iniciativa diferenciadora transversal a los tres pilares que denominamos Viajero Sostenible. A través de ésta ofrecemos productos, servicios y alternativas a nuestros pasajeros que permitan satisfacer sus expectativas de gestión de impactos ambientales y sociales y en línea con nuestro propósito de elevar el viaje a una experiencia extraordinaria. Además, para nuestros clientes corporativos y cargo, nos enfocamos en proporcionar opciones y productos que estén alineados con sus propias metas en sostenibilidad.



Mundo

“Elevando el vuelo hacia un Mundo Sostenible y Extraordinario.”

Las iniciativas diferenciadoras del pilar Mundo incluyen el plan de Descarbonización, junto con otros aspectos relacionados con el medio ambiente. Entre ellas se integra nuestra ruta hacia cero emisiones netas de carbono para 2050, en alineación con el objetivo colectivo adoptado en la 77ª Asamblea General Anual de la IATA, y sujeta a la disponibilidad fiable y continua de Combustible Sostenible de Aviación (SAF) en México y en la región. El plan de implementación de esta hoja de ruta considera revisiones subsecuentes y actualizaciones en los próximos años para ir ajustándola a la evolución del mercado, la regulación y la industria.

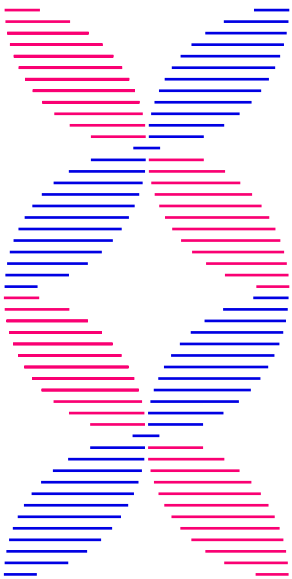


Integramos dentro del pilar Mundo, las palancas de descarbonización, con las iniciativas de Abastecimiento de SAF, la Aceleración de la agenda de SAF en México, el Cumplimiento con el *Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation* (CORSIA) y la Aceleración de la eficiencia de combustible, a través tanto de la renovación de flota y la excelencia operativa.

Esperamos que el uso de SAF tenga su impacto más significativo durante la década de 2040. Por lo anterior, evaluamos continuamente el uso de SAF para asegurar los volúmenes que necesitaremos en Aeroméxico, así como para el sector en México.

“ En Grupo Aeroméxico, nos comprometemos a adoptar energías alternativas, tecnologías y prácticas sostenibles, colaborando para trazar el futuro de la industria y preservar nuestro mundo extraordinario. ”

Para acelerar la eficiencia de combustible integramos acciones de robustecimiento de nuestro programa de ahorro de combustible, tales como la evaluación del rendimiento de la flota Boeing y Embraer, buscando contar con la flota más eficiente, la renovación constante de nuestros equipos, la aplicación de mejoras aerodinámicas y la mejora de nuestras operaciones en tierra.



Personas

“ Generar una experiencia extraordinaria para todos. ”

En materia social, fortalecemos nuestro compromiso con la experiencia de pasajeros de atención específica como son adultos mayores, personas con discapacidad y personas viajando con mascotas.

En cuanto a la experiencia de nuestros colaboradores nos enfocamos en la iniciativa de Bienestar y pertenencia.

Estamos comprometido con la comunidad, trabajando incansablemente mediante diversas acciones y programas relacionados con el respeto a los derechos humanos y la creación de conciencia para la prevención de trata de personas.

Negocio Extraordinario

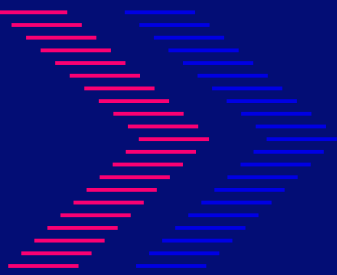
“ Ir más allá para trazar el futuro. ”

Trabajamos en el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo, cumplimiento normativo y la transparencia en sostenibilidad. Buscamos integrar los criterios de sostenibilidad en la forma en que operamos, desde todos los niveles de la organización hasta la relación con los grupos de interés. Como parte de esta estrategia identificamos y gestionamos riesgos relacionados con el ambiente, la sociedad y el gobierno corporativo, incluyendo los derivados del cambio climático. También impulsamos la transparencia sobre cómo los riesgos y las oportunidades de sostenibilidad pueden influir en el flujo de efectivo, el acceso a financiamiento o el costo de capital, así como las estrategias y métricas relacionadas con nuestros objetivos de sostenibilidad.



“ La credibilidad y la confianza de todos nuestros grupos de interés y en particular de nuestros inversionistas, son ejes clave el compromiso por transformar la aviación en la región. ”

Principales avances de la Estrategia de Sostenibilidad



Durante 2024, iniciamos con la implementación de iniciativas que integran la Estrategia de Sostenibilidad en equipo con las áreas responsables de implementarlas. Se realizaron adaptaciones a los planes de trabajo en línea con las prioridades y recursos disponibles de las áreas en alineación con la visión.

Cada iniciativa de la estrategia de sostenibilidad cuenta con un dueño o líder implementador, planes de implementación con objetivos, metas, líneas de tiempo, indicadores y acciones a corto, mediano y largo plazo. Estos planes de implementación son los que hoy en día utilizamos para dar trazabilidad del avance e impacto de la estrategia.

A lo largo de este informe se comparte con mayor profundidad los avances que se han tenido durante el primer año de implementación y en esta sección se resumen los principales logros.

Este año hemos avanzado en la implementación de la estrategia y de las iniciativas que la componen. En el pilar Mundo, se avanza en la ruta de descarbonización con una reducción de la intensidad de carbono de 10.1% en términos de CO₂/RTK, respecto a 2019, buscando alcanzar una reducción del 28% a 2030. Esto ha sido resultado de la renovación de la flota con aeronaves más eficientes, incremento en el uso de SAF (0.02% del combustible), y mejoras operativas. Lo anterior se logró a pesar de un entorno desafiante en el tema de SAF, debido a los altos precios y limitada oferta particularmente en el país.

Adicionalmente, hemos comenzado a participar en el esquema CORSIA, convirtiéndonos en una de las primeras aerolíneas de la región en adquirir créditos para la fase de cumplimiento 2024-2027. Si bien hemos progresado en la adquisición de créditos CORSIA, el entorno de certificados de reducción elegibles continúa siendo adverso, con una oferta sumamente limitada lo cual resulta en altos precios asociados a esta mitigación indirecta.

En el pilar Personas, avanzamos en Bienestar y Pertenencia con un programa de accesibilidad que tiene por objeto ofrecer una experiencia extraordinaria a todos nuestros clientes que requieren atención específica, particularmente personas con alguna discapacidad. Además, a través de la iniciativa de prevención de trata de personas y respeto a los derechos humanos llevamos a cabo acciones contundentes como nuestra exposición itinerante Destino Libertad con más de 200 mil visitantes combinados en el Museo de Memoria y Tolerancia y en las instalaciones del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. También continuamos reforzando la campaña “Corazón Azul” contra la trata de personas junto con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) con “tarjetas de prevención de la trata de personas” a bordo de 150 aviones para ayudar a los pasajeros a identificar posibles casos de trata de personas.

En el pilar Negocio Extraordinario hemos robustecido nuestros procesos de transparencia bajo diferentes marcos de reporte de información de sostenibilidad tales como la plataforma *Carbon Disclosure Project* (CDP) y el *Corporate Sustainability Assessment* (CSA) de *Standard and Poors* incrementando la calificación en 2024 a B en la categoría de Cambio Climático en CDP y a 55 puntos en CSA. Adicionalmente, se avanza en la integración de la estrategia de sostenibilidad en la cultura de la empresa con una apropiación de las iniciativas que integran ésta en todos los niveles de la organización.



Gobierno y gestión de la estrategia

Las iniciativas diferenciadoras e higiénicas abarcan los temas materiales para nuestra compañía y son lideradas por cada uno de los miembros de nuestro Equipo Directivo, dependiendo del tema relacionado con sus áreas de acción.

Para asegurar el cumplimiento, seguimiento y rendición de cuentas de la estrategia, se reporta periódicamente su avance al Comité de Sostenibilidad. Este comité, al que reporta directamente la Dirección de Sostenibilidad, está integrado por los vicepresidentes ejecutivos de Recursos Humanos, Operaciones, Experiencia del Cliente y Digital, así como Jurídico y Relaciones Institucionales.

Para la gestión de la estrategia, se creó un sistema de grupos de trabajo que agrupan las iniciativas prioritarias y están integrados por los liderazgos responsables de cada iniciativa. El objetivo de estos grupos de trabajo es identificar, promover, y potenciar sinergias y oportunidades entre las áreas responsables de las distintas iniciativas, y así, promover el alcance de la visión. Adicionalmente, fomentan la comunicación horizontal y vertical y facilitan el acceso del Comité de Sostenibilidad a información periódica sobre el progreso y las necesidades de apoyo de los líderes para alcanzar la visión y metas.

En 2024 contamos con 2 grupos de trabajo activos:

Grupos de trabajo	
Descarbonización	Transformación cultural

- Descarbonización+: Abarca las iniciativas que contribuyen a la hoja de ruta de descarbonización para lograr emisiones netas cero para 2050 y cubre otros temas ambientales transformacionales.

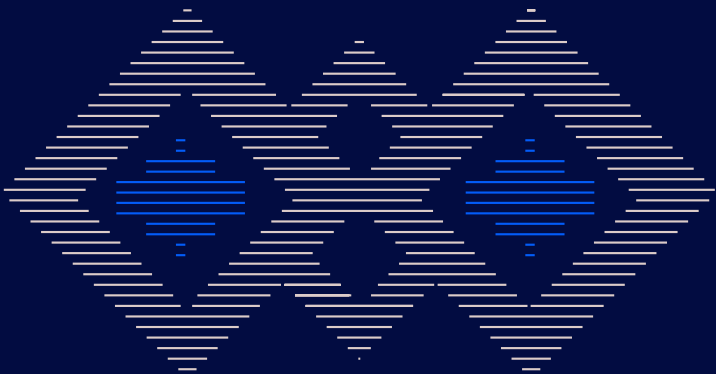
- Transformación cultural: Abarca las iniciativas que contribuyen a la integración completa de la estrategia y de los criteriosde sostenibilidad en el modelo de negocio, la estructura y la cultura de Aeroméxico.

El resto de las iniciativas que no entran en los dos grupos de trabajo anteriores, se agruparon bajo un grupo temático de Reporteo y Cumplimiento ESG, para el cuál se realiza el monitoreo y reporte periódico de sus KPIs.

SEMANA DE LA SOSTENIBILIDAD 2024

2.2

En Aeroméxico, nos hemos propuesto alcanzar cero emisiones para 2050, lo que hace esencial tener espacios para conocer los avances y desafíos de nuestra estrategia de sostenibilidad. Durante nuestra segunda edición de la Semana de la Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo, informó sobre los logros y retos hacia la descarbonización, la renovación de flota, además de las mejoras en materia de la eficiencia operativa.

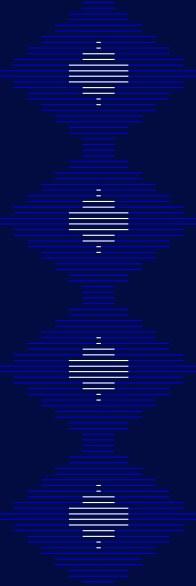


“Volar como uno solo para un mejor mañana.”



“La transformación cultural que trae la aviación redefine no solo cómo nos movemos, sino también cómo nos conectamos con el mundo.”

Andrés Conesa,
Director General de Aeroméxico



Durante esta semana, nuestros colaboradores participaron en diversas actividades entre las que se encuentran una serie de conferencias, activaciones y talleres diseñados para fortalecer nuestra visión hacia una aviación más sostenible.

De igual manera participamos en algunas iniciativas insignia de nuestra estrategia como el tráfico ilegal de especies, la prevención de la trata de personas, los riesgos climáticos y el papel crucial de la descarbonización en el futuro de la aviación.

Con la participación de expertos que lideran diferentes áreas en Aeroméxico, organizaciones de la sociedad civil, consultores y representantes de la academia, quienes compartieron su conocimiento y experiencia, logramos que, durante una semana, todos quienes formamos parte de Grupo Aeroméxico tuviéramos la oportunidad de conocer o profundizar sobre temas clave de los pilares Personas, Mundo y Negocio Extraordinario.

La semana culminó con más de 3,168 colaboradores que se unieron a 18 actividades, tanto de manera presencial como vía remota, en las que participaron 12 organizaciones externas que enriquecieron nuestras sesiones y ponencias.



ESTUDIO DE MATERIALIDAD

2.3

La estructuración del presente informe y los indicadores aquí incluidos se fundamentan en el análisis de doble materialidad realizado en 2022. La metodología y temas materiales resultantes de este análisis se describen a continuación.

Metodología

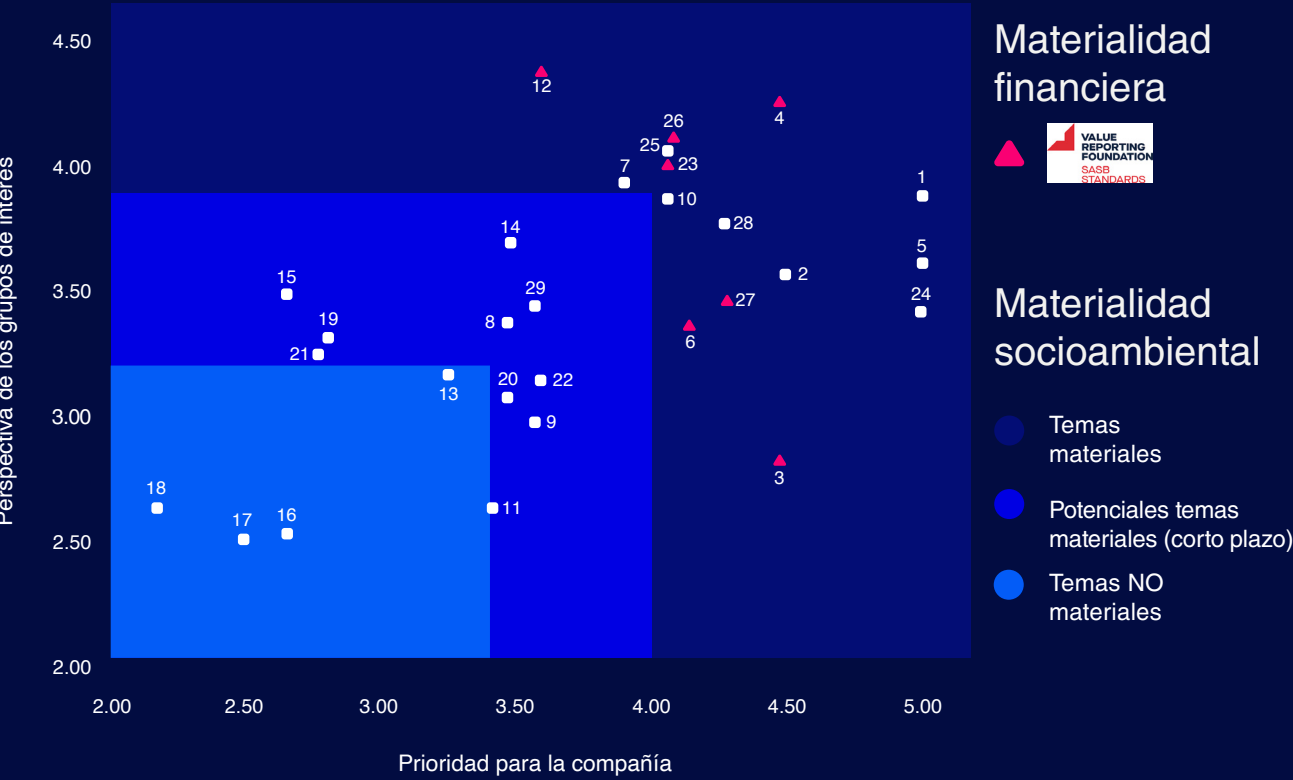
Para la definición de nuestros temas prioritarios, seguimos una metodología estructurada:

- 1. Identificación: Mapeamos cuidadosamente los temas potencialmente relevantes, realizando un análisis exhaustivo de los riesgos y oportunidades clave en nuestro sector. Además, nos respaldamos en expertos en la gestión de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza y seguimos de cerca las tendencias del sector aeroportuario.
- 2. Priorización: Damos prioridad a la lista de temas potenciales mediante encuestas en línea, focus groups y entrevistas con nuestros grupos de interés clave, que incluyen colaboradores, clientes, aeropuertos, autoridades, cámaras industriales, comunidad, accionistas y proveedores. También llevamos a cabo entrevistas con la alta dirección para comprender su perspectiva interna sobre dichos temas.
- 3. Validación: Como último paso, para integrar el enfoque de materialidad financiera, evaluamos los parámetros del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) en el sector de Aerolíneas y Carga Aérea y Logística. Fusionamos ambas matrices para asegurar su validez y coherencia.

El análisis de materialidad se realiza o revisa aproximadamente cada dos años. A lo largo de este informe, divulgamos la gestión de los temas priorizados con base en este análisis de materialidad, realizado en 2022.

Temas materiales

Como resultado de este análisis, los temas prioritarios fueron clasificados de la siguiente manera:



Estos temas constituyen la base para que definamos los planes de acción a mediano y largo plazo.

Además, se identificaron otros temas materiales al corto y mediano plazo, mismos que se mencionan a continuación

Temas materiales (15)	1	Experiencia de pasajero/cliente	Temas emergentes (11)	14	Cambio climático
	4	Cumplimiento regulatorio		29	Gobierno corporativo
	5	Desempeño económico		8	Puntualidad operativa
	24	Atracción y retención de talento		22	Clima laboral
	26	Diversidad y equidad de oportunidades		9	Innovación y desarrollo
	25	Capacitación y desarrollo profesional		20	Trata de personas
	23	Salud y seguridad laboral		13	Contaminación auditiva (ruido)
	2	Presencia en el mercado		15	Economía circular
	28	Relación con autoridades		19	Productos y servicios inclusivos
	12	Gestión de las emisiones de GEI		11	Ciberseguridad
	10	Transformación digital		21	Inversión social
	7	Conectividad aérea	Temas no materiales (3)	16	Turismo sostenible
	27	Ética y anticorrupción		17	Tráfico de especies
	6	Seguridad operativa (<i>Security + Safety</i>)		18	Alimentos de fuentes locales
	3	Cadena de suministro sostenible			

Como parte de nuestro pilar Negocio Extraordinario, a través del cual nos alineamos con los más altos estándares de divulgación, actualizamos este análisis de materialidad a finales del 2024 con un enfoque de doble materialidad (ver detalle en Anexo I) con el fin de identificar y comprender:

- Los impactos reales y potenciales, tanto positivos como negativos, que nuestras actividades y relaciones comerciales generan en el medio ambiente, la sociedad y la economía.
- Los riesgos y oportunidades derivados de factores externos ambientales, sociales y económicos que podrían impactar los resultados financieros de la compañía en un entorno dinámico en el que operamos hoy en día.

La gestión y reporte de los temas materiales hacia 2025 se fundamentará en el análisis de doble materialidad actualizado en 2024 (ver Anexo I). Sin embargo, el presente informe de sostenibilidad continúa estando fundamentado en la versión del estudio de materialidad de 2022, presentado en esta sección.



(GRI 3-3) (TCFD Métricas y objetivos A, B)

3.MUNDO: PILAR AMBIENTAL

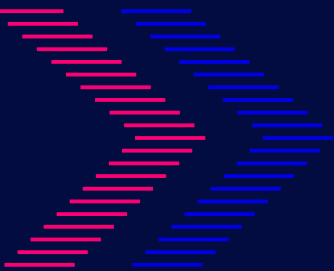
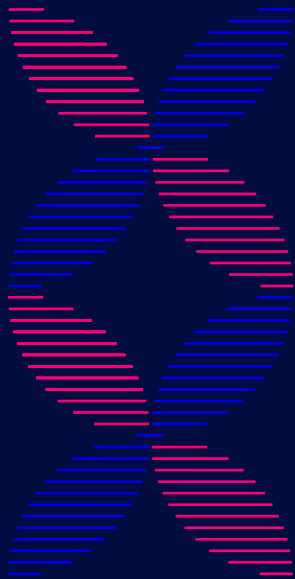


(GRI 3-3)

En este 90 aniversario reafirmamos nuestra visión de acelerar la estrategia de sostenibilidad, abordando de forma decidida los impactos ambientales de nuestras operaciones. Conscientes de nuestra corresponsabilidad, estamos comprometidos con la meta de alcanzar Cero Emisiones Netas de carbono para 2050, en línea con los objetivos de la IATA y el Acuerdo de París, que buscan limitar el calentamiento global a menos de 2°C. Nuestra Ruta de Descarbonización está enfocada en reducir las emisiones más significativas de nuestra operación. Nos hemos propuesto disminuir en un 28% la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero para 2030, comparado con nuestros niveles de 2019, en términos de CO₂/RTK.

Seguimos modernizando nuestra flota e impulsando nuestro programa de eficiencia en nuestras operaciones para reducir el consumo de combustible por pasajero-kilómetro, mientras promovemos la adopción de combustibles con menores emisiones como el SAF. Todo esto con un objetivo claro: convertirnos en la aerolínea líder en la transición hacia una aviación sostenible en América Latina.

Las principales acciones que componen los tres ejes estratégicos de la ruta de descarbonización consideran:



Eficiencia operacional

- Para el 2030, operar el 74% de nuestra flota con aeronaves de última generación, las cuales consumen menos combustible y reducen emisiones.
- Incrementar la eficiencia del consumo de combustible en un 0.3% anual a través de nuestro programa de aceleración de la Excelencia Operacional enfocado en la optimización de nuestros procesos y la inversión en nuevas tecnologías.
- En tierra, alcanzaremos la reducción del 30% de emisiones a 2030, mediante el uso de energías renovables en nuestras instalaciones y la incorporación de vehículos más eficientes.

Viajar de manera sostenible

- Integrar acciones que brindan experiencias de viaje sostenibles, priorizando la reducción de emisiones a lo largo del ciclo de vida de nuestros productos y servicios.
- Sustituir los plásticos de un solo uso por materiales reciclables o reutilizables, y eliminar empaques o productos que sean innecesarios.
- Reducir los residuos enviados a rellenos sanitarios y promoviendo su circularidad mediante colaboraciones estratégicas con nuestros aliados.
- Conservar la biodiversidad a través de acciones de prevención contra el tráfico ilegal de vida silvestre, contribuyendo a la preservación de la riqueza natural de México.
- Ofrecer a nuestros clientes y pasajeros la opción de ser parte de la experiencia de descarbonización de la aviación y de reducir su huella de carbono a través de una oferta de proyectos de mitigación de carbono o de promoción de los SAF.



Adopción de energías alternativas

- Incrementar progresivamente el porcentaje de combustibles de aviación sostenibles (SAF) adquiridos por Aeroméxico, sujeto a la disponibilidad continua de este combustible en México y en los destinos donde operamos, con el objetivo de alcanzar un 5% para 2030, en línea con las metas del sector.

Durante el año, continuamos superando los retos propios del sector de la aviación, en materia de sostenibilidad, avanzando en la adopción de tecnologías y prácticas sostenibles, para trazar el futuro de la industria. Aunque nuestras emisiones absolutas aumentaron un 7%, este incremento se debió principalmente al crecimiento del 12% en nuestras operaciones medidas en toneladas-kilómetro transportadas.

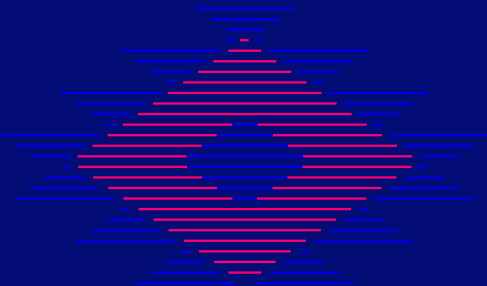
Adicionalmente, durante el 2024 concluimos la fase piloto del Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional CORSIA (2021-2023), una medida global de la OACI que busca estabilizar las emisiones de CO₂ de la aviación internacional, a través de la entrega del reporte final de emisiones para esta fase, a la Agencia Federal de Aviación Civil. Actualmente, concluimos el primer reporte que comprende la fase 1 del esquema CORSIA (2024-2026).

EMISIONES Y ENERGÍA

3.1

Contamos con un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero que nos permite medir el progreso en relación con nuestras metas. A continuación, presentamos el detalle de las emisiones de GEI Alcance 1,2 y 3:

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) Toneladas CO ₂ eq	2022	2023	2024
<i>Emisiones directas de GEI (Alcance 1)</i>	3,777,866	4,192,420.56	4,472,400.59
<i>Consumo Combustible de Aviación Jet A-A1*</i>	3,769,991	4,184,310.04	4,464,018.66
<i>Otras fuentes móviles y fijas</i>	7,876	7,672.88	7,922.89
<i>Fuentes fugitivas</i>	N/D	437.64	459.04
<i>Emisiones indirectas por energía (Alcance 2) por instalación</i>	4,364	4,604.41	4,669.95
<i>Sede Corporativa</i>	N/A	N/A	N/A
<i>Terminal de Servicio</i>	N/D	812.25	773.8276
<i>AM Formación</i>	N/D	879.70	902.9952
<i>Viejo CECAM</i>	N/D	26.94	29.7036
<i>AM Cargo</i>	N/D	30.99	31.6856
<i>Terminal de carga</i>	N/D	173.03	184.6685
<i>Hangar Connect</i>	N/D	1,076.52	1026.6452
<i>Hangar Oriente</i>	N/D	1,316.00	1392.2659
<i>Anexo Hangar 11 Aeropuerto GDL</i>	N/D	104.03	111.1408
<i>Puerta Hangar 11-B GDL</i>	N/D	184.96	217.0183
<i>Centro de Cap. MTY</i>	N/A	N/A	N/A
<i>Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)</i>	789,285	869,112.06	927,520.77
<i>Categoría 1.Productos y servicios adquiridos</i>	214	179.93	474.19
<i>Categoría 3.Actividades relacionadas con los combustibles y la energía</i>	788,748	868,618.53	926,636.24
<i>Categoría 6.Viajes de negocio</i>	318	313.60	410.34
<i>Emisiones totales</i>	4,571,515	5,066,137.03	5,404,591.30



¹N/A: No son emisiones relevantes debido a que son oficinas rentadas y el consumo de combustible no es dividido entre los inquilinos.

²N/D: Información no disponible.

³Nuestro enfoque de consolidación de emisiones se basa en un control operacional y para su cálculo se utilizó la Ley General de Cambio Climático, la Metodología Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) y los métodos recomendados por la OACI.

⁴Estandarizamos el cálculo de Jet A-A1 de acuerdo con el combustible facturado siguiendo los lineamientos de CORSIA, por lo que las cifras de años anteriores pueden variar con respecto a las de los informes pasados.

⁵No se contabilizan las emisiones biogénicas. Se considera que estas emisiones son absorbidas previamente por las materias primas del SAF; sin embargo, no se ha reclamado la reducción de emisiones asociada al uso de SAF.

⁶Las emisiones directas de alcance 1, incluyen los gases CO₂, CH₄, N₂O, HCFC, HFC y C₂H₆ provenientes de fuentes controladas, como el consumo de combustible de aviación Jet-A-A1 y otras fuentes móviles y fijas. Para el cálculo, se utilizó 2019 como año base, con un total de 4,285,731.69 Ton de CO₂eq, excluyendo N₂O. Se aplicaron factores de emisión específicos: turbosina (CO₂: 3.16 KgCO₂/Kg, N₂O: 0.3) según la Circular Obligatoria CO AV-16.4/18 y EPA; fuentes móviles y fijas conforme al Acuerdo DOF Cálculo de gases o compuestos de efecto invernadero de 2015. El potencial de calentamiento de N₂O se estableció según la metodología de la EPA y los gases fluorados se calcularon de acuerdo con el acuerdo DOF del 14 de agosto de 2015.

⁷Las emisiones de alcance 2 se calcularon con un enfoque de control operacional, utilizando el Factor de Emisión para CO₂ del Sistema Eléctrico Nacional de 2024, publicado por SEMARNAT, las emisiones de nuestro año base 2019 son de 5,622 Ton CO₂eq. Para las emisiones de alcance 3, categoría 1, en 2024 ampliamos el alcance de nuestra medición al incluir nuevos insumos dentro de servicios administrativos de oficina, anteriormente solo se consideraba papel para imprimir y pases de abordar.

⁸Para las emisiones de alcance 3, categoría 1, en 2024 ampliamos el alcance de nuestra medición al incluir nuevos insumos dentro de servicios administrativos de oficina, anteriormente solo se consideraba papel para imprimir y pases de abordar. Para la categoría 1 se utilizaron datos secundarios,la metodología NAICS y la clasificación Office administrative services. Para el cálculo para las categorías 3 y 6 empleamos datos primarios. Los factores de emisión aplicados provienen de fuentes como DEFRA y NAICS. Hubo un cambio en la metodología utilizada para calcular las emisiones de los vuelos interlineales, categoría 6, el año pasado se usó la metodología de OACI este año se utilizaron factores de emisión de la EPA. Para la categoría 3 se usaron factores de emisión DEFRA

(GRI 305-4)

Intensidad de emisiones

Nuestra intensidad de emisiones por pasajero-kilómetro recorrido se ha reducido un 4% respecto al año anterior, gracias a las acciones vinculadas a la eficiencia operacional, en donde la renovación de flota y la aceleración de la excelencia operacional nos ha permitido volar más lejos con menores emisiones.

Seguimos avanzando hacia nuestra ruta de descarbonización con una reducción de la intensidad de carbono de 10.1% en términos de CO₂/RTK, respecto a 2019. Este progreso nos acerca a nuestra meta de reducir esta intensidad en un 28% para 2030. Lo anterior se refleja en la siguiente tabla:

Intensidad de emisiones	2019	2022	2023	2024
<i>tCO₂eq/ 1000 toneladas-kilómetro</i>	ND	0.901	0.873	0.830
<i>tCO₂eq/1000 asiento disponible-kilómetro recorrido</i>	ND	0.079	0.079	0.078
<i>Intensidad emisiones (tCO₂eq/1000 pasajero-kilómetro recorrido)</i>	ND	0.097	0.094	0.090
<i>Intensidad emisiones (gCO₂/RTK)¹</i>	913	890	862	820

¹Indicador de progreso de la Ruta de Descarbonización: emisiones de CO₂/RTK incluyendo *offsets*, SAF y excluyendo Alcance 2 y 3.
²Para calcular el ratio de la intensidad de las emisiones utilizamos los siguientes parámetros: tCO₂eq/1000 toneladas-kilómetro; tCO₂eq/1000 asiento disponible-kilómetro recorrido; tCO₂eq/1000 pasajero-kilómetro recorrido. El numerador incluye las emisiones de alcance 1 y 2, divididas entre 1,000 RPK, 1,000 RTK y 1,000 ASK. Los gases incluidos en este cálculo son: CO₂, N₂O y CH₄.

(GRI 305-7)

Emisión de otros gases

Además del CO₂, las operaciones aéreas emiten compuestos como óxidos de nitrógeno (NOx) y otras emisiones de material particulado, especialmente durante el ciclo LTO (despegue y aterrizaje). Estas emisiones contribuyen a la formación de ozono el cual afecta a la calidad del aire en las inmediaciones de los aeropuertos. Para la medición de estas emisiones utilizamos la metodología de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), basada en el modelo de Base de Datos de Emisiones de Motores de Aeronaves (ICAO *Aircraft Engine Emissions Databank*). Para los Compuestos Orgánicos Volátiles aplicamos la norma NADF-011-AMB-2018. Las partículas sólidas provenientes de fuentes fijas las medimos conforme a la norma NOM-043-SEMARNAT-1993, mientras que los gases de combustión los determinamos bajo la norma NOM-085-SEMARNAT-2011.

Se muestran los resultados a continuación:

Emisiones significativas al aire	Unidad	2022	2023	2024	Tipo de fuente o actividad que genera la emisión
<i>Óxidos de nitrógeno (NOx)</i>	Ton	2,046	2,454	2,505	Emisiones en avión durante fase LTO (<i>Landing and take off</i>)
<i>Compuestos orgánicos volátiles (VOC)</i>	Ton/año	ND	ND	163.405	Los datos son resultado de los estudios de laboratorio realizados a la cabina de pintura y horno de toboganes de Hangar Oriente, los cuales dependen de las condiciones de operación y mantenimiento de los equipos al momento de la muestra. En 2024 se encontraron en cumplimiento con la normatividad aplicable.
<i>Material Particulado (MP)</i>	kg/h	ND	ND	0.139	
<i>Otras categorías estándar de emisiones al aire identificadas en las normativas pertinentes</i>	PPM	ND	ND	235.38	

Intensidad de emisiones de NOx

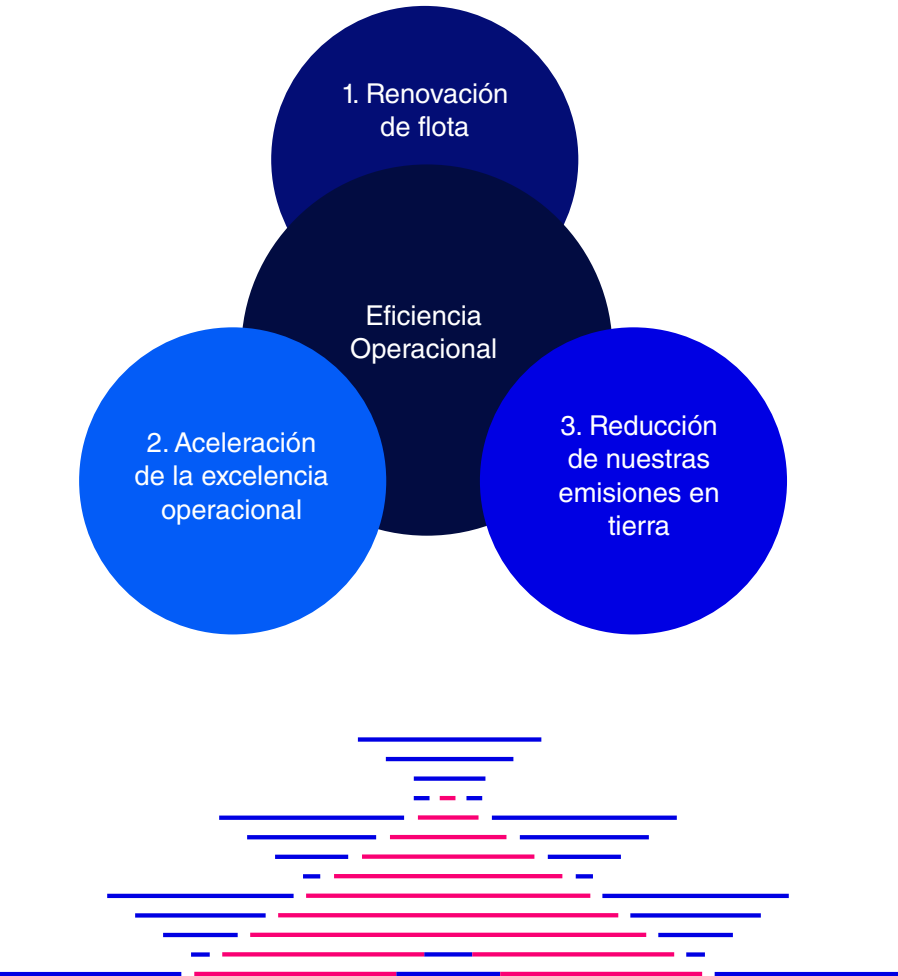
Intensidad de emisiones de NOx	2022	2023	2024	Unidad Gramos NOx/PKT (pasajeros-kilómetros transportados)
Emisiones específicas de NOx para el transporte de pasajeros¹	0.053	0.055	0.050	Gramos NOx/PKT (pasajeros-kilómetros transportados)
	0.488	0.510	0.465	Gramos NOx/RTK (tonelada-kilometro transportado)

¹Emisiones de ciclo de <3000 pies.

(GRI 305-5)

Eficiencia operacional

Para avanzar hacia las cero emisiones netas trabajamos de forma continua en la eficiencia operacional, garantizando siempre la seguridad y una experiencia extraordinaria para nuestros clientes. Nos hemos enfocado en tres grandes iniciativas que nos permitirán elevar nuestro vuelo con menos emisiones:



Renovación de flota

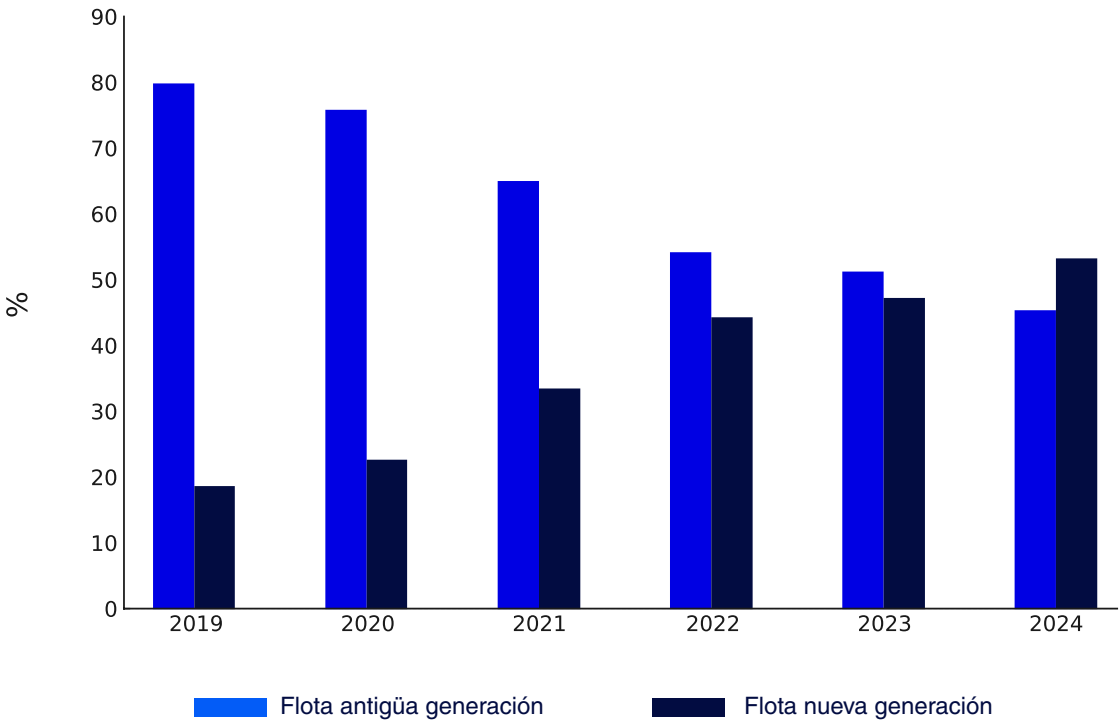
Con la incorporación de aeronaves más eficientes, nuestra meta es operar el 74% de nuestra flota con aeronaves de última generación en 2030, las cuales consumen menos combustible y reducen emisiones.

Durante el 2024 incorporamos 6 aeronaves B737 MAX 8 y 9 a nuestra flota que representan un avance en tecnología aeronáutica. En comparación con su predecesor, el Boeing 737 NG, todas nuestras aeronaves B737 MAX reducen hasta un 13% las emisiones de gases de efecto invernadero, logrando así una reducción de 365,271 toneladas de CO₂ al año.

Además, integramos 2 aeronaves de última generación B787-9 Dreamliner. Estos equipos ofrecen comodidad premium para nuestros pasajeros y tienen un impacto positivo en el medio ambiente. Con una reducción de hasta el 25% en las emisiones en comparación con otras aeronaves de cabina ancha.

Durante el 2024, el 54% de la flota estaba compuesta por aeronaves de última generación (B737 MAX y B787 Dreamliner) como se puede observar en la siguiente gráfica, esto se logró gracias a las incorporaciones mencionadas anteriormente y a la desincorporación de aeronaves menos eficientes (B737 NG y E190).

Histórico de proporción de aeronaves de nueva generación



Aceleración de la excelencia operacional

Como parte de nuestra estrategia de eficiencia de combustible nos hemos comprometido a incrementar la eficiencia de su consumo en un 0.3% anual. Para lograrlo continuamos con la implementación de nuevas tecnologías y la mejora continua de nuestros procesos operativos. Este año, logramos una notable reducción de 39,004 toneladas de CO₂, lo que equivale a retirar aproximadamente más de cinco millones de automóviles de circulación durante un día completo. Adicionalmente, adquirimos la herramienta *Fuel Insight* de General Electric, que nos permite medir y monitorear nuestras iniciativas de eficiencia de combustible. Este software ofrece un análisis detallado de nuestros procedimientos operativos, ayudándonos a identificar oportunidades de mejora generando informes periódicos que integran indicadores clave y el impacto de la reducción de emisiones. Evaluamos el impacto de nuestras iniciativas mediante seguimientos estadísticos y comparaciones con datos de vuelos, utilizando herramientas especializadas como JetPlanner (Jeppesen). Algunas iniciativas prioritarias de este rubro son:

Uso eficiente de APU: Optimizamos el uso de las Unidades de Poder Auxiliar (APU) en nuestras aeronaves al disminuir su funcionamiento con equipos generadores de energía externos (GPU, <i>Ground Power Unit</i>) más eficientes en los aeropuertos. 13,914 ton de CO₂ reducidas	Single Taxi in/out: Es un proceso estándar para reducir el consumo de combustible realizado durante la fase de taxeo con un motor apagado después del aterrizaje (in) y antes del despegue (out). 14,530 ton de CO₂ reducidas	Cargado óptimo de agua potable: Iniciativa enfocada en calcular y mantener los niveles óptimos de agua en las aeronaves de acuerdo con el tipo de región (AME, EUR, ASI) para evitar transportar peso muerto que incremente el consumo de combustible. 1,982 ton de CO₂ reducidas
Designación de alterno a los aeropuertos de Santa Lucía (NLU) y Cozumel (CZM): Planificación segura de vuelos hacia el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (MEX) con el de Santa Lucía (NLU) como alterno, y hacia el Aeropuerto de Cancún (CUN) con el Aeropuerto de Cozumel (CZM), cuando las condiciones operativas y meteorológicas permiten. 1,356 ton de CO₂ reducidas	Reduced Flap Landing: Técnica en la que el avión aterriza con una configuración de alas (<i>flaps</i>) menos extendida de lo normal. Al reducir la extensión de los <i>flaps</i>, se disminuye la resistencia aerodinámica, lo que permite un menor consumo de combustible durante la fase final de aproximación. 3,095 ton de CO₂ reducidas	Idle reverse landing: Cuando un avión aterriza, puede usar "reversa" para frenar con los motores. En un <i>idle reverse landing</i>, los pilotos usan la mínima potencia de reversa o incluso ninguna, confiando principalmente en los frenos de las ruedas. Esto reduce el ruido, el consumo de combustible y el desgaste de los motores. 347 ton de CO₂ reducidas
	Tankering: Reducir la práctica de cargar más combustible del necesario para un vuelo para evitar adquirir en aeropuertos con precios más altos, evitando un consumo excesivo de combustible y manteniendo la seguridad de las operaciones en todo momento. 3,780 ton de CO₂ reducidas	

El monitoreo continuo nos permite corregir ineficiencias, mejorar nuestros tiempos de respuesta y optimizar el consumo de combustible en tierra y durante el vuelo. En 2024, nuestras principales estrategias lograron un ahorro de 12,343 ton de combustible (36% por ahorros de APU off, 37% *Single Engine Taxi In* y *Single Engine Taxi Out*, 8% *Reduced Flap Landing*, 5% agua potable, 4% alternos, 10% *tankering* y 1% *Idle Reverse Landing*). Para 2025, nos hemos propuesto un objetivo de reducción de 39,118 ton, lo que representa un incremento del 10.1% interanual.

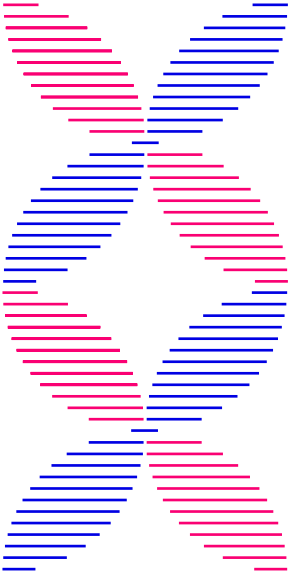
Durante 2024, establecimos un objetivo de eficiencia de intensidad de combustible, logrando cumplir el objetivo en un 0.7% consumo de combustible (Jet A y Jet A1) por asiento-kilómetro. Además del impacto ambiental, esta reducción en las emisiones también se ha traducido en un ahorro en nuestros costos operativos. Estimamos que en 2024 este ahorro ascendió alrededor de 10 millones de dólares.

Reducción de nuestras emisiones en tierra

Nos hemos trazado como objetivo alcanzar una reducción del 30 % en las emisiones generadas en tierra para 2030, mediante el uso de energías renovables en nuestras instalaciones y la incorporación de vehículos más eficientes.

