

Y así conectamos
México
-----> con el mundo





Informe de
Sostenibilidad
Aeroméxico 2019



Contenido

Carta Dirección General	4		
Guía del Lector	5		
Capítulo 1. Somos Aeroméxico	6	Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental	42
• Nuestros logros	7	• Nuestros logros	43
• La aerolínea bandera de México	8	• México, nuestra comunidad	44
• 85 años conectando personas y destinos	9	- Donativos	45
• Estrategia de negocio	10	- Voluntariado	46
- Pacto Mundial	12	- Patrocinios y eventos	47
• Alianzas que nos fortalecen	13	- Pláticas	49
• Rankings y reconocimientos	14	- Historia de orgullo: Contra la trata de personas	50
Capítulo 2. Experiencia de altura	16	• Compromiso con el planeta	52
• Nuestros logros	17	• Consumo responsable	53
• La seguridad es primero	18	- Historia de orgullo: Vuela Verde	55
- Historia de orgullo: Cultura de la seguridad	19	- Reutilización y reciclaje	57
• Nuestros horizontes	21	- Reducción de plásticos de primer uso	58
- Historia de orgullo: Aeroméxico Cargo	22	Capítulo 5. Acerca de este Informe	59
- Aeroméxico Business	24	• Comprometidos con la sostenibilidad	60
- Conectamos personas con destinos	25	• Tabla de contenidos GRI	61
• Excelencia en el servicio	26	• Carta de verificación	86
- Exclusividad a bordo	27		
• Transformación digital	28		
- Localizador de equipaje	29		
Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores	30		
• Nuestros logros	31		
• Juntos llevamos México al mundo	32		
- México hasta en las costuras	35		
• Desarrollo de nuestros colaboradores	36		
- Historia de orgullo: Jóvenes Construyendo el Futuro	37		
- Entrenamiento y capacitación	38		
- Liderazgo para el futuro	39		
- Historia de orgullo: Plan de Respuesta a la Emergencia	41		

Carta Dirección General

En 2019 cumplimos **85 años consolidándonos como la aerolínea bandera de México** y hoy, **más que nunca, estamos preparados para seguir enfrentando muchos retos.**

Nuestro **Informe de Sostenibilidad 2019** refleja muchos logros: operamos más de **570 vuelos diarios** conectando cerca de **21 millones de personas**, **aumentamos 5% nuestra plantilla de personal**, sumando **más de 16,900 colaboradores** que tenemos el orgullo de conformar la familia Aeroméxico.

Alineado a nuestra estrategia de sostenibilidad, aumentamos **26.6%** las horas de **voluntariado corporativo** y donamos boletos a **57 Organizaciones de la Sociedad Civil**. Seguiremos demostrando **nuestro compromiso con el medio ambiente**, muestra de ello, es la reducción que alcanzamos del **28% en residuos por avión en servicio**, **sustituimos el 80% de los agitadores de plástico por madera** y eliminamos más de **1 millón de bolsas plásticas**. Orgullosamente podemos decir que ayudamos a salvar vidas, pues gracias a la capacitación constante y nuestras alianzas con la Comisión Nacional de Derechos Humanos y otras autoridades federales, **contribuimos a detectar posibles casos de trata de personas**, un delito que todos, desde nuestras posibilidades, debemos combatir.

Hemos sido una pieza clave en el desarrollo sostenible de la industria de la aviación de nuestro país y, sin lugar a duda, falta un largo camino por recorrer, pero estoy convencido de que, si continuamos **poniendo la seguridad de nuestros clientes y colaboradores primero** e innovando para ofrecer una **experiencia de excelencia**, seguiremos volando cada vez más alto.

Quiero decirles que, para mí, es un inmenso honor **ser parte de la familia Aeroméxico**, donde tenemos a los mejores talentos que cuidan las alas del Caballero Águila y que **gracias a ellos y a la preferencia de nuestros clientes**, continuaremos **superando los 30 mil pies de altura para sobrevolar hasta el más difícil de los retos.**

Muchas gracias.

102-10, 102-14



A. Conesa

Andrés Conesa Labastida
Director General de Grupo
Aeroméxico

Guía del lector

Anualmente, publicamos nuestro Informe de Sostenibilidad para compartir con todos nuestros grupos de interés los logros, retos y objetivos en temas de gobierno corporativo, economía, sociedad y medio ambiente.

Esta edición comprende las acciones realizadas del **1 de enero al 31 de diciembre de 2019**, las cuales son revisadas y validadas por la Dirección General de Grupo Aeroméxico, Vicepresidencia Ejecutiva de Legal y Relaciones Institucionales, Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos y la Gerencia de Planeación de Proyectos Sostenibles.

El Informe se divide en 5 capítulos.

- **Capítulo 1:** Gobierno Corporativo y Gestión de la Sostenibilidad del Grupo.
- **Capítulos 2, 3 y 4:** Información relevante sobre nuestros principales grupos de interés: clientes, colaboradores, comunidades y planeta, respectivamente.
- **Capítulo 5:** Estrategia de Sostenibilidad 2020 e información sobre la metodología GRI (*Global Reporting Initiative*).

En cada capítulo hemos incluido elementos gráficos que relacionan la información con:

1. Los 5 Pilares del Plan de Vuelo (estrategia anual de negocio).



102-46, 102-47, 102-50, 102-52, 102-54

2. Indicadores GRI y materialidad (metodología para la elaboración del Informe).

- Preparación y respuesta ante emergencias.
- Gestión de riesgos y crisis.
- Salud y seguridad.
- Gobierno corporativo y ética.
- Atracción y retención de talento (compensaciones y beneficios).
- Gestión de relaciones laborales.
- Satisfacción del cliente.
- Ecoeficiencia operativa.
- Emisiones al aire (GEI).
- Gestión de flota y mejoras tecnológicas.
- Compensación de emisiones.
- Estrategia de abastecimiento para aeronaves y componentes.
- Abastecimiento y uso de materiales.

Para cualquier duda o comentario relacionado con el contenido de este Informe puedes escribir al correo: mparadis@aeromexico.com.



Capítulo 1

Somos Aeroméxico





Nuestros logros

Lo que nos permite llevar México al mundo:



20.68 millones de pasajeros.



Operamos **+570** vuelos diarios.



Ingresos de **\$42.4 millones** de pasajero por kilómetro.



23 países en **3** continentes.



83% de factor ocupación en vuelos.



Hubs: **CDMX, Monterrey y Guadalajara.**



85.4% de vuelos en el AICM salieron a tiempo*. **Somos la aerolínea más puntual de México.**



Mercados: **Estados Unidos, Canadá, Europa, Sudamérica y Asia.**



Ingresos totales **\$68,766 millones** de pesos.



Participación del **24.3%** en el mercado nacional y del **15.8%** en el internacional.

*Despegue dentro de los 15 minutos previos o posteriores a la hora programada de salida.

102-4, 102-6, 102-7, 102-10

La aerolínea bandera de México

Somos Grupo Aeroméxico S.A.B de C.V, la aerolínea global de México desde hace 85 años. El Grupo se compone de seis subsidiarias cuyas operaciones consisten en conectar personas

con destinos, transportar mercancías, formar profesionales de la aviación y proveer de servicios de asistencia y mantenimiento a aeronaves.



Vuelos a 42 destinos nacionales y 43 destinos internacionales desde México.



Vuelos regionales enfocados principalmente en los viajeros de negocios.



Transporte de mercancías para diversas industrias.



Centro líder de capacitación en aviación con carreras aeronáuticas (pilotos, sobrecargos, mantenimiento y oficial de operaciones), cursos, consultoría y evaluación de personal.



Asistencia para aeronaves en más de 40 aeropuertos.



Programa de lealtad que brinda recompensas y experiencias únicas.

102-1, 102-2, 102-5



85 años conectando personas y destinos

El **14 de septiembre de 1934** iniciamos este viaje con el vuelo inaugural entre Ciudad de México y Acapulco. A lo largo de los años hemos logrado crecer y consolidarnos como una aerolínea de clase mundial.

En nuestros inicios...



Comenzamos con

2 aviones

- 1 Stinson SR
- 1 Travel Air

85 años después...

Nuestra flota es de **125 aviones**, con edad promedio de **9.5 años**:

- Boeing 787-8 y -9 Dreamliner, 737-700 y -800, 737 MAX 8*
- Embraer 170 y 190 de última generación.

Comenzamos operaciones con **4 rutas nacionales y 2 internacionales**.



Llegamos a **85 destinos**: **42 nacionales y 43 internacionales**. **1,036 destinos en 170 países**, con la alianza SkyTeam.



En **1956** nuestra plantilla se conformaba por **1,547 colaboradores**.

En 2019 la familia de Grupo Aeroméxico la forman **16,932** personas.

En los **primeros 3 meses** de operación realizamos **45 vuelos redondos**.



En la actualidad operamos **+570 vuelos diarios y 16,000** con SkyTeam.

En **1941** contábamos con **160 pasajeros semanales**.

Hoy transportamos semanalmente a **+390 mil pasajeros**.



* En tierra desde el 11 de marzo de 2019.



Gestión de flota y mejoras tecnológicas 102-6, 102-7

Estrategia de negocio

Se compone de **cinco pilares** (Seguridad, Experiencia del empleado, Experiencia del Cliente, Eficiencia y Ejecución Impecable) que aseguran **ser la opción #1 por brindar las mejores experiencias de vuelo personalizadas con un espíritu de calidez y servicio.**

Estrategia de Sostenibilidad

Integramos en cada pilar del Plan de Vuelo los **temas prioritarios** que resultaron del análisis de materialidad* realizado en 2018 para impulsar la sostenibilidad de Aeroméxico.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como parte de nuestra adhesión al Pacto Mundial de México, nos alineamos a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**



Seguridad

-  Preparación y respuesta ante emergencias.
-  Gestión de riesgos y crisis.
-  Salud y seguridad.

Experiencia del Empleado

Temas Materiales

-  Gobierno corporativo y ética.
-  Atracción y retención de talento (compensaciones y beneficios).
-  Gestión de relaciones laborales.

Experiencia del Cliente

-  Satisfacción del cliente.

Eficiencia

-  Ecoeficiencia operativa.
-  Emisiones al aire (GEI).
-  Gestión de flota y mejoras tecnológicas.
-  Compensación de emisiones.

Ejecución Impecable

-  Estrategia de abastecimiento para aeronaves y componentes.
-  Abastecimiento y uso de materiales.

Pacto Mundial

Desde 2012 nos adherimos al Pacto Mundial y en 2019 nos convertimos en Consejeros de la Red Mexicana.

Esta iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas promueve la adopción de 10 Principios Universales y 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan para el 2030, poner fin a la pobreza, proteger el planeta, paz y prosperidad.

Como parte de nuestras actividades en el Consejo de la Red, este año:

- Patrocinamos el evento ***Xcaret Making Global Goals Local Business Mexico, foro regional de alto nivel*** para discutir el impacto que generan los jóvenes, la tecnología, las innovaciones y la inversión en los ODS.



Conoce los 10 Principios Universales
<http://www.pactomundial.org.mx/site/los-10-principios-del-pacto-mundial/>



Conoce los 17 ODS
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>



- Participamos en el programa ***“Jóvenes Innovadores por los ODS”*** donde tres de nuestros colaboradores, propondrán un proyecto sostenible de alto impacto.
- Realizamos el webinar ***“La importancia de la industria aérea para prevenir el delito de la trata de personas”*** compartimos nuestras buenas prácticas para involucrar a más empresas en la prevención de este delito.



Alianzas que nos fortalecen

El Acuerdo de Colaboración Conjunta (ACC) creado hace dos años entre Aeroméxico y Delta Air Lines, es la **primera alianza transfronteriza entre México y Estados Unidos**. Su objetivo es sumar esfuerzos, infraestructura y talento para ofrecer una experiencia unificada de calidad, aumentar la conexión y beneficios para nuestros pasajeros.

En dos años hemos logrado juntos:

+1,100 vuelos transfronterizos semanales.

Mismas **familias tarifarias** y **beneficios de programas de lealtad**.

14.4 millones de pasajeros transportados.

Atención personalizada a clientes corporativos.

Mejora de **19%** interanual en manejo de equipaje.

Venta de **ancillaries** y servicios complementarios.

+800 toneladas de carga transportadas.

Patrocinio de eventos en conjunto.

Tenemos localización conjunta en **12 aeropuertos** de México y Estados Unidos.



Rankings y reconocimientos

Estamos orgullosos de que organismos, revistas e instituciones nacionales e internacionales reconozcan nuestras acciones.



- **1er lugar del sector aeronáutico y 18° lugar** en el ranking de las **100 Empresas con Mejor Reputación Corporativa en México**.
- **1er lugar** en la categoría de **transporte de viajeros** y **28° lugar** del ranking de las 100 empresas con **Mejor Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo en México**.
- **Andrés Conesa**, CEO de Grupo Aeroméxico, ocupó el **11° lugar** en el ranking de **100 Líderes con Mejor Reputación en México**.



- **1er lugar** en los **Best Cabin Crew Awards** en México.



- **48° lugar** en el ranking RepTrack 2019 y reconocimiento como **Empresa Líder en la Industria Aérea**.



- Reconocimiento de **5 estrellas** en la categoría de **Aerolíneas Globales**.



- **Aerolínea más puntual** del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.



- **Aerolínea Mejor Valorada** para las rutas Atlántico Norte.



- **3er lugar** en el ranking de las **Mejores Aerolíneas del Mundo**.



- Premio **León de Oro** a nuestra campaña “*Personas que son destinos*” en el Festival Internacional de Publicidad Cannes Lions 2019.



- **56° lugar** en el ranking de **Empresas Multilatinas**.



- **Andrés Castañeda**, VP de Experiencia del Cliente entre los **50 Chief Marketing Officer (CMO)** en México.



- Reconocimiento como la **Mejor Aerolínea de América**.



- **56° lugar** en el ranking de las **500 Empresas más Importantes de México**.
- **Angélica Garza**, VP de RRHH ocupó el **39° lugar** en las **100 Mujeres Más Poderosas de México**.



- Certificado como **Socio de Valor Platino 2019** por nuestros valores en **Diversidad e Inclusión Laboral, Responsabilidad Social y Cuidado al Medio Ambiente**.



- **7° lugar** en el ranking de los **100 Empleadores Más Atractivos de México**.



- **18° lugar** en el ranking de las **25 Mejores Empresas para Trabajar**.



- Reconocimiento como el **Mejor Equipo de Adquisición de Talento (+500 empleados)**.



- **32° lugar** como la **Empresa Empleadora más Importante en México**.
- Reconocimiento como uno de los **30 Mejores Chief Human Resources Officer (CHRO)** en México, **Angélica Garza**, VP de RRHH.



Experiencia del Cliente



Capítulo 2

Experiencia de altura



Nuestros logros

Lo que este año nos hizo volar más lejos:



Con nuestra alianza SkyTeam formada

hace **19 años**, llegamos a más de **1,036 destinos** en **170 países**.



Logramos **2 millones** de **descargas** en nuestra App Aeroméxico.



Fuimos la Aerolínea con el **menor número de quejas**, por cada 10 mil pasajeros tuvimos **0.37** reclamaciones.



Evaluación del **36.9%** en el NPS*, superando nuestra meta vs. 2018.



Formamos el **1er taller de reparación en América Latina** que realiza mantenimiento mayor a la flota B787-8.



Lanzamos el **programa Corporate Priority** para nuestros clientes de negocios.

*Net Promoter Score

La seguridad es primero

La seguridad de nuestros colaboradores y clientes, siempre será lo más importante y es el **valor número 1** de Aeroméxico.

Continuamos realizando acciones de capacitación y mantenimiento que nos permiten fortalecer nuestros procesos y cumplir con los más altos estándares de la industria en temas de calidad y seguridad.

