

Informe de Sostenibilidad | 2017





[Carta del Director General](#)

[Perfil Corporativo](#)

[Experiencia al Cliente](#)

[Premios, Certificaciones y Reconocimientos](#)

[Gobierno Corporativo](#)

[Colaboradores](#)

[Sociedad](#)

[Sostenibilidad Ambiental](#)

[Acerca del Reporte](#)

[Índice de Contenidos GRI](#)



Carta del Director General





Carta del Director General

A más de 80 años de su fundación, Aeroméxico ha sido una parte fundamental del desarrollo de la industria aérea nacional y uno de los principales embajadores de México y el mundo.

Día con día, a través de nuestros 15,300 empleados, unimos a México con 43 destinos nacionales, 49 internacionales y a los mexicanos con lo más valioso. Nuestros compromisos son la base de nuestros comportamientos, y día a día, la familia Aeroméxico busca entregar lo mejor de todos.

Es por eso que en un mundo en constante cambio buscamos mantenernos a la vanguardia, para asegurarnos de que nuestras acciones se conviertan en beneficios tangibles para nuestros pasajeros y que juntos logremos sentar las bases para construir la industria aérea nacional del futuro. Nuestro objetivo al definir una estrategia que posiciona al cliente al centro de todas nuestras acciones es entender, priorizar y anticiparnos a sus necesidades para ofrecer un servicio personalizado e integral, haciendo su experiencia más fácil, rápida y segura.

La homogeneización de nuestra flota nos permite ofrecer una de las más modernas del mundo, con mayores ahorros de combustible, reducción de emisiones y menor contaminación sonora para no afectar el espacio por el que volamos. Durante el año, también nos adherimos al

Programa de Evaluación Ambiental, el cual busca establecer estándares globales de gestión para aerolíneas y servicios de la industria de la aviación.

De la misma manera estamos comprometidos con la gente y con nuestro país. Por ello, después de los sismos del pasado septiembre 2017, encaminamos nuestros esfuerzos desde varios ángulos: trasladamos más de 400 toneladas de ayuda humanitaria, creamos el Fondo de Ayuda para Colaboradores de Grupo Aeroméxico y activamos una cuenta donde los colaboradores aportaron su ayuda para las personas que se vieron afectadas, junto a las donaciones de Aeroméxico y Delta, así como la donación a la Cruz Roja.

No cabe duda que 2018 tiene muchos retos, pero me siento seguro que gracias al esfuerzo y la dedicación de todos los que trabajamos en esta gran empresa, lograremos volar más alto. Me gustaría despedirme agradeciendo a nuestros clientes por ayudarnos a construir la aerolínea que une a los mexicanos y a México con el mundo.

Andrés Conesa
Director General



Perfil Corporativo





Perfil de la Organización

Somos Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V., una sociedad controladora experta en la aviación comercial en México y servicios relacionados. En la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) se ubica el principal centro de operaciones de Aeroméxico, la aerolínea bandera de México.

Alrededor de

580



vuelos de pasajeros diarios

3



continentes

92



destinos

131



aviones

En Grupo Aeroméxico estamos integrados por seis empresas subsidiarias líderes en su área de especialización tales como el transporte de pasajeros a nivel nacional e internacional, transporte aéreo de carga, asistencia para aeronaves y formación profesional para el sector de la aviación.



Gracias

a la alianza *SkyTeam*, tenemos acceso a

1,074

destinos en todo el mundo.





A través de Aeroméxico ofrecemos servicios integrados de transporte en México, entre los principales se encuentran:



Selección entre tres tipos diferentes de asiento.



Sistema de autodocumentación en los principales aeropuertos del país.



Servicio a bordo para cada tipo de cabina.



Salas de espera exclusivas en diversos aeropuertos nacionales e internacionales.



Manejo confiable de equipaje.



Cumplimos

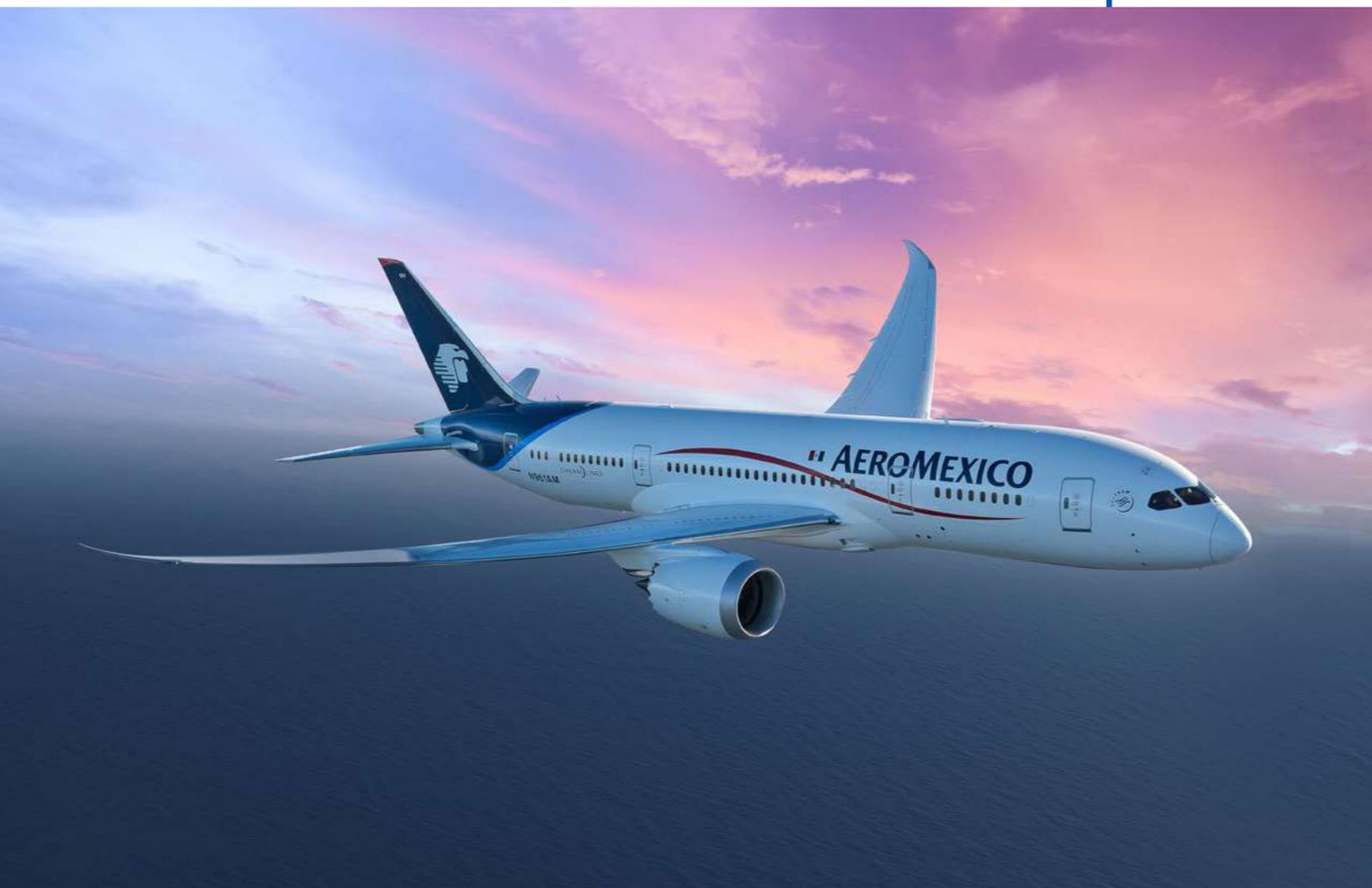
con estándares de clase mundial, con una flota moderna y eficiente.





Modelo de negocio

En Aeroméxico operamos bajo el modelo de negocio “Hub and Spoke”, gracias al cual sobresalimos en la industria de la aviación civil en México, a diferencia de otras aerolíneas que operan con un sistema punto a punto.



Las principales ventajas de nuestro modelo son:



Servicio a diversos mercados locales. Conectamos regiones y puntos que de otra manera no tendrían opciones de vuelo.



Alta conectividad y múltiples opciones en destinos nacionales e internacionales.



Diversos beneficios para los pasajeros, como ahorro de tiempo y disminución de costos, entre otros.



Demanda agregada de varios mercados.



Conectividad en México

Sin importar el tamaño de la ciudad, en Aeroméxico ofrecemos muchas posibilidades de conexión.



Tijuana

Monterrey

Ciudad de México

La Habana

Cancún

Santo Domingo

San Pedro Sula

Guatemala

San Salvador

Managua

San José, Costa Rica

Medellín

Bogotá

Quito

Lima

Latinoamérica

São Paulo

Santiago de Chile

Buenos Aires

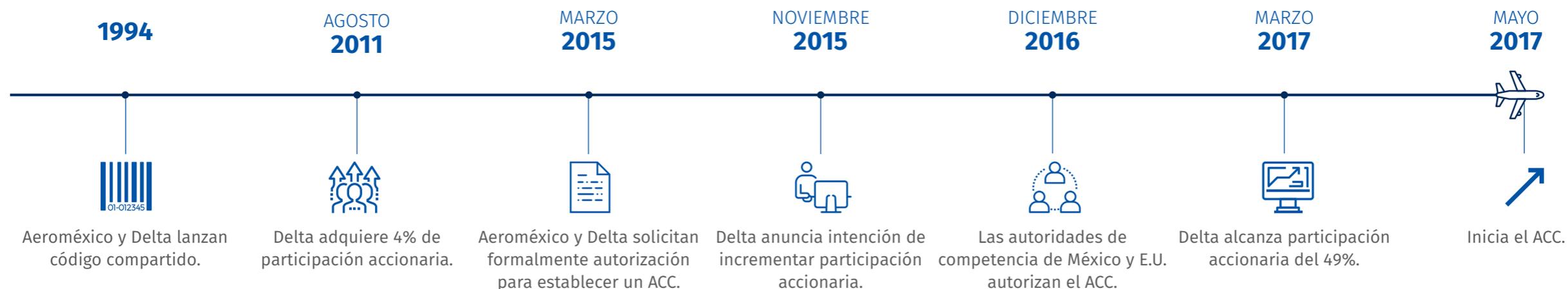
Conectividad Internacional

Gracias a nuestro modelo “Hub and Spoke”, le ahorramos tiempo y costos de traslado a nuestros pasajeros.



México-Norteamérica

Acuerdo de Colaboración Conjunta con Delta Airlines





El Acuerdo de Colaboración Conjunta (ACC) entre Aeroméxico y Delta entró en vigor de manera oficial en mayo de 2017, después de haberse otorgado inmunidad antimonopólica por parte del Departamento de Transporte de Estados Unidos y la Comisión Federal de Competencia Económica de México.

Este acuerdo busca desarrollar una estrategia en la que el centro de las decisiones sean los clientes, para lo cual hemos enfocado nuestro esfuerzo en la oferta de productos y servicios, que permiten complementar la experiencia de cada tipo de pasajero.

Beneficios del ACC para los clientes:



Mayor conectividad y frecuencias entre México y Estados Unidos.



Acceso a programas de viajero frecuente para la acumulación de millas.



Acceso a salones con atención personalizada.



Tarifas más competitivas en el precio de los boletos de avión.



Más opciones de destinos y flexibilidad en los horarios para los vuelos entre México y Estados Unidos.

En las terminales del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), Los Ángeles (LAX) y de John F. Kennedy (JFK) nos reubicamos juntos para poder ofrecer a nuestros clientes:



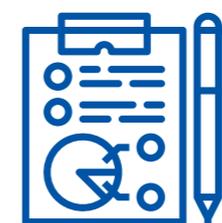
Mayor agilidad y eficiencia en las conexiones de vuelos.



Menores tiempos de espera y mejor conectividad para los pasajeros.



Procesos migratorios y de aduanas más ágiles.



En 2017 Delta Air Lines adquirió el 12.8% para completar el

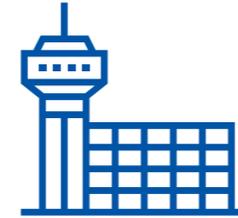
49%

de las acciones de Grupo Aeroméxico.



10

almacenes de carga co-localizados: BOS, DTW, IAH, JFK, LAS, MCO, MEX, MIA, ORD y SFO.



12

aeropuertos en los que estamos localizados de manera conjunta: GDL, MEX y MTY en México y ATL, AUS, DTW, JFK, LAX, MIA, SAT, SEA, SLC, en Estados Unidos.



45%

de incremento en clientes conectando de Delta a Aeroméxico a través de MEX y MTY.



Aeroméxico y Delta son las aerolíneas oficiales de la Selección Nacional de México.



10

cinastas emergentes patrocinados por Aeroméxico y Delta en asociación con la marca latina líder en medios de comunicación: Mitú y su programa de tutoría.



64

rutas entre 10 ciudades en México y 33 ciudades en Estados Unidos.





83

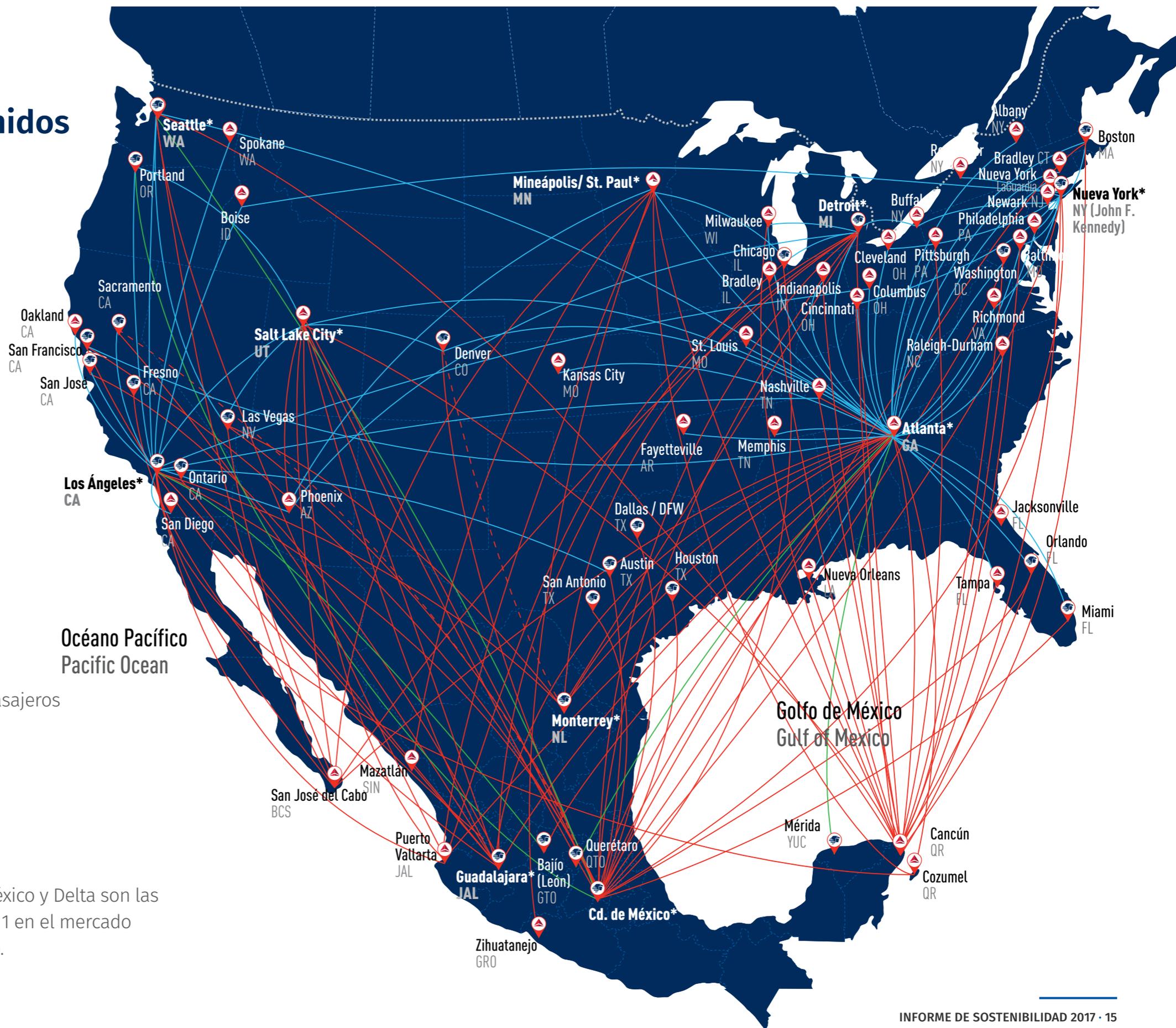
empleados de Aeroméxico y Delta han participado en un programa de intercambio para fortalecer los equipos y aprender lo mejor de cada uno.

