

# Informe de Sostenibilidad 2021



Volamos hacia un mejor futuro

# Informe de Sostenibilidad

## Aeroméxico 2021

Mensaje del Director General 3

Introducción al Informe 4

**Capítulo 1.** 5

### ¿Quiénes somos?

- Un nuevo aire 7
- La aerolínea bandera de México 8
- Experiencia del cliente 20

**Capítulo 2.** 25

### Sostenibilidad al centro de nuestra estrategia

- Plan de vuelo 27
- Salud y seguridad: Nuestro principal valor 30

**Capítulo 3.** 37

### Nuestro gobierno corporativo

- Consejo de administración 40
- Equipo directivo 44
- Cultura de ética y cumplimiento 46

**Capítulo 4.** 53

### Creación de valor social

- Nuestro talento 55
- Valor social compartido 67
- Cadena de suministro responsable 76

**Capítulo 5.** 78

### Creación de valor ambiental

- Materiales 81
- Energía 83
- Emisiones 88
- Agua 94
- Residuos 97
- Control del tráfico ilegal de vida silvestre 100

Anexos 101

- Distribución del valor económico 102
- Datos financieros relevantes 103
- Materialidad 2022 105
- Contribución a los ODS 107
- Tabla GRI 116



## Mensaje del

# Director General

Durante estos 87 años de vuelo del Caballero Águila, hemos aprendido que el conectar va más allá de llevar a nuestros pasajeros a su destino, también representa la oportunidad de unirnos y que nuestras acciones sean parte del cambio que buscamos en nuestro entorno.

Por ello hemos robustecido nuestra estrategia posicionando los temas Ambientales, Sociales y el Gobierno Corporativo a la par con la Salud y Seguridad, como ejes rectores de nuestra compañía. Esta visión busca desarrollar acciones sostenibles donde cada uno de los miembros de la familia Aeroméxico, así como nuestros clientes serán los actores clave de acciones del presente que tengan un impacto a futuro.

Sabemos que esto además de fortalecernos como aerolínea, nos ayudará a sumar esfuerzos con la industria aérea y los distintos sectores a nivel mundial, ya que es una responsabilidad y compromiso que nos compete a todos.

Siempre he creído que hay que ajustarnos a la realidad, y no pedirle a la realidad ajustarse a lo que queremos, por lo que nuestras acciones deben reflejar el cambio que el planeta necesita. El compromiso que tenemos con el mundo y las futuras generaciones debe traducirse en estrategias, así como soluciones innovadoras que contribuyan a resolver los problemas actuales.

A lo largo de estos años hemos desarrollado acciones que contribuyen a estos esfuerzos: Realizamos una inversión histórica en flota la cual emite menos emisiones y reduce la contaminación auditiva; hemos buscado aumentar nuestro consumo de combustible sostenible y contamos con un robusto programa de ahorro de turbosina

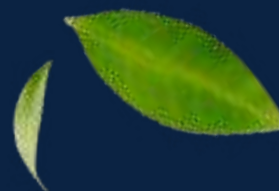


en distintas fases de vuelo. En temas sociales, colaboramos estrechamente con organismos para combatir el delito de trata de personas, así como el tráfico ilícito de especies.

Sabemos que aún hay un largo camino hacia una industria sostenible, pero estoy convencido que las decisiones que tomemos hoy serán clave para seguir construyendo un futuro a mediano y largo plazo. Nos queda mucho por alcanzar y aportar, pero confiamos en que vamos en la dirección correcta, la cual nos ayudará a impulsar el mundo que visualizamos para las próximas generaciones.

Esto es una labor diaria que implica un gran trabajo en equipo. Este Informe es una muestra de todo nuestro esfuerzo, así como una invitación para seguir trabajando juntos. Estoy seguro de que seguiremos impulsando una aerolínea que refleje nuestro compromiso de transformar el presente para así volar hacia un mejor futuro.

**Andrés Conesa**  
CEO Grupo Aeroméxico





# Introducción al informe

En Grupo Aeroméxico, seguimos volando hacia un mejor futuro, por ello reforzamos cada día nuestro compromiso con el sentido de transparencia y nos mantenemos conscientes de los impactos que tiene nuestra operación hacia nuestro entorno y grupos de interés, por lo que a través de este informe comunicamos nuestro camino hacia el desarrollo sostenible y presentamos de forma objetiva nuestro desempeño social, ambiental y económico (ASG) durante el 2021<sup>1</sup>.

Para la elaboración de este informe usamos los estándares internacionales relativos a información ASG, que se determinan incorporando la utilización de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en su última versión actualizada en octubre del 2021, vinculados a nuestro más reciente ejercicio de materialidad que incluye la visión del negocio, así como la perspectiva de nuestros grupos de interés. El presente informe es elaborado por un tercero y pasa en primera instancia a validación por el área de Sostenibilidad del Grupo.

## Claves del informe

Este informe se ha elaborado cumpliendo con los **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)**, metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero con enfoque multistakeholder. Reportando los Estándares GRI relacionados con los temas materiales.

Se informa la contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Grupo Aeroméxico, hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.


Como miembros de **Pacto Global**, se comunica el avance y compromiso con respecto a sus 10 Principios.

## Cómo identificar los contenidos:

Al inicio de cada capítulo:

- Referencia a los **ODS**
- Referencia a los contenidos de los **Estándares GRI**

En los Anexos:

- Índices específicos sobre **GRI, ODS y Pacto Global**.
- 

<sup>1</sup> Periodo de informe del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4



## Capítulo 1



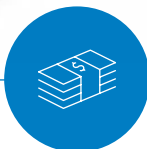
# ¿Quiénes somos?



# Hitos 2021



Expandimos nuestra  
operación, abriendo  
**cuatro nuevas rutas**  
y reactivamos el servicio  
**en cinco.**



Obtuvimos ingresos  
por **\$45 mil MDP**  
(+ 59.4% vs 2020).

Obtuvimos la **aprobación  
judicial** de nuestro Plan  
de Reestructura **para salir  
del Capítulo 11**  
en enero 2022.



**Aumentamos la oferta total  
de asientos** en más de un  
**320%** vs junio del 2020.



Incrementamos la flota con **24 nuevos equipos**  
de los modelos **737-8 MAX** y **737-9 MAX**,  
y **Boeing 787-9 Dreamliner.**

Contamos con **133  
aeronaves** con la más **alta  
tecnología** y estándares  
de **seguridad.**

Operamos **419 vuelos  
diarios** a **42 destinos  
domésticos** y **36  
internacionales.**

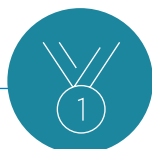
Trabajamos con **811  
Corporativos** en México  
y el mundo.



Transportamos a **16.5  
millones de pasajeros**,  
**12.3 millones** fueron  
**nacionales** y **4.2 millones**  
**internacionales.**

Nos posicionamos  
en el **Top 10** de "**Los  
empleadores más  
atractivos de México  
2021**" de **UNIVERSUM.**

Recibimos la **calificación  
«Platino»** en el **estándar  
APEX Health Safety**  
impulsado por SimpliFlying.



Asumimos la **presidencia**  
del **Comité de Medio  
Ambiente** de **CANAERO.**



Obtuvimos la **posición 17** de las 100 Aerolíneas  
que generan menores cantidades de **CO<sub>2</sub>**  
del **Ranking Mundial de Eficiencia de  
Combustible** de IATA.





## Un nuevo aire

El 30 de junio de 2020, iniciamos un proceso voluntario de reestructura financiera bajo el Capítulo 11 de los Estados Unidos de América, que nos permitió negociar todo tipo de contratos mientras negociábamos la entrada de más recursos.

En enero del 2022, obtuvimos aprobación judicial de nuestro Plan de Reestructura para salir del Capítulo 11 y el 17 de marzo, tras 20 meses de proceso, finalmente formalizamos nuestra salida.

Tras la reestructura y como parte de nuestro plan, estamos enfocados en seguir construyendo sobre acciones que nos permitan volar más alto, mejorando la experiencia de nuestros clientes y colaboradores, apegadas a nuestra estrategia ASG (ambiental, social y de gobierno corporativo).

**“ En Aeroméxico estamos listos para volar con un nuevo aire.** Hoy es un día muy emocionante para Aeroméxico y estamos listos para alcanzar nuevas alturas mientras emergemos del Capítulo 11. Estamos listos para comenzar un nuevo capítulo en la historia de nuestra Compañía, apoyados por una fuerte base financiera, una sólida estructura de capital e inversionistas con plena confianza en nuestro futuro.”

**Andrés Conesa, CEO Grupo Aeromexico.**







# La Aerolínea Bandera de México

En Grupo Aeroméxico seguimos trabajando para lograr el sueño de volar cada vez más alto, garantizando siempre la seguridad de nuestros pasajeros, impulsados por la ilusión de descubrir juntos el mundo desde la llegada de los primeros jets en 1961<sup>3</sup>.

El ADN de Grupo Aeroméxico se encuentra en la base de nuestra cultura organizacional y fortalece la confianza que nos brindan nuestros clientes y grupos de interés.

Como se establece en nuestro Plan de Vuelo 2022, buscamos continuar fortaleciendo nuestra cultura, promoviendo y viviendo nuestro ADN: **Propósito compartido, Visión, Valores y Comportamiento.**

<sup>3</sup> Para conocer más sobre nuestra historia dirígete [aquí](#)



## La Aerolínea Bandera de México



# Nuestro ADN

4 elementos que nos hacen únicos:

**Propósito**

Nuestra  
inspiración

**Como aerolínea bandera de nuestro país, llevamos lo mejor de México al mundo como nadie más lo sabe hacer.**

Contribuimos al crecimiento sostenible del país, mientras creamos un impacto positivo en las vidas de nuestros clientes, nuestra gente y las comunidades a las que volamos.

**Visión**

Nuestra  
aspiración

**Ser la opción #1** por brindar la mejor experiencia de vuelo personalizada y consistente con un espíritu de calidez y servicio.

**Valores**

Nuestra  
guía

Asegurar el **crecimiento sostenido** brindando un **servicio consistente** desde el corazón y creando experiencias únicas con **seguridad y disciplina**.

Los valores anteriores guían las decisiones internas y de negocio de Aeroméxico y establecen nuestro comportamiento y acciones.

**Comportamiento**

Nuestro  
actuar

**Pon la seguridad primero**

Garantizan la seguridad y bienestar de nuestros clientes y empleados.

**Vive con integridad inquebrantable**

Sé un embajador de Aeroméxico actuando con disciplina y responsabilidad.

**Sirve con excelencia**

Brinda un servicio de calidad, cuidando los detalles que son importantes para tus clientes.

**Sé ágil y eficiente**

Adáptate rápida y eficientemente a las necesidades del negocio.

**Fomenta la diversidad e inclusión**

Fomenta un entorno en el que todos nos sintamos seguros y libres de ser quien realmente somos.

**Disfruta Aeroméxico**

Diviértete e impulsa un ambiente de trabajo positivo con tu equipo.



## La Aerolínea Bandera de México



# Nuestras subsidiarias

En Grupo Aeroméxico, estamos conformados por diversas empresas subsidiarias, líderes en su área de especialización, que prestan servicios públicos de transportación aérea de personas y de bienes a nivel nacional e internacional, así como prestación de servicios relacionados con las operaciones aéreas y formación profesional en aviación.



Vuelos a destinos nacionales e internacionales desde México.



Transporte de mercancías  
para diversas industrias.



Vuelos regionales enfocados  
principalmente en los viajeros  
de negocios.



Asistencia para aeronaves  
en más de 40 aeropuertos.



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



Oferta de paquetes  
de viaje en todos los  
destinos nacionales en  
donde opera e impulsa la  
internacionalización  
de la marca.



Programa de  
lealtad que brinda  
recompensas y  
experiencias únicas.



La Aerolínea Bandera de México

# Nuestra flota

Nuestro compromiso es seguir volando hacia un futuro más sostenible, lo cual lograremos en parte, mediante la actualización de nuestra flota para que sea cada vez más joven, moderna y homogénea. Al 31 de diciembre de 2021, nuestra flota estaba compuesta por 133 aeronaves con la más alta tecnología y estándares de seguridad, y con una edad promedio de flota operativa de 8.6 años, que garantizan la comodidad en cada uno de nuestros viajes.

Sabemos que uno de los grandes retos en material de sostenibilidad para la aviación mundial, es el desarrollo de nuevas tecnologías, así como la modernización e inversión en nueva flota. Es por ello que durante el tercer trimestre 2021, la Compañía alcanzó un acuerdo para incrementar su flota con 24 nuevos equipos Boeing, de los modelos 737-8 MAX y 737-9 MAX, y 4 Boeing 787-9 Dreamliner.

Lo anterior nos permitirá reducir el promedio de edad de nuestra flota a 7 años y, en consecuencia, mejorar la eficiencia de nuestras operaciones y disminuir las emisiones generadas.

**133**  
aeronaves

**86** de la familia boeing

**18** boeing 787-9  
y boeing 787-8



**36** boeing 737-800s



**21** boeing 737 max 8



**6** boeing 737 max 9



**5** boeing 737-700s

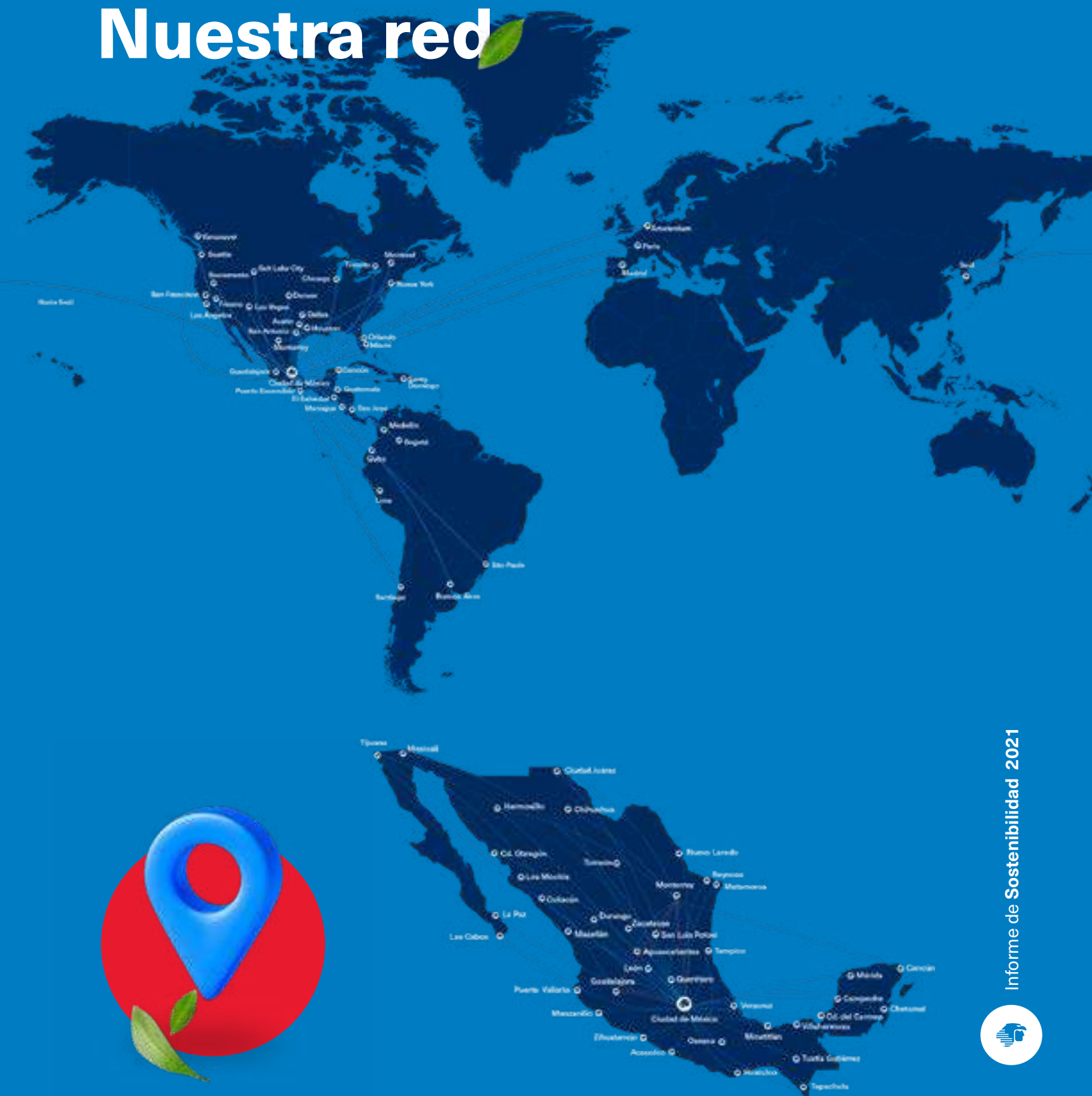


**47** de la familia embraer



## 1.2 La Aerolínea Bandera de México

# Nuestra red



La Aerolínea Bandera de México

# Nuestra red

En  
**2021**

**4**  
**rutas**  
nuevas

**reinicio**  
de servicio  
en **5 rutas**

**+16.5 millones**  
de pasajeros  
transportados

Al 31 de diciembre de 2021, operábamos:

**419 vuelos**  
de pasajeros  
diariamente

volando a  
**42 destinos**  
**nacionales**

volando a  
**36 destinos**  
**internacionales**  
desde México



Incluyendo:

**16 a EUA**

**3 Canadá**

**7 Sudamérica**

**6 en Centroamérica y el Caribe**

**3 Europa y 1 en Asia**



Aerolínea Bandera de México

# Nuestra red



**78% de las operaciones  
itinerario y chárter  
fueron nacionales.**

**22% de las operaciones  
itinerario y chárter  
fueron internacionales.**

Continuamos expandiendo y fortaleciendo nuestra red de forma sostenible, conectando las principales ciudades de México, como **Guadalajara** y **Monterrey**, con el mercado europeo a través de **Madrid**.