- **Capacitación a personal técnico** para medir el desempeño de los sensores de proximidad en sistemas de nuestra flota 737. Esto nos permite programar el reemplazo de componentes de las aeronaves para evitar cualquier afectación a nuestros vuelos.

- **Concluimos el mantenimiento** mayor de toda nuestra flota B787-8.
- En el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) tenemos un **Centro de Mando** que supervisa y coordina 24/7 las operaciones de Aeroméxico y las que realizamos en conjunto con nuestro socio Delta.
 - Por su configuración y eficacia, nuestro Centro de Mando ha sido replicado en otros aeropuertos.



Salud y seguridad



Gestión de flota y mejoras tecnológicas



Estrategia de abastecimiento para aeronaves y componentes



Historia de orgullo



Cultura de la seguridad

Ciberseguridad

Consolidamos nuestra Estrategia de Ciberseguridad para garantizar el uso adecuado y seguro de los sistemas de información internos, detectando, investigando y dando respuesta a ciberataques de terceros que puedan poner en riesgo la operación.

El **44%** de los casos detectados han sido por *Phishing* (suplantación de identidad) y evasión de controles.

Obtuvimos la certificación “PCI DSS”, la cual reconoce la adopción de buenas prácticas de seguridad basadas en la norma del “PCI Security Standards Council”. Este organismo establece los estándares y normas de seguridad de la información financiera de los clientes. Esta certificación reconoce a **Aeroméxico como empresa líder en el cumplimiento de normas de seguridad de datos a nivel global.**

GAM e-Report

Impulsando una cultura justa de la seguridad, creamos una aplicación digital intuitiva y ágil para que los colaboradores reporten a la Dirección de Seguridad de Grupo Aeroméxico cualquier incidente.

Con este proyecto se recaba información para mejorar los procesos y estándares de seguridad.



Historia de orgullo

➤ Acciones 2019

Política de **Seguridad Informática.**

Sensibilización a colaboradores.

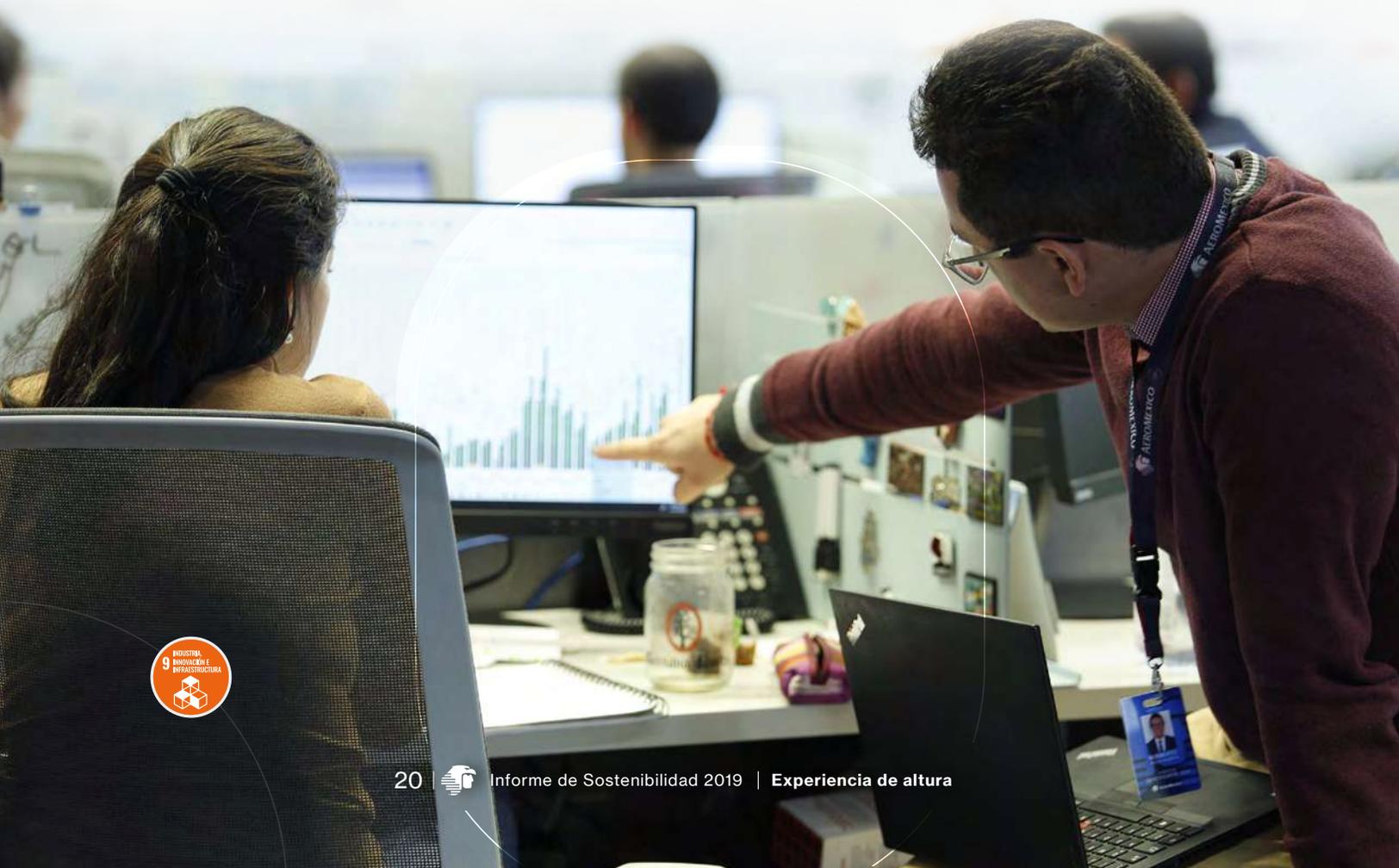
Dimos de baja sitios apócrifos en web y Facebook.

Limitamos el uso de **Memorias Externas (USB).**

Implementamos **herramientas colaborativas en la nube** (Plataforma Office 365).

Crecimos **35%** el número de reportes de incidencias en comparación con años anteriores.

El **45%** de los colaboradores en el corporativo ya tienen instalada la App.



Nuestros horizontes

Operamos bajo un modelo de red de rutas de conexión *hub and spoke* en el que consolidamos el tráfico en un aeropuerto (*hub*) y de ahí servimos a diferentes destinos (*spokes*) para generar mayor conectividad. El centro de operaciones más importante de Aeroméxico se encuentra en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Destinos nacionales: 42

Destinos internacionales: 43



* Dejó de operar el 15 de diciembre 2019

★ Satisfacción del cliente 102-3, 102-4, 102-6

Historia de orgullo



De México para el mundo

Desde hace varios años, somos la aerolínea encargada de llevar la mejor cosecha de México al mundo e impulsar el mercado nacional de fruta premium en Europa.

Cada temporada, dependiendo de la estación, la mayoría de nuestros vuelos a París, Londres y Madrid llevan cargamentos de berries, mango y aguacate nacionales.

Por el cuidado de la salud

Desde 2013 contamos con el servicio especializado Pharma, para que nuestros clientes farmacéuticos transporten vacunas y medicamentos (esenciales para preservar la salud de la población) hacia todos nuestros destinos.

Para garantizar la seguridad de los productos en el traslado:

- Contamos con un espacio en el almacén de carga en condiciones de temperatura adecuada.
- Tenemos mostradores de documentación dedicados a este servicio.
- Enviamos información detallada a los clientes, sobre el estado de sus embarques.



Historia de orgullo

➔ Desempeño 2019

Incrementamos **50%** el volumen de carga.

Anualmente transportamos, en promedio, **5,700** toneladas de medicamentos y vacunas.

Transportamos **171,178** toneladas de:

- Doméstico: **39,643** tons.
- Internacional: **102,396** tons.
- Carguero **28,578** tons.
- Block space **561** tons.





Aeroméxico Business

Corporate Priority →

Eleva tus viajes de negocios

Este programa lanzado en 2019 brinda una experiencia única a nuestros pasajeros de negocios, para hacer más ágil y práctico su viaje.

Los beneficios exclusivos que ofrece son:

- **Check-in Recognition:** Reconocimiento antes y durante el viaje para ofrecer servicio personalizado. El **58%** de los clientes participantes del programa, utilizan este beneficio.
- **Priority Service Recovery:** Reasignación preferencial en caso de demora, cancelación, cambio de horario o de itinerario en el vuelo.
- **Priority Boarding:** Abordaje prioritario para ahorrar tiempo y guardar el equipaje de mano con mayor comodidad.

Corporate Priority también está disponible en las rutas operadas por nuestro socio Delta Air Lines.

Private Jets

En acuerdo con Aerolíneas Ejecutivas (ALE), lanzamos el servicio **Aeroméxico Private Jets** para los clientes que requieren una experiencia de viaje **ejecutiva, personalizada y de fácil movilidad en menos tiempo.**

El servicio funciona a través de *Aeroméxico Jet Card*, tarjeta de prepago en la que los clientes hacen una inversión inicial para utilizarla en vuelos con jet privado operado por ALE. También la puede utilizar para adquirir boletos con Aeroméxico y Delta Air Lines, así como ascensos a Clase Premier.



Conectamos personas con destinos

Somos miembros fundadores de SkyTeam, alianza creada hace 19 años y conformada por 19 aerolíneas socias, para que nuestros pasajeros puedan llegar a más de **1,036 destinos en 170 países** a través de códigos compartidos, acceso a salones VIP y recompensas por acumular millas.



En 2019 agregamos **163** nuevos códigos compartidos a nuestra red, entre ellos:

- El acuerdo con **Aeroflot**, compañía aérea nacional de Rusia y miembro de SkyTeam, para que los pasajeros puedan viajar a Moscú con Aeroméxico realizando conexión en Ámsterdam, Londres, Madrid y París.
- **Aeroméxico y Japan Airlines (JAL)** acordaron conectar Ciudad de México y Tokio desde los aeropuertos de Narita o Haneda.



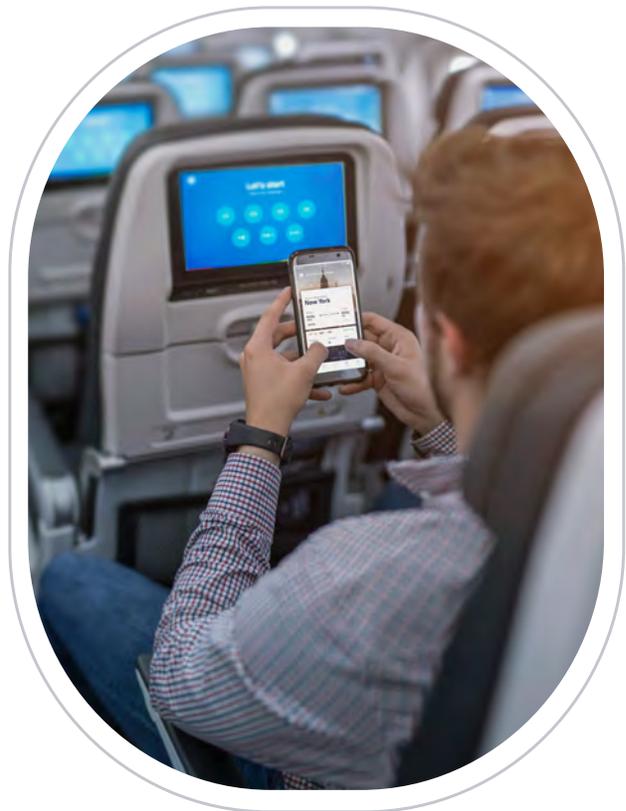
Excelencia en el servicio

Todas las acciones que realizamos en Grupo Aeroméxico están centradas en nuestros clientes, buscando innovar para ofrecer la mejor experiencia de viaje.

- En colaboración con Ambrosía, centro culinario, **renovamos el servicio del Salón Premier y la Terraza Premier by Heineken** del Aeropuerto Internacional de Monterrey.
- Además, nuestros clientes Premier pueden **elegir el platillo principal de su comida o cena** desde 4 días hasta 48 horas antes de su vuelo.

Logramos una evaluación del **36.9%** de un máximo de **50%** en el **Net Promoter Score (NPS)**, indicador que mide la experiencia ofrecida a nuestros clientes, esto gracias a lo realizado en 2019:

- Lanzamos la encuesta **XMetal**, que mide la percepción de nuestros clientes en su experiencia con Aeroméxico y Delta.
- Duplicamos la tasa de respuesta a la encuesta de Experiencia de Viaje, disponible en ocho idiomas.
- Ofrecemos bebidas y alimentos de cortesía para clientes cuyo vuelo tiene demora o cancelación.
- En dos años hemos tenido un **crecimiento del 6% en el NPS**, lo que refleja nuestro compromiso de ofrecer el mejor servicio a nuestros pasajeros.



☆ Satisfacción del cliente



Exclusividad a bordo

En conjunto con **Formia**, especialista internacional en servicios y hospitalidad, creamos kits de viaje únicos para que nuestros clientes de Clase Premier puedan tener mayor comodidad en los vuelos de largo alcance.

Los kits fueron diseñados por **ETRO, casa de moda de lujo italiana**, que por primera vez está disponible a bordo en una aerolínea del continente americano.

Ofrecemos dos bolsos distintos con un diseño exterior elegante y un acabado en tejido con el característico patrón Paisley de la marca. Cada kit incluye: cosméticos, máscara de ojos, pantuflas y un cuaderno de notas personalizado de la marca Field Notes.

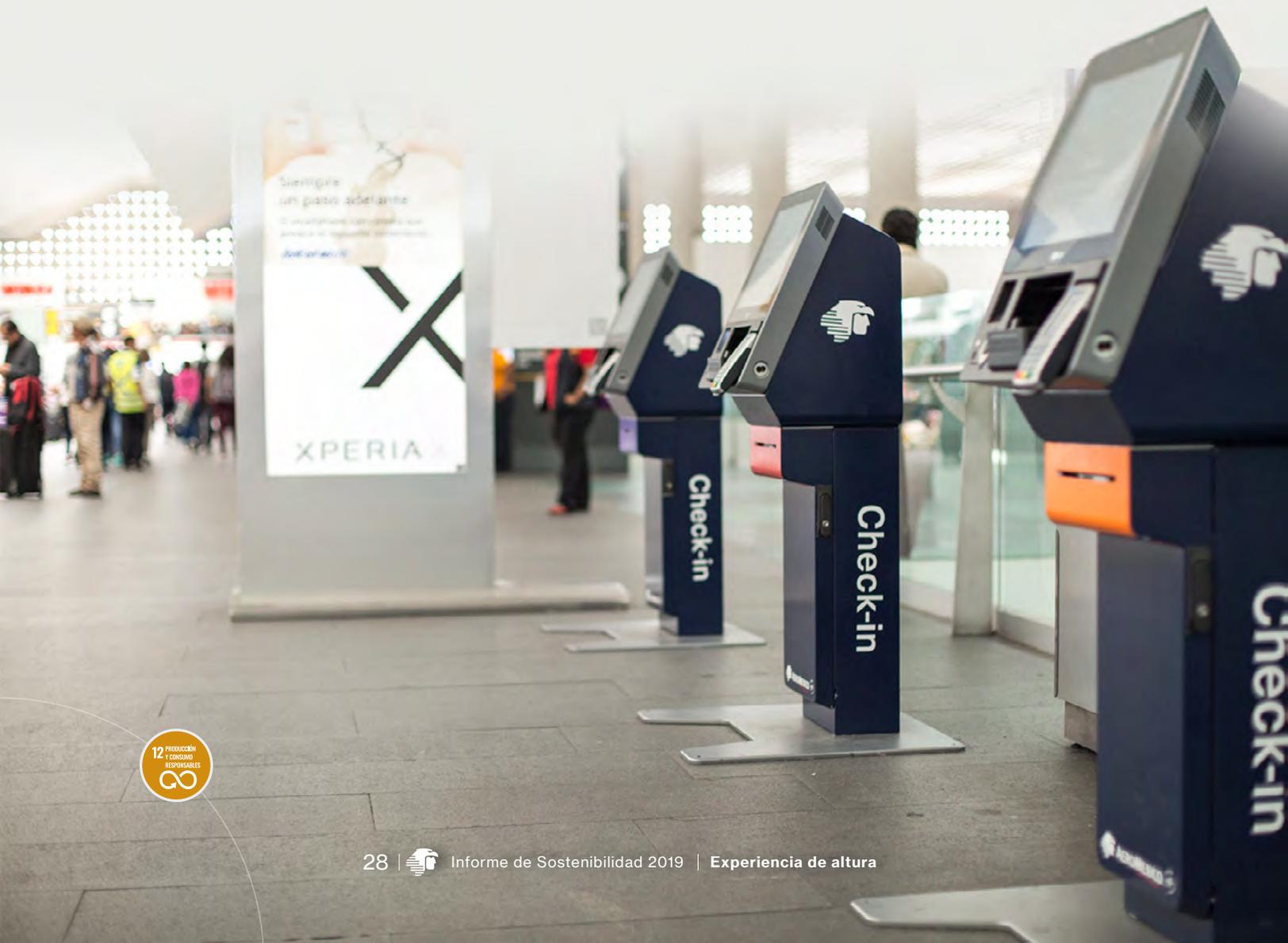


Transformación digital

Nos apoyamos en la tecnología para mantener nuestro servicio a la vanguardia.