El eje conductor de la alianza Aeroméxico-Delta es la generación de sinergias, con las cuales ambas aerolíneas buscan lograr cada vez mejores resultados a través de cuatro pilares:





México-Estados Unidos



7

Océano Pacífico
Pacific Ocean

millones de pasajeros transportados.



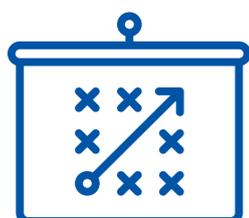
#1

Juntos, Aeroméxico y Delta son las aerolíneas No. 1 en el mercado transfronterizo.



Participación en el mercado

Permanentemente analizamos las necesidades del mercado nacional e internacional para poder brindar un servicio cada vez más adecuado a las necesidades de nuestros clientes.



Nuestra estrategia

enfocada en las necesidades del cliente nos posicionó como la aerolínea con mayor participación en el mercado regular.



En 2017 tuvimos una participación total en el mercado nacional e internacional de tráfico de pasajeros comercial regular de

29%

En 2017 transportamos 20.7 millones de pasajeros,

lo que representó un incremento de **4.9%** respecto al mismo periodo del año anterior.

Pasajeros	2017	Diferencia con el 2016
 Internacionales	7,472,000	+12.3%
 Nacionales	13,194,000	+1.1%
Total	20,666,000	+4.9%



Destinos en el mundo





Participación en el mercado nacional

En el periodo enero-diciembre 2017 mantuvimos el liderazgo en el mercado doméstico con un 29% y un crecimiento promedio mensual de 0.94% en el tráfico de pasajeros domésticos.



Skyscanner

nos nombró la mejor aerolínea de México debido al número de destinos atendidos y a los altos estándares ofrecidos al cliente.



Skyscanner es un sitio de búsqueda de viajes líder a nivel mundial, para planificar y reservar directamente millones de opciones de viaje a los mejores precios.



Somos

la aerolínea nacional con **mayor participación en el mercado** internacional.



Participación en el mercado internacional

Logramos un total de

16.8%



Desempeño económico

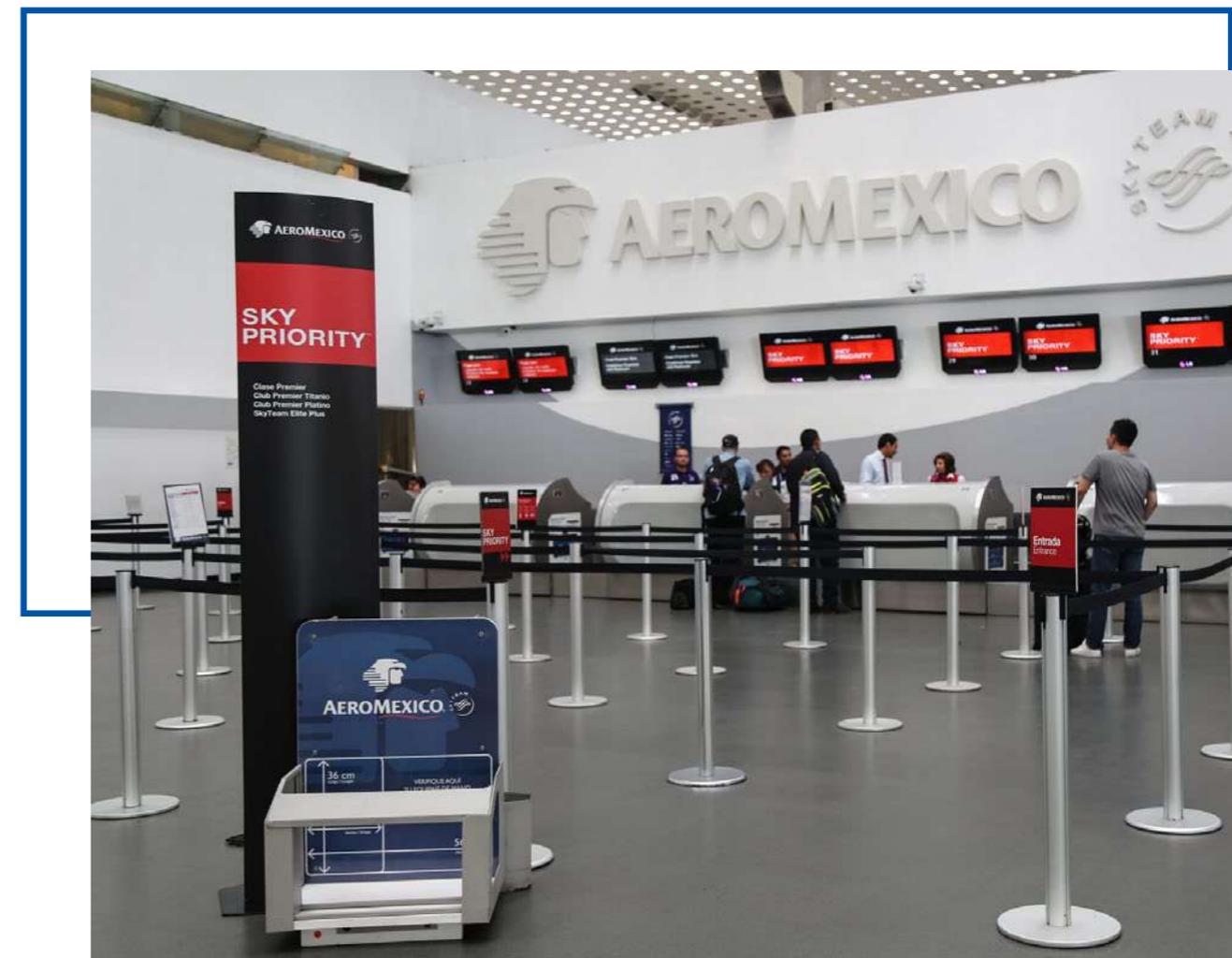
Durante 2017, los ingresos de operación totales se ubicaron en \$61,481 millones de pesos, lo que representó un incremento de 14% en comparación con el mismo período del año anterior.

Ingresos por concepto de operación (millones de pesos)

	2016	2017	VAR
Domésticos	20,893	21,929	5%
Internacionales	26,455	30,184	14.1%
Pasajeros	47,347.9	52,113.3	10.1%
Carga	3,360	4,345.8	29.3%
Otros	3,216.8	5,022	56.1%
Operación total	53,924.7	61,481.2	14%

Utilidades Brutas y Netas (en millones de pesos)

	2016	2017
Utilidad bruta del año	1,483.5	(49.9)
Utilidad neta del año	1,111.8	18.2





Entorno del mercado

Ante un entorno cambiante y dinámico mantenemos un monitoreo constante para identificar oportunidades y riesgos de la industria a nivel nacional e internacional, de esta manera podemos generar estrategias adecuadas y tomar decisiones asertivas. El detalle de dicha información, se encuentra disponible en el reporte anual financiero.

Flota

Al término de 2017 tuvimos una flota operativa de 131 aviones, de los cuales 72 fueron para las operaciones de Aeroméxico y 59 para Aeroméxico Connect.



Al cierre de 2017, la edad promedio de nuestra flota fue de



8.4 años.

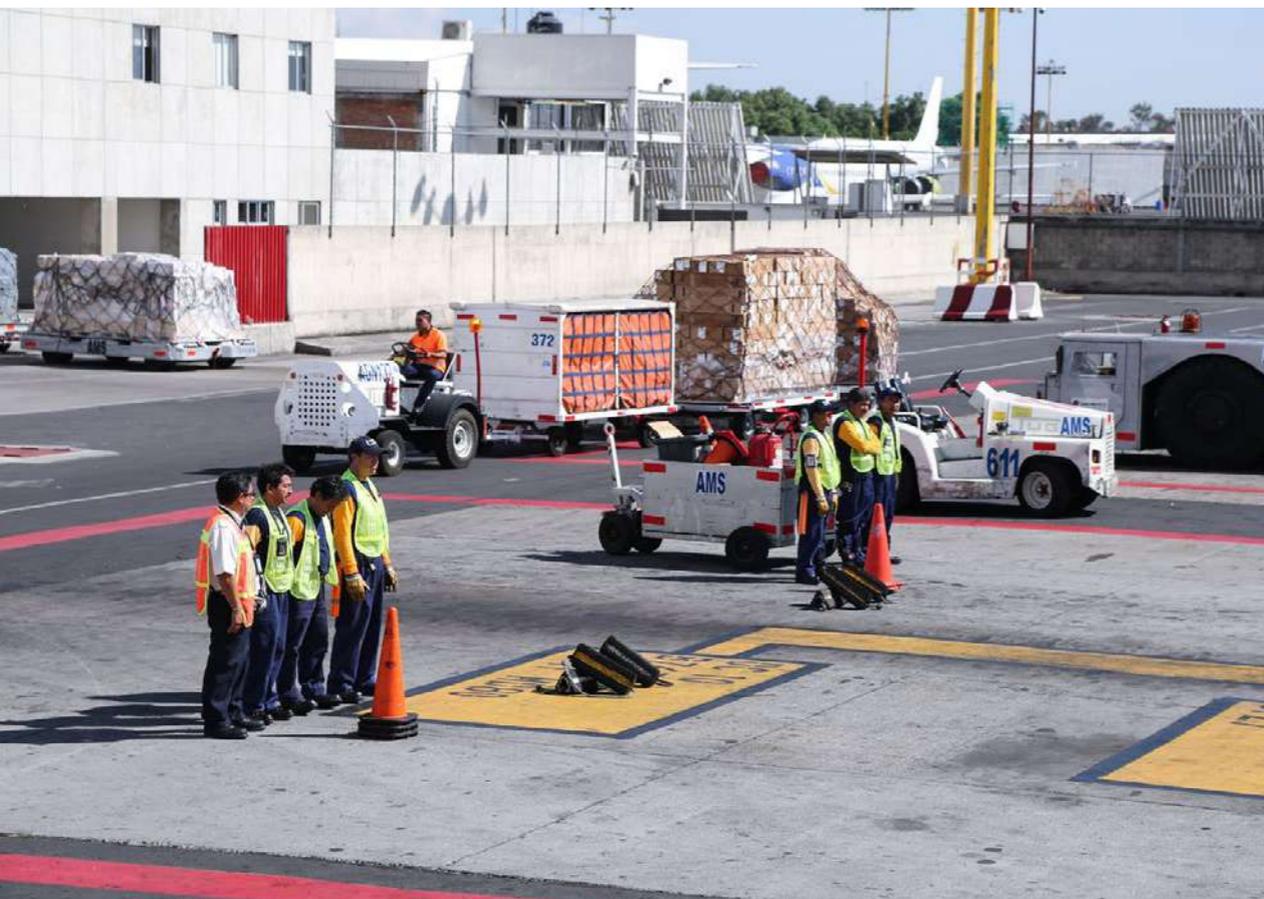
Alianzas



Conscientes de la importancia de trabajar en conjunto con otras aerolíneas, creamos alianzas estratégicas para brindar las mejores alternativas a nuestros clientes en cuanto a rutas, destinos, tarifas y horarios.

Además, somos miembro y socio fundador de SkyTeam, alianza de 20 aerolíneas que dan acceso a 1,074 destinos en todo el mundo con más vuelos y conexiones, lo que permite viajar de la forma más sencilla y conveniente.





Asimismo, contamos con diversas alianzas comerciales de código compartido. En 2017 concretamos nuestra colaboración con EL AL.

Al cierre de año, contamos con 433 pares únicos de ciudades en código compartido y una cobertura global de 20 aerolíneas en el mundo.



Proveedores

Para continuar como líderes en el mercado debemos mantener la más alta calidad en toda nuestra operación, esto incluye a nuestra cadena de suministro. Por ello, impulsamos su desarrollo y construimos relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores.



Fabricante de aviones.



Fabricante de aviones.



Infraestructura aeroportuaria.



Mantenimiento de aeronaves.



Suministro de combustible.



Soporte a la operación de la infraestructura de telecomunicaciones.



Comisariato.



Contabilidad, recursos humanos, nóminas, abastos y planeación.



Sistema computarizado de información comercial.



Certificación de proveedores

A través de la Política de Conflicto de Interés y Relación con Proveedores, evaluamos y seleccionamos a aquellas empresas que formarán parte de nuestra cadena de valor, al tiempo que nos aseguramos que operen apegados a nuestros principios éticos.



En Aeroméxico

nos oponemos a toda forma de trabajo forzado u obligatorio, infantil y al castigo corporal, coerción mental o física.

Para tener transparencia respecto a las operaciones en nuestra cadena de valor y colaborar con empresas de excelencia, continuamos trabajando bajo nuestro proceso de certificación de proveedores, el cual consiste en cinco pasos:



1. Seleccionar a proveedores para el envío de la Carta Inicio Proceso de Certificación.



2. De conformidad con la carta, el proveedor prepara la documentación solicitada y tramita el reporte ante Dun & Bradstreet.



3. Visitamos las instalaciones del proveedor.



4. El proveedor envía la documentación recabada.



5. Revisamos la documentación y determinamos el fallo.



Documentación con pase de abordar
Dos o más Clientes / Dos o más equipajes
Checkin with boarding pass
Two or more Customers Two or more Baggages

Experiencia al Cliente



2^o+ Equipajes
or+ Bags





El cliente es nuestro centro de decisiones, a través de productos para todo tipo de pasajeros, forjamos un concepto que busca demostrar nuestra fortaleza y flexibilidad, lo que nos permite adaptar el servicio a las necesidades del mercado y diferenciarnos de otros operadores aéreos.



A partir de este enfoque generamos un plan en 2017 con el objetivo de promover un acercamiento centrado en los clientes y asegurando que Aeroméxico genere valor real para ellos y por lo tanto, para la empresa.





Trabajamos

día con día para alcanzar la excelencia y ofrecer a nuestros clientes una experiencia única.

Esto lo lograremos por medio de diferentes etapas donde podremos conocer y analizar la percepción que los clientes tienen de nuestra empresa, generar sinergias y así poder ofrecer el mejor servicio de manera personalizada con ayuda de la mejor tecnología.

Asimismo, enfocamos nuestros esfuerzos en ofrecer la mejor experiencia al cliente desde antes de abordar su vuelo, a través de facilidades para su check-in, comodidades para hacer su espera más placentera y mejorando las condiciones de nuestra flota para ofrecer un viaje cada vez más cómodo, con la mejor atención, alimentos especialmente preparados, y con todo ello lograr relaciones a largo plazo con nuestros clientes.



Ver / Revisar



Percepción y conocimiento de marca.



Gestión de la reserva



Consideraciones del cliente.



Registro



Captura de la demanda a través de canales digitales.



Preparación previa y abordaje



Ventana dorada.



En rumbo / En ruta al destino



Preparándose para el viaje.



Lealtad



Experiencia a bordo.



Construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes, por medio de información estratégica (Big Data) y Marketing dirigido.