Durante abril 2022, continuamos aprovechando este impulso reiniciando el servicio de la Ciudad de México a Londres.



La Aerolínea Bandera de México

# Nuestro modelo de negocio

Nuestro modelo de negocio nos diferencia del resto del mercado nacional y, es gracias a el que, contribuimos al crecimiento y la conectividad de México.

Gracias a nuestro modelo de red conocido como hub and spoke, consolidamos el tráfico de pasajeros en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), nuestro hub, y de ahí servimos a diferentes destinos que de otra forma no podrían ser conectados.

Nuestras operaciones principales se concentran en México, siendo la Terminal 2 del AICM nuestro mayor centro de operaciones. Sin embargo, trabajamos en la ampliación de nuestras operaciones a la Terminal 1 para ofrecer a nuestros clientes más opciones de vuelo y una mejor experiencia de viaje.





La Aerolínea Bandera de México

# Nuestros socios comerciales

Contamos con una red de alianzas estratégicas que nos proporciona amplias oportunidades para ofrecer a nuestros clientes más opciones y unir esfuerzos comerciales con nuestros socios.

## Alianzas 2021



Acuerdo de colaboración conjunta (JCA por sus siglas en inglés) desde hace cuatro años, siendo la primera alianza transfronteriza entre México y Estados Unidos.



Acuerdo de código compartido con LATAM Airlines Colombia, LATAM Airlines Brasil y LATAM Airlines Perú.

**+ 14 destinos** en **Colombia**

**+40 destinos** en **Brasil**

De Lima a  
**18 destinos domésticos**  
de Perú, como Cuzco e Iquitos.

Uso de **Puntos Premier**  
con la **red LATAM**

Acceso a salones  
**VIP LATAM Colombia**



## Alianzas 2021



Alianza creada hace 20 años y conformada por:  
**19 aerolíneas socias,**

para que nuestros pasajeros puedan  
llegar a más de **1000 destinos**

en **170 países** a través de códigos  
compartidos, acceso a más de

**790 salones VIP**  
y recompensas por acumular millas.

Al 31 de diciembre de 2021 los miembros SkyTeam operaban aproximadamente más de 15,400 vuelos por día, transportaron aproximadamente a 676 millones de pasajeros por año.

Otras alianzas comerciales bilaterales :



En 2021 trabajamos aproximadamente con 811 Corporativos en México y el mundo. Además, contamos con 385 agencias de viajes como importantes socios comerciales: 6 TMCs globales, 146 agencias en México y 233 en el resto del mundo.

Brindamos servicio a todo tipo de sectores tales como: consumo, servicios financieros, automotriz, telecomunicación y tecnología, farmacéutica y servicios de salud, industria de transformación, transportación, Oil & Gas, construcción, automotriz, energía, maquinaria y equipo, aeroespacial, hospitalidad e incluso organizaciones no gubernamentales.



## La Aerolínea Bandera de México

# Pertenencia a Asociaciones y Alianzas Estratégicas

Durante el 2021 continuamos siendo un miembro activo de diversas asociaciones del gremio al que pertenecemos y mantenemos comunicación para la elaboración de estrategias, planes y protocolos con el fin de compartir las mejores prácticas en sostenibilidad de manera conjunta.

Participamos activamente en:

### **CANAERO**

Durante 2021, la Presidencia del Comité de Medio Ambiente de la Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO) estuvo a cargo de Aeroméxico.

Se impulsaron los siguientes temas: gestión de residuos en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), desarrollo de combustibles sostenibles de aviación, avances en el esquema CORSIA, acciones contra el tráfico ilegal de vida silvestre y grupos de trabajo para la revisión de requerimientos ambientales.

Cabe mencionar que formamos parte también del Comité de Seguridad de Aviación, el Comité de Finanzas y precidimos la Vicepresidencia de la CANAERO.

### **ALTA**

En la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo participamos en los grupos de trabajo relacionados con combustibles, específicamente en temas asociados a la promoción del desarrollo y uso de combustible sostenible de aviación en la región.

### **IATA**

Trabajamos en conjunto con la International Air Transport Association (IATA) para dar a conocer las necesidades de la industria y la incorporación de las mejores prácticas para mantener los más altos estándares de calidad y seguridad.

### **APEX**

Mantenemos una estrecha relación con la Asociación de Experiencia de Pasajeros de Aerolíneas (APEX) para enfocarnos en la calidad en la experiencia de viaje de los pasajeros, así como los comentarios y calificaciones directas realizadas por los usuarios. En 2021 recibimos por tercera ocasión la calificación «Platino» en el estándar APEX Health Safety.



La Aerolínea Bandera de México

# Reconocimientos

Gracias a nuestras alianzas estratégicas, rutas y compromiso con la sostenibilidad recibimos los siguientes reconocimientos durante 2021:

Calificación **«Platino»** en el nuevo estándar **APEX Health Safety** impulsado por SimpliFlying.

Por tercer año consecutivo, fuimos incluidos en la categoría de Aerolíneas Globales dentro del **APEX Official Airline Ratings**, recibiendo la máxima condecoración de cinco estrellas.

**Certificación CEIV PHARMA**, que otorga la **Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)**.

**Posición 46** en el ranking general **"Las 100 empresas con mejor reputación en México"** de MERCO. Ocupamos el 1er lugar en el sector transporte y Andrés Conesa, nuestro Director General, ocupó la posición 9 en el ranking de líderes.

Posición 17 en el listado de las 100 aerolíneas que generan menores cantidades de dióxido de carbono por el **Ranking Mundial de Eficiencia de Combustible, de IATA**.

Renovación de la certificación de **"Industria Limpia"** para el Hangar Oriente, y somos la única aerolínea nacional con la certificación vigente de **PROPEFA**.

Aeroméxico se ubicó en el Top 10 en el estudio **"Los empleadores más atractivos de México 2021"** según UNIVERSUM.

Desde el 2019 hemos mejorado nuestra calificación en el índice IC 500 sobre Integridad Corporativa en México. En la evaluación correspondiente a 2021, fuimos la aerolínea con mejor calificación en México y estuvimos entre las 70 empresas mejor evaluadas.





# Experiencia del cliente

En Aeroméxico volamos cada día posicionando a nuestros clientes al centro de todas nuestras decisiones, buscando ofrecer la mejor experiencia de viaje en cada etapa del vuelo.

Durante el 2021 **transportamos a 16.5 millones de pasajeros** que confiaron en nosotros para llegar a su destino. Nuestro objetivo es cumplir con la promesa de nuestra marca, que consiste en brindar una experiencia consistente y personalizada a cada uno de nuestros pasajeros.

## Experiencia del cliente

# Experiencia en el servicio

Trabajamos para brindar la mayor satisfacción a nuestros clientes en cada parte de la experiencia de vuelo: desde antes de abordar mediante facilidades digitales; durante el vuelo a través de una flota moderna y un servicio completo; y, al finalizar su viaje, nos es muy importante contar con su retroalimentación para seguir mejorando.

Gracias a esto, la Asociación de Experiencia de Pasajeros de Aerolíneas (APEX) nos reconoció por tercera ocasión durante 2021, como una aerolínea Cinco Estrellas gracias a los comentarios y calificaciones de los viajeros. Entre las acciones que llevaron a Aeroméxico a obtener la categoría Cinco Estrellas se destaca:

**Renovación de flota con aviones seguros, eficientes y modernos**

**Optimización de la experiencia digital y a bordo**

**Recuperación de la conectividad dentro y fuera de México**

**Renovación de las opciones de paquetes de viaje con Aeroméxico Vacations**

**Inversión para garantizar la salud e higiene de clientes y colaboradores**

Como parte de nuestro objetivo de mejora continua, y a través del indicador de Net Promoter Score (NPS), medimos la satisfacción de nuestros clientes en cada etapa, desde la compra, la funcionalidad digital, el trato en el call center y el seguimiento brindado a cada caso a través de Atención a Clientes.

Cada mes se generan reportes con estos resultados y son compartidos con todas las vicepresidencias de la Compañía. De igual manera, existe un reporte para las áreas que impactan a las métricas de forma directa. Asimismo, utilizamos las verbalizaciones de los clientes, clasificándolas en 50 tópicos principales para entender su comportamiento e identificar nuevas necesidades.

Cerramos el año con una evaluación de **32.29%** en **nuestro NPS.**

**Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones:**

Implementación del programa de Laboratorios para facilitar el cumplimiento de requisitos.

Implementación del programa de renovación de interiores en conjunto con Apariencia de cabina para renovar los aviones con menor NPS.

Al haber expandido nuestras operaciones a la Terminal 1 del AICM creamos una posición de acompañamiento para clientes en tránsito y acuerdos con terceros para brindar una experiencia Premier.



Experiencia del cliente

# Experiencia digital

La experiencia digital es un proceso clave dentro de Aeroméxico. El 34.5% de nuestros clientes usan nuestros medios digitales disponibles para hacer su compra, destacando los siguientes:

**aeromexico.com****Aplicación Móvil  
Aeroméxico****Aerobot**

Durante 2021, las acciones en nuestros canales digitales estuvieron enfocadas en:

## 1. Brindar una experiencia de compra optimizada y personalizada, a través de:

Nuevas familias tarifarias con flexibilidad en la reservación, cambios ilimitados, reembolsos y reprogramación en caso de pérdida de vuelo.

Integración de nuevas formas de pago y utilización de puntos premier para la compra de maletas, asientos, upgrades y nuestro programa Vuela Verde.

## 2. Mejora de la experiencia durante las reservaciones y check-in:

Posibilidad de realizar cambios y cancelaciones desde aeromexico.com o elegir un nuevo horario en el caso de tener un ajuste en el vuelo.

Actualizaciones en el check-in digital, cubriendo los requerimientos solicitados por otros países, como por ejemplo la declaración jurada requerida para viajar a Estados Unidos.





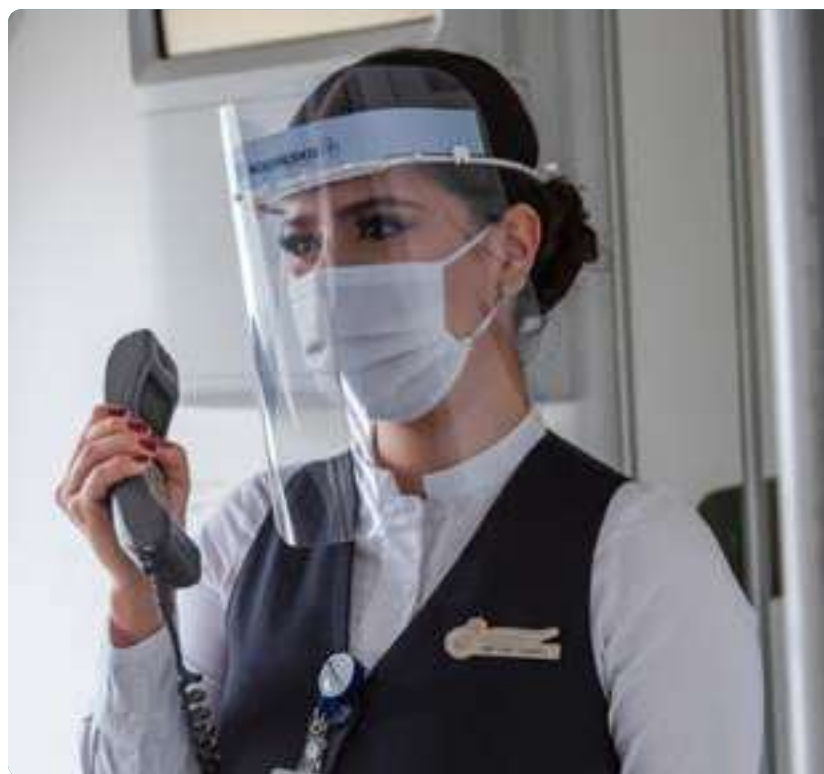
## Experiencia del cliente

# Comunicación transparente

La comunicación clara y transparente que tenemos con nuestros clientes siempre ha sido una prioridad y pieza clave para brindarles una experiencia diferenciada en el servicio.

Mantenemos informados a nuestros clientes a través de la actualización constante en distintos medios, para facilitar el acceso a la información:

- **Políticas de flexibilidad**
- **Medidas SGSH**
- **Red de rutas**
- **Restricciones impuestas por país**
- **Sitio para agencias de viajes**
- **Información a socios de Club Premier**



## Tratamiento de las quejas

Buscamos mantener un acercamiento de comunicación efectiva con cada uno de nuestros usuarios, por lo cual brindamos las facilidades para que nos compartan cualquier queja a través de la Línea Ética, donde pueden expresar su inconformidad con cualquier aspecto de su experiencia.

Cabe mencionar que, pese a que no son situaciones ligadas a temas de Ética, estos incidentes son reportados a nuestro Comité de Auditoría para detectar las necesidades de entrenamiento de nuestro personal. Durante el 2021 tuvimos un total de 29 quejas contabilizadas dentro de esta categoría.

## Experiencia del cliente

# Innovación y desarrollo

Durante 2021, continuamos innovando en diferentes productos y servicios que nos permitan ofrecer mejor la experiencia de viaje:



**Verificación digital COVID-19:** Sitio web donde nuestros clientes pueden validar con antelación a su vuelo los requisitos de salud para su viaje, brindando así certeza de que cuenta con ellos antes de ir al aeropuerto. El sitio usa tecnología de Inteligencia Artificial que inspecciona los documentos subidos por el usuario, evitando que la revisión se tenga que hacer de manera física y evitando la impresión de formatos, así como filas en el aeropuerto.

**Passport Scan** en la app móvil: Permite a los clientes usar una nueva funcionalidad para escanear su pasaporte. Esto facilita el proceso de llenado durante el check-in en la app y, además, permite que los clientes no tengan que escanear el pasaporte durante el abordaje. En 2022 la funcionalidad estará lista para Android y se espera alcanzar un 25% del share de escaneo de pasaportes.



**Check In digital:** Estamos enfocados en fortalecer el ecosistema digital para que la experiencia de viaje de nuestros clientes sea cada vez más ágil y eficiente. Actualmente el 61%\* de nuestros usuarios realizan su check-in por medio de canales digitales. Para el 2022 tenemos el objetivo de incrementar el alcance al 65%.

**Attestation form:** Derivado de la pandemia Covid-19 el Gobierno de Estados Unidos solicitó el formulario de atestación a fin de minimizar los riesgos asociados a la pandemia. Durante el 2021, 1.5 millones de clientes utilizaron el Attestation digital que implementamos para así evitar la generación de papel.



\*La métrica considera el proceso hasta que el usuario obtiene su primer check-in digital

## Capítulo 2

# Sostenibilidad al centro



# Hitos 2021



**Actualizamos** nuestra  
**materialidad** del 2018.

La **Salud** y la **Seguridad** son  
y serán nuestro **principal  
valor** y eje rector.

Gestionamos la **Seguridad Operacional** y de la  
Aviación a través del **SMS** y del **GAM e-report**.

Implementamos el  
programa **"Juntos desde  
Casa"** para todos los  
colaboradores.

El **Plan de Vuelo 2022**  
coloca la **Sostenibilidad**  
**al centro** de la estrategia.

Contamos con un  
**Sistema de Gestión  
de Salud e Higiene (SGSH)**,  
basado en la norma  
**ISO 45001**.

**Disminuimos** nuestra  
**Tasa Global de Accidentes**  
(18% vs 2020).

Contamos con las  
**certificaciones** por la  
**Agencia Federal de la  
Aviación Civil (AFAC)**,  
**Transportation Security  
Administration (TSA)** y  
**IATA Operational Safety  
Audit (IOSA)**.

# Plan de vuelo

## Relación con Temas Materiales y ODS



En Aeroméxico sabemos que para poder volar cada vez más alto, es necesario generar círculos virtuosos para nuestros grupos de interés. Por ello y para lograr los objetivos organizacionales, hacer frente a los retos globales y seguir volando hacia un rumbo claro de crecimiento sostenible, hemos posicionado los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo al centro de nuestra Estrategia de Negocio o Plan de Vuelo 2022.

Además, derivado de los cambios organizacionales que sucedieron en los últimos años, así como el contexto global de la pandemia, durante 2022 actualizamos nuestra matriz de Materialidad.

Como resultado de este análisis hemos identificado aquellos temas críticos para el negocio y los hemos integrado en nuestro Plan de Vuelo 2022, reafirmando nuestro compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas.

## Plan de vuelo

# Comprometidos con la Sostenibilidad



**“ Como la aerolínea bandera de México tenemos una gran responsabilidad en la transformación de la industria** para hacerla más amigable con el medio ambiente y socialmente más responsable. Es por ello que nuestro objetivo es seguir ofreciendo el mejor servicio a la par que integramos iniciativas de sostenibilidad en la experiencia de nuestros clientes.”