- Aeroméxico es la **primera aerolínea nacional** en lanzar el servicio de *Free Messaging* que permite a nuestros clientes recibir y enviar mensajes a bordo de la mayoría de nuestros aviones que tienen wifi.
- Somos la **primera aerolínea del mundo** en ofrecer **asistencia por WhatsApp sobre la ubicación de equipaje** gracias a Aerobot.
- Expandimos la relación con *Sabre Corporation** para ofrecer la mejor experiencia digital sencilla y personalizada.
- Mejoramos las funciones de *IROPs Reacomm Manager* de Sabre para **identificar a los clientes que requieren cuidado especial y priorizar su atención.**

*Sabre: Sistema computarizado de información comercial.





Localizador de equipaje

SAFETRAC es el sistema de escaneo de recepción de equipaje que nos permite realizar un rastreo en tiempo real en conjunto con *SITA WorldTracer*, sistema global de gestión y rastreo de equipaje.

Además damos cumplimiento a la resolución 753 de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) para mejorar la satisfacción de nuestros clientes y sentar las bases del uso de la tecnología de identificación por radio frecuencia (RFID, por sus siglas en inglés).





Experiencia del Empleado



Capítulo 3

La experiencia y cultura de los colaboradores





Nuestros logros

Lo que nos permite seguir creciendo como empresa:



+5% de nuevos colaboradores.



El **100%** de los colaboradores que solicitaron permiso parental regresaron.



Nos mantuvimos por debajo del **2.36%** en tasa de incidentes laborales.



Este año tuvimos una reducción del **25%** en las bajas de personal.



El **59%** de los colaboradores se capacitaron en nuestro modelo de servicio llamado **CX Evolution**.



Calificación del **91%** en el nivel de compromiso de los colaboradores en la Encuesta de Clima Organizacional con un **83%** de participación.

Juntos llevamos México al mundo

Uno de los pilares más importantes de nuestro Plan de Vuelo es la **Experiencia del Empleado**.

La segunda edición de la actividad de integración **Jalando en Equipo** es una de las mejores pruebas

de esto: **1,800** colaboradores de Grupo Aeroméxico, divididos en 90 equipos, jalaban un avión de **50** toneladas por una distancia

de **10** metros. Más de 3,500 invitados, entre familiares y amigos participaron en el evento.

Además, realizamos el **Primer Sellers Summit** para reconocer a los mejores 20 vendedores del año. El evento estuvo presidido por el Director General, el Vicepresidente Ejecutivo Comercial y los líderes de ventas.





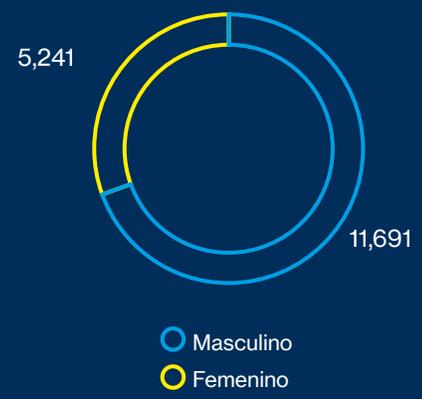
Plantilla de Grupo
Aeroméxico :

16,932 colaboradores.

El **86%** trabaja en México
y el restante en 45
ciudades de tres continentes.



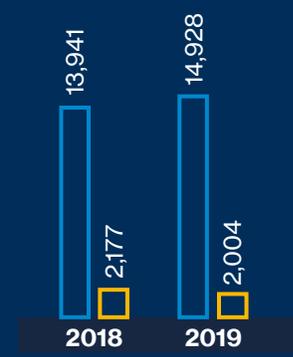
Colaboradores por género



Colaboradores por grupo de edad



Tipo de contrato laboral

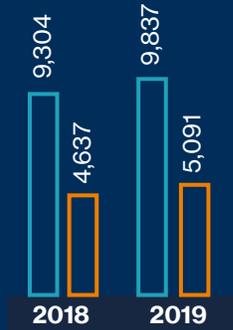


102-7, 102-8, 405-1

El **88%** de nuestra gente tiene contrato permanente.



Colaboradores permanentes



Masculino
Femenino

Colaboradores eventuales*



Masculino
Femenino

*La contratación de colaboradores eventuales es para cubrir puestos operativos en temporada alta.

Bajas y Contrataciones



Masculino
Femenino



México hasta en las **costuras**

Realizamos una convocatoria para rediseñar los uniformes de nuestro equipo de sobrecargos. Participaron **15 diseñadores mexicanos** y para elegir al ganador se conformó un comité con miembros de Aeroméxico y especialistas en moda, quienes evaluaron todas las propuestas.

La **diseñadora mexicana Lorena Saravia** resultó ganadora por lograr que los uniformes mantengan elegancia y vanguardia, utilizando materiales duraderos que además aportan comodidad y versatilidad en las combinaciones entre prendas.



Desarrollo de nuestros colaboradores

Para contar con el mejor talento, es importante impulsar su desarrollo. Anualmente realizamos evaluaciones de desempeño que nos permiten identificar el alcance de nuestros objetivos así como las fortalezas y áreas de oportunidad de los colaboradores, para generar planes de desarrollo y de carrera.

Evaluamos a los colaboradores de Grupo Aeroméxico:

El **62%** Personal Operativo:

- **79%** Hombres
- **21%** Mujeres

El **38%** Personal Administrativo:

- **64%** Hombres
- **36%** Mujeres





Jóvenes Construyendo el Futuro

Nos sumamos a *Jóvenes Construyendo el Futuro*, programa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) que vincula a jóvenes con empresas para adquirir competencias y habilidades que les permitan tener más oportunidades de inserción laboral.

El programa dura 12 meses y en Aeroméxico recibimos a **60** jóvenes para las áreas de: Operaciones, Mantenimiento, AM Formación, Recursos Humanos y Experiencia del Cliente.

Para robustecer la experiencia de los jóvenes, diseñamos un programa especial de Desarrollo Humano.

➔ Desempeño 2019

El **72%** de los jóvenes continúa capacitándose con nosotros.

La STPS nos reconoció como una de las **30** *Top Companies* certificadas por la confiabilidad en la gestión del programa.

El Consejo Coordinador Empresarial (CCE) nos reconoció como una de las **50** compañías con mayor participación en el programa.

PROGRAMA JÓVENES
CONSTRUYENDO EL
FUTURO



Entrenamiento y capacitación

Este año nos enfocamos aún más en la mejora continua a través del conocimiento, consiguiendo un promedio anual de **11 horas de capacitación** por colaborador.

CX Evolution

Implementamos **6 horas** de entrenamiento multifuncional por colaborador para mejorar la experiencia del cliente, con lo que cubrimos al **59%** de los colaboradores.

Código de conducta

El **92%** del Personal No Sindicalizado realizó el curso en línea del nuevo Código, donde promovemos el actuar ético con apego a las normas sociales y derechos humanos.

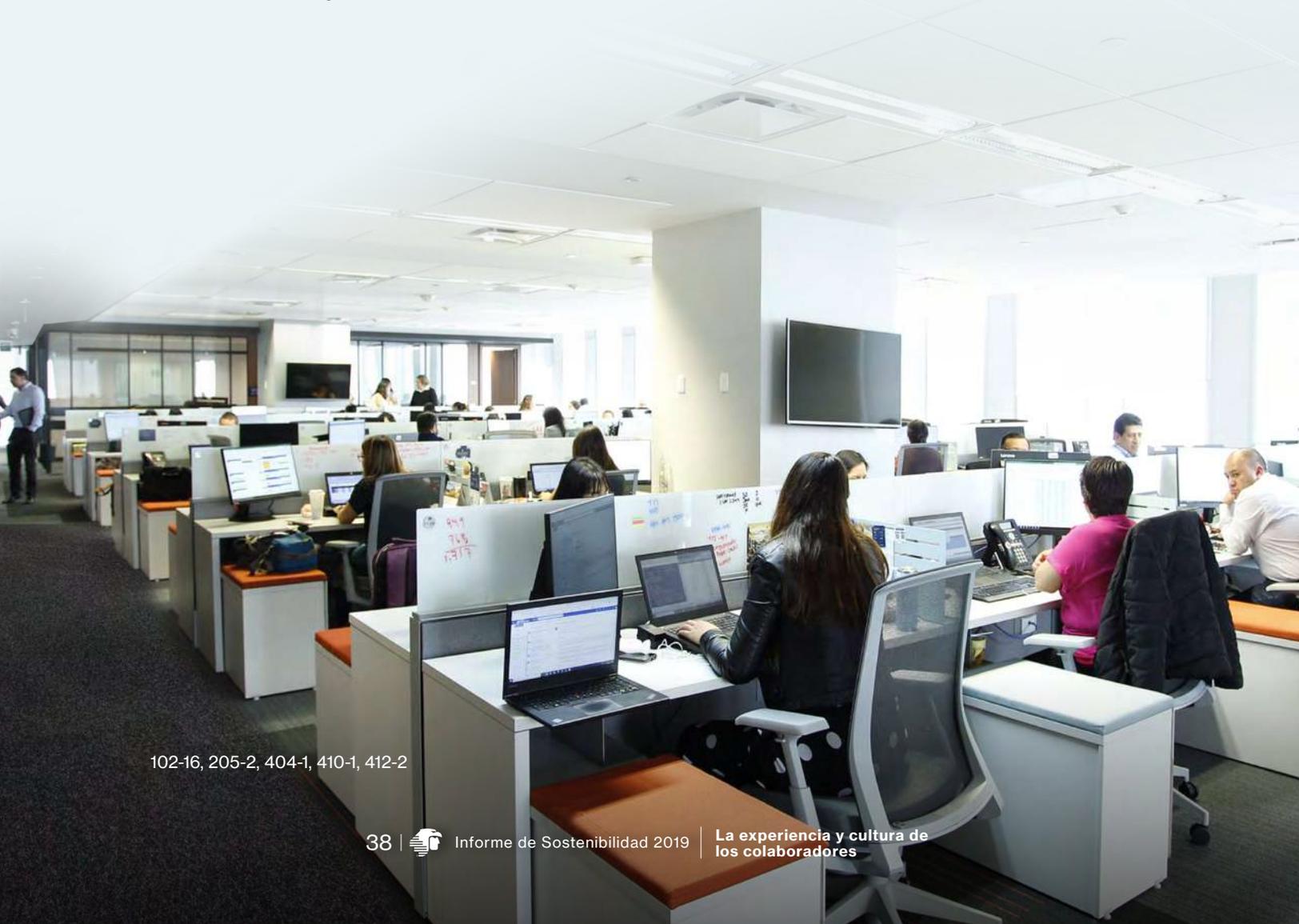
Servicio, liderazgo y factor humano

10,575 colaboradores recibieron **6 horas** en cursos de diversos temas enfocados en el servicio de personas.

Seguridad y salud en el trabajo

11,363 colaboradores realizaron **4 horas** en cursos, de acuerdo con lo establecido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH).

102-16, 205-2, 404-1, 410-1, 412-2





Liderazgo para el futuro

Este año comenzamos el **Programa MBA**, un entrenamiento de dos años para acelerar el crecimiento profesional de los futuros líderes de Aeroméxico.

A través de un plan de trabajo y capacitación, desarrollamos habilidades de liderazgo y conocimientos sobre la industria, para realizar proyectos de alto nivel y valor en la empresa.

Los participantes también tienen la oportunidad de hacer un intercambio de un año en Atlanta, Estados Unidos; con nuestro socio Delta Air Lines.

- Primera generación: 7 colaboradores, 5 cursan el segundo año en Atlanta y 2 están en posiciones de liderazgo.
- En 2020 iniciaremos con la segunda generación en la que participarán 10 nuevos miembros.



404-2



El **69%** de los colaboradores está cubierto en los acuerdos de negociación colectiva*.



Asociación colectiva

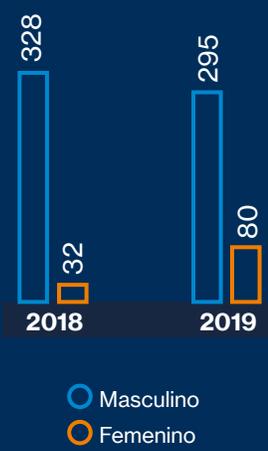


Nuestros colaboradores cuentan con prestaciones superiores a las establecidas por la Ley Federal del Trabajo.

- Seguro de vida** y de Gastos Médicos Mayores.
- Asistencia sanitaria**.
- Cobertura por incapacidad e invalidez.
- Flexibilidad de horarios.
- Permiso parental**.
- Plan de retiro privado.
- Centros de trabajo colaborativos**.
- Subsidio de comedor**.
- Travel benefits.

* Quedan fuera de la muestra la planta que se encuentra suspendida o en permisos sindicales.
 ** Prestaciones para colaboradores permanentes de tiempo completo, eventuales y de medio tiempo

Permiso parental



Otorgamos 375 permisos parentales, **4%** más que en 2018, con una tasa de retorno del **100%** y una tasa de retención del **92.27%**.



Historia de orgullo



Plan de Respuesta a la **Emergencia**

La seguridad es nuestro valor número uno, por eso reforzamos de manera permanente la cultura de prevención.

Ejemplo de ello es el simulacro que realizamos cada año para repasar todos nuestros procedimientos de emergencia. Para este tipo de ejercicio tomamos en cuenta estándares de la industria.





Capítulo 4

Promovemos el desarrollo social y ambiental





Nuestros logros

Lo que nos enorgullece contarte:



Realizamos **4,520** horas de voluntariado corporativo (+26.6% vs. 2018).



Sustituimos el **80%** de los agitadores de plástico y **1.1 millones** de bolsas plásticas en nuestro servicio a bordo.



Donamos boletos de avión a **57** OSCs*.



Disminuimos **28%** la generación de residuos por avión en servicio respecto a 2018.



Reforestamos **2.5** hectáreas del Nevado de Toluca, lo equivalente a **2,500** árboles y **75** mil toneladas de CO₂ compensadas.