La Política Ambiental de Hangar Oriente establece nuestro firme compromiso con cuidar el medio ambiente, mediante la implementación de acciones orientadas a prevenir la contaminación y reducir nuestro impacto ambiental a niveles tan bajos como sea razonablemente posible. En línea con esta política, hemos implementado un procedimiento de trabajo específico en el Hangar Oriente, el cual detalla una serie de buenas prácticas para evitar el gasto innecesario de energía. Este establece pautas para el personal en cuanto al uso eficiente de la energía, promoviendo una cultura organizacional centrada en la conservación de recursos.

Adicional a esto, durante este período hemos implementado diversas iniciativas para mejorar la gestión energética, que incluyen el cambio de luminarias fluorescentes a LED en nuestras instalaciones, la realización de un diagnóstico energético en el Hangar Oriente para proponer medidas de eficiencia energética y la instalación de sensores de movimiento en áreas estratégicas para optimizar el uso de energía. De igual manera, la sede “Torre Mapfre” en el que se encuentran las oficinas administrativas y ejecutivas de la compañía, cuenta con una certificación LEED. En 2024, nuestro consumo total de electricidad fue de 10,517,907 KWh, con un costo total de \$31,142,537 USD.



Sitio	KWH
Terminal de Servicio	1,742,855
Aeroméxico Formación	2,033,773
Viejo CECAM	66,900
AM Cargo con Terminal de Carga	487,284
Hangar Connect	2,312,264
Hangar Oriente	3,135,734
Anexo Hangar 11 Aeropuerto GDL	250,317
Puerta Hangar 11-B GDL	488,780
Total	10,517,907

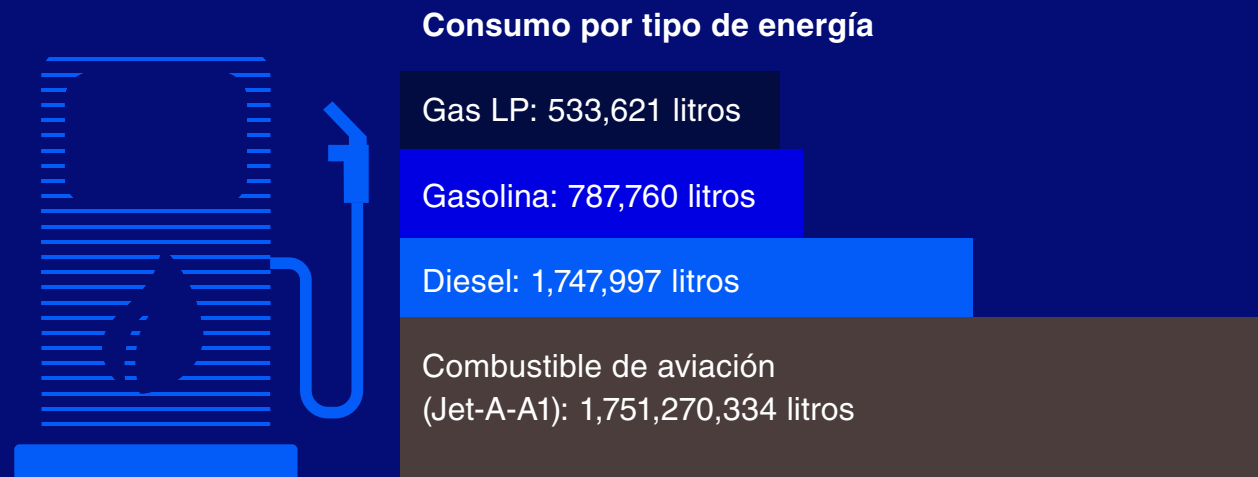
Además, como parte de nuestro compromiso con la movilidad sostenible, hemos priorizado el uso de vehículos eléctricos y bicicletas para el transporte de personal dentro de nuestros hangares. Esta medida no solo reduce las emisiones de gases de efecto invernadero, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más saludable y activo para nuestros colaboradores.

(GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5) (SASB TR-AF-110a.3) (SASB TR-AL-110a.3)

Consumo energético

Un pilar esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad es la eficiencia operativa, la cual nos permite optimizar el consumo energético y reducir nuestra huella ambiental, garantizando un uso responsable de los recursos en todas nuestras operaciones. En 2024, nuestro consumo energético por combustible de aviación se incrementó como consecuencia del crecimiento de nuestras operaciones. Por otro lado, el consumo de energía asociado a combustibles de equipos terrestres (gasolina y gas LP) se redujo como resultado de la tercerización de nuestras operaciones en tierra en los aeropuertos domésticos fuera de la Ciudad de México.

Nuestro mayor consumo energético proviene del combustible de aviación (turbosina, Jet A/A1). El consumo total de combustible para 2024 es de 1,754,339,712 litros, lo que representa un gasto total por el consumo de combustible de \$1,237 MU\$D, monto que no contempla el costo del Combustible Sostenible de Aviación (SAF).



Consumo de energía¹ (Gigajoules)	2022	2023	2024	% de variación	2024 (KWh)
Consumo total de combustible	53,615,686	60,899,119.32	64,953,712.62	7%	18,042,697,949.16
Combustible de aviación Jet A & Jet A1	53,598,061	60,793,775.35	64,845,279.86	7%	18,012,577,739.39
Gasolina¹	30,305	28,322.86	27,811.65	-2%	7,725,458.43
Diésel¹	65,138	61,408.69	66,682.08	9%	18,522,801.24
Gas LP¹	12,182	15,650.56	13,939.02	-11%	3,871,950.10
Consumo de combustible proveniente de fuentes renovables (SAF)	1,978.13	7,417.18	11,197.40	52%	3,110,390.24
Consumo de electricidad	37,156	37,844.44	37,864.47	0.4%	10,517,907.00
Total (electricidad + combustibles)	53,654,820	60,943,385	65,002,774.49	7%	18,056,326,246.40

¹Para la contabilidad del consumo de energía y combustible (gasolina, diesel y gas LP) tomamos en cuenta el consumo de todos nuestros vehículos en tierra y aeronaves e incluimos la electricidad de los 8 centros de operación de Aeroméxico.

“ En 2024, logramos una reducción del 5% MJ/RTK en la intensidad energética de combustible Jet A-A1 en comparación con 2023 como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia energética. ”

Hemos reducido la intensidad energética en nuestra organización, gracias a la renovación de la flota en la que hemos incorporado aeronaves más eficientes como el Boeing 737 MAX, la implementación de iniciativas para mejorar la eficiencia del combustible y el aumento del factor de ocupación.

Intensidad energética	2022	2023	2024	% reducción
<i>Litros/100 pasajeros-km</i>	3.81	3.68	3.53	-4%
<i>MJ/RTK</i>	12.75	12.64	12.03	-5%
<i>Litros/RTK</i>	0.35	0.34	0.32	-5%
<i>Litros/ASK</i>	30.97	30.98	30.53	-1%

Para calcular el ratio de la intensidad energética utilizamos los siguientes parámetros:
Litros/ 100 pasajeros-km; MJ/RTK; Litros/RTK y Litros/ASK.

Viajar de manera sostenible

Viajero Sostenible es una iniciativa que ofrece productos y servicios a nuestros clientes para que su experiencia sea sosteniblemente extraordinaria.

(GRI 305-5)

Programa Vuela Verde

Hoy en día contamos con el programa Vuela Verde que permite a clientes y colaboradores compensar la huella de carbono de sus vuelos a través de contribuciones voluntarias para adquirir créditos de carbono de proyectos socio-ambientales en México.

Estos proyectos, certificados bajo el esquema *Climate Action Reserve (CAR)*, cumplen estándares internacionales y aseguran la conservación de ecosistemas naturales para mitigar el cambio climático y a su vez garantizan una reducción real, trazable y validada de las emisiones. Actualmente, colaboramos con la organización Bioforestal para adquirir estos créditos.

En 2024, los fondos recaudados por Vuela Verde se destinaron al proyecto forestal de la Selva Maya que incluye los ejidos Pozo Pirata, Piedras Negras y Gavilanes, ubicados en Quintana Roo. Se compensaron 2,662 toneladas de CO₂ por un monto de \$53,240 USD, lo que equivale a que más de 360,000 coches dejaran de circular por un día. Durante 2025, seguiremos trabajando en la construcción de más ofertas sostenibles para nuestras clientes, para que cuenten con una mayor variedad de productos y servicios.

Adicionalmente avanzamos en nuestra estrategia para contar con los créditos de carbono para dar cumplimiento al programa CORSIA.



Producto a bordo sostenible

A lo largo de nuestros 90 años de historia, hemos buscado garantizar una experiencia de vuelo excepcional marcada por la consistencia e innovación en nuestros productos y servicios. En 2019 comenzamos nuestro viaje para brindar una experiencia de vuelo más sostenible a bordo con menor impacto al medio ambiente, buscando eliminar nuestros plásticos de un solo uso al utilizar materiales reutilizables, con contenido reciclado o compostables en su lugar.

En el contexto de la creciente preocupación por el medio ambiente, hemos integrado prácticas de diseño sostenible en nuestros productos a bordo, teniendo en cuenta el impacto ambiental de los materiales durante todo su ciclo de vida, promoviendo el uso de materiales con mayor durabilidad, menor uso de recursos naturales y que puedan ser reincorporados con mayor facilidad a la cadena de valor al final de su vida útil.



- 2019

100% sustitución de agitadores de plástico por madera

100% sustitución de vasos de unicel por vasos de cartón
- 2020

Desarrollo de nuevos productos a bordo
- 2021

100% empaque de audífonos plásticos por papel Kraft

Únicamente hacia/desde Europa:
 - Cubiertos biodegradables (PLA)
 - Vasos R-PET reciclables
 - Empaque Amenity Kit para clase turista de papel Kraft reciclable
 - Bolsas de mareo biodegradables
- 2022

100% vasos y tapas de R-PET

100% cubiertos de PLA biodegradables

100% bolsas biodegradables a bordo

100% empaques de papel Kraft para cubiertos y Amenity Kits en clase turista
- 2023

Amenity Kit Etro con *items* hechos a partir de plástico reciclado y paja de trigo
- 2024

Amenity Kit Etro 90 años

Bolsa reutilizable Premier One hecha 100% a partir de botellas PET

Duvet Premier One hecho en su interior por 100% de botellas PET reciclado

Asientos de aeronaves hechas con 33% *E-leather*
- 90 Años

En particular, hemos creado un nuevo concepto y diseño de "Soft Product" integrando las familias de *Bedding*, *Dinning* y *Wellbeing* para lograr una experiencia total de hospitalidad a bordo. Alineado a este nuevo concepto de *Soft Product* y sostenibilidad, todos los artículos de *Bedding* se presentan en un paquete reusable con diseño y colores que celebran y elevan la identidad de nuestra marca y cultura.

Entre los productos con componentes de sostenibilidad más destacados ofrecidos este año se encuentran:



Paquete Comfort Premier One:

- **Bolsa:** Rediseñamos el concepto para convertirlo en un producto reusable. Eliminamos 612,000 bolsas plásticas de un solo uso al ser sustituidas por 31,200 bolsas de tela reusables elaboradas con 17 botellas de plástico reciclado cada una.
- **Duvet:** Sostituimos 22,400 duvets en vuelos de Asia, Europa y Sudamérica por duvets fabricados con fibras obtenidas a partir de residuos plásticos post-consumo, equivalente a 22 botellas de plástico por cada uno.
- **Almohada:** El relleno de la almohada está hecho a partir de plástico reciclado.



Amenity Kit premier:

Cuenta con características sostenibles ofreciendo productos premium con menor impacto ambiental. Sus accesorios están fabricados o envasados con materiales reciclados y hechos a partir de materias primas provenientes de residuos agrícolas.

En conmemoración de nuestro 90 aniversario, rediseñamos el kit premier para hacer un exclusivo kit de aniversario, manteniendo las mismas características. Éste se incorporó de octubre a diciembre en nuestros vuelos con destino a Europa y Asia.



Bolsas reusables para la mantelería

sucia: Incorporamos a nuestras operaciones bolsas reusables con el objetivo de eliminar plásticos de un solo uso en nuestras rutas hacia Asia, dejando de utilizar 5,400 bolsas plásticas.

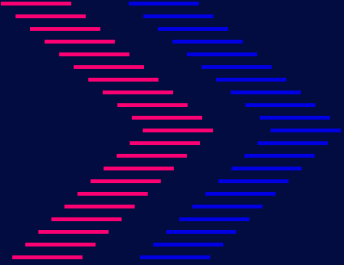


Vestiduras de E-leather:

Contienen 33% de piel reciclada, para las vestiduras de asientos y cabezales de 126 aeronaves de la Flota 737 y E190. Este material no sólo es más resistente, sino que en su proceso de fabricación genera 78% menos emisiones de CO₂ y utiliza 87% menos agua en comparación con la piel tradicional.

Vajillas premier y botellas de vino:

Rediseño de productos como vajillas premier y botellas de vino más ligeras en la cabina turista. Estas medidas tienen como objetivo reducir el peso de la aeronave, lo que se traduce en un ahorro estimado anual por botellas de 76 toneladas de CO₂.



(GRI 301-1, 301-2)

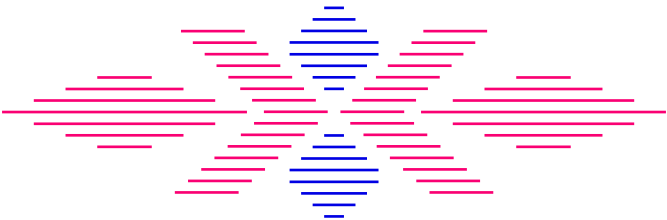
Productos a bordo del 2024 con contenido reciclado o hechos a partir de materias primas provenientes de residuos agrícolas

Producto a Bordo	Artículo	Porcentaje de material reciclado o de paja de trigo utilizado para su composición
Amenity Kit Premier	Antifaz para ojos	55% PET reciclado
	Cepillo de dientes	75% PP (polipropileno) reciclado 13% paja de trigo
	Peines	75% PP (polipropileno) reciclado 13% paja de trigo
	Empaque de bálsamo labial	100% papel reciclado (Certificado por FSC)
	Empaque de loción corporal	100% papel reciclado (Certificado por FSC)
	Etro bag (estuche)	70% PET reciclado (fibra) 4.8% E-leather
Paquete Comfort Premier One	Bolsa	100% PET reciclado
	Duvet	100% PET reciclado
	Almohada (relleno)	100% PET reciclado

El Paquete Confort Premier One se lanzó en diciembre del 2024.

Los materiales utilizados en la composición de estos productos^{1,2} consisten en 311,200.82 Kg de materiales renovables y 9,865.38 Kg de materiales no renovables.

¹Para esta información se considera Paquete Comfort Premier One (Bolsa y Almohada) y Pases de abordar
²Se considera material renovable el papel de los pases de abordar entregados en mostrador, ya que cuenta con certificación FSC (*Forest Stewardship Council*), la cual garantiza que proviene de fuentes responsables y gestionadas de manera sostenible. No se consideran renovables los pases generados en kioscos (sin certificación FSC), ni la bolsa ni la almohada (incluyendo funda y relleno) del paquete Comfort.



Bluetooth a bordo

Alineados con nuestra meta de reducción de residuos, hemos implementado tecnología Bluetooth en nuestros sistemas de entretenimiento a bordo. Esta actualización permite a los pasajeros utilizar sus propios dispositivos, eliminando la necesidad de audífonos desechables y sus empaques. Además, esta iniciativa crea una experiencia *touchless*, proporcionando mayor comodidad.

Durante el 2024, esta tecnología se implementó en más del 60% de nuestras aeronaves 737. Debido al impacto positivo de esta iniciativa, continuaremos integrándola en 20 aviones 737-MAX y 1 avión 737-800 para el 2025.



Somos la primera aerolínea de América Latina en ofrecer audio con Bluetooth a bordo.

En la implementación de tecnologías a bordo priorizamos la seguridad y satisfacción de nuestros pasajeros. En este proceso cumplimos con las normativas de aviación para evitar interferencias en los sistemas, realizamos pruebas satisfactorias mediante una colaboración interdepartamental y gradualmente implementamos la tecnología y el análisis de datos en tiempo real para optimizar su uso y mejorar la comodidad del pasajero con dispositivos inalámbricos.



Además, por segundo año consecutivo, participamos en el *The Aviation Challenge* organizado por SkyTeam, en el que competimos junto a más de 20 aerolíneas. Su objetivo es fomentar la innovación, la colaboración y el intercambio de conocimientos sobre soluciones destinadas a mejorar el desempeño sostenible de la aviación. En 2024, la competencia se centró en la adopción de prácticas sostenibles y Aeroméxico fue ganador de una de las categorías por esta iniciativa.

Iniciativa ganadora de la categoría *Best Scaled Inflight Solution* del *Aviation Challenge* 2024 organizado por SkyTeam.

Adopción de combustibles alternativos

El uso de Combustible Sostenible de Aviación (SAF), es un elemento clave en nuestra estrategia de descarbonización a 2050, ya que se produce a partir de fuentes sostenibles como aceites usados y residuos forestales o agrícolas, y tiene el potencial de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero hasta en un 90% en comparación con los combustibles fósiles.

Combustible Sostenible de Aviación (SAF)

En 2024, logramos superar nuestra meta de reducción de emisiones con el uso de combustibles renovables al emplear más de 323,000 litros de SAF, producidos a partir de residuos de grasa animal (cebo) y aceite de cocina usado, los cuales cumplen con estándares de seguridad y criterios de sostenibilidad. Este año adquirimos 0.02% de SAF del total de combustible de aviación, el 9.18% del SAF se obtuvo por medio de compras voluntarias, mientras que el 90.82% restante se cargó por medio del mandato de Combustibles Sostenibles de Aviación en Francia. Para 2025 trabajaremos en acelerar las iniciativas de viabilidad, tanto en producción local como en suministro de combustible a partir de fuentes alternativas, en línea con nuestra Ruta de Descarbonización hacia 2050. Desde 2021, contribuimos a la descarbonización del sector, por lo que a continuación se mencionan los logros alcanzados, superando nuestra meta de SAF por tercer año consecutivo.

2021	2022	2023	2024	2025
19Toneladas de CO ₂	44Toneladas de CO ₂	479Toneladas de CO ₂	700Toneladas de CO ₂	Meta
SAF suministrado por NESTE	Superamos la meta de 38 ton	Superamos la meta de 72 ton	Adquirimos 51% más de SAF en comparación con 2023, SAF suministrado por NESTE y TotalEnergies	Incrementar nuestra adquisición de SAF y las emisiones evitadas por su uso en comparación con el año anterior, en línea con nuestra ruta de descarbonización.
Aeropuerto: SFO	SAF suministrado por NESTE Aeropuerto: SFO	SAF suministrado por WorldFuel, NESTE y TotalEnergies Aeropuertos: SFO, LAX y CDG	Aeropuertos: LAX y CDG	

A partir de la implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad cambiamos nuestras metas a cantidades de litros o porcentajes de volumen de combustible sostenible de aviación.

“

En 2024 superamos nuestra meta de reducción de emisiones con el uso de combustibles sostenibles, logrando una reducción de más de 700 toneladas de CO₂.

”

Actualmente, dentro del sector enfrentamos varios desafíos para operar con combustibles alternativos. Por ejemplo, el alto costo del SAF, (de dos a tres veces mayor que el del combustible tradicional), limita su adopción. Además, existen limitaciones tecnológicas en los métodos de producción aprobados y una necesidad urgente de esquemas financieros que fomenten su desarrollo. También se presentan dificultades operativas relacionadas con la escasez de materias primas y los procesos de certificación necesarios, lo que complica aún más su implementación.

Por ello, es fundamental desarrollar la industria del SAF en América Latina mediante la colaboración entre los Estados y la industria, para establecer políticas públicas que atraigan inversión y generen incentivos para su producción y comercialización. Dada la falta de producción de SAF en México, estamos explorando alternativas en los mercados donde operamos.

En este tono, impulsamos el desarrollo de la industria local de los combustibles alternativos en colaboración con autoridades y aliados nacionales e internacionales para asegurar la reducción de nuestras emisiones de carbono, promoviendo la producción y comercialización en la región, al tiempo que se desarrolle la industria de los combustibles sostenibles de aviación en el país. Por ello durante 2024 participamos en:

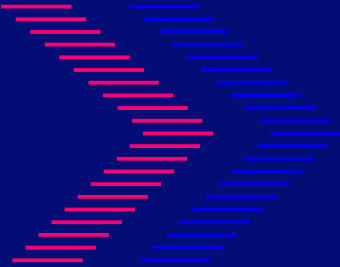
- Comité de Medio Ambiente para la Aviación de la Agencia Federal de Aviación Civil de México (AFAC) en la revisión del marco regulatorio y la hoja de ruta para fomentar el desarrollo de los combustibles sostenibles de aviación en México.
- Comité de Sostenibilidad de la Aviación de la Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO), impulsando los esfuerzos enfocados al desarrollo de los combustibles sostenibles en el país.
- Comité de Medioambiente y Sostenibilidad de la Asociación de Transporte Aéreo de América Latina y el Caribe (ALTA) impulsando los esfuerzos enfocados al desarrollo de los combustibles sostenibles en Latinoamérica.
- Concurso SAF México 2024 en su segunda versión en la que fueron parte diferentes actores de la industria, entre aerolíneas, autoridades, productores de aeronaves y representantes de la academia, para incentivar y reconocer los avances científicos para el desarrollo de SAF en México. Este fue organizado por la Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial (FEMIA) en conjunto con fabricantes de aeronaves.
- Participación en el *Sustainable Aviation Futures*, como ponentes en el panel “*Latin America Focus: Providing an overview of sustainability strategies and decarbonization efforts in LATAM’s aviation sector*”.

GESTIÓN AMBIENTAL

3.2

Nuestra misión es estandarizar procedimientos y difundir las mejores prácticas en todas nuestras operaciones, impulsando así un desempeño ambiental que asegure responsabilidad y una mejora continua en nuestros indicadores ambientales. Para lograrlo, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que garantiza prácticas responsables en nuestros sitios operativos. Actualmente, el SGA se aplica en Hangar Oriente contando con la certificación ISO 14001 e Industria Limpia nivel 2.

Nos orgullece compartir que, desde hace 2 años, hemos tenido cero no conformidades en nuestra auditoría externa de certificación y han disminuido cada vez más los hallazgos internos de las áreas. También estamos trabajando para la implementación del SGA en los próximos años en el Hangar Connect, Aeroméxico Cargo, CECAM (terminal de Servicios) y Aeroméxico Formación con el objetivo de lograr la certificación en alineación con el desempeño en Hangar Oriente. Adicionalmente, este año lanzamos internamente la Insignia del Sistema de Gestión Ambiental en Hangar Oriente, donde se otorgó un reconocimiento a todos los colaboradores de las áreas que han contribuido al buen desempeño de la instalación.



“Nuestro Hangar Oriente está certificado ISO 14001:2015 hasta septiembre de 2026.”

Durante 2024 e inicios del 2025 realizamos auditorías de revisión para mantener nuestro estándar, las cuales, junto con una evaluación continua del cumplimiento legal, nos permiten identificar y abordar cualquier desviación, tratándolas como no conformidades y trabajando para corregirlas efectivamente.

De igual forma, implementamos un plan de mejora del Sistema para identificar áreas de oportunidad, y de manera voluntaria participamos en el Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA) realizado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), buscando el nivel de desempeño 2 de la certificación Industria Limpia. Este es el máximo nivel que puede alcanzar una empresa, el cual reconoce de manera adicional al nivel 1, el compromiso con la mejora continua para mantener o mejorar el desempeño ambiental y llevarlo a un nivel superior al exigido por la ley. En la auditoría final realizada por PROFEPA, no se identificaron hallazgos; los requisitos y documentos elaborados, se entregaron en tiempo y forma a la autoridad, obteniendo el Certificado en mayo del 2024.

“Recibimos el Nivel de Desempeño 2 de Industria Limpia de la PROFEPA para Hangar Oriente.”

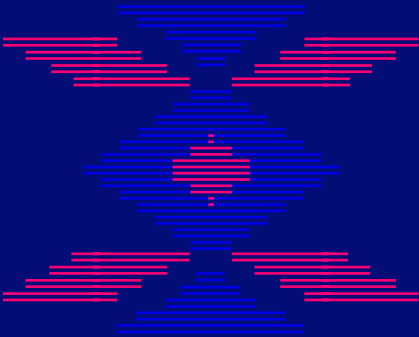
Para el logro del nivel 2 de Industria Limpia en Hangar Oriente, además del cumplimiento legal ambiental, se realizaron las siguientes actividades de autorregulación:

- Operación bajo el Sistema de Gestión Ambiental certificado por la norma ISO 14001:2015.
- Prevención y control de las emisiones a la atmósfera o generar beneficios ambientales, considerando aspectos tales como sustancias agotadoras de la capa de ozono, gases efecto invernadero, compuestos orgánicos volátiles, bonos de carbono, entre otros.
- Implementación de medidas más estrictas para prevenir y controlar las emisiones contaminantes por ruido perimetral.
- Prevención de la contaminación del agua, reducción de consumo de agua, cambio de fuente de abastecimiento, reducción del volumen de aguas residuales y programa de ahorro de agua.
- Integración de medidas para prevenir y controlar la contaminación del suelo y subsuelo.
- Manejo integral y valorización de los residuos.
- Ejecución de estrategias para la disminución del consumo de energía eléctrica y de combustibles.
- Manejo sustentable de los recursos naturales y vida silvestre.
- Administración del riesgo ambiental, así como la prevención y control de emergencias ambientales.

En línea con estas acciones, priorizamos el desarrollo de un plan de capacitación que promueva el conocimiento y la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores, asegurando su cumplimiento con los procedimientos e instrucciones de trabajo del SGA en conformidad con la normativa vigente.

En lo que concierne a nuestras operaciones en tierra (instalaciones), el alcance de los indicadores incluye en su mayoría los ocho principales centros de operación de Grupo Aeroméxico:

1. Hangar Oriente (MEX)
2. Hangar Connect (MEX)
3. Aeroméxico Cargo (MEX)
4. Terminal de cargo (MEX)
5. Terminal de Servicios CECAM (MEX)
6. Torre Mapfre (MEX)
7. Hangar en Guadalajara (GDL)
8. Aeroméxico Formación (MEX)





Cumplimiento Normativo Ambiental y Transparencia en la Gestión de emisiones

Durante el año 2024, cumplimos rigurosamente con los trámites aplicables e informes obligatorios, tales como la Manifestación Ambiental Única (MAU) y la Cédula de Operación Anual (COA). Asimismo, divulgamos nuestra transparencia al publicar nuestra gestión climática en el *Carbon Disclosure Project* (CDP), participamos en el *Corporate Sustainability Assessment* (CSA) y en EcoVadis, evaluando nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo. Este año, mejoramos nuestras calificaciones en CDP y CSA, lo que nos hace sentir orgullosos e inspirados para seguir fortaleciendo nuestras relaciones con proveedores, clientes e inversionistas, asegurando nuestra operatividad y gestión sostenible.

En relación con la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero, damos cumplimiento a las siguientes regulaciones:

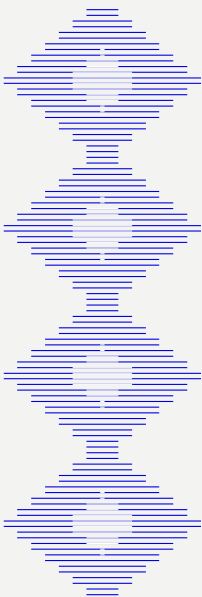
- La Ley General de Cambio Climático y su reglamento que establece el Registro Nacional de Emisiones (RENE): Durante 2023 obtuvimos un Dictamen Positivo de verificación para nuestro Reporte de Emisiones de Compuestos y Gases de Efecto Invernadero del 2022, verificación que se realiza cada 3 años.
- La Circular Obligatoria 16.4/18 de la AFAC, que regula el Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional (CORSIA) en México. En 2024, las emisiones de vuelos internacionales fueron verificadas obteniendo un reporte de 2,794,560 toneladas de CO₂.
- El Régimen de Comercio de Derechos de Emisión de la Unión Europea (EU ETS).
- La Circular de Asesoramiento 42/14 de la AFAC: la cual exige la presentación de informes sobre emisiones de gases de efecto invernadero, así como datos sobre consumo de combustible y toneladas-kilómetro.

Este compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo ambiental refleja nuestra dedicación hacia la sostenibilidad en cada una de nuestras actividades. Durante este año, no recibimos sanciones ni se identificaron incidentes por incumplimiento normativo ambiental.

(GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

CIRCULARIDAD

3.3



Gestión de residuos

La gestión de residuos es una prioridad estratégica en Aeroméxico. Adoptamos un enfoque integral que promueve la optimización de recursos y la creación de valor a partir de los materiales utilizados. Implementamos prácticas eficientes que minimizan el desperdicio y maximizan el aprovechamiento de productos, lo que nos permite disminuir nuestro impacto ambiental y cerrar el ciclo de vida de los recursos. A través de una gestión adecuada de residuos, no solo cumplimos con las normativas vigentes, sino que también promovemos una cultura de conciencia ambiental entre nuestros colaboradores y pasajeros, impulsando la innovación y la responsabilidad en cada aspecto de nuestras operaciones.

En la Política Ambiental se promueve la reducción del consumo de recursos a través de actividades de reutilización y reciclaje, con el fin de minimizar y prevenir el impacto de nuestras operaciones, productos y servicios. Hemos identificado los principales riesgos asociados con la generación de residuos, especialmente la contaminación del suelo y del agua, mediante un exhaustivo proceso de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.

La mayor parte de los residuos son generados por las actividades de la organización, sin embargo, también se recolectan y almacenan los residuos generados por los proveedores y durante los vuelos. Por lo tanto, el almacenamiento temporal, la segregación y la disposición adecuada se realizan en conjunto.

(GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Hangar Oriente

Para la instalación del Hangar, disponemos de un Plan de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos y de Residuos de Manejo Especial y un Plan de Residuos Peligrosos, todos debidamente registrados ante la autoridad competente. Estos planes incluyen un conjunto de acciones y procedimientos diseñados para facilitar la recolección y disposición adecuada de productos de consumo que, al ser desechados, se convierten en residuos sólidos. Entre los principales objetivos se destacan la reducción de residuos, la promoción de la responsabilidad compartida entre productores, distribuidores y comercializadores, la separación en la fuente, la recolección diferenciada, así como el fomento del reúso y reciclaje, con el fin de reducir el volumen de residuos destinados a disposición final.

Los objetivos principales de estos planes de manejo incluyen:

1. Minimización de la generación de residuos	3. Separación en la fuente
	4. Recolección separada de residuos
2. Promoción de la responsabilidad compartida entre los productores, distribuidores y comercializadores	5. Fomento del reúso y el reciclaje
	6. Tratamiento para reducir el volumen de los residuos destinados a disposición final

Adicionalmente, realizamos la separación secundaria de residuos de manejo especial, como vidrio, papel, cartón, Tetrapak y plástico, para su posterior valorización. En toda la organización, hemos introducido bolsas compostables para residuos orgánicos y 100% reciclables para inorgánicos, asegurándonos que cuenten con la certificación de la SEDEMA, conforme a la norma NACDMX-010-AMBT-2019. Esto incluye la eliminación progresiva de plásticos de un solo uso en todas nuestras instalaciones y servicios a bordo.

Nuestras iniciativas incluyen:

Trapo Lavable: Se recolectan trapos contaminados del mantenimiento de aeronaves, que son almacenados en un área especial y enviados a un proveedor autorizado para su lavado y reutilización, evitando así la generación de residuos peligrosos.

Relleno de Envases de Productos Químicos: Algunos productos químicos son devueltos a los proveedores para su relleno, prolongando su ciclo de vida y evitando su desecho.

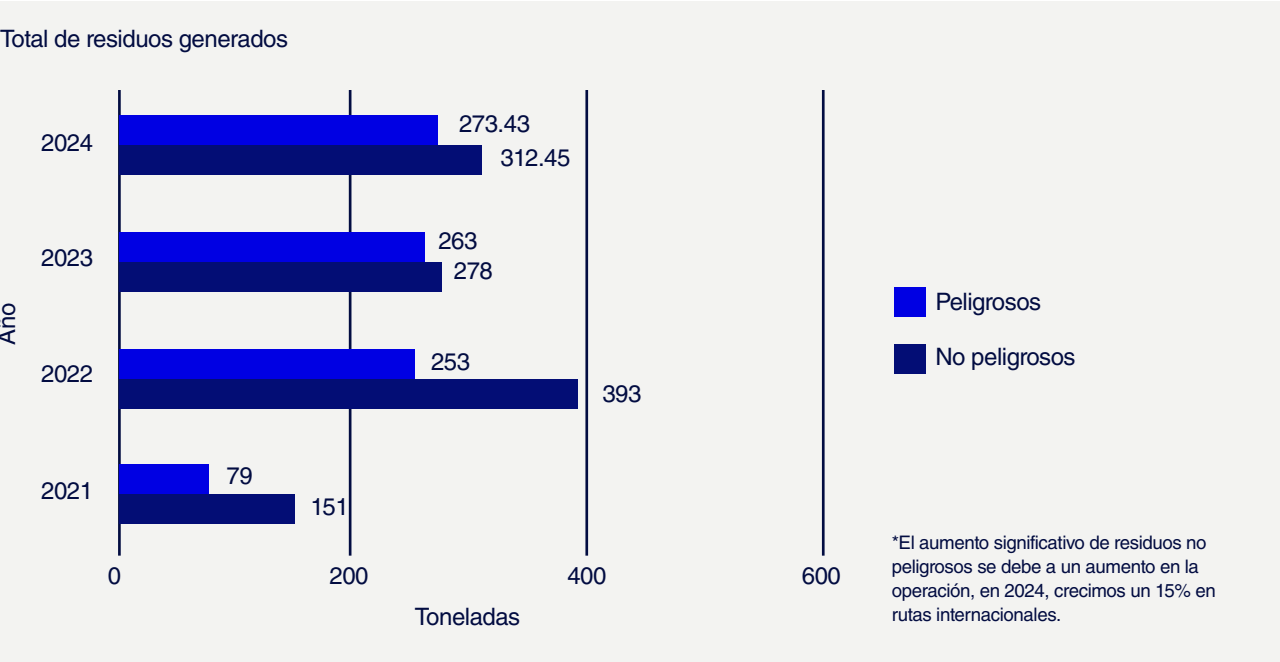
Paperless 1: Implementamos códigos QR en las oficinas para sustituir formatos impresos, utilizando correo electrónico y Google Drive para reducir la generación de papel.

Paperless 2: Estamos en proceso de transición hacia documentos digitales para formatos y cuestionarios operativos, disminuyendo así el potencial de residuos generados.

Programa de Sustitución de Plásticos de un Solo Uso: Sustituimos materiales a bordo por opciones reciclables o biodegradables.

(GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Residuos generados



Total de residuos generados por tipo de composición

Clasificación	Composición de residuos	2023	2024
Residuos no peligrosos	Aluminio	1.98	0.93
	Cartón	13.92	12.29
	Periódico	31.31	1.02
	Papel	6.04	3.13
	Tetrapak	0.83	0.17
	Plástico HDPE	2.92	1.75
	PET	5.63	3.23
	Chatarra	0.05	1.53
	Playo	2.14	0.59
	Vidrio	35.42	10.57
	Revista	1.42	40.33
	Plástico	13.87	5.30
	Madera	0	24 (lotes)
	Mezcla de materiales (SCRAP)	0.69	4.43
	Grasas y aceites vegetales		0.11
Residuos peligrosos	Residuos urbanos no aprovechados	161.74	227.07
	Lámparas fluorescentes	0.36	0.34
	Pilas alcalinas	0.34	0.30
	Residuos no anatómicos	0.16	0.01
	Residuos punzocortantes	0	0.00
	Aceite gastado	21.73	24.12
	Agua con hidrocarburos	4.26	7.24
	Desecho industrial	49.95	52.57
	Químicos obsoletos	3	2.17
	Sosa	0.03	0.00
	Soluciones gastadas de cadmio	0.04	0.01
	Lodos de trampa	0	0.27
	Baterías níquel cadmio	0	0.02
	Otros	183.1	186.39
Total		540.93	585.88

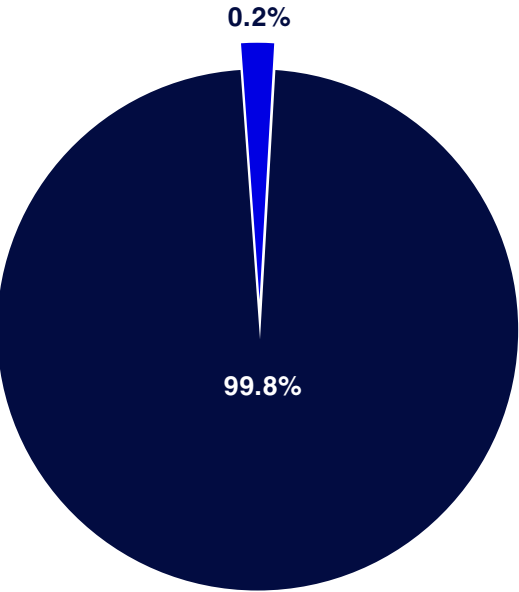
En Aeroméxico, entendemos que una gestión adecuada de los residuos es esencial para minimizar nuestro impacto ambiental. Por ello, hemos establecido procedimientos para la recolección, transporte y disposición final de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.

Para una correcta gestión de residuos, solicitamos a nuestros proveedores la documentación vigente requerida por las autoridades para garantizar su trazabilidad, asegurando que se manejen en unidades adecuadas, con personal capacitado y en sitios autorizados para los distintos tratamientos y disposiciones finales.

Nuestro equipo de Conservación y mantenimiento en colaboración con el área ambiental supervisa la actualización de estos documentos y, durante las auditorías internas, se revisa la evidencia de cumplimiento legal. Además, proporcionamos capacitación a nuestro personal sobre la clasificación de residuos, la frecuencia de recolección y las responsabilidades asignadas. La información recopilada se envía a Cumplimiento Ambiental para su consolidación y revisión de permisos, lo que nos permite monitorear indicadores y detectar posibles incumplimientos.

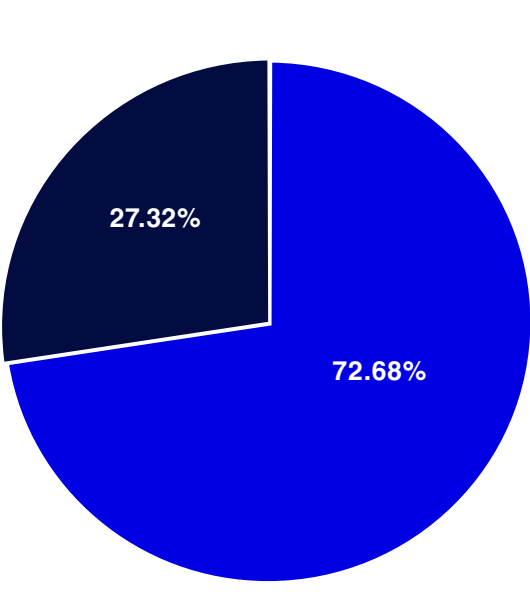
Garantizar la trazabilidad y disposición final adecuada de nuestros residuos es una prioridad en las operaciones. A continuación, se muestra la distribución de residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación y destinados a eliminación. El desglose por composición de residuos se aborda en las siguientes secciones.

Residuos peligrosos



- No destinado a eliminación¹
- Destinado a eliminación

Residuos no peligrosos



- No destinado a eliminación
- Destinado a eliminación

¹Dentro de no destinados a eliminación se incluyen revalorizados

(GRI 306-4)

Residuos no destinados a eliminación

Con el objetivo de avanzar hacia un modelo de economía circular, estamos trabajando en un sistema que favorezca la gestión de residuos no destinados a eliminación. Contamos con contenedores identificados por tipo de residuo distribuidos en nuestras instalaciones, así como un área temporal de resguardo que asegura su recolección y transporte a centros de reciclaje y acopio para su aprovechamiento final.

Nuestro personal está capacitado para segregar los residuos no peligrosos, identificando aquellos que pueden ser reciclados y aprovechados. Un proveedor autorizado se encarga de su recolección, emitiendo un manifiesto que documenta los metros cúbicos recolectados, garantizando así la trazabilidad necesaria para una disposición adecuada. Además, mantenemos una bitácora de control que registra los pesos de cada tipo de residuo, así como la información y permisos correspondientes para su aprovechamiento.

Total de residuos peligrosos no destinados a eliminación por tipo de revalorización (ton)

Residuos ³ peligrosos no destinados a eliminación (Ton)	2023	2024	Tipo de revalorización
Aceite gastado	21.73	24.12	Reciclaje
Agua con hidrocarburos	4.26	7.24	Tratamiento
Desecho industrial	49.95	52.57	Coprocesamiento
Químicos obsoletos	3.00	2.17	Tratamiento
Sosa	0.03	0.00	Tratamiento
Soluciones gastadas de cadmio	0.04	0.01	Tratamiento
Lodos de trampa	ND ²	0.27	Tratamiento
Baterías níquel cadmio	ND	0.02	Tratamiento
Otros	183.10	186.39	Otras opciones de valorización
Total ¹	262.11	272.78	

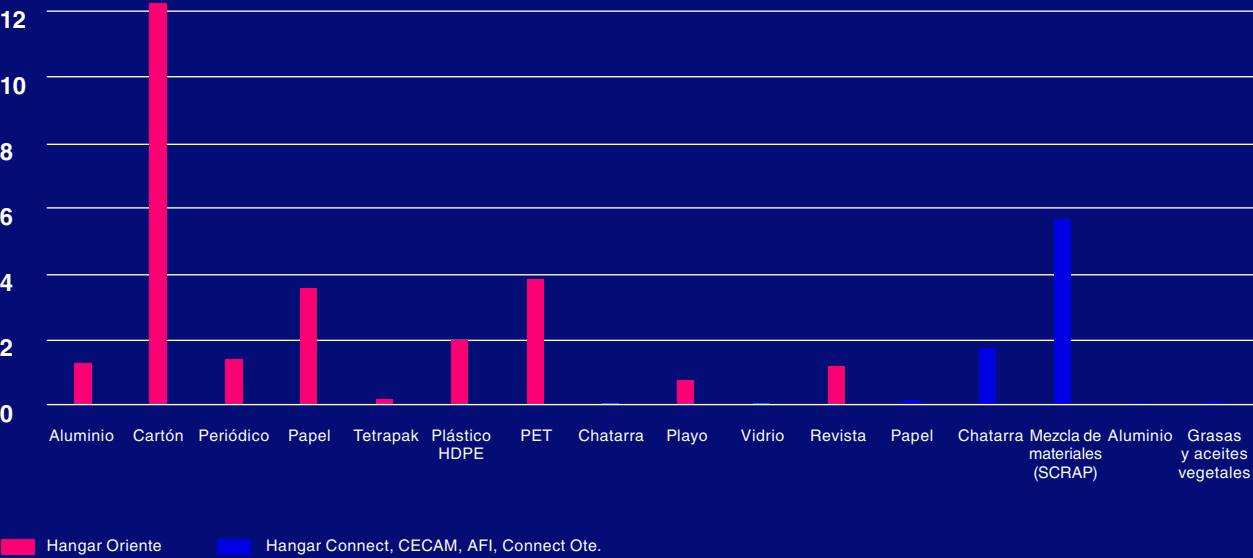
¹Sede: Hangar Oriente, y en categoría Otros la sede es: Otras sedes
²No hay datos históricos de Lodos de trampa y de baterías níquel y cadmio ya que son un nuevo residuo generado a partir de 2024.
³Estos residuos son recolectados y pesados en una báscula calibrada antes de su ingreso al almacén temporal, registrándose en una bitácora de control. Una vez que el proveedor autorizado recoge los residuos, se documentan en el Manifiesto de Generación, Transporte y Disposición Final, donde se anotan los tipos de residuos junto con sus pesos y datos correspondientes para asegurar la trazabilidad hasta su disposición final.

Total de residuos no peligrosos no destinados a eliminación por tipo de revalorización (ton)

Residuos no peligrosos no destinados a eliminación¹	2023	2024	Tipo de revalorización
Aluminio	1.98	0.93	Reciclaje
Cartón	13.92	12.29	
Periódico	31.31	1.02	
Papel	6.04	3.13	
Tetrapak	0.83	0.17	
Plástico HDPE	2.92	1.75	
PET	5.63	3.23	
Chatarra	0.05	1.53	
Playo	2.14	0.59	
Vidrio	0.33	0.029	
Revista	1.42	0.65846	
Cartón/Revista	N/D	39.67	
Madera	0.00	24 (lotes)²	
Vidrio	35.09	10.545	
Mezcla de materiales (SCRAP)	0.69	4.43	
Aluminio	0.19	0.002	
Grasas y aceites vegetales	N/D	0.1105	
Plástico	13.87	5.30	Preparación para la reutilización
Total	116.41	85.38	

¹Los residuos fueron generados en las siguientes instalaciones: Hangar Oriente, Hangar Connect, AFI, CECAM, Ote.
²No se tiene el peso disponible de la madera en toneladas por lo que se presenta en lotes; no se considera para la suma final.
³N/D: información no disponible

Residuos no peligrosos por sede (ton)

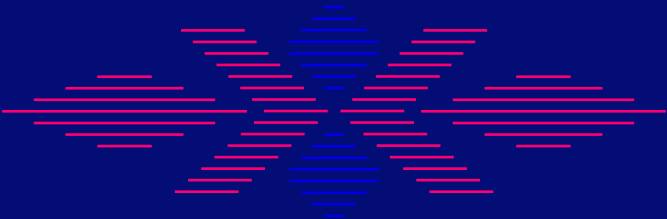


Total de residuos peligrosos y no peligrosos por tipo de revalorización (ton)

Tipo de revalorización por tipo de residuo (Ton)

Tipo de revalorización¹	Residuos no peligrosos	Residuos peligrosos
Preparación para la reutilización	5.3	0
Reciclaje	80.08 + 24 lotes de madera²	24.12
Otras operaciones de valorización	0	248.67

¹Todas las operaciones de revalorización fueron realizadas fuera de las instalaciones.
²No se tiene el peso disponible de la madera en toneladas por lo que se presenta en lotes; no se considera para la suma final.