**Andrés Castañeda, VP Ejecutivo Digital y Experiencia al Cliente**

**“ Para lograr que nuestra industria sea viable a largo plazo es imperativo disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub>.** Por esta razón, en Aeroméxico seguimos centrando nuestros esfuerzos en renovar nuestra flota con equipos modernos que garanticen una mayor eficiencia de combustible.”

**Santiago Diago, VP Ejecutivo de Operaciones**

**“ Estamos enfocados en construir hoy un nuevo futuro con crecimiento sostenible.** Nuestro Plan de Reestructura y decisiones cotidianas toman en cuenta factores ESG, para generar el menor impacto en el medio ambiente y el mayor beneficio en la sociedad. No tenemos duda que las mejores decisiones son aquellas que ven hacia adelante con una perspectiva completa.”

**Ricardo Sánchez Baker,  
VP Ejecutivo de Finanzas**



**“ Aunque los esfuerzos de sostenibilidad están ganando terreno, aún queda mucho por hacer globalmente.** En Aeroméxico estamos orgullosos de haber impulsado iniciativas que respaldan esta estrategia desde hace muchos años. Estamos listos para unir fuerzas con aquellos que comparten nuestro objetivo de crear cambios ambientales y sociales positivos.”

**Aaron Murray, VP Ejecutivo Comercial**



**“ Somos conscientes del papel fundamental que desempeñamos dentro de la sociedad** para impulsar las diferentes iniciativas en pro de la sostenibilidad. Nuestra misión es coordinar alianzas estratégicas con los diferentes sectores, desde el gobierno a las organizaciones civiles, para que juntos trabajemos en beneficio del medio ambiente y la sociedad.”

**Sergio Allard, VP Ejecutivo de Legal y Relaciones Institucionales**

**“ Las crisis son una gran oportunidad para repensar nuestro negocio.** Para nosotros, esto se traduce en fortaleza, flexibilidad, y resiliencia. La sostenibilidad está en todos los ámbitos, así como en nuestros objetivos, desde la productividad hasta el desempeño económico, siempre en apego al marco legal”

**Claudia Cervantes,  
VP Senior de Legal  
y Relaciones Laborales**

**“ El éxito de Aeroméxico se debe por completo a su gente,** por eso estamos enfocados en fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores y en fomentar una mayor diversidad, equidad e inclusión en toda la organización, pues sabemos que seremos sostenibles en la medida que continuemos generando un impacto positivo en las comunidades donde operamos.”

**Angélica Garza, VP Ejecutiva de Recursos Humanos**

**“ La sostenibilidad es un imperativo estratégico para Aeroméxico** y se ha vuelto cada vez más importante a medida que buscamos tomar las mejores decisiones comerciales. Es clave seguir desarrollando herramientas que nos ayuden a minimizar nuestra huella de carbono y optimizar nuestra contribución al medio ambiente.”

**Jonathan Walden, VP Senior Estrategia de Negocio**







# Salud y Seguridad: Nuestro principal valor

En Aeroméxico volamos siempre cumpliendo nuestro principal valor: la salud y seguridad de nuestros clientes y colaboradores. Por ello, anteponeamos estos conceptos en todas nuestras operaciones y los gestionamos con un enfoque interdisciplinario que atendemos a través de 3 áreas:



GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**



## Salud y seguridad

# Safety

La Seguridad Operacional (Safety) está relacionada con todos los procesos cuyo objetivo es minimizar el riesgo de algún accidente en el transporte aéreo o en tierra.

Desde Aeroméxico gestionamos la Seguridad Operacional a través del SMS (**Safety Management System**, por sus siglas en inglés), mismo que, en línea con los requerimientos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), permite maximizar la seguridad del vuelo. Asimismo, somos auditados por **IATA Operational Safety Audit (IOSA)**, que es el estándar más alto en la industria para la seguridad operacional.

Contamos con procesos definidos para promover y capacitar en estos términos, brindando la orientación adecuada para identificar posibles amenazas por parte de nuestros colaboradores, a través del Proceso de Detección de Riesgos. Este proceso permite la elaboración de reportes de seguridad mediante la aplicación GAM e-report, que facilita la gestión de información y elaboración de indicadores para la mejor toma de decisiones.




## Proceso de Detección de Riesgos

Definición de  
niveles de seguridad  
aceptables y sus  
correspondientes  
indicadores.

Investigación  
y análisis  
de los incidentes  
de seguridad.

Detección,  
evaluación  
y mitigación  
(o eliminación)  
de riesgo.



### Plan de continuidad del negocio

Hemos desarrollado diversos planes de contingencia y de continuidad del negocio con el fin de identificar y analizar aquellos riesgos que pudieran interrumpir o alterar la operación de nuestros servicios. Algunos de los riesgos identificados con mayor relevancia son:

- Suspensión de operaciones del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México por más de 2 horas;
- Afectaciones al funcionamiento del Centro de Coordinación Estratégica o sus Sistemas;
- Suspensión de operaciones por contingencia laboral;
- Suspensión de operaciones por contingencias naturales;
- Bloqueo de acceso a instalaciones por disturbios sociales;
- Ciberataques;
- Afectación a sistemas críticos de GAM.

Para todos estos riesgos se han tomado las medidas de mitigación correspondientes, no obstante, en caso de que se materialice algún riesgo hemos desarrollado los planes de recuperación de desastres (DRPs, por sus siglas en inglés) y los planes de continuidad de negocio (BCPs, por sus siglas en inglés) correspondientes.



## Salud y seguridad

# Security

Contamos con el área de Seguridad Física (**Security**), enfocada en la prevención de actos de interferencia ilícita, es decir, aquellas situaciones que comprometan la seguridad de una aeronave o la de los pasajeros, tripulación, personal de tierra o público en general.

Hemos establecido normas y procedimientos específicos aplicables para toda la Compañía. Además, reforzamos los conocimientos de los colaboradores mediante capacitación técnica especializada, auditorías frecuentes y evaluaciones.

La capacitación en esta materia se enfoca en todos los colaboradores de la Compañía:

1

Personal  
**operativo**

2

Personal  
**administrativo**

3

Personal  
**directivo**

Contamos con las certificaciones por la Agencia Federal de la Aviación Civil (AFAC), **Transportation Security Administration** (TSA, por sus siglas en inglés), y **IATA Operational Safety Audit** (IOSA), que auditan nuestro sistema de gestión en materia de Seguridad Física.



Salud y seguridad

# Seguridad y Salud Ocupacional

Contamos con un Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH) para cuidar a nuestros clientes y colaboradores en todas las etapas de la operación. El SGSH se basa en la norma ISO 45001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), y establece los lineamientos para la evaluación médica periódica de los colaboradores, considerando la exposición a riesgos físicos, químicos, biológicos y psicológicos con la finalidad de desarrollar Programas Preventivos de Salud.



Desde el inicio de la contingencia sanitaria derivada del Covid-19, hemos mantenido un fuerte compromiso con el bienestar de nuestros clientes, colaboradores y demás grupos de interés. Por ello, de la mano de un Comité Médico asesorado por expertos epidemiólogos, agregamos protocolos y medidas específicas a nuestro SGSH.

Nuestro manual SGSH está a cargo de colaboradores capacitados en la materia, quienes son responsables de diseñar el programa anual de seguridad y salud en el trabajo, las medidas de seguridad, así como la medición y cumplimiento.

El SGSH tiene su enfoque en **7 frentes relevantes** para nuestros clientes, colaboradores, proveedores y contratistas:

**La Experiencia  
en Aeropuerto**

**La Experiencia  
a Bordo**

**La Comunicación  
con Cliente**

**La Limpieza y  
Sanitización de  
Instalaciones y  
Aeronaves**

**El Distanciamiento  
Social**

**La Experiencia  
del Colaborador**

**La Gestión de  
la Salud e Higiene**

Para conocer más dirígete **aquí**





Los principales riesgos a la salud que se identificaron en el 2021 fueron: riesgos físicos por condiciones de equipo de protección personal, exposición a ruido o manejo de carga, riesgos biológicos por enfermedades infecto-contagiosas (covid) y factores psicosociales.

Durante 2021, disminuimos en **18% nuestra Tasa Global de Accidentes** (GIR, por su siglas en inglés) comparado con el año anterior. En total registramos 178 incidentes, sin muertes generadas por accidente laboral o enfermedad profesional.

	2019	2020	2021
GIR	2.4	1.96	1.61



## Las medidas implementadas para eliminar los peligros laborales y minimizar riesgos son:

### Eliminación:

detectar condiciones y actos inseguros mediante recorridos de seguridad

### Sustitución:

revisión de equipos mecánicos para su mantenimiento correctivo

### Control de ingeniería:

determinación de equipo de protección personal y evaluación de riesgos

### Control administrativo:

señalamientos y capacitación

Adicional a estas medidas, y desde el inicio de la contingencia sanitaria, implementamos el programa “Juntos desde Casa” para todos los colaboradores de la compañía, donde a través de webinars, talleres y dinámicas se abordan temas emocionales, de salud, físicos, mentales y financieros.

Adicionalmente, contamos con el programa “Free Plan” para todos los colaboradores, donde se les da acceso gratuito a 5 aplicaciones de bienestar físico, nutricional, emocional y de finanzas personales.

Mantenemos nuestro compromiso con la salud y seguridad por medio de capacitaciones robustas sobre los sistemas de gestión de cada una y los mecanismos de denuncia, así como canales de atención ([amsecurity@aeromexico.com](mailto:amsecurity@aeromexico.com), [amsafety@aeromexico.com](mailto:amsafety@aeromexico.com)).





## Capacitaciones de Safety, Security, Salud y Seguridad Ocupacional

### SMS

Identificación del Sistema de Gestión de Seguridad operacional (SMS), los requisitos normativos de la autoridad, responsabilidades y compromisos.

### SGSH

Conocer el Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH), así como las políticas y los protocolos de sanidad e higiene establecidos.

### AVSEC

Identificación y aplicación de las medidas de seguridad de la aviación civil que les permiten actuar para prevenir y/o reducir al mínimo las consecuencias de los actos de una interferencia ilícita.





## Capítulo 3

# Nuestro gobierno corporativo



# Hitos 2021



Conformamos un  
nuevo **Consejo de  
Administración**.



**64%** de los **miembros** del Consejo  
de Administración tiene **experiencia**  
en el sector de la aviación.



**22%** de los **puestos** directivos  
están **representados por**  
**mujeres**.

Compartimos el **Código de  
Ética** con todos nuestros  
**proveedores y público en**  
**general**.

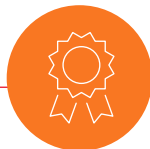


**100%** de los  
**colaboradores** están  
**capacitados** en el **Código**  
**de Conducta**.



Contamos con una **sección de Compliance**  
en el portal de **Aeromexico.com**, para la  
capacitación de nuestros colaboradores  
y público en general.

**No contamos** con  
registros de la autoridad  
sobre **casos de**  
**anticorrupción**.



**Mejoramos** la calificación  
en el **índice IC 500** sobre  
**Integridad Corporativa**  
en México.



# Gobierno corporativo

En Aeroméxico volamos con la guía de nuestro Gobierno Corporativo, que se sustenta en las mejores prácticas internacionales y requerimientos normativos, así como en aquellos lineamientos internos que estipula la organización, lo que permite garantizar decisiones que generen valor para todos nuestros grupos de interés.

Nuestro modelo de Gobierno Corporativo tiene por alcance a Grupo Aeroméxico, así como al conjunto de las subsidiarias que lo conforman.





# Consejo de administración

De acuerdo con el plan de reestructura y de conformidad con las designaciones y ratificaciones realizadas en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 28 de abril de 2022, hemos formado un nuevo Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es el órgano supremo encargado de:

**Determinar las estrategias generales para la conducción de nuestros negocios y vigilar nuestra gestión.**

**Aprobar operaciones con partes relacionadas y establecer políticas al respecto.**

**Nombrar a nuestro Director General y establecer directrices sobre sus funciones y remuneración.**

**Aprobar políticas y lineamientos en materia de financiamiento, contabilidad, control interno y auditoría interna, así como aprobar la contratación del auditor externo.**
































**Establecer los comités que considere necesarios.**

**Determinar las estrategias de negocios, así como vigilar la administración de la Sociedad y sus subsidiarias.**






Actualmente nuestro Consejo de Administración está compuesto por 14 miembros propietarios, de los cuales cinco son consejeros independientes conforme a los lineamientos respectivos de los estatutos de la Sociedad y la legislación aplicable; así como una mayoría de ciudadanos mexicanos, en total cumplimiento con las leyes y regulaciones mexicanas en materia de inversión extranjera.

Consejo de Administración	Puesto	En el consejo desde	Comité Ejecutivo	Comité de Nominaciones y Compensaciones	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Comité de Seguridad y Protección
Javier Arrigunaga Gómez del Campo	 	2007				
Andrés Borrego y Marrón		2022				
Andrés Conesa Labastida		2004				
Antonio Cosío Pando		2007				
Eugene Irwin Davis	 	2022				
Luis Fernando Gerardo De la Calle Pardo	 	2008				
Valentín Díez Morodo		2007				
Jorge Esteve Recolons		2007				
Glen Hauenstein		2022				
Bogdan Ignashchenko		2022				
Donald Lee Moak	 	2022				
Antoine George Munfakh		2022				
Eduardo Tricio Haro		2007				
Jorge Andrés Vilches Martínez	 	2022				

 Presidente

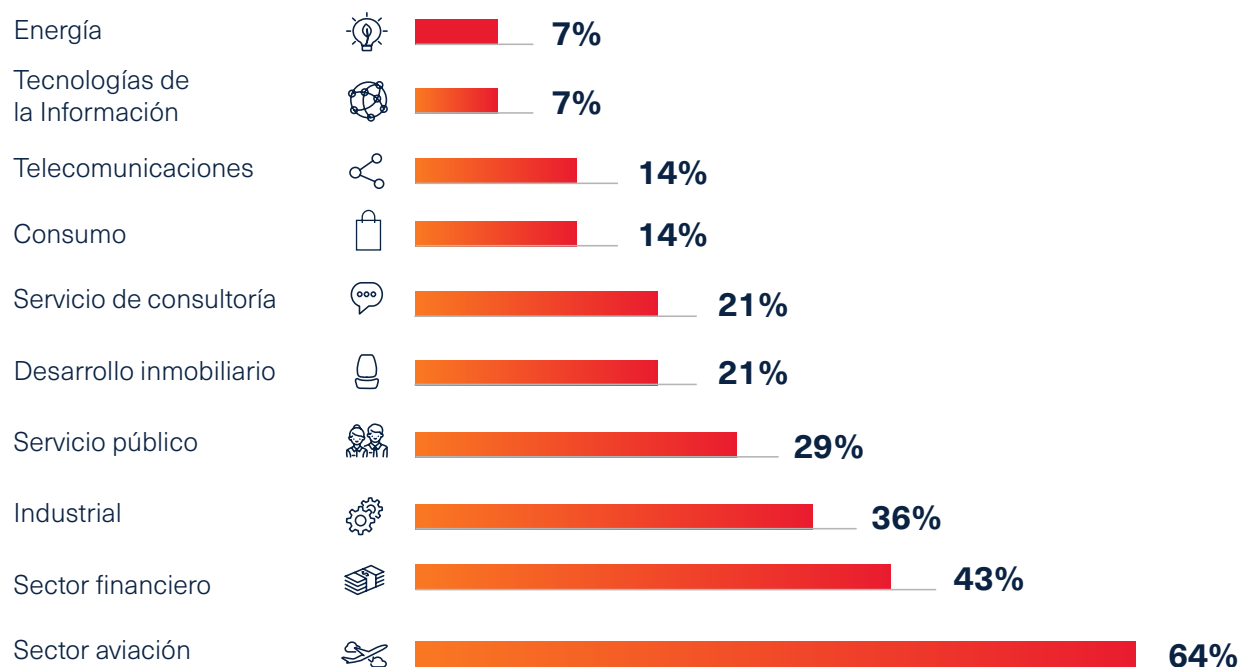
 Propietario

 Miembros independientes


Nuestro Consejo de Administración está compuesto por profesionales que aportan su experiencia para guiar a nuestra organización hacia un marco de sostenibilidad. Cada uno de los miembros cuenta con reconocidas trayectorias en el sector de la aviación comercial, servicios financieros, telecomunicaciones, servicios de consultoría, administración y regulación de asuntos públicos, gobierno corporativo, fondos de inversión, entre otros.



#### Experiencia y conocimiento del Consejo de Administración



## Comités

El Consejo de Administración se apoya en un conjunto de comités, que están formados por los miembros del Consejo y especialistas en los temas que se abordan. Por otro lado, resaltamos que todos los miembros del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias deben ser independientes.







# Equipo directivo

En Aeroméxico estamos convencidos que la variedad de perspectivas, experiencia profesional, educación, género, nacionalidad y demás cualidades enriquecen el proceso de toma de decisiones. Por ello, buscamos contar con una mayor diversidad e incrementar la participación de las mujeres en todos los niveles. Actualmente, el 22% de los puestos directivos están representados por mujeres y la antigüedad promedio de nuestro equipo directivo es de 6.3 años.



La compensación del equipo directivo es determinada por el Consejo de Administración, que bajo políticas y esquemas determinados establece la remuneración: puede incluir beneficios a corto plazo, bonos de compensación variable y pagos basados en el otorgamiento de restringidas.

Los bonos anuales son aprobados por nuestro Comité de Nominaciones y Compensaciones con base en varios factores del desempeño de la empresa.