Logramos reciclar **69** toneladas de materiales (cartón, plástico, entre otros).

* Organizaciones de la Sociedad Civil

México, nuestra comunidad

Estamos comprometidos con la sociedad y comunidades donde operamos.

Anualmente realizamos acciones en el marco de los cuatro pilares de nuestro programa de vinculación con la comunidad “**Alas del Mundo**”:



Educación y Desarrollo Comunitario



Sostenibilidad y Medio Ambiente

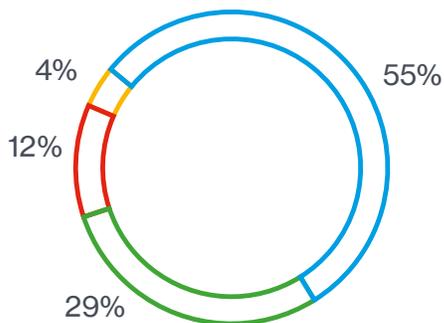


Diversidad e Inclusión



Ayuda Humanitaria

Invertimos en cuatro tipos de acciones: Donativos, Voluntariados, Patrocinios y Eventos.



- Donativo en especie
- Voluntariado
- Patrocinios
- Eventos

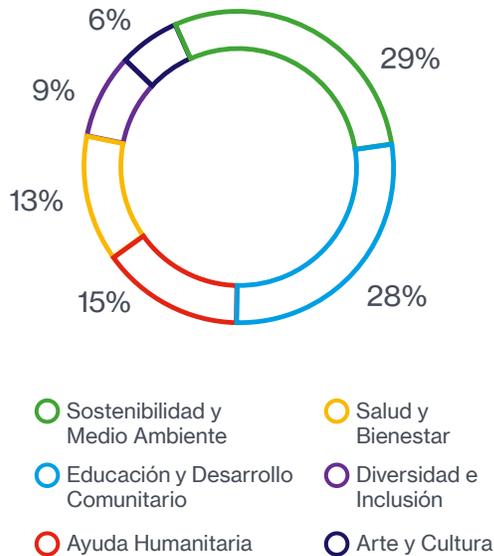


413-2

Donativos

Cada año apoyamos a distintas Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) para colaborar con su impacto social.

Los donativos se destinaron a las siguientes temáticas:



Para cubrir diversas necesidades de las OSCs aliadas este año donamos:

- Boleto al Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales A.C. (**CADENA**) para atender emergencias.
- Papel a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuito (**CONALITEG**) para elaborar **5 mil** libros de texto gratuito.
- Artículos a la **Casa de la Amistad** para Niños con Cáncer que les sirven durante sus tratamientos y apoyan a sus familiares.
- Pijamas a niños que acuden a los **Comedores Santa María A.C.**

Voluntariado

Concientizamos y creamos una cultura de desarrollo sostenible entre los colaboradores.

En 2019 participaron **816** colaboradores que acumularon **4,520** horas de voluntariado, un **26.6%** más que en 2018, realizando las siguientes actividades:

- **Nutre a un Niño A.C.:** Construcción de sanitarios secos para el saneamiento y mejor higiene de la comunidad y sus familias.
- **Comedor Santa María A.C.:** Preparación de alimentos para niños.
- **Día del niño con la Asociación Pro-Personas con Parálisis Cerebral (APAC):** Se rehabilitaron instalaciones de la institución.



- **Día de la mujer Masterpeace:** Taller de comunicación no violenta y realización de mural a favor de la mujer en colaboración con la comunidad.
- **Misión Zongolica con CADENA A.C.:** Se llevó ayuda humanitaria a seis comunidades en Veracruz.
- **Christel House A.C.:** Visita guiada al hangar de mantenimiento en Querétaro.
- **Reinserta A.C.:** Visita al penal femenino para convivir con las mujeres y sus hijos.
- **Fundación Lorena Ochoa A.C.:** Visita al Centro Educativo La Barranca para convivir con niños y pintar barandales del Centro.



Atracción y retención de talento 203-1, 203-2, 413-1

Patrocinios y eventos

Patrocinamos eventos alineados a los pilares de nuestro Plan de Vuelo y a los ejes del programa "Alas del Mundo":

- **Carrera Green MX:** De 5 y 10 km que promueve la salud personal y del planeta (plantando árboles por cada corredor que se inscribió).
- **Making Global Goals Local Business México 2019:** Evento regional de alto nivel para concientizar e impulsar a las empresas a cumplir con los ODS.
- **Sustainable & Social Tourism Summit:** Evento iberoamericano para profesionales y líderes del turismo comprometidos con la sostenibilidad.



- **The Global Gift Gala:** Evento benéfico en el que celebridades y filántropos internacionales se reunieron a recaudar fondos para diversas asociaciones.
- **Torneo de Golf Lorena Ochoa:** Participaron **110** clientes de Aeroméxico para recaudar fondos destinados al Centro Educativo La Barranca.
- **Marcha 41 LGBT+ en la CDMX:** Para celebrar y reivindicar los derechos humanos de la comunidad LGBT+.
- **Women's Forum Americas:** Evento para dialogar cómo impulsar la diversidad de las Américas acelerando la igualdad de género.

- **Carrera FUCAM 2019:** Para apoyar la reconstrucción mamaria de **150** mujeres que padecieron cáncer.
- **Concurso XChallenge 2019:** Por quinta ocasión fuimos parte del jurado de este concurso y otorgamos el Premio Aeroméxico a dos proyectos ganadores por su alto impacto ambiental:
 - **White Peregrine:** Descontamina y valoriza los residuos de fibra de carbono provenientes de la industria automotriz y la aeronáutica.
 - **Enky:** Desarrollo de materias primas para la construcción a partir de residuos plásticos.



- **Exposición Frida Kahlo:** Trasludamos a Nueva York más de **200** artículos personales de la artista, **10** de sus pinturas más famosas, una selección de dibujos y fotografías de la colección de Jacques y Natasha Gelman para la exposición en el *Museo de Brooklyn, Frida Kahlo: Appearances Can Be Deceiving* (las apariencias engañan).
- **Teletón:** Campaña publicitaria para medios internos, digitales y revistas (con duración de tres meses) con valor de **\$10 millones de pesos MXN.**

Pláticas

Generaramos consciencia en nuestros colaboradores a través de pláticas sobre temas sociales y ambientales para promover un mayor impacto social.

- **Asociación Pro-Personas con Parálisis Cerebral (APAC):** Plática para colaboradores ASC's (Agente de Servicio al Cliente) realizando el ejercicio "despierta tus sentidos" para conocer los diferentes grados de parálisis cerebral.
- **Reinserta A.C.:** Ofrecida por Saskia Niño de Rivera, fundadora de la asociación, para sensibilizar a los participantes sobre las acciones que realizan dentro de los penales de México.



- **Fundación de Investigaciones Sociales A.C. (FISAC):** Se impartieron pláticas en el Hangar Oriente sobre los mitos y realidades del consumo irresponsable del alcohol y sus consecuencias.



Contra la trata de personas

Aeroméxico es pionero en la industria aérea nacional en combatir la trata de personas, sabemos que somos un actor clave en México para prevenir este delito.

Desde 2016 colaboramos con la **Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)** en desarrollar un protocolo de identificación y denuncia de posibles víctimas.

Nos unimos a la Campaña Corazón Azul de la **Oficina de Naciones Unidas en contra de la Droga y el Delito (UNODC)**, por sus siglas en inglés).

Hemos hecho campañas de sensibilización acerca de la importancia de involucrarse en estos temas. Estamos orgullosos de haber contribuido a salvar muchas vidas en 2019.



Historia de orgullo

→ Acciones 2019

Publicamos en aeromexico.com nuestra **Declaración sobre la trata de personas**.

Lanzamos la campaña de “**Equipa-je Perdido**”, en el marco internacional del Día Mundial Contra la Trata de Personas.



Creamos en conjunto con la CNDH el primer foro "**El traslado de víctimas de trata de personas: Buenas prácticas para la detección de posibles casos**". Asistieron medios de comunicación, sector público y sociedad civil.

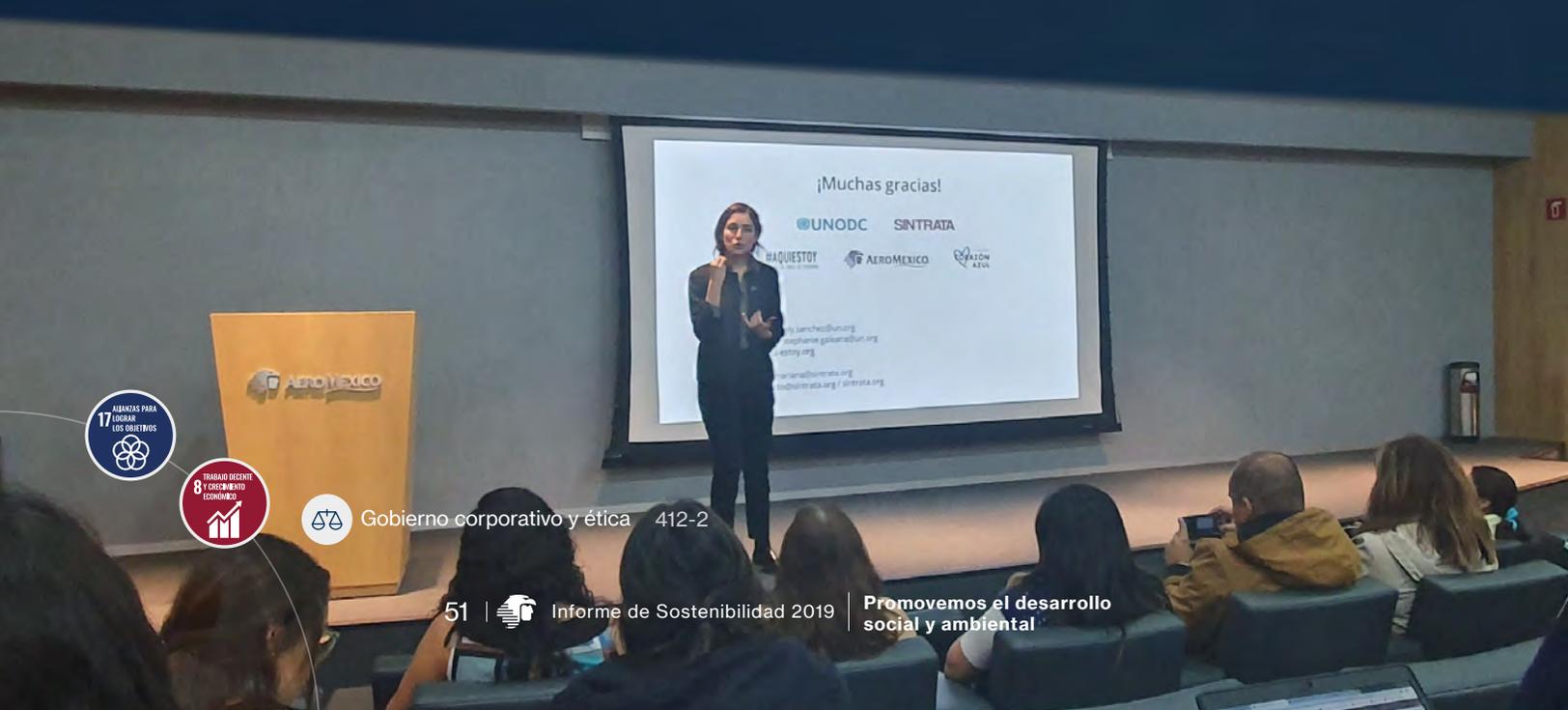
El **87%** de la plantilla de sobrecargos de Aeroméxico y Aeroméxico Connect recibió **949 horas** de capacitación para reconocer posibles casos de trata.

Capacitamos a **228** colaboradores operativos del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Realizamos **pláticas de sensibilización** impartidas por Sin Trata A.C. y UNODC.

Añadimos en la **App GAM e-Report** la función de reportar posibles casos.

Aeroméxico Formación generó el curso online de sensibilización para pilotos que se lanzará en 2020.



Gobierno corporativo y ética 412-2



Compromiso con el planeta

En Aeroméxico tenemos una Política Ambiental para una operación más eficiente y de menor impacto.

Como miembros de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés), adoptamos el **Programa de Evaluación Ambiental** (IEnvA, The IATA Environmental Assessment), creado para impulsar mejoras en el desempeño ambiental de la industria de la aviación.

Cumplimos con el **Programa Anual de Reporte de Gases de Efecto Invernadero de consumos**

domésticos COA (Cédula de Operación Anual) requerido por la SEMARNAT en cumplimiento con la Ley General de Cambio Climático.

Por primera vez, realizamos un workshop sobre el **Esquema de Reporte y Compensación de Emisiones de la Aviación Internacional** (CORSIA, por sus siglas en inglés) organizado en conjunto con la IATA, donde actores clave de la industria realizaron ponencias y compartieron buenas prácticas, generando espacios de networking.



102-11

Consumo responsable

En tierra

- **Single Engine Taxi:** Cuando el avión está en tierra se mueve con un solo motor.
- **Eficiencia en carga de agua potable:** Establecimos procesos y actualizamos estándares para cargar la cantidad óptima de agua para cada tipo de ruta, evitando pesos innecesarios.
- **APU-OFF*:** Somos la primer aerolínea en México que utiliza esta tecnología. Consiste en suministrar al mismo tiempo energía eléctrica y aire acondicionado a través del COMBO GF-10, equipo que permite apagar el APU de los aviones que se encuentran en posiciones remotas.

En vuelo

- **FDA (FliteDeck Advisor):** Herramienta tecnológica que brinda información al piloto para optimizar la eficiencia de combustible durante el vuelo.
- **Split Scimitar Winglet:** Dispositivo colocado en las puntas de las alas para reducir la resistencia al avance durante el vuelo.
- **Plan de Vigilancia de Emisiones:** Monitoreamos las emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero) en vuelos internacionales, el cual fue aprobado por CORSIA**.

Con estas iniciativas logramos reducir aproximadamente **17,316 toneladas de CO₂**.

* Unidad de Potencia de Aeronave.

** Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation.



Ecoeficiencia operativa



Gestión de flota y mejoras tecnológicas 302-4, 302-5

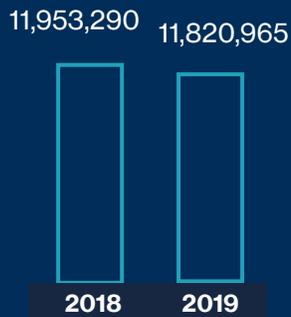


Este año logramos reducir **2.8%** las emisiones CO₂*.

Emisiones (ton CO₂)



Consumo energía eléctrica** (KW)



Logramos reducir el consumo de energía eléctrica en comparación con 2018.

* En esta reducción se considera la puesta en tierra de la flota de aviones Boeing 737 MAX.

** En Terminal de Servicios, Aeroméxico Cargo, Aeroméxico Formación, Hangar Oriente y Connect y en la estación de Guadalajara.

Historia de orgullo



Continuamos fortaleciendo el programa **Vuela Verde**, en el que ofrecemos a nuestros pasajeros la opción de compensar voluntariamente la huella de carbono de su vuelo.

- Logramos recaudar **tres veces** más que en 2018.
- El monto se invirtió en **6,219** bonos de carbono certificados por Climate Action Reserve (CAR) 2019-20, adquiridos a través de la plataforma *Cultivo*.
- Con esto, estaremos compensando **6%** más toneladas de carbono que el año anterior.

Los bonos adquiridos se destinarán a proyectos socioambientales que generan distintos impactos como:

- Mitigar la generación de gases de efecto invernadero.
- Beneficios para las comunidades y mejora de la calidad de vida de los habitantes.
- Preservación de la biodiversidad y recursos naturales.