Mundo Premier

La mejora continua de la oferta de productos es otro factor que nos distingue de la competencia. Recientemente lanzamos al mercado Mundo Premier, compuesto por cinco productos de Aeroméxico: Salones Premier, Clase Premier, Terraza Premier by Heineken, Espacio Premier y Club Premier.

Con Mundo Premier nuestros clientes disfrutan un trato especial en su experiencia de viaje antes, durante y después de su vuelo.

Experiencia digital

Hemos invertido en recursos tecnológicos para mejorar la experiencia de viaje, como kioscos electrónicos y la nueva aplicación para la compra y seguimiento de vuelos.

Además, lanzamos Aerobot, que consiste en un sistema de respuesta automatizada a consultas a través de Facebook y Whatsapp.

Experiencia a bordo

El servicio a bordo, que incluye desde snacks hasta menús completos de alimentos y bebidas (depende de la ruta, duración del vuelo y tipo de cabina en que se viaja), así como el entretenimiento a bordo, son otros de los atributos que nos mantienen en una posición de liderazgo en la industria aérea nacional.



Todo esto

aunado a las tarifas competitivas que agregan valor a la relación costo-beneficio para el cliente, nos permiten mantenernos en la preferencia del mercado.





Primer aerolínea

de México en completar exitosamente la auditoria IOSA (IATA Operational Safety Audit), considerada el estándar más alto en la industria para la seguridad operacional.



Seguridad

La seguridad en nuestra operación se debe a la perfecta combinación de:



Flota joven y moderna.



Protocolos y procedimientos de seguridad estrictamente seguidos.



Mantenimiento de calidad.



Colaboración y coordinación con autoridades nacionales y organismos internacionales.



Capacitación a todo el personal.



Contamos con el Sistema de Administración de Seguridad, recomendado por la International Civil Aviation Organization (ICAO) de la Organización de las Naciones Unidas.

Participamos en programas del Gobierno de los Estados Unidos de América para prevenir actos de interferencia ilícita y de terrorismo. Asimismo, lideramos IATA Security Focus Group, enfocado en la mejora de la seguridad en las Américas.

Además, somos operadores certificados con el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) ante la Autoridad Mexicana:



Primer proceso



Tercer proceso



Respuesta a la emergencia

Contamos con un equipo de Respuesta a la emergencia capaz y comprometido con las mejores prácticas internacionales y los estándares más estrictos de asistencia familiar. Brinda herramientas de atención, establece procedimientos a seguir y dirige los esfuerzos de los equipos de emergencia.

Nuestros cinco equipos estratégicos están integrados por personal de distintas áreas de la empresa previamente seleccionados y capacitados:



Centro Director de la **Emergencia**



Notificación Telefónica



Go Team



Care Team



Comunicación En crisis



Alineamos

nuestro Plan de Respuesta a la emergencia a las mejores prácticas de la industria y al de nuestro socio Delta Air Lines.



Formación a estaciones

Otro actor clave en la atención de una emergencia es el personal de los aeropuertos involucrados, ya que son quienes brindan la primera atención al evento mediante la activación de su Plan Local. En 2017 logramos:



36

estaciones (incluidas 8 estaciones de apertura).



1,400

personas capacitadas.



5,600

horas en promedio.

La proyección de la formación en materia de Respuesta a la emergencia para 2018, de acuerdo a la NOM-64-SCT3-2012*, es cubrir un mínimo de 70% del personal total en cada una de las estaciones.

*Norma Oficial Mexicana



Actualización de Checklists

El equipo de Respuesta a la emergencia se reunió con las distintas áreas que conforman el Centro Director de la Emergencia para trabajar en los checklists que integran el Plan de Respuesta a la emergencia de nuestra empresa. Los responsables clave de cada área tienen la responsabilidad de tomar las decisiones estratégicas durante una crisis y asegurarse de que sus equipos de soporte lleven a cabo las acciones contenidas en su checklist.

Manual del Voluntario Care Team

Uno de los pilares fundamentales de la atención de una emergencia es la asistencia que brindamos a pasajeros y familiares afectados por un evento, es por eso que durante el 2017 desarrollamos el Manual del Voluntario Care Team que establece los procedimientos a seguir durante la asignación de los voluntarios a una posición en la que tengan contacto directo con nuestros clientes o sus seres queridos.

Cumplimos con los lineamientos que pide la National Transportation Safety Board, organización independiente del Gobierno de los Estados Unidos, encargada de determinar la causa probable de los accidentes de transporte, promover la seguridad y ayudar a las víctimas de accidentes de transporte y a sus familias.



Desarrollamos

el manual con base en los procedimientos de IATA y las mejores prácticas nacionales e internacionales.



Capacitación del equipo de comunicación en crisis

Los equipos integrantes del Comité de Comunicación en Crisis (Comunicación Corporativa, Atención al Cliente, Redes Sociales y Marketing Digital) participaron en el Seminario de Comunicación en Crisis, impartido por Miles Kotay de Boeing, con la finalidad de adoptar las mejores prácticas de la industria y fortalecer nuestros procedimientos de comunicación ante una crisis.



Premios, certificaciones y reconocimientos





ENTIDAD

RECONOCIMIENTO

WORLD AIRLINE RANKINGS

Rankings de las mejores aerolíneas elegidas por los clientes, en diferentes rubros de aviación.

- Tercera aerolínea más importante de América Latina en términos de ingreso.
- Cuarta aerolínea más importante de América Latina de acuerdo al tráfico de pasajeros.

PROFEPA

Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, su objetivo es incrementar la observancia a la normatividad y cumplimiento ambiental.

- Certificación de Industria Limpia en Calidad Ambiental Nivel 1.

THE WORLD AIRLINE AWARDS

Rankings de las mejores aerolíneas elegidas por los clientes, en diferentes rubros de aviación.

- Una de las 100 mejores aerolíneas a nivel Internacional.
- Una de las 10 mejores aerolíneas en la categoría de “Mejores asientos en clase económica”.
- Única aerolínea de México en ser clasificada como una marca de excelencia para el sector.
- Mejor clase turista.

CONSEJO DE LAS AMÉRICAS (COA)

Organización cuyo objetivo es promover el libre comercio, la democracia y la apertura de mercados en América.

- Premio de Negocios Bravo 2017.

REVISTA PAX INTERNATIONAL

Voz líder de noticias y análisis de servicio a pasajeros, interiores, entretenimiento y comunicaciones a bordo.

- Mejor servicio de comida a bordo.
- Mejor proveedor de kit de amenidades a bordo en América.



Patrocinadores

del World Travel Awards (WTA) Latin America, ceremonia que reconoce, premia y celebra la excelencia en todos los sectores de la industria del turismo.



Gracias

a nuestra labor constante por ser mejores cada día, nos distinguimos a nivel nacional e internacional por nuestra calidad y por los resultados de los programas sociales y ambientales que realizamos.



ENTIDAD

RECONOCIMIENTO

WORLD TRAVEL AWARDS LATINOAMÉRICA

Reconoce y recompensa la excelencia en todos los sectores de la industria de viajes y turismo a nivel Latinoamérica.

- Mejor aerolínea de México y Centroamérica.

WORLD TRAVEL AWARDS

Reconoce y recompensa la excelencia en todos los sectores de la industria de viajes y turismo.

- Marca aeronáutica líder en México y Centroamérica.

REVISTA GLOBAL TRAVELLER

Ofrece contenido diario único que atiende el estilo de vida y los intereses de viaje de viajeros premium.

- Mejor aerolínea de México por séptima ocasión.

SIMPLIFYING AWARDS

Empresa líder a nivel mundial en estrategia de marketing para aerolíneas.

- La mejor aerolínea en Latinoamérica.

GRUPO EXCELENCIAS

Empresa especializada en productos y servicios de diferentes áreas del mundo de la comunicación.

- Premio Excelencia.



ENTIDAD

RECONOCIMIENTO

IATA

International Air Transport Association, asociación de comercio para las aerolíneas del mundo que apoya en la formulación de políticas industriales sobre cuestiones críticas de la aviación.

- Certificado IEnvA Etapa 1.

64º FESTIVAL DE LOS LEONES DE CANNES

Festival y reconocimiento mundial que premia la creatividad en comunicación y marketing.

- León de Oro por la campaña “Fronteras”.

LLOYD’S REGISTER

Sociedad de clasificación y organización de análisis de riesgos.

- Certificamos y registramos nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

SEMARNAT

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, órgano encargado de la formulación, ejecución y evaluación de la política estatal en materia de conservación ecológica, biodiversidad y protección al medio ambiente.

- Dictamen Positivo de Verificación del Reporte de Inventario Corporativo 2016 de Compuestos y Gases de Efecto Invernadero.





Gobierno Corporativo





Gobierno Corporativo

Actuamos dentro del marco de la legislación vigente y bajo la dirección de un Consejo de Administración, el cual cumple con la función de ser el representante legal del grupo. Nuestro esquema operacional está compuesto por:



Comités de Nuestro Consejo de Administración:

Entre sus principales funciones se encuentran: determinar los deberes, el nombramiento de los miembros y al presidente de cada comité.



Comité de Auditoría y Prácticas Societarias:

Compuesto por seis miembros independientes.
-Auditoría: supervisar a los auditores externos, solicitar, supervisar y analizar diferentes tipos de informes, entre otras.
-Prácticas Societarias: dar opiniones relacionadas a las operaciones administrativas, convocar a asamblea de accionistas y la elaboración de un informa anual.



Comité de Nominaciones y Compensaciones:

Designa candidatos para el Consejo de Administración y sus comités, o en su caso, a la Asamblea de Accionistas. También vigilan la compensación y remoción de miembros del Consejo, así como la presentación de un reporte de nuestras actividades.



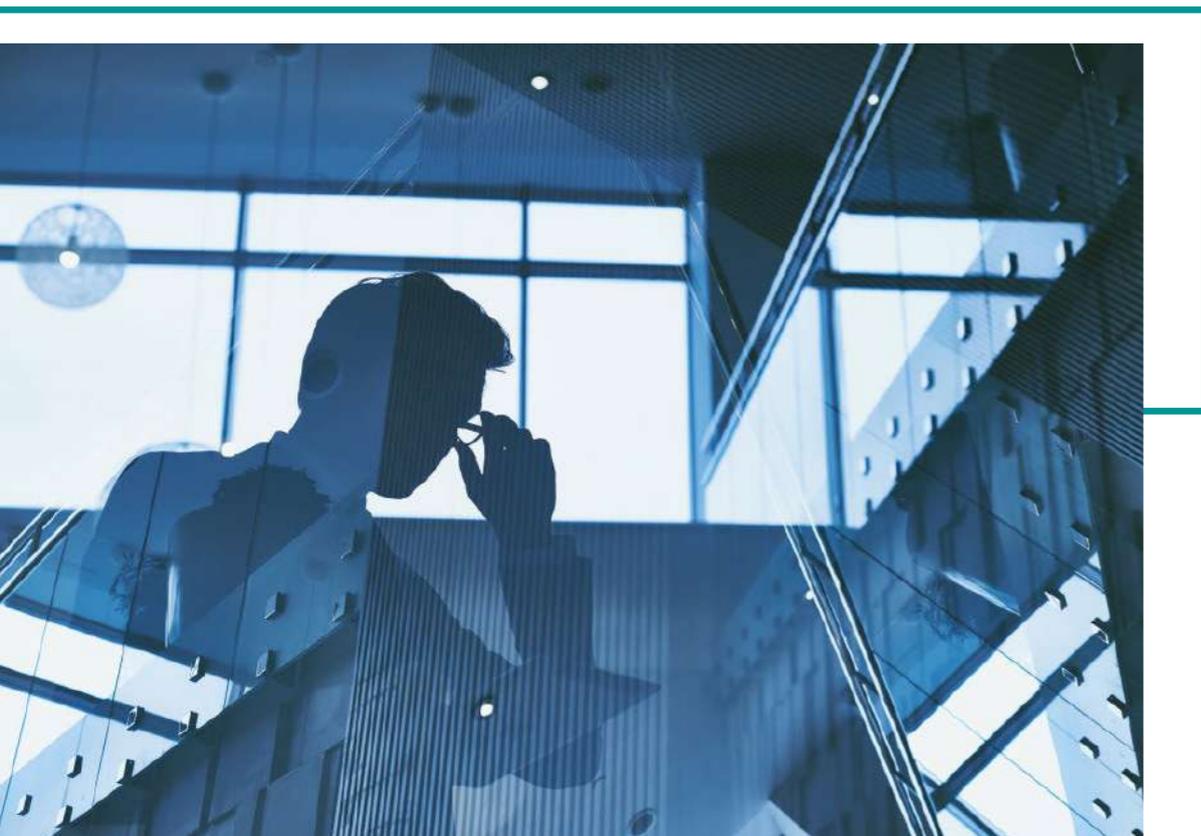
Comité Ejecutivo:

Entre sus funciones se encuentran la gestión, conducción y ejecución de nuestros negocios y subsidiarias de acuerdo con las estrategias, políticas y lineamientos determinados y aprobados por nuestro consejo de administración.



Consejo Administrativo

Nuestro Consejo de Administración puede ser constituido por un mínimo de 5 y un máximo de 21 miembros propietarios y sus respectivos suplentes determinados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, actualmente está integrado por 15 miembros.



Además, contamos con la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa y con un área de Cumplimiento Corporativo, quienes en conjunto con las áreas de Seguridad Ocupacional, Operaciones y Servicios Generales llevan a cabo diversas iniciativas para desarrollar la sostenibilidad de nuestro grupo.

Referente a los accionistas, entre los principales asociados se encuentran:



Inversionistas



Consejeros



Personas relacionadas con la compañía



Accionistas minoritarios



Grupo Delta

 15 Consejeros.

El detalle de la información referente al Gobierno Corporativo se encuentra disponible en el reporte anual financiero.



Ética e integridad

Código de Conducta

Es de gran importancia que todos los que colaboramos en Grupo Aeroméxico tengamos la misma visión de los objetivos y las metas de la compañía, y que nos aseguremos de que la forma en que nos conducimos para alcanzarlos, esté siempre apegada a principios y estándares éticos.

Nuestro Código contempla entre otros temas:



1. Ser una empresa incluyente y apegada a normas sociales.



2. Ser íntegros y responsables.



3. Ser leales.



4. Respetar leyes, reglamentos y normas.



5. Trabajar en equipo y ser una empresa socialmente responsable.



La responsabilidad

más grande de todos los que trabajamos en o para Grupo Aeroméxico es hacer lo correcto en todo momento.

Aseguramos el cumplimiento de este Código a través del área de Relaciones Laborales así como el Comité de Ética. Nuestra línea de denuncia es administrada por un tercero independiente.