**Andrés Conesa**  
Director General



**Ricardo Sánchez Baker**  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Finanzas



**Angelica Garza**  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Recursos Humanos



**Claudia Cervantes**  
Vicepresidenta Senior Legal  
y de Cumplimiento



**Aaron Murray**  
Vicepresidente Ejecutivo  
Comercial



**Santiago Diago**  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Operaciones



**Sergio Allard**  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Legal y Relaciones  
Institucionales



**Andrés Castañeda**  
Vicepresidente Ejecutivo de  
Digital y Experiencia al Cliente



**Jonathan Wallden**  
Vicepresidente Senior de  
Estrategia de Negocio





# Cultura ética y de cumplimiento

En Aeroméxico volamos bajo los más altos principios éticos, de legalidad y transparencia enmarcados en el Código de Conducta del Grupo y en nuestras diferentes políticas de cumplimiento y seguridad. Estas guían nuestra gestión y sientan las bases para el desempeño de todos los colaboradores, proveedores y socios comerciales con quienes interactuamos para el desarrollo de nuestros servicios.

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 412-1, 412-2, 412-3, 414-1, 415-1, 418-1, 419-1

**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**



## Cultura ética y de cumplimiento

# Nuestro Código de Conducta

Nuestro Código de conducta engloba las principales reglas, responsabilidades y compromisos que deben cumplir todos los colaboradores que laboran con nosotros en las empresas del Grupo, a nivel nacional o internacional sin importar su nivel y/o puesto; también aplica para los clientes, proveedores, accionistas o socios estratégicos que trabajan con nosotros y ejercen funciones de representación.

La Dirección Legal Cumplimiento y la Vicepresidencia de Auditoría Interna son los encargados de presentar informes periódicos a los comités que reportan directamente al Consejo de Administración, relacionados con la aplicación del Código de Conducta.



**El Código de Conducta establece  
previsiones generales para:**

- **Anticorrupción**
- **Discriminación**
- **Conflicto de interés**
- **Prácticas anticompetitivas**
- **Confidencialidad de la información**
- **Lavado de dinero**
- **Medio ambiente, seguridad y salud**
- **Denuncia de irregularidades**



A través de 5 compromisos:

**1** | Ser una empresa incluyente  
y apegada a normas sociales

**2** | Vivir inquebrantablemente  
y ser responsables

**3** | Ser un embajador de Aeroméxico

**4** | Respetar leyes, reglamentos y normas

**5** | Colaborar como un solo equipo  
y ser una empresa sostenible

Durante el 2021 realizamos una actualización que fue publicada y compartida con todos nuestros colaboradores, proveedores y público en general, y la puedes descargar **aquí**



## Cultura ética y de cumplimiento

# Línea Ética Aeroméxico y Comité de Ética y Cumplimiento

En Grupo Aeroméxico volamos en un entorno que promueve el crecimiento responsable de nuestros colaboradores, así como un ambiente de confianza y transparencia en donde se ejerce la seguridad y la salud como los principales valores. Todo colaborador de Aeroméxico tiene el compromiso de comunicar cualquier situación sobre actos ilícitos, condiciones inseguras y/o riesgos latentes a través de un sistema de reportes anónimo y confiable.

Por ello contamos con la Línea Ética Aeroméxico, la cual es administrada por un tercero y se encuentra abierta a las denuncias formuladas por colaboradores, inversionistas, socios de negocios, clientes y en general cualquier tercero que observe una presunta violación a lo establecido en el Código de Conducta.

Nuestra Línea Ética es manejada por la Dirección de Auditoría Interna en conjunto con la Dirección de Legal quienes le dan seguimiento a cada uno de los casos que se presentan para dar una resolución oportuna. Durante el 2021 se reportaron 172 casos a la Línea Ética, que fueron atendidos en tiempo y forma.



### Casos reportados en 2021



### Línea Ética Aeroméxico

Reporta cualquier desviación al Código de Conducta y a nuestras políticas, como:

- Actos de corrupción
- Sobornos
- Discriminación
- Acosos
- Negligencias

**MEX 800 - 426 - 9000**

**EUA 855 - 219 - 3753**



También contamos con mesas de ayuda en la atención de denuncias, reportes o quejas en donde se da una participación multidisciplinaria dependiendo el tema a tratar. Por lo general, esta participación implica la ayuda de Auditoría Interna, Recursos Humanos, Relaciones Laborales y el área de Legal Cumplimiento.

Asimismo contamos con un Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), definido como un órgano de apoyo y soporte para la Dirección General y al Consejo de Administración en materia ética, cumplimiento e integridad corporativa. Una de sus funciones es el supervisar el avance de las investigaciones internas derivadas de la implementación de la Línea Ética Aeroméxico y, en su caso, aprobar las sanciones que se estipulen conforme a la gravedad de la denuncia.

Cultura ética y de cumplimiento

# Capacitación

Con el fin de socializar nuestro Código de Conducta y las prácticas éticas dentro de la organización, llevamos a cabo diversas capacitaciones con alcance al

**100% de los colaboradores.**

También, de conformidad con el Programa de Compliance, todos los colaboradores -incluyendo los de nuevo ingreso- están obligados a realizar la certificación del Código de Conducta y demostrar que se concluyó satisfactoriamente.

De la mano de las capacitaciones, cada año realizamos una campaña de certificación a los colaboradores en estos temas. Actualmente, impulsamos una campaña de reforzamiento para certificar a los miembros del Consejo de Administración, de conformidad con las mejores prácticas internacionales (tone at the top).

Aparte de las capacitaciones, cada año realizamos una campaña de certificación sobre estos temas y contamos con una sección de Compliance en el portal de Aeromexico.com para el acceso del público en general y en el portal interno para consulta de nuestros colaboradores.

En estos portales se encuentran: el Código de Conducta, el compromiso de cumplimiento, la declaratoria anticorrupción, los ámbitos tecnológicos, ejecutivos, normativos y de capacitación y difusión del Programa, el acceso a la Línea Ética y el cumplimiento en materia de protección de Datos Personales.



## Cultura ética y de cumplimiento

# Programa Compliance

Actualmente contamos con un Programa de Compliance que contempla la implementación y mejora de las políticas y procesos de comportamiento ético y cumplimiento con las leyes y legislaciones aplicables. También, contamos con un programa de capacitación que gradualmente impactará a la totalidad de los colaboradores, con la finalidad de que sean conscientes de los principios y valores que rigen el comportamiento dentro de la organización.

De igual forma, se cuenta con el área de Auditoría Interna que da seguimiento a los procesos de control y reportes sobre posibles infracciones a las políticas internas relacionados con conductas no toleradas dentro de la organización.

### Contamos con las siguientes políticas:

#### Política Anticorrupción

#### Política de Competencia Económica

#### Política de Seguridad de la Información

#### Política de Conflicto de Interés

Cada año atendemos los cambios y mejores prácticas que se van gestando en relación con temas anticorrupción, ética e integridad apegados a la legislación nacional y extranjera aplicable.



### Política Anticorrupción

Esta política contempla, entre otros temas: La prohibición expresa para, sin parámetros objetivos, conceder, ofrecer, dar, prometer cualquier tipo de pago, beneficio, descuento o contribución a funcionarios o servidores públicos nacionales o extranjeros, así como a empleados o representantes de empresas privadas y a personas relacionadas.

Se actualiza y refuerza cotidianamente a fin de cumplir con las mejores prácticas que se van generando en la legislación nacional, pactos, tratados y convenios internacionales, así como con disposiciones de otros países donde operamos como son la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA por sus siglas en inglés) y la United Kingdom Bribery Act del 2010 (UKBA por sus siglas en inglés).

Como parte del compromiso por fomentar y comunicar este tema, las políticas anticorrupción se comunican a todos los miembros de la organización por medio de los canales de comunicación interna y se encuentran dirigidos a todos los niveles, así mismo se hacen del conocimiento de todos los socios de negocio por conducto de los instrumentos jurídicos que se celebran con ellos, así como por medio del portal externo de la empresa.

**Durante tres años consecutivos (2019, 2020 y 2021) hemos mejorado nuestra calificación en el índice IC 500 sobre Integridad Corporativa en México que es una métrica de la publicidad de las políticas de integridad y anticorrupción de las 500 empresas más grandes del país.**





Al cierre del año 2021, no se cuentan con registros ni comunicaciones de autoridad en los cuales se haya informado sobre procesos y resoluciones en materia de anticorrupción, relacionados con colaboradores, representantes, directivos o consejeros de la organización.



### Política de Competencia Económica

La competencia económica es el esfuerzo que realizan dos o más personas, comercios o empresas para incrementar su participación en el mercado, ofreciendo más opciones de productos y servicios de mayor calidad a mejores precios.

Por lo anterior y por la importancia que tiene esta materia para el bienestar de nuestros clientes, Aeroméxico se compromete a promover el cumplimiento de la Ley Federal de Competencia Económica, razón por la cual, cuenta con una política en esta materia que es difundida al personal de la empresa y, además, cuenta con un curso en línea para capacitación de las áreas que por sus funciones lo requieren.

En relación con la competencia con otros Agentes Económicos, debemos realizar nuestro mayor empeño para competir de forma independiente, vigorosa, legítima y transparente a fin de que sea el valor aportado por nuestros productos y servicios el diferenciador que atraiga y conserve a nuestros clientes, respetando en todo momento las prácticas de comercio.



### Política de Seguridad de la Información

Grupo Aeroméxico ha realizado múltiples esfuerzos por apegar sus procesos a las mejores prácticas en materia de seguridad de la información a partir de la identificación de riesgos, su valoración, la sensibilización, la toma de medidas para su reducción y el tratamiento del riesgo minorizado. Durante los últimos diez años, Grupo Aeroméxico ha desarrollado un marco normativo interno diseñado para salvaguardar la disponibilidad, confidencialidad

e integridad de la información y alineado a las prácticas de seguridad de la información reconocidas internacionalmente como ISO 27001.

La seguridad de los datos para Grupo Aeroméxico es primordial y mantiene una postura de seguridad rigurosa a través de una metodología que se basa en la implementación de las mejores prácticas y políticas de seguridad que brindan cobertura en toda la empresa, que incluyen:

- Controles regulatorios
- Controles organizacionales
- Controles de proveedores de servicios
- Proceso estandarizado y prácticas
- Controles de socios comerciales

Adicional a nuestra Política de seguridad de la información, contamos con:

**Certificación PCI E-Commerce:** cuyo objetivo es mejorar el nivel de seguridad de los pagos realizados mediante tarjetas.

**E-commerce security:** utilizamos cifrado seguro de datos para la transmisión de cualquier información personal.

**AVIATION A-ISAC (Aviation Information Sharing & Analysis Center):** en la búsqueda permanente de contribuir en el sector aeronáutico, Grupo Aeroméxico forma parte de organismos como A-ISAC, grupo donde se comparte información de seguridad en todo el sector de la aviación, contribuyendo a mejorar la gestión de riesgos y estar preparados ante las amenazas, vulnerabilidades e incidentes.





En 2021 difundimos en la Compañía la relevancia de la protección de los datos personales que nos confían nuestros clientes, empleados y colaboradores, así como los riesgos de no dar el cumplimiento apropiado.

Continuamos la capacitación de los colaboradores mediante nuestro curso en línea y revisamos las políticas y procedimientos internos en materia de protección de datos personales para actualizar y mejorar los procesos de control y cumplimiento (ej. tala regulatoria para evitar duplicidad de procesos).



### Política de Conflicto de Interés

En Aeroméxico contamos con una política de Conflicto de Interés, cuya finalidad es reforzar la prevención e identificación de operaciones o contratos que pudieran significar un riesgo derivado de una posible contraposición entre los intereses de Aeroméxico con los intereses familiares, personales o de negocios de sus directivos, colaboradores, proveedores o prestadores de servicios que ejerzan funciones de representación.



## Capítulo 4



# Creación de valor social



# Hitos 2021



**68%** (8,816) de los colaboradores en **GAM** están cubiertos en los acuerdos de **negociación colectiva**.

La **plantilla** de Aeroméxico está formada por **12,893 colaboradores**.

**Invertimos** en el **desarrollo de nuestros colaboradores** mediante una plataforma de administración de aprendizaje con **LinkedIn Learning**.



**Participamos** en el programa **Meta Igualdad de Género**.

Realizamos una **contribución total de \$13.9 MDP** en diversos programas de **apoyo social**.

Tuvimos una tasa de **retorno a la oficina** del **99.56%** posterior a los **permisos parentales**.

**Capacitamos** a más de **200 colaboradores** sobre la **lucha contra la trata de personas**.

Contamos con una **Declaratoria de lucha contra tráfico de personas**.

Otorgamos **166 boletos** de avión entre **patrocinios y donativos sociales**, equivalente a \$1.5 MDP.



Ayuda con el **transporte** de más de **70 órganos** en Alianza con el **Centro Nacional de Trasplantes de México (CENATRA)**.

**89%** de nuestros **pilotos** y **90%** de nuestros **sobrecargos** están **capacitados en detección al tráfico de personas**.

**92%** del gasto para proveedores de **Servicios** fue destinado a **proveedores nacionales**.



Inversión de **1,940 horas** hombre en **voluntariado** y participación de **277 colaboradores**.





# Nuestro talento

Para Grupo Aeroméxico, nuestros colaboradores son el motor que da vuelo a nuestra Compañía. Juntos, en 2021, logramos nuestro Proceso de Reestructura y hoy -más que nunca- agradecemos a todos los colaboradores su esfuerzo, resiliencia y compromiso, que impulsaron a Grupo Aeroméxico a llevarnos más lejos y volar con un nuevo aire.

GRI 2-7, 2-29, 102-8, 102-41, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 402-1, 404-2, 404-3, 405-1, 406-1, 407-1

**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**



## Nuestro talento



# Demografía laboral

Gracias a la experiencia y cultura de nuestros colaboradores hemos logrado seguir creciendo como empresa. Al cierre del 2021 la plantilla de Aeroméxico estaba conformada por:

**12,893 colaboradores**

**8,840**  
hombres

**4,053**  
mujeres

**98%**
**colaboradores basados  
en México**
**90%**
**con una modalidad  
de contrato permanente**

**Colaboradores por subsidiaria 2021**

**AEROMEXICO**

**AEROMEXICO**  
connect

Otras


Total

**7,405**
**1,496**
**3,992**
**12,893**





















Volamos en un entorno que fomenta el que todos nos sintamos seguros y libres de ser quien realmente somos. Contamos con diversidad de género en cada uno de los niveles que conforman a nuestra organización.



## Colaboradores por categoría profesional, género y edad 2021

	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Ejecutivos</b>	0	0	5	26	3	19
<b>Gerentes</b>	10	10	90	147	15	39
<b>Profesionales y mandos medios</b>	125	196	518	892	71	214
<b>No sindicalizados operativos</b>	197	312	363	647	38	140
<b>Sindicalizados</b>	0	0	2186	5303	432	895
<b>Total</b>	332	518	3162	7015	559	1307

## Colaboradores por subsidiaria y género 2021




	Mujeres  3,051 Hombres  4,357
	Mujeres  545 Hombres  948
	Mujeres  112 Hombres  604
	Mujeres  34 Hombres  66
	Mujeres  153 Hombres  2,766
	Mujeres  158 Hombres  99
<b>Total</b>	Mujeres  4,053 Hombres  8,840





Para Grupo Aeroméxico, la conservación y generación de empleos siempre ha sido una prioridad, por ello y a pesar de la crisis sanitaria, reactivamos nuestras contrataciones, apostando por el talento local, así promoviendo el desarrollo económico de las localidades en donde tenemos presencia.

### Desglose contrataciones, bajas y rotación

	2020		2021	
				
<b>Contrataciones</b>	<b>294</b>	<b>1554</b>	<b>808</b>	<b>4244</b>
<b>Bajas voluntarias e involuntarias</b>	<b>1286</b>	<b>3622</b>	<b>549</b>	<b>2361</b>
<b>Tasa de rotación*</b>	<b>26%</b>	<b>36%</b>	<b>14%</b>	<b>27%</b>

\*La tasa de rotación se calcula como: total de las bajas/promedio de headcount

### Nuestro talento

# Acuerdos de asociación colectiva

Contamos con relaciones satisfactorias con nuestros pilotos, personal de cabina, y otro personal para la continuidad de nuestras operaciones. El 68% (8,816) de los colaboradores en GAM están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva. La información por Empresa sería la siguiente:

#### **Aeroméxico: 67%**

(4,944) de sus colaboradores.

#### **AM Connect: 88%**

(1,312) de sus colaboradores.

#### **SISTEM: 73% (2,123)**

de sus colaboradores.

#### **AM Cargo: 61% (437)**

de sus colaboradores.

\*Quedan fuera de la muestra la planta que se encuentra suspendida o en permisos sindicales.



## Nuestro talento

# Capacitación y desarrollo de carrera

En Grupo Aeroméxico estamos comprometidos con que todos nuestros colaboradores vuelen más alto, por ello enfocamos nuestros esfuerzos en su desarrollo personal y profesional. Durante 2021 se desarrollaron diversas iniciativas para brindar a nuestros colaboradores distintas herramientas tecnológicas que contribuyan a su desarrollo, capacitación, crecimiento y beneficios.

Entre estas iniciativas Aeroméxico adquirió una plataforma de administración de aprendizaje con LinkedIn Learning, a través de la cual se diseñaron rutas de aprendizaje específicas para todos los colaboradores con el principal objetivo de desarrollar las habilidades de negocio, profesionales y personales, incluyendo tanto al personal no sindicalizado como sindicalizado.