Historia de orgullo

Para impulsar la participación en temas ambientales, realizamos diversas acciones:

- En conjunto con **Reforestamos México A.C.** y con la participación de **273** colaboradores y familiares, se plantaron **2,500** árboles en **2.5** hectáreas del Nevado de Toluca.
- En conjunto con **City Express y Reforestamos México A.C.** realizamos una limpieza en la Playa Xcacel-Xcacelito, en la Riviera Maya, donde recolectamos microplásticos y creamos una campaña de turismo sostenible con el influencer Quique Cervantes para sensibilizar a los viajeros.



➔ Desempeño 2019

Compensamos **75** mil toneladas de CO₂ en la reforestación del Nevado de Toluca.

Generamos un **nuevo modelo de voluntariado sostenible** de triple impacto (económico, social y ambiental).

Participaron **323** voluntarios aportando **3,030** horas hombre.



Compensación de emisiones



Emisiones GEI | 203-2, 304-3

Reutilización y reciclaje

- **Recuperación de artículos reutilizables de servicios a bordo:** charolas plásticas, vasos de vidrio, cubiertos metálicos, así como audífonos y cobijas (que no fueron abiertos ni utilizados), entre otros.
- Redujimos **28%** la generación de residuos RSU (Residuos Sólidos Urbanos) por avión en servicio, respecto a 2018.
- En el Hangar Oriente logramos **reciclar 69 toneladas de materiales** (cartón, plástico, entre otros).
- Respecto a 2018, en Aeroméxico Cargo **disminuimos 17%** el uso de materiales de empaque (bolsas de mensajería, costales, plástico burbuja, etc.) optimizando su uso y promoviendo el reciclaje.



301-2, 301-3, 306-2



Abastecimiento y uso de materiales



/ Estrategia de abastecimiento para aeronaves y componentes

Reducción de plásticos de primer uso

Usamos productos biodegradables para sustituir elementos plásticos.

Entregamos a cada piloto un termo de acero inoxidable, con lo que eliminamos el uso de **432 mil vasos de unigel con tapa.**

Reducimos **80%** el uso de agitadores plásticos al sustituirlos por unos de madera.

Evitamos el uso de **1.1 millones de bolsas plásticas** para la recuperación y armado de materiales de lavandería y vestido, reemplazándolas por bolsas de lona reusable.





Ejecución impecable



Capítulo 5

Acerca de este Informe



A wide-angle photograph of a modern office interior. In the foreground, there is a large, dark-colored modular sofa with a low coffee table. The background shows a bright, open-plan office space with several desks, computers, and people working. The ceiling is white with recessed lighting and air vents. A large window on the right side allows natural light to enter. The overall atmosphere is professional and contemporary.

Comprometidos con la sostenibilidad

Gracias a nuestros clientes y colaboradores podemos contarte cómo conectamos México con el mundo, son ellos quienes hacen posible todos los logros e historias de orgullo que muestran el compromiso que tenemos en Aeroméxico por construir un mundo sostenible.

Gracias al apoyo de aliados como: **ISD (Initiatives For Sustainable Development)**, **KPMG** y **Grupo Axius**, nuestro próximo Plan de Vuelo será a largo plazo, incluirá 8 capitales, objetivos estratégicos y tácticos. Grupo Aeroméxico dará seguimiento a esta estrategia con sus áreas de Planeación y Desarrollo de Proyectos Sostenibles.

¡Nos vemos en el próximo vuelo!

Tabla de contenidos GRI

102-53, 102-55

Este es el **quinto Informe de Sostenibilidad** que elaboramos en conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su opción esencial, reportando 138 indicadores.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C. realizó procedimientos de aseguramiento de seguridad limitada sobre 32 indicadores GRI relacionados con la materialidad de Grupo Aeroméxico. La tabla que se incluye más adelante contempla una columna que detalla los indicadores GRI que fueron sujetos a los procedimientos de aseguramiento de seguridad limitada.

Para los casos en que se reporta información que no fue cubierta por los procedimientos de aseguramiento de seguridad limitada, se hace una aclaración al respecto cuando corresponda.



Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-1	Nombre de la organización	8	Grupo Aeroméxico S.A.B de C.V.		C	✓	✓	✓	✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8, 21	Capítulo 1. Somos Aeroméxico. La aerolínea bandera de México. Capítulo 2. Experiencia de altura. Nuestros horizontes.		C	✓	✓	✓	✓
102-3	Ubicación de la sede de la organización	21	Capítulo 2. Experiencia de altura. Nuestros horizontes.		C	✓	✓	✓	✓
102-4	Ubicación de las operaciones	7, 21	Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Nuestros logros. Capítulo 2. Experiencia de altura. Nuestros horizontes.		C	✓			
102-5	Propiedad y forma jurídica	8	Sociedad Anónima Bursátil de Capital Variable.		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-6	Mercados servidos	7, 9, 21	<p>Nuestros principales clientes son: pasajeros de negocios, en viajes de placer, visitando familia y amigos, así como clientes corporativos, es decir, empresas de diversos sectores: consumo, servicios financieros, automotriz, medios y telecomunicación, farmacéutica, industria de transformación, almacenaje y transportación, oil and gas, construcción, automotriz y organizaciones no gubernamentales. En 2019, cerramos el año con aproximadamente 997 relaciones comerciales, agregando a nuestra cartera a empresas como Facebook, Netflix y British Petroleum.</p> <p>En 2019 tuvimos 3% más de ventas en corporativos respecto a 2018 y a través de agencias de viajes aumentamos aproximadamente el 1%.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Nuestros logros. Capítulo 2. Experiencia de altura. Nuestros horizontes. Reporte Anual 2019, páginas 17, 90 y 91.</p>		C	✓	✓		
102-7	Tamaño de la organización	7, 9, 33	<p>Consulta la información sobre la capitalización total desglosada en términos de deuda y capital en el Reporte Anual 2019, página 24.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Nuestros logros / 85 años conectando personas y destinos. Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Juntos llevamos México al mundo.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	33, 34	<p>Al término de 2019, del total de colaboradores, el 2% de mujeres ocupa posiciones de liderazgo (50% junior y 50% mid). Asimismo, ninguna mujer ocupa cargos de alta dirección ni cargos gerenciales en áreas generadoras de ingresos.</p> <p>Todos los datos de colaboradores son recabados a través del software Oracle.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Juntos llevamos México al mundo.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-9	Cadena de suministro		<p>En Grupo Aeroméxico contamos con un enfoque de gestión de la cadena de suministro que consiste en un análisis de gastos (categoría y distribución geográfica) y conocimiento de la cadena (identificación de proveedores críticos). Asimismo, existe la Dirección de Abastecimiento que es responsable de abastecer de material técnico y general, negociar los contratos para la operación de la empresa y garantizar el óptimo funcionamiento de las instalaciones y áreas de oficina.</p> <p>Por las operaciones que realizamos, nuestros proveedores críticos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores Técnicos: Actualmente los fabricantes de aeronaves con los que tenemos relación, emiten un listado de materiales que son indispensables para la continuidad de las operaciones, en el cual se incluyen los fabricantes de dichos materiales, Catálogo Ilustrado de Piezas (IPC, por sus siglas en inglés) y Manual de Mantenimiento de Componentes (CMM, por sus siglas en inglés), por política de Grupo Aeroméxico los listados no son públicos. • Proveedores de Servicios: Se consideran críticos los proveedores de servicios básicos requeridos para garantizar el funcionamiento de las instalaciones. <p>Actualmente en Grupo Aeroméxico no contamos con un documento público que rijan específicamente la conducta y ética de los proveedores. Sin embargo, el alcance de nuestro Código de Conducta se extiende a terceros con los que realizamos negociaciones.</p>		P	✓			