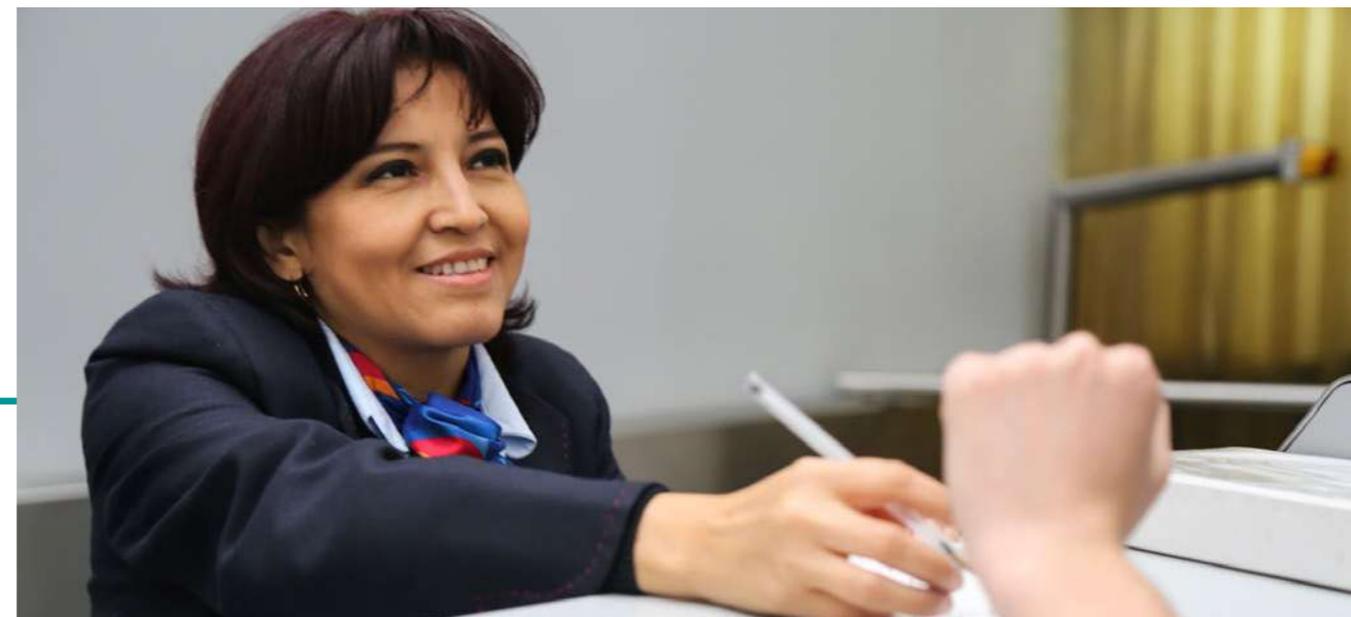
Anticorrupción

Sin importar el cargo ni la ubicación, todos los empleados realizan sus labores bajo nuestra Política Anticorrupción, la cual está basada en el marco legal del *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA) de Estados Unidos. Gracias a ello operamos dentro de un estricto marco internacional de transparencia y legalidad.

Esta política cubre tanto a nuestros colaboradores como a quienes forman parte de sus operaciones, incluyendo: empresas subsidiarias, afiliadas y joint-ventures, agentes, consultores, representantes, prestadores de servicio y socios comerciales que laboran bajo el nombre de Aeroméxico.

Además, nos alineamos a las leyes nacionales e internacionales de aquellos países donde operamos, así como a lo establecido en la Convención para la Cooperación Económica y Desarrollo de Funcionarios Extranjeros en Operaciones Internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Convención OCDE).

Llevamos a cabo la primera sesión de capacitación web y presencial, en la que revisamos las principales regulaciones a nivel mundial para enfrentar la corrupción empresarial, las precauciones para tratar con funcionarios de gobierno, sus familiares y representantes, así como aspectos a considerar con respecto a regalos, donaciones, viajes y atenciones.



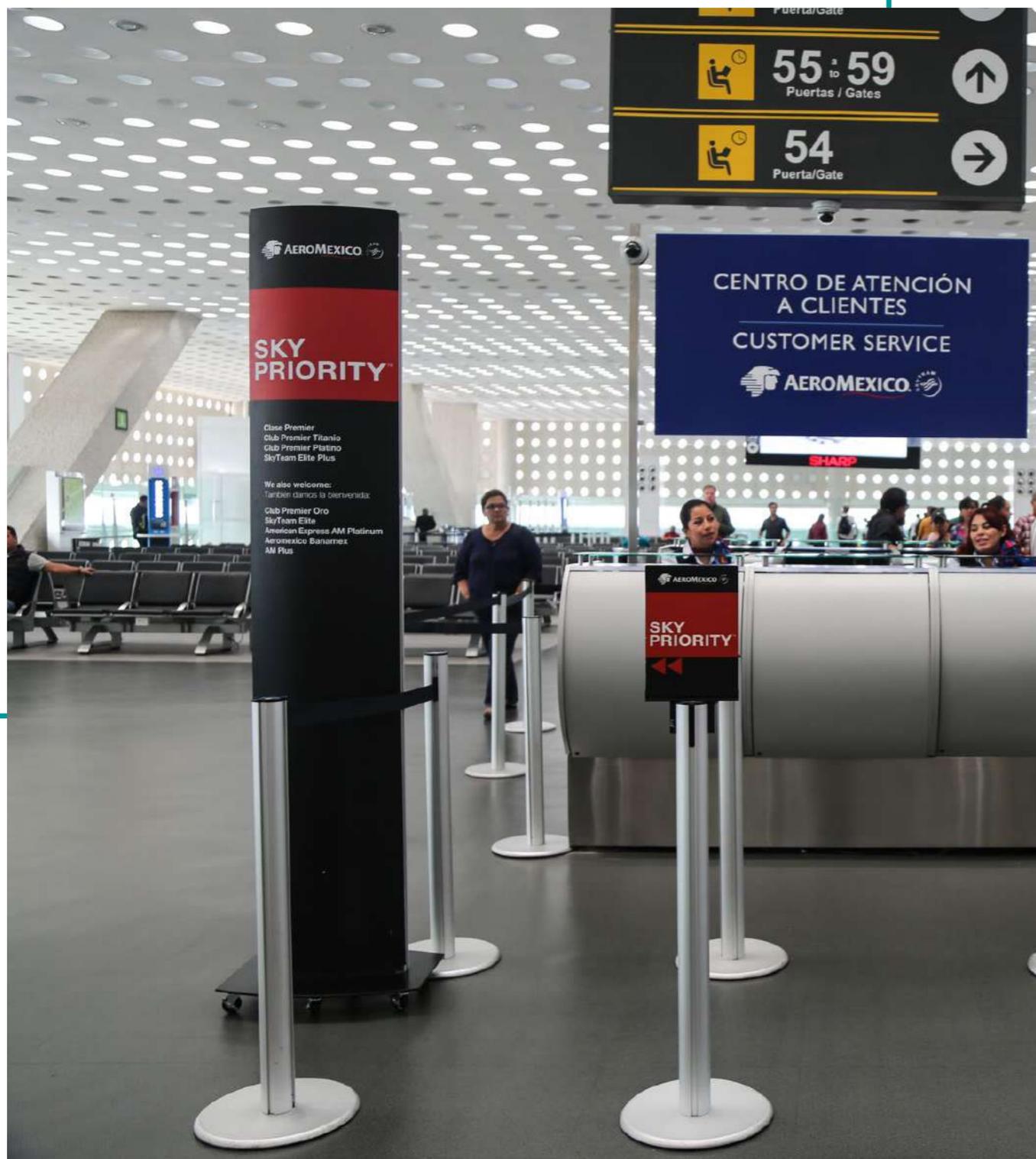
Como medida para reforzar el cumplimiento, establecimos normas anticorrupción en el Código de Ética, como son:



Los empleados no pueden recibir regalos de clientes o proveedores que puedan comprometer su criterio comercial.



Los trabajadores no deben hacer un regalo que se pueda considerar un soborno, especialmente cuando se trata de funcionarios públicos, para influir en toma de decisiones.



Buenas prácticas de servicio al cliente

En Aeroméxico cumplimos con nuestras responsabilidades de:



Ofrecer servicios y productos sin discriminar por razones de origen étnico, nacionalidad, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.



Proporcionar información clara y oportuna sobre los servicios que se prestan.



Proteger los datos personales de sus clientes de acuerdo a la legislación aplicable.



Respetar en todo momento los derechos de los pasajeros de acuerdo con la legislación aplicable.



Buenas prácticas de negocios responsables

Cumplimos con el compromiso de:



Ser fuente de empleo y desarrollo económico en las comunidades donde operamos.



Proporcionar igualdad de oportunidades a los proveedores y socios, con base en su desempeño y habilidad para realizar el trabajo.

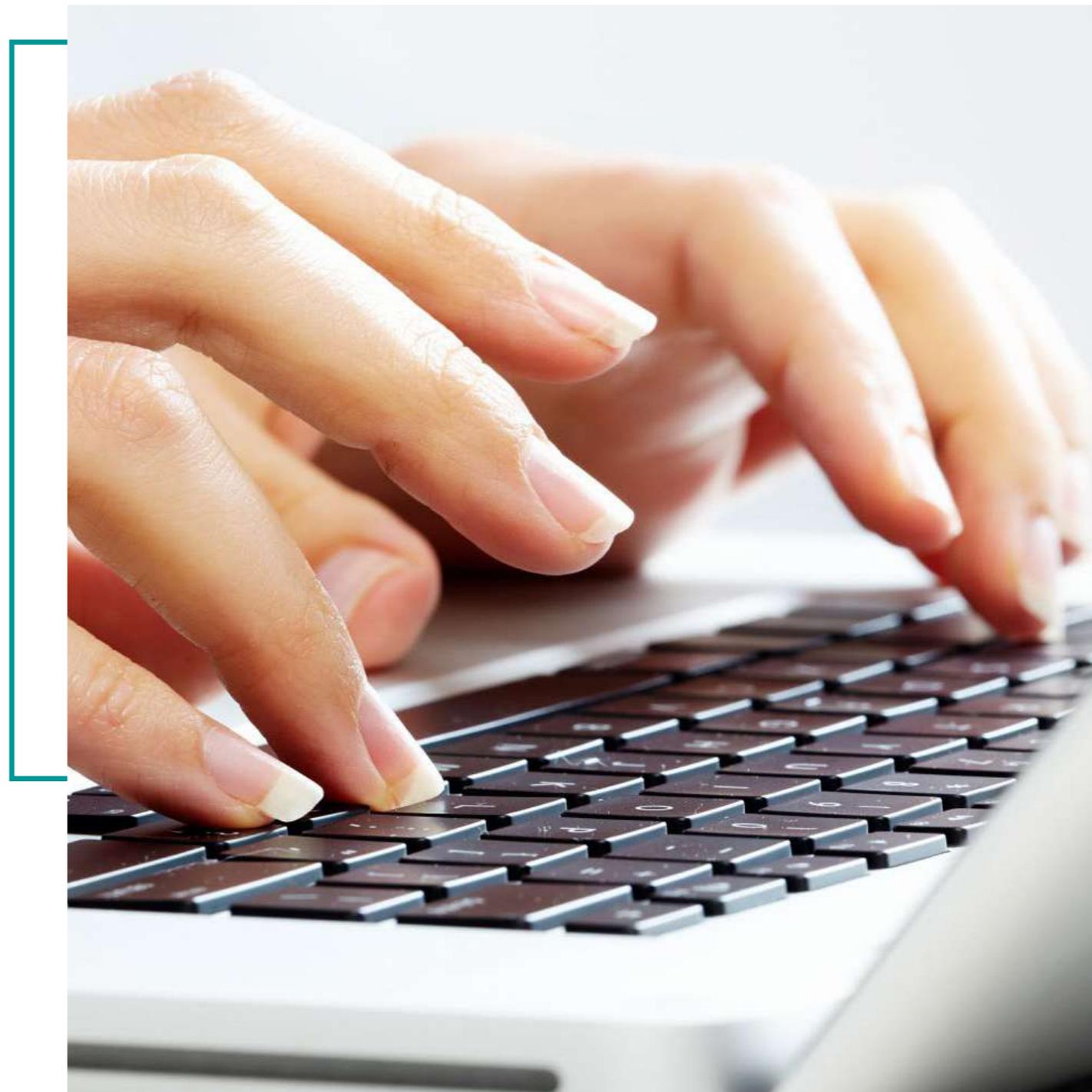


Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional para los empleados, así como condiciones de trabajo seguras y saludables.

Denuncia anónima

A través de nuestro mecanismo de denuncia anónima, todos los colaboradores que detecten una falta al Código de Conducta o una práctica que viole los valores de la empresa, por parte de cualquier empleado, proveedor o cliente, pueden informar anónimamente vía telefónica o internet.

Damos puntual seguimiento a cada denuncia para tomar las medidas necesarias y asegurar que en Aeroméxico sigamos operando bajo una cultura de respeto e integridad.