(GRI 306-5)

Residuos destinados a eliminación

La prevención de la generación de residuos y su correcta eliminación es un componente esencial para garantizar la sostenibilidad en nuestras operaciones. Nuestro enfoque se centra en minimizar la generación de residuos y gestionar su disposición de manera segura y responsable.

Total de residuos peligrosos y no peligrosos destinados a eliminación por tipo de disposición (ton)

Tipo de residuos	Composición	2023	2024	Tipo de disposición
Peligrosos	Lámparas fluorescentes	0.36	0.34	Confinamiento
	Pilas alcalinas	0.34	0.30	Confinamiento
	Residuos no anatómicos	0.16	0.01	Incineración
	Residuos punzocortantes	0.00	0.00	Incineración
	Subtotal	0.86	0.65	
No peligrosos	Residuos urbanos no aprovechados	161.74	227.07	Relleno sanitario
	Subtotal	161.74	227.07	
Total		162.60	227.72	

El total de los residuos no peligrosos enviados a eliminación (227.07 ton) fue trasladado a un vertedero. Mientras que del total de residuos peligrosos (0.64 ton), el 98% fue enviado a confinamiento y 2% a incineración.

(GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4 y 303-5)

AGUA

3.4

La gestión eficiente del consumo de agua es fundamental en nuestras actividades diarias, siendo conscientes de la grave problemática que representa para la Ciudad de México, nuestro país y el mundo. Desde el mantenimiento y limpieza de aeronaves hasta la prestación de servicios esenciales a los pasajeros durante el vuelo, el agua es un recurso utilizado en cada fase de nuestro proceso operativo, específicamente para el suministro de agua a los aviones, lavado de aviones, sistema contra incendios, operaciones de mantenimiento, lavado de equipo de apoyo y motores. Por ello, es crucial implementar prácticas de gestión hídrica eficientes para asegurar su uso responsable. Realizamos monitoreos y controles operacionales, así como medidas de mitigación en todos los procesos relacionados con el uso del agua y la generación de aguas residuales. Identificamos los aspectos ambientales más relevantes asociados con este recurso y evaluamos su impacto para adoptar las acciones adecuadas. Además, hemos establecido un programa de autorregulación del agua que incluye actividades específicas para controlar las descargas de aguas residuales generadas por nuestras operaciones.

En 2024 implementamos diversas iniciativas para reducir nuestro consumo de agua:

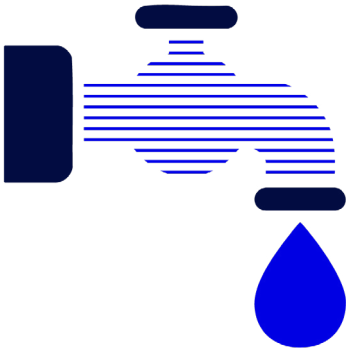
• Revisión de fugas y el mantenimiento anual de tuberías, así como la instalación de lavabos, retretes y mingitorios ahorradores de agua en Hangar Oriente y CECAM.	• Análisis de agua residual conforme a la NOM-001-SEMARNAT-2021, que establece límites máximos permisibles de contaminantes en descargas de aguas residuales. Contamos con procedimientos que garantizan el cumplimiento de estas normas y aseguran una operación adecuada durante la descarga de aguas negras de las aeronaves.
• Programa de mantenimiento de instalaciones sanitarias, que incluye el cambio e instalación de sanitarios y llaves ahorradoras de agua, junto con un programa de limpieza eficiente.	• Procedimientos para realizar lavados exteriores de aeronaves de manera eficiente, ya sea con agua o en seco.

Actualmente, operamos en aeropuertos autorizados por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) para llevar a cabo procedimientos de deshielo y antihielo en nuestras aeronaves.



Campana de sensibilización del cuidado del agua

Con el propósito de generar resiliencia y mitigar riesgos ante la escasez hídrica, en 2024 implementamos la campaña interna "Gotas que marcan la diferencia", orientada a informar, concientizar, promover, facilitar y comunicar acciones concretas para el uso responsable del agua. Esta iniciativa de sensibilización se difundió a través de canales internos, con mensajes enfocados en la importancia de cuidar este recurso tanto en las operaciones de la empresa, así como como en los hogares de nuestros colaboradores.



Sistema de gestión de agua

El sistema de gestión de agua de Aeroméxico está diseñado para optimizar el uso de este recurso vital en todas nuestras operaciones. A través de prácticas eficientes y el cumplimiento de normativas ambientales, buscamos reducir el consumo, prevenir fugas y asegurar la calidad del agua utilizada, contribuyendo así a la sostenibilidad y al cuidado del medio ambiente.

Nuestro sistema de gestión de agua cubre los siguientes puntos:

- 1. Evaluación del uso del agua para identificar oportunidades de mejora en la eficiencia del agua.
- 2. Acciones para reducir el consumo de agua.
- 3. Acciones para mejorar la calidad de aguas residuales.
- 4. Establecimiento de metas para reducir el consumo de agua.
- 5. Capacitación a empleados sobre los programas de gestión eficiente del agua.



Nuestras prioridades en 2024 fueron evaluar y analizar el consumo de agua y su impacto en los recursos hídricos, mediante la medición y control del uso del agua, así como desarrollar iniciativas en colaboración con el grupo de Desabasto de Agua para implementar ahorros en los procesos y crear un plan de contingencia ante la escasez del recurso en Grupo Aeroméxico.



(GRI 303-3, 303-5)

Consumo y extracción de agua

La información sobre la extracción de agua se registra a través de boletas bimestrales de la red municipal y facturas para las pipas de agua que abastecen a las instalaciones.

Extracción de agua por instalación en zonas de estrés hídrico (ML)

Instalación	Clasificación	Zona de estrés hídrico	2022	2023	2024	Unidad
Terminal de Servicio	Agua de terceros	Sí	10.91	9.83	22.58	ML
AM Cargo			6.75	6.68	3.10	ML
Terminal de Carga			4.14	4.12	4.15	ML
Aduana Almacén 16			N/D	0.15	3.80	ML
Hangar Connect			18.85	19.08	28.83	ML
Hangar Oriente			10.97	12.18	31.18	ML
Anexo Hangar 11 Aeropuerto y Puerta Hangar 11-B GDL			0.47	1.41	1.79	ML
Total			52.09	53.44	95.43	ML

¹Las variaciones se deben a que el año pasado se reportó exclusivamente el consumo de agua municipal y en 2024 se está agregando el consumo de agua de pipas. El 100% del consumo del agua es agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)

² Dado que extracción es igual a vertido el consumo es 0.

El 100% del agua extraída proviene de agua de terceros, por ejemplo: extracción de la red municipal o a través de pipas. Esta agua contiene un total de sólidos disueltos <= 1000 mg/L.

Usos de agua por tipo de actividad en cada sitio (%)

Usos de agua por actividad			
Terminal de Servicio y AM formación	Trabajo administrativo 20%	Taller automotriz 80%	
AM Cargo	Operaciones de carga 80%	Trabajo administrativo 20%	
Terminal de Carga	Operaciones de carga 80%	Trabajo administrativo 20%	
Aduana Almacén 16	Operaciones de carga 80%	Trabajo administrativo 20%	
Hangar Connect	Operaciones de mantenimiento 20%	Lavado de aviones: 70%	Trabajo administrativo 10%
Hangar Oriente	Operaciones de mantenimiento 20%	Lavado de aviones 70%	Trabajo administrativo 10%
Anexo Hangar 11 Aeropuerto y Puerta Hangar 11-B GDL	Operaciones de mantenimiento 40%	Lavado de aviones 50%	Trabajo administrativo 10%

¹Para el cálculo del consumo de agua se realizó un mapeo de los procedimientos en los cuales se utiliza agua en las instalaciones; los usuarios compartieron un aproximado de la cantidad de agua utilizada en sus procesos.

No se han identificado cambios en el almacenamiento de agua.

(GRI 303-4)

Vertido de agua

Destino de vertido de agua por tipo de instalación (ML)

Instalación	Destino	2022	2023	2024	Unidad
Terminal de Servicio y AM formación	Aguas de terceros¹	10.91	9.83	22.58	ML
AM Cargo		6.75	6.68	3.10	ML
Terminal de Carga		4.14	4.12	4.15	ML
Aduana Almacén 16		N/D	0.15	3.80	ML
Hangar Connect		18.85	19.08	28.83	ML
Hangar Oriente		10.96	12.18	31.18	ML
Anexo Hangar 11 Aeropuerto y Puerta Hangar 11-B GDL		0.47	1.41	1.79	ML
Total		52.09	53.44	95.43	ML

¹No se realiza ningún tratamiento previo al envío de descarga de agua a aguas de terceros.

Aprovechamiento de agua de lluvia

La implementación del sistema de captación de agua de lluvia responde a la creciente escasez de agua en la CDMX y al aumento en el consumo. Este proyecto no solo busca reducir nuestros consumos, sino también asegurar este recurso para nuestras operaciones diarias y generar ahorros económicos al disminuir la dependencia de la red municipal y de pipas.

“

Se estima que gracias al captador de agua instalado en 2024 se hará uso de 1,200 m³ de agua de lluvia anualmente.

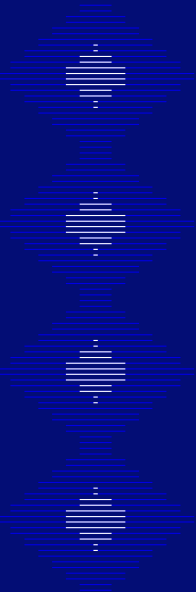
”

La implementación de este sistema adiciona a beneficios como:

- Aprovechamiento del agua pluvial y almacenamiento en cisterna.
- Sistema automático que detecta niveles de agua para dejar entrar el abastecimiento del servicio público en temporadas que no son de lluvia.
- Recolección y tratamiento de agua de lluvia con cumplimiento de la NOM-127-SSA1-1994 de agua potable.
- Ahorros económicos al dejar de consumir directamente al servicio público y compra de pipas.

(GRI 303-4)

Tratamiento de agua residual



En Hangar Oriente y Connect, se realizan estudios de calidad de las aguas residuales para corroborar el cumplimiento con la normativa ambiental aplicable y posteriormente se descargan en el cárcamo del AICM. En otras instalaciones, el agua consumida se dirige al alcantarillado público.

Las descargas cumplen con los límites permisibles y parámetros establecidos por las siguientes normativas:

- NOM-001-SEMARNAT-2021, que define los límites máximos permisibles de contaminantes en descargas de aguas residuales hacia cuerpos de agua y bienes nacionales.
- NOM-002-SEMARNAT-1996, que regula los límites de contaminantes en descargas de aguas residuales al sistema de alcantarillado urbano.
- NADF-015-AGUA-2009, que establece los límites permisibles de contaminantes en descargas de aguas residuales de procesos y servicios al sistema de drenaje del Distrito Federal.
- Estos estudios han demostrado consistentemente que los resultados se encuentran dentro de los parámetros normativos.
- El 100% de las aguas residuales contiene sólidos disueltos >1000 mg/L



RUIDO

3.5

Dentro de nuestros esfuerzos para viajar de manera sostenible tenemos como objetivo reducir el impacto en las comunidades y los ecosistemas a través de la reducción de contaminación acústica en los aeropuertos donde operamos.

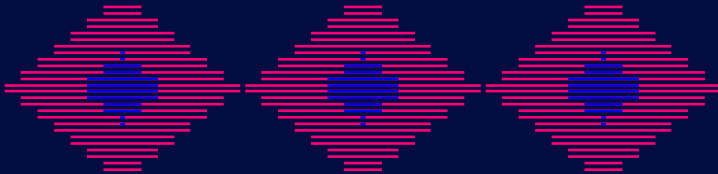
Por ello, se ha identificado la importancia de realizar estudios sobre el ruido de impacto ambiental para evaluar el impacto acústico de nuestras operaciones. Además, como parte de nuestras prácticas operativas, realizamos corridas de motor en las posiciones donde existan rompavientos específicos conforme a la potencia requerida. Estas medidas garantizan un adecuado control del ruido generado durante las actividades de mantenimiento de nuestras aeronaves.

“

El 100% de nuestra flota cumple con los límites de la ICAO Anexo 16, Vol. I, Capítulo 4 y Capítulo 14.

”

Nuestra flota cuenta con aviones Boeing 787 Dreamliner y Boeing 737 MAX, los cuales están equipados con tecnología diseñada para reducir los niveles de ruido hasta en un 40% tanto en tierra como durante el vuelo. Por otro lado, todas nuestras aeronaves con matrícula mexicana han obtenido certificados de homologación de emisiones de ruido, garantizando el cumplimiento de los límites establecidos por la norma oficial NOM-036-SCT3-2000. Esta normativa establece límites máximos de emisiones de ruido para aeronaves, asegurando que nuestros vuelos cumplan con los estándares más estrictos en términos de contaminación acústica.



BIODIVERSIDAD

3.6

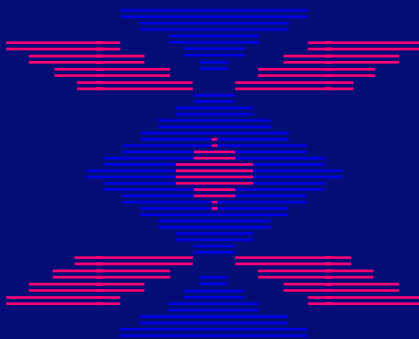


En Aeroméxico, estamos convencidos de la importancia de preservar la valiosa biodiversidad que caracteriza a México. La vida silvestre no solo enriquece nuestros ecosistemas, sino que también nos brinda innumerables beneficios. Por lo tanto, es esencial abordar la urgente necesidad de combatir los delitos contra el medio ambiente y la disminución de especies por la actividad humana, que trae consigo grandes consecuencias negativas a nivel ambiental, social y económico.

Es preocupante que México se sitúe entre los primeros diez países con mayores casos de tráfico ilegal de vida silvestre y el primer lugar en América. Reconocemos que el transporte aéreo puede ser utilizado para el desplazamiento ilegal de especies o sus partes. Por esta razón, desde 2016, hemos reafirmado nuestro compromiso al firmar la Declaración del Palacio de Buckingham, convirtiéndonos en la primera aerolínea de México en unirse a esta iniciativa internacional que busca combatir el tráfico de vida silvestre.

En este tono, cumplimos estrictamente con la regulación de Animales Vivos (LAR) de la IATA, elaborada en colaboración con la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES) y la Organización Mundial de Sanidad Animal (OMSA) y los países firmantes.

Además, nos alineamos con la normatividad nacional emitida por el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA). Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y nuestros compromisos, capacitamos de manera periódica a nuestros colaboradores con entrenamiento especializado para garantizar el manejo y transporte adecuado de animales vivos.



A su vez, elaboramos una declaración formal en contra del tráfico ilegal de vida silvestre, estructurada en torno a tres pilares fundamentales:

Capacitación:	Políticas y procedimientos:	Sensibilización de clientes:
Proporcionamos formación especializada a nuestro personal, asegurando que cada uno de nuestros colaboradores esté preparado para manejar y transportar animales vivos de manera segura y responsable.	Hemos desarrollado e implementado políticas específicas que involucran a todas las áreas de la empresa que participan en la cadena de transporte y logística. Esto garantiza que cada proceso cumpla con las regulaciones de la IATA (LAR), así como con la normatividad nacional de SENASICA y PROFEPA.	Lanzamos campañas de sensibilización que invitan a nuestros pasajeros a ser parte activa en la lucha contra el tráfico ilegal de vida silvestre.

En 2024, continuamos con nuestro firme compromiso de reducir el tráfico ilegal de vida silvestre mediante dos acciones principales:

- Campaña "Lucha contra el Tráfico Ilegal de Vida Silvestre": A lo largo del mes de marzo, lanzamos una campaña en nuestras redes sociales para sensibilizar a nuestros usuarios sobre cómo prevenir, detectar y reportar casos de tráfico ilegal de vida silvestre.
- Espacio informativo en nuestra página web: Hemos creado un apartado donde nuestros grupos de interés pueden acceder a información relevante sobre el cuidado de la vida silvestre, incluyendo datos sobre el tráfico ilegal, nuestro compromiso con la Declaración del Palacio de Buckingham, y cómo nuestros pasajeros pueden ayudar a combatir esta problemática.

Finalmente, como un primer paso realizamos un mapeo para identificar los posibles impactos de nuestras operaciones en áreas importantes para la biodiversidad¹, áreas naturales protegidas incluyendo los sitios declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, Reservas del Hombre y la Biosfera de la UNESCO y sitios Ramsar, encontrando que no existen impactos relevantes de nuestras operaciones a estos sitios.

Durante 2025 estaremos trabajando en el reforzamiento de nuestros protocolos de prevención de tráfico ilegal de vida silvestre para asegurar los más altos estándares a nivel nacional e internacional.

¹Para este ejercicio no se evaluaron dependencias, impactos, ni riesgos y oportunidades.

4.PERSONAS: PILAR SOCIAL

*Generar una experiencia
extraordinaria para todos*



10 Años



Nuestra estrategia de sostenibilidad se enfoca en el desarrollo integral de nuestros colaboradores, fomentando su bienestar, impulsando su talento y crecimiento profesional. Esto nos permite generar valor y reafirmar nuestro compromiso con la excelencia. Al mismo tiempo, nos esforzamos por ofrecer a nuestros pasajeros una experiencia de viaje inclusiva y excepcional.

Las iniciativas clave en nuestro pilar de Personas no solo enriquecen la experiencia de nuestros clientes y colaboradores, también fomentan un entorno colaborativo que genera un impacto positivo en nuestras comunidades, al mismo tiempo que refuerzan el rendimiento organizacional.

Impulsamos una cultura de diversidad, equidad e inclusión, haciendo que se viva en cada paso del journey del colaborador y de nuestros clientes.

Impulsamos la evolución de Aeroméxico desde el interior, integrando la cultura de sostenibilidad en todas las áreas y niveles.

Fomentamos la participación de cada colaborador en las iniciativas de sostenibilidad, promoviendo el impacto social positivo y la reducción de la huella ambiental, a través de acciones como el voluntariado.

Promovemos el desarrollo continuo de las personas a través de programas de capacitación, priorizando el intercambio de ideas. Además, implementaremos programas de bienestar y salud.

Reforzamos el plan de prevención de trata de personas en alianza con actores clave a nivel nacional e internacional, respetando los Derechos Humanos.

Desarrollamos un protocolo de intervención de ayuda humanitaria enfocado en atención en desastres naturales y transporte de órganos.



(GRI 2-7, 405-1) (SASB TR-AF-000.C, SASB TR-AL-310A.2)

NUESTRO TALENTO

4.1

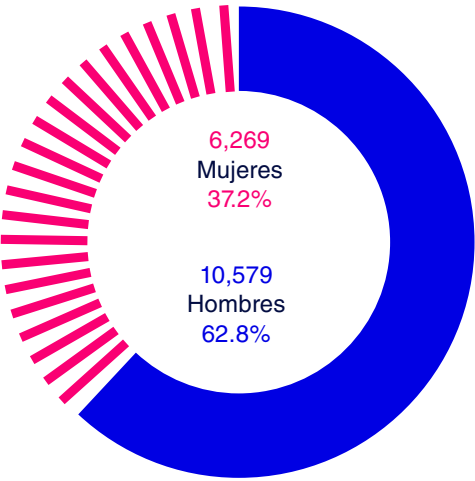
En Aeroméxico, estamos convencidos de que el talento de nuestra gente es esencial para nuestro éxito. Por ello, nos dedicamos a atraer y desarrollar a nuestros colaboradores, asegurando contar con los mejores profesionales del sector. Creamos un entorno que fomente el crecimiento de nuestro equipo, garantizando que cada persona se sienta valorada y motivada. Reconocemos que invertir en el fortalecimiento y bienestar de nuestra gente es clave para alcanzar la excelencia.

(GRI 2-7, 2-30, 405-1, 402-1) (SASB TR-AL-310a.1)

Demografía laboral

A finales de 2024, nuestra plantilla estaba conformada por 16,848 empleados, representando un incremento del 3.88% con respecto al año anterior.

El 99% de nuestra plantilla estuvo contratada bajo la modalidad de tiempo completo y con contratos indefinidos. Asimismo, contamos con 191 colaboradores de tiempo parcial y 1,566 temporales.



Colaboradores por tipo de contratación y género 2024

Tipo de contratación	H	M	Total
Empleados fijos	9,518	5,764	15,282
Empleados temporales	1,061	505	1,566
Empleados tiempo completo	10,499	6,158	16,657
Empleados tiempo parcial	80	111	191

¹En Grupo Aeroméxico no se tienen empleados por horas garantizadas.
²No se encontraron fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe y entre distintos periodos objeto de los informes.
³Para los cálculos presentados en la tabla, así como para el número total de empleados en sus diferentes categorías, se considera lo siguiente:
• Empleados fijos: personal con estatus de planta o probatorio.
• Empleados temporales: personal con estatus eventual o becario.
• Empleados tiempo completo: jornada completa.
• Empleados a tiempo parcial: medio turno.
⁴Regularmente los empleados temporales y a tiempo parcial solo entran en niveles operativos o en sindicalizados

Colaboradores por categoría laboral, género y edad 2024

Categoría laboral	<30 años			Entre 30 y 50 años			>50 años		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Ejecutivos	0	0	0	34	7	41	24	6	30
Gerentes	9	10	19	216	173	389	57	18	75
Profesionales y mandos medios	313	218	531	1,227	710	1,937	257	112	369
No sindicalizados operativos	303	220	523	577	489	1,066	112	50	162
Sindicalizados	2,044	1,107	3,151	4,320	2,500	6,820	1,086	649	1,735
Total	2,669	1,555	4,224	6,374	3,879	10,253	1,536	835	2,371
Total colaboradores									16,848

Categoría laboral	Total de empleados hombres	Total de empleados mujeres	Total de empleados por categoría laboral
Ejecutivos	58	13	71
Gerentes	282	201	483
Profesionales y mandos medios	1,797	1,040	2,837
No sindicalizados operativos	992	759	1,751
Sindicalizados	7,450	4,256	11,706

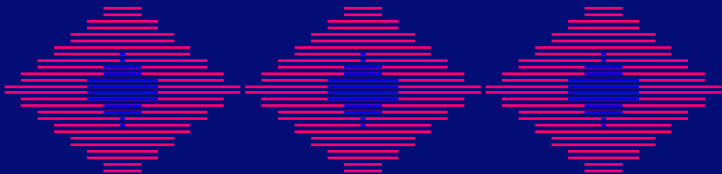
Los niveles que entran dentro de estas categorías laborales son los siguientes:

- Ejecutivos: Directores, Vicepresidentes y Director General.
- Gerentes: Gerentes, Gerentes Jr y Gerentes Sr.
- Profesionales y mandos medios: Especialistas y Líderes.
- No sindicalizados operativos: Analistas.
- Sindicalizados: Pilotos, Sobrecargos y Personal de tierra.



Colaboradores por rango de edad y género 2024

Rango de edad	H	M	Total
Menores de 30 años	2,669	1,555	4,224
Entre 30 y 50 años	6,374	3,879	10,253
Mayores de 50 años	1,536	835	2,371
Total	10,579	6,269	16,848



Colaboradores por nacionalidad 2024

Nacionalidad	% de la plantilla total	N° de colaboradores temporales	% de la plantilla con posición gerencial¹
México	98.07 %	1,556	2.93%
LATAM	1.03 %	6	0.02%
Norte América	0.51 %	3	0.06%
Europa	0.33%	1	0.06%
Asia	0.06%	0	0.01%
Total	100%	1,566	3.08%

¹Considera los puestos: Gerentes y ejecutivos

“ Nuestros empleados laboraron en sitio el 90% de los días laborales en 2024. ”

“ En 2024 no hubo interrupciones en el trabajo ni días de inactividad. ”

Flexibilidad en el trabajo

Aseguramos la viabilidad del trabajo en modalidad híbrida, por lo cual contamos con el programa "Flex Place", diseñado para potenciar el rendimiento de nuestros colaboradores mediante un enfoque que equilibra sus necesidades profesionales y personales con flexibilidad, permitiéndoles trabajar desde casa.

Durante este año, del total de colaboradores, un 15.45% de nuestra plantilla ha disfrutado de esta modalidad, combinando el trabajo remoto con el presencial en nuestras oficinas.

Ningún empleado dentro de Grupo Aeroméxico es conductor de camiones.



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

4.2

Para Aeroméxico, la atracción y retención de talento es de vital importancia para mantener nuestra posición como líderes en la industria de la aviación. Creemos firmemente que nuestro personal es nuestro activo más valioso y, por lo tanto, invertimos significativamente en la identificación, contratación y desarrollo de individuos altamente calificados y motivados. Nuestro objetivo es crear un entorno de trabajo enriquecedor y gratificante que no solo atraiga a los mejores talentos, sino que también los motive a permanecer con nosotros a largo plazo.



amconmigo

Contamos con AM Conmigo, nuestra propuesta integral para colaboradores, centrada en cuatro dimensiones:



Esta propuesta guía nuestras prácticas para crear un clima laboral saludable y una experiencia significativa para nuestros colaboradores a través de diálogos con expertos en diversos temas como salud integral como cuidado físico, salud mental, nutrición, finanzas personales, bienestar personal, entre otros. Este año, se realizaron diversas pláticas para nuestros colaboradores en las que se abordaron temas específicos de las cuatro dimensiones.

Contrataciones por edad, género y región a nivel global

Categoría de edad	H	Tasa (H)	M	Tasa (M)	Total de nuevas contrataciones	Tasa (Total) ¹
Menores de 30 años	1,079	40%	432	28%	1,511	36%
Entre 30 y 50 años	599	9%	309	8%	908	9%
Mayores de 50 años	61	4%	49	6%	110	5%
Total	1,739	16%	790	13%	2,529	15%

¹La tasa de contratación se calculó dividiendo el total de contrataciones anuales por rango de edad y género entre HC (Headcount) por rango de edad y género.

Contrataciones por categoría laboral y género 2024^{1,2}

Categoría laboral	H	M
Ejecutivos	4	1
Gerentes	22	9
Profesionales y mandos medios	62	45
No sindicalizados operativos	88	77
Sindicalizados	1.563	658
Total	1,739	790

¹En 2024 no se contrataron a personas que se consideran veteranos.
²La tasa de contratación se calculó dividiendo el total de contrataciones entre el total de colaboradores por categoría.

“ Gracias a nuestra estrategia de desarrollo, el 43% de las posiciones abiertas se cubrieron con talento interno. ”

“ La proporción de altos directivos contratados de la comunidad local es del 77%. ”

Tipo de bajas por edad, género y región a nivel global

	Voluntarias			Involuntarias		
Categoría de edad	H	M	Total	H	M	Total
Menores de 30 años	289	106	395	714	232	946
Entre 30 y 50 años	276	135	411	483	199	682
Mayores de 50 años	21	13	34	63	32	95
Total	586	254	840	1,260	463	1,723
Tasa de rotación	4.99%			10.23%		
Total de bajas (voluntarias + involuntarias)						2,563
Tasa de rotación total (voluntarias + involuntarias)						15.21%

Bajas voluntarias e involuntarias y tasa de rotación por edad, género y región a nivel global

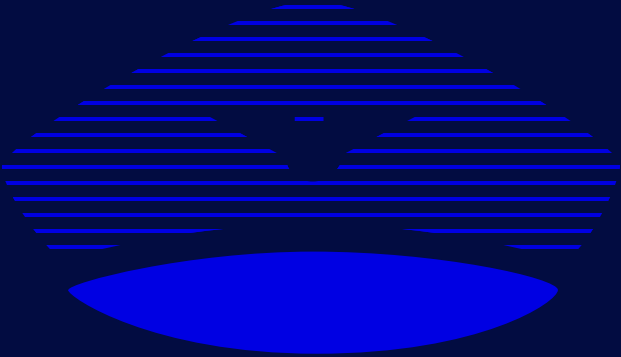
Categoría de edad	H	Tasa (H)	M	Tasa (M)	Total de bajas	Tasa (Total)
Menores de 30 años	1,003	37.58%	338	21.74%	1,341	31.75%
Entre 30 y 50 años	759	11.91%	334	8.61%	1,093	10.66%
Mayores de 50 años	84	5.47%	45	5.39%	129	5.44%
Total	1,846	17.45%	717	11.44%	2,563	15.21%

Tasa de rotación voluntaria e involuntaria por categoría laboral

Categoría laboral	Voluntaria	Involuntaria
Ejecutivos	2.82%	1.41%
Gerentes	4.76%	4.35%
Profesionales y mandos medios	4.23%	3.49%
No sindicalizados operativos	8.85%	8.34%
Sindicalizados	4.61%	12.44%
Total	4.99%	10.23%

¹Las tasas de rotación son calculadas dividiendo el total anual de bajas, ya sean voluntarias o involuntarias, por categoría laboral entre el promedio del headcount anual para cada una de las categorías laborales.

²Hubo un cambio en la metodología para el cálculo del porcentaje de rotación, el año pasado no consideraban los empleados eventuales para determinar el dato, este año se considera el total de empleados.



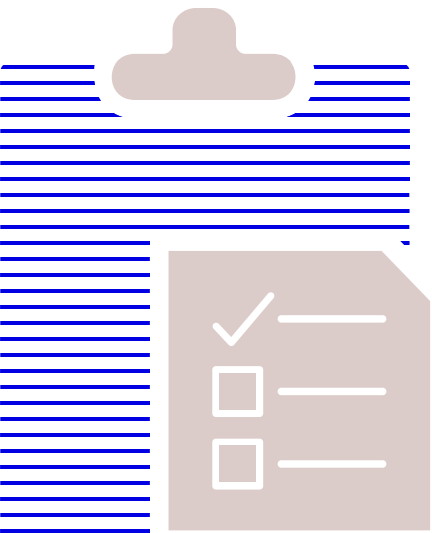
(GRI 401-2)

BENEFICIOS

4.3

En Aeroméxico, nos enorgullece ofrecer beneficios laborales que superan los requerimientos legales, y reflejan nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores.

Entre estos beneficios se encuentran los siguientes:



01

Seguro de vida que incluye:
a. Cobertura: 30 meses de salario tabular mensual
b. 30 meses adicionales por muerte accidental
c. 2 meses de salario tabular mensual por gastos funerarios
d. 30 meses de salario tabular mensual por invalidez total y permanente

02

Asistencia sanitaria: todos nuestros colaboradores están inscritos al IMSS y servicio médico en nuestras instalaciones.

03

Cobertura por incapacidad o invalidez: Invalidez total y/o permanente para personal no sindicalizado constando de 30 meses de salario tabular mensual por invalidez total y permanente.

04

Permisos parentales: 18 días maternidad y 5 días de paternidad, independientemente si se es pariente biológico o adoptivo.

05

Subsidio de comedor.

Además, los colaboradores permanentes tienen acceso a beneficios adicionales como seguro de gastos médicos mayores, flexibilidad de horarios, plan de retiro privado y Travel Benefits.

También proporcionamos instalaciones como salas de lactancia para apoyar a nuestras colaboradoras durante el período de lactancia y facilitar su retorno a las actividades laborales. Actualmente, contamos con salas de lactancia en nuestras ubicaciones de Torre Mapfre, CECAM, Hangar Oriente, Hangar Connect y la Sala de Reserva de la Asociación Sindical de Pilotos Aviadores (ASPA).

Contamos con un plan Digital de Bienestar: *Wellhub*, una plataforma diseñada para adaptarse a los tiempos y necesidades de nuestros colaboradores, con el objetivo de fomentar su bienestar y mantenerlos activos y saludables. Esta plataforma ofrece una variedad de recursos, incluyendo diversos centros de actividad física, aplicaciones móviles, llamadas y sesiones en línea. Además, la plataforma cuenta con programas especializados en alimentación saludable, actividades de mindfulness y meditación para reducir la ansiedad y el estrés.

También ofrece entrenamientos físicos adaptados a diferentes niveles de condición física, sesiones individuales con terapeutas especializados y soluciones para mejorar la calidad del sueño, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Todos los beneficios son brindados a nivel global.



(GRI 401-3)

PERMISO PARENTAL

4.4

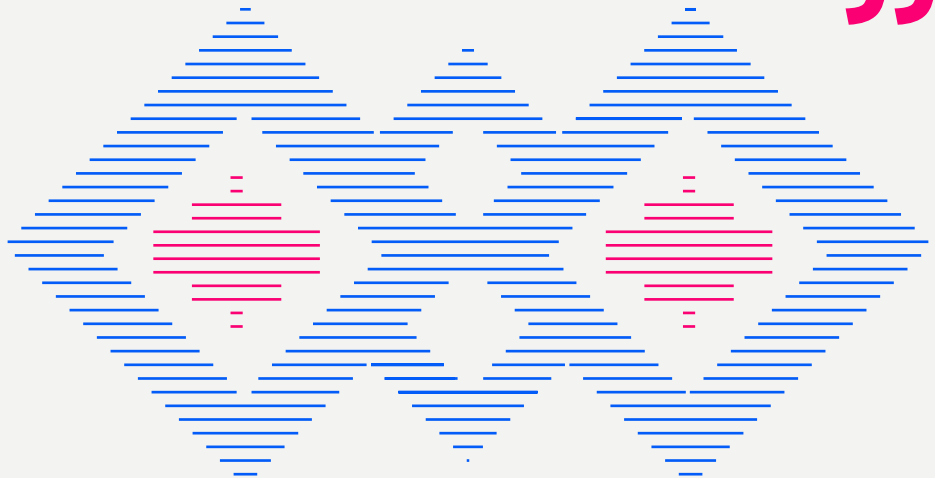
Ofrecemos permisos de descanso pagados que superan los requisitos de la Ley Federal de Trabajo. Valoramos el derecho de nuestros colaboradores a ejercer la maternidad y/o paternidad y nos esforzamos por proporcionarles todas las facilidades necesarias durante esta etapa crucial.

En 2024, un total de 276 colaboradores aprovecharon el permiso parental.

	H	M	Total
La cantidad total de empleados que tienen derecho al permiso parental	158	118	276
La cantidad total de empleados que se han acogido al permiso parental, por género (permiso utilizado)	158	118	276
La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo en 2024 ²	155	136	291
La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	141	129	270
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental doce meses después de ser otorgados el permiso	108%	100%	104%

¹Los colaboradores cuentan con distintos permisos relacionados a permiso parental, mismos que pueden utilizar durante el año
²Se consideran colaboradores que iniciaron el permiso laboral en 2023 y concluyeron en 2024.

“ El 105% de los empleados regresaron al trabajo en 2024 después de gozar de sus permisos parentales. ”



COMPENSACIÓN

4.5

La compensación se define considerando la competitividad y tendencias de mercado para cada nivel de la organización, recompensando el desempeño a través de compensación variable, para lo cual se establecen objetivos alineados al plan de negocios y determina su cumplimiento al final del año.

Categoría laboral	Proporción salario base (H:M)	Trabajamos por reducir la brecha salarial de mujeres frente a hombres, la cual fue de 1% en 2024, en las siguientes cuatro categorías:
Ejecutivos	Confidencial	
Gerentes	0.99	
Profesionales y mandos medios	0.97	
No sindicalizados operativos	1.00	
Sindicalizados	1.00	
Total	0.99	

Brecha salarial de género media	1%
Brecha salarial de género mediana	1%
Brecha de bonificación media	1%
Brecha de bonificación mediana	1%

1. Para el cálculo del ratio salarial se utiliza el sueldo base mensual y la remuneración.
2. Se considera México como la ubicación de operaciones significativas por la densidad poblacional.

1. La brecha salarial solo considera a los puestos de: Gerente.
2. Se considera México como la ubicación de operaciones significativas por la densidad poblacional.



Las compensaciones son cruciales en la gestión del talento, ya que reflejan el valor otorgado a los colaboradores y afectan su motivación y compromiso. Reconocemos que ofrecer un paquete competitivo es esencial para atraer y retener a los mejores profesionales. Al proporcionar una combinación adecuada de salarios y beneficios, buscamos reconocer el esfuerzo de nuestro equipo y fomentar un ambiente laboral donde cada empleado se sienta valorado y motivado a contribuir al éxito de la empresa.

Nuestro enfoque hacia la compensación anual se basa en un equilibrio entre el rendimiento individual, el rendimiento del equipo y los resultados generales de la empresa. Nos esforzamos por mantener un ratio de compensación que refleje la contribución de cada empleado a los objetivos de la empresa, al mismo tiempo que garantizamos la sostenibilidad financiera de la empresa. El ratio de compensación anual hace una comparación entre la persona con el sueldo más alto y el promedio de la compensación de todos los colaboradores. Este enfoque nos permite recompensar adecuadamente a nuestros empleados por su arduo trabajo y dedicación, mientras seguimos siendo competitivos en el mercado.

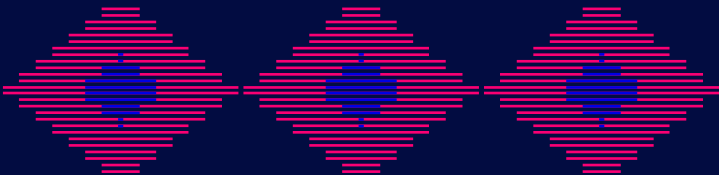
Ratio de compensación anual 4.13

Cambio de la compensación total anual y ratio de incremento		
Aumento % de la compensación de la persona mejor pagada (1)	Aumento % de la compensación total anual promedio de todos los empleados excluyendo a la persona mejor pagada (2)	Ratio
5%	5%	1

Consideraciones:
1. Para la persona con sueldo más alto se consideró el sueldo de un Gerente Sr, así como todo el paquete de prestaciones garantizadas y variables a las que es acreedor, para el resto se consideró el promedio de la compensación del resto de los colaboradores del mismo nivel y hacia abajo, así como las prestaciones garantizadas y variables que tendría.
2. Ningún tipo de empleado (fijo, temporal, a tiempo competo, a tiempo parcial) fue excluido con excepción de la persona mejor pagada.
3. No se utilizan los salarios en unidades equivalentes de tiempo completo para cada empleado a tiempo parcial.
4. En el cálculo de los ratios, se incluyen las siguientes compensaciones: salario base, que es la suma de las retribuciones en efectivo garantizadas, de corto plazo y no variables; compensación total en efectivo, que es la suma del salario base y las asignaciones en efectivo, bonos, comisiones, participación en las utilidades en efectivo y otras formas de pagos variables en efectivo; y la compensación directa, que es la suma de la compensación total en efectivo y el valor objetivo total de todos los incentivos anuales a largo plazo.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



4.6

Nuestros colaboradores son clave para alcanzar la excelencia en cada uno de los servicios que ofrecemos. Trabajan de manera colaborativa para mantener nuestras operaciones fluidas conectando a México con el resto del mundo. Por ello, promovemos el "Desarrollo desde dentro" o *Build from Within*, reconociendo el potencial de nuestro talento interno, fortaleciendo sus habilidades y aptitudes.

Contamos con diferentes programas de aprendizaje, entrenamiento y desarrollo; y con uno de los centros de capacitación aeronáutica más importantes en América Latina: Aeroméxico Formación.

Alineados con nuestra filosofía, nuestras prioridades de Gestión de Talento se enfocan en tres pilares clave:

1. Compromiso: Promovemos el compromiso de nuestra gente para desarrollar carreras a largo plazo dentro de Aeroméxico, asegurando la continuidad del talento:

a. Empoderamos a nuestros colaboradores para crear experiencias extraordinarias mediante el programa "Pasaporte a lo Extraordinario", que promueve conductas de servicio de excelencia: servir con calidez, ser consistentes y confiables, y crear momentos extraordinarios.

b. Reforzamos nuestra cultura y el ADN de Grupo Aeroméxico, alineando nuestras agendas de aprendizaje con nuestros valores y expandiendo la audiencia de nuestro Código de Conducta, impactando incluso a audiencias sindicalizadas.

2. Desarrollo: Preparamos a nuestra gente para asumir roles críticos dentro de la compañía, tanto en el presente como en el futuro:

a. Impulsamos la excelencia funcional mediante el desarrollo de habilidades técnicas para posiciones clave, comenzando con las áreas clave de la compañía y replicando esta iniciativa en todas las áreas para 2025.

b. Fortalecemos la efectividad de liderazgo a través de programas diseñados para distintos niveles de responsabilidad en la organización, enfocados en desarrollar las habilidades necesarias para nuestros líderes.

c. Alineamos nuestras agendas de aprendizaje con nuestros comportamientos para fortalecer nuestra cultura.

3. Movilidad Interna: Conectamos las habilidades de nuestra gente con oportunidades de desarrollo, facilitando la movilidad interna y fortaleciendo la sucesión de talento:

a. Rediseñamos nuestro programa de onboarding para garantizar una cálida experiencia de bienvenida, alineada con nuestra estrategia de marca empleadora.

En 2024, ofrecimos un total de 1,187,345 horas de capacitación, lo que se traduce en un promedio anual de 71 horas por colaborador.

Disponemos de una plataforma de *Learning Management System* con cursos internos sobre temas como Código de Conducta y *Compliance*, también ofrecemos Programas de Liderazgo y Desarrollo dirigidos a audiencias específicas. Estas capacitaciones se presentan en formatos híbridos, presenciales o en línea, garantizando flexibilidad y accesibilidad para todos los colaboradores. La gestión de estas iniciativas está a cargo del área de *Learning* y el área de Desarrollo.

Horas de formación por género y categoría laboral

Categoría laboral	Número de colaboradores capacitados		Número de horas de formación	
	H	M	H	M
<i>Mantenimiento - Sindicalizados</i>	4,797	362	77,692	7,781
<i>Tripulación Sindicalizados</i>	4,311	9,639	204,800	192,825
<i>Ala Arriba Ala Abajo Sindicalizados (ASCs, Rampa)</i>	11,480	5,355	421,953	197,741
<i>No Sindicalizados (OO, Admin.)</i>	22,864	15,341	52,360	32,194
<i>Total</i>	43,452	30,697	756,805	430,541
<i>Total de horas de formación 2024</i>				1,187,345

Promedio de horas de formación

<i>Por empleado</i>	71
<i>Hombre</i>	72.21
<i>Mujer</i>	69.36
<i>Por categoría laboral</i>	
<i>Mantenimiento - Sindicalizados</i>	48.26
<i>Tirpulación Sindicalizados</i>	67.8
<i>Ala Arriba Ala Abajo Sindicalizados (ASCs, Rampa)</i>	168.95
<i>No Sindicalizados (OO, Admin.)</i>	16.7

Las horas de formación consideran todos los programas de desarrollo de Aeroméxico, incluyendo el programa de capacitación inicial, desarrollo de habilidades, liderazgo, normatividad, entre otros.

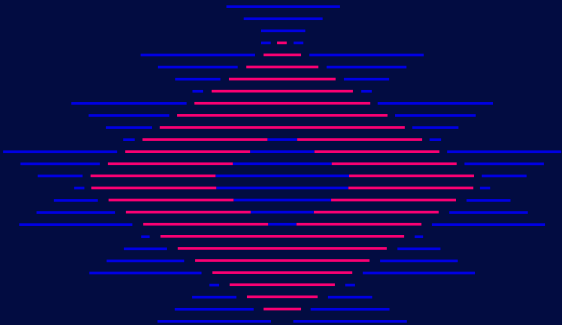
Para nuestro personal sindicalizado la mayor fase de capacitación se concentra en la etapa inicial de su carrera con cursos diseñados para asegurar que cuenten con una base sólida que les permita desarrollar sus actividades de manera segura, eficiente y adecuada. Por esto mismo, se observa una variación en la capacitación respecto al 2023, dado que nuestro equipo de tripulación que se incorporó ese año concluyó esta fase durante ese periodo y en el 2024, nos enfocamos en continuar su capacitación mediante cursos periódicos, fundamentales y enfocados en temas clave que responden a las necesidades cambiantes del sector.