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4, 7	<p>A partir de 2018 hemos realizado cambios con relación a las operaciones de Grupo Aeroméxico y nuestra cadena de suministro, para ser más eficientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformamos la red de destinos de Aeroméxico, reduciendo el número de destinos servidos pero mejorando y creciendo en los mercados existentes eliminando vuelos nacionales a Saltillo e internacionales a: Portland, Boston, Washington (Estados Unidos), Belice, Punta Cana, Liberia (Caribe) y Shanghai (Asia), reestableciendo las rutas: Ciudad de México - Calgary y Ciudad de México - Barcelona. • Reemplazamos nuestros equipos Boeing 737-700 y Embraer 190/170 por equipos más modernos (737 MAX 8), con mejor uso de combustible y una excelente experiencia a pasajeros. Asimismo incrementamos el número de equipos de cabina ancha 787-8 y 787-9. Desde marzo de 2019 se suspendieron las operaciones a nivel mundial de las aeronaves 737 MAX 8, por lo que actualmente tenemos en tierra 6 de estas aeronaves. <p>Para más información consulta: Carta Dirección General. Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Nuestros logros. Reporte Anual 2019, páginas 17 - 23.</p>		C	✓			
102-11	Principio o enfoque de precaución	52	<p>En Aeroméxico contamos con una Política Ambiental en la que adquirimos el compromiso de realizar acciones que permitan tener una operación más eficiente y con menor impacto. Respecto a los objetivos cuantitativos o cualitativos relacionados con el clima, a nivel corporativo establecimos metas enfocadas en el incremento de la eficiencia de combustible (llevar mas pasajeros con menos combustible), que se mide en litros de combustible/ASK (asiento-kilómetro) o litros de combustible, los cuales están relacionados con la intensidad de las emisiones, por lo que a mayor grado de eficiencia, menos emisiones por pasajero.</p> <p>Realizamos un análisis estadísticos para conocer cómo las condiciones del clima han afectado la operación en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (cambios de pista por condiciones climáticas, cierres del aeropuerto por circunstancias climáticas).</p> <p>Para más información consulta: https://aeromexico.com/es-mx/acerca-de-aeromexico/corporativo-aeromexico Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Compromiso con el planeta.</p>		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-12	Iniciativas externas	12	<p>Los estatutos, principios y otros documentos externos de carácter económico, ambiental y/o social a los que la Aeroméxico está suscrita son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). • Pacto Mundial de las Naciones Unidas. • Oficina de las Naciones Unidas en contra de la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés). • Industria Limpia. • Declaración de Buckingham Palace. • Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG). • Roundtable on Sustainable Biomaterials (RSB). • Resolución de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) relativa al desarrollo de combustibles sostenibles para la aviación. • Programa de Evaluación Ambiental IATA (IEnvA, por sus siglas en inglés). • Programa Anual del Reporte de Gases Efecto Invernadero de consumos domésticos COA (Cédula de Operación Anual). • CORSIA (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, por sus siglas en inglés). • Esquema EU ETS: Régimen de comercio de derechos de emisión de la Unión Europea: para reportar emisiones de vuelos IntraEuropeos. <p>Para más información consulta: Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Pacto Mundial.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-13	Afiliación a asociaciones		<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés). • Asociación Latinoamericana del Transporte Aéreo (ALTA). • Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO). 		C	✓	✓	✓	✓
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	Carta de Dirección General.		C	✓	✓	✓	✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		<p>Algunos de los principales riesgos relacionados con nuestro negocio y la industria de la aviación en México son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrasos o interrupción de la construcción e inicio de operaciones de infraestructuras aeroportuarias. • Alta volatilidad en los costos del combustible, aumento en los precios del combustible e interrupciones significativas en la provisión de combustible. • Pérdida de ganancia o ingreso, pérdidas por mantenimiento o consecuencias que deriven de una falla mecánica o pérdidas relacionadas con el incumplimiento de los proveedores. • Cambios en los niveles de utilización de nuestras aeronaves, que nos hace vulnerables a retrasos en nuestros vuelos. • Aumentos en cargos por aterrizaje y otros cargos de acceso y servicio en aeropuertos. • Los incrementos en la frecuencia e intensidad de huracanes, tormentas, tifones o cualquier otro fenómeno climático grave, podrían resultar en incrementos en el consumo de combustible, incidentes por turbulencias, retrasos y cancelaciones de vuelos. <p>Nuestro objetivo para 2020 será la implementación de una administración integral de riesgos, a través de la cual se unificará la estrategia corporativa de riesgos de GAM. Se creará un comité donde se analizarán los riesgos a distintos niveles: estratégicos, operativos, seguros, liquidez, mercado, contraparte, climáticos.</p> <p>Para más información consulta: Reporte Anual 2019, páginas 28 - 60.</p>		P	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		<p>Valores Asegurar el crecimiento sostenido brindando un servicio consistente desde el corazón y creando experiencias únicas con seguridad y disciplina.</p> <p>Comportamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poner la seguridad primero. Cumplir con las normas, políticas y procedimientos que garantizan la seguridad y bienestar de nuestros Clientes y empleados. • Servir con excelencia. Brindar un servicio de calidad, cuidando los detalles que son importantes para los Clientes, ofreciendo así la mejor experiencia personalizada en cada momento. • Colabora como un solo equipo. Trabajar en equipo creando sinergias e integrando diferentes perspectivas para trabajar eficientemente, liberando así el máximo potencial de Aeroméxico. • Vivir con integridad inquebrantable. Ser un embajador de Aeroméxico actuando con disciplina y responsabilidad en todo momento conforme a nuestros valores y Código de Conducta. 						
		38	<p>El alcance de nuestro Código de Conducta y las políticas aplica a todos los colaboradores a nivel nacional e internacional, incluyendo a todas las empresas que conforman a el Grupo, así como a nuestros proveedores, socios y cualquier tercero que actúe en representación de las empresas de Grupo Aeroméxico.</p> <p>Los temas que se abordan en nuestro Código de Conducta son: corrupción y soborno, discriminación, confidencialidad de la información, conflictos de interés, prácticas antimonopolio/anticompetitivas, uso de información privilegiada (no incluye lavado de dinero), medio ambiente, salud y seguridad y denuncia de irregularidades.</p> <p>Dentro de nuestra Política de anticorrupción se cubre el tema de sobornos o soft dollar.</p> <p>Para más información consulta: https://aeromexico.com/es-mx/acerca-de-aeromexico/corporativo-aeromexico Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Entrenamiento y capacitación.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		<p>Los mecanismos para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de Grupo Aeroméxico es la Línea Ética administrada por la empresa Deloitte S.C. Los casos denunciados se reflejan en un informe ejecutivo que se presenta al Comité de Ética y Cumplimiento y en su caso al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y al Comité de Gestión y Control Penal en los temas que le son aplicables relacionados con la prevención de delitos.</p> <p>Para garantizar la implementación y cumplimiento de nuestro Código de Conducta contamos con los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Ética y Cumplimiento: Conformado por los titulares de la: Vicepresidencia Ejecutiva de Legal y Relaciones Institucionales, Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas, Vicepresidencia Senior de Recursos Humanos, Vicepresidencia Senior de Legal y Cumplimiento, Vicepresidencia Senior de Auditoría Interna y la Vicepresidencia Senior de Tecnología de la Información. El objetivo del Comité de Ética y Cumplimiento es gestionar el cumplimiento del Código de Conducta y promover la instauración, adopción, implementación, cumplimiento, mantenimiento y mejora continua de un modelo de organización orientado a la ética, integridad y buenas prácticas de gobierno corporativo. • Líneas de reporte y responsabilidad definidas sistemáticamente en todo el grupo: El Código de Conducta establece que los jefes directos deberán apoyar a sus subordinados en la toma de decisiones relacionadas con ética e integridad corporativa, en caso de ausencia o mala comunicación también existe el enlace de Recursos Humanos y la línea ética; además todos los empleados de la empresa deben comportarse como embajadores de la misma para cuidar la imagen de la organización. • Mesas de ayuda dedicadas, puntos focales, mediador, líneas directas. Se cuenta con una línea ética para denunciar casos como actos de corrupción, sobornos, discriminación, acoso y negligencia, entre otros. Se dan pláticas sobre la materia y campañas de difusión. • La remuneración de los colaboradores está vinculada al cumplimiento del Código. En los niveles elegibles es fundamental la aprobación del curso para recibir el bono anual correspondiente, forma parte de los objetivos que son evaluados anualmente. • La evaluación del desempeño de los colaboradores integra el cumplimiento del Código de Conducta. A través de la aprobación del curso obligatorio para todos los colaboradores de GAM. • En el Código de Conducta se informa sobre la aplicación de medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo, y/o Contratos Colectivos y las establecidas en las leyes aplicables. • El sistema de cumplimiento está sujeto a auditoría por parte del área interna encargada de la materia. <p>Para más información consulta: https://aeromexico.com/es-mx/acerca-de-aeromexico/corporativo-aeromexico https://www.tipsanonimos.com/aeromexico/View/Home/Reporte Anual 2019, página 88 y 89.</p>		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-18	Estructura de gobernanza		<p>El Consejo de Administración de Grupo Aeroméxico es el responsable de tomar decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales y está integrado por 15 miembros propietarios (93% hombres y 7% mujeres), de los cuales 11 son consejeros independientes. La antigüedad de los miembros se estructura de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 53% (11 a 15 años). • 34% (6 a 10 años). • 13% (2 a 5 años). <p>Actualmente el Director General y otros miembros del Consejo poseen acciones de la empresa. El Director General tiene requisitos específicos de propiedad de acciones por su cargo dentro de la empresa.</p> <p>Ninguna institución gubernamental individual poseen un total del 5% o más de los derechos de voto de Aeroméxico ni existen acciones de oro para ellos. Asimismo, ningún miembro de la familia fundadora personalmente o por medio de otras compañías u organizaciones, individualmente tienen más del 5% de los derechos de voto.</p> <p>Las acciones en circulación son: 690,337,206 y las acciones autorizadas: 765,850,093 (Al 23 de abril 2019).</p> <p>Para más información consulta: https://aeromexico.com/es-us/inversionistas/gobierno-corporativo/consejo Reporte Anual 2019, páginas 150 - 157.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-19	Delegación de autoridad		<p>Actualmente no se tiene un proceso institucionalizado de delegación de autoridad, sin embargo, el Consejo de Administración ha designado a los siguientes cargos ejecutivos, los cuales tienen responsabilidad de identificar y gestionar los riesgos e impactos en temas económicos, sociales y ambientales dentro de la empresa y los comunican directamente al Consejo y sus Comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas (temas económicos). • Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones y Mantenimiento y Dirección de Relación con Inversionistas (temas ambientales y sociales). 		C	✓	✓	✓	✓
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		<p>Consulta el indicador 102-19.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		<p>Actualmente no realizamos consultas sobre temas económicos, ambientales y sociales a los grupos de interés ya que están delimitados por la regulación del mercado de valores y financiera de México. Sin embargo, trimestralmente comunicamos al mercado nuestros resultados operativos y financieros a través de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y una conferencia telefónica.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		<p>Consulta el indicador 102-18.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		<p>El Presidente de nuestro Consejo de Administración y Presidente Ejecutivo es Javier Arrigunaga Gómez del Campo.</p> <p>Para más información consulta: Reporte Anual 2019, página 154.</p>		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		<p>La Asamblea General de Accionistas de Grupo Aeroméxico es responsable del nombramiento de consejeros y sus respectivos suplentes, los cuales en el caso de los consejeros independientes también deben de ser calificados como independientes. De conformidad con la legislación mexicana y los Estatutos de la Sociedad, cualquier accionista o grupo de accionistas que posea el 10% o más de las acciones pagadas tiene derecho a designar un consejero, (en el entendido que los accionistas extranjeros en ningún caso podrán designar a más del 49% de los miembros del Consejo de Administración con base en este derecho).</p> <p>Para designar y seleccionar a los miembros del Consejo toman en cuenta los siguientes criterios: la participación de los accionistas, la diversidad, la independencia y los conocimientos/experiencia en gestión de riesgos y en temas económicos, sociales y ambientales; a partir de ello se realiza una selección y se somete a aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.</p> <p>Para más información consulta: Reporte Anual 2019, páginas 170 y 171.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-25	Conflictos de interés		<p>De conformidad con la ley mexicana, un accionista se deberá abstener de estar presente en la deliberación y votación de un asunto en el que tenga un conflicto de interés. Si el accionista vota, será responsable de los daños, pero únicamente si la operación no hubiese sido aprobada sin el voto de dicho accionista. La determinación del interés en conflicto se realiza inicialmente por el accionista, sujeto a una determinación judicial en contrario. La ley mexicana no establece reglas precisas para el criterio que debe ser aplicado con relación con la determinación de conflictos de interés.</p> <p>Para más información consulta: Reporte Anual 2019, páginas 149 y 169.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia		<p>El Consejo de Administración tiene la representación legal de la Sociedad y goza de las más amplias facultades y poderes para realizar todas las operaciones inherentes al objeto social, salvo las encomendadas expresamente a la Asamblea General de Accionistas.</p> <p>Algunas de las obligaciones del Consejo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las estrategias generales para la conducción de los negocios de la Sociedad y de las personas morales que esta controle. • Vigilar la gestión y conducción de la Sociedad y de las personas morales que esta controle, considerando la relevancia que tengan estas últimas en la situación financiera, administrativa y jurídica de la Sociedad, así como el desempeño de los Directivos Relevantes. • Las políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la Sociedad y de las personas morales que esta controle, por parte de personas relacionadas. • Las operaciones, cada una en lo individual, con personas relacionadas, que pretenda celebrar la Sociedad o las personas morales que esta controle. <p>Para más información consulta: Reporte Anual 2019, páginas 150 - 153.</p>		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		<p>Las asambleas ordinarias se celebran cuando menos una vez al año dentro de los cuatro meses siguientes al cierre de cada ejercicio social para aprobar, entre otras cuestiones, el informe del Consejo de Administración con respecto a los estados financieros, la designación o ratificación de los miembros del Consejo de Administración, en su caso, el decreto de dividendos y la determinación de los consejeros.</p> <p>Son asambleas extraordinarias las que se reúnen para considerar cualquiera de los asuntos a que se refiere el artículo 182 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, tales como cambio del objeto social, fusión, escisión, transformación, disolución o liquidación de la Sociedad, modificaciones de los estatutos, y cualquier otro asunto que de conformidad con los Estatutos deba ser aprobado por una asamblea extraordinaria.</p> <p>Para más información consulta: https://www.aeromexico.com/es-mx/inversionistas</p>		P	✓	✓	✓	✓
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		<p>Anualmente se realiza una evaluación independiente de cada uno de los miembros del Consejo de Administración, a través de un cuestionario que se envía por la plataforma utilizada para temas de Gobierno Corporativo. A partir de los resultados de la evaluación se implementan mejoras en las sesiones futuras.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		<p>La función del Consejo de Administración en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos y oportunidades, es dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y sus empresas. La identificación se realiza con base en la información presentada por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, el Director General y la empresa de auditoría externa, así como a los sistemas de contabilidad, control interno y auditoría interna, registro, archivo o información, de estas y aquella, lo que podrá llevar a cabo por conducto del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias.</p> <p>Sobre la consulta a grupo de interés para ayudar al Consejo de Administración en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos y oportunidades. Para más información consulta el indicador 102-21.</p> <p>Actualmente no ofrecemos incentivos en función de la gestión de los problemas del cambio climático o el logro de objetivos.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		<p>La toma de decisiones de los temas económicos, sociales y ambientales se realiza con base en la información presentada al Consejo en el reporte de riesgos que el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias presenta en cada sesión.</p> <p>La Dirección de Administración de Riesgos (que pertenece a la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y que reporta al Director General) es el área responsable en la gestión de riesgos a nivel operativo).</p> <p>La Vicepresidente de Auditoría (que le reporta directamente al Director General y al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias) es el área encargada de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel operativo.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales		<p>La Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos tiene a su cargo la Gerencia de Planeación de Sostenibilidad, la cual lleva a cabo las acciones necesarias para el adecuado desempeño sostenible de Aeroméxico y lidera la realización de este informe. El órgano máximo de Gobierno Corporativo que analiza este tipo de situaciones es el Consejo de Administración, mismo que se reúne una vez cada trimestre.</p> <p>Respecto a la Junta Directiva en 2019 hubo el 100% de reuniones asistidas, teniendo una sesión trimestral. El porcentaje de asistencia promedio es del 85% y el mínimo de asistencia requerida es del 51%.</p>		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Trimestralmente, los temas incluidos en este Informe de Sostenibilidad son evaluados y revisados por el Consejo de Administración.		C	✓	✓	✓	✓
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas		El Comité Ejecutivo comunica preocupaciones éticas ya sea de forma directa al Consejo o a través del Director General de la empresa. Para temas de riesgos, el Comité de Auditoría y Prácticas societarias reporta los temas relevantes al Consejo de Administración. Asimismo, el Comité de Finanzas reporta al Consejo de Administración asuntos financieros.		C	✓	✓	✓	✓
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		El número de preocupaciones críticas depende de las eventualidades, en 2019 se detectó una preocupación crítica de materia económica con relación a los aviones 737-MAX de Boeing. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar dichas preocupaciones críticas dependen de la naturaleza del acontecimiento y se comunican mediante Informes a los Comités, Consejo y a través de reuniones con las Vicepresidencias Ejecutivas, así como negociaciones con la contraparte.		C	✓	✓	✓	✓
102-35	Políticas de remuneración		El monto total que representan las remuneraciones a consejeros y miembros de alta dirección que se percibieron durante el último ejercicio se encuentran en la NOTA 7 de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (con el Informe de los Auditores Independientes), elaborado por KPMG Cárdenas Dosal, S.C. Para más información consulta: Reporte Anual 2019, páginas 52 y 162.		P	✓	✓	✓	✓
102-36	Proceso para determinar la remuneración				P	✓	✓	✓	✓
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		Actualmente no consultamos a los grupos de interés para aspectos de remuneración.		C	✓	✓	✓	✓
102-38	Ratio de compensación total anual		2.32 (sin considerar ejecutivos).		C	✓	✓	✓	✓
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		0.97.		C	✓	✓	✓	✓
102-40	Lista de grupos de interés		<ul style="list-style-type: none"> • Clientes. • Colaboradores. • Sindicatos. • Accionistas. • Gobierno (BMV, CNBV). • Proveedores. • Comunidades. • Cámaras industriales. • Organizaciones No Gubernamentales. • Bancos (de inversión y crédito, agencias calificadoras, fondos de inversión). • Prensa. 		C	✓	✓	✓	✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	40	Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Juntos llevamos México al mundo.		C	✓	✓	✓	

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		<p>En 2018 identificamos y priorizamos a nuestros grupos de interés realizando el siguiente proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapear e identificar a los grupos relacionados con la empresa. 2. Clasificar los grupos de acuerdo al tipo de relación que Aeroméxico tiene actualmente con cada uno de ellos. 3. Definir los grupos de interés según: <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de autoridad e impacto en las decisiones de la empresa. • Interés en el crecimiento de Aeroméxico. 		C	✓	✓	✓	✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		<p>Tenemos una comunicación eficiente, transparente, eficaz y cercana con todos los grupos de interés con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los mejores estándares de la industria aérea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores: Contamos con diversos medios de comunicación interna para facilitar el diálogo como la intranet y el mail. • Clientes: A través de los canales digitales (sitio web, redes sociales y mail) tenemos una comunicación bilateral con nuestros clientes. • Sindicatos: Se llevan a cabo reuniones con los sindicatos de acuerdo al cronograma de ajustes salariales. • Accionistas: Se realiza una asamblea ordinaria anual donde se llevan a cabo resoluciones y acuerdos con respecto al funcionamiento de la compañía. • Gobierno (BMV y CNBV): Se realizan reuniones de acuerdo a la agenda pública para dar a conocer la regulación en materia aérea. • Cámaras industriales: Realizamos reuniones mensuales para dar a conocer las necesidades de la industria y los avances en la implementación de las mejores prácticas. • Organizaciones No Gubernamentales (ONGs): Realizamos reuniones semanales/mensuales para facilitar el cumplimiento de los objetivos/acciones de sostenibilidad, también buscamos ser un vocero de sus causas y a la vez involucrarnos en su misión. • Bancos (de inversión y crédito, agencias calificadoras y fondos de inversión): Durante 2019 se participó en tres conferencias de inversionistas en Estados Unidos y México con inversionistas de diversas partes del mundo. • Comunidades: Mediante nuestro programa Alas del Mundo, buscamos involucrarnos y comunicarnos con nuestras comunidades. 		P	✓	✓	✓	✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		<p>La relación con los grupos de interés se focaliza en el desempeño financiero de Grupo Aeroméxico y en el impacto que los cambios del ciclo económico tienen sobre los resultados operativos y financieros de la empresa, estrategias de crecimiento de mediano y largo plazo; así como cambios organizacionales relevantes.</p>		P	✓	✓	✓	✓
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		<p>Durante el año terminado el 31 de diciembre 2019, hubo una adición en el número de entidades incluidas en los estados financieros consolidados (ver Nota 6), 23 compañías al inicio del año y 24 al final del mismo.</p> <p>Para más información consulta: Reporte Anual 2019, páginas 16, 17 y 110.</p>		C	✓	✓	✓	✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	5	Guía del lector.	V	C	✓	✓	✓	✓
102-47	Lista de temas materiales	5	Guía del lector.	V	C	✓	✓	✓	✓
102-48	Reexpresión de la información		Este año no hubo casos que generaran reexpresión de la información.		C	✓	✓	✓	✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes		Consultar el indicador 102-46.		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-50	Periodo objeto del informe	5	Guía del lector.		C	✓	✓	✓	✓
102-51	Fecha del último informe		1 de enero 2018 - 1 de diciembre de 2018.		C	✓	✓	✓	✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	5	Anual.		C	✓	✓	✓	✓
102-53	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	61	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.		C	✓	✓	✓	✓
102-54	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5	Gerencia de Planeación de Sostenibilidad. mparadis@aeromexico.com		C	✓	✓	✓	✓
102-55	Índice de contenidos GRI	61	Capítulo 5. Acerca de este informe. Tabla de contenidos GRI.		C	✓	✓	✓	✓
102-56	Verificación externa	84	Capítulo 5. Acerca de este informe. Carta de verificación.		C	✓	✓	✓	✓
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10	<p>Los temas materiales se definieron en 2018, analizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevancia para la industria: A partir de los temas de sostenibilidad que son relevantes para el sector aéreo (extraídos de medios especializados como Dow Jones Sustainability Index, del suplemento sectorial de Líneas Áreas de Global Reporting Initiative y de un benchmark de empresas líderes de la industria aérea nacional e internacional). • Madurez: Sesión de trabajo para identificar cómo se gestionan los temas económicos, sociales y ambientales al interior de Grupo Aeroméxico. Entrevistamos a 11 de nuestros líderes (Vicepresidentes, Directores y Subdirectores) para definir los temas estratégicos de la empresa. <p>De manera anual en el Plan de Vuelo establecemos los objetivos y KPI's que la organización debe lograr para cumplir con nuestros valores y comportamientos, que pueden ser consultados en el indicador 102-16.</p> <p>Actualmente el cumplimiento de los KPI's del Plan de Vuelo no determinan la compensación de los miembros del Comité Ejecutivo, para conocer los criterios para la remuneración de los miembros del Consejo consulta el indicador 102-36.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Estrategia de negocio.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	10	<p>En Grupo Aeroméxico aspiramos a ser un actor proactivo y a consolidar nuestro liderazgo internacional a través de un desarrollo sostenible, al brindar el mejor servicio con transparencia, competitividad y responsabilidad. Esto se refleja en nuestra estrategia de negocio enfocada en la seguridad y centrada en nuestros clientes y colaboradores y en la Declaración de Responsabilidad Social que se encuentra pública en la web de Aeroméxico.</p> <p>Para más información consulta: https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/Responsabilidad_Social.pdf Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Estrategia de negocio.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10	Capítulo 1. Somos Aeroméxico. Estrategia de negocio.	V	C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
201-1	Valor económico directo generado y distribuido		<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos netos totales: \$68,766 millones de pesos (MXN). • Gastos operativos: \$65,991.6 millones de pesos (MXN). • Utilidad de operación: \$2,774 millones de pesos (MXN). Para más información consulta: Reporte Anual 2019, página 24.		P	✓	✓	✓	✓
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Consulta el indicador 102-15.		P	✓	✓	✓	✓
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		En Grupo Aeroméxico contamos con un plan privado registrado en el SAT y CONSAR para otorgar un beneficio adicional al que otorga el IMSS a los empleados, uno de los beneficios es la exención de impuestos de hasta 90 UMA's (Unidad de Medida Actualizada) elevadas al año, el cual consiste en 3 meses de sueldo integrado, más 20 días de sueldo por año de servicio pensionable. Este programa es para colaboradores a partir de los 65 años de edad con 10 años de antigüedad en la empresa como mínimo.		C	✓	✓	✓	✓
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		Grupo Aeroméxico es una empresa privada, por lo que no recibimos ningún tipo de contribuciones gubernamentales.		C	✓	✓	✓	✓
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		No se aplica relación de los salarios mínimos para determinar los sueldos de las posiciones, se considera competitividad de mercado de acuerdo a nivel, responsabilidad y posición.		C	✓	✓	✓	✓
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		El 75% de los altos ejecutivos (Directores y Vicepresidentes) son contratados de la comunidad local (es decir de origen mexicano, que es donde tenemos nuestras operaciones principales y donde se encuentra la base de nuestro corporativo).	V	C	✓	✓	✓	✓
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	46	Junto con 50 Voluntarios y en colaboración con Nutre un Niño, construimos 11 sanitarios secos permitiendo así el saneamiento familiar y una mejor higiene para los niños de la comunidad.	V	C	✓	✓	✓	✓
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	45, 46, 47, 48, 56	<ul style="list-style-type: none"> • Europa: inauguramos la ruta a Barcelona y aumentamos frecuencias a Madrid, apoyando al mercado corporativo y turístico. • Asia: Incrementamos frecuencias a Seúl y eliminamos la escala en Monterrey para llegar de manera directa a este destino. • México: En el mercado doméstico fortalecimos nuestra conectividad en las principales rutas de negocios del país: Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara, contribuyendo con la industria Oil & Gas y Consumo, con el aumento de frecuencias en los mercados de Tabasco y Sonora. Patrocinamos ferias y eventos para promover destinos y crear foros de diálogo de la industria.		P	✓			
			Para más información consulta: Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Patrocinios y eventos.						