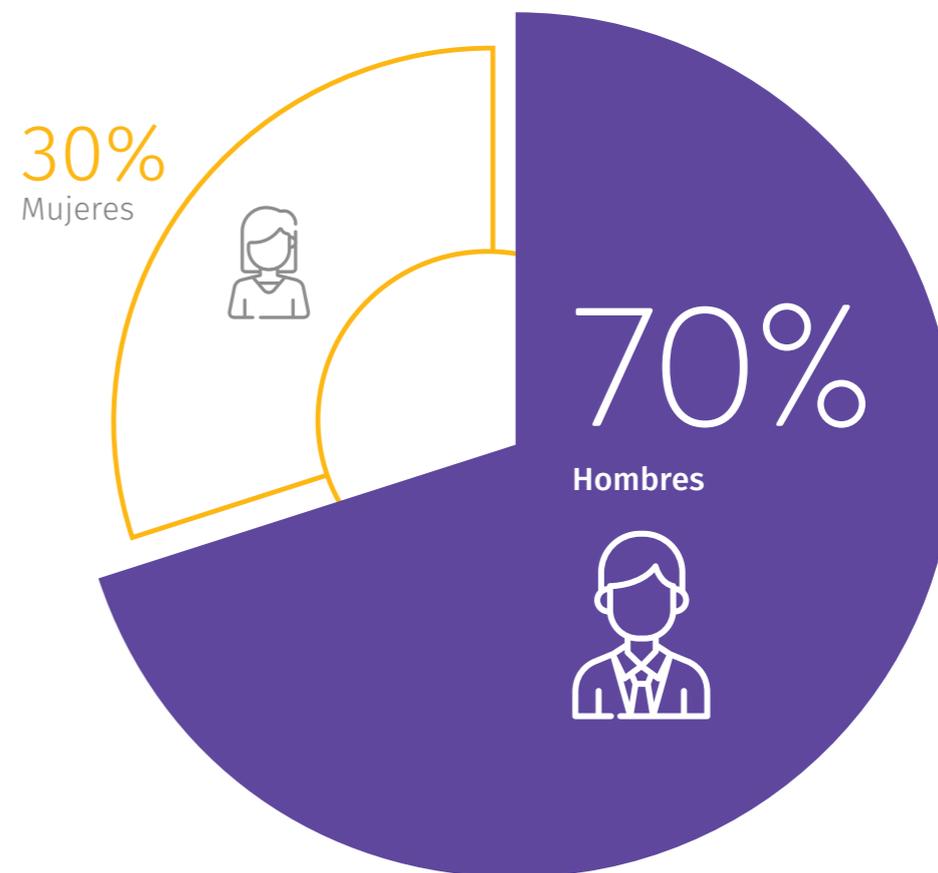
Colaboradores

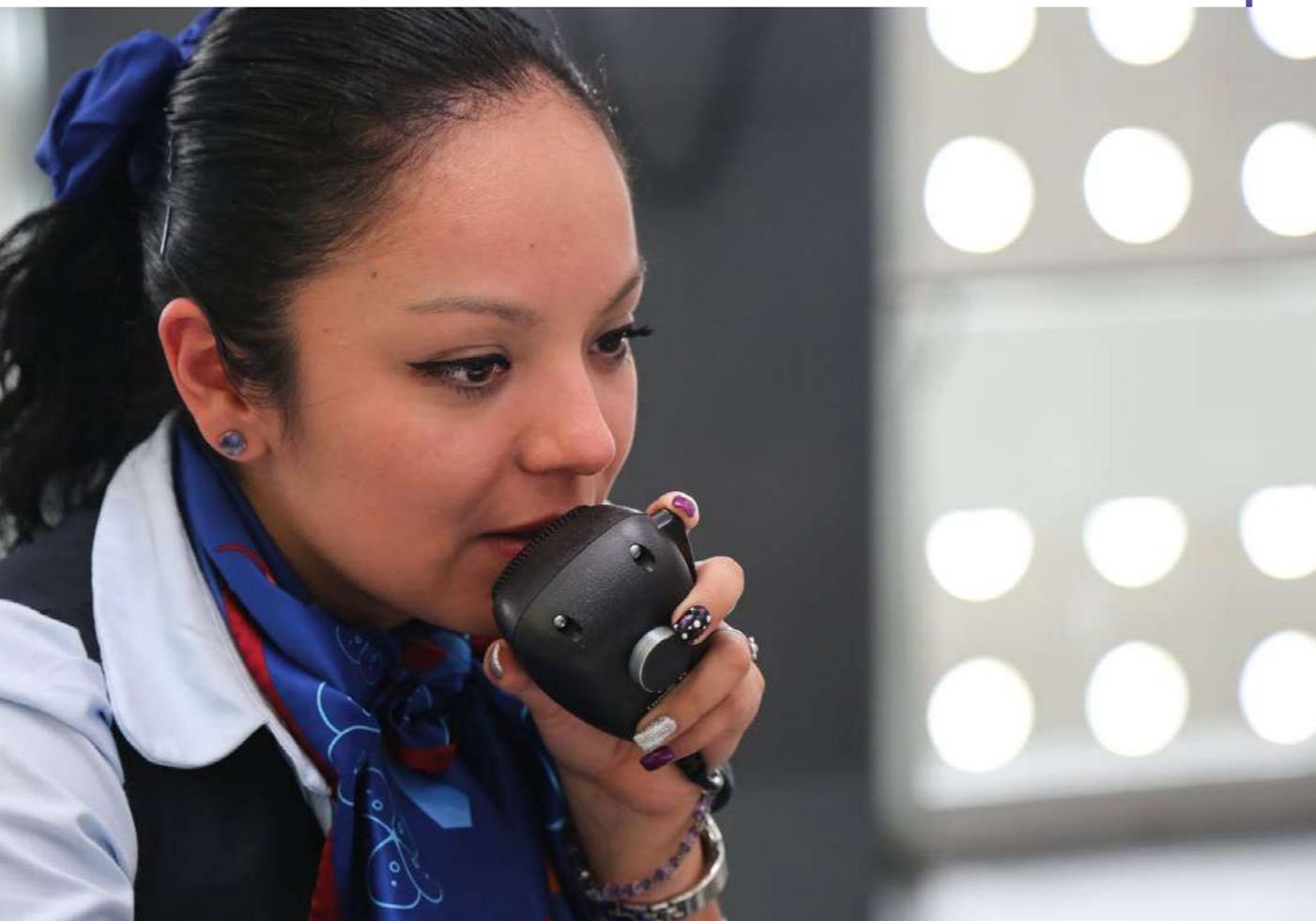




Impulsamos el desarrollo de las comunidades donde operamos a través de la generación de empleos, brindamos instalaciones seguras y prácticas de trabajo saludables, ofrecemos diversos beneficios y potenciamos las habilidades de todo el personal, con lo cual logramos una mejor calidad de vida y un ambiente laboral apropiado.

 **15,300** Colaboradores





Creación de empleos

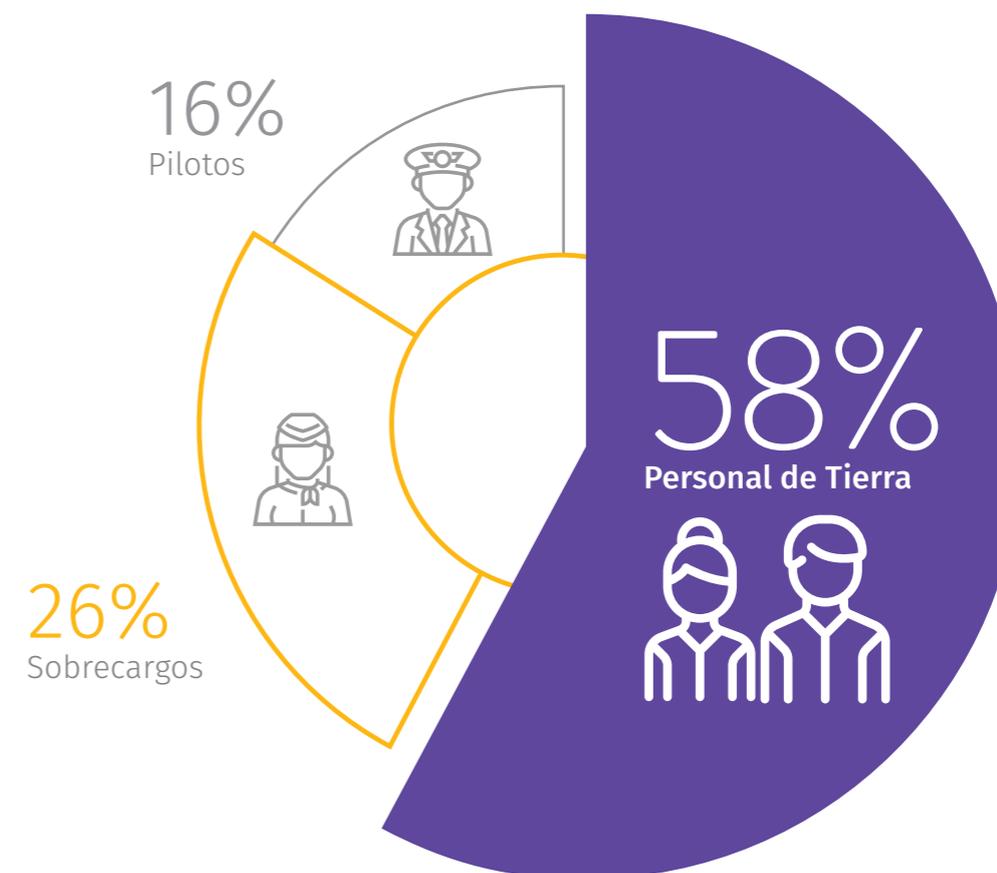
Fomentamos el empleo en las localidades donde tenemos presencia, es por ello que este año contamos con 1,215 colaboradores más que en 2016, gracias a la expansión de la empresa.

Cada vez que abrimos nuevos destinos, nuevas rutas o adquirimos nuevos aviones a la flota, generamos oportunidades de empleo.

Sindicatos

En Aeroméxico fomentamos el diálogo y la negociación respetuosa y transparente. Por ello respetamos la libre asociación de nuestros colaboradores: en 2017 el 68.6% se encontraba afiliado a algún sindicato.

Del total de empleados sindicalizados:





Beneficios y compensaciones

Preocupados por el bienestar de nuestros colaboradores, les ofrecemos beneficios superiores a la ley:



Caja de ahorro



Fondo de ahorro



Seguro de vida

Beneficios*



Boletos de avión



Seguro de gastos médicos mayores



Facilidad de transporte entre estaciones de trabajo



Acceso a más de 100 empresas de bienes y servicios

*Estos beneficios dependen del contrato de cada colaborador.



Nuestro propósito

es ofrecer esquemas de trabajo que contribuyan a la productividad y la calidad de vida.



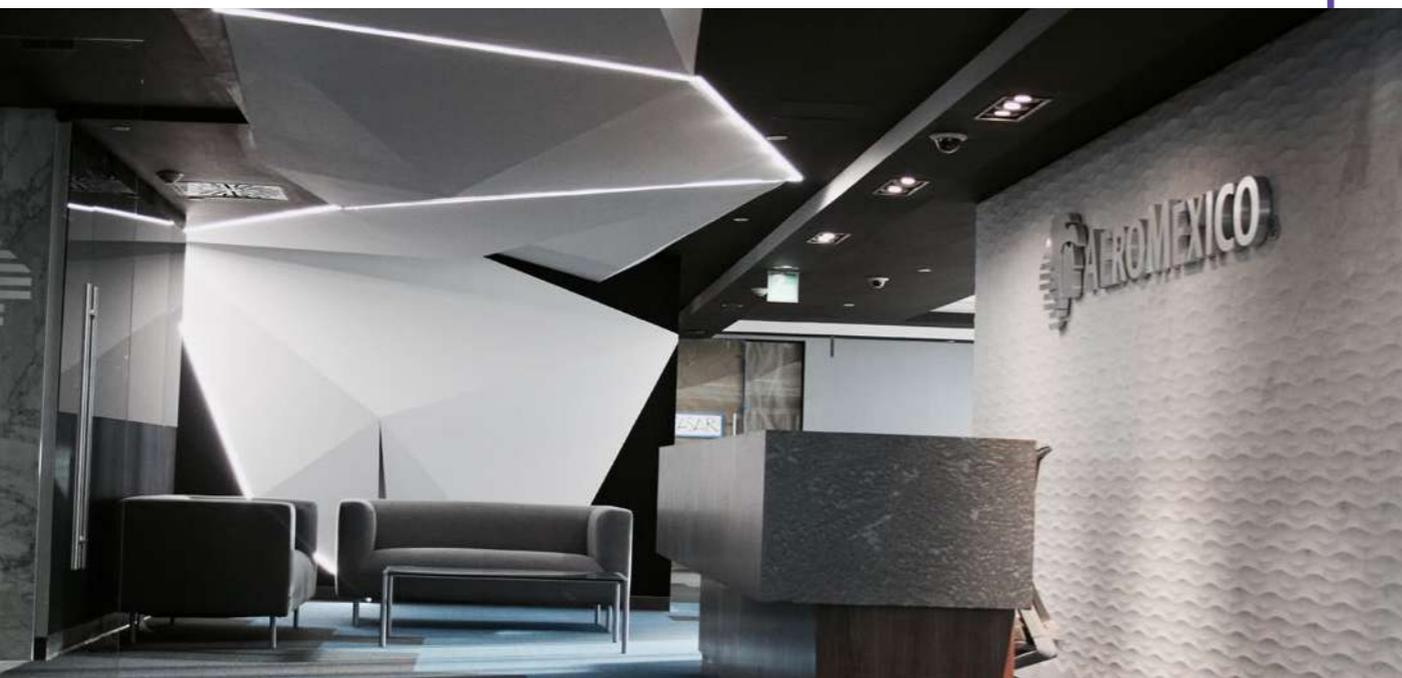
Horarios flexibles

En Aeroméxico contamos con diferentes esquemas de horario debido a nuestras operaciones y el servicio que ofrecemos, por ello contamos con la Política de Horario Flexible, con la cual los colaboradores pueden aplicar para elegir su horario con base en la naturaleza de su puesto.



Calidad de vida

Como parte de nuestro crecimiento, en 2017 inauguramos dos nuevas sedes de trabajo diseñadas para generar un ambiente laboral de armonía, comunicación abierta y productividad a través de zonas de convivencia, salas de juntas con sistema de telepresencia, espacios abiertos, salas de lactancia y servicio médico. Además, estos centros de trabajo están totalmente adaptados para personas con discapacidad.



Queremos

que nuestros colaboradores vivan diario la mejor experiencia.



Promovemos

un equilibrio trabajo-familia para aquellos colaboradores que requieran autorizaciones por casos de maternidad, paternidad o adopción.



Política de Maternidad y Paternidad

Desde hace dos años contamos con esta política, en la cual establecemos los lineamientos para otorgar permisos adicionales a los colaboradores no sindicalizados de Grupo Aeroméxico.



Contamos

con salas de lactancia en las nuevas sedes de trabajo.



Código de vestimenta

Asimismo, para brindar una mayor flexibilidad a todos los colaboradores que por la naturaleza de su trabajo no tienen contacto directo con clientes, realizamos una modificación a nuestro Código de vestimenta, donde agregamos la línea Jeans Business Casual.

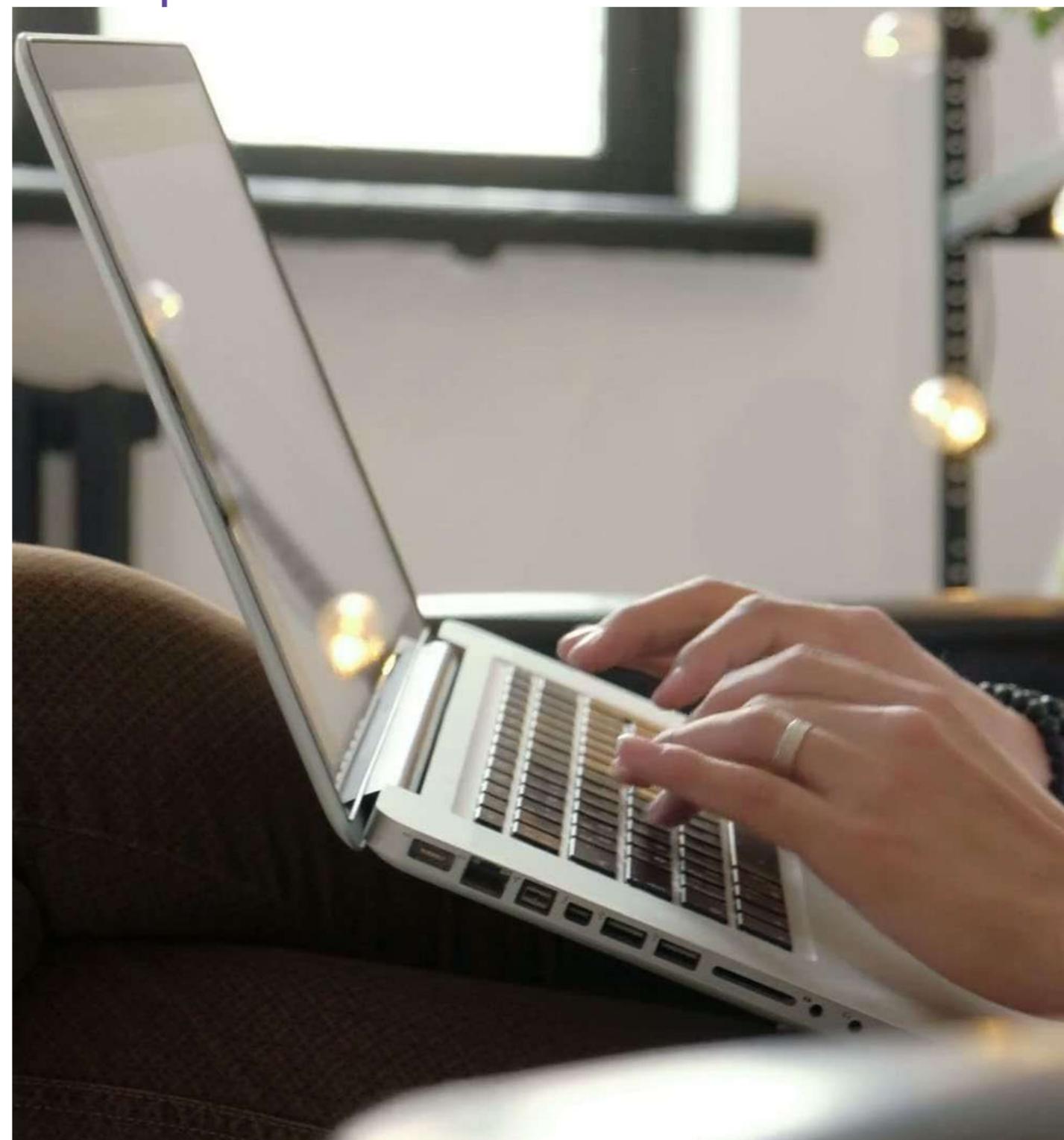
Home Office

En 2017 llevamos a cabo un programa piloto con el objetivo de implementar Home Office para nuestros colaboradores. Establecimos lineamientos para elegir a los que por las condiciones de su trabajo y de su espacio puedan participar y designamos las responsabilidades que tendrán el colaborador y su líder.



El Home Office

brinda beneficios como reducir el estrés, trabajar sobre objetivos y aumentar la productividad.





Clima organizacional

Derivado de los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional aplicada en 2016, desarrollamos un programa de reconocimiento para los colaboradores y un modelo de liderazgo para mejorar estos aspectos dentro de la organización.

Viviendo Aeroméxico

En 2017 creamos este programa de reconocimiento con el objetivo de enaltecer el esfuerzo y buenos resultados de nuestros colaboradores.