Los programas implementados en 2024, así como su alcance, se enlistan a continuación:

Nombre programa	Descripción	Alcance (# de empleados)	Impacto cuantitativo de los beneficios empresariales (monetario o no monetario)	% de empleados de tiempo completo participando en el programa
Gestión de Seguridad Operacional (SMS)	Programa que refuerza el funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) implementado en GAM y las responsabilidades de los empleados dentro del mismo para identificar y reducir peligros.	1,476	Reducción en la cantidad de reportes de posibles peligros vs. 2023.	8.7%
ELEVATE Líderes en la Operación	Programa diseñado para gerentes, fortaleciendo sus habilidades de liderazgo para llevarlos a la excelencia gerencial.	1,242	Reducción de 4 puntos porcentuales en la rotación de líderes vs 2023.	7.3%
LEAD	Programa enfocado en nuestros directores y vicepresidentes, para el desarrollo de habilidades de liderazgo estratégico e inspirador.	73	Reducción de 4 puntos porcentuales en la rotación de líderes vs 2023.	0.4%
RAISE	Programa diseñado para gerentes por primera vez, proporcionándoles herramientas y habilidades clave para inspirar, motivar y guiar a sus equipos hacia el éxito.	120	Este programa dio inicio en octubre de 2024 y finaliza en mayo 2025. Se espera tener una reducción en la rotación de nuestros colaboradores en posición gerencial por primera vez.	0.7%
IGNITE	Programa de "Semilleros de Talento Joven", el cual consiste en estudiantes de los últimos semestres de la carrera y que participan en un programa de desarrollo de 1 año. El objetivo principal es contratar a los futuros lideres en roles clave de AM. Celebramos el éxito de nuestra primera generación de becarios de alto potencial, contratando a más del 70% en posiciones clave y en roles especializados.	52	Contratación del 69% de los <i>Igniters</i> que ingresaron al programa.	0.3%
Jóvenes Construyendo el Futuro	Programa gubernamental que brinda oportunidades de empleo a jóvenes mexicanos. A través de nuestra participación en el programa por 5 años consecutivos, hemos dado oportunidades de empleo a más de 70 jóvenes a través de la capacitación y experiencia laboral, brindándoles la posibilidad de acceder a una mejor calidad de vida e impulsando su desarrollo profesional.	19	Contratación de más del 35% de los jóvenes que ingresaron al programa.	0.1%
Pasaporte a lo extraordinario	Programa para reforzar las conductas de servicio de excelencia: calidez, confiabilidad y momentos extraordinario. Durante 2024, entrenamos a más de 6,800 colaboradores de la operación entre enero y noviembre contribuyendo a nuestro NPS actual de 44.76. Con base en el pulso mensual para evaluar amabilidad, los vuelos Connect operados por sobrecargos que completaron el curso de Pasaporte, obtienen mejores calificaciones al destacar en promedio 1.1%.	6,604	Mejora en la encuesta del pulso de amabilidad en vuelos de Aeroméxico Connect vs 2023	38.9%

En 2024 no existieron programas de jubilación o de despido.

“Invertimos un total de \$123,231,188.00 MXN en la formación de los colaboradores dentro de Grupo Aeroméxico.”



“Con los programas Raise, Elevate y Lead, logramos un 86% de efectividad de liderazgo.”

Aeroméxico Formación

Nuestra especialización en la industria nos ha llevado a establecer una unidad dedicada a la formación de personal técnico altamente calificado, incluyendo pilotos, tripulantes de cabina y administradores aeronáuticos. Aeroméxico Formación se destaca como un centro líder en capacitación aeronáutica en la región, donde reclutamos y desarrollamos talento conforme a nuestros estándares y procedimientos.

Asimismo, realizamos evaluaciones continuas de nuestro personal aeronáutico para garantizar su competencia en procedimientos normales y de emergencia, así como en el manejo técnico de equipos. Los pilotos, por ejemplo, participan en cuatro sesiones de simulación anuales para reforzar su dominio teórico y práctico de la aeronave. Adicionalmente, ofrecemos capacitación en transporte de mercancías peligrosas, seguridad de la aviación y gestión de la seguridad operacional, tanto para nuestros empleados como para nuestros proveedores de servicios.

Nuestro equipo de instructores, altamente calificados y con amplia experiencia, cuenta con la aprobación de la Agencia Federal de Aviación Civil para:

Instrucción teórica para pilotos

Ofrecer cursos de seguridad operacional como:

- o AVSEC
- o Seguridad aérea
- o Legislación aeronáutica
- o Mercancías peligrosas (MERPEL)
- o Crew Resource Management (CRM)

Para temas relacionados al área de Mantenimiento de Aeronaves:

- o Aviónica, motor y planeador (AVMYP) 787
- o Aviónica, motor y planeador (AVMYP) B737 NG
- o Aviónica, motor y planeador (AVMYP) B737 MAX
- o Aviónica, motor y planeador (AVMYP) EMB 190
- o Reparaciones estructurales Boeing 737 NG y MAX
- o Boeing 787, Embraer 190



La tecnología, junto con la alta especialización de nuestros instructores y fabricantes, asegura un entrenamiento de calidad y la aplicación de estándares internacionales de seguridad operacional.

Por ello, actualmente contamos con 13 simuladores de última generación que incluyen 5 *Full Flight Simulators* (FFS) nivel D, 1 *Flight Training Device* (FTD), 4 *Graphical Flightdeck Simulators* (GFS) 2 entrenadores sintéticos *Redbird* y 1 Simulador *Pushback*. Estos avanzados simuladores nos brindan la capacidad de ofrecer una formación más real y segura para los pilotos, permitiéndoles experimentar en diversos escenarios sin riesgo. Gracias a esta tecnología, seguimos siendo el principal referente en seguridad para nuestros clientes y colaboradores.

Durante el año, llevamos a cabo una práctica de alto impacto dirigida al personal de operaciones terrestres, con el objetivo de fortalecer sus habilidades técnicas, operativas y destrezas específicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura. Estas actividades se realizan mediante el uso de aviones de preservación, lo que permite simular situaciones reales y mejorar la preparación ante cualquier eventualidad y se realizó en tres fases:

Fase 1: Acople de equipos no motorizados.

Fase 2: Limpieza, carga y descarga de aeronaves.

Fase 3: Prácticas del proceso de carga y organización del equipaje en el compartimento de carga de las aeronaves con 120 piezas de diferentes tamaños y tipos, desde equipajes hasta carreolas.



Además, para fortalecer al área de mantenimiento realizamos un convenio con el Instituto Politécnico Nacional que permitió implementar el Programa de Prácticas para egresados de Ingeniería Aeronáutica. De esta forma, logramos integrar a talento especializado garantizando la incorporación constante de profesionales altamente capacitados que impulsen el crecimiento y la sostenibilidad operativa del área.

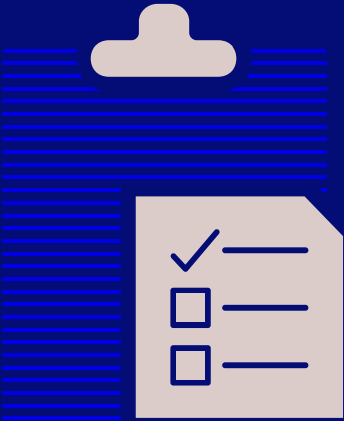
También, se implementó de manera exitosa la capacitación de aproximaciones con baja visibilidad a pilotos de aeronaves B-737.

Ésta tuvo como objetivo garantizar que los pilotos estén preparados para realizar aterrizajes de manera segura en condiciones de visibilidad reducida debido a condiciones meteorológicas como niebla, lluvia intensa o nieve. Estas capacitaciones formarán parte de los cursos iniciales para pilotos. De esta manera, aseguramos que tanto la tecnología como la capacitación continua de nuestros colaboradores trabajen en conjunto para mantener los más altos niveles de seguridad operativa, asegurando la excelencia en cada fase de nuestro proceso.

Conversaciones de carrera

Por primera vez en Aeroméxico, llevamos a cabo la conversación de carrera a través de nuestra plataforma de AM Central, permitiendo a los colaboradores dialogar con sus líderes sobre sus aspiraciones, motivaciones, próximos pasos y acciones de desarrollo para impulsar su crecimiento profesional. Este proceso logró una participación promedio del 90%. Además, durante la "Semana de Carrera", más del 70% de los colaboradores participaron en sesiones donde se abordaron temas como trayectoria profesional, experiencias críticas y movilidad interna.

“ Durante 2024 iniciamos la definición de las habilidades de la organización, lo cual nos habilitará para incrementar la movilidad y el desarrollo de nuestro talento interno. ”



(GRI 404-3)

Evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño abarca al personal activo o contratado entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2024, con dos evaluaciones formales al año: la Evaluación de Medio Año, que revisa el avance de los objetivos, y la Evaluación de Fin de Año, que realiza la evaluación anual del desempeño. Éstas se llevan a cabo a través del sistema Oracle AM Central. Cada colaborador realiza una autoevaluación de 3 a 4 objetivos de negocio y de 2 a 3 objetivos relacionados con el personal. Ésta se envía al gerente, quien evalúa el desempeño y proporciona retroalimentación. La calificación se recalibra considerando los resultados de las rutas de aprendizaje y el programa de liderazgo, y se ajusta en conjunto por los managers y *Human Resources Business Partner* (HRBP), para garantizar alineación y consistencia. Este enfoque permite un seguimiento continuo del rendimiento y la identificación temprana de oportunidades de desarrollo, promoviendo la mejora continua.

Durante el año, el 7% de nuestros colaboradores recibieron una evaluación de desempeño, de los cuales el 4% fueron hombres y el 3% mujeres del total de colaboradores.



COMPROMISO
CON NUESTRA
GENTE

4.7

Estamos convencidos que el éxito comienza con el bienestar de nuestra gente, por ello, seguimos trabajando por ser el mejor lugar para nuestros colaboradores en un entorno donde cada uno de pueda crecer, sentirse valorado y motivado. Este año fuimos reconocidos por:



Por tercer año consecutivo recibimos la certificación de Top Employers, la cual hace una evaluación exhaustiva sobre las prácticas de recursos humanos, políticas y ofrecimientos a los empleados tomando en cuenta aspectos como desarrollo de talento, bienestar, cultura organizacional, entre otros. Las empresas certificadas son reconocidas a nivel mundial y reciben retroalimentación para identificar áreas de mejora.



Obtuvimos la certificación Great Place to Work para el periodo noviembre 2023 a noviembre 2024.

Este reconocimiento evalúa a las mejores empresas para trabajar basado en encuestas a los colaboradores sobre su experiencia laboral. Este análisis considera aspectos como prácticas culturales y políticas de la empresa, innovación en el lugar de trabajo, bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal, responsabilidad social corporativa, entre otros.

(GRI 2-30, 402-1, 407-1) (SASB-TR-AL-310a.1)

NEGOCIACIÓN
COLECTIVA

4.8

Es esencial para Aeroméxico reconocer y destacar la contribución de los sindicatos que representan al talento con el que trabajamos, ya que son clave para alcanzar nuestro propósito.

Para apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva, se ha promovido la formación de una coalición a través de sesiones de trabajo, asesoramiento y colaboración conjunta. Esta coalición tiene como objetivo fomentar el derecho a la libre asociación en la selección y representación sindical. Existen un total de 10 sindicatos que pueden representar a nuestros colaboradores, los cuales buscan garantizar sus derechos laborales, económicos y sociales.

Total de empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva	Total de Full-Time Employees (FTE) cubiertos por convenios de negociación colectiva
11,938	11,743

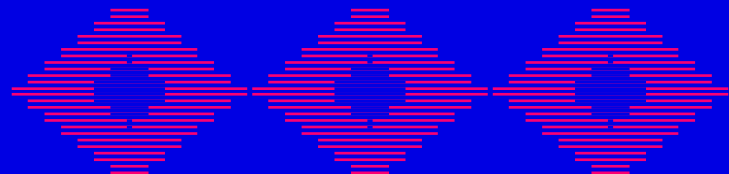
“

El 71% de los empleados está representado por un sindicato independiente o cubierto por acuerdos de negociación colectiva.

”

Es importante resaltar que todos los cambios operacionales significativos que podrían afectar a nuestros colaboradores siempre se hacen con la mayor antelación posible, sin un número de semanas específicas. En caso de que ocurra cualquier cambio operacional significativo, estos se acuerdan con los sindicatos, por medio de sesiones que sirvan para medir el riesgo o beneficio de dicho cambio.

El plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos, los cuales son resguardados de manera escrita.



Si ningún empleado y/o nuevo empleado en Grupo Aeroméxico está cubierto por uno o más acuerdos de negociación colectiva y/o representado por ningún sindicato formal, no existen esfuerzos de sindicalización o intento de sindicalizar a los empleados.

ESTRATEGIA DE BIENESTAR Y PERTENENCIA

4.9

En Aeroméxico, estamos construyendo una mejor compañía para nuestra gente, donde todos se sientan libres y seguros de ser quienes realmente son. Para lograrlo, nos enfocamos en tres pilares:

1. Construir una cultura y liderazgo inclusivos La inclusión está integrada en nuestra cultura y es impulsadas por nuestro liderazgo. Proporcionamos a nuestros colaboradores y líderes las habilidades, comportamientos y mecanismos necesarios para integrar la diversidad e inclusión y promover la equidad.	2. Enfoque en grupos de diversidad clave Hemos identificado cuatro grupos prioritarios: género, LGBTQ+, personas con discapacidad y generaciones.	3. Habilitar el bienestar y la pertenencia a través de nuestros procesos, prácticas y políticas Integramos estos en nuestras políticas, procedimientos y procesos relacionados con las personas, incluyendo atracción, retención, capacitación y desarrollo, así como compensaciones y beneficios.
---	---	--

(GRI 3-3)

Política de Diversidad, Equidad e Inclusión

Este año diseñamos la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión con el objetivo de establecer las disposiciones que debe cumplir el personal de las empresas de Grupo Aeroméxico durante el desarrollo de sus actividades laborales y sociales. Esta política cubre actividades tanto al interior de la empresa como en actividades relacionadas con ella, y busca regular las relaciones con compañeros, clientes, pasajeros, proveedores y las autoridades correspondientes. Esto tiene como finalidad prevenir conductas que puedan dar lugar a abusos, acoso y actos de discriminación. El lanzamiento está previsto para el segundo trimestre de 2025.

Nuestros grupos prioritarios

En Aeroméxico, entendemos que la diversidad es clave para el crecimiento y la inclusión. Por eso, hemos identificado cuatro grupos prioritarios: género, LGBTQ+, generaciones y personas con discapacidad.

01

Género

La participación de las mujeres en Aeroméxico es un pilar clave para nuestra estrategia de éxito a largo plazo. Reconocemos y valoramos la contribución única que las mujeres proporcionan en todas las facetas de nuestro negocio, desde operaciones hasta la alta dirección, y estamos comprometidos en incrementar su representación en posiciones de liderazgo.

Alcanzando nuevas alturas en equidad

Por primera vez, el 15% de las posiciones de trabajador general en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) están ocupadas por mujeres. Asimismo, el 5% del personal de sobrecargos en Aeroméxico Connect está conformado por hombres, que anteriormente era desempeñado exclusivamente por mujeres.

Círculo de mujeres

Continuamos por segundo año con el Círculo de mujeres conformado por personal operativo y algunas gerentes de estaciones del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Este programa tiene como objetivo fomentar la sororidad y el empoderamiento en un ambiente de confianza y seguridad.

“

Actualmente el 37% de la planta de Grupo Aeroméxico está conformado por mujeres +3% puntos porcentuales vs. 2022.

”

RISE

Participamos de manera activa en RISE, una iniciativa creada por SkyTeam para lograr el compromiso 25by2025 de la IATA, el cual fue firmado de manera unánime por todos los directores ejecutivos miembros, con el objetivo de reducir la brecha de género en la aviación. El programa de desarrollo de liderazgo RISE (*Reach, Inspire, Soar, Empower*) ayuda a las mujeres a destacar en nuestras aerolíneas miembro, cada una de las cuales nombra candidatas para participar cada año.

RISE reúne talento femenino para crear una red internacional de mujeres a través de proyectos colaborativos y compromiso. Este programa comprende varios elementos de formación de alta calidad destinados a mejorar las habilidades de liderazgo, comunicación, creación de redes, marca personal y presencia en los medios.

02 LGBTQ+

En Aeroméxico, reconocemos y valoramos la diversidad en todas sus formas, y la comunidad LGBTQ+ es una parte integral de esta diversidad. Creemos que la inclusión de diferentes perspectivas y experiencias enriquece nuestra organización y fortalece nuestra capacidad para innovar y crecer. La comunidad LGBTQ+ aporta una riqueza de talento y habilidades que son esenciales para nuestro éxito continuo. Estamos comprometidos en fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, donde todos los miembros de nuestro equipo, independientemente de su orientación sexual o identidad de género, se sientan valorados y puedan alcanzar su máximo potencial.

Programa de Aliados LGBTQ+

Lanzamos el Programa de Aliados LGBTQ+ con el que capacitamos a 60 colaboradores de diversas áreas, incluyendo Operaciones, Recursos Humanos, Mercadotecnia, Centro de Servicios Compartidos, entre otras, para habilitarlos como agentes de cambio en beneficio de la diversidad e inclusión laboral, así como para la creación de espacios seguros para la comunidad LGBTQ+.

Transición de Género

Acompañamos a los colaboradores de la comunidad trans que iniciaron un proceso de transición de género dentro de Aeroméxico.



“ Hoy en día hemos acompañado el proceso de transición de 5 colaboradores. ”

Certificación de Equidad MX

Por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación Equidad MX de *Human Rights Campaign*, que nos reconoce como uno de los mejores lugares para trabajar LGBTQ+ y por nuestro compromiso con la igualdad y la adopción de políticas de no discriminación para los colaboradores LGBTQ+.

Los tres pilares fundamentales para evaluar a todas las empresas incluyendo a Aeroméxico fueron:

Adopción de políticas de no discriminación.	Creación de grupos de recursos para trabajadores o consejos de diversidad e inclusión.	Participación en actividades públicas para apoyar la inclusión LGBTQ+.
---	--	--

03 Generaciones

La diversidad generacional en el equipo es un factor clave que impulsa la innovación y la estabilidad empresarial. Cada generación aporta una perspectiva única, en la que se combinan experiencias, sabiduría, creatividad y energía. Esta colaboración intergeneracional enriquece las soluciones, fomenta el aprendizaje mutuo y crea un entorno más dinámico, resiliente y capaz de enfrentar los retos con un enfoque integral y diverso.

“ Creemos en el talento de las nuevas generaciones, en 2024 contratamos un total de 1,511 colaboradores menores de 30 años, representando el 36% de las nuevas contrataciones. ”

Además, hemos facilitado la reintegración laboral de personas mayores de 60 años. Reconocemos el inmenso valor que aportan estas personas a nuestra organización, gracias a su vasta experiencia, competencias y habilidades únicas.

Categoría laboral	No. De Adultos Mayores
Ejecutivos	12
Gerentes	22
Profesionales y mandos medios	61
No sindicalizados operativos	24
Sindicalizados	251
Total	370

Al promover su participación en nuestra fuerza laboral, enriquecemos nuestro equipo, además de honrar su trayectoria y contribución al mundo laboral.

Grupos de afinidad

Buscamos crear un entorno donde colaboradores que comparten una identidad, intereses y experiencias se unan de manera voluntaria para conectar y crear iniciativas. De esta manera, dan voz y representación a nuestros grupos de diversidad, a la vez que impulsan la inclusión en nuestra organización. Por eso contamos con 4 grupos de afinidad alineados a nuestra estrategia de diversidad, cada uno integrado por un Champion, un *Co-chair*, un *Planner* y varios miembros y aliados.

Género Este grupo se centra en desafiar las barreras de estereotipos dentro y fuera de nuestro sector industrial para continuar impulsando la participación de las mujeres en Aeroméxico.	Comunidad LGBTQ+ Este grupo pretende representar con orgullo a la comunidad LGBTQ+ y sus aliados en Aeroméxico, dando visibilidad, creando redes de apoyo y construyendo conexiones dentro y fuera de la comunidad.
Generaciones Continuar desarrollando un espacio de respeto y en el que empleados de todas las edades reconozcan los puntos fuertes de los demás y exploren oportunidades para crecer y aprender.	Personas con discapacidad Seguir promoviendo prácticas inclusivas para personas con discapacidad, fomentando un entorno en el que puedan sentirse bienvenidas, valoradas y con éxito.

En estos espacios las personas comparten una identidad, intereses y experiencias, de manera voluntaria para conectar, crean iniciativas y respaldan los objetivos de la empresa mediante actividades y proyectos que representan y apoyan a su comunidad, siempre alineados con la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Sensibilización

Hemos capacitado a más de 14,000 colaboradores en temas de diversidad, equidad e inclusión, lo que representa al 85% de los colaboradores de la Compañía. Esto a través de entrenamientos formales como: Pasaporte, Lead, Elevate y cursos oficiales, así como en sensibilizaciones sobre diversidad sexual, identidades trans, aliados LGBTQ+, empoderamiento femenino, sororidad, liderazgo en mujeres, inclusión de personas con discapacidad y equipos multigeneracionales.



SALUD Y SEGURIDAD

4.10

La salud y seguridad son fundamentales para el bienestar de nuestros colaboradores y pasajeros. Se establece un entorno seguro mediante la aplicación de políticas y procedimientos que cumplen con las mejores prácticas y normativas internacionales. A través de iniciativas de formación continua y cursos de seguridad, capacitamos al equipo para identificar y gestionar riesgos de manera proactiva, cultivando una cultura de seguridad que no solo minimiza riesgos, sino que también inspira confianza y tranquilidad, garantizando que cada vuelo se ejecute con los más altos estándares de protección y cuidado.

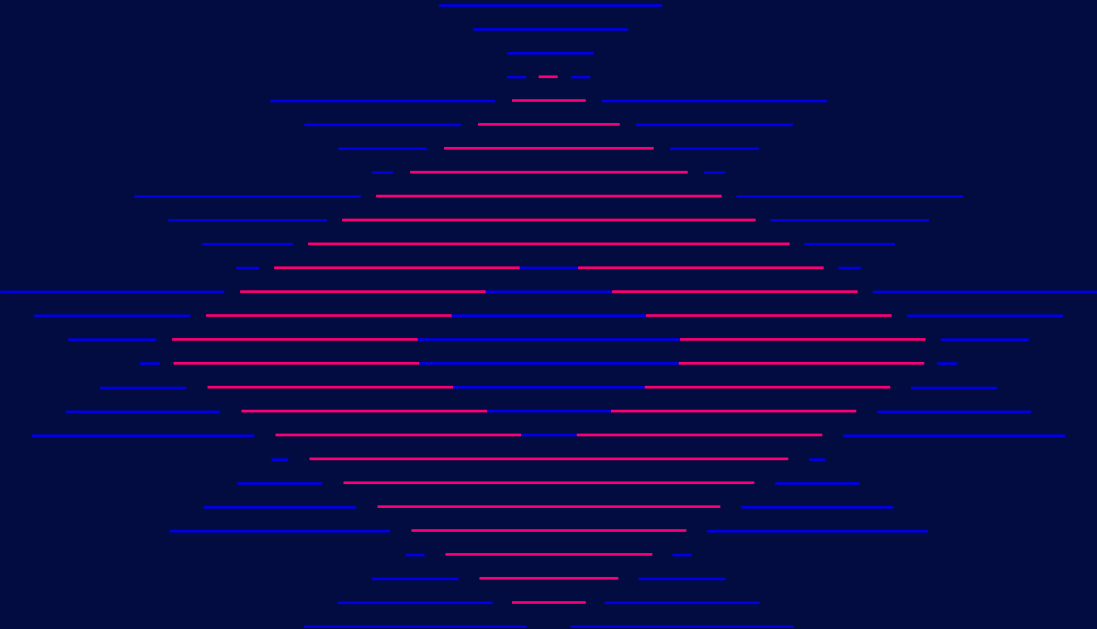
Nuestra visión de seguridad abarca diversos ámbitos y se desglosa en tres áreas clave:

<i>Safety</i>	<i>Security</i>	Salud y Seguridad Operacional
---------------	-----------------	-------------------------------

“

En Grupo Aeroméxico la seguridad es uno de nuestros principales valores que guía nuestro comportamiento, acciones y decisiones.

”





Para nosotros la aplicación de la normatividad de seguridad ocupacional y operacional siempre ha sido de alta prioridad. Fomentamos una cultura de notificación efectiva que se basa en la confianza, siempre alentando a los colaboradores a informar y reportar sobre algún suceso o condición que podría llegar a afectar o comprometer nuestras operaciones, la salud y/o la seguridad.

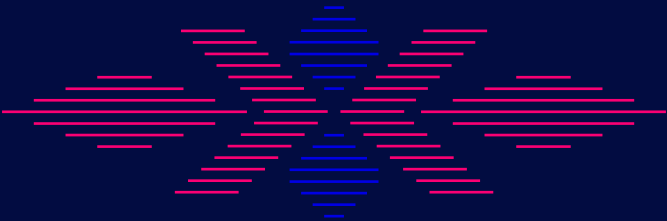
La manera en la que logramos esto es a través de la herramienta GAM e-Report, una aplicación móvil que facilita la denuncia de riesgos potenciales o incumplimientos de seguridad, promoviendo su uso constante para minimizar y prevenir riesgos.

Se utiliza para informar sobre:

Safety Desviaciones, actos, faltas u omisiones que ponen en peligro la seguridad operacional.	Security Actos intencionales que buscan dañar instalaciones, aeronaves y/o personas. Informe de fatiga: Fatiga de los miembros de la tripulación que afecta su conciencia en la operación.	Seguridad en el trabajo Hechos, actos o condiciones que ponen en peligro la seguridad en el trabajo de personal.
---	---	--

El proceso de detección consta de tres pasos:

1. Definición de niveles aceptables de seguridad y sus indicadores correspondientes.	2. Investigación y análisis.	3. Detección, evaluación y mitigación.
--	------------------------------	--



“Alcanzamos una participación de casi 13 mil reportes voluntarios en nuestro Sistema de Seguridad (SMS). Esto es resultado de promover nuestra Cultura Justa y fortalecer nuestro compromiso con la prevención.”

Área	Número de reportes realizados en GAM e-Report	Número de riesgos de seguridad y situaciones peligrosas identificados en el año fiscal 2024 ¹	% de riesgos y situaciones de seguridad identificados que fueron mitigados
Safety	10,823	11,041	65%
Security	2,585	21	100%
Salud y Seguridad Ocupacional	1,259	257	95%

¹Riesgos tolerables, el 35% fueron riesgos aceptables que no requieren acciones de mitigación.

Dentro de las acciones de mitigación implementadas para abordar los riesgos de seguridad y situaciones peligrosas identificadas por nuestro Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS), destacamos las siguientes:

- Reforzamiento de la capacitación mediante la presentación de indicadores y gráficos de tendencias del TOP de peligros o sucesos.
- Promoción y comunicación dirigidas al personal de primera línea de las áreas afectadas para sensibilizar sobre los peligros en los diferentes procesos.
- Revisión, creación y ajuste de políticas y procedimientos descritos en los manuales operacionales, con el fin de clarificar los lineamientos y evitar errores.
- Implementación de mesas de trabajo periódicas para el seguimiento de sucesos y eventos del TOP de peligros/tendencias, en coordinación con las áreas operacionales pertinentes.

(GRI 403-1)
(SASB TR-AL-540a.1, SASB TR-AF-540a.1, SASB TR-AL-540a.2, SASB TR-AF-540a.2, SASB TR-AL-540a.3)

Safety

Abarca la seguridad operacional y se centra en prevenir accidentes aéreos en tierra y en el aire, y prevenir riesgos tales como: peligros, incidentes u accidentes operacionales, que pueden llegar a representar un riesgo inminente para las actividades de Grupo Aeroméxico. La seguridad operacional se logra gracias a la coordinación que existe entre las áreas, fomentando el uso de la herramienta GAM e-Report y teniendo un seguimiento puntual de los siguientes rubros:

- 1. Programa Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS)
- 2. Sistemas de informes.
- 3. Monitoreos de datos de vuelos.
- 4. Programa LOSA – *Line Operations Safety Audit*.
- 5. Programa de Acción de Seguridad Grupo Aeroméxico (GAMSAP).

Para maximizar la seguridad en todas nuestras operaciones aéreas, implementamos un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) que cumple con los exigentes estándares internacionales y nacionales establecidos por la OACI, así como los requerimientos de la NOM-064-SCT3-2023.

Aerovías de México S.A. de C.V. y Aerolitoral S.A. de C.V. cuentan con la certificación del SMS otorgada por la Autoridad Aeronáutica Mexicana, ahora conocida como Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC). Las certificaciones fueron obtenidas en las siguientes fechas:

- Aerovías de México S.A. de C.V. el 8 de abril de 2014.
- Aerolitoral S.A. de C.V. el 16 de diciembre de 2016.

Ambas certificaciones permanecen vigentes gracias a las verificaciones de vigilancia realizadas anualmente por la AFAC, que aseguran la implementación y continuidad de los sistemas de gestión de seguridad operacional conforme a la revisión de la NOM 064 SCT3-2023 publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) en julio de 2024, y las recomendaciones del Documento 9859 de la OACI. La última verificación se llevó a cabo en julio de 2024 para ambas compañías en la que obtuvimos el Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (AOCs). Esta acreditación abarca todas las operaciones y procesos operacionales de las entidades anteriormente mencionadas. Actualmente, se incluyen los siguientes procesos para la gestión de riesgos:

- Reactivos: que abarcan la investigación de accidentes e incidentes y el programa de respuesta a emergencias.
- Proactivos: que incluyen auditorías, análisis de datos de vuelo, un sistema de informes voluntarios y confidenciales de peligros, y gestión del cambio.
- Predictivos: a través del análisis de tendencias de indicadores y tableros de mejora continua, así como políticas de seguridad y no punitividad, junto con procesos que garantizan la seguridad.

Además, se dispone de manuales del sistema de gestión para cada una de las compañías, autorizados por la AFAC y comunicados a toda la organización a través de plataformas de comunicación oficiales.

Nuestro SMS ha sido auditado por la IATA.

Para conocer más sobre nuestra política de seguridad dar click [aquí](#).

El sistema de gestión de salud y seguridad cubre los siguientes puntos:

- 1. La identificación de riesgos principales;
- 2. Acciones de mitigación para los riesgos identificados que incluyen:
 - a. Programas de asistencia mental para pilotos/conductores.
 - b. Gestión del riesgo de fatiga.
 - c. Exámenes sistemáticos de alcohol y drogas.
 - d. Seguimiento del número de accidentes de seguridad.
 - e. Capacitación en sistemas de gestión de seguridad proporcionada a empleados y otras partes relevantes.
 - f. Comité de seguridad o grupo de trabajo de seguridad.
 - g. Certificación por un tercero.

De acuerdo con la *International Civil Aviation Organization* (ICAO), los sistemas de gestión de seguridad operacional de Aerovías de México S.A. de C.V. y Aerolitoral S.A. de C.V. están certificados en Nivel 4: Mejora Continua.



En 2024, todos nuestros vuelos se mantuvieron libres de accidentes de aviación.

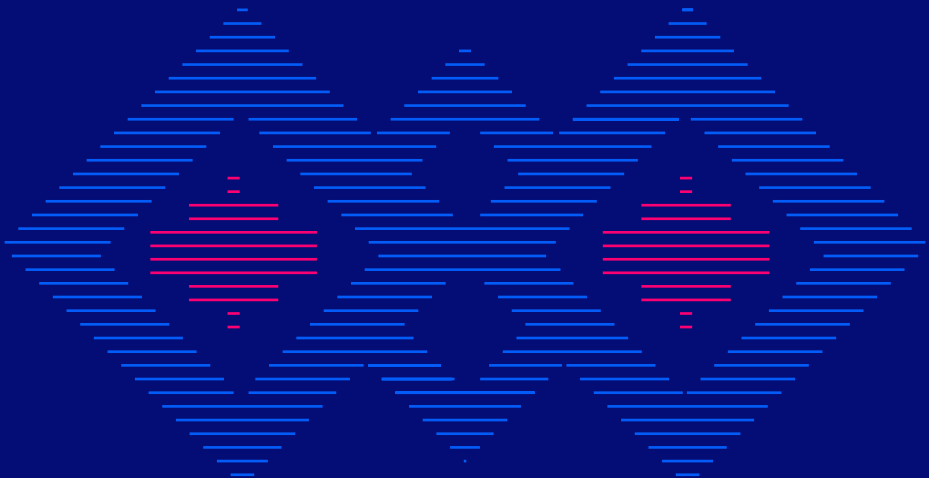
Auditoría IOSA basada en riesgos

Este año, se llevó a cabo la Auditoría IOSA basado en riesgos en Aerovías de México. Este nuevo modelo examinó de manera exhaustiva el cumplimiento de más de 920 requisitos de seguridad en nuestras instalaciones y procesos, además de evaluar los riesgos potenciales a los que podemos enfrentarnos, tanto en áreas operativas como en las administrativas de nuestro negocio.

Capacitamos estratégicamente a más de 25 personas directamente por la IATA para comprender la metodología, buscando implementar el concepto a través de toda la organización. Entre las áreas que participaron en el proceso de auditoría se encuentran: Administrativos, Operaciones de Vuelo, Despacho, Mantenimiento, Operaciones en cabina (sobrecargos), Operaciones en aeropuertos, Cargo, Safety & Security, entre otras. También participó, nuestro Director General, Andrés Conesa, mediante una entrevista sobre su compromiso y el de todos sus reportes con la seguridad, concluyendo el proceso de manera satisfactoria.

Derivado de los hallazgos y observaciones detectadas, las cuales no representan un riesgo a nuestras operaciones, se llevaron a cabo planes de acción correctivos para los reportes generados y obtuvimos la certificación de la IATA que avala el cumplimiento con los más altos estándares internacionales de seguridad y tiene vigencia a noviembre de 2026.

“Esta certificación es un hito importante en nuestro compromiso con la seguridad, ya que refleja que cumplimos con los más altos estándares internacionales en procedimientos y prácticas de seguridad.”



Programa LOSA – Line Operations Safety Audit

Durante la implementación del Programa LOSA, se realizaron observaciones en vuelos de línea entre septiembre de 2023 y enero de 2024, analizando un total de 165 vuelos de la flota B737, 107 de la flota E-190 y 54 de la flota B787 para identificar errores y amenazas. La auditoría LOSA a través de observaciones entre pares, en estrictas condiciones de no poner en peligro, se identifican y gestionan amenazas y errores antes de que conduzcan a incidentes y accidentes. En un esfuerzo conjunto de investigación y desarrollo, la Administración Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés) y los socios comerciales de las aerolíneas recientemente extendieron el LOSA a los entornos de mantenimiento y rampa de la aviación (FAA, 2014). En septiembre de 2024, el director del proveedor LOSA Collaborative presentó un informe ejecutivo de resultados en las instalaciones de CECAM a los líderes de operaciones de vuelo, junto con un informe final de observaciones.

En noviembre de 2024, se iniciaron mesas de trabajo con los líderes de cada flota para analizar los datos recopilados. En el mes de marzo de 2025, se definirán los planes de acción para mitigar los hallazgos relacionados con errores, amenazas y condiciones no deseadas en las operaciones. La efectividad de estas acciones se evaluará a través del proceso interno de auditorías de vuelo del área de aseguramiento de calidad. Finalmente, se publicará un informe de resultados en el primer semestre de 2025, seguido del desarrollo de un plan de acciones de mitigación.

Sistema de Gestión de Riesgos de Fatiga

Continuamos con el proceso de implementar un Sistema de Gestión de Riesgos de Fatiga (FRSM) para cumplir con los requisitos normativos establecidos por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) según la NOM-117.SCT3-2016 para pilotos y COSA 117.01/23 para sobrecargos. Este sistema se desarrolla en cuatro fases, cada una con fechas específicas:

Fase I: Centrada en la documentación, fue autorizada en junio de 2022, obteniendo la aprobación de los Manuales de FRMS para Aeroméxico y Aeroméxico Connect. Esta fue autorizada el 22 de octubre de 2024 para sobrecargos de ambas compañías.

Fase II: Enfocada en procesos reactivos, se espera obtener la autorización en agosto de 2025 para ambas plantas de tripulantes y empresas, tras la implementación de auditorías, informes voluntarios, investigaciones, capacitación, comunicación y atención médica, así como la autorización por parte de AFAC de las acciones de mitigación implementadas ante las no conformidades detectadas en 2023 en verificación de pilotos y verificaciones de implementación de acciones y verificación total a procesos de sobrecargos en los meses de marzo y abril de 2025.

Fase III: Dedicada a procesos proactivos y predictivos, está programada para concluir en marzo de 2026.

Fase IV: Orientada a garantizar la seguridad, tiene previsto finalizar en diciembre de 2026.

Flight Data Monitoring

En junio de 2024, se realizó el cambio de software para el análisis de datos de vuelo (*Flight Data Monitoring*) al software *Flight Pulse* de GE. Este nuevo sistema ofrece varias ventajas, entre ellas:

Safety Insight: Proporciona un análisis de datos de vuelo para identificar riesgos operativos, determinar causas fundamentales y monitorear la efectividad de las estrategias de mitigación.

Flight Pulse: Facilita una conexión directa para los pilotos, permitiendo el análisis de vuelos personales e integrando datos de vuelos con otras bases de datos relevantes.

El porcentaje de log-ins de pilotos a la aplicación *FlightPulse* para consultar información a diciembre 2024 son:

- General GAM: 47%
- B737: 54%
- B787: 38%
- E190: 43%

Programa de Acción de Seguridad Grupo Aeroméxico (GAMSAP)

A través del programa GAMSAP identificamos un incremento importante en la participación de los pilotos de GAM, posterior a la digitalización del proceso para operaciones de vuelo, cerrando el año con 1,589 informes GAMSAP para este sector, diciembre 2024 terminó con 8.4 informes GAMSAP por cada mil operaciones.

Debido a los resultados obtenidos se iniciaron los trabajos de implementación para extender la cobertura del programa:

Agosto 2024: se realizó el entrenamiento *Aviation Safety Action Program (ASAP) Events Review Committee Initial* en colaboración con Delta, en donde participaron Facilitadores Comité de Revisión de Eventos – Pilotos Ops y aquellos involucrados en la implementación de GAMSAP para las divisiones de Servicios a Bordo y Despacho Centro de Control Operacional.

Noviembre 2024: comenzó el programa GAMSAP para despachadores del Centro de Control Operacional.

Care Team

En Aeroméxico, el *Care Team* es un equipo de voluntarios cuya misión es ser uno de los pilares de apoyo para nuestros pasajeros, colaboradores y sus seres queridos. Está conformado por más de 450 miembros comprometidos que se dedican a brindar apoyo y acompañamiento a sobrevivientes, familiares y personal en situaciones de accidentes aéreos o crisis de aviación. Con presencia en 35 estaciones, estos colaboradores han asumido una noble labor que refleja nuestro compromiso con la comunidad.

Para garantizar una asistencia efectiva, este equipo participa en un plan de capacitación mensual, lo que les permite estar mejor preparados para atender a quienes más lo necesitan. Además, su participación en simulacros de crisis aéreas ha sido fundamental para comprender la importancia y la ejecución de su rol en momentos críticos, asegurando así una respuesta adecuada y solidaria ante cualquier eventualidad.



Security

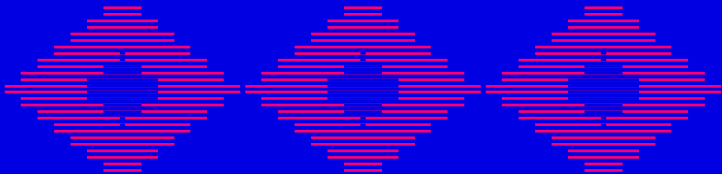
En *Security*, nuestra prioridad es proteger la integridad física de nuestros colaboradores, socios y clientes, evitando cualquier circunstancia que pueda poner en riesgo su seguridad. Este equipo elabora políticas y procedimientos para responder eficientemente en situaciones de emergencia. Para apoyar estos esfuerzos, ofrecemos formación continua para actualizar y reforzar el conocimiento de todo nuestro personal, desde roles administrativos hasta operativos. Además, brindamos capacitación específica a nuestras tripulaciones para cumplir con los estándares internacionales de la Organización Civil Internacional (ICAO por sus siglas en inglés) según el anexo 17 y la legislación local del lugar donde se esté operando, para que puedan actuar eficazmente en caso de un acto de interferencia ilícita¹.

Poseemos certificaciones SMS otorgadas por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) y la *Transportation Security Administration* (TSA), y también somos auditados por la IATA² *Risk-Based Audit* (IOSA) para asegurar la implementación efectiva de nuestros protocolos de seguridad.

Desde AM Servicios, renovamos este año el certificado IATA *Safety Audit for Ground Operations* (ISAGO), que está relacionado con el programa de auditorías para proveedores de servicios en tierra, basado en estándares internacionales reconocidos a nivel mundial.

Asimismo, nuestro Comité Interno de Protección Civil, como entidad reguladora y operativa, se encarga de liderar las acciones relacionadas con la creación, supervisión y actualización del Programa Interno de Protección Civil en nuestras instalaciones.

Durante 2024, no registramos actos que se consideraran interferencias ilícitas en nuestras operaciones, ni tuvimos huelgas ni personal involucrado directa o indirectamente en las mismas.



¹Interferencia ilícita es cualquier acto o tentativa que comprometa o tenga el potencial de comprometer la seguridad del vuelo (secuestro, amenaza de bomba, etc).

²*International Air Transport Association*, Asociación Internacional de Transporte Aéreo (en español).

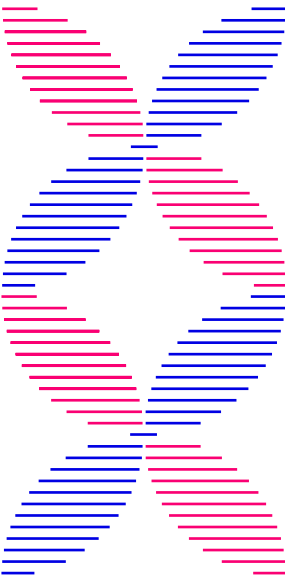


Salud y seguridad ocupacional

Dentro del área de salud y seguridad ocupacional tenemos la misión de resguardar el bienestar de los colaboradores de Aeroméxico. Esto lo logramos a través de identificación, gestión y prevención de todos aquellos riesgos que van relacionados a la salud e integridad de nuestros empleados.

(GRI 403-3, 403-6, 403-7)

Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo



Nos encontramos en proceso de implementar la norma ISO 45001:2018 en Hangar Oriente. Actualmente, se está llevando a cabo la primera etapa, que incluye la capacitación inicial y la recopilación de requisitos, así como la elaboración de la Matriz de Requisitos Legales a nivel local. La auditoría interna está programada para 2025, y se identificarán requisitos adicionales para incluirlos en el presupuesto de 2026, con el objetivo de realizar la auditoría de certificación.

El alcance abarca a todos los colaboradores a nivel nacional. Asimismo, se ha llevado a cabo un levantamiento de cumplimiento normativo en las estaciones de Latinoamérica para asegurar el cumplimiento de los requisitos locales.

Hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene (SGSH) que abarca todas nuestras operaciones y a todos los trabajadores y terceros en nuestras instalaciones. Basado en la norma ISO 45001, este sistema tiene como objetivo crear un entorno de trabajo seguro y saludable, identificando riesgos y oportunidades para implementar controles que reduzcan dichos riesgos. Además, fomenta la participación de los colaboradores en la identificación y gestión de riesgos, así como un proceso de mejora continua.

El alcance abarca a todos los colaboradores a nivel nacional. Asimismo, se ha llevado a cabo un levantamiento de cumplimiento normativo en las estaciones de Latinoamérica para asegurar el cumplimiento de los requisitos locales.

Hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene (SGSH) que abarca todas nuestras operaciones y a todos los trabajadores y terceros en nuestras instalaciones. Basado en la norma ISO 45001, este sistema tiene como objetivo crear un entorno de trabajo seguro y saludable, identificando riesgos y oportunidades para implementar controles que reduzcan dichos riesgos. Además, fomenta la participación de los colaboradores en la identificación y gestión de riesgos, así como un proceso de mejora continua.

En este sentido, hemos implementado medidas de control para reducir y minimizar los riesgos laborales:

- Eliminación: Identificación de condiciones y actos inseguros a través de recorridos de seguridad.
- Sustitución: Revisión de equipos mecánicos para llevar a cabo el mantenimiento correctivo.
- Control de ingeniería: Selección de equipo de protección personal y evaluación de riesgos.
- Control administrativo: Implementación de señalización y capacitación.

Además, ofrecemos a nuestros colaboradores acceso a nuestro SGSH, que implementa medidas preventivas en función de posibles riesgos biológicos, como por ejemplo aquella del COVID-19. Este sistema se enfoca en abordar siete áreas prioritarias que son: experiencia en el aeropuerto, experiencia a bordo, comunicación con el cliente, limpieza y sanitización de instalaciones y aeronaves, distanciamiento social, experiencia del colaborador y gestión de la salud e higiene.

Nuestro equipo de profesionales se dedica a garantizar la salud de nuestros colaboradores, combinando atención médica de primer nivel con evaluaciones de seguridad en colaboración con nuestro departamento de Seguridad Ocupacional, todo en estricto cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas. Además, nuestros expertos del Servicio Médico han sido capacitados con un Diplomado en Medicina Aeroespacial, lo que les permite ofrecer atención médica adaptada a los horarios laborales: de 09:00 a 18:00 en las áreas administrativas y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en las áreas operativas.