## Aeroméxico Formación

En Grupo Aeroméxico buscamos desarrollar al mejor talento, por lo que contamos con Aeroméxico Formación, uno de los centros de capacitación aeronáutica más importantes en Latinoamérica. A través de AM Formación damos respuesta a las necesidades de la industria de la aviación, enfocados en el diseño, desarrollo y aplicación de programas de capacitación técnica aeronáutica, técnica comercial, calidad en el servicio y desarrollo humano.

Asimismo, buscamos desarrollar a nuestro personal administrativo brindando las herramientas necesarias mediante programas de capacitación. Durante 2021 tuvimos cuatro capacitaciones masivas, con una cobertura de más de 200 empleados administrativos de las áreas de Servicio al Cliente, Operaciones y Mantenimiento, Finanzas, Recursos Humanos, entre otros.



## Capacitación técnica y aeronáutica

**Cursos SMS:** Identificación del Sistema de Gestión de Seguridad operacional (SMS), los requisitos normativos de la autoridad y sus responsabilidades y compromisos en el SMS.

**Curso AVSEC:** Identificación y aplicación de las medidas de Seguridad de la Aviación Civil que le permitan actuar de la manera más adecuada para prevenir y/o reducir al mínimo las consecuencias de los actos de interferencia ilícita.



Para lograr nuestro compromiso de tener la mejor infraestructura para la capacitación de nuestros colaboradores, contamos con 10 simuladores de vuelo para la flota de Aeroméxico y Connect.

### Contamos con 5 simuladores Full Flight, nivel D.

- Full Flight Simulator: EMB190
- Full Flight Simulator: B737 NG
- Full Flight Simulator: B737 MAX 1
- Full Flight Simulator: B737 MAX 2
- Full Flight Simulator: B787

### Contamos con 1 simulador FTD

- FTD B737 MAX

### Contamos con 4 GFS

- GFS B787
- GFS B737 MAX
- GFS E190
- GFS B737 NG



Nuestro simulador  
**Full Flight Simulator B737 MAX**  
es el equipo **más moderno** en  
su tipo en México y cuenta con la  
máxima certificación que otorga la  
**Organización de Aviación Civil  
Internacional.**

## Programas de capacitación 2021

### Trata de personas

Realizamos un diálogo en el Día Mundial Contra la Trata de Personas, donde tuvimos la participación de Mixi Cruz, quien nos compartió su testimonio como sobreviviente.

**Para conocer más da click aquí**

200  
asistencias

### ODISEA XXI

Impulsamos el programa mediante 50 becas que buscaron mejorar la comunicación del perfil profesional de los participantes y su entendimiento del contexto laboral actual, así como desarrollar soluciones con base en el emprendimiento e intra-emprendimiento con impacto socioambiental.

141  
asistencias

### Tráfico de vida silvestre

La organización TRAFFIC experta en el tema dio un curso en línea para saber qué es, cómo funciona y cómo se detecta un posible caso de tráfico ilícito de vida silvestre.

**Para conocer más da click aquí**

31  
asistencias

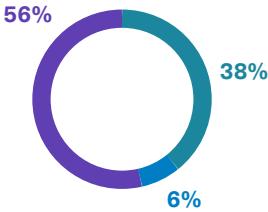


Para los colaboradores no sindicalizados, los cursos son gratuitos, se pueden impartir durante horas de trabajo o los pueden tomar en sus horas libres. Para los colaboradores sindicalizados, los cursos normativos son obligatorios y se da una compensación por su asistencia. Desde AM Formación se realiza una evaluación al final de cada curso, la eficiencia de la formación ya aplicada al trabajo la obtiene cada área.

El total de horas de capacitación en promedio durante 2021 para colaboradores sindicalizados fue de 65,232 horas, mientras que para colaboradores no sindicalizados se tuvo un total de 17,632 horas, lo que da como resultado un total de 82,864 horas de formación a 12,893 colaboradores.

## Capacitación por categoría laboral 2021

Categoría laboral	N° de colaboradores capacitados	Promedio horas/ colaborador capacitado
Sindicalizados	8,816	16
No Sindicalizados	4,077	2
Total	12,893	N/A

Categoría laboral	N° de colaboradores capacitados	% capacitación	
		promedio horas	porcentaje capacitación
Sindicalizados Tripulaciones	4,069	19	
Sindicalizados Ala Arriba y Ala Abajo	4,747	13	
No Sindicalizados	4,077	2	

## Nuestro talento

# Evaluación del desempeño

Sabemos que para contar con el mejor talento es necesario impulsar su desarrollo, por lo que anualmente llevamos a cabo una evaluación de desempeño con el fin de identificar los objetivos y áreas de oportunidad de cada uno de nuestros colaboradores.

Llevamos a cabo una serie de entrenamientos para los colaboradores donde explicamos el proceso a seguir para la definición de sus objetivos de manera que se alineen a las prioridades de la compañía (Plan de Vuelo) y al desarrollo del colaborador.

Durante el 2021, **22% del personal no sindicalizado** participó en el proceso de **Evaluación de Desempeño**.

## Nuestro talento

# Compromiso y clima laboral

### Clima laboral

Nos preocupamos por escuchar a nuestros colaboradores por lo que hemos implementado canales de comunicación para conocer sus opiniones y en consecuencia llevar a cabo planes y acciones de mejora.

La principal herramienta que utilizamos es la encuesta Pulso Organizacional, que se lleva a cabo una vez al año. En 2021, la calificación en el nivel de compromiso de los colaboradores fue de **91%** y participaron **289 colaboradores**, es decir **84%** del personal no sindicalizado de Aeroméxico.



### Igualdad de oportunidades

En Grupo Aeroméxico reconocemos que la diversidad de nuestra gente es una fortaleza por lo que implementamos diversas acciones y programas para fomentar una cultura de diversidad y equidad dentro de la compañía. Para lograrlo, hemos llevado a cabo diversos programas incluyendo los siguientes:

**Declaración sobre Diversidad e Inclusión**, en donde se reprueba la discriminación en cualquiera de sus formas y se distancia de grupos, organizaciones e instituciones que promueven el odio hacia los grupos vulnerables.

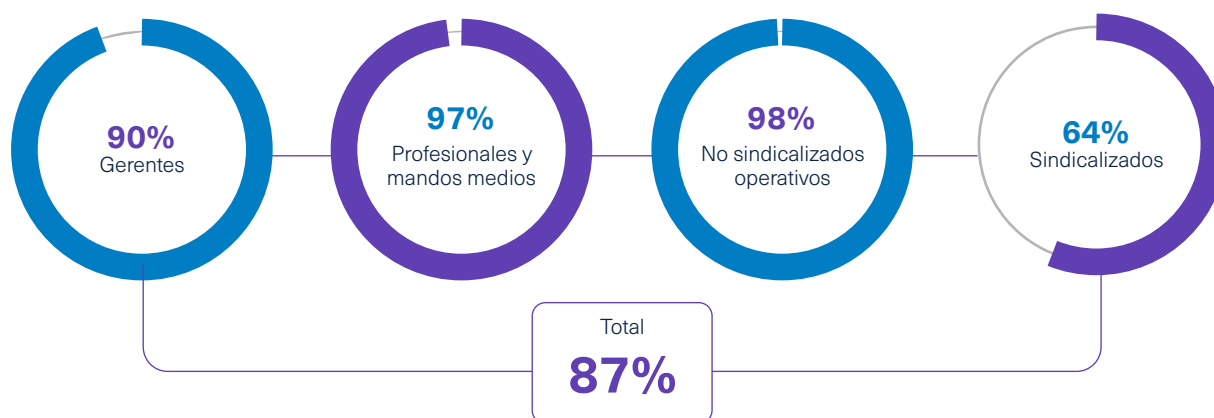
**El Código de Conducta de Grupo Aeroméxico** tiene entre sus objetivos promover y desarrollar un ambiente de igualdad de oportunidades y equidad y busca prevenir la discriminación por género, raza, religión y otros factores.

También buscamos que la remuneración que reciben nuestros colaboradores sea justa y competitiva. La diferencia salarial entre los colaboradores del sexo femenino y masculino se muestra a continuación:





## Ratio (%) del salario de mujeres frente a hombres









\*No se ofrecen incentivos a largo plazo para empleados debajo de niveles ejecutivos

## Permiso parental

Comprendemos los planes de vida de nuestros colaboradores, así como sus metas y objetivos personales. En este sentido nos preocupamos porque nuestros colaboradores puedan ejercer su derecho a la maternidad o paternidad, por lo cual ofrecemos permisos de descanso pagados que son superiores a lo establecido por la Ley Federal del Trabajo.

Durante el 2021 tuvimos un total de 224 solicitudes de permiso parental (femenino 29% y masculino 71%), y una tasa de retorno de 99.6%.



		Total
Permiso parental solicitado	 65	224
	 159	
Retorno a su lugar de trabajo	 65	223
	 158	
Retorno a su lugar de trabajo y son parte del staff después de 12 meses	 58	178
	 120	



## Salas de lactancia

Sabemos que el apoyo a la lactancia en el lugar de trabajo es fundamental, por lo que contamos con diversas salas de lactancia en nuestros centros de trabajo:

- **Torre Mapfre**
- **CECAM**
- **Hangar Oriente**
- **Hangar Connect**
- **Sala de reserva ASPA**
- **AICM (Corresponde al aeropuerto AICM)**

Beneficiamos a las colaboradoras para que durante el periodo de lactancia puedan ejercer su derecho en los diferentes horarios que lo requieran tal como lo estipula la normatividad referente.



## Compensaciones y beneficios

Nos aseguramos de brindar una compensación adecuada, beneficios por encima de lo estipulado en la ley y prestaciones competitivas a nuestros colaboradores, por lo que nos esforzamos en ser considerados uno de los mejores lugares para trabajar, fomentando un ambiente de trabajo que promueva la calidad de vida de los colaboradores dentro y fuera de sus actividades laborales.

### Principales beneficios para colaboradores

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

### Medio tiempo y eventuales

Seguro de vida

Asistencia sanitaria

Permiso parental

Centro de trabajo colaborativos

Subsidio de comedor



## Planes de jubilación

Tenemos un plan privado registrado en el SAT y la CONSAR para otorgar a los empleados un beneficio adicional al del IMSS, que ya considera la exención de impuestos de hasta 90 UMAs (Unidad de Medida Actualizada) elevadas al año.

Aplica sólo para algunos colaboradores (personal no sindicalizado de las empresas Aeroméxico, AM Connect, AM Formación, AM Servicios, AM Cargo y Centro de Servicios Compartidos).

El plan consiste en otorgar **3 meses de sueldo integrado, más 20 días de sueldo por año** de servicio pensionable, a los trabajadores a partir de los 65 años de edad con 10 años de antigüedad en la empresa como mínimo.





# Valor Social Compartido

En Aeroméxico volamos de la mano de las comunidades donde operamos y estamos comprometidos en generar un círculo virtuoso para que nuestra presencia represente un impacto positivo a nivel económico, social y ambiental en cada una.

Apoyamos a diversas organizaciones de la sociedad civil que trabajan directamente con las comunidades y generamos un vínculo de apoyo que incrementa nuestro impacto social.

Año con año fomentamos acciones enmarcadas en 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 y Ayuda Humanitaria.**

Durante 2021 realizamos una **contribución total de \$13.9 MDP en diversos programas**, incluyendo donaciones en especie de materiales farmacéuticos en respuesta a la pandemia por Covid-19, alianzas con laboratorios para costos preferenciales en estudios médicos de cáncer de mama, programas de vinculación enfocados en la sensibilización de temas de sostenibilidad, entre otros.



## Valor social compartido

# Nuestra lucha contra la trata de personas



Desde Grupo Aeroméxico nuestro compromiso con la sociedad está enfocado en brindar un lugar digno para todas las personas. Velar por los derechos humanos de las personas es una prioridad en nuestro día a día. Por ello, desde 2016, hemos trabajado para combatir la trata de personas: contamos con una Declaración al respecto y procuramos la identificación y prevención de posibles víctimas.

Enfocamos nuestros esfuerzos en capacitar al personal para que esté preparado ante un posible caso. En 2021, hicimos 4 capacitaciones masivas con más de 200 empleados administrativos de áreas como Servicio al Cliente, Operaciones y Mantenimiento, Finanzas, Recursos Humanos.

Al cierre de 2021, capacitamos a **89% de nuestros pilotos y 90% de nuestros sobrecargos** con la versión más reciente del curso.

Durante 2022 reforzaremos la capacitación para tener a 100% de nuestras tripulaciones capacitadas en la materia.

En el Día Mundial Contra la Trata de Personas 2021, coordinamos una plática de sensibilización con la participación de más de 200 colaboradores, donde Mixi Cruz nos compartió su testimonio como sobreviviente.

# Apoyo en el transporte de órganos y tejidos

Nos comprometemos a proporcionar ayuda humanitaria donde sea necesario. En 2021, en el marco del Día Mundial de la Asistencia Humanitaria, celebramos esta alianza con el Centro Nacional de Trasplantes de México (CENATRA) para reforzar y facilitar el transporte de órganos, tejidos y células humanas para trasplante dentro de nuestra red nacional.

Los traslados de órganos contribuyen a la equidad en la distribución y la oportunidad del trasplante.

Las personas que lo requieran deben acceder sin importar las barreras geográficas. Nuestros esfuerzos permiten solventar estas diferencias y salvar vidas.

Nuestro compromiso se refleja en el apoyo logístico de transporte de más de **70 órganos** durante 2021.



Valor social compartido

# Inclusión en los servicios y productos otorgados

## (servicios para personas con discapacidades visibles y no visibles)

Somos conscientes de que es indispensable contar con un transporte aéreo accesible en el cual todos nuestros pasajeros cuenten con las facilidades para trasladarse. Desarrollamos un manual para aeropuertos en caso de tener que brindar apoyo y adaptación de los servicios a disposición de las personas con discapacidades visibles y no visibles.

En este manual se describen los medios y procedimientos adecuados que deben ser implementados para asegurar la accesibilidad de nuestros clientes durante su estancia en todo el aeropuerto.



## Mascotas de Servicio y Apoyo Emocional

Ofrecemos el servicio de transportación de mascotas de servicio y apoyo emocional para acompañar a personas que lo necesiten. En cuanto a Animales de Servicio (SVAN) se consideran los perros guía que apoyen a personas ciegas o con debilidad visual, animales que den señales a una persona con sordera, animales entrenados para alertar a una persona ante una convulsión y animales para asistir a personas con discapacidad motriz.

Se consideran Animales de Apoyo Emocional (ESAN) aquellos que ayudan a las personas brindando apoyo terapéutico a su tutor a través del afecto y la compañía.



Puedes conocer más [aquí](#)



## Valor social compartido

# Donaciones y patrocinios

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad apoyamos distintas Organizaciones de la Sociedad Civil mediante el otorgamiento de boletos de avión, apoyo que es un gran impulso para generar impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Este año nuestro apoyo se traduce en 166 boletos de avión, que equivalen a \$1.5 MDP en las siguientes categorías de donación:

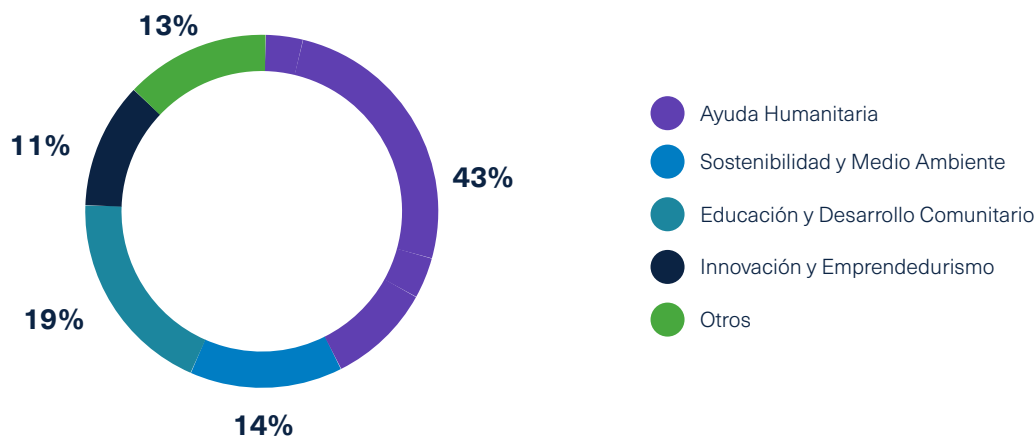
**100% donados**  
111 boletos

**Pago de impuestos**  
27 boletos

**Pago de impuestos y otras cuotas**  
28 boletos



Nuestra estrategia de impacto social a través de voluntariados y donativos en especie está enfocada en los siguientes pilares:





## Otros patrocinios

### Patrocinio Teletón

Participación como patrocinador de septiembre a diciembre para Teletón en medios internos, digitales y revistas.

En el 2021 cumplimos 13 años de apoyo a esta causa.



**\$11.9 MDP**

### Torneo de Golf "Juega y ayuda con Sapiencia"

Como parte del apoyo, y para incentivar las inscripciones, Aeroméxico otorgó "Cartas Premio" para viaje doble destino a los ganadores del torneo.



**\$50,100 MXN**

### Programa Impulso de "Makesense"

Plataforma de acompañamiento dinámico y personalizado para emprendedores sociales y ambientales con proyectos de empresa en etapa temprana.