A través de una plataforma digital reconocemos a los colaboradores en tiempo real por sus buenas acciones en la práctica RISE (Regular, Immediate, Specific & Encouraging).



Reforzamos

el compromiso laboral, mejoramos las relaciones entre los diferentes niveles y retenemos un mayor número de colaboradores.



Creamos este concepto para que todos los colaboradores integremos las competencias del Modelo de Liderazgo en nuestros comportamientos.

Para lograrlo, en 2017 llevamos a cabo:

 **4** talleres.



Taller introductorio.



Desarrollar a la gente.



Pensar como dueño.



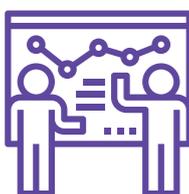
Inspirar con el ejemplo.



Invitamos

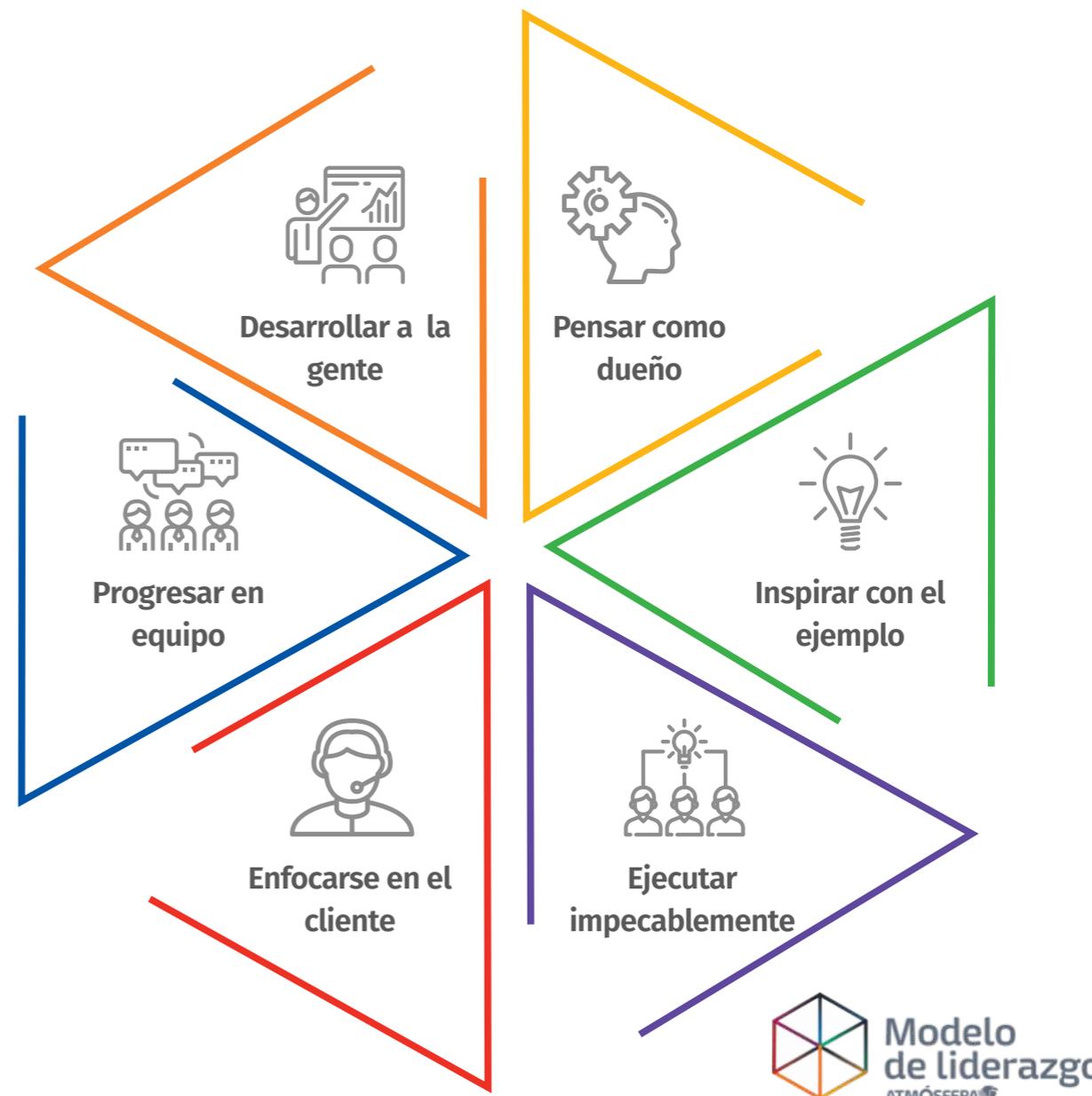
325

líderes.



66%

de los participantes acudieron a los **4** talleres.



Incrementamos

nuestra efectividad para transformarnos en verdaderos líderes y equipos.



Desarrollo de colaboradores

Formación en Grupo Aeroméxico

Uno de nuestros principales compromisos con nuestros colaboradores es desarrollarlos profesionalmente, por ello les brindamos la mejor formación para fomentar sus habilidades y contar con el mejor equipo de trabajo.

 **8,423** cursos impartidos.

73,919  personas capacitadas.

143,246  horas de capacitación.



Contamos con tecnología de punta e infraestructura adecuada para la formación del personal de mantenimiento.



Gracias a los simuladores de vuelo Aeroméxico y Aeroméxico Connect brindamos las herramientas necesarias para el aprendizaje de nuestros colaboradores.



Además de los cursos presenciales ofrecemos cursos e-learning para facilitar el acceso a personal de distintas áreas como Pilotos, Seguridad, Mantenimiento, Operaciones Terrestres, Sobrecargos, entre otros.



Programa de atracción y desarrollo MBA

Con el objetivo de desarrollar a los futuros líderes de la organización, contamos con el Programa MBA mediante el cual posicionamos a jóvenes en proyectos estratégicos y les proporcionamos el entrenamiento necesario para que cuenten con el conocimiento necesario del negocio, la industria aeronáutica y que aprendan a desarrollar sus habilidades de liderazgo. Este programa tiene una duración de 3 años, con la finalidad de generar líderes que posteriormente sean capaces de desempeñar puestos de alto impacto dentro de la empresa.

Programa de perfeccionamiento directivo IPADE

Sabemos que contamos con grandes líderes, por ello durante 30 semanas desarrollamos las aptitudes y habilidades de directivos a través del Programa IPADE, donde fortalecemos sus capacidades de dirección y ampliamos su percepción más allá de su ámbito de especialidad.



En 2017

contamos con la participación de 12 directivos, el doble en comparación con 2016.



Evaluación de desempeño

Anualmente en Aeroméxico realizamos una evaluación de desempeño a nuestros colaboradores para identificar y trabajar en nuestras áreas de oportunidad y recompensar el esfuerzo del personal.

En 2017, a través de tres evaluaciones, obtuvimos los siguientes resultados:

1.6%

Bajo

6.6%

Moderado

68.8%

Bueno

19.4%

Excelente

3.6%

Sobresaliente

Evaluación de objetivos

Durante el proceso de evaluación de objetivos cada colaborador establece metas SMART que sirven para evaluar el cumplimiento de objetivos concretos durante el año.

Estas metas específicas deben estar alineadas al Plan de Vuelo (Objetivos Corporativos) así como a las prioridades estratégicas del área para lograr la visión a largo plazo de Grupo Aeroméxico.



Verificamos

el cumplimiento de nuestras políticas en materia de derechos humanos, ambientales y laborales.

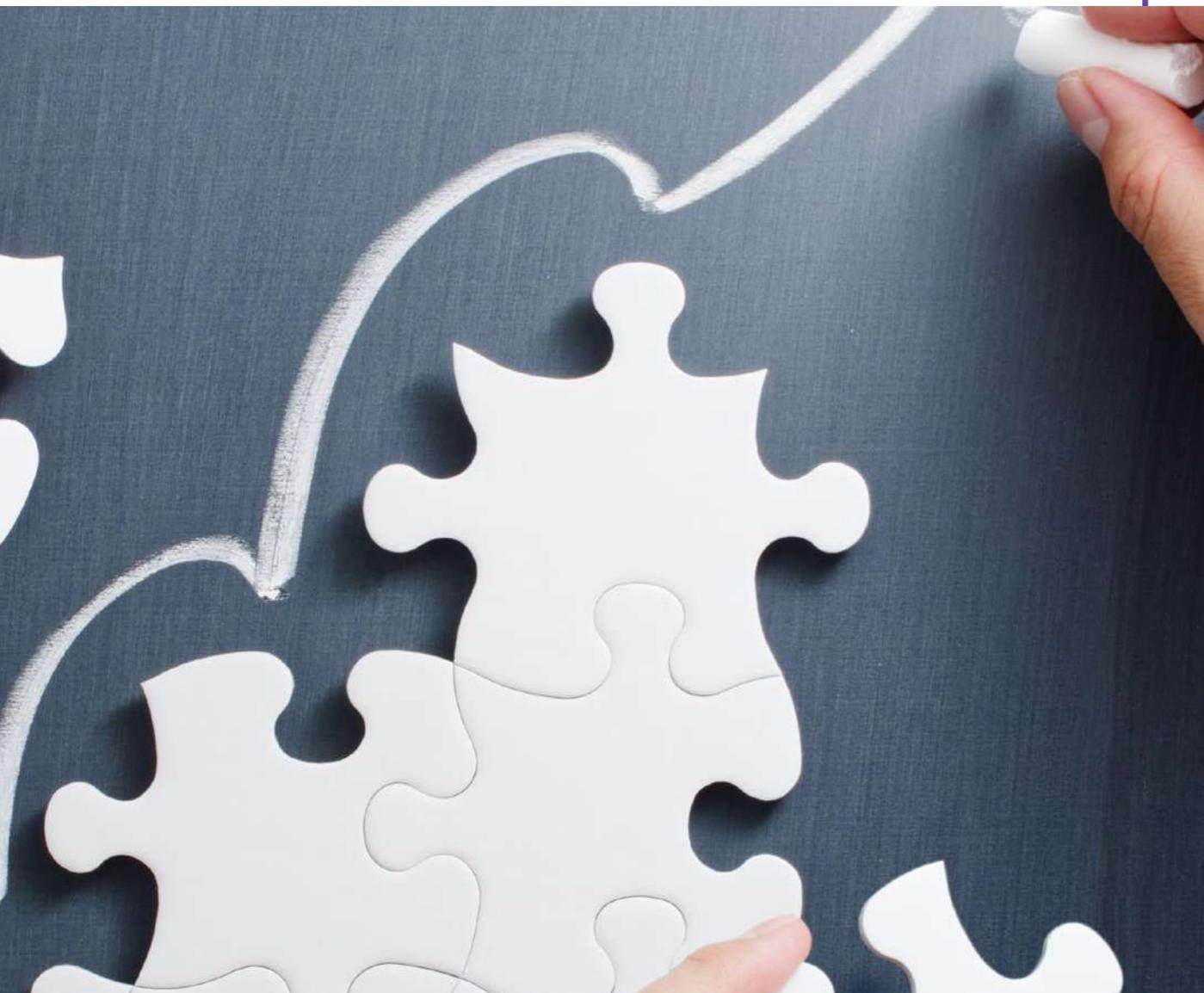


Evaluación 360

Una evaluación 360° permite a un colaborador conocer la percepción que tienen las personas con las que más se relaciona es su día a día, así como realizar una autoevaluación. El objetivo es validar y mantener sus fortalezas clave, así como conocer y trabajar en sus necesidades de desarrollo.

IEG

Es un índice numérico que mide el nivel de efectividad gerencial de una persona de acuerdo a 15 comportamientos específicos. La Efectividad Gerencial es un término utilizado para identificar claramente el desempeño de un gerente en su trabajo, a partir de las características de la persona (áreas de oportunidad o fortalezas) que tienen un reflejo en la efectividad de la organización.



Derechos Humanos en Aeroméxico

Somos una empresa consciente de la importancia de nuestro capital humano, por ello el respeto a los Derechos Humanos es una pieza fundamental de nuestro actuar diario.

El fundamento legal y regulatorio para el desarrollo de nuestras normas laborales se basa en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), además de otros documentos como:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Seguro Social.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED).
- Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.
- Reglamentos emitidos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Código de Conducta de Aeroméxico.
- Declaración sobre Derechos Humanos de Aeroméxico.
- Declaración de Responsabilidad Social Corporativa de Aeroméxico.
- Declaración sobre Diversidad e Inclusión de Aeroméxico.



Para asegurar el respeto de los Derechos Humanos, operamos bajo cuatro Principios Básicos aplicados en las condiciones laborales de Aeroméxico.



1. Ofrecer a los colaboradores condiciones de trabajo dignas y seguras.



2. Promover un ambiente basado en el respeto, la equidad de género libre de acoso, discriminación y abuso.



3. Rechazar el trabajo de aficionados o forzado.



4. Respetar los derechos laborales y de seguridad social de los empleados de acuerdo a la legislación aplicable.

Para fortalecer estos principios llevamos a cabo diversas iniciativas, dentro de las cuales resaltan la creación de un protocolo contra la trata de personas gracias a la alianza con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y algunas Organizaciones No Gubernamentales (ONG). Además, capacitamos a nuestros colaboradores en dicho protocolo y difundimos información relevante en este tema.

Asimismo, de la mano con otras empresas del Consejo Mexicano de Negocios desarrollamos la alianza ¡Éntrale!, la cual aborda la inclusión de personas con discapacidad en el ambiente laboral.





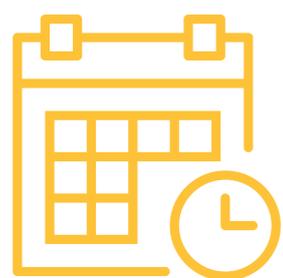
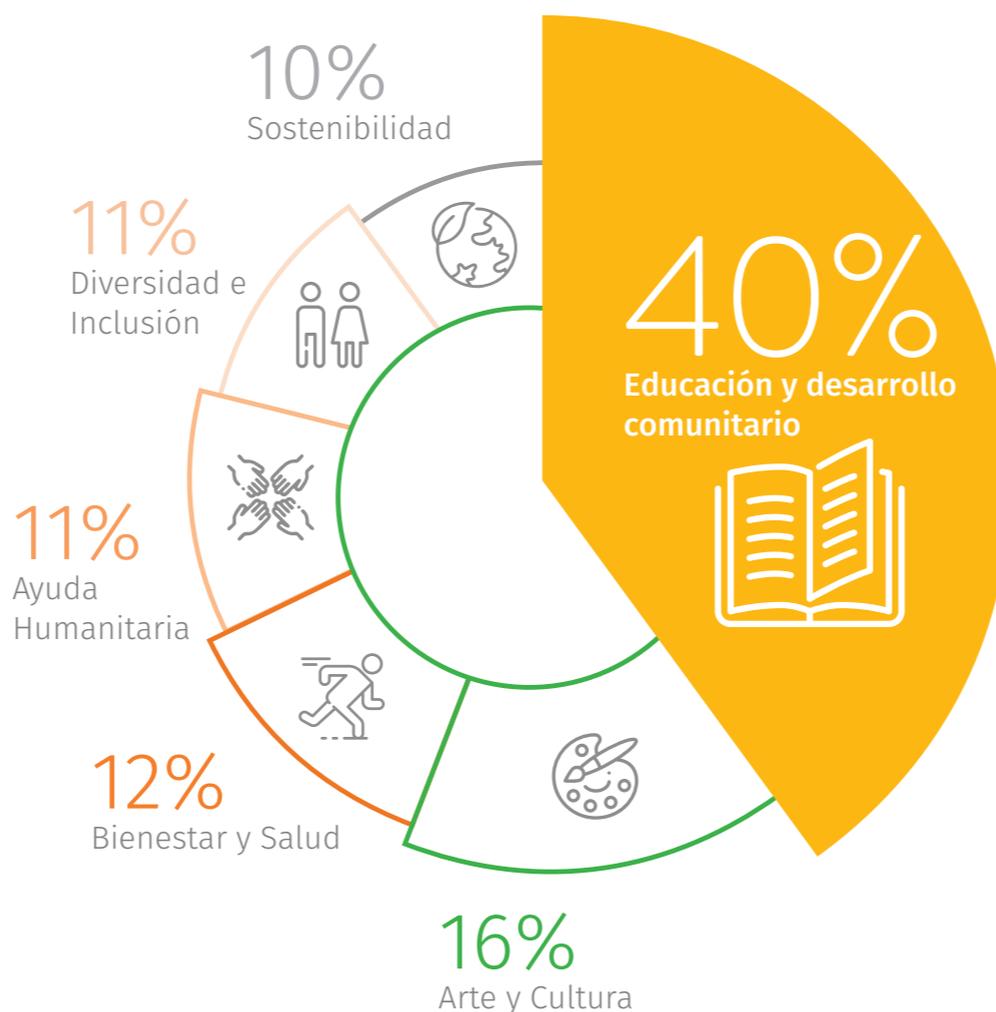
Sociedad





“Dando alas al mundo” es el nombre de la estrategia de Responsabilidad Social a través de la cual enfocamos nuestros esfuerzos en materia social, económica y ambiental para impactar positivamente nuestro entorno a través de cuatro pilares fundamentales: Sostenibilidad, Vinculación, Prácticas de negocios responsables, y Responsabilidad con los clientes.