En todos los centros de trabajo de Grupo Aeroméxico, tanto a nivel nacional como internacional, proporcionamos servicios médicos para todos nuestros colaboradores, quienes están adscritos a los servicios de seguridad social. Asimismo, las áreas administrativas de Aeroméxico cuentan con seguro de gastos médicos mayores.

A través de AM Contigo, ofrecemos un canal semanal que aborda temas de salud física y emocional. Además de nuestras instalaciones médicas in situ, nuestras aeronaves están equipadas con elementos de emergencia, como botiquines y extintores portátiles, de acuerdo con la normativa vigente, para garantizar asistencia médica durante los vuelos.

Queremos resaltar que el año 2024 ha sido significativo para nosotros en términos de mejorar nuestra gestión en el ámbito de la salud y seguridad ocupacional. Durante este período, hemos implementado una serie de iniciativas estratégicas con el objetivo de reforzar nuestras prácticas y políticas en esta área crítica.



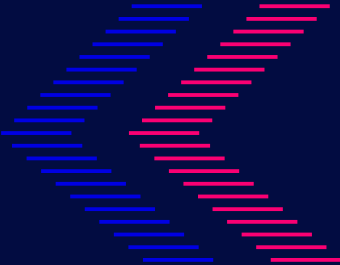
Garantizamos la adscripción de todo nuestro personal a la Seguridad Social, asegurando el pago de las cuotas correspondientes para la atención médica. Además, un sector de los empleados tiene acceso a una Póliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores, que ofrece cobertura para atención médica de urgencias en hospitales privados. Contamos con el Distintivo de Entornos Laborales Seguros y Saludables (ELSSA), otorgado por el Instituto Mexicano de Seguro Social a las empresas que cuentan con el cumplimiento normativo y el compromiso para la prevención de accidentes en los centros de trabajo.

Finalmente, participamos activamente en los Comités locales de Seguridad, donde intervienen las áreas involucradas que realizan sus actividades en los aeropuertos donde Grupo Aeroméxico ofrece servicios. Nuestros proveedores de servicios también tienen acceso a la herramienta GAM e-Report, que les permite identificar y reportar amenazas y peligros de manera efectiva.

(GRI 403-2, 403-3, 403-4)

Comisión de Seguridad e Higiene

Para la identificación de riesgos, capacitamos al personal en la detección de actos y condiciones inseguras, así como en el uso de los canales de reporte disponibles, incluyendo las comisiones de seguridad e higiene, la herramienta GAM e-Report y los informes a jefes directos. Existen canales de reporte directo, y se realiza un seguimiento por parte de las áreas de seguridad ocupacional y los responsables de las áreas donde se identifican riesgos.



Se garantiza la participación constante del Sindicato y de los vocales en las Comisiones de Seguridad e Higiene, donde se llevan a cabo sesiones recurrentes para revisar riesgos y monitorear accidentes laborales. Se establecen medidas para mitigar estos riesgos y se verifica la efectividad de las acciones correctivas y preventivas implementadas. Durante el 2024, se ejecutó una agenda para poder atender la gestión de riesgos a la salud desde un punto integral, incluyendo líderes de área y áreas de aseguramiento de calidad para la realización de auditorías internas.

Nuestra herramienta GAM e-Report está respaldada por una Política de No Punitividad y Cultura Justa que fomenta la notificación de peligros y riesgos operacionales. En caso de que un colaborador desee retirarse de una situación laboral considerada riesgosa, contamos con procedimientos para la ejecución de "time out". Además, los representantes sindicales están informados sobre actos y condiciones inseguras en tiempo real, lo que les permite implementar las acciones preventivas necesarias.

Programa En Confianza

Disponemos de un programa que evalúa los aspectos psicosociales de nuestros empleados y el entorno laboral, fundamentado en las directrices establecidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-035 STP, que contempla:

- Condiciones en el ambiente de trabajo.
- Cargas de trabajo.
- Falta de control sobre el trabajo.
- Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo.

Algunos de los hechos emocionales que pueden ser atendidos por los Factores Humanos son los siguientes:



En función de los incidentes y accidentes laborales, se elabora un formato de investigación que incluye todos los elementos relevantes, como el área de trabajo, la asignación de equipo de protección personal, la antigüedad del colaborador, la capacitación recibida y la identificación de condiciones inseguras. Esta información se documenta en la matriz de riesgos para definir los controles pertinentes.

(GRI 403-5)

Formación en salud y seguridad

Ofrecemos capacitaciones iniciales enfocadas en la identificación y prevención de accidentes, así como en el uso de la herramienta de reportes de seguridad GAM e-Report. Además, se realizan capacitaciones recurrentes y charlas en todas las áreas operativas sobre los principales riesgos de exposición, incluyendo el manejo de cargas, sustancias químicas, trabajos en alturas y operaciones en vuelo. También se han llevado a cabo jornadas de prevención del consumo de sustancias psicoactivas y se ha prestado atención al bienestar mental, con el objetivo de fomentar una cultura de salud integral que incluya la prevención de riesgos psicosociales.

1. Sistema de seguridad ocupacional: a. Inducción a la seguridad ocupacional. b. Definición de riesgo, peligros, incidente y accidente. c. Desarrollo de un accidente. d. Identificación de las áreas de mayor riesgo en la base de mantenimiento.	2. Prevención, protección, combate de incendios y protección civil: a. Trabajos de riesgos de incendio y procedimientos de emergencia. b. Qué es fuego, triángulo y tetraedro de fuego. c. Clases de fuegos, tipos y manejo de extintores. d. Qué hacer en caso de incendio.
3. Equipo de protección personal (EPP): a. Peligros en el uso de herramientas manuales, de potencia y EPP. b. Tipos de protecciones de oído. c. Mantenimiento e inspección del equipo de protección personal auditivo. d. Tipo de respiradores. e. Pruebas de ajustes y mantenimiento del equipo de protección personal respiratorio.	4. Conservación y cuidado de la espalda: a. Daños a la salud y técnica de levantamiento de objetos.
5. Trabajo en alturas y manejo de escaleras: a. Prevención de lesiones por resbalones, tropiezos y caídas. b. Riesgos de trabajo en alturas. c. Procedimiento de seguridad para trabajos de alturas. d. Uso del equipo de protección personal para caídas.	6. Manejo seguro de sustancias químicas: a. Identificación de los gases comprimidos e identificación de materiales peligrosos acorde a la STPS y SCT.
	7. Identificación de trabajos peligrosos: a. Etiquetado y candadeo: cuándo utilizarlos, riesgos de maquinaria y para el control de energía. b. Trabajos con energía eléctrica: riesgos de la electricidad y uso de EPP. c. Trabajos en espacios confinados: características de los espacios confinados, sus características y uso de EPP.

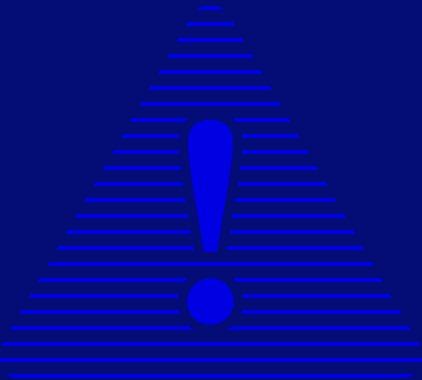
(GRI 403-9, 403-10, SASB TR-AF-320a.1)

Accidentes y enfermedades laborales

En 2024 se registraron 309 lesiones leves por accidente laboral, una de ellas con grandes consecuencias, y cero fatalidades.

Los principales tipos de lesiones que se presentaron fueron las caídas y los riesgos más significativos identificados fueron los relacionados con manejo de carga (equipajes y maquinaria).

Este año el *Injury Severity Rate* se redujo de 4.16 a 3.58, resultado de la mitigación de riesgos y trabajo en la cultura de seguridad, impactando directamente en el desempeño operativo.



“
Redujimos el *Injury Severity Rate* un 13.9% con respecto al año anterior.
”

La identificación de peligros a la salud se efectúa por vía de exámenes médicos periódicos, de acuerdo con el personal ocupacionalmente expuesto y la evaluación a los diferentes tipos de riesgos de exposición: biológicos, físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales.

“
Aeroméxico siempre pone como prioridad la salud y seguridad de nuestros colaboradores y pasajeros.
”



“
2024 fue otro año sin fallecimientos dentro de nuestras operaciones, ya sea por accidentes registrables o por enfermedades laborales.
”

Accidentes laborales (Colaboradores)	2022	2023	2024
Lesiones graves por accidente laboral	2	0	1
Lesiones leves por accidente laboral	189	291	309
Tasa global de incidentes (GIR)	1.22	1.51	1.53
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	1%	0%	0.5%
Cantidad de horas trabajadas	33,998,427	38,552,583	40,484,466

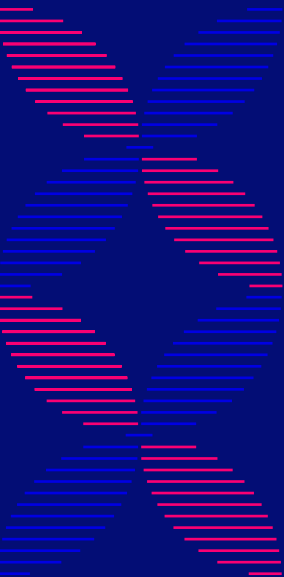
TRIR y LTIR	2023	2024
Tasa total de incidentes registrables (TRIR)	1.79	1.66
Tasa de incidentes con tiempo perdido (LTIR)	1.51	1.53
Número de días perdidos por los empleados debido a lesiones	4,943	5,490

La tasa de absentismo de 2024 fue de 0.10.

Enfermedades laborales (Colaboradores)			
	2022	2023	2024
Fallecimientos por enfermedad laboral	0	0	0
Enfermedades laborales	30	22	21

Enfermedades laborales (Contratistas)	
	2024
Fallecimientos por enfermedad laboral	0
Casos de dolencias ¹	15
Enfermedades laborales	0

¹Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales son: Afectaciones auditivas, musculoesqueléticas y respiratorias.



Sabemos que por la naturaleza de nuestras operaciones estamos expuestos a ciertos peligros que pueden representar una probabilidad de lesiones; la determinación de estos es fundamental para contribuir a la salud y seguridad de nuestros colaboradores y nuestros pasajeros.

La manera de identificar estos potenciales riesgos es a través de una matriz de riesgos por severidad y recurrencia. Gracias a esta matriz pudimos identificar que, en 2024, el manejo de carga y el uso de maquinaria y de herramientas fue el principal contribuidor a las lesiones registradas. Esto nos llevó a reforzar nuestra capacitación del personal, la promoción de uso de equipo de protección personal y la supervisión del personal en las áreas de trabajo para minimizar estos riesgos.

Para nosotros es fundamental prevenir cualquier tipo de riesgo al que puedan verse expuestos nuestros colaboradores. Por ello, implementamos campañas preventivas en temas de sobrepeso, obesidad, así como la identificación de factores de riesgos psicosociales para mitigar los principales riesgos de enfermedades cardiovasculares y congénitas derivadas de obesidad.

Contamos con programas voluntarios de promoción de la salud que incluyen diversas actividades deportivas, como torneos de fútbol. Además, ofrecemos áreas de comedor en los principales centros de trabajo, donde se sirven alimentos bajos en grasas. A lo largo del año, organizamos charlas sobre las principales enfermedades en México y estrategias para prevenirlas. También abordamos la salud mental a través del Programa Voluntario "En Confianza", que brinda acceso a valoraciones y vinculación a tratamientos cuando es necesario. Hubo 364 días de baja relacionados con temas de salud mental.

Todos los cálculos presentados incluyen exclusivamente a los colaboradores de tiempo completo. Asimismo, las tasas se han calculado por cada 200,000 horas trabajadas.

(GRI 203-1, 203-2, 403-9, 403-10)

VALOR SOCIAL COMPARTIDO

4.11

Conscientes de la fuerza del impacto directo que logramos al pertenecer al sector transporte, hemos alcanzado hitos significativos en el ámbito de la responsabilidad social a lo largo de nuestros 90 años. En 2024, nuestras acciones en materia social se alinearon con los objetivos de nuestra estrategia de sostenibilidad, que se centra en cuatro pilares fundamentales: Prevención de la trata de personas, Ayuda Humanitaria, Diversidad, Equidad e Inclusión, y Compromiso con la comunidad.



Desde 2016, nos enfocamos en la prevención y detección del delito de la trata de personas, la cual es una iniciativa insignia en la estrategia de Sostenibilidad de Grupo Aeroméxico. En ese mismo año, lanzamos nuestro programa de voluntariado corporativo, donde buscamos el involucramiento de los colaboradores con las comunidades. En 2021, formamos una alianza con el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA) para optimizar el traslado de órganos con fines de trasplante humano, garantizando su entrega oportuna y segura.

Programa de Atención Específica

Nos esforzamos para que volar con nosotros sea una experiencia extraordinaria para todos. Con este objetivo en mente, hemos trabajado en un programa de atención específica el cual está diseñado para garantizar que las operaciones de Aeroméxico cumplan con las normativas vigentes de los países donde operamos, optimicen nuestras operaciones y brindemos una experiencia extraordinaria para todos nuestros pasajeros con enfoque en quienes requieren de una atención diferenciada. Este programa proyecta varias fases. La primera, está orientada a pasajeros adultos mayores, pasajeros con discapacidades y familias con mascotas, en las siguientes fases estaremos enfocando nuestros esfuerzos en la comunidad LGBTQ+, familias y menores sin acompañar.

Desde la asistencia en el embarque hasta la atención en vuelo, nos esforzamos por asegurar que cada pasajero reciba el apoyo necesario para disfrutar de una experiencia extraordinaria. Creemos firmemente que la inclusión es un compromiso que llevamos a cabo en cada aspecto de nuestra operación aérea, por lo cual contamos con una amplia gama de protocolos y procedimientos, meticulosamente diseñados, para garantizar que nuestros servicios se adapten de manera eficiente y sensible a las necesidades de todas las personas, considerando cuatro dimensiones de accesibilidad:

Entorno físico, Actitudinal, Comunicacional y Digital

Este año, nos enfocamos en la definición de nuestro plan de trabajo y la realización de nuestro Diagnóstico de Accesibilidad incluyendo las acciones ante normativas nacionales e internacionales aplicables, la elaboración del Plan de Garantía de Accesibilidad para pasajeros con discapacidades y adultos mayores 2024-2026, el aseguramiento de contar con todas las acciones necesarias para el cumplimiento de las normativas canadienses (CTA) como la capacitación a nuestro equipo de Contact Center brindándoles una guía que les permita comprender y ofrecer un acompañamiento integral a pasajeros adultos mayores y con discapacidad para satisfacer de manera específica sus necesidades, la implementación de canales y línea telefónica de atención a pasajeros canadienses y la entrega del informe de progreso ante la misma autoridad.

Para más información sobre los servicios de accesibilidad que brindamos por favor dirigirse al apartado de Experiencia al Cliente en las siguientes páginas:

Enlace para informe en español:

<https://www.aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/servicios-especiales>

Enlace para informe en inglés:

<https://www.aeromexico.com/en-us/travel-information/special-services>

Prevención del delito de la trata de personas

En Grupo Aeroméxico nos enfocamos en la prevención y detección de la trata de personas, una de las iniciativas clave dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad. Este delito vulnera la libertad y los derechos humanos de individuos que son despojados de su entorno con fines de explotación sexual, trabajo forzado, tráfico de órganos, mendicidad forzada, entre otros.

La trata de personas comprende actos como la captación, transporte, traslado, acogida o recepción de personas, empleando para ello amenazas, fuerza, coacción, rapto, fraude, engaño, abuso de poder o aprovechándose de situaciones de vulnerabilidad.

“Nuestro tarjetón de prevención de la trata de personas, está en nuestros aviones, cubriendo las 56 rutas nacionales y 54 internacionales.”



Fases de la trata de personas



Reconocemos la importancia de intervenir de manera efectiva en la fase de traslado, por lo que nuestros esfuerzos se centran diariamente en la prevención y detección de posibles casos durante nuestras operaciones. Desde 2016, hemos implementado un protocolo y un procedimiento específico para la identificación de casos de trata de personas.

A partir de 2023, gracias a una colaboración estratégica entre Aeroméxico y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), hemos colocado tarjetones informativos de prevención de la trata de personas en más de 150 aeronaves que operan en los 110 destinos internacionales de la aerolínea. Esta iniciativa tiene como objetivo concienciar, prevenir y facilitar la identificación de posibles casos durante nuestros vuelos.

Exposición “Destino: Libertad. La ruta de la Trata de Personas”

En 2024, en colaboración con la UNODC y el Museo Memoria y Tolerancia, llevamos a cabo la exposición itinerante “Destino: Libertad. La Ruta de la Trata de Personas”, un hito en México al ser la primera muestra en su tipo en representar de manera integral el recorrido de este delito, desde la fase de enganche hasta la explotación.

Esta exposición busca sensibilizar a la sociedad sobre la gravedad y complejidad de este delito, además de proporcionar información crítica sobre cómo identificar las señales de alerta. La exposición ofrece su contenido a los visitantes en español, inglés, así como a personas que viven con debilidad visual.



“Es la primera exposición en su tipo en México, al mostrar la ruta del delito desde el enganche hasta la explotación.”

“Destino: Libertad. La Ruta de la Trata de Personas,” se presentó bajo la modalidad de entrada libre, en dos sedes: inicialmente en el Museo Memoria y Tolerancia y, posteriormente, en la Sala de Exhibiciones en la Terminal 2, del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, alcanzando a un público diverso.

Más de 200,000 visitantes tuvieron la oportunidad de conocer testimonios reales de sobrevivientes de la trata de personas, lo que permitió humanizar este delito y evidenciar su impacto devastador en las víctimas. A través de la exposición, no solo se generó una reflexión profunda sobre la magnitud del delito, sino que también se proporcionó a los asistentes información vital sobre las señales de alerta que deben conocer para identificar posibles situaciones de trata de personas. Los visitantes pudieron conocer, de manera detallada, las fases del delito y las tácticas más utilizadas para la captación.

La exposición también facilitó un espacio de diálogo sobre la importancia de la protección de los derechos humanos y subrayó la importancia de este tema clave en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Protocolo de Identificación y Denuncia de Posibles Víctimas

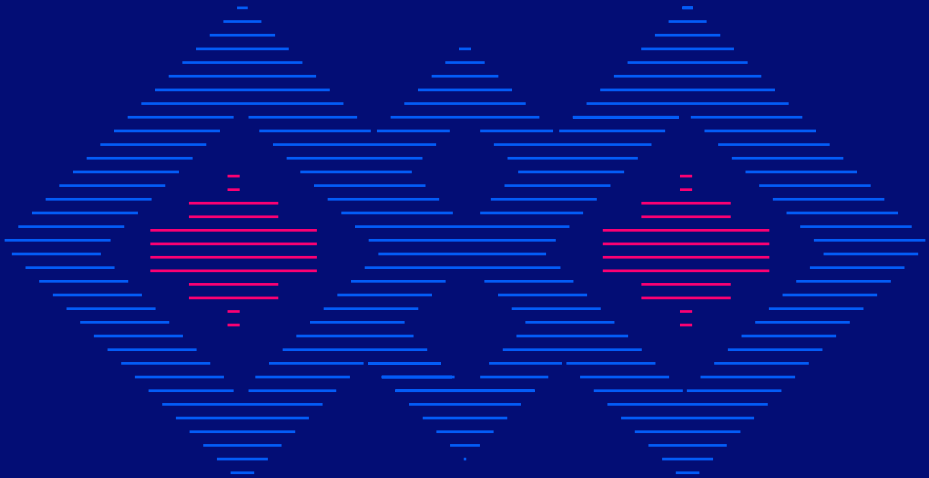
Desde 2016, hemos implementado un Protocolo de Identificación y Denuncia de Posibles Víctimas, una declaración sobre la trata de personas disponible en aeromexico.com, un procedimiento para activar el protocolo al identificar posibles casos y una política interna de prevención del delito.

Descripción	%
Total de casos positivos	23%
Total de casos identificados por Agentes de Servicio al Cliente	41%
Total de casos identificados por pasajeros, víctimas o familiares	7%

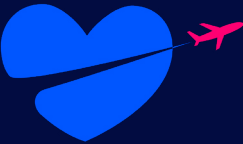
Nota: Datos del 2019 al 2024

Para alcanzar nuestros objetivos, contamos con valiosos aliados que respaldan nuestra misión, incluyendo la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), la Comisión Intersecretarial contra la Trata de Personas, el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México y la Fundación Freedom.

“A partir del 2019 y al cierre del 2024, el 23% de los posibles casos detectados durante nuestras operaciones fueron casos positivos.”



(GRI 413-1)



VOLUNTARIOS A BORDO

Desde 2016, en Grupo Aeroméxico hemos desarrollado un programa de voluntariado corporativo que ha evolucionado hacia "Voluntarios a Bordo", estructurado en tres ejes estratégicos: la preservación del medio ambiente, la promoción de los derechos humanos y el fomento del compromiso social.

En 2024, más de 1,100 voluntarios participaron en iniciativas significativas, como el mantenimiento forestal de 490 metros de brechas corta fuego y la plantación de 225 magueyes y 112 nopales en el área natural protegida Espejo de los Lirios.

Además, nuestro programa de Voluntariado Corporativo contó con la colaboración de más de 1,100 voluntarios, quienes dedicaron un total de 11,352 horas a actividades de conservación y reforestación. Durante este tiempo, nuestros voluntarios recolectaron 390 kg de residuos en las Ciénegas de Lerma y llevaron a cabo tres reforestaciones anuales, plantando más de 6,000 árboles y reforestando más de 9 hectáreas en el Parque Nacional Izta-Popo y el Parque Estatal Sierra de Tepotzotlán.



En el Parque Nacional Izta-Popo, se realizaron 240 jornadas de voluntariado, mientras que, en el Parque Estatal Sierra de Tepotzotlán, 325 voluntarios se unieron para plantar un total de 1,785 árboles, que incluyeron 1,029 encinos, 281 tronadoras y 375 tecojotes. Estos logros son un claro reflejo de nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades.

En Grupo Aeroméxico, valoramos profundamente la dedicación de cada uno de los colaboradores que participaron en compañía de sus familias y amigos, de las diferentes jornadas para seguir volando juntos para un mejor mañana.



Traslado de órganos con fines de trasplante

Desde 2021, Aeroméxico consolidó una alianza estratégica con el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA), con el propósito de agilizar el traslado de órganos, tejidos y células humanas a nivel nacional, destinados a trasplantes. Esta colaboración refuerza nuestro compromiso con la contribución a la mejora de la salud pública y al bienestar de las personas, mediante la facilitación de un proceso que puede impactar de manera positiva a los pacientes en espera de un trasplante.



“En el 2024 fueron trasladados 71 órganos para trasplante humano y 3,600 cm² de tejido-piel.”

A través de esta alianza, Aeroméxico ha optimizado el transporte de estos elementos esenciales, aprovechando su red nacional de vuelos para garantizar que los órganos y tejidos lleguen rápidamente a los hospitales que los requieren, reduciendo significativamente los tiempos de traslado y aumentando las posibilidades de éxito de los trasplantes. Esta colaboración no solo refleja nuestra responsabilidad social corporativa, sino que también subraya nuestra dedicación a apoyar iniciativas que contribuyen al bienestar de las comunidades, alineándose con los principios de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Transporte de órganos

Órgano	Cantidad (#)
Corazón	2
Hígado	27
Riñón	27
Córnea	356
Hueso	2
Injerto renal	1
Tejido - Piel	3,600 cm ²

Total de órganos transportados entre 2022 y 2024.

Todo este resultado no sería posible sin el invaluable apoyo de las áreas involucradas.

- Abordadores
- Aeropuertos Nacionales
- CCE – Centro de Control de la Emergencia
- Pilotos – Aeroméxico y Aeroméxico Cargo
- Seguridad en Operaciones
- Sobrecargos – Aeroméxico y Aeroméxico Cargo
- Tráfico
- Sostenibilidad



Donaciones y Apoyos Otorgados

En el marco de los Juegos Olímpicos de París 2024, Aeroméxico tuvo un incremento del 34% en la oferta de vuelos hacia la capital francesa, con lo que reafirmó su compromiso con la movilidad sostenible y con la promoción de los valores ya que Aeroméxico se consolidó como la aerolínea oficial del Comité Olímpico Mexicano (COM) para los Juegos Olímpicos de París 2024, tras firmar un acuerdo de patrocinio que facilitó el transporte de la delegación nacional, incluyendo atletas, entrenadores y equipos deportivos especializados.

Este compromiso no solo fortaleció la relación de Aeroméxico con el deporte nacional, también enfatizó nuestro compromiso con los talentos mexicanos.

En línea con este compromiso, la aerolínea empleó su moderna flota de Boeing 787 Dreamliner, reconocida por su eficiencia en el consumo de combustible y su reducción de emisiones sonoras, contribuyendo así a una movilidad más sostenible, así como por medio de su programa Aeroméxico Rewards- premió a los medallistas olímpicos y entrenadores, destacando su continuo apoyo a los mejores exponentes del deporte de nuestro país.

Además, Aeroméxico recibió el galardón al mejor spot de la campaña de patrocinadores Teletón 2024, un reconocimiento que refleja el impacto positivo de más de 13 años de colaboración con la Fundación Teletón. A través de esta alianza, hemos trabajado incansablemente para apoyar a la niñez mexicana, proporcionando oportunidades y recursos a niños y niñas que viven con discapacidad, cáncer o autismo. Este reconocimiento no solo destaca nuestro firme interés con las causas sociales, también reafirma nuestra dedicación al bienestar de las comunidades a las que servimos, consolidando nuestra responsabilidad social como parte fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad.





Desarrollo comunitario: Mujeres artesanas de Chiapas

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad y comprometidos con el desarrollo de las comunidades de México, en Aeroméxico consideramos fundamental colaborar con proveedores que fortalezcan nuestra cadena de valor y compartan nuestra visión hacia un futuro más sostenible. Es por ello que, en alianza con Yakampot y NGOimpacto, hemos facilitado acceso a oportunidades laborales dignas y equitativas para más de 230 artesanas, muchas de las cuales son el principal ingreso de sus familias, contribuyendo al desarrollo local y al empoderamiento económico de sus comunidades.

Esta colaboración no solo brinda a estas mujeres la oportunidad de dar difusión a su trabajo artesanal, esfuerzo y cultura a través de nuestros uniformes, también las inspira a continuar compartiendo sus habilidades con otras mujeres de sus comunidades e incluso, en muchos casos, a emprender sus propios proyectos. Así, no solo impactamos positivamente en sus vidas, sino que también generamos un efecto multiplicador en sus comunidades.

El diseño de los nuevos uniformes, diseñados por la marca mexicana Yakampot, liderada por Concepción Orvañanos, reflejan un profundo compromiso con el patrimonio cultural de México. Estos uniformes integran elementos icónicos de la indumentaria tradicional, fusionando arte y sostenibilidad en cada prenda, y simbolizando nuestro orgullo de representar lo mejor de México a nivel global.



“

La colección integra 31,000 aplicaciones bordadas por más de 230 artesanas chiapanecas.

”



Este esfuerzo es posible gracias a la colaboración con las organizaciones civiles Dos Tierras – *Aid to Artisans México* y NGOimpacto, que han validado las buenas prácticas involucradas en el proceso. Con 31,000 aplicaciones bordadas por más de 230 artesanas chiapanecas del grupo Sanul Konn, beneficiando a 14 comunidades, esta colección toma inspiración en la figura de Cuauhpilli, un símbolo de aspiración, unidad y el respeto por la naturaleza. Con esta iniciativa, promovemos las tradiciones y el talento mexicano, reforzando nuestro compromiso de ser embajadores de nuestra riqueza cultural.





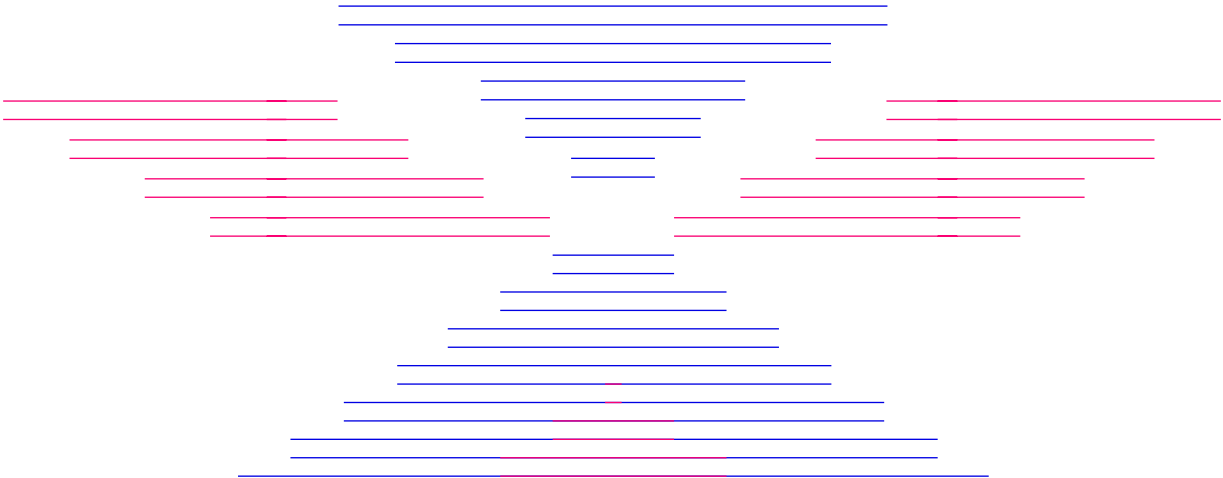
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU

El impacto de nuestra iniciativa, centrada en la prevención de la trata de personas, y la cual consolidó la colaboración con mujeres de Chiapas para el bordado de nuestros uniformes de sobrecargos, se manifiesta no solo en el éxito de estas acciones, también en su concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reflejando así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades de manera puntual en los siguientes ODS:

- **ODS 5** Igualdad de género: Fomentamos el empoderamiento económico de las mujeres tejedoras de Chiapas y trabajamos para reducir su vulnerabilidad a la trata de personas.
- **ODS 8** Trabajo decente y crecimiento económico: Contribuimos a la generación de empleos indirectos y al fortalecimiento de las cadenas de valor locales a través de nuestra colaboración con mujeres de Chiapas en el bordado de nuestros uniformes.
- **ODS 10** Reducción de las desigualdades: Nuestros programas están diseñados para disminuir las brechas económicas y sociales en comunidades vulnerables.
- **ODS 16** Paz, justicia e instituciones sólidas: Nuestras acciones de prevención de la trata de personas refuerzan la seguridad y la justicia en las comunidades.



Nuestros programas también están en consonancia con la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y el Protocolo de Palermo, que enfatizan la importancia de la igualdad de género y la prevención de la trata de personas, especialmente de mujeres y niñas.



5.NEGOCIO EXTRAORDINARIO: PILAR GOBIERNO CORPORATIVO

Ir más allá para trazar el futuro



Nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en construir confianza y credibilidad entre todos nuestros grupos de interés, especialmente con nuestros inversionistas, al ser pilares fundamentales para transformar la industria de la aviación en la región.

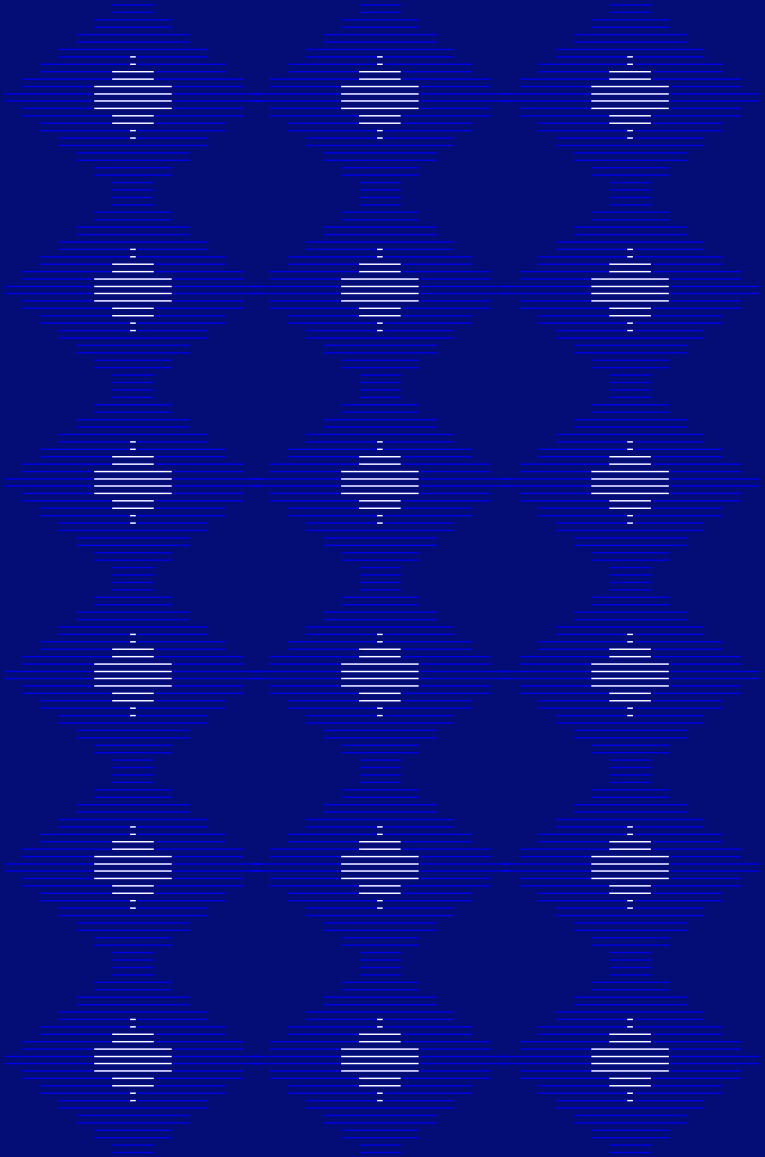
Impulsados por el principio de la excelencia, nos esforzamos por mantener un modelo de gobernanza robusto, respaldado por un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas internas. Nos alineamos con las mejores prácticas de gobierno corporativo y nos comprometemos a cumplir con la normativa vigente en los países en los que operamos.

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

5.1

Nuestro enfoque de gobierno corporativo abarca todas las entidades que componen la compañía: Aeroméxico Cargo, Aeroméxico Connect, Aeroméxico Formación, Aeroméxico Servicios y Aeroméxico Rewards.

En la base de esta estructura se encuentran la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus comités auxiliares, pilares fundamentales que guían nuestras decisiones y estrategias a largo plazo.



(GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-16, 2-20, 205-2, 405-1)

Consejo de Administración

Nuestro Consejo de Administración tiene una serie de responsabilidades clave. Estas incluyen la determinación de estrategias generales y supervisión de la gestión, la aprobación de operaciones con partes relacionadas y políticas al respecto, así como el nombramiento del Director General y la fijación de directrices sobre sus funciones y remuneración. Además, se encarga de establecer estrategias de negocios y supervisar la administración de la empresa y sus subsidiarias, aprobar políticas financieras y de contabilidad, y designar al auditor externo, como también establecer los comités necesarios.

Asimismo, impulsa la participación de los grupos de interés mediante la delegación de funciones a sus Comités Auxiliares, y tiene la facultad de establecer los comités que considere necesarios.

Nuestra excelencia en el servicio se plasma desde la composición del consejo, cuyos integrantes son seleccionados con base en su trayectoria profesional, experiencia, integridad y buena reputación.

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 405-1)

Composición del Consejo de Administración

Los miembros del Consejo de Administración deben de ser aprobados por la Asamblea General de Accionistas, con un requisito de que al menos el 25% sean independientes, en el entendido de que sus respectivos suplentes también deberán tener el mismo carácter. Además de estar compuesto por mínimo 5 miembros y no más de 21, según estipula la Ley Mexicana de Valores (LMV).

La designación del Presidente del Consejo de Administración se realiza anualmente por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas o, en su defecto, por los miembros del consejo.

La Asamblea de Accionistas decide sobre la ratificación de los miembros actuales o la designación de los nuevos integrantes del Consejo, descartando a aquellos que tengan algún conflicto de interés o de independencia de acuerdo con los criterios de la empresa y con base en las competencias pertinentes. Nuestros miembros independientes participan en otros comités, asegurando la ausencia de conflictos de interés. Es obligatorio que la mayoría de los miembros del Consejo sean mexicanos, designados por accionistas nacionales según la legislación. Se prohíbe a antiguos auditores externos ocupar cargos en el Consejo para evitar conflictos.

El Consejo tiene la facultad de nombrar consejeros provisionales sin necesidad de intervención de la Asamblea de Accionistas. Los nombramientos de todos nuestros consejeros actuales fueron ratificados en nuestra Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de abril de 2024.

La Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas ratificó la calificación de independencia de los siguientes miembros que continuarán integrando el Consejo de Administración de la Sociedad: Donald Lee Moak, Eugene Irwin Davis, Jorge Vilches Martínez, Luis de la Calle Pardo y Francisco Javier de Arrigunaga Gómez del Campo en seguimiento a lo acordado en las Asambleas de Accionistas celebradas el 14 de febrero y el 28 de junio del 2022 y en cumplimiento a lo previsto en los estatutos de la Sociedad y en el artículo 26 de la Ley Mexicana de Valores. Estos miembros fueron seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional al contar con 4 o menos cargos adicionales en empresas que cotizan en bolsa, desempeñando sus funciones libres de conflicto de interés y sin tener intereses personales, patrimoniales o económicos.

“

Valoramos la diversidad de perspectivas, incluyendo nacionalidad, experiencia, entre otros, como criterios de selección, convencidos de que la pluralidad de ideas es esencial para alcanzar nuestros objetivos.

”

“

La composición de nuestro Consejo de Administración se fundamenta en principios de excelencia. Optamos por seleccionar a aquellos miembros que poseen una amplia experiencia, integridad y una reputación intachable.

”

El Consejo de Administración está liderado por el Sr. Francisco Javier de Arrigunaga Gómez del Campo y está compuesto por 14 miembros propietarios, todos ellos hombres. Actualmente, no hay representación de grupos sociales infrarrepresentados en el Consejo de Administración. Del total, el 14% se encuentra en el rango etario de 30 a 50 años, mientras que el 86% tiene más de 50 años. Además, el 36% de los consejeros son independientes.

La antigüedad media de los miembros en el Consejo es de 9.2 años. En cuanto a la nacionalidad, el 57% es mexicana, el 29% es estadounidense, el 7% británico y el 7% es español.

Categoría etaria	Total de hombres dentro del órgano de gobierno	Total de mujeres dentro del órgano de gobierno	Total de Miembros
Menores de 30 años	0	0	0
Entre 30 y 50 años	2	0	2
Mayore de 50 años	12	0	12
Otros indicadores de diversidad	0	0	0
Total	14	0	14



Nombre	Edad	Nacionalidad	Puesto	Antigüedad en el Consejo de Administración	Miembro ejecutivo	Miembro independiente	Propietario	Comité Ejecutivo	Comité de Nominaciones y compensaciones	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Comité de Seguridad
Francisco Javier de Arrigunaga Gómez del Campo	61	Mexicano	Presidente del Consejo de Administración	16	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Andrés Conesa Labastida	55	Mexicano	Consejero y Director General	19	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí
Antonio Cosío Pando	56	Mexicano	Consejero	17	No	No	Sí	No	Presidente	No	No
Andrés Borrego y Marrón	55	Mexicano	Consejero	2	No	No	Sí	No	No	No	No
Antoine George Munfakh	42	Estadounidense	Consejero	2	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No
Bogdan Ignashchenko	36	Británico	Consejero	2	No	No	Sí	No	No	No	No
Donald Lee Moak	67	Estadounidense	Consejero	2	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Presidente
Eduardo Tricio Haro	61	Mexicano	Consejero	16	No	No	Sí	Presidente	No	No	No
Eugene Irwin Davis	69	Estadounidense	Consejero	2	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Glen Hauenstein	64	Estadounidense	Consejero	2	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No
Jorge Andrés Vilches Martínez	51	Español	Consejero	2	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
Jorge Esteve Recolóns	57	Mexicano	Consejero	17	No	No	Sí	No	No	No	Sí
Luis Fernando Gerardo de la Calle Pardo	65	Mexicano	Consejero	16	No	Sí	Sí	No	No	Presidente	No
Valentín Díez Morodo	84	Mexicano	Consejero	16	No	No	Sí	No	No	No	No

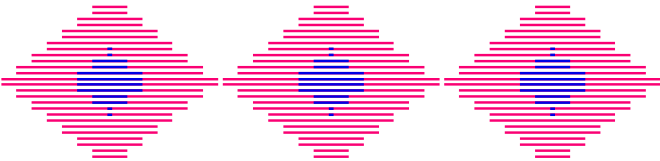
Para conocer más sobre los miembros del Consejo de Administración [ver aquí](#).

Las sesiones del Consejo se llevan a cabo de manera trimestral; el quórum de asistencia necesario para celebrar válidamente una sesión del Consejo de Administración es de al menos 51% de los consejeros. Durante el 2024 se realizaron 4 sesiones con un promedio de asistencia de consejeros del 89%. En general, las resoluciones del Consejo de Administración requieren del voto favorable de por lo menos, el 51% de los consejeros presentes en dicha sesión, salvo los asuntos mencionados en el artículo trigésimo quinto Bis de los estatutos sociales, mismos que requerirán el voto favorable de dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración.



(GRI 2-9, 2-17, 2-18)

Experiencia y formación



La mayoría de los miembros del Consejo cuentan con una amplia experiencia en el sector aeronáutico, incluyendo 3 consejeros independientes, así como también en otras áreas que aportan a un mejor entendimiento del mercado y la subsecuente correcta toma de decisiones en favor de nuestros grupos de interés. El detalle de experiencia y formación se puede visualizar a continuación:

Francisco Javier de Arrigunaga Gómez del Campo Presidente del Consejo de Administración Otros cargos: Director General de Xokan Advisors. Miembro del Consejo de Administración de Puerto de Liverpool, Gentera, Dine, Kuo y Prestanómico y Paralelo 19. Es licenciado en Derecho por la Universidad Iberoamericana y un máster en Derecho Corporativo y Finanzas por la Universidad de Columbia.	Andrés Conesa Labastida Consejero y Director General Otros cargos: Presidente de la alianza Skyteam. Miembro del Consejo de Administración de Sempra Energy. Es licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y doctor en Economía por el <i>Massachusetts Institute of Technology</i> (MIT).
Antonio Cosío Pando Consejero Otros cargos: Miembro del consejo de administración Cintra S.A. de C.V., Corporación Actinver Kimberly Clark, S.A.B. de C.V., Grupo Sanborns, América Móvil Carso Infraestructura y Construcción, Inmuebles Carso S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa. Es ingeniero industrial por Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).	Andrés Borrego y Marrón Consejero Otros cargos: Director General y Coadministrador de portafolio del fondo Mexicano Oportunidades de Crédito, Jefe de Administración de Activos de Negocios en Credit Suisse en México, Miembro del Consejo de Agile Thought, Inc. Es licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Iberoamericana de Ciudad de México.

Bogdan Ignashchenko Consejero Otros cargos: Socio de Apollo Global Management LLC,, en la oficina de Nueva York desde el 2011 como parte del equipo de Capital Privado. Además, es miembro del consejo de Jewel HoldCo S.a.r.l.; Novolex; Donlen since y Athene Life Re Ltd. Es licenciado en Economía por la Wharton School de la Universidad de Pensilvania.	Antoine George Munfakh Consejero Otros cargos: Socio Senior en Apollo Global Management LLC, Consejo de Administración de: Swissport, Sun Country Airlines, Volotea Airlines, Direct ChassisLink Inc., Blume Global Inc., Apollo Education Group, Maxim Crane Works. Se especializa en inversiones en aviación, transporte y logística. Es licenciado en Economía por la Universidad Duke.
Donald Lee Moak Consejero Otros cargos: Copresidente del Comité Especial de la “U.S. DOT” Presidente del Consejo Ejecutivo Maestro de Delta. Director General y Director Administrativo de ALPA. Experto en seguridad de la aviación forma parte del Comité Asesor de Drones de la FAA, o DAC. Cuenta con una licenciatura por parte de la Universidad West Florida.	Eugene Irwin Davis Consejero Otros cargos: Presidente de Consejo de Administración y Director General de “PIRINATE Consulting Group, LLC” Director de Operaciones de TotalTel Communications, Inc., Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General de Sport Supply Group, Inc. y Vicepresidente del Consejo de Administración y Presidente de Emerson Radio Corporation. Es licenciado en Política Internacional, cuenta con un máster en Asuntos Internacionales y es doctor en Derecho por la Facultad de Derecho de la Universidad de Columbia, además es miembro del consejo de visitantes de esta universidad.
Eduardo Tricio Haro Consejero Otros cargos: Presidente del Consejo de Administración de Grupo LALA y Nuplen Alimentos. Miembro del Consejo de Administración de Grupo Televisa, Orbia, Grupo Financiero Banamex, Aura Solar, y del Consejo Mexicano de Negocios. Presidente de la Fundación LALA y SER (Superación Excelencia y Resultados) Miembro del consejo del Hospital Infantil de México “Federico Gómez”, del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Es ingeniero agrónomo por el por Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).	Glen Hauenstein Consejero Otros cargos: Presidente de Delta Air Lines. Es licenciado en Finanzas por la Universidad de Stetson.