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		<p>Los porcentajes de presupuesto de las adquisiciones que realizamos en ubicaciones con operaciones significativas (México) que gestionamos con proveedores locales (mexicanos) a nivel internacional son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nacional: 31% • Internacional: 69% <ul style="list-style-type: none"> • Abasto técnico: 68% (del total) <ul style="list-style-type: none"> • Nacional: 11% • Internacional: 89% • Abasto general: 19% (del total) <ul style="list-style-type: none"> • Nacional: 42% • Internacional: 58% • Servicios*: 13% (del total) <ul style="list-style-type: none"> • Nacional: 83% • Internacional: 17% <p>Nota: No se consideran combustibles y arrendamientos por su particularidad.</p> <p>* Se consideran servicios los Costos Logísticos, Conservación y Mantenimiento y Servicios Corporativos.</p>		C	✓	✓	✓	✓
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		<p>Para promover la evaluación de nuestras operaciones en temas de corrupción, realizamos un nuevo programa de trabajo de compliance que establece la creación del mapa de administración de riesgos legales con las áreas de Grupo Aeroméxico para establecer medidas de mitigación. Además actualizamos nuestra política anticorrupción, se iniciaron pláticas de sensibilización, campañas de difusión y para 2020 se implementará el curso de capacitación en línea.</p>		C	✓	✓	✓	✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	38	<p>Los miembros del Consejo de Administración tienen conocimiento del nuevo programa de compliance que fue presentado en la sesión de octubre del 2019 y que incluye capacitación a los miembros.</p> <p>Desde 2011 contamos con una Política Anticorrupción que se actualizó este año y que en 2020 se va a reforzar con el curso en línea que debe ser aprobado por todo el personal. Las políticas se difunden a toda la organización por diversos medios.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Entrenamiento y capacitación.</p>		C	✓	✓	✓	✓
205-3	Casos de anticorrupción confirmados y medidas tomadas		Información no disponible.		C				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		<p>El día 19 de agosto de 2017 se presentó amparo en contra de la resolución de la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) que determina la conclusión de la investigación iniciada en contra de AM en donde entre otras cosas, determina los SLOTS como insumos esenciales.</p> <p>Con fecha 21 de noviembre de 2019 se resolvió el amparo de referencia a favor de los intereses de Aeroméxico.</p>	V	C	✓			

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		<p>El consumo energético de Aeroméxico por Turbosina en todos los vuelos, incluidos comerciales, posicionamiento, charter y otros nos comerciales fue de: 56,066,912 GJ.</p> <p>En Aeroméxico Cargo durante 2019 se utilizaron en total 411,587 piezas de material de empaque dentro de nuestra operación y conforme la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de Mensajería: 135,641 pzs. • Plástico Burbuja: 27 pzs. • Cinta de empaque: 11,130 pzs. • Costales de Mensajería: 1,085 pzs. • Etiquetas distintivas: 7,493 pzs. • Flejes de plástico: 84 pzs. • Papel Kraft: 16 pzs. • Plástico Polietileno y Poliestrech: 23,535 pzs. • Precinto de seguridad de acero: 230,907 pzs. • Ribbon Impresoras: 1,234 pzs. • Tapete absorbente azul: 435 pzs. <p>En 2019 disminuimos en 17% la utilización de materiales de empaque, siendo mas eficientes en su utilización y reciclando lo más posible.</p>	V	C	✓			
301-2	Insumos reciclados	57	<p>En el Hangar Oriente logramos reciclar 69 toneladas de materiales (cartón, plástico, entre otros) durante 2019.</p>	V	C	✓		✓	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	57	<p>Se recuperó y reutilizó el 61% de los materiales de consumo dentro de los rubros textiles, vajilla y confort que van a bordo del avión. Este resultado es derivado de haber realizado un análisis comparativo del consumo registrado y la demanda estimada.</p>	V	P	✓			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	54	<p>Consumo de combustible: El 100% del consumo fue de 344,444 litros, distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gasolina: 219,998 litros (que corresponde al 64%). • Diesel: 124,446 litros (que corresponde al 36%). <p>Nota: 124 vehículos terrestres convencionales en CDMX. Alcance: Aeroméxico, Aeroméxico Connect y Aeroméxico Formación.</p> <p>Para conocer el consumo de energía eléctrica consulta el Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Consumo responsable.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
302-2	Consumo energético fuera de la organización		<p>El consumo energético de Aeroméxico por Turbosina en vuelos: 56,066,912 GJ.</p> <p>Se realizó la medición de combustible de Calzo a Calzo, según los estándares de medición de combustible establecido por la OACI en los SARPS (Standards and Recommended Practices). Se toma la primera medición a la salida del avión (cierre de puertas) y a la llegada (apertura de puertas).</p> <p>El factor de conversión de Kg a Joule se obtuvo de la Hoja de Datos de Seguridad de la turbosina suministrado por PEMEX. Documento oficial: HDS-PEMEX-TRI-SAC-6, dato empleado 42.8 MJ/KG (página 14).</p>	V	C	✓			

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
302-3	Intensidad energética		La intensidad energética de Aeroméxico fue de 2.7 GJ/Pasajero - 1.09 MJ/ASK (asiento-kilómetro) y abarca el consumo energético fuera de la organización. Para el cálculo se seleccionaron todos los pasajeros de los vuelos comerciales realizados y ASK (asiento-kilómetro) publicados en el reporte operativo a corte de diciembre de 2019 tomando en cuenta 12 meses de información. El tipo de energía medido corresponde a turbosina en vuelos con la metodología de calzo a calzo.	V	C	✓			
302-4	Reducción del consumo energético	53	En 2019 tuvimos una reducción del consumo neto energético en 2.9%, manteniendo una intensidad energética igual a la presentada en el año 2018 en términos de MJ/asiento-pasajero. Esto se debe al descenso del B737-MAX 8. A pesar de ello se aplicaron iniciativas de ahorro de combustible.		C	✓			
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	53, 54	La metodología empleada para saber el ahorro o reducción del consumo energético se basa en el consumo de combustible sin las iniciativas, menos el consumo de combustibles con las iniciativas. cada iniciativa tienen una forma de cálculo específica y depende del proceso involucrado. Para más información consulta: Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Consumo responsable.		C	✓			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido		Información no disponible.		C				
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		Información no disponible.		C				
303-3	Extracción de agua		La extracción de agua se realiza del suministro municipal y otros servicios hídricos públicos y privados. El consumo en 2019 fue de 11,055 m³. En la Ciudad de México tenemos convenio con un proveedor de suministro privado de agua, que cuenta con el permiso para su distribución como fuente de pozos.		P	✓		✓	✓
303-4	Vertido de agua		Información no disponible.		C				
303-5	Consumo de agua		Al quinto bimestre de 2019 se registró un consumo de 34,699 m³ en las instalaciones de Terminal de Servicios, Hangar Connect y Hangar Oriente, procedente del suministro público. El gasto por consumo de agua procedente del suministro público al quinto bimestre de 2019 ascendió a \$3,535,900 MXN.		P	✓		✓	✓
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendado o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.		De acuerdo a la Secretaría de Medio Ambiente de la Ciudad de México (SEDEMA), en las alcaldías Venustiano Carranza y Cuauhtémoc, que es donde se encuentran nuestros principales centros de operaciones (el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y el Corporativo, respectivamente) no existen áreas naturales protegidas.		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		<p>En ocasiones existen aves que sobrevuelan los aeropuertos por las corrientes de aire que facilitan su vuelo o por coincidir con su ruta de desplazamiento. Esto, aunado a la naturaleza de nuestras operaciones genera incidentes como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colisión de las aves con los aviones: En 2019 tuvimos 166 incidentes de este tipo. • Ingestión de aves en las turbinas: En 2019 tuvimos 10 incidentes de esta naturaleza. <p>Los efectos de un golpe de ave pueden ser inmediatos o largo plazo y pueden generar retrasos en nuestras operaciones, así como daños en la aeronave que requieran ser reparados.</p> <p>En ninguno de los casos de este año hubo afectaciones a las aeronaves ni se vio afectada la seguridad de los pasajeros y personal de cabina.</p> <p>Para reducir este tipo de impactos, realizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de las incidencias a través del Comité de Operaciones y Horarios y a las comandancias, a fin de que la Autoridad local correspondiente tome las medidas correctivas pertinentes. • Durante los tránsitos y pernoctas se puede detectar la presencia de aves y/o un impacto de ave se notifica a la comandancia del aeropuerto para tomar las acciones de inspección descritas en los manuales generales de mantenimiento y procedimientos. • Verificaciones al cumplimiento de los procedimientos y del marco normativo aplicable a través de los checklist de auditorías. 		C	✓			
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	56	<p>Recolectamos 146 kilogramos de microplásticos en la playa Xcacei-Xcacei como parte de un voluntariado.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Historia de orgullo: Vuela Verde.</p>		P	✓	✓	✓	✓
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		<p>Reafirmamos nuestro compromiso con la Declaración de Buckingham Palace, para proteger la biodiversidad y luchar contra su tráfico ilícito, por lo que no transportamos especies en peligro de extinción, ni trofeos de caza.</p>		C	✓	✓	✓	✓
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	54	<p>Las emisiones totales por consumo de turbosina en vuelo fueron de 4,139,519 ton CO₂.</p> <p>Para el cálculo tomamos como base el año 2019 y sólo incluimos el CO₂ generado por el combustible consumido de calzo a calzo, metodología que se encuentra en los SARPs o metodología recomendada por la OACI y la Circular Obligatoria CO AV-16.4/18.</p> <p>La fuente del factor de emisión es la CO AV-16.4/18 de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en la que se establece un valor de 3.16 ton CO₂ por ton de Turbosina o combustible Jet A.</p> <p>El enfoque de consolidación empleado para las emisiones fue a través del control operacional de la herramienta ODS donde se registra combustible de salida y llegada de cada vuelo (cierre de puertas) y llegada (apertura de puertas).</p>	V	C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		Información no disponible.		C				
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Información no disponible.		C				
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		<p>El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de Aeroméxico es de 200 Kg CO₂ /pasajero y de 80 g CO₂/ASK (asiento-kilómetro).</p> <p>En el cálculo sólo se contemplan gases GEI correspondientes al alcance 1 del consumo de combustible, es decir CO₂ y se utilizaron los parámetros de los pasajeros transportados y ASK (asiento-kilómetro) disponibles en los reportes operativos correspondientes a 12 meses.</p>	V	C	✓			
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	54	<p>Información no verificada .</p> <p>Se han implementado proyectos e iniciativas que forman parte del programa de eficiencia de combustible, para reducir el consumo de este y por ende las emisiones de gases de efecto invernadero. Se estima que en 2019 se redujeron 17,316 ton de CO₂ producto de todas estas iniciativas.</p> <p>En 2019 se registró un descenso de las emisiones netas producto de la quema de turbinas por operaciones de vuelo pasando de 4,259,212.9 Ton CO₂ en 2018 a 4,139,519 en 2019, lo que representa una disminución del 2.8%. Esto fue ocasionado por la reducción de operaciones que significó la puesta en tierra de nuestra flota B737 MAX.</p> <p>A pesar de la reducción de las emisiones netas, las emisiones por pasajero aumentaron un 3.5%, producto del incremento de frecuencias hacia destinos de larga distancia (transoceánicos) y las emisiones por asiento-kilometro se mantuvieron constantes.</p> <p>Para realizar el cálculo se utilizaron los años 2018 y 2019 como referencia y únicamente los gases del alcance 1 fueron tomados en cuenta, es decir, CO₂.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Consumo responsable.</p>	V	C	✓			
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Información no disponible.		C				
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		Información no disponible.		C				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No afectamos cuerpos de agua, ya que las descargas de aguas residuales generadas en los Hangares se canalizan al cárcamo del drenaje del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.		P	✓			

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	57	<p>Información no verificada.</p> <p>El peso total de los residuos que reutilizamos en 2019 fue de 153,376 kg, correspondiente a los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periódico, Revista y Cartón: 79,036 kg. • Botella de Vidrio: 52,776 kg. • Audífonos: 2,154 kg. • Plástico (charolas): 19,410 kg. <p>Generamos 93,770.18 kg. de residuos peligrosos.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Reutilización y reciclaje.</p>	V	C	✓			
306-3	Derrames significativos		Información no disponible.		C	✓			
306-4	Transporte de residuos peligrosos		Como parte de nuestras operaciones, en 2019 generamos 93,770.18 kg. de residuos peligrosos, los cuales son entregados al proveedor externo Manejo Integral de Residuos S.A. de C.V. para su tratamiento.	V	C		✓		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		Consulta el indicador 306-1.		P	✓			
307-1	Incumplimiento de la legislación normativa ambiental		Durante 2019 no tuvimos multas ni sanciones.	V	C	✓	✓	✓	✓
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		<p>Actualmente no están incorporados dentro de las licitaciones evaluar criterios ambientales, sin embargo, se cumplen con los parámetros definidos por el contrato modelo de IATA (apartado de combustibles <i>Aviation Fuel Supply Model Agreements</i>).</p> <p>Con la finalidad de reducir el consumo de plásticos de primer uso en 2019 realizamos en conjunto con el área de servicios a bordo, una búsqueda de proveedores de vajilla desechable amigable con el medio ambiente.</p>		C	✓			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Actualmente no realizamos evaluaciones a proveedores considerando impactos ambientales negativos.		C				