Distribuimos el apoyo de la siguiente manera:



Nos sumamos

a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para lograr el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



En 2017 apoyamos

79

Organizaciones de la Sociedad Civil de manera directa, más del doble que en 2016.



Impactamos

a más de 3 millones de personas y a más de 3 mil Organizaciones de la Sociedad Civil de manera indirecta.



Voluntariado

Gracias al compromiso de nuestros colaboradores, en 2017 apoyamos a la construcción de casas, contribuimos a la nutrición infantil, reforestación y fomentamos la conscientización de distintas causas como LGBT, cáncer de mamá, trata de personas y ayuda humanitaria.

 **2,340** horas hombre invertidas.



Incrementamos

125%

la participación de voluntarios.



270 voluntarios.

9 pláticas.

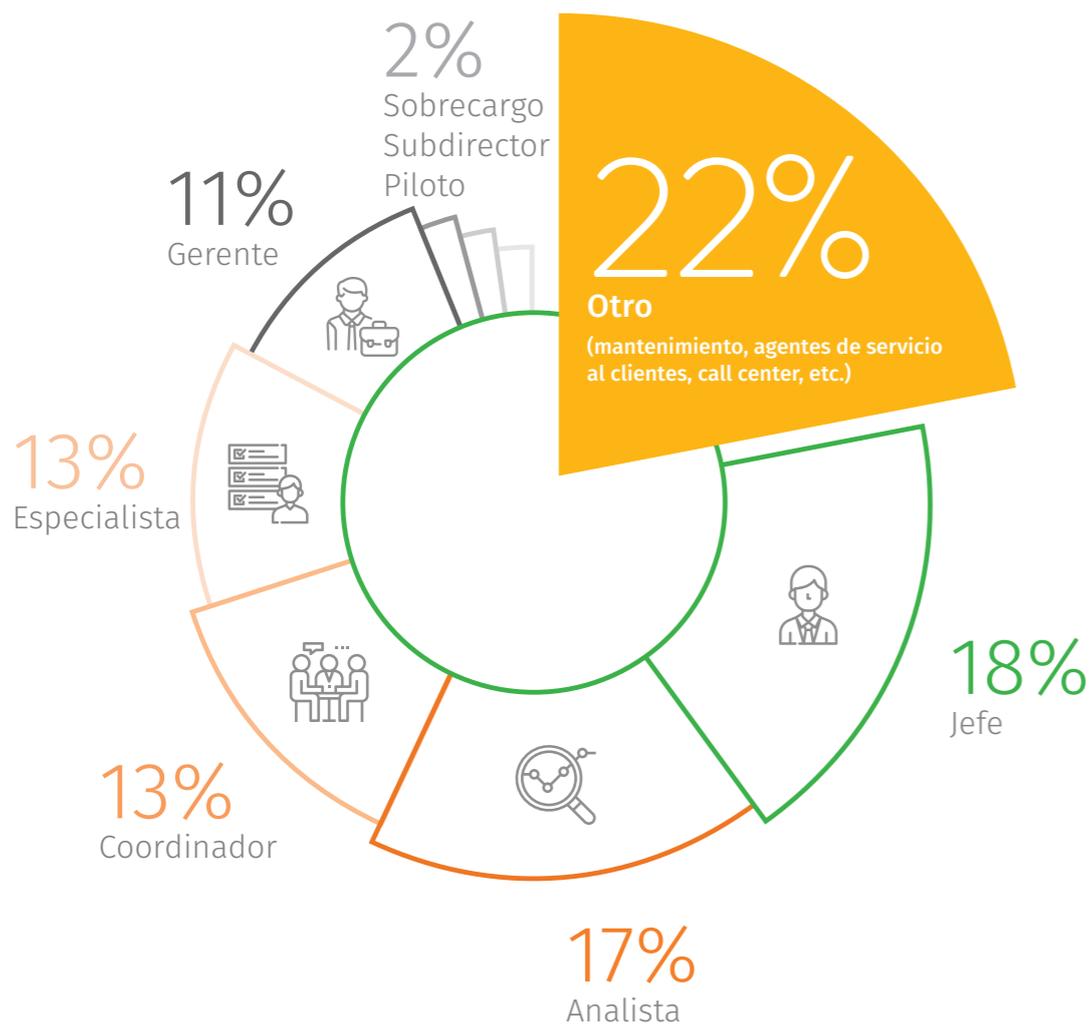
8 voluntariados.

17 actividades.

2 carreras con causa.



CDMX
Tijuana
Monterrey
Guadalajara



Trabajamos

de la mano con *Save The Children* para

rehabilitar

un centro comunitario para migrantes en Tijuana.



2

 voluntariados junto con Delta y Hábitat para la Humanidad, en la comunidad de Chulavista, Nayarit.

34

voluntarios de Aeroméxico y

96

de Delta.



Apoyamos a

12 familias

en la construcción de sus casas.





Ayuda humanitaria

Apoyo por sismos

Aeroméxico se unió a la iniciativa de la SRE y de otras instituciones del Gobierno Federal para la transportación de brigadistas y equipo para búsqueda y rescate para los damnificados por los sismos de septiembre.

420  toneladas transportadas.



Otorgamos

un donativo a la Cruz Roja de

\$2,613,587

gracias a nuestra campaña Vuela por México.

licensed by



NOMBRE / NAME

Cruz Roja Mexicana

DE / FROM

“Vuela por México”

OPERADO POR/ OPERATED BY

Grupo Aeroméxico

FECHA/ DATE

2017

VUELO / FLIGHT

\$ 2,613,587 MXN

Lorem ipsum dolor ist aller felicit



licensed by



NOMBRE / NAME

Cruz Roja Mexicana

DE / FROM

“Vuela por México”

VUELO / FLIGHT

\$ 2,613,587 MXN





Apoyo a colaboradores

Además, creamos el Fondo de Ayuda para Colaboradores de Aeroméxico, a través del cual brindamos apoyo económico junto con Delta a aquellos colaboradores que sufrieron afectaciones en sus viviendas por el sismo.

Apoyamos a 50

colaboradores brindándoles:



Hospedaje



Apoyo económico

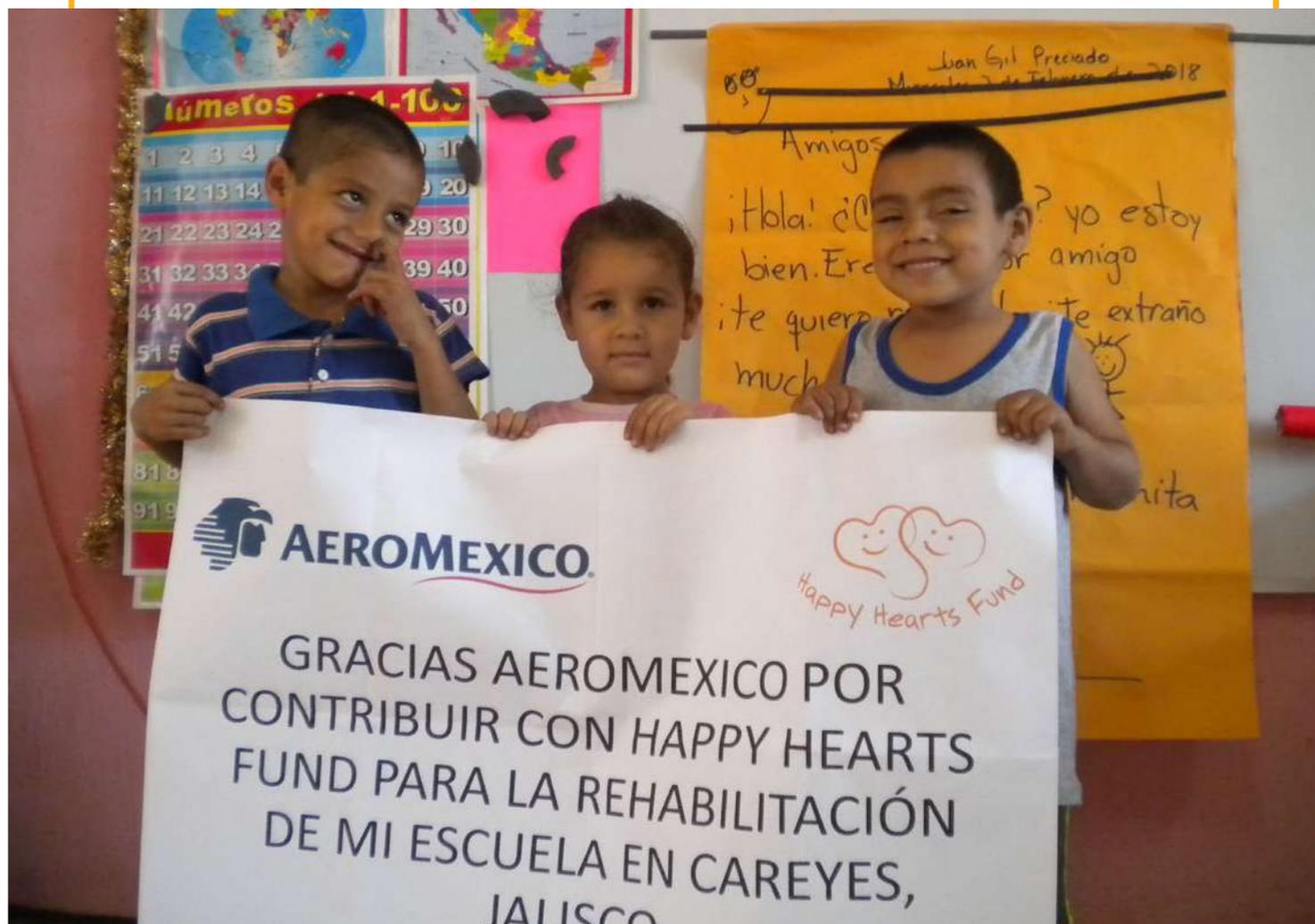


Préstamos sin intereses vía nómina



Por cada peso

aportado por colaboradores a la Fundación Aeroméxico, dimos otro peso.



Fuimos patrocinadores

de la Gala con Causa de *Happy Hearts*, donde se recaudaron más de

2.2 millones

de pesos para la construcción de escuelas en zonas marginadas o afectadas por desastres naturales.

Detección de víctimas de trata de personas

Protocolo de identificación y denuncia de posibles víctimas de trata de personas

Llevamos a cabo pláticas y diálogos de introducción al tema con colaboradores y sobrecargos de Aeroméxico encabezadas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). Además, elaboramos y desarrollamos un Protocolo de identificación y denuncia de posibles víctimas de trata de personas.

Esta herramienta es única en su tipo en México y fue desarrollada por el Programa de Trata de Personas de la Quinta Visitaduría de la CNDH y por el área de Responsabilidad Social de Aeroméxico.



El objetivo

de esta primera fase es el mapeo del procedimiento que se debe seguir en caso de detectar una posible víctima.



Despertando, la realidad de la trata de personas

Presentamos interna y externamente “Awake”, una campaña sobre la trata de personas que, a través de realidad virtual, busca sensibilizar y dar a conocer la problemática.



Fuimos la primera aerolínea a nivel mundial en sumarse a



#AQUIESTOY
CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Corazón Azul

En el marco de la Asamblea General Anual de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) celebrada en Cancún en junio de 2017, donde fuimos anfitriones, uno de los temas centrales fue el combate a la trata de personas.

La campaña Corazón Azul, que promueve la IATA junto con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), busca fomentar la participación de diversos sectores y actores con la capacidad de ayudar a visibilizar el delito de trata de personas e impulsar acciones que contribuyan a su prevención, denuncia y combate.

Pioneros en esta causa y comprometidos con la sociedad, comenzamos a elaborar un plan de trabajo para la difusión y promoción de la campaña tanto para colaboradores como para clientes.



Diversidad e Inclusión

Política de diversidad y no discriminación

Posterior a nuestra declaración de Diversidad e Inclusión, pusimos en marcha esta política con el propósito de establecer lineamientos que promuevan la equidad, igualdad, inclusión de la diversidad y no discriminación entre colaboradores, así como la vinculación con el exterior.



Garantizar un ambiente de trabajo libre de discriminación.



No asociarse con organizaciones que promuevan la violencia hacia cualquier grupo que integra la diversidad.



Promover el desarrollo de los grupos vulnerables o minoritarios.



Patrocinamos

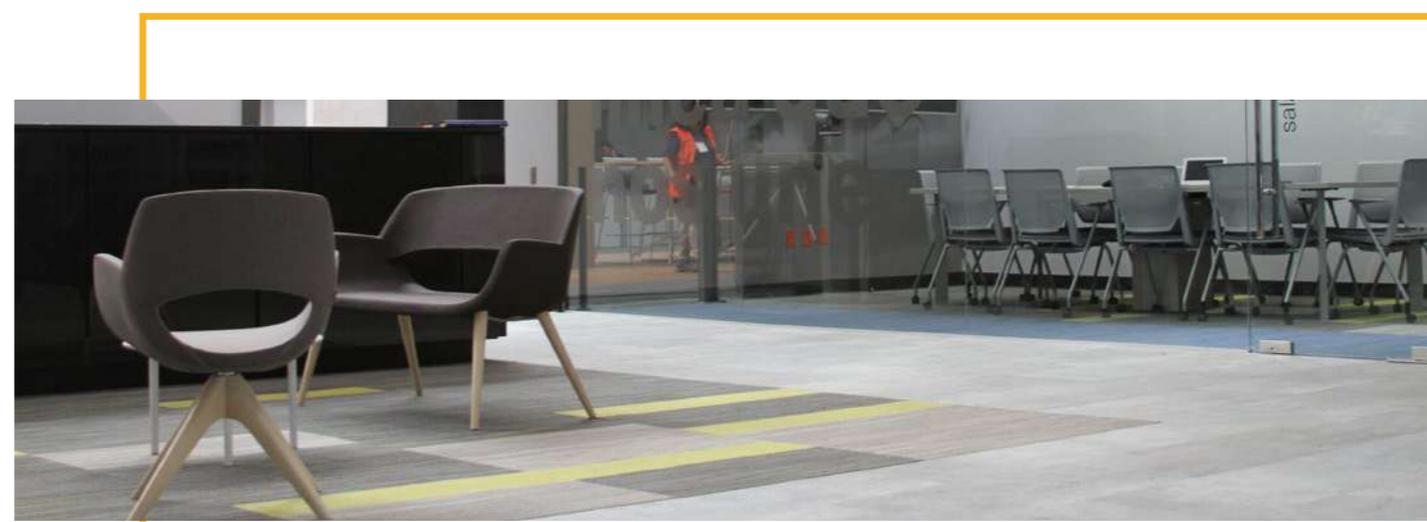
al evento anual *Fundación Entre Hermanos* que vela por la comunidad LGBT en Seattle, Estados Unidos.