Jorge Andrés Vilches Martínez
Consejero

Otros cargos:

Socio de *Renaissance Executive Forums*, quien tiene experiencia en la industria de Turismo y Hospitalidad; fungió como Vicepresidente Senior de Aerolíneas con Sabre Technologies, previo a eso fue Director Comercial de Alitalia Società Aerea Italiana; y actuó como Presidente y Director General de Pullmantur Group, LATAM Airlines Group (Unidad de Negocios a largo plazo), LAN Perú, LAN Express.

Es licenciado en Ingeniería Industrial por la Pontificia Universidad Javeriana y un MBA de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan.

Jorge Esteve Recolón
Consejero

Otros cargos:

Accionista y miembro del comité ejecutivo de ECOM Agroindustrial. Es presidente del Grupo IAMSА. Es miembro del Consejo Mexicano de Negocios, donde actualmente es vicepresidente y responsable de su comité de relaciones internacionales. Es miembro de los consejos de administración de Telmex, Grupo Real Turismo y *Latin America Conservation Council*.

Es graduado de la Universidad Anáhuac en Administración de Empresas en la Ciudad de México y obtuvo su MBA en *Kellogg Graduate School of Management* en Chicago, Illinois.

Luis Fernando Gerardo de la Calle Pardo
Consejero

Otros cargos:

Director general de De la Calle, Madrazo,
Mancera, S.
Miembro del Consejo de Corporación
Inmobiliaria Vesta.

Licenciado en Economía por el ITAM. Obtuvo un máster y un doctorado en Economía por la Universidad de Virginia.

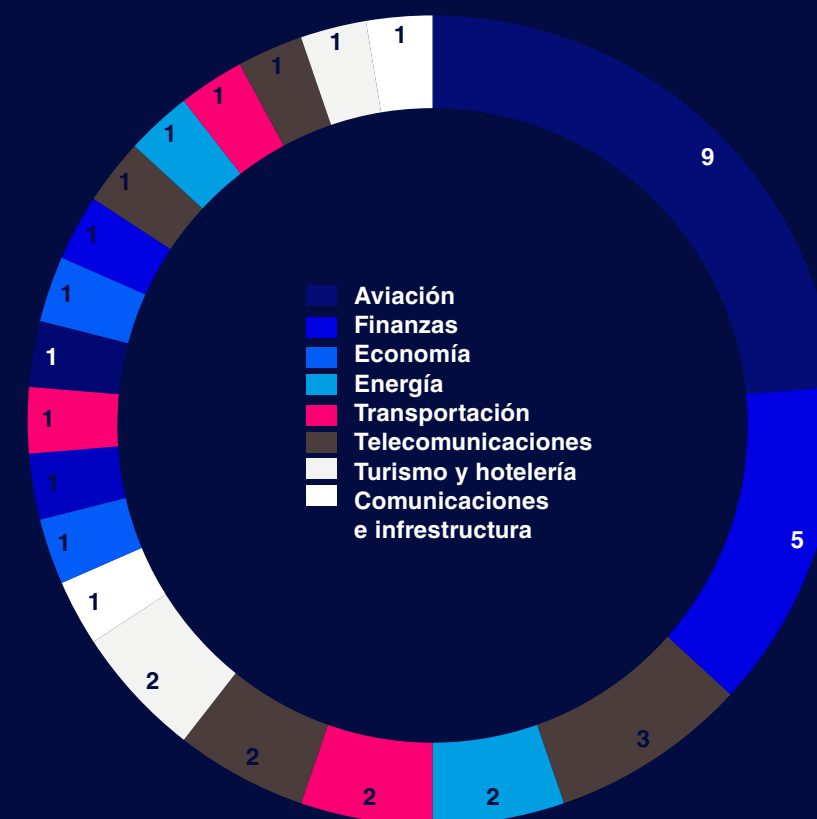
Valentín Díez Morodo
Consejero

Otros cargos:

Presidente del Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior (COMCE). Y presidente de honor de Banamex. Miembro del Consejo de Kimberly Clark de México. Es miembro del Consejo Mexicano de Negocios (CMN); miembro fundador y primer presidente del Consejo Empresarial Hispano Mexicano (CEHME), y presidente del Consejo Empresarial Hispano Mexicano (CEHME). Es presidente de la Fundación Casa de México en España.

Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Iberoamericana y cuenta con un posgrado en marketing, ventas y gestión de personal por la Universidad de Michigan.

Número de miembros con experiencia en el sector



Como parte de las mejores prácticas de gobierno corporativas, nuestros consejeros completan una autoevaluación confidencial e independiente que es procesada a través de la plataforma *Diligent Boards*, la cual tiene como objetivo identificar mejoras que podría implementar el Consejo. En la sesión posterior a la obtención de las respuestas de todos los consejeros, se llegan a acuerdos respecto a las áreas de oportunidad para el desarrollo del Consejo.

Reconocemos la importancia de fortalecer las capacidades del Consejo y planeamos continuar con las capacitaciones, considerando iniciativas futuras que promuevan la formación y actualización en sostenibilidad para nuestros líderes.

(GRI 2-19, 2-20)

Remuneraciones

A través del Comité de Nominaciones y Compensaciones, diseñamos nuestras políticas de remuneración. Mediante este comité, la Vicepresidencia Ejecutiva de Recursos Humanos, apoyada por la Vicepresidencia de Compensaciones y Beneficios y por un equipo de consultores externos, es responsable de determinar las compensaciones de los Consejeros, las cuales se someten a aprobación anual en abril. Aunque el Comité no está conformado en su totalidad por consejeros independientes, se asegura de que las compensaciones sean revisadas y propuestas a la Asamblea de Accionistas, quienes tienen la última palabra en su aprobación. A lo largo de nuestros 90 años de historia, hemos observado un respaldo constante por parte de nuestros accionistas, quienes han votado a favor de las propuestas de remuneración, reflejando así un alineamiento con nuestros grupos de interés. Este proceso no solo refuerza nuestro compromiso con la gobernanza responsable, sino que también nos permite tomar en cuenta las opiniones de nuestros accionistas en la determinación de la remuneración.

El Presidente del Consejo, los presidentes de los comités, así como los miembros independientes del consejo reciben una remuneración fija anual, pagada al inicio de cada trimestre. Los miembros propietarios reciben un monto fijo por asistencia al comité y/o consejo.

Además, a los miembros independientes, a partir de 2023 se les paga anualmente la cantidad anual de cierto monto en dólares, moneda en curso legal en los Estados Unidos de América, pero en su equivalente en acciones representativas del capital de la Sociedad considerando su valor contable o, en su caso, de resultar aplicable, su valor por acción determinado por el Comité de Nominaciones y Compensaciones.

Los altos ejecutivos reciben una remuneración fija, la cual se establece considerando la referencia de mercado y es autorizada por el Comité de Nominaciones y Compensaciones. Asimismo, reciben un bono de corto plazo, de acuerdo con el cumplimiento de KPIs corporativos; se paga un porcentaje sobre el sueldo base anual con base en la posición. También reciben un incentivo de largo plazo.

Ninguno de nuestros consejeros o funcionarios son parte de un contrato celebrado con nosotros o alguna de nuestras subsidiarias con respecto a beneficios después de la terminación de la relación laboral. Nuestro Grupo no paga pensiones o beneficios para el retiro u otros beneficios a nuestros consejeros en su calidad de consejeros. Nuestros funcionarios ejecutivos son elegibles para recibir beneficios para el retiro o por terminación de la relación laboral conforme a la legislación mexicana en los mismos términos que los demás empleados.

Asimismo, contamos con un plan de suscripción de acciones para los funcionarios que cumplan con los parámetros que determine el Consejo de Administración y/o el Comité de Nominaciones y Compensaciones.



(GRI 2-16)

Comunicación de inquietudes críticas

En nuestra organización, las inquietudes críticas se comunican de manera efectiva al máximo órgano de gobierno, el Consejo de Administración, que se reúne trimestralmente para discutir asuntos relevantes y estratégicos. Durante el periodo objeto del informe, se comunicaron dos inquietudes críticas: una relacionada con una multa impuesta por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y otra sobre los avances en el proceso para cotizar en la Bolsa de Nueva York. En caso de que surjan asuntos urgentes que requieran atención inmediata, se procede a la toma de resoluciones unánimes fuera de sesión. Estas decisiones son documentadas de manera formal en un acta, asegurando la transparencia y el adecuado registro de las deliberaciones.

(GRI 2-9, 2-10, 2-13)

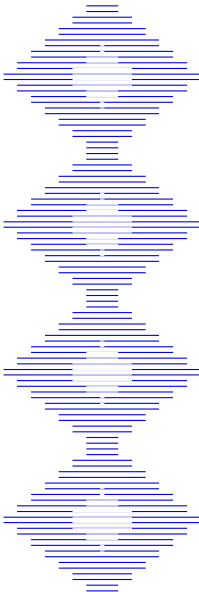
Comités auxiliares

Nuestro Consejo de Administración cuenta con un sólido respaldo de tres comités permanentes clave: el Comité Ejecutivo, el Comité de Nominaciones y Compensaciones, y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Además, para fortalecer aún más nuestras operaciones, también contamos con el apoyo dedicado del Comité de Seguridad.

El Comité de Nominaciones y Compensaciones tiene la responsabilidad de proponer a los integrantes de cada uno de estos comités, asegurando una adecuada selección de miembros, a través de un benchmark realizado por un tercero.

A través de estos comités auxiliares, el Consejo de Administración fomenta la participación de los grupos de interés. Asimismo, les delega la responsabilidad de gestionar los impactos y riesgos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

En cada sesión del Consejo de Administración, los comités auxiliares encargados rinden informes detallados para consideración del Consejo.



Comité Ejecutivo

Se encargan de gestionar, dirigir y ejecutar diversas funciones en nuestros negocios y subsidiarias, así como de administrar y cumplir los objetivos comerciales de acuerdo con las estrategias y directrices aprobadas por el Consejo.

Comité de Nominaciones y Compensaciones

Tiene la responsabilidad de proponer candidatos para el Consejo de Administración y sus comités, así como para la Asamblea de Accionistas, si es necesario. Además, también puede recomendar la remoción de miembros. Su composición es designada anualmente por el Consejo de Administración.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Este comité actúa como el órgano regulador interno encargado de supervisar tanto a los auditores externos como a los contadores.

Sus funciones clave incluyen informar al Consejo de Administración sobre cualquier irregularidad, así como aprobar el código de ética y otras políticas contables de la empresa. Directamente vinculado al Auditor Interno, el comité emite informes sobre las auditorías realizadas y los asuntos reportados a través del sistema interno de denuncias.

Consta de tres miembros independientes, y la designación o destitución de su presidente requiere una votación de los accionistas en una asamblea general ordinaria.

Comité de Seguridad

Se encarga de supervisar y colaborar estrechamente con la administración para garantizar la seguridad, protección y bienestar tanto de los clientes como de los empleados, así como para salvaguardar las operaciones de la organización.

(GRI 2-9, 2-12-, 2-13, 2-19)

Equipo directivo



Nuestro equipo directivo está integrado por destacados profesionales con una vasta trayectoria en la aviación y áreas afines, bajo el liderazgo del Dr. Andrés Conesa, quien ejerce como Director General desde 2005.

Directivo	Cargo	Experiencia previa
	Andrés Conesa Labastida Director general	Ha formado parte de la junta de gobernadores de IATA y actualmente es miembro de los consejos de SkyTeam y ALTA. Posee una licenciatura en Economía del ITAM y un doctorado en Economía del MIT.
	Ricardo Javier Sánchez Baker Vicepresidente ejecutivo de finanzas	Posee una extensa experiencia en el sector aéreo y en el ámbito gubernamental mexicano. Obtuvo su doctorado en Economía en UCLA.
	Aaron James Murray Vicepresidente ejecutivo comercial	Tiene más de dos décadas de experiencia en el sector de la aviación comercial, desempeñándose en distintas aerolíneas.
	Santiago Diago Heilbron Vicepresidente ejecutivo de operaciones	Con más de 25 años de experiencia en el sector, es abogado y piloto comercial.
	Rosa Angélica Garza Sánchez Vicepresidente ejecutivo de recursos humanos	Ha desempeñado roles clave en la gestión humana. Es psicóloga de profesión, graduada del ITESM, y posee un MBA.
	Ernesto Gómez Pombo Abogado general y Vicepresidente ejecutivo de relaciones institucionales	Posee una amplia experiencia como ejecutivo en el ámbito legal, habiendo trabajado en mercados internacionales como Colombia, Nueva York y México.
	Andrés Castañeda Ochoa Vicepresidente ejecutivo de digital y experiencia al cliente	Reconocido como uno de los 50 líderes más influyentes en el campo de la mercadotecnia en México, es un experto en finanzas, innovación y tecnología. Con una trayectoria de más de 10 años en la compañía, ha sido fundamental en la obtención de varios galardones otorgados a Aeroméxico.

Comités directivos

La integración de comités directivos para la supervisión de los Riesgos y la Sostenibilidad se encuentra en proceso.

Comité de Riesgos

Estamos desarrollando un nuevo comité para integrar en nuestro negocio las funciones de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM), Control Interno, Cumplimiento y Auditoría Interna. La formalización de este Comité nos permitirá identificar, evaluar y mitigar proactivamente los riesgos potenciales, asegurando una toma de decisiones más informada y fortaleciendo la resiliencia organizacional. Esto no solo protege nuestros activos, sino que también fomenta la confianza de nuestros accionistas y partes interesadas.

Comité de Sostenibilidad

Para la gestión de los criterios ESG (Environmental, Social and Governance) de la compañía, contamos con una Dirección dedicada al desarrollo, aprobación y actualización del propósito organizacional, los valores, la misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

La función de la Dirección de Sostenibilidad está relacionada con un equipo multidisciplinario, por lo que reporta a cuatro Vicepresidencias Ejecutivas, de forma directa, que incluyen; Recursos Humanos, Operaciones, Experiencia del Cliente y Digital, así como al Abogado General, quienes conforman el Comité de Sostenibilidad y de forma periódica se reúnen para identificar, dar seguimiento y discutir los temas prioritarios en la materia, considerando lo escalable al Comité Ejecutivo.



(TCFD Gobernanza A, B)

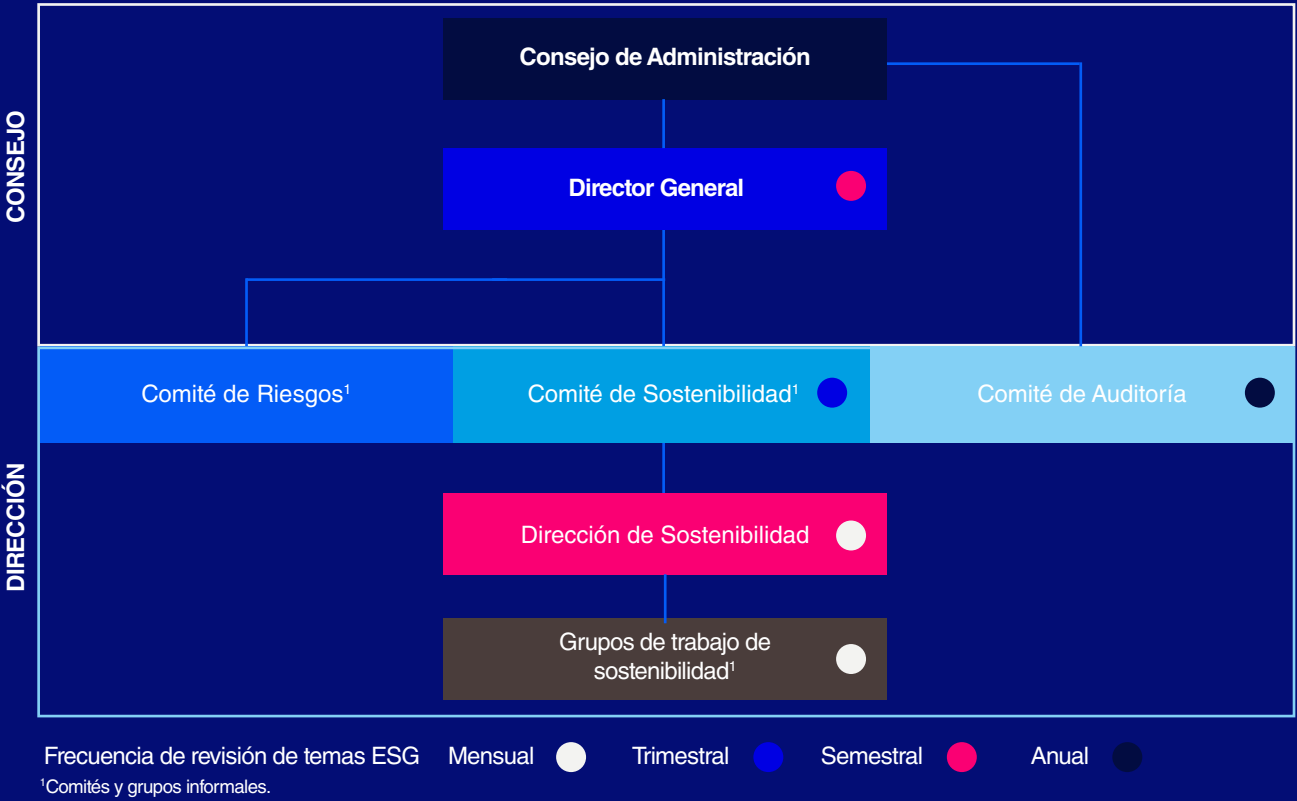
Nuestra gobernanza climática

En línea con las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), Aeroméxico emprende esfuerzos para mejorar la transparencia en su gobernanza corporativa, así como para destacar el papel de la gerencia en torno a la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades climáticos.

El Director General fue responsable de aprobar nuestra Estrategia de Sostenibilidad y la Ruta de Descarbonización en 2023, a través de las cuales abordamos y gestionamos los temas materiales, riesgos y oportunidades en sostenibilidad y cambio climático. Además, nuestro Director General comunica, según corresponda, el desempeño en sostenibilidad incluyendo temas de cambio climático de la empresa y actúa como enlace con la Junta Directiva.

La Dirección de Sostenibilidad lidera las iniciativas de sostenibilidad y cambio climático en Grupo Aeroméxico, con el objetivo de alcanzar emisiones de carbono netas cero para 2050, en línea con los acuerdos internacionales, e informa sobre los avances al Comité de Sostenibilidad, asegurando que los riesgos ASG y climáticos, así como la estrategia para mitigarlos, se incorporen a la gobernanza corporativa. El *Chief Operating Officer* (COO) y el Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas gestionan la eficiencia del combustible y las actualizaciones de la flota para apoyar este objetivo.

Además, se cuenta con el grupo de trabajo Descarbonización+, encargado de implementar y dar seguimiento a las iniciativas de la Ruta de Descarbonización y asegurar un monitoreo efectivo para alcanzar los objetivos de la empresa, gestionando integralmente los esfuerzos de descarbonización en la organización. Los resultados y avances del grupo de trabajo de Descarbonización+ se integran al reporte periódico que se realiza al Comité de Sostenibilidad.

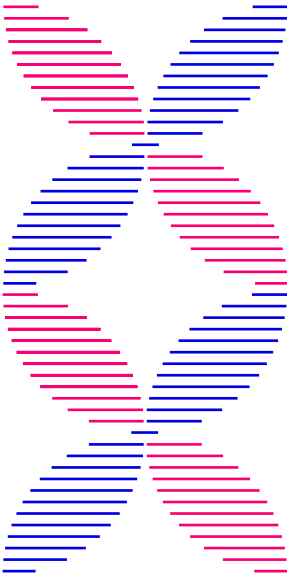


GESTIÓN DE RIESGOS

5.2

Definimos como riesgos, tanto internos como externos, cualquier evento, acción o estrategia que, de materializarse según la magnitud y frecuencia, podría tener un efecto negativo, desde comprometer la eficacia de algún proceso hasta la operación y con ello, los objetivos estratégicos del grupo y la viabilidad financiera. La tolerancia al riesgo establece los límites dentro de los cuales se puede tomar riesgos, con controles para mitigar, eliminar o transferirlos.

En 2024, continuamos con la implementación de la metodología de Gestión Estratégica de Riesgos, que incluye el análisis y registro de 79 riesgos (al cierre de 2024), abarcando aspectos estratégicos, de cumplimiento, financieros y operacionales de Aeroméxico. Esta metodología contempla la evaluación de riesgos basada en la experiencia, probabilidad de ocurrencia e impacto potencial, la formulación de políticas y procedimientos y el establecimiento del Comité de Riesgos, de acuerdo con los lineamientos de la ISO 31010 y COSO ERM. La agenda del comité incluye la formalización de los riesgos, su reconocimiento, y la designación de responsables. El área de Administración de Riesgos coordina las actividades y planes de acción en función de estas evaluaciones



Etapas de la gestión de riesgos empresariales



Líneas de Defensa del modelo de Gestión de Riesgos

Las líneas de defensa son fundamentales en nuestra estrategia de gestión de riesgos, ya que establecen un marco claro para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos en toda la organización.

1era línea de defensa

Negocios / ERM:

- Dueños de la Matriz de Riesgo Estratégico.
- Responsable de la identificación, documentación y gestión de sus procesos y controles.
- A cargo de su propia evaluación de riesgos.
- Miembros del Comité de Riesgos.

2da línea de defensa

Control Interno / Cumplimiento:

- Preparación de un programa de monitoreo y pruebas para revisar la efectividad de los controles existentes.
- Validar que todos los procesos relevantes estén debidamente documentados y vinculados a los controles continuos.
- Revisión de los controles existentes para cumplir con la normativa aplicable y las políticas internas.
- Miembros del Comité de Riesgos.

3era línea de defensa

Auditoría Interna:

- Incluir en el Plan Anual de Auditoría el seguimiento del entorno de control del Riesgo Estratégico.
- Incluir como parte de la Estrategia de Auditoría los resultados de las evaluaciones de la 1ª y 2ª líneas de defensa.
- Emitir los correspondientes Informes de Auditoría con los planes de acción acordados.
- Miembros del Comité de Riesgos.

El Comité de Riesgos de Aeroméxico es el órgano de supervisión de la implementación y desarrollo de la Gestión de Riesgos Empresariales.

Hacia una cultura de gestión de riesgos

Como una compañía líder en la industria, la Gestión Estratégica de Riesgos es una prioridad para todo Grupo Aeroméxico.

Este año tuvimos como objetivo dar seguimiento a la implementación de la metodología de Gestión Integral de Riesgos de Negocio y arraigar una cultura de gestión de riesgos en todo el Grupo, incluyendo la sensibilización de todos los colaboradores en esta área. Esto se llevará a cabo a través de comunicados internos, capacitaciones focalizadas en personal clave, difusión del Comité de Riesgos y la sinergia colectiva de los equipos participantes en la gestión de riesgos.

También nos proponemos definir el siguiente paso en la estrategia de riesgos, considerando la evaluación a nivel de procesos, y consolidar el Comité de Riesgos como órgano supervisor en esta área.

La implementación de la metodología es liderada por la Vicepresidencia de Administración de Riesgos, a través de la cual, en coordinación con las áreas responsables de las tres líneas de defensa, podemos detectar y documentar los riesgos, así como las medidas necesarias para aceptar, compartir o reducir los mismos de una manera estandarizada y eficiente.

Logramos implementar la Fase 1 de nuestra metodología, enfocándonos en los Riesgos Estratégicos. Esta fase se estructuró en torno a cuatro pilares fundamentales:

A continuación se presenta la distribución por pilar de los riesgos estratégicos:

Pilares de riesgos estratégicos		Subcategoría
1. Metodología: Identificamos y los clasificamos en cuatro categorías: (i) estratégicos, (ii) financieros, (iii) de cumplimiento y (iv) operacionales. 2. Sistema Workiva: Implementamos esta herramienta para documentar la gestión de riesgos, abarcando desde la identificación y evaluación hasta la asignación de controles y planes de mitigación. 3. Estructura de Gobierno: Establecimos un marco de vigilancia que incluye la gestión coordinada de las tres líneas de defensa, un Comité de Riesgos, y la función de Gestión Estratégica de Riesgos, que actúa como facilitadora de la metodología, junto con la documentación que comprende la Política y el Proceso de Gestión de Riesgos. 4. Cultura de Gestión de Riesgos: Fomentamos esta cultura a través de comunicados oficiales, boletines informativos y programas de capacitación para toda la organización sobre los principios de gestión, así como educación regular para todos los directores no ejecutivos.	Riesgos Estratégicos	• Gobierno • ESG • Climáticos • Planificación y asignación de recursos • Principales iniciativas • Fusión, adquisición y desinversión • Dinámica del mercado • Comunicación y relaciones
	Riesgos de Cumplimiento	• Normas de conducta empresarial • Legal • Regulatorio
	Riesgos Financieros	• Mercado • Liquidez y crédito • Contabilidad y reportes • Impuestos • Estructura de capital
	Riesgos Operacionales	• Ventas y marketing • Compras y suministro • Personas / Recursos Humanos • Tecnología de la Información y comunicación • Mantenimiento • Programa de aeronaves • Administración de redes • Aeropuerto / Operaciones de vuelo • Tripulación de vuelo • Operaciones de carga • Riesgos catastróficos • Activos fijos

Los objetivos establecidos para 2025 en materia de Gestión Estratégica de Riesgos son fundamentales para fortalecer nuestras capacidades en esta área:

1. Consolidar la función de Gestión Estratégica de Riesgos desde la Vicepresidencia de Administración de Riesgos, actuando como facilitadores de la metodología y coordinadores clave en los esfuerzos para gestionar adecuadamente los riesgos.

2. Concluir el primer ejercicio cíclico de Gestión de Riesgos, que incluye la identificación, evaluación, procesamiento, monitoreo y reporte de riesgos.
3. Operar la Gestión de Riesgos a través de la plataforma implementada para este propósito (Workiva).

4. Realizar la Fase 2 del proyecto de Implementación, enfocándonos en los Riesgos de Procesos.

5. Contribuir a la construcción de una cultura de Gestión de Riesgos que permeé todas las entidades y equipos del grupo, promoviendo así un enfoque proactivo y consciente en la gestión de riesgos.

(GRI 201-2) (TCFD Estrategia A, B, C, Gestión de riesgos A)

Riesgos relacionados con el cambio climático

En paralelo, este año llevamos a cabo una evaluación cualitativa para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que podrían afectar nuestro negocio, estrategia y planificación financiera.

Analizamos los riesgos en función del potencial que tienen para impactar significativamente nuestras finanzas en los horizontes de corto, mediano y largo plazo, categorizándolos según las áreas geográficas de nuestras operaciones comerciales, que incluyen América del Norte, América del Sur, Europa y Asia.



Metodología:
Desde 2023 hemos trabajado en dar seguimiento a nuestro objetivo de implementar la metodología de Gestión Estratégica de Riesgos e incorporar una cultura de gestión de riesgos climáticos, para incrementar la resiliencia climática de nuestra estrategia y operaciones en diferentes escenarios climáticos. Nuestro enfoque para identificar riesgos, impactos y oportunidades relacionados con el clima en las operaciones directas sigue las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) alineándonos con las primeras 3 etapas de la Gestión Estratégica de Riesgos que se describen a continuación:

01 Identificación: Llevamos a cabo un mapeo de los principales riesgos climáticos a los que pueden verse expuestas nuestras operaciones más relevantes considerando su ubicación y nivel de exposición. Empleamos indicadores climáticos para conocer el nivel de exposición de los riesgos climáticos específicos en el corto, mediano y largo plazo (2030, 2035 y 2050) y bajo tres escenarios climáticos (RCP 2.6, RCP 4.5 y RCP 8.5)¹, a partir de la información utilizada a través del *Coupled Model Intercomparison Project* (CMIP).

02 Evaluación: Obtenemos la probabilidad y el nivel de impacto por la ocurrencia de cada riesgo climático mediante consultas en un proceso participativo con áreas operativas, partes interesadas internas y externas, así como el acompañamiento de expertos en la materia.

03 Procesamiento: Con base en los resultados, priorizamos los riesgos climáticos materiales mediante un mapa de calor y fichas informativas sobre la definición de riesgos y oportunidades relacionadas con el clima, incluyendo la relevancia del impacto en los procesos de Gestión Estratégica de Riesgos.

¹Los escenarios RCP (*Representative Concentration Pathways*) son proyecciones climáticas: RCP 2.6 busca limitar el calentamiento global a menos de 2 °C con bajas emisiones; RCP 4.5 es un escenario intermedio que resulta en un calentamiento de 2.5 °C a 3 °C; y RCP 8.5 representa altas emisiones, llevando a un calentamiento de más de 4 °C.

A continuación, presentamos los resultados de nuestra evaluación cualitativa de riesgos, en la que hemos identificado un total de 12 elementos clave relacionados al cambio climático: 2 riesgos físicos crónicos, 3 riesgos físicos agudos, 4 riesgos transicionales y 3 oportunidades. Los riesgos físicos agudos son eventos climáticos extremos que ocurren de manera repentina, como inundaciones y tormentas, mientras que los riesgos físicos crónicos se refieren a cambios climáticos a largo plazo, como el aumento de la temperatura y la sequía.

Por otro lado, los riesgos transicionales están relacionados con la transición hacia una economía baja en carbono, incluyendo cambios regulatorios, en las expectativas de los actores relevantes y de mercado.

Entre los riesgos que hemos identificado, destacan la sequía y el estrés hídrico, así como las precipitaciones extremas e inundaciones, que son los que presentan un mayor impacto potencial.

Tipo	Riesgo/Oportunidad	Impacto	Horizontes de tiempo		
			2030	2035	2050
Riesgos físicos crónicos	Aumento en las temperaturas	Reduce el rendimiento de los motores de las aeronaves, restringe el peso en los vuelos debido a los límites operativos, aumenta los costos de mantenimiento de las aeronaves y el riesgo para la salud de los trabajadores, lo que conduce a una menor productividad, provoca retrasos o cancelaciones en los vuelos y un aumento en el gasto de combustible.			
	Sequías y estrés hídrico	Pueden aumentar los costos operativos debido a la necesidad de comprar agua de fuentes adicionales y/o la adopción de lavado en seco que requieren mucha mano de obra. La competencia por el agua se intensifica en todos los sectores, lo que ejerce presión sobre nuestra cadena de suministro. Además, puede haber un mayor uso de combustible debido al aumento de las cargas de agua en los vuelos para hacer frente a la escasez local.			
Riesgos físicos agudos	Olas de calor	El aumento de la magnitud y la duración de las olas de calor podría comprometer el rendimiento de las aeronaves y afectar a la salud de los trabajadores. Actualmente ya implementamos campañas e iniciativas de hidratación que forman parte de nuestro programa de salud y seguridad.			
	Ciclones tropicales	Pueden interrumpir las operaciones, provocando pérdidas económicas, problemas en la cadena de suministro y daños a la infraestructura. Adicionalmente de las interrupciones operativas, nos enfrentamos a aumento en costos por la compensación a los pasajeros y un mayor consumo de combustible debido a los vuelos desviados. Además, existe el riesgo de pérdida de aeronaves dado el alto riesgo que representan los microclimas.			
	Precipitaciones extremas e inundaciones	Los fenómenos meteorológicos extremos, pueden poner en peligro la salud de los trabajadores y los pasajeros, dañar la infraestructura y las aeronaves, y causar problemas logísticos, especialmente en lugares al nivel del mar o cerca de las costas. Estos riesgos a menudo conducen a cancelaciones y retrasos de vuelos, reducen la calidad del agua, así como el turismo en los destinos afectados.			

Tipo	Riesgo/Oportunidad	Impacto	Horizontes de tiempo		
			2030	2035	2050
Riesgos de transición	Político y Legal	El incumplimiento de las regulaciones emergentes puede llevar a limitaciones en nuestras operaciones o incluso a un cierre total, así como a sanciones monetarias, dependiendo de la política y el nivel de incumplimiento. En Aeroméxico, debemos cumplir con las regulaciones locales e internacionales, como CORSIA, EU/UK ETS, NOMs, normas ISO y los compromisos de cero emisiones de IATA, entre otros, además de los objetivos internacionales de descarbonización a los que nos adherimos. Abordamos este riesgo principalmente a través de nuestra Hoja de Ruta de Descarbonización y los informes ESG.			
	Tecnología y Mercado: SAF y modernización de flotas	Implementar innovaciones tecnológicas como medida de mitigación y adaptación representa un desafío para la aviación. En Aeroméxico, estamos invirtiendo en tecnología SAF y formando asociaciones estratégicas para apoyar su uso, además de participar en iniciativas globales como la de cero emisiones de IATA. Sin embargo, enfrentamos complejidades debido a la disponibilidad limitada y los altos costos de SAF y aeronaves más eficientes, que requieren inversiones en I+D. También anticipamos aumentos en los costos de combustibles convencionales debido a impuestos al carbono, y abordamos estos factores a través de nuestra Hoja de Ruta de Descarbonización con múltiples escenarios			
	Mercado: cambios en las preferencias de los consumidores	El cambio climático está impactando la demanda del mercado en la industria aérea, con clientes exigiendo prácticas sostenibles y reducciones de emisiones. En Aeroméxico, nuestros clientes corporativos y de cargo tienen objetivos de descarbonización, lo que ha incrementado su demanda de vuelos con menor carbono. Esto nos impulsa a enfocarnos en la sostenibilidad para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo opciones de viaje sostenible que priorizan la reducción de emisiones y brindan experiencias sosteniblemente extraordinarias.			
	Reputación	Las aerolíneas no solo están experimentando un aumento en la demanda de productos ambientalmente conscientes, sino también más quejas de clientes corporativos sobre deficiencias en sostenibilidad y un mayor escrutinio sobre el greenwashing. Ha habido un aumento en la conciencia sobre el impacto ambiental de volar, lo que ha llevado a movimientos sociales que han impactado a algunos de nuestros pares en el pasado y que podrían poner en peligro nuestras operaciones.			

Impacto

- Bajo (RCP 2.6)

Bajo (RCP 8.5)
- Medio (RCP 2.6)

Medio (RCP 8.5)
- Alto (RCP 2.6)

Alto (RCP 8.5)

Tipo	Riesgo/Oportunidad	Impacto	Horizontes de tiempo		
			2030	2035	2050
Oportunidad	Eficiencia de recursos	En Aeroméxico, hemos mejorado nuestra eficiencia operativa en respuesta a las nuevas regulaciones climáticas, enfocándonos en reducir nuestra huella de carbono proveniente del combustible de aviación, que también representa un gasto significativo. Nuestro Programa de Eficiencia de Combustible, que lleva una década en marcha, emplea tecnologías y procesos optimizados para reducir emisiones mediante generadores de energía externos, asesoramiento a pilotos sobre parámetros de vuelo que ahorran combustible, el uso de un solo motor durante el rodaje y la instalación de alerones aerodinámicos.			
	Mercado y productos y servicios	Vemos una oportunidad de negocio prometedora al acceder a nuevos mercados vendiendo SAF a clientes corporativos y ofreciendo experiencias sostenibles para consumidores Leisure, como viajes ecológicos. Esta estrategia, que incluye el Programa Vuela Verde, se espera que incremente significativamente nuestras ventas en los sectores corporativo y Leisure, alineándose con la creciente demanda de soluciones de viaje sostenibles y apoyando nuestro crecimiento y compromisos de sostenibilidad			
	Fuentes de energía renovable	Estamos embarcándonos en una transición hacia combustibles sostenibles de bajo carbono y anticipamos una reducción significativa en los costos de SAF a medida que aumente su implementación. Esto nos llevará a un escenario acelerado según lo descrito en nuestra Hoja de Ruta de Descarbonización. Esta disminución de costos mejora la viabilidad y atractivo del SAF, permitiéndonos adoptar fuentes de energía más limpias y beneficiarnos de ahorros financieros.			

Impacto

- Bajo (RCP 2.6)

Medio (RCP 2.6)

Alto (RCP 2.6)
- Bajo (RCP 8.5)

Medio (RCP 8.5)

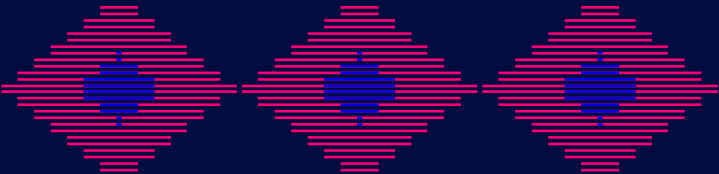
Alto (RCP 8.5)

Además, hemos observado que el cambio climático está impactando la demanda del mercado en la industria aérea, con clientes que exigen prácticas sostenibles y reducción de emisiones. Nuestros clientes corporativos y de carga tienen ambiciones relacionadas con la sostenibilidad y objetivos de descarbonización, lo que ha aumentado su demanda de vuelos con menor carbono para reducir sus propias emisiones de Alcance 3.

Actualmente, estamos incorporando los riesgos climáticos identificados en nuestra planificación financiera, mediante una colaboración estrecha con el equipo de Gestión de Riesgos.

Nuestro objetivo es alinear la cuantificación de los riesgos climáticos prioritarios con las etapas de monitoreo y reporte de nuestro Sistema de Gestión Estratégica de Riesgos (GER). Para lograrlo, buscamos comprender los desafíos financieros y operativos que se derivan de nuestra estrategia de sostenibilidad, fundamentándonos en el trabajo que estamos llevando a cabo para obtener estimaciones del valor de daño asociado a los impactos de los riesgos físicos y transicionales que fueron identificados en la etapa cualitativa.

En el análisis cuantitativo de riesgos climáticos que se estamos desarrollando, hemos realizado una revisión exhaustiva de los reportes emitidos por nuestro Departamento de Meteorología. Estos informes destacan las principales afectaciones operativas provocadas por cambios en la temperatura, variaciones en las precipitaciones, ondas de calor y ciclones tropicales. Además, para cada uno de los escenarios climáticos y horizontes analizados, se incorporarán las recomendaciones y acuerdos establecidos por la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI), así como de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).



(GRI 3-3, 2-23, 2-24)

CULTURA ÉTICA Y DE CUMPLIMIENTO

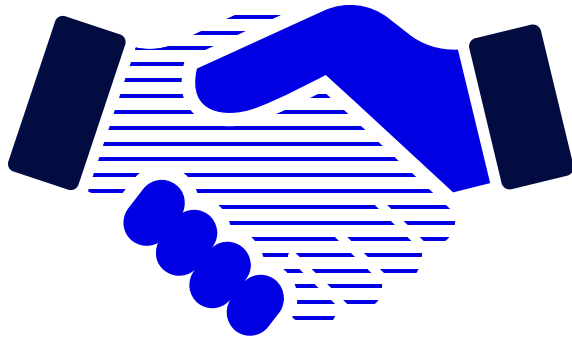
5.3

Operamos siempre conforme a la legalidad, guiados por nuestros valores y principios, fortaleciendo una cultura de ética e integridad en todo lo que hacemos.

Nuestro Programa de *Compliance*, fundamentado en los principios de Vivir con Integridad Inquebrantable y Priorizar la Seguridad, es el núcleo de nuestra cultura ética. Este programa se sustenta en cuatro ámbitos fundamentales:

Ámbito normativo • Código de Conducta • Política y procedimientos relacionados con <i>Compliance</i>	Ámbito ejecutivo • Comités: Auditoría y Prácticas Societarias, Ética y Cumplimiento, Control y Gestión Penal y Consejo de Protección de datos.
Ámbito tecnológico • En aeroméxico.com - sección de <i>Compliance</i> • Mi Aeroméxico - sección de <i>Compliance</i> • Línea Ética Aeroméxico	Ámbito de capacitación y difusión • Sesiones presenciales y en línea • Programa de capacitación de <i>Compliance</i> • Campañas de comunicación

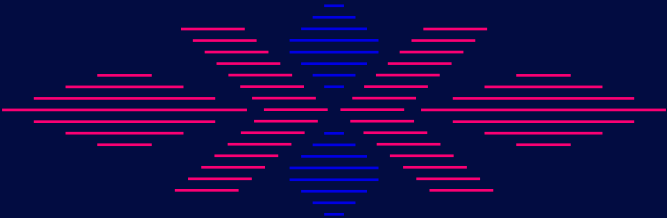
Su objetivo es lograr que nuestros estándares éticos se vivan en cada aspecto de nuestra operación, fortaleciendo así el compromiso con la integridad.



“ Nos regimos por la integridad y la ética como pilares fundamentales de nuestra actuación diaria. ”

Nuestras políticas internas fomentan la conducta ética y la integridad empresarial, con el objetivo de cumplir, entre otras aplicables, con las regulaciones y prácticas de sostenibilidad tanto a nivel nacional como internacional. Este compromiso beneficia nuestra relación con accionistas, inversionistas, reguladores y a todos los grupos de interés relacionados con nuestro modelo de negocio.

Hemos diseñado e implementado normativas en ética, integridad y lucha contra la corrupción alineadas con las mejores prácticas y la legislación nacional e internacional, como la *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)*, la *United Kingdom Bribery Act del 2010 (UKBA)* y la *Sarbanes Oxley Act*. Para obtener más detalles sobre nuestro Programa de *Compliance* ir [aquí](#).



Compromisos de la empresa

Los compromisos de la empresa relacionados a la conducta empresarial responsable están incluidos en el Código de Conducta y en políticas relacionadas, las cuales son de acceso público a través de la sección de *Compliance* de aeroméxico.com. Los métodos de comunicación para empleados y terceros relacionados incluyen comunicados internos y externos, capacitaciones en línea y presenciales, y cláusulas contractuales, en los que se refuerza el cumplimiento, entre otras, con las prioridades siguientes:

- La realización de una Debida Diligencia.
- El respeto de los derechos humanos.

Los compromisos del Código de Conducta, además de aplicarse de diversas formas por cada área, se fortalecen mediante capacitaciones en línea, presenciales, difusiones, asesorías, cláusulas contractuales y procesos de Debida Diligencia para su aplicación en todas las empresas de Grupo Aeroméxico.

En el proceso de contratación de personal, los colaboradores asumen estos compromisos desde la suscripción del contrato laboral mediante la firma de los documentos del kit de *Compliance*. Además, se promueve una conducta responsable a través de grupos colegiados como el Comité de Ética y Cumplimiento, el Comité de Gestión y Control Penal, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, y el Consejo de Protección de Datos Personales.

Las responsabilidades para aplicar los compromisos en los diferentes niveles de la organización, se asignan por medio del marco funcional de la descripción de puesto del personal. Otros métodos de asignación de responsabilidad son:

- Contratos de trabajo individuales
- Contratos Colectivos
- Reglamentos Internos
- Kit de *Compliance*
- Capacitaciones
- Difusiones periódicas

Los compromisos del Código de Conducta son fundamentales en el Plan de Vuelo anual, e impactan a toda la organización y sus procedimientos operativos. Desde el área de Legal *Compliance*, se integran en el Programa de Trabajo anual mediante políticas, capacitaciones, difusión y asesorías en diversas materias. También se consideran al establecer los objetivos anuales, influyendo en las estrategias y procedimientos de la organización. Los Embajadores de *Compliance* juegan un papel clave en este proceso, ya que su contacto directo con las áreas operativas facilita su integración.

De igual manera, se aplican los compromisos en las relaciones comerciales, por medio de los procesos de Debida Diligencia y la implementación de cláusulas de cumplimiento legal en los contratos que se celebran.

Las políticas son autorizadas por la Alta Dirección de la empresa, y son de aplicación obligatoria para toda la organización y sus relaciones comerciales.

Tanto los compromisos como las políticas se comunican mediante diversos canales, incluyendo comunicados internos y externos, capacitaciones en línea así como presenciales, y cláusulas contractuales.

(GRI 205-2)

Programa de comunicación y capacitación

La Dirección de Legal *Compliance* encabeza la ejecución del Programa de *Compliance*, mediante un robusto programa de comunicación, capacitación, asesoría y monitoreo. Se ofrecen cursos tanto en línea como presenciales a colaboradores y terceros, abordando distintas materias de cumplimiento, adaptados a diferentes audiencias.

Este año, hemos alcanzado un récord en capacitación, con más de 28,000 certificaciones emitidas a colaboradores y terceros, destacando nuestro compromiso con el cumplimiento normativo.

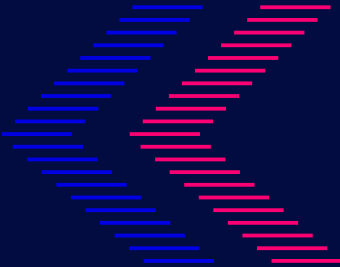
En cuanto a la formación de la Alta Dirección y los miembros del Consejo de Administración, seguimos el principio de "Tone at the top" a través de guías y material documental accesibles al público a través de la sección de *Compliance* de aeroméxico.com. Este año, continuamos fortaleciendo esta práctica capacitando a los directivos mediante sesiones en línea, presenciales y el *Compliance Pocket*, una herramienta disponible en versión impresa y digital.