8 emprendimientos  
20 personas



**\$75,200 MXN**

### Alianza de P&G, Un Kilo de Ayuda y Aeroméxico Suministro de productos para Covid-19

Envío de 815,500 cubrebocas que fueron útiles para 17 mil familias de Chiapas, Oaxaca, Yucatán y Sinaloa.



17,000 familias



**\$125,000 MXN**



**Proyecto  
Ectágono**

Donación de 100 ejemplares para la reforestación de la barranca de Tarango ubicada en la CDMX.



Se generaron empleos temporales con personas de las comunidades cercanas, así como participantes que están en un proceso de reinserción social con apoyo de la Fundación Reinserta.

**\$50,000 MXN****Proyecto  
ReciclandoAndo,  
en alianza con  
PIXPIK**

Realizamos el primer juego virtual donde buscamos sensibilizar a la gente con un videojuego diseñado para aprender sobre la correcta separación de los residuos para así estimular un "Call to action" dentro de la empresa.

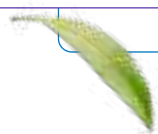
**\$140,000 MXN****Rodada virtual  
"Un Kilo de Ayuda"**

Carrera simbólica equivalente al cuidado y atención de 20,000 niños y niñas menores de 5 años en comunidades vulnerables.

Nuestra colaboración fue a través del apoyo que se dio con el envío de los 815,500 cubrebocas.

**Conmemoración  
por el mes del  
cáncer de mama**

Aeroméxico formalizó acuerdos con los laboratorios médicos Lapi, del Chopo, Olab, Azteca, Jenner, Swisslab, Exakta y Biomédica, para ofrecer a clientes y colaboradores descuentos en estudios médicos para detectar esta enfermedad.



## Valor social compartido

# Voluntariado

Nuestro compromiso con México es cada vez más fuerte, por lo que a través del programa de voluntariado **Alas del Mundo se invirtieron 1,940 horas hombre y participaron 277 voluntarios en las siguientes actividades:**

## Speed mentoring Makesense

Durante sesiones de 2 horas ayudamos a 4 emprendimientos socio-ambientales con el expertise de nuestros colaboradores para mejorar sus proyectos. Gracias a nuestra aportación, los emprendedores fortalecen su estrategia y modelo de negocio con la contribución del conocimiento de colaboradores de Aeroméxico.

Estas mentorías permiten que emprendimientos como ALIS, Algae Innovation Solutions, un proyecto enfocado en crear soluciones para la limpieza del aire y la captura de CO<sub>2</sub> a través de las microalgas, pusiera en marcha el pilotaje de su primer producto para hacer accesibles las microalgas a las personas y pudiera identificar nuevos mercados para cerrar la primera fase de su proyecto, en el impulso de biocombustibles para transformar la industria de la aviación.

## Mentorazgo a beneficio de Save the Children

Durante 1 mes junto con Grupo Modelo llevamos a cabo sesiones de asesoría y mentoría con Save the Children para fortalecer las habilidades profesionales de profesores y familiares de los niños beneficiados por la fundación.

Se brindaron las siguientes sesiones:

- Introducción a la educación financiera
- Sentido de pertenencia en un grupo
- Excel
- PowerPoint
- Word
- ¿Cómo hacer un Curriculum Vitae? Tips para una entrevista de trabajo exitosa
- Construyendo mi futuro (emprendimiento)
- Creación y funciones básicas de redes sociales / correo electrónico
- ¿Cómo hacer mi Plan de Desarrollo Profesional y para qué sirve?



Save the Children



### Mes de la mujer

Durante el mes de marzo y abril tuvimos una serie de pláticas y talleres en el marco del Día de la Mujer, entre ellos:

10 consejos para visibilizar e impulsar tu carrera

Masculinidades positivas

Violencia contra las mujeres y niñas

Taller equidad de género y violencia

Estereotipos de género

Impacto económico de la participación de mujeres

Construyendo una cultura de igualdad, inclusión y equidad de género en la empresa

Taller de negociación y género



### Sé un ciudadano científico

Durante el mes de junio llevamos a cabo este proyecto para reconectar con la naturaleza y aprender de ella a través de herramientas digitales, con una inversión total de

\$25,000.00 MXN.

#### Programas

##### Speed Mentoring

47	4	94
voluntarios	emprendimientos beneficiados	horas invertidas

##### Mentoría a beneficio de Save the Children

27	50	54
voluntarios	personas beneficiadas	horas invertidas

##### Mes de la mujer

138	138	1104
voluntarios	personas beneficiadas	horas invertidas

##### Sé un ciudadano científico

65	65	668
voluntarios	personas beneficiadas	horas invertidas



## Valor social compartido

# Diversidad

Día con día buscamos derribar fronteras ideológicas y celebrar la diversidad, es por eso que volamos con orgullo no solamente un mes sino todo el año.

Un miembro de nuestra flota muestra el compromiso de Aeroméxico por volar hacia un mundo con más diversidad e inclusión al llevar los colores representativos de todos los géneros y celebrar el amor en más de 778 vuelos y recorriendo 1,117,969 km.





# Cadena de suministro responsable

En Aeroméxico volamos de la mano de nuestros socios de negocio. Constantemente mejoramos el desempeño y la colaboración mediante relaciones duraderas con nuestra cadena de suministro. Nuestros socios son partícipes de nuestro Código de Conducta y les pedimos asumir los valores, principios, estándares y/o normas de conducta de la Compañía.

Desde la **Dirección de Abastecimiento** se proporcionan bienes y servicios a las diferentes áreas y empresas que conforman Grupo Aeroméxico. Dicha área es responsable de asegurar el suministro de materiales necesarios para nuestros vuelos, negociar los contratos de combustible, alojamiento, comisariato, arrendamiento y servicios corporativos para la operación del Grupo, así como garantizar el óptimo funcionamiento de las instalaciones y áreas de oficina.

Se tiene relación con múltiples proveedores a través de contratos con vigencias definidas, las cuales varían dependiendo de la naturaleza del bien o servicio, así como también proveedores que brindan sus servicios o bienes conforme a proyectos. Los proveedores con los que se tiene relación realizan trabajos incluyendo la fabricación, comercialización y distribución de insumos o bienes, y la prestación de servicios especializados.



A través de sus políticas, Grupo Aeroméxico establece la obligación de respeto a los valores establecidos en su Código de Conducta. En este sentido resultan claves, entre otras, las políticas aplicables en materia de **Anticorrupción**, de **Debida Diligencia de Terceros** y de **Ausencia de Conflicto de Interés** para sus proveedores más relevantes.

El Código de Conducta se encuentra disponible en su totalidad para cualquier tercero que desee consultarlo a través de medios públicos, y las obligaciones bajo las políticas se hacen del conocimiento del proveedor durante la firma de su respectivo contrato; el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los citados documentos puede constituir una causal de rescisión sin considerar la responsabilidad de indemnizar los daños y perjuicios que se causen.

La política de Debida Diligencia de Terceros requiere llevar a cabo una investigación de antecedentes y revisión de la reputación de un proveedor, prestador de servicio o socio de negocios mediante cuestionarios y registros públicos, con el fin de descartar situaciones de incumplimientos graves a las leyes o inhabilidad para el desarrollo de sus funciones. Además, dicha política establece los lineamientos mediante los cuales validamos la información correspondiente a los antecedentes del proveedor, y desarrollamos estrategias de mitigación de riesgos acorde al contexto específico.

## Descripción de la cadena de valor

La diversidad de nuestra cadena de suministro es amplia. Durante 2021 destinamos \$4,744.8 MDP al pago de aproximadamente 757 proveedores Generales, Técnicos y de Servicios, tanto nacionales como internacionales. La siguiente gráfica muestra el desglose de número de proveedores por tipo:



Los proveedores de servicios representan 48% del total de proveedores, considerando que estos incluyen los Costos Logísticos, Conservación y Mantenimiento, y Servicios Corporativos. 92% del gasto para proveedores de servicios estuvo destinado a proveedores nacionales.

Estamos trabajando en la identificación de los proveedores críticos, es decir quienes son indispensables para el desempeño de nuestras operaciones. En el caso de los proveedores técnicos, se clasifican de acuerdo al tipo de materiales y servicios que proveen:

- **Organización de Mantenimiento**
- **Fabricantes**
- **Distribuidores**
- **Comercializadores**





## Capítulo 5



# Creación de valor ambiental



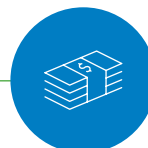
# Hitos 2021



Consumimos más de **26 millones de materiales reciclables** o biodegradables.



**13,803 toneladas de CO<sub>2</sub> reducidas** por la implementación de iniciativas de eficiencia de combustibles, equivalente a 5,200 coches fuera de circulación anualmente.



**Ahorramos** alrededor de **\$2.5 MDD** vs 2020 respecto al gasto en **combustible de aviación**.

**Reducción** de más de **30% en el consumo** de litros de **combustible** de aviación Jet A – A1 por cada tonelada-kilómetro transportada (RTK).



**Reemplazamos 100% del plástico de empaques** de audífonos por papel Kraft.

**Disminución de 27%** del consumo de **energía eléctrica** en las instalaciones durante los últimos 5 años.

**Nuestros Boeing 787 Dreamliner y B-737 MAX** cuentan con motores y tecnologías que permiten **reducir hasta 40% los niveles de ruido**.



Se operaron 3 vuelos con combustible sostenible de aviación (SFO-MEX y SFO-GDL) consumiendo 34,166 litros de combustible obtenidos a partir de residuos de grasa animal.

Con el Programa **Vuela Verde** en 2021, **mitigamos el impacto de 3,382 toneladas de CO<sub>2</sub>**, equivalentes a 377 vuelos entre Ciudad de México y Monterrey con cero emisiones.

En 2021 **reducimos en 16% el consumo de agua** en comparación a 2020.

Realizamos el primer diagnóstico para **identificar los impactos ambientales** de las operaciones de vuelo.

**18.6% de nuestros residuos no peligrosos fueron reciclados** y **88% de nuestros residuos peligrosos** son aprovechados como reciclaje o co-procesamiento.

En 2021 lanzamos nuestra **declaración en contra del Tráfico Ilegal de Vida Silvestre**.



Mediante las iniciativas de digitalización se **redujo el consumo de 3,595,742 hojas de papel**, es decir 16.2 toneladas, equivalente a evitar la tala de 428 árboles.





Nuestro compromiso es volar hacia un mejor futuro, cuidando el entorno en donde se desarrollan nuestras operaciones. Integramos una sólida gestión ambiental, apegada a las normas nacionales e internacionales, con la creación de valor a través de proyectos e iniciativas que generan formas de volar cada vez más sostenibles e innovadoras.

En Grupo Aeroméxico nos enfocamos en la eficiencia energética de la operación, la reducción de nuestra huella de carbono, la optimización de procesos para reducir el consumo de recursos, la sustitución de materiales por aquellos que tengan menor impacto ambiental y la gestión adecuada de los residuos.

Nuestro principal hangar en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (el Hangar Oriente) tiene un sistema de gestión ambiental certificado por la norma ISO 14001:2015 y cuenta con la certificación Industria Limpia de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).

Contamos con una **Política Ambiental Corporativa y con una Política Ambiental de Ingeniería y Mantenimiento enfocada a nuestras actividades en el Hangar Oriente** y mantenimiento en línea de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Durante 2021 realizamos un primer levantamiento de la identificación y evaluación de los impactos ambientales de las operaciones de vuelo, ejercicio que nos permitió dar los primeros pasos hacia la ampliación de nuestro sistema de gestión ambiental en los próximos años.





# Materiales

Volamos hacia un nuevo aire con productos más sostenibles, siendo conscientes del impacto ocasionado por el servicio a bordo. En 2019 iniciamos nuestro programa de eliminación de plásticos de un solo uso y desde entonces hemos reemplazado paulatinamente los materiales para brindarles a nuestros clientes una experiencia de vuelo con una menor huella ambiental.

## 2019

**100%** Sustitución de agitadores de plástico por madera

**100%** Sustitución de vasos de unisel por vasos de cartón

## 2020

Año de desarrollo de nuevos productos a bordo

## 2021

**100%** Empaque de audífonos plásticos por papel Kraft

Únicamente hacia/desde Europa:

- Cubiertos biodegradables (PLA)
- Vasos R-PET reciclables
- Empaque amenity kit para clase turista de papel kraft reciclable
- Bolsas de mareo biodegradables

## 2022

- 100%** Vasos y tapas de R-PET
- 100%** Cubiertos de PLA biodegradables
- 100%** Bolsas biodegradables a bordo
- 100%** Empaques de papel Kraft para cubiertos y Amenity Kits en clase turista



Durante 2021 continuamos con la sustitución de plásticos de un solo uso por productos con características sostenibles. En total se consumieron más de 26 millones de unidades de materiales reciclables o biodegradables, que incluyen bolsas, empaques y vasos (el consumo total tiene un peso aproximado de 230 toneladas equivalentes a 38.5 elefantes). Los nuevos productos a bordo tienen características particulares que reducen su impacto ambiental; algunas propiedades de los materiales innovadores son:

**R-PET:** Es un producto obtenido a partir de plástico PET reciclado que posterior a su uso puede volver a reciclarse. Es una de las opciones más ligeras de envases permitiendo reducir el peso en las aeronaves y por ende de las emisiones.

**PLA (ácido poliláctico):** Es un termoplástico 100% biodegradable y compostable, que se obtiene a partir de fuentes renovables como el almidón de maíz y papa. En su proceso de producción requiere 65% menos energía y genera 68% menos emisiones de CO<sub>2</sub> que el plástico convencional.



**Papel Kraft:** Es un material que puede reciclarse hasta 7 veces, que se obtiene a partir de la mezcla de pulpa de pino y almidón de maíz con papel reciclado, reduciendo la cantidad de materia virgen requerida.

**Bolsas biodegradables:** Contamos con bolsas reciclables producidas a partir de 99% Plástico LDPE (polietileno de baja densidad) + 1% aditivo TDPA (aditivos plásticos totalmente degradables). Esto permite reducir en 99% el tiempo de biodegradación, de 500 a tan sólo 2-5 años.





# Energía

La energía es indispensable para nuestras actividades y utilizamos diferentes tipos de combustibles y energía eléctrica. Durante 2021, 99% de nuestro consumo energético correspondió al uso de combustible de aviación Jet A o Jet A1 en vuelos, así como al uso de la Unidad de Poder Auxiliar (APU) de las aeronaves.

En la siguiente tabla se resume el consumo de energía dentro de la organización:

Consumo de energía (en Gigajoules o GJ)		2019	2020	2021	Var 20-21 (%)
Combustible	Combustible de aviación Jet A & Jet A1*	56,065,047.6	28,785,276.3	38,633,107.90	34%
	Gasolina	61,190.7	36,255.5	34,867.06	-4%
	Diésel	97,540.4	62,157.9	109,582.446	76%
	Gas LP	3,733.1	1,702.5	10,210.44	500%***
Electricidad		40,082.4	35,934.1	35,247.9	-2%
Total		56,267,594.2	28,921,326.3	38,823,015.7	34%**

\*Combustible de aviación Jet A & Jet A1 se considera en operaciones de vuelo, el equipo terrestre y el uso del APU en tierra.

\*\* El incremento del 34% en el consumo energético es atribuido a la reactivación de rutas y a un aumento de 52% en las toneladas-kilómetros transportadas, en comparación con el 2020.

\*\*\*El incremento se debe a que a partir del 2021 se está contabilizando el consumo de fuentes móviles de Aeroméxico Cargo.



Intensidad  
energética **MJ/RTK**

**13.3**

Considerando todo el consumo energético de la organización, en 2021 obtuvimos una intensidad energética de 13.3 MJ por cada RTK (revenue ton-kilometer, por sus siglas en inglés). En comparación a 2020, se han reducido 1.7 MJ/RTK (una disminución de 11% año contra año). Esta reducción equivale a que más de 848 mil hogares dejen de utilizar energía eléctrica.



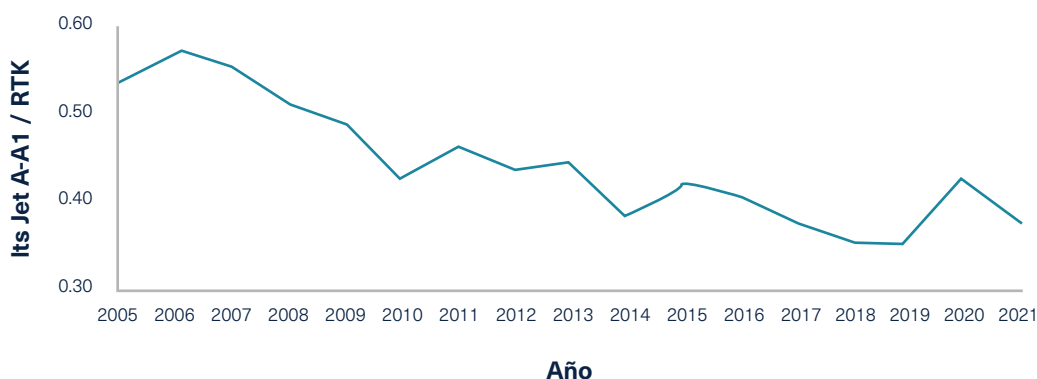
## Energía

# Combustible

Nuestras operaciones de vuelo son cada vez más eficientes y se refleja en una reducción de más de 30% en el consumo de litros de combustible de aviación Jet A – A1 por cada tonelada-kilómetro transportada (RTK). Este logro se alcanzó gracias a

la renovación de la flota, así como a la implementación de nuestro Programa de Eficiencia de Combustible, que tiene más de 10 años de experiencia y está enfocado en la aplicación de nuevas tecnologías y la optimización de procesos.