Muestra de este compromiso fue la alianza que conformamos con la Federación Mexicana de Empresarios LGBT.

Patrocinamos el evento internacional Costa Rica LGBTI Trade Mission y la Semana de la Igualdad 2017 en Colombia, en la cual participó Oriol Pamies (activista, empresario e influenciador LGBT de Tel Aviv y Madrid), entre otros ponentes.

Red Nacional de Refugios

Abrimos un diálogo con nuestros colaboradores y la Red para incentivar una cultura de mayor tolerancia y equidad de género.



Accesibilidad en instalaciones

Nuestros dos nuevos centros de trabajo están totalmente adaptados para personas con capacidades diferentes.

Bienestar y salud

Octubre Rosa

En octubre de 2017 nos sumamos a la meta de la Fundación del Cáncer de Mama (FUCAM) al donar el 10% de la venta de asientos AM Plus a esta causa.

Además, en la 4ª Carrera FUCAM apoyamos, a través de Aeroméxico y Gran Plan, con los premios para los primeros lugares de cada categoría.



Entregamos más de

\$800 mil

pesos al FUCAM.



Por tercer año

consecutivo patrocinamos el *Cleantech Challenge*, concurso de empresas verdes más grandes de México.

Sostenibilidad

Realizamos talleres en comunidades para la instalación de energía solar en viviendas y escuelas, y apoyamos a estudiantes mexicanos que viajaron al extranjero a presentar un proyecto de agua.



Sostenibilidad ambiental





Actualmente, el cambio climático es uno de los retos más importantes que enfrentamos como humanidad; por ello, en Grupo Aeroméxico realizamos importantes acciones para mitigar nuestro impacto ambiental.

Política ambiental

Nuestro compromiso con la protección y el cuidado del medio ambiente se refleja en el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables y las mejores prácticas de la industria.

Nuestra estrategia en materia ambiental se basa en las siguientes líneas de acción:



Reducir nuestras emisiones.



Hacer más eficiente el consumo de recursos.



Adoptar prácticas sustentables.



Comunicación transparente.



Participamos

de manera voluntaria en el proyecto de Monitoreo, Reporte y Verificación de CO₂ del Esquema de Compensación y Reducción de Carbono de la Aviación Internacional.



Reconocidos

con el certificado Industria Limpia por PROFEPA.



Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Durante el primer año de la implementación de nuestro SGA, logramos:



Reciclar más de 70 toneladas de residuos de manejo especial.



Separamos y reciclamos la basura en las nuevas sedes de trabajo.



Reducir la generación de 18 toneladas de residuos peligrosos.



Reducir en 1.5% (promedio) el costo mensual de electricidad de la instalación.

Declaración de Buckingham Palace

Firmamos la declaración en contra del tráfico ilícito de especies. Está compuesta por 11 compromisos que incentivan al sector privado a combatir este delito.



Programa de Evaluación Ambiental de la IATA (IEnvA)

Al ser parte de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), adoptamos el Programa de Evaluación Ambiental (IEnvA), el cual busca establecer estándares globales de gestión ambiental para aerolíneas y servicios de la industria de la aviación.

IEnvA provee:



Mejores prácticas ambientales de la industria.



Reducción del tiempo de implementación.



Herramientas para ayudar en el cumplimiento normativo.



Libre acceso a normas y material de orientación.



Evaluación independiente.



Costo reducido.



Cooperación industrial.



Programa de prueba.

Reconocidos

por el IEnvA en el Annual General Meeting (AGM) de IATA después de (AGM) llevado a cabo en Cancún.



Este nos ayudará a:



Optimizar el uso de los recursos.



Mejorar la imagen de la aerolínea.



Combustible



Papel



Agua



Electricidad



Facilitar un sólido monitoreo ambiental y presentación de informes.



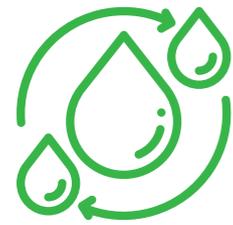
Reducir los costos de eliminación de desechos.



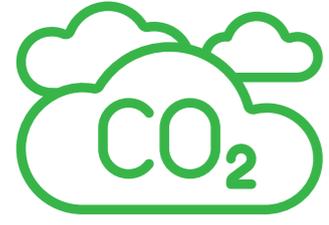
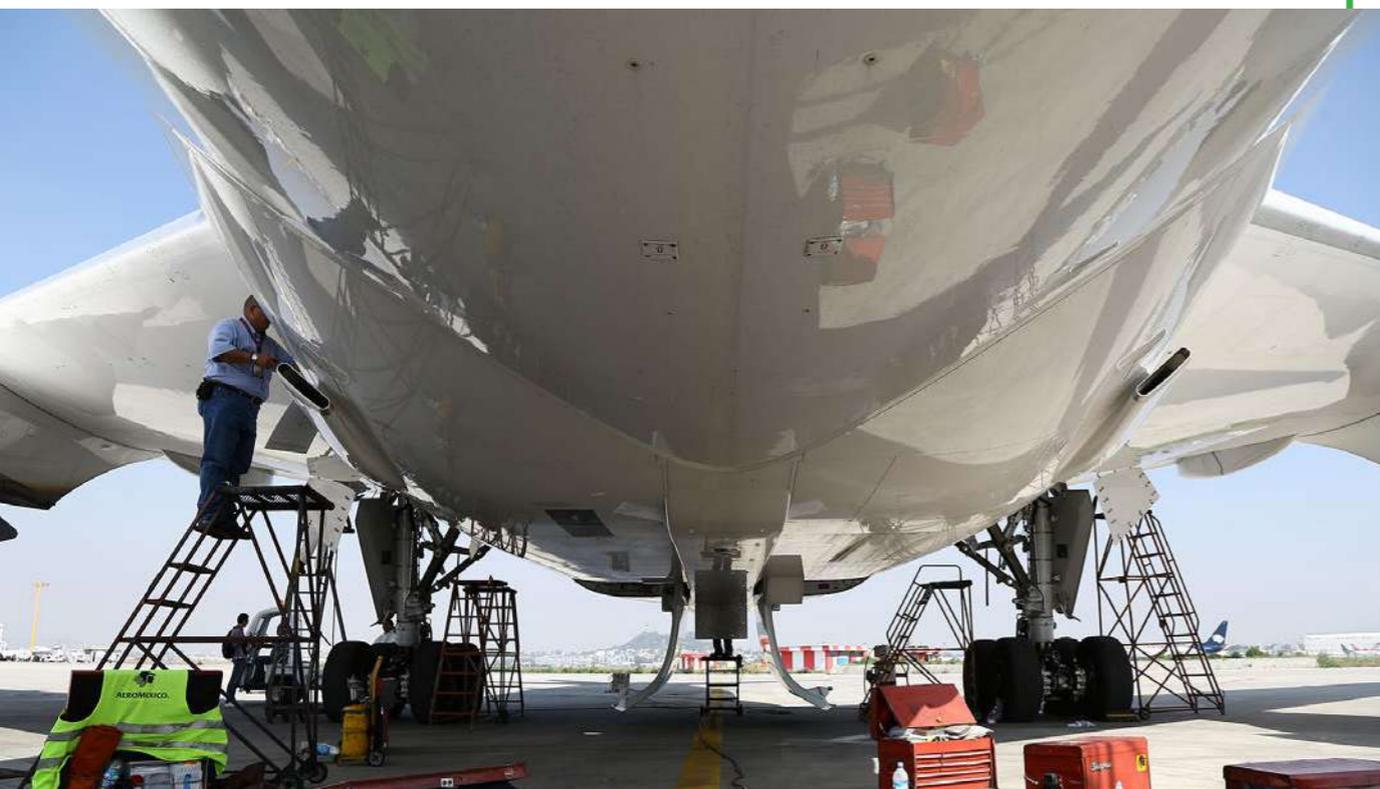
Mejorar las relaciones con los colaboradores y la creación de equipos.



Reducir el riesgo de acción regulatoria.



Ahorramos
10.6 millones
de litros de agua.



Disminuimos
26,127
toneladas CO₂.

Fuel Efficiency and Green Program

Para reforzar nuestro compromiso ambiental, contamos con este programa en el cual implementamos acciones como la reducción del combustible en el aterrizaje de algunas unidades, cambios en la mecánica de unidades, eliminación de revistas, disminución del uso de agua potable de los aviones de cabina ancha (Wide Body), entre otras.

Seminario Combustibles Alternativos

Asistimos como parte de la Delegación Mexicana (DGAC, ASA y Aeroméxico), donde se examinó el estado de las actividades a escala mundial relacionadas con el uso de combustibles alternativos en la aviación, las metodologías de análisis del ciclo de vida y los criterios de sustentabilidad, los programas de financiamiento y asistencia, los marcos jurídicos y reglamentarios para el desarrollo y la utilización de estos combustibles en la aviación.



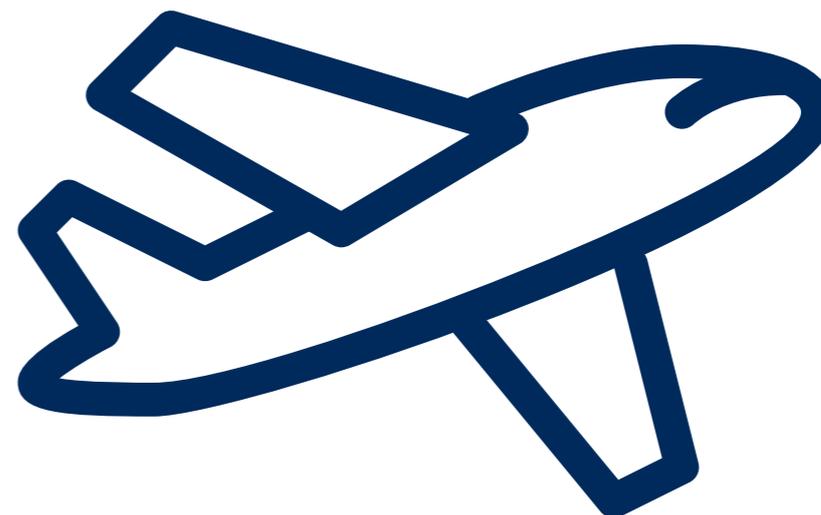
Colaboramos

en iniciativas que impulsan el uso de combustibles alternativos en la aviación.



Programa Vuela Verde

En Aeroméxico contamos con el programa “Vuela Verde”, donde compensamos la huella de carbono de aquellos clientes que así lo deseen. Con lo recaudado hemos apoyado proyectos de rellenos sanitarios certificados por el Mecanismo para un Desarrollo Limpio de Naciones Unidas. A través de estos, se busca convertir la basura en fuente de electricidad limpia.



Quando

compras tu boleto de avión y decides compensar tu huella de carbono...



Sinaloa
Guanajuato



Los fondos

son dirigidos a proyectos de carbono nacionales.



Llevamos a cabo el proyecto “Recuperación, quemado y utilización de biogás en el relleno sanitario”, el cual tiene los siguientes beneficios ambientales:



Avances en metas de desarrollo sostenible.



Reducción en el riesgo de incendios en rellenos sanitarios.



Aprovechamiento de un combustible valioso.



Reducción de emisiones de GEI.

Relleno sanitario en Sinaloa

La implementación en Culiacán Norte consistió en controlar la emisión a la atmósfera del metano contenido en el biogás, para mitigar su impacto ambiental y controlar los malos olores y riesgos para la salud.

Relleno sanitario en Guanajuato

Ofrece la posibilidad de generar electricidad con una fuente renovable, con lo cual minimizamos los efectos nocivos de los residuos para asegurar el desarrollo sostenible de la ciudad.



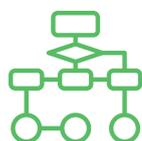
Reducción de

100,000

toneladas CO₂ = efecto de 20,000 automóviles y consumo eléctrico de 3,000 familias.

Comité de Medio Ambiente de la CANAERO

En 2017, trabajamos para desarrollar tres proyectos específicos que contribuyan al cuidado del medio ambiente y al combate del cambio climático:



Esquema de compensación de carbono para operaciones internacionales (CORSIA) con medidas basadas en el mercado (MBM).



Implementación del programa de navegación basado en el desempeño (PBN).



Apoyo y seguimiento al desarrollo de la producción y uso de bioturbosina en México.

Firmamos un Memorándum de Entendimiento con el Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica (IPICYT) para poner de manifiesto nuestra intención de participar en el Centro Mexicano de Innovación de Bioturbosina (CEMIA-Bioturbosina), que tiene planeado comenzar la producción en 2020.



Con estas medidas, reforzamos

nuestra posición como la aerolínea líder en material medioambiental a través del desarrollo de medidas de combate al cambio climático y de cuidado del medio ambiente.



Acerca del Reporte





Este Informe refleja el compromiso de la empresa con la sostenibilidad y con nuestros diversos grupos de interés, además de los logros obtenidos durante el año 2017 en materia económica, social y ambiental, así como las metas que hemos propuesto.

Con el apoyo de McBride SustainAbility, tomamos como referencia una selección de Estándares GRI manteniendo los temas materiales reportados en el informe anterior.

Materialidad

Gracias a los resultados obtenidos en el estudio de materialidad realizado en 2017 se determinaron los asuntos más importantes para nuestros grupos de interés y para nuestra empresa.

Estos temas se clasificaron de acuerdo con las responsabilidades fundamentales de los Diez Principios del Pacto Mundial: Derechos humanos, Estándares laborales, Medio ambiente y Anticorrupción.



Capacitación a empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a Derechos Humanos.



Evaluaciones de desempeño.



Manejo adecuado de residuos peligrosos.

Disminución del impacto ambiental del transporte.

Reducción del consumo energético.



Medidas anticorrupción internas.



Grupos de interés

A partir de la identificación de nuestros grupos de interés creamos estrategias que contribuyen al desarrollo de cada uno y a generar valor compartido.



Mantenemos una comunicación constante y abierta para crear relaciones de largo plazo, a través de:



Servicios en línea, como redes sociales y correo electrónico, así como vía telefónica para la atención de clientes, organizaciones de la sociedad civil y público en general.



Portal interno, boletín semanal, sitio de denuncias y encuestas de clima organizacional.



Personal designado para atender a las cámaras industriales, actores relacionados con la industria, el Poder Ejecutivo y Legislativo, socios y proveedores.



Asambleas para los accionistas.



Índice de Contenidos GRI





Temas materiales	Contenidos GRI	Descripción	Página
Capacitación a empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a Derechos Humanos.	"Este material hace referencia a los Contenidos de GRI 412-2: Evaluación de Derechos humanos 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016".	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. 	53-54
Evaluaciones de desempeño.	"Este material hace referencia a los Contenidos de GRI 404-1, 404-2 y 404-3: Formación y enseñanza 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016".	<ul style="list-style-type: none"> • Media de horas de formación al año por empleado. • Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. • Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. 	50-52
Manejo adecuado de residuos peligrosos.	"Este material hace referencia a los Contenidos de GRI 301-2: Materiales 2016 y 306-2 Efluentes y residuos 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016".	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos reciclados. • Residuos por tipo y método de eliminación. 	67
Disminución del impacto ambiental del transporte.	"Este material hace referencia a los Contenidos de GRI 305-1: Emisiones 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016".	<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones directas de GEI (alcance 1). 	68-71
Medidas anticorrupción internas.	"Este material hace referencia a los Contenidos de GRI 205-2: Anticorrupción 2016 y a los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 de GRI 103: Enfoque de Gestión 2016".	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. 	39-41



12

AEROMEXICO

QUETZALCOATL

ADL