Embajadores de Compliance

Este año nos enfocamos en fortalecer el Programa de Embajadores de Compliance, el cual inició su implementación en el 2023. Para lograrlo, se llevó a cabo una campaña de comunicación que enfatizó la importancia del “*Tone at the top*”, con el respaldo de los líderes. Este esfuerzo, tiene como objetivo principal identificar e implementar las mejores prácticas e iniciativas de Legal Compliance en diversas áreas, contando con el apoyo de los Embajadores Compliance.

Además, reconocimos a aquellos Embajadores con una actuación destacada durante 2024, resaltando su compromiso y contribución al programa.



Código de Conducta

El Código de Conducta de Grupo Aeroméxico refleja nuestro compromiso con la ética e integridad corporativa y se actualiza regularmente para adaptarse a las nuevas necesidades regulatorias y organizacionales. Este año se emitió la versión 8.0 del Código de Conducta en la cual se realizaron actualizaciones y reforzamientos en materia de prevención de lavado de dinero, sanciones económicas y control a la exportación y lucha contra la trata y tráfico de personas.

De igual manera, se realizaron ajustes para reforzar nuestro compromiso con la prohibición del acoso y los actos de violencia en la empresa. Se implementaron mejoras normativas que proporcionan mayor claridad y alineación con la regulación aplicable al listado de acciones en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

Algunos de los temas que se abordan en el Código de Conducta son los siguientes:

- 1. Corrupción y soborno
- 2. Discriminación
- 3. Confidencialidad de la información
- 4. Conflictos de interés
- 5. Prácticas antimonopolio/anticompetitivas
- 6. Lavado de dinero y/o uso de información privilegiada
- 7. Medio ambiente, salud y seguridad
- 8. Denuncias e irregularidades

“

Obtuvimos una acreditación del 100% del personal no sindicalizado en la certificación anual del Código de Conducta y participaron diversas audiencias del personal sindicalizado.

”

Los compromisos que rigen nuestro Código son:



Disponemos de un equipo interdisciplinario que incluye a las áreas de Legal *Compliance*, Finanzas, Auditoría Interna, Relaciones Laborales, Recursos Humanos, Tecnologías de la Información/ Ciberseguridad y Sostenibilidad. Este equipo, con base en sus funciones y por medio del Comité de Ética y Cumplimiento, se encarga de supervisar la implementación de nuestras normas éticas y de promover acciones correctivas cuando sea necesario, promoviendo la efectiva aplicación de nuestras políticas.

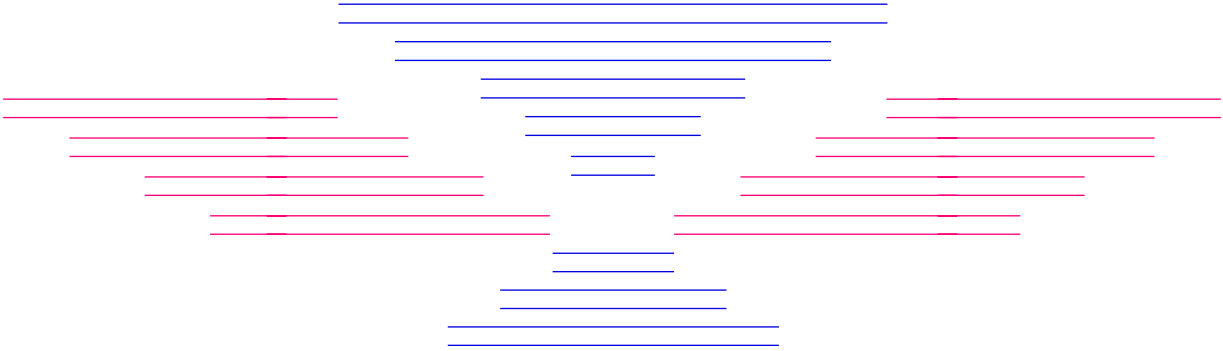
En cuanto a nuestras relaciones con terceros (gobierno y proveedores, entre otros), se llevan a cabo procesos de debida diligencia en proyectos clave o por el nivel de riesgo y la inclusión de cláusulas anticorrupción y de cumplimiento legal en los contratos celebrados. De esta manera, promovemos que los terceros conozcan y respeten nuestra Política Anticorrupción y Código de Conducta, entre otros lineamientos de la Dirección Legal *Compliance* y otras áreas relacionadas.



“ Se logró mayor agilidad y menor impacto a la operación y actividades cotidianas del personal en la capacitación del Código de Conducta con la nueva versión en línea, **cuya duración se optimizó de 1 hora a 30 min.** ”

En 2024 existieron un total de 66 casos de incumplimiento del código de conducta. Estos mismos son investigados y las acciones correctivas pertinentes son aplicadas en apego al Código de Conducta.

El Código de Conducta se puede encontrar [aquí](#).



(GRI 2-23)

Derechos humanos

La protección y respeto de los derechos humanos es una prioridad en todas nuestras actividades, reflejada en nuestro Código de Conducta, donde rechazamos cualquier forma de discriminación, exclusión o preferencia por motivos raza o situación migratoria, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, identidad de género, estado civil, apariencia física y otros factores que atenten contra la dignidad humana, en línea con la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Pacto Global de Naciones Unidas.

Nuestra filosofía se fundamenta en la igualdad de oportunidades, logrando que nuestros productos y servicios estén disponibles para todos, sin distinción.

Ofrecemos condiciones laborales dignas, seguras y respetuosa para todos nuestros colaboradores, promoviendo un ambiente basado en el respeto, la equidad de género, libre de acoso, abuso y discriminación.

Dentro del Código de Conducta, la Política de Debida Diligencia y otras políticas específicas por materia, Contratos Colectivos y Reglamentos Internos de Trabajo abordamos los temas siguientes:

- a. Prevención de la trata de personas.
- b. Prevención del trabajo forzoso.
- c. Prevención del trabajo infantil.
- d. Respeto a la libertad de asociación.
- e. Respeto al derecho a la negociación colectiva.
- f. Respeto a la remuneración equitativa.
- g. Prevención a la discriminación, acoso y abuso.

Estas políticas y mecanismos promueven el respeto a los derechos humanos en todos los aspectos de nuestra operación, incluyendo el servicio que brindamos, el ambiente de trabajo, nuestras relaciones con proveedores, socios y autoridades, así como nuestra interacción con la comunidad en general.

Para obtener más información sobre nuestra Declaración sobre Derechos Humanos, puedes consultar [aquí](#).



Anticorrupción

Contamos con una Política de Anticorrupción y una Declaratoria Anticorrupción que establecen nuestro rechazo absoluto y tolerancia cero a la corrupción, en concordancia con nuestro Código de Conducta, prácticas corporativas y normativas internas y externas. La política y declaratoria forman parte de nuestro robusto programa de anticorrupción, supervisado por la Dirección Legal *Compliance* en colaboración con otras áreas de la empresa.

La Política de Anticorrupción cubre, entre otros, los siguientes temas:

- Sobornos en cualquier forma (incluyendo comisiones ilegales) en cualquier parte de los pagos de contratos o prácticas de dinero blando.
- Contribuciones políticas directas o indirectas.
- Contribuciones benéficas y patrocinio.

Existen diversos mecanismos para comunicar la Política Anticorrupción, que incluye la entrega y firma de los documentos de cumplimiento del Kit de Contratación por parte de los colaboradores, así como la difusión a través de Aeronews, correos electrónicos, pantallas, infografías, panfletos, trípticos, la sección de Legal *Compliance* en Mi Aeroméxico y aeromexico.com, capacitaciones, briefings y Town Halls. Además, los Embajadores de *Compliance* y los procesos de debida diligencia a terceros también contribuyen a esta comunicación. En la mayoría de los contratos formalizados por Aeroméxico, se incluye una cláusula que menciona la existencia de una Política Anticorrupción y un Código de Conducta. Por otro lado, el área de Control Interno se encarga de emitir y publicar normativa interna, la cual se encuentra disponible en un repositorio dentro del portal de Mi Aeroméxico.

En las últimas versiones del Código de Conducta y la Política Anticorrupción de Grupo Aeroméxico, se detallan nuestros compromisos en la lucha contra la corrupción, promoviendo la legalidad, honestidad, seguridad, transparencia y responsabilidad en todas nuestras operaciones.

En 2024 contamos con la participación de la Alta Dirección en la firma simbólica del *Pledge* en Anticorrupción organizada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas publicada en el micrositio de Pacto Global México.

“Participación en ranking de Empresas Más Éticas (E+E), alcanzando la posición #37 en el ranking general y #14 en el ranking de ética.”

Exigimos que nuestros colaboradores se adhieran a los más altos estándares éticos y profesionales, al igual que esperamos lo mismo de nuestros proveedores y asociados. Estos lineamientos cumplen con la legislación mexicana y extranjera, así como con los instrumentos internacionales aplicables, como son las convenciones internacionales y acuerdos globales. Priorizamos el fortalecimiento de la capacitación y seguimiento en relación con la recepción y entrega de regalos y hospitalidades en alineación con nuestra Política de Anticorrupción.

En Aeroméxico, todos los colaboradores reciben capacitación anual en materia Anticorrupción a través del curso consolidado, que también abarca temas de acoso y conflicto de interés, así como la certificación anual del Código de Conducta. Estas capacitaciones son coordinadas con el equipo de Learning, Aeroméxico Formación y las áreas operativas, según el tipo de personal. Los miembros del Consejo de Administración han sido capacitados mediante herramientas como el Compliance Pocket, disponible en la plataforma Diligent Board. En cuanto a proveedores, se les impacta a través de contratos, procesos de debida diligencia y capacitaciones específicas según el tipo de proveedor y nivel de riesgo, como las realizadas en 2024 para Tiendas de Viaje y Despachos Legales vía remota.

“Al 100% de los miembros del Consejo de Administración se les comunicó sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción.”

El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción

# total de miembros del órgano de gobierno	# de miembros que recibieron formación sobre anticorrupción	% de miembros que recibieron formación sobre anticorrupción
21	21	100%

El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio

Tipo de socio de negocio	# de socios de negocio a quienes se les comunicó sobre anticorrupción	% de socios de negocio a quienes se les comunicó sobre anticorrupción
Tiendas de viaje	59	100%
Legal Contratos	2,100	100%
Aeropuertos Nacionales	52	100%
Legal flota	3	100%

El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción

Categoría laboral	# de empleados	# de empleados a quienes se les comunicó sobre anticorrupción	% de empleados a quienes se les comunicó sobre anticorrupción
Sobrecargos ASSA (Consolidado)	3,147	2,821	97%
Sobrecargos STIA (Consolidado)	485	485	
NSD (Consolidado)	4,867	4,684	
NSD (Certificación CC)	4,867	4,867	
AM Cargo SIN Independencia, Sobrecargos SIN STIA, AW AICM y Estaciones Nacionales SIN Independencia, BW AICM SIN Coalición y SNNNTASS, Mantenimiento SIN Independencia y STIA (Certificación del CC)	5,194	5,105	
Total	18,560	17,962	

A continuación, mencionamos algunos instrumentos intergubernamentales a los que damos cumplimiento:

- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC).
- *Good Practice Guidelines on Conducting Third-Party Due Diligence*. World Economic Forum, 2013.
- Programa anticorrupción de ética y cumplimiento para las empresas: Guía práctica Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC).
- *Anti-Bribery Due Diligence for Transactions*. Transparency International. UK 2012.
- *Reference Guide to Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism*. 2006 The International Bank for Reconstruction and Development The World Bank.
- *United Nations Handbook on Practical Anti-Corruption Measures for Prosecutors and Investigators*.
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos.
- *ICC Anti-Corruption Third Party Due Diligence: A Guide for Small and Medium size Enterprises*. International Chamber of Commerce. Prepared by the ICC Commission on Corporate Responsibility and Anti-corruption, 2015.

“ Nos enorgullece compartir que no tuvimos casos asociados con corrupción en 2024. ”

Durante 2024, se realizó un ejercicio para el mapeo de riesgos de *compliance* por lo que en relación con la materia anticorrupción se llevó a cabo una evaluación para identificar como podría darse este riesgo en diferentes procesos de la organización con la finalidad de siempre mantener actualizados los procesos de la empresa y fortalecer controles para mitigar este tipo de riesgos.

La política de anticorrupción se puede encontrar [aquí](#).



(GRI 2-15)

Conflictos de interés

En Aeroméxico, mantenemos un estándar de excelencia para prevenir conflictos de interés, los cuales se definen como situaciones en las que los intereses personales de un colaborador afecten los intereses de una organización. Nuestra Política para evitar conflictos de interés prohíbe actividades que perjudiquen a la organización y prohíbe obtener beneficios personales en detrimento de los intereses de la empresa. Esta normativa se aplica a todos los colaboradores, incluido el Consejo de Administración.



Si se identifica un conflicto de interés, como participaciones en otros consejos o relaciones con proveedores, se revisa adecuadamente con las partes involucradas según el tipo de conflicto. Este año, se llevó a cabo la automatización del proceso de revisión, supervisión y monitoreo por la Dirección de Legal *Compliance* (DLC) de las situaciones de posible conflicto de interés declaradas.

Los Estatutos Sociales de Grupo Aeroméxico S.A.B de C.V., en sus artículos Trigésimo, Trigésimo Primero y Trigésimo Octavo establecen la prohibición de conflictos de interés. La Ley del Mercado de Valores, que es aplicable a Grupo Aeroméxico como Sociedad Anónima Bursátil, señala en sus artículos 26, 34 y 35 la imposibilidad de que los miembros del Consejo incurran en conflictos de interés en el desempeño de sus funciones. El Código de Conducta, en el numeral 2.5.2, regula específicamente esta materia. Además, la Política de Conflicto de Interés se aplica a todos los colaboradores y terceros que actúan en nombre y representación de Grupo Aeroméxico. En particular, el numeral 10.3 de esta política establece que aceptar puestos de consejero independiente en otra empresa sin autorización previa se considera un conflicto de interés prohibido que debe ser declarado.

- Los siguientes conflictos de interés son informados a nuestros *stakeholders*:
- 1. La pertenencia a distintos consejos directivos.
 - 2. La existencia de accionistas controladores.
 - 3. Las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.

Dichos conflictos se analizan en los comités auxiliares del Consejo de Administración, y de ser necesario, se informa a nivel Consejo.

En 2024 logramos una mayor concientización y comprensión sobre el conflicto de interés, llevando a una mayor apertura por parte de los colaboradores para manifestar y solicitar consultar sobre la posible materialización de estas situaciones, en coordinación con el área de Recursos Humanos. Este ha sido un año destacado en la capacitación sobre este tema con la acreditación de 3,316 sobrecargos. Además, se brindaron más de 150 asesorías relacionadas con la gestión de estos conflictos, lo que ha fortalecido aún más la cultura de transparencia y ética dentro de la organización.

(GRI 3-3, 206-1) (SASB TR-AL-520a.1)

Prácticas anticompetitivas

Para promover el cumplimiento de la Ley Federal de Competencia Económica, contamos con la Política de Competencia Económica, que establece los lineamientos generales aplicables a las prácticas de negocio realizadas por colaboradores y terceros. Esta política reafirma nuestro compromiso de competir de manera independiente, vigorosa, legítima, transparente y en estricta conformidad con las disposiciones legales relacionadas con la libre competencia en los mercados donde operamos.

Hemos sido objeto de investigaciones relacionadas con prácticas antimonopólicas por parte de la COFECE. En 2015, la COFECE inició una investigación contra nuestra empresa por presuntas prácticas monopólicas en el sector aéreo. En 2019, la COFECE emitió una resolución determinando multas para las aerolíneas involucradas. Esta resolución fue impugnada mediante los medios legales disponibles. Sin embargo, el 12 de febrero de 2025, la SCJN emitió una resolución final en nuestra contra, confirmando las multas y revocando la decisión previa del tribunal de distrito mexicano. Esta determinación es definitiva y no puede ser apelada.



Lavado de dinero

Para evitar ser parte de redes de lavado de dinero, es esencial identificar y monitorear continuamente actividades vulnerables. En Aeroméxico, se da seguimiento continuo a aquellas actividades que son consideradas vulnerables conforme a la legislación de prevención de lavado de dinero. Todos los colaboradores compartimos la responsabilidad de evitar situaciones que puedan dañar la reputación de la empresa, según nuestro Código de Conducta.

Contamos con una Política para la Prevención de Lavado de Dinero y adoptamos medidas específicas para cumplir con la legislación en los países en los que operamos. En México, cumplimos con los reportes aplicables ante la Unidad de Inteligencia Financiera respecto de las actividades vulnerables que se tienen identificadas y controladas en nuestras empresas subsidiarias, y desarrollamos manuales específicos para la prevención del lavado de dinero. En otros países, nos apoyamos en asesores jurídicos locales para cumplir con los requisitos regulatorios establecidos.

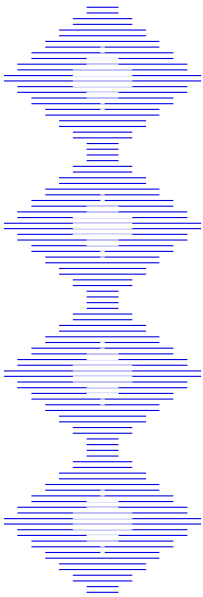
Debida diligencia de terceros

Valoramos nuestra reputación, construida sobre una cultura ética de excelencia, pero entendemos que la percepción de nuestros grupos de interés se basa no solo en nuestras prácticas internas, sino también en nuestras relaciones con terceros, específicamente en las asociaciones comerciales. A través de nuestra Política de Debida diligencia de Terceros, evaluamos la idoneidad de las organizaciones con las que colaboramos. Esta política nos permite identificar riesgos en nuestras relaciones comerciales y promover que nuestros socios cumplan con estándares de ética, integridad corporativa y respeto a los derechos humanos.

Este año ha sido testigo de un aumento significativo en la implementación de los procesos de Debida diligencia, abarcando a despachos legales tanto nacionales como internacionales, agencias de viajes, entre otros proveedores. Además, se ha llevado a cabo capacitación relacionada con el Programa de *Compliance* y los procedimientos de debida diligencia dirigidos a estos terceros.

Durante 2024 realizamos distintos procesos de evaluación de terceros:

138 proveedores fueron evaluados mediante una herramienta tecnológica.	56 procesos de debida diligencia para los socios de tiendas de viaje y otros proyectos estratégicos.	En procesos de solicitud de propuesta de servicios relevantes, se estableció la obligación de someter al proveedor seleccionado a un proceso de debida diligencia.
--	--	--



Para fortalecer la integridad y la transparencia, organizamos un curso interno sobre Debida diligencia de Terceros, el cual contó con un 87% de acreditación. Además, para agilizar los procesos de revisión a terceros, se ha hecho uso de la herramienta Ethixbase, Necsus y de los cuestionarios de nuestra Política de Debida diligencia de Terceros. Finalmente, traducimos la Política de Debida diligencia de Terceros a inglés. Esta se puede encontrar [aquí](#) en la sección de Políticas.

Nuestra Política de Debida diligencia de terceros incluye cuestionarios que evalúan el respeto a los derechos humanos de proveedores y socios, abordando temas como la prevención del trabajo forzado, trata de personas, trabajo infantil y discriminación, lo que nos permite identificar y mitigar riesgos. Los temas abordados cubren a colaboradores, mujeres, niños y colaboradores de terceros. Además, el proceso abarca la identificación de riesgos en nuestras propias operaciones, cadena de valor u otras actividades relacionadas al negocio y nuevas relaciones comerciales.

Como parte de nuestra Gestión de Riesgos Empresariales, estamos en proceso de una revisión sistemática del mapa de riesgos para su actualización, monitoreo y mitigación, por parte del área de Legal *Compliance*.

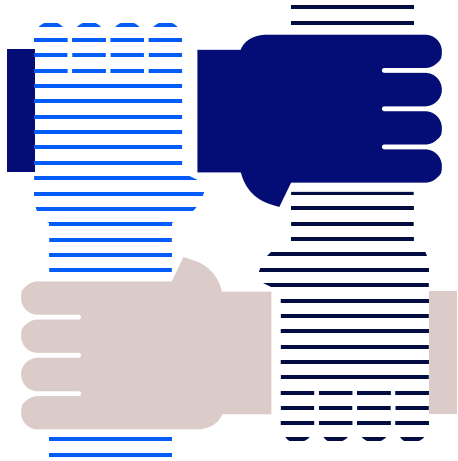
(GRI 406-1)

No discriminación

Abogamos por la igualdad de derechos, la inclusión de todas las personas y rechazamos cualquier forma de discriminación. Esta filosofía se refleja principalmente en nuestro Código de Conducta, donde se establecen compromisos concretos para fomentar la diversidad y la inclusión en nuestro entorno laboral.

Además, contamos con una Política de Diversidad y No Discriminación que guía nuestras acciones para promover la equidad y la igualdad entre los colaboradores y en nuestras relaciones externas.

Todos los casos de probables actos de discriminación que son denunciados ante Aeroméxico son tomados con seriedad y se aplican los procedimientos y sanciones correspondientes a éstos. Dada la confidencialidad de las y los denunciantes, no es posible divulgar la información de los asuntos que son atendidos.



Nos dedicamos a fomentar un entorno laboral que se fundamenta en el respeto y la tolerancia, donde se aprecia y respeta la diversidad de opiniones y perspectivas. Además, ofrecemos cursos de capacitación, tanto presenciales como en línea, sobre este tema. También disponemos de un micrositio accesible para el público en general, que está diseñado para promover una aviación sin discriminación. Para obtener más información haz clic [aquí](#).



(GRI 2-25, 2-26, 2-27, 406-1) (SASB TR-AL-520a.1)

Línea Ética

Para proteger la ética y la integridad corporativa, contamos con la **Línea Ética Aeroméxico**, un canal de denuncias anónimas para reportar comportamientos contrarios a nuestro Código de Conducta, políticas relacionadas o que comprometan el cumplimiento legal.

Contamos con distintos medios para presentar denuncias, incluyendo un número telefónico gratuito, un correo electrónico y un enlace al sitio web del tercero que nos ayuda a gestionar la recepción de denuncias, con la finalidad de cumplir con los principios de no represalias, imparcialidad, confidencialidad y anonimato.

“
Recibimos un total de 732 denuncias dentro de nuestra Línea Ética 2024, de las cuales 309 fueron cerradas y 423 aún se encuentran bajo investigación.
”

Prohibimos cualquier represalia contra quienes presenten preocupaciones o denuncias legítimas sobre ética, integridad, discriminación o violaciones a nuestro Código de Conducta. La Dirección de Auditoría Interna y la Dirección Legal *Compliance* supervisan los casos para una resolución rápida, en colaboración con Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

Además, la Dirección Legal *Compliance* participa en la atención a quejas y reclamaciones que surgen a raíz de la Línea Ética y el enfoque para abordar este tipo de situaciones es para efectos de prevenir principalmente riesgos de cumplimiento legal en aquellas materias que son competencia del área.

Nuestro Comité de Ética y *Compliance* (CEC), respaldado por la Dirección General y el Consejo de Administración, conforme a su relevancia, da seguimiento a las investigaciones de la Línea Ética Aeroméxico y emite recomendaciones y medidas disciplinarias según la gravedad de cada denuncia. Todos los procesos se llevan a cabo con medidas de seguridad para proteger la información personal y prevenir represalias.



Correo:
lineaeticaaeromexico
@resguarda.com

Teléfono
México:
800 112 0585

EE.UU. y otros países:
(00)1 800 921 2240

Web:
etica.resguarda.com/
aeromexico/es/main.html

¹Este mecanismo también funge como medio de asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable.

Áreas de incumplimiento	Definición	Denuncias	Porcentaje	Abiertas	Cerradas	Confirmadas	No confirmadas
Corrupción o soborno	Pagos en efectivo o especie u otros beneficios otorgados, prometidos u ofrecidos con la intención de influenciar la acción de un tercero, transgredir políticas de la compañía o leyes.	0	0%	0	0	0	0
Discriminación	Se considera como discriminación la posible denegación de privilegios o derechos normales u otra acción hacia uno o más individuos. Conductas basadas en la raza, color, ascendencia, etnia, género (sexo), edad, religión, origen nacional, nivel de educación, afiliación política, apariencia física o discapacidad, estado civil u orientación sexual de un individuo.	7	0.96%	3	4	1	3
Privacidad de datos del cliente	Se considera dentro de la categoría de Confidencialidad categoría la cual es la divulgación no autorizada o ilegal de información personal, propiedad intelectual, uso de marca, datos personales del cliente e información comercial.	2	0%	2		0	0
Conflictos de interés	Situación potencial en la que existe un conflicto entre el interés profesional o personal de un empleado y sus obligaciones con respecto a la compañía.	9	1.2%	3	6	2	4
Lavado de dinero	Ocultamiento del origen o destino de fondos que son producto de actividades ilícitas, con la expectativa de emplearlos ya sea para actividades lícitas o ilícitas.	0	0%	0	0	0	0
Uso de información privilegiada	Se considera dentro de la categoría de Negociación de valores e información privilegiada como la compra o venta de acciones u otros valores basada en información importante no pública obtenida durante el transcurso del empleo o el suministro de dicha información	0	0%	0	0	0	0
Denuncias totales para el año de reporte		732	100%	423	309	66	243

A finales de 2024, se tomó la decisión de trasladar la administración de la Línea Ética de Auditoría Interna a la Dirección Legal *Compliance*. Esta transferencia está en proceso de implementación en 2025.



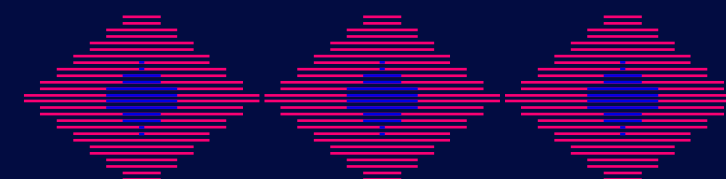
Gestión de quejas y reclamaciones

El área de Legal *Compliance* ejerce sus funciones de manera transversal en toda la organización, por lo que existe la apertura para atender cualquier consulta que surja en las materias que son competencia del área. En este contexto, tenemos a disposición de la organización el correo AMCumplimiento@aeromexico.com, así como los de cada uno de los miembros del área para proporcionar asesoría o colaborar en la remediación de impactos negativos con las distintas áreas de la empresa. Por igual, se sugiere utilizar este correo para el planteamiento de inquietudes sobre la conducta empresarial de Grupo Aeroméxico.

La participación con los grupos de interés al interior de la empresa se ejecuta en 2 vertientes: Mediante la participación en cuerpos colegiados como el Comité de Ética y *Compliance*, Comité de Gestión y Control Penal, Consejo de Protección de Datos y el Grupo de Trabajo del Comité de Riesgos, así como mediante la colaboración entre áreas como Auditoría Interna, Recursos Humanos, Relaciones Laborales, Legal Contencioso y Sostenibilidad. El seguimiento de la eficacia de nuestros mecanismos se establece por medio de las sesiones periódicas de los cuerpos colegiados que se han creado para dichos efectos. Por otro lado, se llevan a cabo sesiones de trabajo conforme a las necesidades que van surgiendo en las distintas áreas. Por ejemplo, contamos con un Grupo de Trabajo para seguimiento a la implementación de las medidas en contra del acoso conforme al Convenio de la OIT. Dependiendo el tipo de área, se dan mecanismos de revisión por parte de Auditoría Interna, Legal *Compliance* o el área de Aseguramiento de Calidad, conforme a sus respectivas competencias.

Contamos con el compromiso de seguir revisando, asesorando, monitoreando y capacitando para prevenir posibles incumplimientos legales en materias como: Anticorrupción, Protección de Datos Personales, Competencia Económica, Prevención de Lavado de Dinero, entre otras, ante posibles incumplimientos a estas regulaciones.

Finalmente, en Aeroméxico nos regimos por la transparencia de nuestras actividades. En 2024 se tuvo un total de cuatro procesos ante la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC). Estos cuatro casos fueron impugnados, por lo que no se recibió ninguna multa o sanción por incumplimiento de la legislación y/o normativa y actualmente nos encontramos en espera de la resolución de estos.



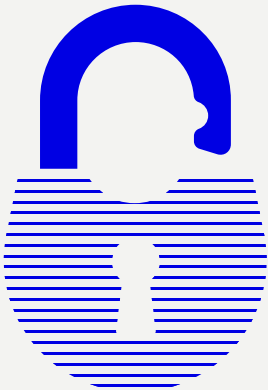
INNOVACIÓN DIGITAL



5.4

La transformación digital y las tecnologías de la información son fundamentales para establecer las bases que aseguran el crecimiento sostenido y la resiliencia a largo plazo. Juntas, facilitan una respuesta rápida a las demandas del mercado, mejoran la experiencia del cliente al hacerla más personalizada y eficiente, y permiten una operación ágil y dinámica.

Seguimos nuestro viaje hacia un **ecosistema basado en la nube**, alcanzando un **45% de migración de aplicaciones y productos**. Este enfoque mejora el desempeño, la seguridad y la funcionalidad, al tiempo que reduce costos, uso de papel y desechos electrónicos. Aprovechamos al máximo los entornos en la nube y el marco de trabajo DevSecOps (desarrollo, seguridad y operaciones), lo que nos proporciona escalabilidad, automatización y resiliencia.



Seguridad de la información y ciberseguridad

Somos conscientes de la importancia de la seguridad de la información y la ciberseguridad, por lo que hemos implementado rigurosas medidas para proteger los datos y la privacidad de nuestros clientes. Este enfoque integral fortalece la eficiencia y productividad, y mejora la analítica en tiempo real, permitiéndonos tomar decisiones más informadas y responsables en un entorno cada vez más conectado.

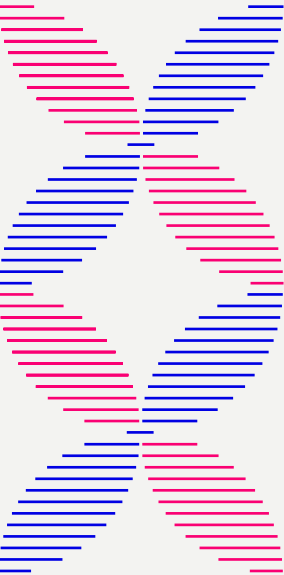
La seguridad de la información y la ciberseguridad dentro de Aeroméxico no solo son medidas de protección, sino una estrategia clave. En un entorno tan cambiante e interconectado, mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información permite nuestra continuidad operativa.

Esta estrategia está basada en mantener la certificación en la ISO 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) y PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Stabdard) para nuestros procesos críticos, alinearnos con el estándar ISO 27005 para mantener una adecuada gestión de los riesgos de seguridad de la información, así como con el cumplimiento de otras normativas establecidas por IATA en USA y la AFAC en México. La ciberseguridad por su parte nos permite reducir el riesgo de interrupciones operativas que pueden generar impactos financieros, logísticos y ambientales.

La gestión de la seguridad de la información, la continuidad operativa y el cumplimiento en Aeroméxico es fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes. Las certificaciones obtenidas a lo largo de estos siete años se han convertido en un compromiso permanente, ya que el adoptar estándares internacionales nos ayuda a implementar controles sólidos para reducir las amenazas a las cuales estamos expuestos, y continuidad de las operaciones.

La integración del uso de Inteligencia Artificial dentro de Aeroméxico ha desempeñado un papel clave en el último año ya que nos ha permitido mejorar la eficiencia de procesos clave para elevar la experiencia de nuestros clientes, optimizar nuestros ingresos y responder de manera más ágil a los desafíos actuales. Hemos realizado inversiones significativas para la integración de nuevas tecnologías que facilitan la toma de decisiones basadas en datos, lo que nos ha llevado a responder y atender las necesidades de nuestros clientes de manera más eficiente y rápida.

En el marco del 90 aniversario de Aeroméxico, consolidamos nuestro compromiso con la ciberseguridad como un pilar fundamental en la protección de nuestros colaboradores, clientes y operaciones. Hemos fortalecido nuestra postura de seguridad, adaptándonos a los desafíos del entorno digital a través de una estrategia integral que incluye inversión, alianzas estratégicas con entidades como A-ISAC, y una visión a largo plazo. Las colaboraciones con organismos regulatorios y entidades globales nos han permitido implementar las mejores prácticas en inteligencia de amenazas, mejorando nuestra capacidad de detección y respuesta.



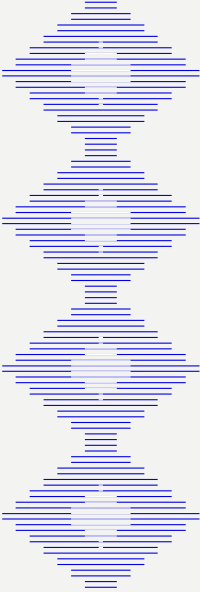
Desde 2017, hemos reafirmado nuestro compromiso con la ciberseguridad como un habilitador estratégico para mejorar la experiencia del cliente, fomentar la innovación y entregar excelencia operativa.

Nuestra estrategia de ciberseguridad se enfoca en mejorar el uso seguro de redes y sistemas de información mediante el fortalecimiento e implementación de procesos y tecnologías que optimicen la prevención, defensa, detección, análisis, investigación, recuperación y respuesta a ciberataques, siguiendo los estándares de seguridad más recientes. El *Chief Information Security Officer* (CISO) dirige y gestiona la ciberseguridad de Aeroméxico.

Nuestra Dirección de Ciberseguridad se enfocó en implementar controles tecnológicos para fortalecer los procesos críticos, proteger la información y mantener la continuidad operativa.

Hemos mejorado el proceso de gestión de identidades, agregando autenticación multifactorial, para que solo las personas correctas accedan a los recursos que deben, contribuyendo a la eficiencia operativa y la confianza de nuestros clientes.

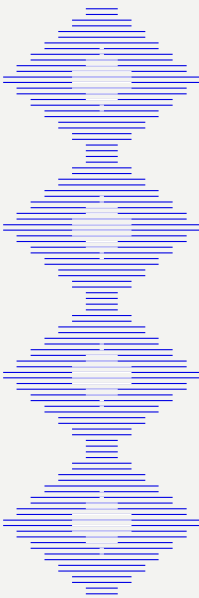
Se ha reforzado la resiliencia a través del Plan de Recuperación ante Desastres, estableciendo un marco sólido para recuperarse de manera ágil ante incidentes que puedan interrumpir las operaciones. Asimismo, se ha fortalecido la capacidad de detección y respuesta mediante herramientas de monitoreo, inteligencia de amenazas y la emulación de adversario, lo que nos ha permitido mejorar los tiempos de contención de incidentes y minimizando los impactos.





Capacitación en ciberseguridad

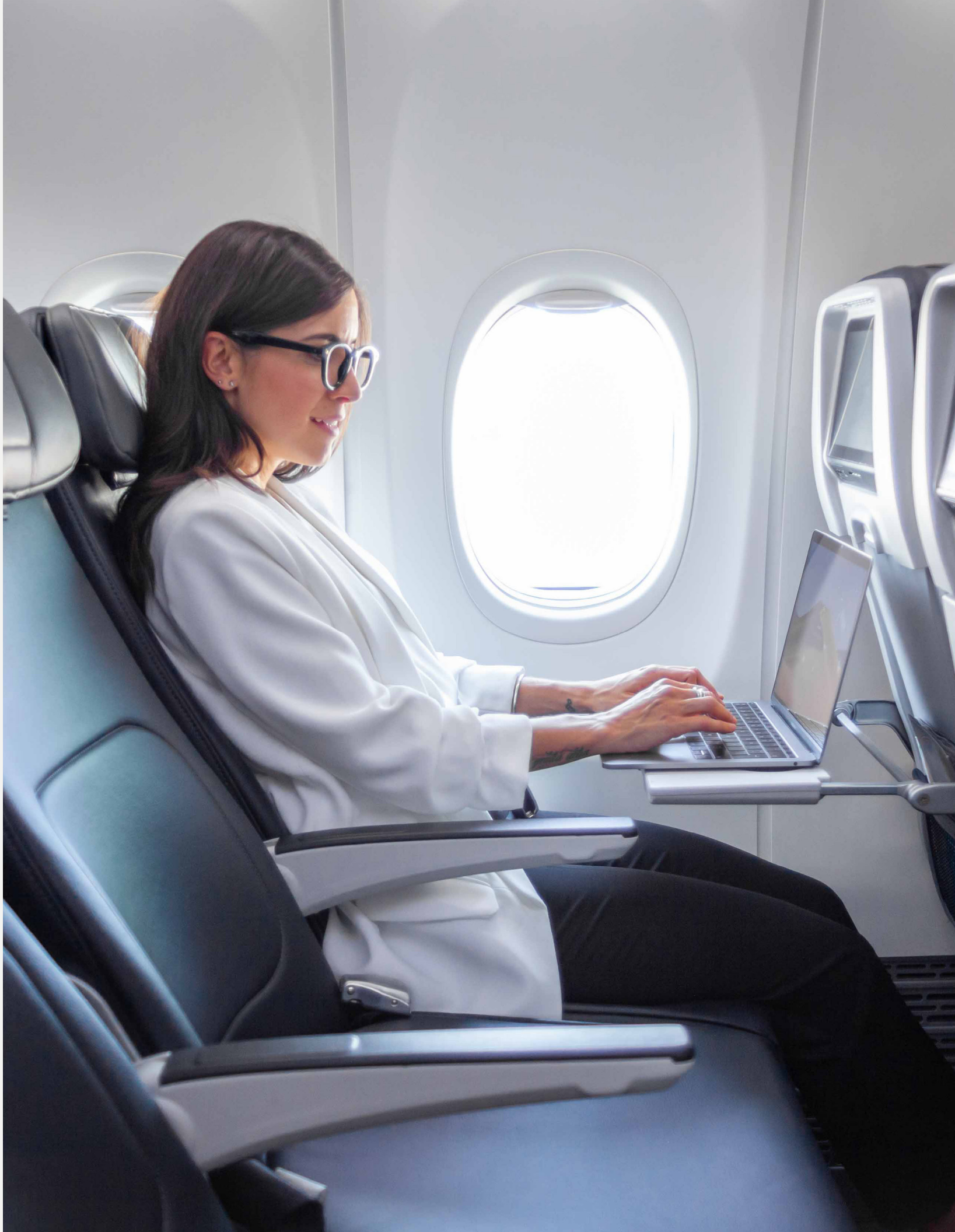
“ Durante este año se integró dentro del plan anual de capacitación corporativo el curso de ciberseguridad obligatorio dirigido a colaboradores no sindicalizados. ”



Como resultado, logramos que 9 de cada 10 colaboradores completaran el curso en tiempo y forma, abarcando temas como la prevención e identificación de incidentes de ciberseguridad, así como la importancia de la seguridad de contraseñas, seguridad en internet, inteligencia artificial y phishing. Para aquellos empleados que no pudieron realizar el curso dentro del tiempo establecido, se implementó un programa de regularización extraordinario. Además, se realizan cursos anuales para audiencias específicas que estén involucradas en la implementación de controles de seguridad de la información.

Como una medida preventiva, contamos con una campaña de sensibilización permanente de seguridad de la información donde se comparten quincenalmente temas relevantes de seguridad, se realizan campañas simuladas de phishing, contraseñas seguras, ingeniería social, así como la publicación de políticas de seguridad de la información.

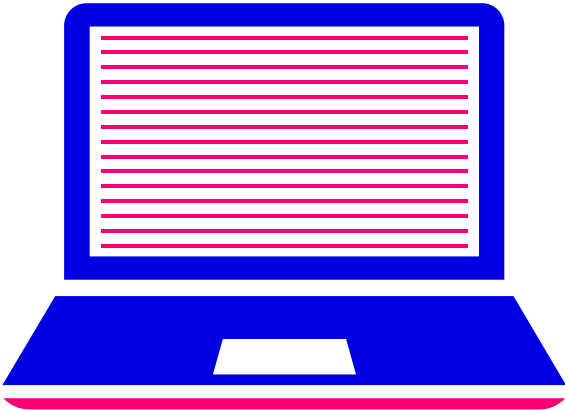
De igual manera, hemos implementado tecnologías para la clasificación de información, etiquetando los documentos con niveles de sensibilidad establecidos, acompañados de campañas de concientización y entrenamiento al personal sobre la importancia del manejo adecuado de archivos y los riesgos de usar medios no autorizados.



Protección de datos personales y privacidad del cliente

Durante 2024, mantuvimos un enfoque proactivo en la gestión de la privacidad y protección de datos personales. Fortalecimos nuestras políticas internas y realizamos evaluaciones de impacto en proyectos que involucran datos personales para detectar riesgos y emitir recomendaciones de control. Además, reforzamos la alineación con normativas de privacidad en Ecuador, Colombia, Brasil, México y Europa.

Contamos con mecanismos y roles específicos para garantizar la efectividad en este ámbito, como la Dirección Legal Compliance, la Dirección de Ciberseguridad, el Consejo de Protección de Datos y la figura de un Director Corporativo de Privacidad y Oficiales de Privacidad en distintas áreas de la empresa.

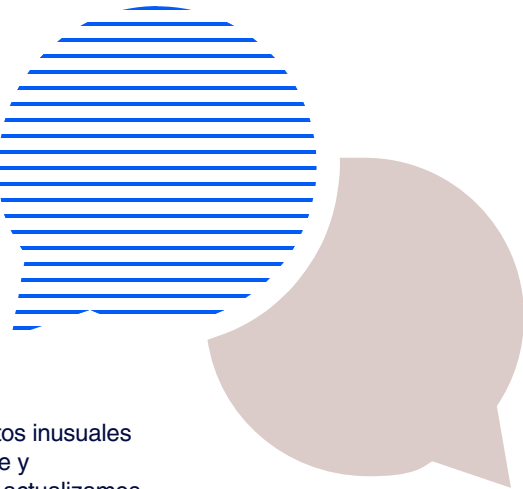


Para regular la privacidad con terceros, establecemos relaciones contractuales con cláusulas de protección de datos y realizamos inventarios internos para clasificar la información. Proporcionamos a los clientes un Aviso de Privacidad que detalla qué datos se recopilan, cómo se usan y los derechos que tienen sobre sus datos, disponible en el sitio web de Aeroméxico ([Aeromexico - Políticas Legales](#)).

Tenemos diversas políticas orientadas a proteger los datos personales de nuestros clientes, como la Política de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Clasificación de Datos Personales y la Política de Atención a los Derechos ARCO, entre otras, que se pueden consultar en nuestro sitio web ([Aeroméxico | Compliance](#)).

Informamos a los clientes sobre las transferencias de datos que podríamos realizar y solicitamos su consentimiento. También brindamos información sobre las medidas de seguridad que mantenemos, como encriptación, controles de acceso y contraseñas seguras. Además, proporcionamos medios y procedimientos para que los clientes ejerzan sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad, según la normativa aplicable, incluyendo la normativa de la Unión Europea.

En 2024, estamos muy orgullosos al contar con cero casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes y cero reclamaciones recibidas de terceros y de autoridades regulatorias. Adicionalmente, desarrollamos el Procedimiento Disciplinario ante Incidentes de Seguridad de la Información que busca definir las actividades y a los responsables del procedimiento disciplinario ante el incumplimiento de la Política Corporativa de Seguridad de la Información dentro de Grupo Aeroméxico.



Respuesta a incidentes

Realizamos un monitoreo continuo para identificar y responder a eventos inusuales en tiempo real, de acuerdo con el perfil del personal hacemos un ajuste y restringimos el acceso a sistemas y datos con uso de soluciones IAM, actualizamos periódicamente nuestros planes y protocolos de respuesta a incidentes, atendiendo nuestras lecciones aprendidas y aprovechando las fuentes externas para ajustar nuestras políticas y procesos para prevenir futuras eventos.

El Plan de Respuesta a Incidentes desarrollado por la Vicepresidencia de Tecnologías de Información y la Dirección de Ciberseguridad tiene como objetivo minimizar el impacto de los incidentes de seguridad. Este plan incluye procedimientos específicos para identificar, analizar, contener, erradicar y recuperarse de amenazas o ataques que comprometan la integridad de la información y la disponibilidad de servicios. Se han definido roles y responsabilidades claras para la gestión de incidentes. Además, en conjunto con la Dirección de Legal, se desarrolló el Procedimiento Disciplinario ante Incidentes de Seguridad de la Información que tiene como objetivo, definir las actividades y a los responsables involucrados en el procedimiento disciplinario ante el incumplimiento de la Política Corporativa de Seguridad de la Información dentro de Grupo Aeroméxico.

Además, se realizan simulaciones de ataques y se ofrecen capacitaciones al personal para aumentar la conciencia sobre la seguridad de la información. Existen varios canales para reportar incidentes, como el *Service Desk* de Aeroméxico, el Botón *Phishing Alert Report*, GAM - *Emergency Response* y la Línea Ética Aeroméxico.

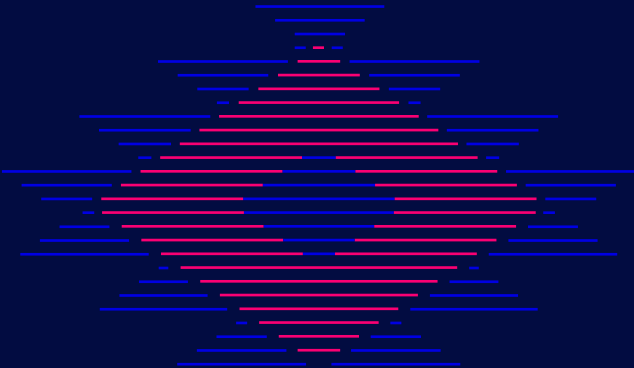
En 2024 logramos reducir a cero las vulnerabilidades críticas y altas en Cloud, resultado del compromiso en conjunto de las áreas y la promoción de una cultura de seguridad proactiva iniciada en 2023. Asimismo, se eliminaron vulnerabilidades críticas y altas en los diferentes ambientes de Aeroméxico y trabajamos en la reducción de las medias y bajas mediante buenas prácticas mediante el fortalecimiento de buenas prácticas con los equipos técnicos.