### Programa de Eficiencia de Combustible GAM (Reducción de Litros JetA-A1 / RTK; 2005-2021)





Tan solo en 2021 las iniciativas de nuestro programa de eficiencia de combustible ahorraron más de 4.7 millones de litros (157,000 GJ de energía). Esto representó una reducción del gasto en combustible de aviación de alrededor de \$2.5 MDD o 0.4% comparado con 2020.

A continuación se muestran las iniciativas impulsadas que nos ayudaron a volar de una manera más optimizada:

### Uso eficiente del APU

La Unidad de Poder Auxiliario (APU) es un motor que suministra energía eléctrica y la aclimatación cuando la aeronave se encuentra en los aeropuertos. El APU puede ser reemplazado por generadores externos de energía que tienen un menor consumo energético. Esta iniciativa se aplica en los aeropuertos de Ciudad de México (MEX), Guadalajara (GDL), Monterrey (MTY), Tijuana (TIJ), Cancún (CUN), Houston (IAH), Miami (MIA) y Los Ángeles (LAX).

**2.1 millones**  
de litros ahorrados durante 2021

### Cargado Óptimo de Agua

Iniciativa enfocada en calcular y mantener los niveles óptimos de agua en las aeronaves de acuerdo con el tipo de ruta para evitar transportar peso muerto que consuma más combustible.

**0.35 millones**  
de litros ahorrados durante 2021

### Cost Index Dinámico

Proceso de eficiencia basado en la variación de velocidades de vuelo, logrando reducir el consumo de combustible y las emisiones, así como la optimización de los tiempos de vuelo.

Prototipo\*

### FliteDeck Advisor

Es una herramienta para pilotos que recomienda, entre otras cosas, la altitud y velocidades ideales para ahorrar combustible y tiempos, de acuerdo a las condiciones reales detectadas durante el vuelo.

**1.2 millones**  
de litros ahorrados durante 2021

### Single Engine Taxi in/out

Proceso que se realiza cuando la aeronave se encuentra en los aeropuertos, donde se ejecutan los movimientos en tierra con un solo motor, reduciendo 25% el consumo de combustible en esta fase.

**0.86 millones**  
de litros ahorrados durante 2021

### SplitScimitar Winglet

Aditamento que se instala en la punta del ala de aeronaves Boeing 737-800. Reduce el consumo de combustible hasta 4%, al disminuir la resistencia al avance e incrementar la aerodinámica.

**0.14 millones**  
de litros ahorrados durante 2021

### Reducción Extra-Combustible

Disminuir el combustible extra solicitado por las tripulaciones sin limitar la seguridad de los vuelos. Enfocado a monitorear los procesos de carga de combustible.

Control Operativo\*\*

\*Prototipo: En 2021 se desarrolló el prototipo de la iniciativa, por lo que aún no se cuentan con valores de ahorros representativos.

\*\*Control Operativo: La iniciativa está enfocada más al control de los procesos que a generar ahorros.





Conscientes de la necesidad de transitar hacia energías menos contaminantes, Aeroméxico adquirió 10,263 litros de Combustible Renovable obtenido a partir de residuos de grasa animal y se comprometió a la iniciativa Clean Skies for Tomorrow del World Economic Forum (WEF) para usar 10% de Combustible Sostenible de Aviación (SAF) en sus operaciones en el 2030.

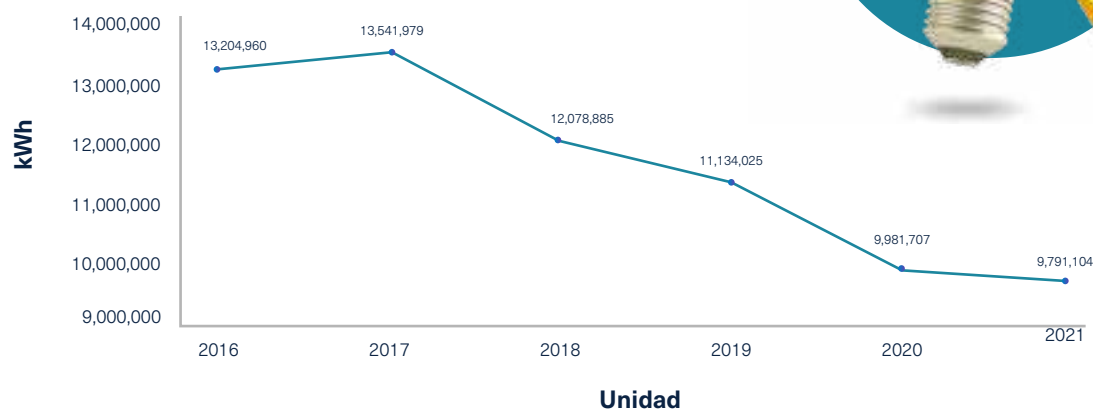
Para el 2022 nos comprometemos a ser aún más eficientes, buscando mejorar 1.2% nuestra meta de eficiencia de combustible con respecto a 2021 y ahorrar mas de 2% del presupuesto de combustible con nuestro Programa de Eficiencia de Combustible.

## Energía

# Electricidad

El consumo de energía eléctrica de nuestras instalaciones ha disminuido 27% durante los últimos 5 años, a través de iniciativas como los esquemas remotos de trabajo y la implementación de buenas prácticas. Esta reducción representa que 13 mil bombillas se mantuvieran apagadas durante un año.

### Consumo de electricidad (kwh)



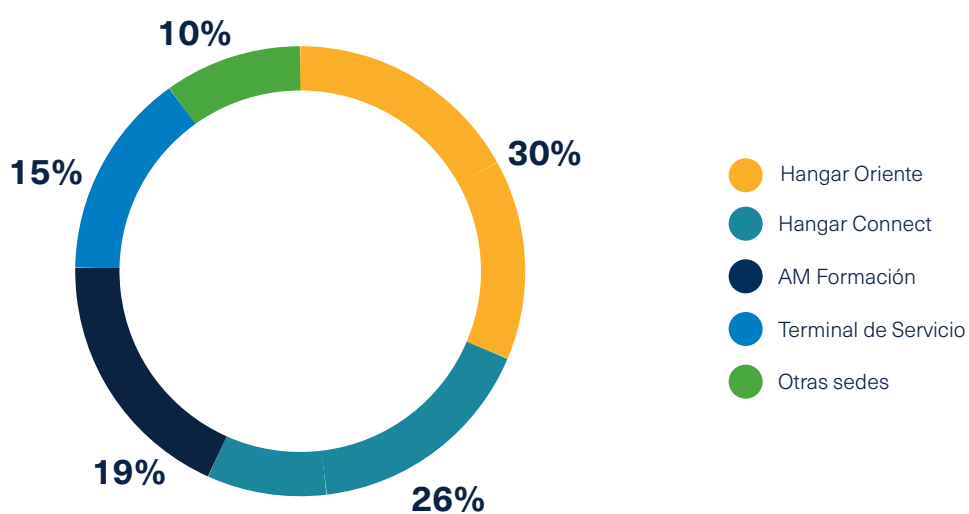
\*Consumo de energía corresponde a CECAM, Terminales de carga y servicios, Bases de Mantenimiento, AFI, Hangar Oriente, GDL y Connect. No incluye MAPFRE, Hangar MTY- Almacenes de cargo.



90% del consumo de energía eléctrica se concentró en 4 sedes principales, siendo Hangar Oriente y Hangar Connect las instalaciones donde mayor consumo hubo, debido a las actividades de mantenimiento, administrativas y talleres desarrollados en estos centros de trabajo.



Porcentaje de consumo de energía eléctrica por sedes





# Emisiones

En Aeroméxico monitoreamos nuestras emisiones de acuerdo a estándares nacionales e internacionales, cumpliendo con la normatividad vigente en cuanto a reportes de gases de efecto invernadero (GEI). Algunos de los requisitos a los que nos sometemos son:

Circular Obligatoria 16.4/18 de la AFAC, la cual regula el Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional (CORSIA) en México

Régimen de Comercio de Derechos de Emisión de la Unión Europea (EU ETS)

La Ley General de Cambio Climático y su reglamento que establece el Registro Nacional de Emisiones (RENE)

Circular de Asesoramiento 42/14 de la AFAC, la cual establece la presentación del reporte de emisiones de gases de efecto invernadero y datos sobre consumo de combustible y toneladas-kilómetro



Las emisiones de Alcance 1, producto de la combustión de Jet A y Jet A1, corresponden a 99% de las emisiones. Las emisiones de Alcance 1 de otras fuentes móviles y fijas provienen del consumo de Gasolina, Diésel y Gas LP en tierra.

### Detalle de las emisiones de gases de efecto invernadero por alcance (tCO<sub>2</sub>eq)

	2019*	2020	2021
<b>ALCANCE 1</b>			
• Consumo Combustible de Aviación Jet A-A1	4,148,051	2,131,354	2,859,100
• Otras fuentes móviles y fijas	12,202	7,193	11,421
<b>ALCANCE 2</b>	5,622	4,930	4,141
<b>ALCANCE 3</b>		226**	1,239
<b>TOTAL</b>	<b>4,165,877</b>	<b>2,143,704</b>	<b>2,875,902</b>

\*En 2019 no se realizaba medición de consumo de emisiones por uso de la Unidad de Poder Auxiliar en tierra y de las emisiones de Alcance 3.

\*\*En 2020 empezamos a monitorear emisiones de alcance 3 derivado de viajes de negocio y consumo de papel en aeropuertos.

Aeroméxico es la aerolínea global de México, por ello **53%** de las emisiones de los vuelos corresponden a operaciones internacionales, reflejo de nuestras rutas que atienden los mercados hacia Norteamérica, Centroamérica y el Caribe, Sudamérica, Europa y Asia.

Las emisiones de Alcance 3 medidas representaron menos de **0.1%** del total y corresponden a viajes de negocio en rutas operadas por terceros y derivado del consumo de papel en la organización.

### Emisiones Alcance 3 2021



Viajes de Negocio

**124.5**

toneladas CO<sub>2</sub>eq



Productos adquiridos: Papel

**1,115**

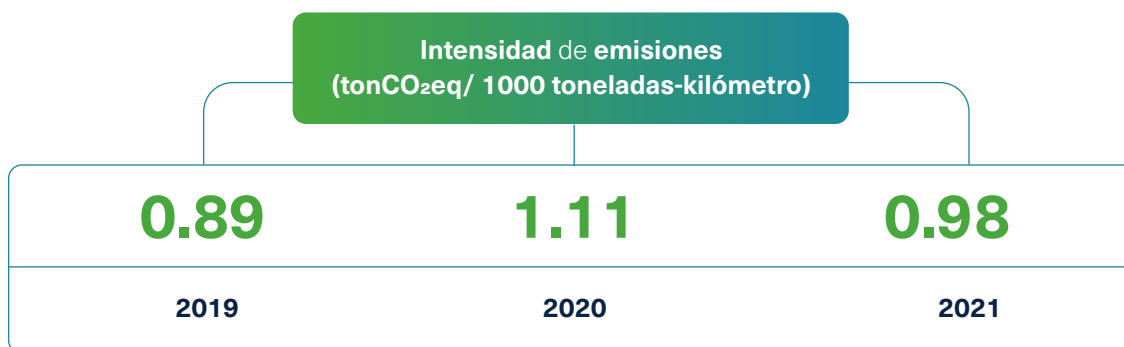
toneladas CO<sub>2</sub>eq



## Emisiones

# Iniciativas de Reducción de Emisiones de GEI

En comparación con 2020 reducimos nuestras emisiones por tonelada-kilómetro transportadas en **11%** debido al incremento de la ocupación de nuestros vuelos, la incorporación de flota moderna y las iniciativas de eficiencia de combustible.



Nuestro indicador de emisiones en vuelo por asiento disponible-kilómetro recorrido se redujo 2.3% en comparación con 2020. Adicionalmente, la incorporación de los Boeing 737 MAX-9 en 2021 aumentó 12% la eficiencia de consumo de combustible y reducción de emisiones en comparación al resto de la flota de cabina angosta.



**13,803 toneladas** de CO<sub>2</sub> reducidas por la implementación de iniciativas de eficiencia de combustibles, equivalen a que **5,200 coches** dejen de circular en un año.





## Emisiones

# Uso de Combustible Sostenible de Aviación (SAF)

En el marco del Día Internacional de la Lucha contra el Cambio Climático, en 2021 se operaron 3 vuelos con combustible sostenible de aviación, dos de ellos fueron vuelos SFO-MEX y el otro SFO-GDL. Durante estos, 30% de los 34,166 litros de combustible de aviación consumidos fueron obtenidos a partir de residuos de grasa animal (cebo).

Nuestras acciones están alineadas hacia una transición en la reducción de emisiones.

Como resultado del uso de este combustible hubo una reducción de 19.2 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> que equivale al consumo anual de energía eléctrica consumida por 3.7 hogares<sup>4</sup>.

Para 2022 reduciremos **38 toneladas de CO<sub>2</sub>** usando SAF, que **corresponde al doble** de lo logrado en 2021.



<sup>4</sup> Fuente: EPA Greenhouse Gas Equivalencies Calculator.



## Emisiones

# Vuela Verde

Es posible volar con cero emisiones netas, por eso en Aeroméxico contamos con el programa Vuela Verde. Desde 2013 ofrecemos a nuestros clientes y colaboradores la posibilidad de compensar la huella de carbono generada al volar a través de una contribución monetaria voluntaria que pueden pagar al momento de hacer su reservación. Los recursos obtenidos son destinados a proyectos que absorben o reducen emisiones de CO<sub>2</sub>.

Hoy en día trabajamos con la organización CULTIVO en el proyecto de mejora del manejo forestal y reforestación en el Ejido San Rafael, Puebla. Con la aportación de Vuela Verde estamos contribuyendo a:

La restauración de **1600 hectáreas de bosque** y la **conservación del agua**

La **preservación de 34** tipos de **especies amenazadas** que habitan la zona

**Resguardo del hábitat de animales** como coyotes, venados cola blanca, murciélagos frugívoros y gatos monteses

**Desarrollo sostenible** de la comunidad local a la que pertenecen **4,379 habitantes**, de los cuales **49.9% son mujeres**



Los Créditos de Carbono obtenidos a través de Vuela Verde en el proyecto del Ejido San Rafael son certificados con el estándar internacional Climate Action Reserve, que brinda certeza de que la contribución tiene un efecto medible, permanente y verificable en la lucha contra el cambio climático.

Gracias a la aportación voluntaria Vuela Verde en 2021, **mitigamos el impacto de 3,382 toneladas de CO<sub>2</sub>**, equivalentes a 377 vuelos entre Ciudad de México y Monterrey con cero emisiones.



## Emisiones

# Ruido

Todos los aviones que operamos cumplen la norma oficial NOM-036-SCT3-2000, que regula los límites máximos de emisiones de ruido en aeronaves. Dicha norma es equivalente al Anexo 16, Etapa 3 de Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI).

Nuestros Boeing 787 Dreamliner y B-737 MAX cuentan con motores y tecnologías que nos permiten reducir hasta 40% los niveles de ruido en el medio ambiente adyacente a los aeropuertos y en vuelo, cumpliendo con los límites a niveles de ruido más estrictos.





# Agua



Creemos en el valor de cada gota de agua y reconocemos la importancia de este recurso para las comunidades y familias que nos rodean. Nuestros centros de trabajo se concentran en la Ciudad de México, una de las regiones con mayor estrés hídrico del país y del mundo.

Conscientes de ello, establecimos acciones en nuestras operaciones y sedes que nos ayudan a reducir la presión de nuestras actividades sobre las fuentes de este recurso, enfocándonos tanto en la extracción del agua potable como en la gestión de las aguas residuales. En Aeroméxico nos comprometemos a mitigar nuestra huella hídrica para que tengamos un nuevo aire con nubes cargadas de vida.

## Agua



# Agua potable

El agua utilizada en nuestras operaciones es obtenida de los suministros municipales de agua y otros servicios hídricos públicos o privados de terceros. En nuestras evaluaciones anuales de aspectos e impactos ambientales hemos identificado los siguientes usos de agua:

- **Limpieza de aeronaves y componentes aeronáuticos**
- **Consumo de agua en vuelos (baños)**
- **Servicios generales de sedes y oficinas.**

Actualmente registramos el consumo de agua en nuestras instalaciones en Ciudad de México, que se surten del suministro de agua municipal SACMEX.

## Consumo de agua por instalación (m³)

Instalación	2020	2021
<b>Hangar Oriente</b>	9,421	8,002
<b>Terminal de servicios</b>	7,146	6,379
<b>Hangar Connect</b>	17,000	13,732
<b>Total</b>	<b>33,567</b>	<b>28,113</b>



En 2021 reducimos 16% el consumo de agua en comparación a 2020. Con una disminución de más de 5,000 m³ que representan evitar el consumo de dos albercas olímpicas.