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	34	<p>Las tasas de rotación de Grupo Aeroméxico en 2019 fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones y Mantenimiento: 15.6% • Aeropuertos: 29.3% • Mantenimiento: 5.3% • Operaciones de Vuelo: 3.3% • Servicios a bordo: 2.3% • Aeroméxico Cargo: 17.8% <p>El costo aproximado de reclutamiento fue de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ETG (Empleado Trabajador General): \$17,019.16 MXN • OO (Oficial de Operaciones): \$31,771.50 MXN • NSD (No Sindicalizado): \$6,500 MXN <p>En 2019 cubrimos el 7% de las vacantes del Grupo con candidatos internos.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Juntos llevamos México al mundo.</p>		C	✓	✓	✓	✓
401-2	Beneficios para los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	40	<p>Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Juntos llevamos México al mundo.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
401-3	Permiso parental	40	<p>En 2019 tuvimos un total de 346 colaboradores activos después del permiso parental (72% hombres y 20.27% mujeres). De este total, al cierre de diciembre 2019 registramos 29 bajas, de las cuales son 4 mujeres y 25 hombres.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Juntos llevamos México al mundo.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		<p>No contamos con plazos establecidos, nos apegamos a la normativa de Grupo Aeroméxico.</p>		C				
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		<p>Contamos con una Comisión de Seguridad e Higiene en conjunto con los sindicatos (de acuerdo con la normativa establecida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social), donde se abordan las condiciones y riesgos de trabajo para tomar acciones en función de ellos.</p> <p>El 100% de los colaboradores se encuentra en lugares de trabajo que constantemente son objeto de verificaciones por parte de las comisiones de Seguridad e Higiene.</p>		C	✓	✓	✓	✓
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		<p>Registramos un total de 375 riesgos, sin muertes generadas por accidente laboral o enfermedad profesional.</p> <p>Los riesgos de trabajo que consideramos en el cálculo son incidentes incapacitantes por acto inseguro, condición insegura, temas organizacionales o falta de supervisión: caídas, golpes, quemaduras, contusiones, entre otros. Tomamos como referente la base de datos de los riesgos de trabajo por área operativa, región, edad, sexo, y parámetros que permiten realizar un diagnóstico de salud en el que se define las acciones para mitigar los riesgos de accidentes así como crear grupos de trabajo multidisciplinarios para tener mejores resultados.</p> <p>Para fortalecer la Cultura de Seguridad, este año mantenemos el Índice de Accidentabilidad con KPI de la Dirección Ejecutiva de Operaciones (donde se encuentran las áreas expuestas a mayores riesgos de accidentes derivados de sus funciones).</p> <p>Para más información acerca de la Encuesta de Clima Organizacional consulta el indicador 404-3.</p>	V	P	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		Realizamos estudios de Ruido e Iluminación en nuestros centros de trabajo a nivel nacional (11 instalaciones en la Ciudad de México y en 36 estaciones nacionales), conforme al marco normativo en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, para asegurarnos que las condiciones son óptimas para que nuestros colaboradores realicen sus actividades sin riesgo.		C	✓	✓	✓	✓
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		<p>En Grupo Aeroméxico tenemos acuerdos específicos con los sindicatos para cuidar la salud de nuestros tripulantes en las estaciones internacionales, así como para brindar atención médica oportuna en las estaciones nacionales de Guadalajara, Cancún y Monterrey, que son los centros de trabajo donde tenemos mayor cantidad de actividades operativas. Actualmente contamos con Comisiones de Seguridad e Higiene en las instalaciones de Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara, Tijuana y Cancún, las cuales están conformadas por Sindicato-Empresa conforme a la NOM-019-STPS-2011, para identificar peligros, actos y condiciones inseguras e implementar planes de acción.</p> <p>La cantidad de artículos sobre seguridad que se encuentran en el contenido de los Contratos Colectivos de Trabajo (CCT) y los Reglamentos Internos de Trabajo (RIT) por sindicato son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ASPA (AM Connect) CCT: 11 artículos, RIT: 12 artículos. • ASSA (Sobrecargos) CCT: 16 artículos, RIT 3 artículos. • Independencia (Aeroméxico, SISTEM y AM Cargo) CCT: 6 artículos, RIT: 5 artículos. • ASPA (Aeroméxico) CCT: 23 artículos, RIT: 4 artículos. • STIA (Sobrecargos Connect) CCT: 6 artículos, RIT: 21 artículos. 	V	C	✓	✓	✓	✓
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	31, 38	<p>Información no verificada.</p> <p>El costo promedio por colaborador invertido en capacitación fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Aeroméxico (Capacitación CX Evolution) \$2,400 MXN por persona, la inversión en total fue de \$26 millones de pesos. • Aeroméxico Formación: \$602 MXN por hora. <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Entrenamiento y capacitación.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	39	<p>Durante 2019, implementamos una nueva plataforma de Recursos Humanos en la cual están integradas las diferentes áreas para eficientar y mejorar la experiencia del empleado con los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño y objetivos. • Planeación de desarrollo y sucesión. • Aprendizaje/E-Learning. • Compensaciones y beneficios. • Adquisición y reclutamiento de personal. <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Liderazgo para el futuro.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36	<p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Desarrollo de nuestros colaboradores.</p>		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	33, 34	<p>La diversidad por género de los miembros del Consejo de Administración es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de edad: <ul style="list-style-type: none"> • Menor de 30 años: 1. • Entre 30 y 50 años: 2. • Mas de 50 años: 12. • Género: consulta el indicador 102-22. <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Juntos llevamos México al mundo.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (salario promedio femenino/ salario promedio masculino)		Las compensaciones que ofrecemos a nuestros colaboradores están determinadas según su desempeño, no su género.		C	✓	✓	✓	✓
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		Existe un juicio de amparo vigente que deriva de una acción promovida ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y en donde Aeroméxico es el tercero perjudicado. La primera instancia se resolvió favorablemente a los intereses de Aeroméxico. Actualmente estamos realizando la aplicación de planes de reparación.		C	✓	✓		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		Todos nuestros colaboradores y proveedores tienen libertad de asociarse de manera colectiva, por lo que actualmente no se infringe este derecho.		C				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		No se tiene implementado ningún proceso de identificación de este riesgo.		C				
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		No se tiene implementado ningún proceso de identificación de este riesgo.		C				
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	38	<p>Nuestros colaboradores de Seguridad (PAPSA) reciben capacitaciones básicas requeridas, cursos iniciales y periódicos en materia de AVSEC (Seguridad de la Aviación, por sus siglas en inglés), en los que también se abordan temas relacionados con Derechos Humanos.</p> <p>Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Entrenamiento y capacitación.</p>	V	C	✓	✓	✓	✓
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		Este año no se tuvieron casos registrados de violaciones a los derechos de los pueblos indígenas.		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Actualmente no se tiene registro de operaciones que hayan sido sometidas a evaluaciones de impacto en derechos humanos. Sin embargo, contamos con una declaración pública sobre Derechos Humanos que puedes consultar en nuestro sitio web: https://aeromexico.com/es-mx/acerca-de-aeromexico/corporativo-aeromexico		P	✓	✓	✓	✓
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	38, 51	Para conocer nuestra Política sobre Derechos Humanos consulta el indicador 412-1. Para más información consulta: Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Entrenamiento y capacitación.	V	C	✓	✓	✓	✓
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		No se tienen acuerdos ni contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos.		C	✓	✓	✓	✓
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	46	Capítulo 3. La experiencia y cultura de los colaboradores. Historia de orgullo: Jóvenes Construyendo el Futuro. Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. Voluntariado.	V	P	✓	✓		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	44	No se tiene registro de impactos significativos reales o potenciales en las comunidades locales. En Aeroméxico tenemos un compromiso por trabajar de la mano de las comunidades donde operamos para generar un círculo virtuoso donde nuestra presencia represente un impacto positivo a nivel económico, social y ambiental. Para más información consulta: Capítulo 4. Promovemos el desarrollo social y ambiental. México nuestra comunidad.		C	✓	✓	✓	✓
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Actualmente no incorporamos estos criterios dentro de las licitaciones, sin embargo, se cumplen con los parámetros definidos por el contrato modelo de IATA (apartado de combustibles <i>Aviation Fuel Supply Model Agreements</i>).		C				
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas				C				
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		Grupo Aeroméxico es una empresa privada y apartidista, por lo que no contribuimos con partidos o representantes políticos.		C	✓	✓	✓	✓

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		Todos los alimentos que proveemos en el servicio a bordo son elaborados por proveedores externos (comisariatos) que aseguran la inocuidad de estos, mediante certificaciones internacionales sobre manejo higiénico de alimentos y normas de seguridad alimentaria. Adicionalmente, contamos con un área de Alimentos y Bebidas, cuya principal labor es realizar supervisiones diarias con todos los proveedores que tienen a su cargo las diferentes rutas de Aeroméxico.	V	P	✓	✓	✓	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Durante 2019 no presentamos casos de incumplimiento en el impacto a la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		C	✓	✓	✓	✓
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		<p>Actualmente contamos con un contrato de transportación aérea para el pasajero donde establecemos que todos los clientes tendrán acceso a un boleto (físico o electrónico) y se establecen las tarifas y condiciones del servicio adquirido (tipo de equipaje permitido, asiento y zona de abordaje), sin embargo, no proporcionamos información respecto a estándares ambientales, para conocer nuestra Política Ambiental consulta el indicador 102-11.</p> <p>En el boleto de avión no incluimos recomendaciones de seguridad, sin embargo, a bordo del avión nuestros sobrecargos brindan a todos los pasajeros información relevante sobre su vuelo e indicaciones de seguridad, así como qué hacer en caso de emergencia.</p> <p>Con relación a los productos ofrecidos a bordo del avión, los comisariatos no están obligados a proporcionar la información de componentes en la etiqueta de los productos terminados. El etiquetado como referencia de identificación de lote es obligatorio en todos los alimentos, de no contar con ello el alimento debe proceder a desecharse ya que no se asegura si está en condiciones de consumo por vida de anaquel. Los alimentos elaborados por los comisariatos rigen su etiquetado bajo un código de color interno el cual indica el día de la semana en que fue armado, esto con la finalidad del correcto uso de procedimiento de primeras entradas y primeras salidas.</p> <p>Para más información consulta: https://aeromexico.com/es-mx/informacion-legal</p>		P	✓			

Indicador	Descripción	Pág.	Respuesta	Indicador sujeto a verificación	Cumplimiento	Alcance			
						Grupo Aeroméxico			
						Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		Actualmente no contamos con un proceso de registro de casos de incumplimiento.		C	✓	✓	✓	✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante 2019 nuestras campañas de comunicación y mercadotecnia se realizaron con apego a las normativas y reglamentaciones de las distintas dependencias e instituciones lo cual evitó advertencias y sanciones.		C	✓	✓	✓	✓
418-1	Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Existe una reclamación en curso ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), sin embargo, los detalles de la reclamación no pueden revelarse por cuestiones de confidencialidad de Grupo Aeroméxico.		C	✓	✓	✓	✓
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		No se tiene conocimiento de multas o sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.		C	✓	✓	✓	✓

Carta de verificación

102-56



KPMG Cárdenas Dosal, S.C.
Manuel Avila Camacho 176 P1,
Reforma Social, Miguel Hidalgo,
C.P. 11650, Ciudad de México.
Teléfono: +01 (55) 5246 8300
kpmg.com.mx

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”) (Información no Financiera)

A la Vicepresidencia Ejecutiva de Legal y Relaciones Institucionales
Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V.:

Hemos sido contratados por la Administración de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo “Aeroméxico”) para reportar sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”) (Información no Financiera) preparados y presentados por la Gerencia de Planeación Sostenible de la Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos de Aeroméxico incluidos en el Informe de Sostenibilidad de Aeroméxico 2019 por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019 (el “Informe Anual”), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los “Contenidos”), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Responsabilidades de la Administración

La Administración de Aeroméxico, a través de su Gerencia de Planeación Sostenible de la Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos, es responsable de preparar la información sujeta a nuestra revisión, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios.

La Administración de Aeroméxico, a través de su Gerencia de Planeación Sostenible de la Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos, también es responsable de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que Aeroméxico cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de Aeroméxico, a través de su Gerencia de Planeación Sostenible de la Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

(Continúa)

D.R. © KPMG Cárdenas Dosal, S.C., la firma mexicana miembro de la red de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza. Impreso en México. Todos los derechos reservados.

Aguascalientes, Agu.
Cancún, Q. Roo.
Ciudad de México.
Ciudad Juárez, Chih.
Culiacán, Sin.
Chihuahua, Chih.

Guadalajara, Jal.
Hermosillo, Son.
León, Gto.
Mérida, Yuc.
Mexicali, B.C.
Monterrey, N.L.

Puebla, Pue.
Querétaro, Qro.
Reynosa, Tamps.
Saltillo, Coah.
San Luis Potosí, S.L.P.
Tijuana, B.C.

Carta de verificación



2

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe Anual y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Anual por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C. (la “Firma”) aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en el Informe Anual y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en el Informe Anual, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de Aeroméxico sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe Anual.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Aeroméxico en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.

(Continúa)

Carta de verificación



3

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos en los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Conclusión

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Gerencia de Planeación Sostenible de la Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos de Aeroméxico e incluidos en el Informe Anual de Aeroméxico por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Restricción de uso de nuestro informe

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Vicepresidencia Ejecutiva de Legal y Relaciones Institucionales de Aeroméxico para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta de la Vicepresidencia Ejecutiva de Legal y Relaciones Institucionales de Aeroméxico que obtenga acceso a nuestro informe o a una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en 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 de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Aeroméxico por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

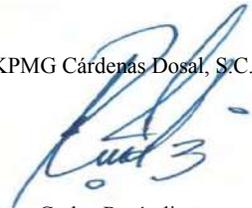
(Continúa)

Carta de verificación



4

Nuestro informe es emitido para Aeroméxico, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.



KPMG Cárdenas Dosal, S.C.

Juan Carlos Reséndiz

Socio

Ciudad de México, a 15 de mayo de 2020.

Carta de verificación



Anexo A

Descripción de los Contenidos objeto del trabajo de aseguramiento de seguridad limitada:

GRI Standard	Contenido	Descripción
Fundamentos GRI	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.
	102-46	Definición de los contenidos del informe y las Coberturas del tema.
	102-47	Lista de temas materiales.
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.
Indicadores de Desempeño		
Económicos		
GRI 202 Presencia en el mercado	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.
GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.
GRI 206 Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.
Ambientales		
GRI 301 Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.
	301-2	Insumos reciclados.
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.
GRI 302 Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización.
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.
	302-3	Intensidad energética.
GRI 305 Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.
GRI 306 Efluentes y residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.
	306-4	Transporte de residuos peligrosos.

Carta de verificación



6

GRI 307 Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación normativa ambiental.
Sociales		
GRI 401 Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.
	401-3	Permiso parental.
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.
GRI 405 No discriminación	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.
GRI 412 Evaluación de derechos humanos	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.
GRI 413 Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.



Informe de
Sostenibilidad
Aeroméxico 2019