Consolidamos una cultura de ciberseguridad efectiva que se refleja en la ausencia de reincidencias y mejoras en la gestión de vulnerabilidades. Esto se logró a través de notificaciones oportunas, soporte técnico personalizado, y acompañamiento continuo para cerrar vulnerabilidades rápidamente.

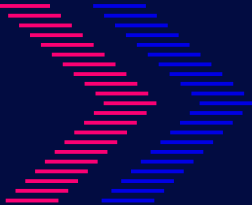
Inteligencia Artificial

Avanzamos en la transformación digital por medio de la implementación de soluciones de IA. Nuestra visión es ser líderes en la integración de estas tecnologías estableciendo una gobernanza robusta por medio del uso de modelos responsables que puedan dar garantía, calidad y confianza, respondiendo a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Nuestro enfoque está basado en 5 principios:



El Marco de Gobernanza de IA establece un enfoque estructurado para el desarrollo y uso responsable de estas tecnologías, alineándose con la estrategia empresarial y de sostenibilidad para fortalecer nuestra posición como líderes en innovación tecnológica.

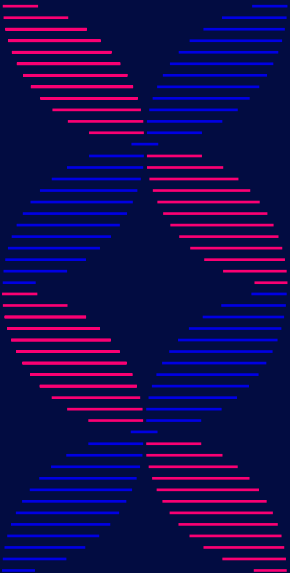


La gobernanza se realiza a través de 3 pilares estratégicos:

- 1. Consejo de Gobernanza y Plan Estratégico:** Establecer roles y responsabilidades dentro de una estructura de gobernanza.
- 2. Excelencia en el Desarrollo y Operacionalización de IA:** Integrar metodologías y procesos para optimizar nuestros modelos en términos de valor e innovación.
- 3. Políticas y Directrices:** Definir estándares éticos, medidas de seguridad, selección de proveedores y gestión de riesgos. Además, hemos creado una política basada en estudios de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) para asegurar el desarrollo y uso responsable de los sistemas automatizados, garantizando que nuestras iniciativas se alineen con los valores, principios éticos y objetivos estratégicos de la empresa.

En Aeroméxico, las colaboraciones en transformación digital son esenciales para impulsar la innovación y mejorar nuestros servicios. Trabajamos de la mano con líderes tecnológicos y socios estratégicos para desarrollar soluciones que optimicen nuestras operaciones, incrementen la eficiencia y ofrezcan una experiencia superior a nuestros clientes. Estas colaboraciones incluyen a empresas como AWS, Google, Amazon y Microsoft.

Además, disponemos de un laboratorio de pruebas donde se han desarrollado proyectos como el Next Gen Call Center, el cual tiene como objetivo transformar el centro de contacto con Inteligencia Artificial Generativa en un periodo de tres años. Algunos beneficios de esta iniciativa son la mejora de atención a clientes, gestión de la demanda, mejorar la eficiencia de nuestros agentes, optimización de ventas y la optimización de transferencias y recuperación de información.



CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

5.5

Damos prioridad a la colaboración con los mejores proveedores y socios comerciales, verificando que cumplan con las regulaciones internas y externas aplicables, así como con nuestros propósitos y valores. En línea con nuestras directrices de integridad corporativa y mejores prácticas, implementamos procesos de Debida Diligencia que abarcan la prevención de la corrupción, el cumplimiento del código de conducta, la prevención de prácticas anticompetitivas, la lucha contra el lavado de dinero y la promoción de la responsabilidad social empresarial, entre otros.

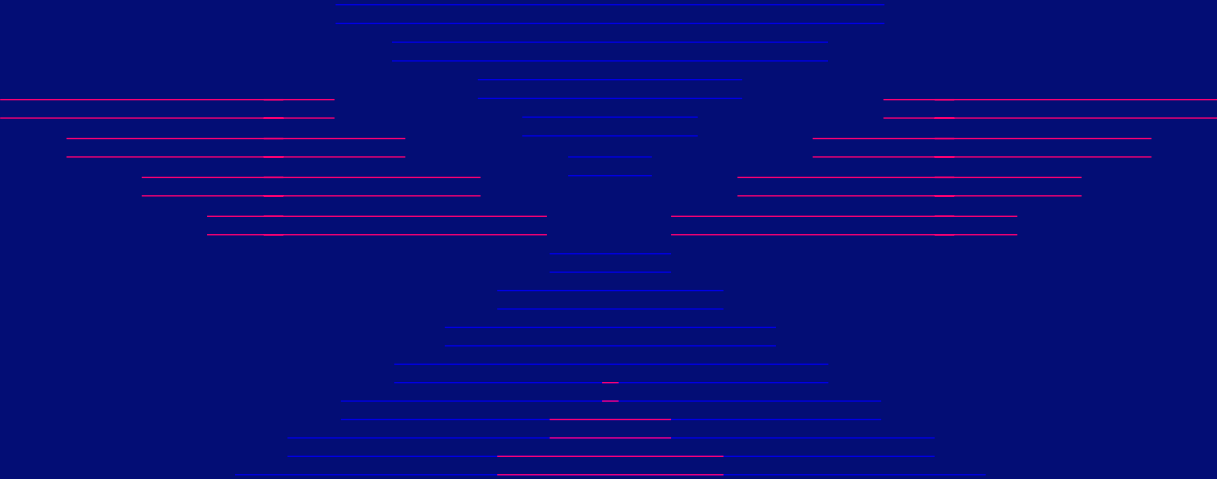
En nuestra estrategia de sostenibilidad, buscamos fortalecer una cadena de suministro comprometida con el bienestar social y ambiental.

La Dirección de Abastecimientos se encarga de asegurar el suministro de bienes y servicios para todas las empresas del Grupo, lo que incluye provisiones para aviones y su mantenimiento, combustible, alojamiento, comisariato, arrendamiento, mantenimiento de oficinas y servicios corporativos. Debido a la variedad de servicios y productos requeridos por la naturaleza del negocio, colaboramos con una amplia gama de proveedores, clasificados en categorías de abasto general, técnico y de servicios.

“

En 2024 tuvimos un total de 721 proveedores los cuales representan al universo total de proveedores de Aeroméxico, considerados nivel 1 o directos.

”



Clasificación de proveedores

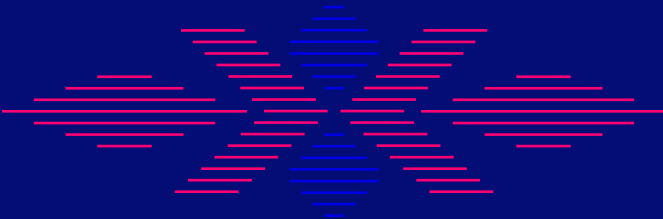
Categoría	2022		2023		2024	
	Nº de proveedores activos	Gasto (MDP)	Nº de proveedores activos	Gasto (MDP)	Nº de proveedores activos	Gasto (MDP)
Generales	201	\$1,557.51	281	\$1,947.77	173	\$2,463.63
Técnicos	422	\$4,997.48	418	\$9,640.00	468	\$10,323.76
Servicios	254	1,570.24	196	\$1,420.00	89	\$1,488.65
Total	877	\$8,125.23	895	\$13,008.00	730¹	\$14,276.04²

¹La discrepancia con el número total antes mencionado se debe a que algunos proveedores ofrecen más de un servicio a la compañía y, por ende, se clasifican en múltiples categorías. Por ejemplo, un proveedor puede ofrecer un servicio técnico y también de servicios generales, razón por la cual se contabiliza en ambas categorías.

²Gasto total de proveedores de nivel 1.

Dentro de nuestra cadena de suministro, se consideran proveedores críticos aquellos que impactan directamente la operación de las instalaciones o la continuidad del negocio, así como aquellos que ofrecen servicios especializados y cumplen con la normativa. La clasificación de proveedores se realiza en función del tipo de servicio, utilizando criterios como los Manuales de Mantenimiento de las aerolíneas (MGMyPT), la afectación al servicio al pasajero (como combustible y catering) y su impacto económico.

Por otra parte, las ubicaciones con operación significativa son aquellas donde se encuentran nuestros puntos de concentración de materiales principales: Ciudad de México, Guadalajara, Miami y Los Ángeles.



Proveedores locales

Damos prioridad a la selección de proveedores del mercado nacional que cumplan con las especificaciones requeridas y los lineamientos establecidos, incluyendo comparativas y cumplimiento normativo. Nuestro enfoque se basa en el beneficio integral para la empresa, evaluando el retorno de inversión, los ahorros generados y el impacto en la experiencia del cliente.

El trabajo de priorización se realiza directamente con las áreas, para la contratación de proveedores locales tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

Criterios de calidad	Tiempos de entrega	Costo beneficioso vs. Proveedores internacionales
----------------------	--------------------	---

En 2024 nuestro portafolio de proveedores se conformó por 278 proveedores locales y 443 extranjeros.

Gasto en proveedores locales

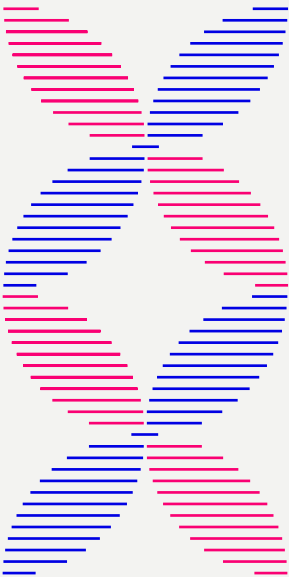
Tipo de proveedor	2022 (MDP)	Nº ³	2023 (MDP)	Nº	2024 (MDP)	Nº
Nacional ¹	\$2,479.54	ND	\$2,647.14	445	\$3,055.19	278
Internacional	\$5,645.70	ND	\$10,360.91	432	\$11,220.85	443
Total	\$8,125.23	ND	\$13,008.05	877	\$14,276.04	721

¹Se considera como proveedor local o nacional aquellos que se ubican geográficamente en México.
² La discrepancia con el número total mencionado anteriormente se debe a que, tanto los proveedores nacionales como los internacionales, pueden facturar en pesos o dólares según el servicio prestado, por lo que se contabilizan en ambas monedas.
³ND: No Disponible

“ El 39% de nuestros proveedores son locales, y nuestros gastos en ellos representan el 21%. ”

Debida Diligencia y evaluación a proveedores

La debida diligencia y evaluación de proveedores son procesos esenciales en Aeroméxico. Estos nos permiten garantizar que nuestros proveedores cumplan con los altos estándares de calidad, ética y cumplimiento de la compañía. A través de estos procesos, podemos gestionar eficazmente los riesgos, optimizar nuestras operaciones y mantener la integridad en todas nuestras actividades.



Procesos de Debida Diligencia

Contamos con una Política de Debida Diligencia de Terceros que establece controles y acciones para fomentar relaciones comerciales transparentes y sostenibles, cumpliendo con regulaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales. Realizamos investigaciones exhaustivas de todas las empresas que colaboran con nosotros, evaluando criterios como conocimientos técnicos, experiencia y legitimidad, entre otros.

Los proveedores deben completar un cuestionario de Debida Diligencia, que verificamos internamente para asegurar el cumplimiento de nuestro Código de Conducta, aplicable a colaboradores, proveedores, socios y clientes. Este código regula aspectos como la no discriminación, prácticas anticompetitivas, prevención de lavado de dinero, anticorrupción, igualdad, diversidad, inclusión, derechos laborales, prevención del trabajo infantil y protección del medio ambiente. Informamos a las empresas proveedoras sobre la necesidad de cumplir con estas políticas para mantener relaciones comerciales con nosotros. Anualmente, avanzamos en la identificación y evaluación de proveedores críticos mediante este cuestionario y herramientas tecnológicas para conocer sus antecedentes.

Para tener más información sobre el proceso de debida diligencia a terceros se sugiere visitar el capítulo: Cultura ética y de cumplimiento, en la sección Debida diligencia de terceros.



Proceso de Evaluación

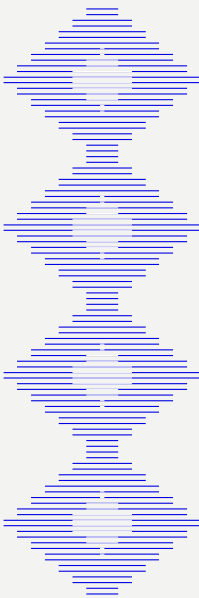
Las evaluaciones a proveedores son fundamentales para garantizar la calidad y seguridad en nuestras operaciones.

En la selección del proveedor se verifica su situación fiscal (en caso de los nacionales) y su alta en el *Entreprise Resource Planning* (ERP). Posteriormente, realiza la revisión de antecedentes de accionistas, verificación en listas negras y evaluación de criterios sociales, ambientales y de gobernanza. En caso de riesgo se alerta al área de *Legal Compliance* y Abastecimiento para tomar acciones.

Además, actualmente contamos con la certificación de Operador Económico Autorizado, donde se evalúan a los proveedores de logística, agentes aduanales, servicios a bordo y de seguridad, lo que permite mitigar los riesgos asociados al transporte ilegal de personas, drogas y otros ilícitos. Esta certificación, otorgada por el SAT, se aplica a las cadenas logísticas para prevenir el transporte ilegal, y su equivalente en Estados Unidos es el programa *Customs Trade Partnership Against Terrorism* (CTPAT).

Además, como parte de la evaluación global de los proveedores contratados, utilizamos una herramienta gestionada por un tercero que solicita de manera voluntaria la documentación a los proveedores para validar su integridad en aspectos económicos, éticos, de competencia. Esta evaluación también incorpora temas sociales, ambientales y de gobernanza como trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, gestión ambiental, diversidad, equidad e inclusión, impacto social, transparencia, entre otros. Al cierre de 2024, evaluamos 138 proveedores a través de esta herramienta, que representan el 19% del universo total y 6% son considerados críticos. Ningún proveedor nuevo pasó filtros de selección con criterios sociales.

“Evaluamos a 19% de nuestros proveedores bajo criterios sociales, ambientales y de gobernanza, de los cuales 6% de ellos son considerados críticos.”



En caso de riesgo se alerta al área de Legal Compliance y Abastecimiento para tomar acciones. Si el riesgo es elevado, se podría considerar la rescisión del contrato con el proveedor.

Después de la contratación, monitoreamos a los proveedores para garantizar el cumplimiento de los términos contractuales y los compromisos de conducta establecidos. Disponemos de herramientas de reporte directo para informar posibles desviaciones a nuestro Código de Conducta y otros lineamientos internos y regulaciones externas aplicables, como la Línea Ética y GAM e-Report. Estos mecanismos nos permiten evaluar y tomar acciones oportunas ante cualquier irregularidad. Para conocer el procedimiento de nuestra política y otros documentos relacionados, haga clic [aquí](#).

Una de las iniciativas de nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en fortalecer un programa de gestión de la cadena de suministro que sea sólido y responsable, promoviendo la transparencia y bajas emisiones de carbono. En el mediano plazo, buscaremos fortalecer la evaluación en materia de ESG de nuestros proveedores con el objetivo de que se implementen acciones que solucionen oportunidades de mejora identificadas y así optimizar el desempeño en sostenibilidad de nuestra cadena de suministro.

¹Actualmente, ninguno de nuestros proveedores incluye cláusulas sobre requisitos ambientales, laborales, de derechos humanos y éticos en sus contratos.
²En 2024 no hubo nuevos proveedores que hayan pasado por filtros sociales.





AEROMEXICO

(GRI 3-1, 3-2)

ACTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD

ANEXO I

En nuestra actualización del estudio de doble materialidad realizado a finales de 2024 y concluido a inicios de 2025, adoptamos una metodología estructurada que abarca las siguientes etapas:

Entendimiento del panorama de sostenibilidad: Realizamos un mapeo exhaustivo de los temas potencialmente relevantes, analizando tres perspectivas:

- a. Contexto interno: Evaluamos las prioridades y fortalezas de nuestras operaciones y cadena de valor.
- b. Contexto externo: Llevamos a cabo un análisis de las tendencias en el sector de la aviación con base en estándares internacionales como Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y organismos como la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).
- c. Contexto regulatorio: Revisión de los temas emergentes de sostenibilidad y cambio climático en el ámbito normativo local e internacional, por ejemplo, la Ley General de Cambio Climático aplicable a México, las Normas Internacionales de Información Financiera relacionada con la sostenibilidad (NIIF S1 & S2), la Directiva sobre Información de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), CORSIA, entre otras.

Identificación y evaluación de impactos, riesgos y oportunidades (IROs): A partir de los temas definidos y con base en los resultados de una investigación robusta del sector, análisis documental y entrevistas a *stakeholders* relevantes, identificamos los posibles impactos, riesgos y oportunidades (IROs) que podrían impactar al entorno en el que operamos, así como nuestro desempeño financiero. Para la evaluación de estos IROs, se utilizaron las siguientes escalas:

Impactos. Se consideró la escala, alcance y probabilidad, así como la irremediabilidad en el caso de los impactos negativos.

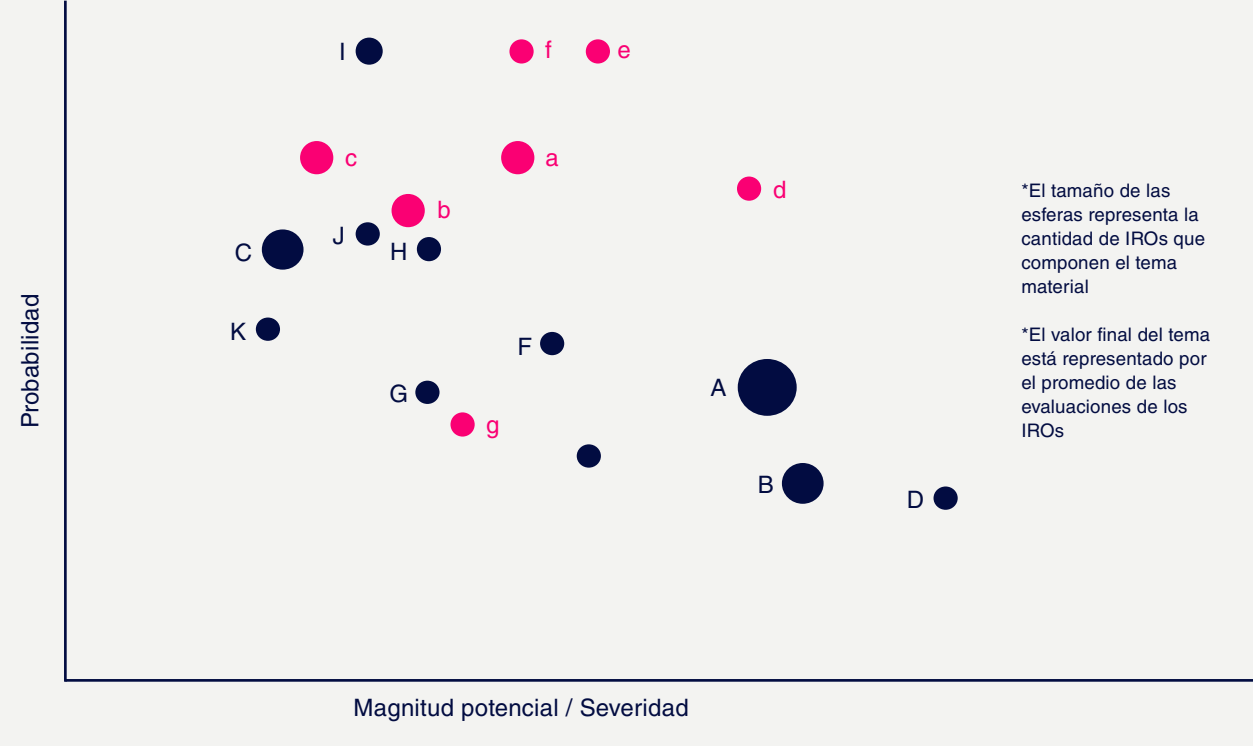
Riesgos y oportunidades. Se evaluaron con base en la magnitud potencial de los efectos financieros y probabilidad de ocurrencia en el corto, mediano y largo plazo.

Priorización y validación: A través de consultas a nuestras partes interesadas internas y externas (colaboradores, alta dirección, expertos en la materia, clientes, proveedores y medios de comunicación) logramos construir una matriz final con los IROs prioritarios para la compañía, la cual se validó con nuestros gerentes y alta dirección.

Como resultado de este análisis, los temas prioritarios quedaron clasificados de la siguiente manera:



Derivado del enfoque de doble materialidad abordado, cada uno de los siguientes temas cuenta con ciertos impactos, riesgos u oportunidades asociados. La gráfica a continuación muestra cómo se distribuyen los temas con base en la severidad o magnitud potencial y probabilidad de ocurrencia de cada uno de los IROs que lo componen.



- A. Salud y seguridad

B. Mitigación y adaptación al cambio climático

C. Experiencia del cliente

D. Ciberseguridad y protección de datos personales

E. Derechos humanos

F. Gobernanza corporativa

G. Gestión de riesgos

H. Gestión y disponibilidad del agua

I. Ética, transparencia y anticorrupción

J. Desempeño económico sostenible

K. Gestión de la energía y eficiencia de navegación
- a. Gestión de la energía y eficiencia de navegación

b. Derechos humanos

c. Cadena de suministro sostenible

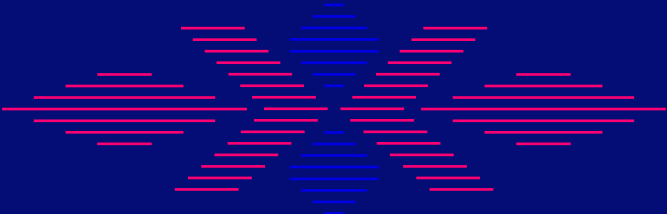
d. Desempeño económico sostenible

e. Experiencia del cliente

f. Salud y seguridad

g. Mitigación y adaptación al cambio climático

Por otro lado, la siguiente tabla representa el detalle de los IROs que integran cada uno de los temas materiales, incluyendo su implicación dentro de la cadena de valor y el horizonte de tiempo en el que podrían materializarse.



		Aguas arriba	Propias operaciones	Aguas abajo	
Temas materiales:	Categoría	IROs			Horizontes de tiempo
Salud y seguridad	!	Inversión constante en capacitación sobre temas de seguridad debido a la alta rotación de personal.			
	!	Daños a la aeronave causados por impactos potenciales o agentes externos.			
	!	Sanciones económicas y interrupción de operaciones por incumplimiento de regulaciones de salud y seguridad.			
	-	Posible contaminación o impactos en la calidad del aire en comunidades o áreas cercanas a aeropuertos.			
	!	Pérdida de control de la aeronave debido a retención ilícita de un avión.			
	!	Interrupción de vuelos y pérdidas económicas debido a fallos técnicos de la aeronave.			
Mitigación y adaptación al cambio climático	!	Disrupciones de vuelos y pérdidas financieras por los efectos del cambio climático.			
	✓	Contribución al crecimiento de la huella de carbono global.			
	-	Reducir emisiones y mitigar el cambio climático a través de la transición a una flota de aeronaves más moderna y eficiente.			
	!	Sanciones regulatorias por incumplimiento de las regulaciones ambientales.			

Dimensión:

- Social
- Ambiental,
- Gobernanza

Categoría:

- Impacto positivo
- Impacto negativo
- Riesgo
- Oportunidad

Horizontes de tiempo:

Corto plazo (1-2 años)

Mediano plazo (3 años)

Largo plazo (4-5 años)

Constante (1-5 años)

		Aguas arriba	Propias operaciones	Aguas abajo	
Temas materiales:	Categoría	IROs			Horizontes de tiempo
Experiencia del cliente 	⚠	Disrupciones operativas y vulnerabilidad reputacional debido a riesgos externos a la empresa.			
	⊕	Experiencia positiva del cliente que les permite llegar a su destino de manera segura y cómoda, contribuyendo al desarrollo socioeconómico.			
	⚠	Cambios en las demandas de los clientes centrados en la inmediatez debido al rápido desarrollo de las tecnologías digitales.			
	✓	Digitalización en la experiencia del cliente.			
Derechos humanos 	⊕	Reducción de posibles casos de acoso debido a la implementación exitosa de procedimientos.			
	⊕	Prácticas éticas a través de la promoción y salvaguarda de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor.			
	⚠	Riesgo reputacional, demandas y multas por violaciones de derechos humanos y posibles casos de trata de personas.			
Gestión de la energía y eficiencia de la navegación aérea 	⊕	Promover el panorama de Combustible de Aviación Sostenible (SAF) en México para acelerar su adopción y disponibilidad en el país, reduciendo así las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que contribuyen al cambio climático.			
	⚠	Aumento de los precios del combustible de aviación debido a conflictos geopolíticos.			
	⊕	Mejora de la eficiencia de la navegación aérea y reducción del consumo de combustible con el objetivo de disminuir las emisiones de GEI que contribuyen al cambio climático			
Desempeño económico sostenible 	⊕	Promover el desarrollo económico de las comunidades derivadas de nuestras operaciones y nuestra presencia en rutas internacionales.			
	✓	Mejora en la medición del rendimiento económico, evaluación del impacto y valoración del retorno de la inversión de las iniciativas de sostenibilidad de la empresa.			

		Aguas arriba	Propias operaciones	Aguas abajo	
Temas materiales:	Categoría	IROs			Horizontes de tiempo
Cadena de suministro sostenible 	⊕	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero a través del consumo de productos y servicios locales.			
	⊕	Promover la sostenibilidad entre los proveedores para construir una cadena de suministro más resiliente y sostenible a través de asociaciones e iniciativas.			
Ciberseguridad y protección de datos personales 	⚠	Disrupciones operativas de vuelos, pérdidas financieras y daños reputacionales causados por ciberataques.			
Gobierno corporativo 	✓	Construir confianza a través del compromiso con prácticas sostenibles a largo plazo, gestión proactiva de riesgos, transparencia y responsabilidad, alineando la gobernanza climática de la empresa con los más altos estándares internacionales de informes.			
Gestión de riesgos 	⚠	Disrupciones operativas y pérdidas financieras debido a sistemas y procedimientos de gestión de riesgos deficientes.			
Disponibilidad y gestión del agua 	✓	Utilizar tecnologías eficientes para la obtención, consumo y extracción de agua.			
Ética, transparencia y anticorrupción 	✓	Fortalecer las relaciones con los grupos de interés, mejorar la lealtad a la marca y apoyar el éxito empresarial a largo plazo a través de la transparencia en la divulgación de información.			

Dimensión:
 Social
 Ambiental,
 Gobernanza

Categoría:
⊕ Impacto positivo
⊖ Impacto negativo
⚠ Riesgo
✓ Oportunidad

Horizontes de tiempo:
Corto plazo (1-2 años)
Mediano plazo (3 años)
Largo plazo (4-5 años)
Constante (1-5 años)

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ANEXO II

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Página	Verificación externa	ODS	Pacto Global
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Acerca de este informe	8		9, 12, 17	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe / Estructura corporativa de Grupo Aeroméxico	8, 24			
	2-3 Periodo objeto de informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe	8			
	2-4 Actualización de la información	Acerca de este informe	8			
	2-5 Verificación externa	Anexo V. Informe Independiente de Aseguramiento	271	Sí		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Acerca de este informe / Estructura corporativa de Grupo Aeroméxico / Flota, rutas y destinos / Experiencia del cliente / Cadena de suministro responsable	8, 24, 26, 56, 65, 242			
	2-7 Empleados	Nuestro talento	131	Sí		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Nuestro gobierno corporativo	189, 194, 200, 201,			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Nuestro gobierno corporativo	189, 200			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nuestro gobierno corporativo	189			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Nuestro gobierno corporativo / Gestión de riesgos	189, 201, 204			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Nuestro gobierno corporativo / Gestión de riesgos	200, 201, 204			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe	8			
	2-15 Conflictos de interés	Nuestro gobierno corporativo / Cultura ética y de cumplimiento	189, 226			

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Página	Verificación externa	ODS	Pacto Global
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Nuestro gobierno corporativo	189, 199			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Nuestro gobierno corporativo	194			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nuestro gobierno corporativo	194			
	2-19 Políticas de remuneración	Nuestro gobierno corporativo	198, 200			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Nuestro gobierno corporativo	189, 198			
	2-21 Ratio de compensación total anual	Compensación	142			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Director General / Estrategia de sostenibilidad	4, 76			
	2-23 Compromisos y políticas	Visión, propósito y valores / Cultura ética y de cumplimiento	21, 214, 221	Sí		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Estrategia de sostenibilidad / Cultura ética y de cumplimiento	76, 214			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Experiencia al cliente / Gestión de riesgos / Cultura ética y de cumplimiento	65, 204, 230			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Cultura ética y de cumplimiento	230			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Cultura ética y de cumplimiento / Gestión ambiental	109, 230			
	2-28 Afiliación a asociaciones	Alianzas estratégicas del sector de aviación	68			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relacionamiento con grupos de interés	72			
GRI 3-3 Temas materiales	2-30 Convenios de negociación colectiva	Nuestro talento / Negociación colectiva	131, 153			
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Estudio de materialidad / Anexo I. Actualización del Estudio de Doble Materialidad	84, 250			
	3-2 Lista de temas materiales	Estudio de materialidad / Anexo I. Actualización del Estudio de Doble Materialidad	84 250			
	3-3 Gestión de los temas materiales		20, 56, 58, 76, 90, 108, 119, 136, 144, 154, 214, 222, 227, 238, 242			

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Página	Verificación externa	ODS	Pacto Global
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de riesgos	208		8.2, 8.5, 10.3	Principio 7
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Valor social compartido	174		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 11.2	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Valor social compartido	174		1.2, 1.4, 8.2, 8.3, 8-5, 13.1	
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro responsable	242, 244		8.3	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Cultura ética y de cumplimiento	222		9.1,9.4, 16.5	Principio 10
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Nuestro gobierno corporativo/ Cultura ética y de cumplimiento	189, 217, 222,		9.1,9.4, 16.5	Principio 10
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cultura ética y de cumplimiento	222		1.2,1.4,8.1,8.3,8.5, 16.5	Principio 10
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Cultura ética y de cumplimiento	227		16.3, 16.10	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Viajar de manera sostenible	104	Sí	12.2	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Viajar de manera sostenible	104		12.2, 12.5	Principio 9
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Emisiones y energía	98, 106	Sí	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	Principios 7, 8
	302-3 Intensidad energética	Emisiones y energía	98	Sí	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	Principio 8
	302-4 Reducción del consumo energético	Emisiones y energía	98		7.3, 8.4, 12.2, 13.1	Principios 8, 9
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Emisiones y energía	98		7.3, 13.1	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Agua	119		6.3, 6.a, 12.4	Principio 7
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Agua	119		6.3, 6,5	Principio 8
	303-3 Extracción de agua	Agua	119, 121	Sí	6.4	Principio 8
	303-4 Vertido de agua	Agua	119, 122, 123	Sí	6.3	Principio 8
	303-5 Consumo de agua	Agua	119, 121	Sí	6.4	Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Página	Verificación externa	ODS	Pacto Global
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones y energía	92	Sí	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	Principio 9
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Emisiones y energía	92	Sí	8 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	Principio 9
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones y energía	92	Sí	8 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones y energía	93	Sí	13.1, 14.3, 15.2	Principio 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Emisiones y energía	94, 99		12.4, 13.1, 14.3, 15.2	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire	Emisiones y energía	93	Sí	12.4, 13.1, 14.3, 15.2	Principio 8
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Circularidad	111, 112		6.3, 12.4, 14.1	Principio 8
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Circularidad	111,112	Sí	6.3, 12.4	
	306-3 Residuos generados	Circularidad	111, 112	Sí	6.3, 12.4, 14.1, 15.1	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Circularidad	111, 112, 115	Sí	6.3, 12.4	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Circularidad	111, 112, 118	Sí	6.3, 14.2, 15.1, 15.5	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Atracción y retención de talento	136	Sí	5.1, 8.5, 8.6,10.3	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Beneficios	139		3.2, 5.4, 8.5	
	401-3 Permiso parental	Permiso parental	141	Sí	3.2, 5.1, 5.4, 8.5	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nuestro talento / Negociación colectiva	153		8.8	Principio 3
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	159, 162		8.8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad	170		3.3, 3.9,8.8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Salud y seguridad	168, 170		3.3, 3.9,8.8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	170		3.3, 3.9,8.8, 16.7	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	171		3.3, 3.9,8.8	

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Página	Verificación externa	ODS	Pacto Global
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	168		3.3, 3.7, 3.9,8.8	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Salud y seguridad	168		8.8	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad	159		8.8	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Salud y seguridad	159, 172, 174	Sí	3.6,3.9,8.8,16.1	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad	172, 174		3.3,3.4,3.9,8.8,16.1	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Capacitación y desarrollo / Cadena de suministro responsable	144, 245	Sí	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación y desarrollo	144		8.2, 8.5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Capacitación y desarrollo	144, 151	Sí	5.1, 8.5, 10.3	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestro talento / Nuestro gobierno corporativo	131, 189	Sí	5.1, 5.5, 8.5	
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	Compensación	142	Sí	8.5, 10.3	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas	Cultura ética y de cumplimiento	229	Sí	5.1, 8.5, 8.8, 10.3	Principio 6
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Negociación colectiva	153			Principio 3
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo	Valor social compartido	179			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Cadena de suministro responsable	242	Sí	8.7, 8.8	Principio 2
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Cadena de suministro responsable	242		8.8	Principio 2
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Alianzas estratégicas del sector de aviación / Cultura ética y de cumplimiento	68, 222			Principio 10
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia del cliente	65		12.8	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia del cliente	66		16.3	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Experiencia del cliente	66		16.3	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Innovación digital: Impulsando la agilización, modernización y seguridad tecnológica	238	Sí	16.3, 16.10	

ÍNDICE DE CONTENIDOS SASB

ANEXO III

Aerolíneas

Estándar temático	Parámetro SASB	Descripción	Capítulo	Página	Verificación externa
Emisiones de gases de efecto invernadero	TR-AL-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	Estrategia de sostenibilidad	76	
	TR-AL-110a.3	(1) Total de combustible consumido, (2) porcentaje de alternativo, (3) porcentaje sostenible	Energía y emisiones	98	
Prácticas laborales	TR-AL-310a.1	Porcentaje de la fuerza laboral activa cubierta por los convenios colectivos de trabajo	Nuestro talento / Negociación colectiva	131, 153	
	TR-AL-310a.2	(1) Número de interrupciones del trabajo y (2) total de días de inactividad	Nuestro talento	131	
Comportamiento competitivo	TR-AL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	Cultura ética y de cumplimiento	227, 230	Sí
Gestión de accidentes y seguridad	TR-AL-540a.1	Descripción de la aplicación y los resultados de un sistema de gestión de la seguridad	Salud y seguridad	159, 162	
	TR-AL-540a.2	Número de accidentes de aviación	Salud y seguridad	159, 162	
	TR-AL-540a.3	Número de medidas gubernamentales de aplicación de los reglamentos de seguridad de la aviación	Safety	162	
Métricas de actividad	TR-AL-000.A	Kilómetros por asiento disponible (ASK)	Flota, rutas y destinos	32	
	TR-AL-000.B	Coeficiente de ocupación de plazas	Flota, rutas y destinos	32	
	TR-AL-000.C	Ingresos por pasajero/kilómetro (RPK)	Flota, rutas y destinos	32	
	TR-AL-000.D	Ingresos por tonelada/kilómetro (RTK)	Flota, rutas y destinos	32	
	TR-AL-000.E	Número de salidas	Flota, rutas y destinos	26	
	TR-AL-000.F	Antigüedad media de la flota	Flota, rutas y destinos	26	

Transporte de carga y logística

Estándar temático	Parámetro SASB	Descripción	Capítulo	Página	Verificación externa
Emisiones de gases de efecto invernadero	TR-AF-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	Gestión ambiental	108	
	TR-AF-110a.3	Combustible consumido por (1 transporte por carretera, porcentaje (a) gas natural y (b) combustibles renovables, y por el (2) transporte aéreo, porcentaje (a) combustibles alternativos y (b) sostenibles	Emisiones y energía	98	
Calidad del aire	TR-AF-120a.1	Emisiones atmosféricas de los siguientes contaminantes: (1) NOx (excluyendo N2O), (2) SOx y (3) material particulado (PM10)	Emisiones y energía	92	
Salud y seguridad de los empleados	TR-AF-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de mortalidad para a) empleados directos y b) empleados con contrato	Accidentes y enfermedades laborales	172	
Gestión de accidentes y seguridad	TR-AF-540a.1	Descripción de la aplicación y los resultados de un sistema de gestión de la seguridad	Salud y seguridad	162	
	TR-AF-540a.2	Número de accidentes de aviación	Salud y seguridad	162	
Métricas de actividad	TR-AF-000.A	Ingresos por tonelada/kilómetro (RTK) para (1) transporte por carretera y (2) transporte aéreo	Flota, rutas y destinos	26	
	TR-AF-000.B	Factor de carga para (1) transporte por carretera y (2) transporte aéreo	Aeroméxico Cargo de cerca	48, 50	
	TR-AF-000.C	Número de empleados, número de camioneros	Nuestro talento	131	



ÍNDICE DE CONTENIDOS TCFD

ANEXO IV

Este es nuestro primer año reportando de acuerdo con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD). Este informe refleja nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, y nos permite abordar los riesgos y oportunidades del cambio climático. A través de este índice, buscamos ofrecer a nuestros grupos de interés una visión clara de cómo gestionamos los impactos climáticos y cómo integramos consideraciones ambientales en nuestra estrategia.

Pilar	Divulgación recomendada por TCFD	Capítulo	Página
Gobernanza <i>Revelar la gobernanza de la organización en torno a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima</i>	A) Describe la supervisión que lleva a cabo la junta directiva sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el clima. B) Describe el papel de la gerencia en la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	Nuestro gobierno corporativo	203
Estrategia <i>Revelar los impactos reales y potenciales de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización cuando dicha información sea relevante.</i>	A) Describe los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que la organización ha identificado a corto, mediano y largo plazo. B) Describe el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización. C) Describe la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta diferentes escenarios relacionados con el clima, incluido un escenario de 2 °C o menos.	Gestión de riesgos	208
Gestión de riesgos <i>Revela cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el clima.</i>	A) Describe los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima. B) Describe los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima. C) Describe cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima se integran en la gestión general de riesgos de la organización.	Gestión de riesgos	204, 207, 208
Métricas y objetivos <i>Revelar las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima cuando dicha información sea importante.</i>	A) Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima de acuerdo con su estrategia y proceso de gestión de riesgos. B) Divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1, alcance 2 y, si corresponde, alcance 3, y los riesgos relacionados.	Pilar Ambiental	88



ANEXO V

KPMG Cárdenas Dosal, S.C.
Manuel Ávila Camacho 176 P1,
Reforma Social, Miguel Hidalgo,
C.P. 11650, Ciudad de México.
Teléfono: +52 (55) 5246 8300
kpmg.com.mx

Informe de Aseguramiento Limitado de los Profesionales Independientes

Al Consejo de Administración de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V.:

Informe sobre Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V., (en adelante “Aeroméxico”) que se incluyen en el Informe de Sostenibilidad 2024.

Opinión

Hemos realizado un trabajo de aseguramiento limitado sobre si los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de Aeroméxico, descritos en el Anexo A adjunto a este informe de aseguramiento, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 se han preparado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) (los “Criterios”).

Basados en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de Aeroméxico descritos en el Anexo A, adjunto a este informe de aseguramiento por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 no están preparados, en todos sus aspectos materiales, de conformidad con los Criterios.

Fundamento de la opinión

Realizamos nuestro trabajo de acuerdo con la Norma Internacional sobre Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 (Revisada), Encargos de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés). Nuestras responsabilidades bajo esta norma se describen con más detalle en la sección "Nuestras responsabilidades" de nuestro informe.

Hemos cumplido los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para contadores (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional sobre Gestión de la Calidad (ISQM por sus siglas en inglés) 1, Gestión de Calidad para Firmas que Realizan Auditorías o Revisiones de Estados financieros, u otros Encargos de Aseguramiento o Servicios Relacionados, emitida por el IAASB. Esta norma requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad, incluyendo políticas o procedimientos acerca del cumplimiento de los requerimientos éticos, las normas profesionales y los requerimientos legales y regulatorios, aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Restricción de uso

Nuestro informe no debe considerarse adecuado para ser utilizado o considerarse por ninguna parte que desee adquirir derechos frente a nosotros que no sea el Consejo de Administración y la Dirección de Sostenibilidad de Aeroméxico para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier parte que no sean el Consejo de Administración y la Dirección de Sostenibilidad de Aeroméxico que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y elija confiar en nuestro informe (o cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad a cualquier parte que no sea Aeroméxico por nuestro trabajo, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.



Responsabilidades por los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad

La Dirección de Sostenibilidad de Aeroméxico es responsable de:

- Diseñar, implementar y mantener un control interno pertinente para la preparación de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de manera que estén exentos de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Seleccionar o desarrollar criterios adecuados para preparar los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad y referirse o describir adecuadamente los criterios usados;
- Preparar y calcular de manera apropiada los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad de acuerdo con los Criterios;
- Realizar juicios y estimaciones que sean razonables en las circunstancias;
- Asegurar que las personas involucradas en la preparación y presentación del reporte están apropiadamente capacitadas y sus sistemas de información se actualicen adecuadamente; y
- Garantizar la veracidad de la información puesta a nuestra disposición y relacionada a los parámetros incluidos en la conclusión de este informe.

Asimismo, la Administración de Aeroméxico es responsable de prevenir y detectar fraudes.

Nuestras responsabilidades

Somos responsables de:

- Planificar y realizar el trabajo para obtener una seguridad limitada sobre si los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad están exentos de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Formar una conclusión independiente, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido; e
- Informar nuestra conclusión al Consejo de Administración de Aeroméxico.

Resumen del trabajo que realizamos como base para nuestra conclusión

Ejercimos nuestro juicio profesional y mantuvimos el escepticismo profesional durante el trabajo. Diseñamos y realizamos nuestros procedimientos para obtener evidencia sobre los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad para proporcionar una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión. Nuestros procedimientos seleccionados dependieron de nuestro entendimiento de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de áreas en las que probablemente surjan incorrecciones materiales. Al realizar nuestro trabajo, los procedimientos que realizamos consistieron principalmente en:

- Indagaciones a la gerencia para comprender las metodologías y los datos utilizados en la preparación de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad;
- Inspección de una selección de documentación soporte;
- Procedimientos analíticos;
- Recálculos de Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad con base en los Criterios aplicables;
- Evaluación de la presentación general de los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad para determinar si es consistente con los Criterios aplicables y si se ajusta a nuestro conocimiento y experiencia general con la Compañía.



Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en su naturaleza y oportunidad, y su alcance es menor que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el grado de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de seguridad razonable.

KPMG CÁRDENAS DOSAL, S. C.

Alejandro Muñoz Mayén
Director

Ciudad de México, a 29 de mayo de 2025



Anexo A

Los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad objeto de nuestro trabajo de aseguramiento limitado son los siguientes:

No.	Estándar	Contenido	
1	"GRI 2: Contenidos Generales 2021"	2-5	Verificación externa
2		2-7	Empleados
3		2-23	Compromisos y políticas
4	"GRI 301: Materiales 2016"	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
5	"GRI 302: Energía 2016"	302-1	Consumo energético dentro de la organización
6		302-3	Intensidad energética
7	"GRI 303: Agua y efluentes 2018"	303-3	Extracción de agua
8		303-4	Vertido de agua
9		303-5	Consumo de agua
10	"GRI 305: Emisiones 2016"	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
11		305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)
12		305-3	Otras emisiones indirectas (Alcance 3)
13		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
14		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire
15	"GRI 306: Residuos 2020"	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con residuos
16		306-3	Residuos generados
17		306-4	Residuos no destinados a eliminación
18		306-5	Residuos destinados a eliminación
19	"GRI 401: Empleo 2016"	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
20		401-3	Cantidad de empleados que han tenido derecho al permiso parental
21	"GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018"	403-9	Lesiones por accidente laboral
22	"GRI 404: Formación y educación 2016"	404-1	Medio de horas de formación al año por empleado
23		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
24	"GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016"	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
25		405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
26	"GRI 406: No discriminación 2016"	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
27	"GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016"	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales
28	"GRI 418: Privacidad del cliente 2016"	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
29	SASB Aerolíneas - Comportamiento competitivo	SASB TR-AL-520a.1	Importe total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal





100 Años