Contamos con un programa de uso eficiente de agua que se encuentra alineado a los requerimientos de la Secretaría de Medio Ambiente de la Ciudad de México (SEDEMA). Las iniciativas se implementan en nuestro Hangar Oriente y se enfocan en:

Equipo hidrosanitario eficiente  
(baños secos, ahorradores de agua,  
regaderas ecológicas, entre otras)

Objetivos y metas de reducción de  
consumo hídrico en 1.5% anual, en  
conjunto con las áreas involucradas

Campañas y capacitación ambiental  
enfocado al uso racional del agua

Adicional a los esfuerzos realizados en sedes, implementamos procedimientos de cargado óptimo de agua potable en las aeronaves previo a los vuelos, reduciendo la demanda en zonas de estrés hídrico. Esta iniciativa aplica para todas las operaciones, colaboradores y proveedores operativos en toda la red de aeropuertos donde opera Grupo Aeroméxico.

\*Dimensión alberca olímpica: 50 m x 25 m x 2 m



## Agua

# Agua residual

El vertimiento de aguas residuales de nuestros Hangares se realiza en el cárcamo del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), que gestiona el recurso como parte de su sistema sanitario. El agua de limpieza de componentes aeronáuticos es tratada como residuo peligroso con proveedores autorizados.

Las descargas de las aguas residuales de nuestro Hangar Oriente son analizadas periódicamente y se ha garantizado el cumplimiento con los estándares federales (NOM-002-ECOL-1996) y locales (NADF-015-AGUA-2009), que establecen los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado.

Se estima que en 2021 dispusimos 28,113 m<sup>3</sup> de aguas residuales en el alcantarillado municipal de la Ciudad de México, por parte de nuestras tres principales instalaciones: Hangar Oriente, Hangar Connect y Terminal de Servicios. Nuestras sedes administrativas vierten sus aguas en los servicios de alcantarillado municipal de cada ciudad donde nos encontramos.





# Residuos

Volar hacia un futuro más verde requiere asegurar una correcta gestión de los residuos de nuestras instalaciones. Nuestro Hangar Oriente tiene un Plan de Manejo de Residuos con procedimientos e instrucciones de trabajo para la recolección y control de los residuos. Nuestros principales residuos se dividen en:

## Residuos peligrosos

Proviene de las actividades de mantenimiento de las aeronaves, sus componentes y las instalaciones; incluyen también los Residuos Biológicos-Infecciosos producto de las actividades del servicio médico.

## Residuos no peligrosos

Proviene de la limpieza de las aeronaves procedente de vuelos, actividades de oficina y los comedores; se dividen en residuos de manejo especial (reciclables) y residuos sólidos urbanos (destinados a rellenos sanitarios).







En 2021 incrementamos 24% nuestros residuos generados en el Hangar Oriente por el incremento de servicios limpieza y mantenimiento, que trae consigo el aumento de las operaciones. Sin embargo, se han reducido en 0.4% los residuos peligrosos.

Las principales acciones para reducir la generación de residuos se han enfocado en:

- Implementación de buenas prácticas optimizando las tareas de mantenimiento
- Sustituir sustancias, insumos o materiales y/o cambiar presentaciones
- Ajustar niveles de inventario para aquellos materiales que caducan en almacén
- Verificar que los Programas de Mantenimiento Preventivos se cubran conforme a lo establecido por el Manual de Mantenimiento del fabricante



Al implementar todas las iniciativas mencionadas, logramos:

- Disminuir 4% la generación de residuos peligrosos por avión en servicio en comparación con 2020
- Reducir 9% la generación de residuos sólidos urbanos por avión en servicio con respecto 2020

Destinos de residuos (Ton)		
	2020	2021
<b>Residuos Peligrosos<sup>1</sup></b>		
<b>Confinamiento</b>	0.41	0.73
<b>Co-Procesamiento</b>	46.78	54.70
<b>Incineración</b>	0.03	0.03
<b>Tratamiento</b>	12.25	8.07
<b>Reciclaje</b>	19.45	15.19
<b>No Peligrosos</b>		
<b>Reciclaje<sup>2</sup></b>	30.10	28.19
<b>Relleno Sanitario<sup>3</sup></b>	95.85	122.85

<sup>1</sup>Residuos Peligrosos: Aceite Sucio, Agua con Hidrocarburos, Basura Industrial, Baterías Níquel Cadmio, Lámparas Fluorescentes, Soluciones Gastadas provenientes de los baños de Cadmiado, Lodos de Trampa, Pilas Alcalinas, Químicas Obsoletas, Sosa caústica, Residuos No Anatómicos y Residuos Punzocortantes.

<sup>2</sup> Residuos de manejo especial: Cartón, Papel, Plástico, PET, Tetrapack, Latas de Aluminio, Chatarra, Vidrio, Periódico, Playo y Revista.

<sup>3</sup>Residuos a relleno sanitario: Residuos orgánicos, además de elementos no peligrosos y no reciclables.

Todos los residuos generados en nuestro Hangar Oriente son gestionados por parte de proveedores que cuentan con los permisos para la recolección, tratamiento, reciclaje y disposición final de residuos.

18.6% de nuestros residuos no peligrosos fueron reciclados y 88% de nuestros residuos peligrosos son aprovechados como reciclaje o co-procesamiento para la generación de energía.

Por su parte, los residuos generados durante los vuelos de Grupo Aeroméxico son gestionados a través de los aeropuertos o de los proveedores de comisariato, de acuerdo con la legislación aplicable en cada ciudad y país donde operamos.

## PaperLess

Volar con un nuevo aire implica que nuestros procesos innoven y desarrollen nuevas tecnologías que nos permitan digitalizar la información reduciendo el consumo de materiales como el papel y sus residuos asociados.

Gracias a iniciativas de digitalización de formatos operativos utilizados en los aeropuertos, en 2021 redujimos el consumo de 3,595,742 hojas de papel, es decir 16.2 toneladas, que equivalen a 2.6 elefantes o evitar la tala de 428 árboles.



# Control del tráfico ilegal de vida silvestre

El tráfico de especies silvestres es uno de los crímenes organizados internacionales más lucrativos, movilizando alrededor de 20 mil millones de dólares por año, y que pone en riesgo a las especies en el mundo. Por este motivo desde 2016 Aeroméxico se unió a la iniciativa del Duque de Cambridge para luchar contra este crimen, y firmó la Declaración del Palacio de Buckingham.

En 2021 lanzamos nuestra declaración en contra del tráfico ilegal de vida silvestre, comprometiéndonos a trabajar en 3 pilares:

## Capacitación

Dirigida a colaboradores que tienen un papel clave en tierra y a bordo

## Políticas y procedimientos

Involucrando a todas las áreas que intervienen

## Clientes

Sensibilizarlos porque ellos pueden denunciar y erradicar

Puedes conocer más [aquí](#)

GRI 304-2, 304-4

OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE





# Anexos



## Anexos

# Distribución del valor económico

En Aeroméxico, como la aerolínea bandera de México, buscamos generar valor para el conjunto de los grupos de interés, a través de la solidez de la operación, la gestión de la flota y la confianza brindada por cada uno de ellos.

Grupo Aeromexico, S.A.B. de C.V. Valor económico generado y distribuido (Cifras en millones de pesos)			
	2019	2020	2021
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>	\$ 68.766,0	\$ 28.522,1	\$ 45.461,0
Ingresos	\$ 68.766,0	\$ 28.522,1	\$ 45.461,0
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	\$ 64.263,3	\$ 59.937,2	\$ 60.291,8
Sueldos y prestaciones (a la fuerza de trabajo)	\$ 13.370,3	\$ 10.161,5	\$ 10.077,3
Otros Gastos de Operación (proveedores) <sup>1</sup>	\$ 40.666,6	\$ 40.782,2	\$ 39.017,1
Pago a los proveedores de capital (acreedores y accionistas) <sup>2</sup>	\$ 5.423,6	\$ 5.157,9	\$ 8.264,3
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones) <sup>3</sup>	\$ 260,3	\$ 148,6	\$ 107,2
Inversión en infraestructura (CapEx) <sup>4</sup>	\$ 4.529,5	\$ 3.676,3	\$ 2.812,0
Donaciones (comunidad)	\$ 13,0	\$ 10,7	\$ 13,9
<b>Valor Económico Retenido (VEG - VED)</b>	\$ 4.502,74	\$ (31.415,12)	\$ (14.830,78)

Notas:

<sup>1</sup> Total de Gastos de Operación excluyendo Fuerza de Trabajo, Depreciación, Amortización y Donaciones.

<sup>2</sup> Suma de (i) Costos Financieros, netos de Ingresos Financieros, excluyendo en cada caso utilidad (pérdida) cambiaria y ganancia (pérdida) por valuación de instrumentos financieros derivados; más (ii) Recompra de Acciones. No se pagaron dividendos durante los últimos 3 ejercicios.

<sup>3</sup> Flujos de efectivo utilizados en impuesto a la utilidad y participación de los trabajadores en las utilidades.

<sup>4</sup> Suma de (i) Adquisición de propiedades y equipo (incluyendo mantenimiento mayor); menos (ii) Recursos provenientes de la venta de propiedades y equipo; más (iii) Pagos anticipados y depósitos para mantenimiento y adquisición de propiedades y equipo.



## Anexos

# Datos financieros relevantes

## Estado de Resultados

(Cifras en millones de Pesos)

	2019	2020	2021	Variación ( '21 vs. '20)	Variación % ( '21 vs. '20)
<b>Ingresos de operación</b>	<b>\$68,766.0</b>	<b>\$28,522.1</b>	<b>\$45,461.4</b>	<b>\$16,939.3</b>	<b>59.3%</b>
Gastos operativos	(\$65,991.6)	(\$63,722.2)	(\$58,620.1)	\$5,102.1	-8.0%
<b>Pérdida (Utilidad) de operación</b>	<b>\$2,774.4</b>	(\$35,200.1)	(\$13,158.7)	<b>\$22,041.4</b>	<b>62.6%</b>
Total costos financieros	(\$6,097.2)	(\$7,783.0)	(\$8,050.7)	(\$267.7)	-3.4%
<b>Pérdida antes del impuesto a la utilidad</b>	<b>(\$3,322.8)</b>	<b>(\$42,983.1)</b>	<b>(\$18,781.6)</b>	<b>\$24,201.5</b>	<b>56.3%</b>
Impuestos a la utilidad	(\$953.8)	(\$454.0)	(\$2,427.8)	(\$1,973.8)	N/A
<b>Pérdida neta del año</b>	<b>(\$2,368.9)</b>	<b>(\$42,529.1)</b>	<b>(\$21,209.3)</b>	<b>\$23,747.5</b>	<b>55.8%</b>



**Balance General**

(Cifras en millones de Pesos)

	2019	2020	2021
Efectivo, equivalentes de efectivo y efectivo restringido	\$9,071.60	\$8,201.30	\$20,039.00
Activos financieros, incluyendo inversiones e instrumentos financieros derivados	\$46.90	\$37.60	-
Cuentas por cobrar, neto	\$5,949.90	\$3,655.70	\$4,016.30
Inventarios	\$1,600.60	\$1,359.60	\$1,589.20
Otros activos	\$430.60	\$487.60	\$709.90
<b>Activo Circulante</b>	<b>\$17,099.60</b>	<b>\$13,741.80</b>	<b>\$26,354.40</b>
Propiedades y equipo, Incluyendo derechos de uso	\$63,866.90	\$55,252.20	\$49,405.40
Pagos anticipados y depósitos	\$11,627.70	\$4,654.90	\$3,041.00
Otros activos no circulantes	\$8,394.20	\$6,085.70	\$8,047.00
<b>Activo Total</b>	<b>\$100,988.40</b>	<b>\$79,734.60</b>	<b>\$86,847.80</b>
Vencimiento circulante de deuda financiera	\$15,628.90	\$62,905.90	\$39,034.30
Transportación vendida no utilizada	\$5,874.90	\$8,492.90	\$13,838.20
Otros pasivos circulantes	\$20,176.60	\$25,372.60	\$46,508.70
<b>Pasivo Circulante</b>	<b>\$41,680.40</b>	<b>\$96,771.40</b>	<b>\$99,381.20</b>
Deuda financiera, excluyendo vencimiento circulante	\$47,791.80	\$9,351.10	\$36,948.10
Otros pasivos no circulantes	\$5,739.50	\$6,563.70	\$5,025.00
<b>Pasivo Total</b>	<b>\$95,211.70</b>	<b>\$112,686.20</b>	<b>\$141,354.30</b>
<b>Capital social</b>	<b>\$3,540.00</b>	<b>\$3,544.60</b>	<b>\$3,544.60</b>
Utilidades retenidas y reservas	\$2,236.70	(\$36,496.20)	(\$58,051.10)
<b>Total, de capital contable (déficit)</b>	<b>\$5,772.60</b>	<b>(\$32,951.70)</b>	<b>(\$54,506.50)</b>





## Anexos

# Materialidad 2022



## Análisis de materialidad

En Aeroméxico nuestro modelo de negocio posiciona la Sostenibilidad como eje fundamental para lograr nuestros objetivos.

Derivado de los cambios organizacionales y conscientes de que las necesidades y temas de relevancia para nuestros grupos de interés se encuentran en constante cambio, hemos actualizado nuestra Materialidad para poder establecer nuestras prioridades estratégicas, llevamos a cabo esta actualización a través de un análisis que implicó la consulta y participación de la selección de grupos de interés prioritarios.

Como resultado de este análisis la Materialidad socioambiental, nos permitió entender la significancia e impacto que nuestro desempeño tiene sobre los temas ambientales, sociales y económicos (ESG), mientras que la Materialidad financiera señaló aquellos factores ESG que pueden tener un posible impacto en el desempeño financiero, el resultado operativo y la disponibilidad de efectivo (cash flow), que contribuyan a la sustentabilidad financiera del Grupo.

La integración de ambas perspectivas ha resultado en la aplicación del concepto de doble materialidad, que detallamos a continuación.

**Materialidad socioambiental:** refleja los impactos más significativos de la compañía hacia la economía, el medio ambiente y las personas; estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas para la compañía (en la operación, reputación, financieramente).

Como primer paso se realizó la identificación de temas potencialmente relevantes, analizando los principales riesgos y oportunidades del sector en el que operamos; adicionalmente, nos apoyamos en referentes en gestión de temas ESG, así como las tendencias en el sector aeroportuario.

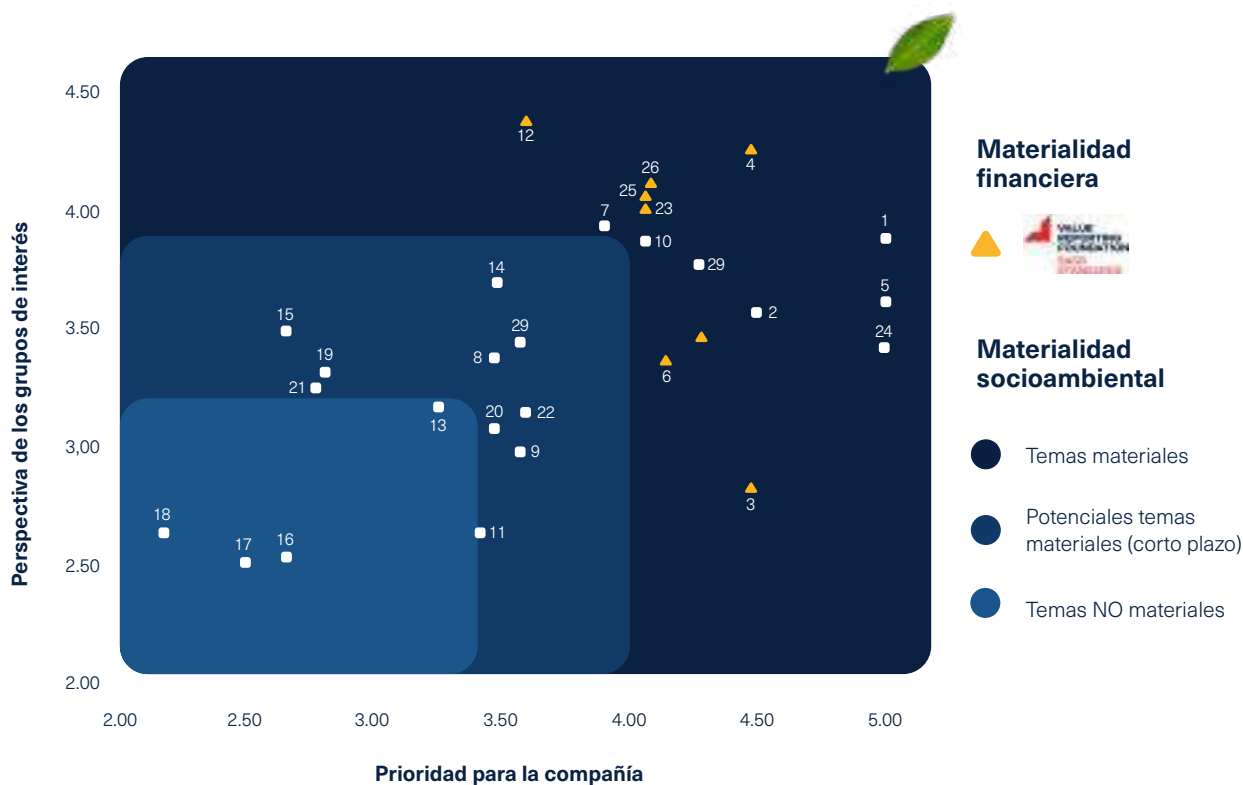
Posteriormente, los temas fueron priorizados por nuestros principales grupos de interés (colaboradores, clientes, aeropuertos, autoridades, cámaras industriales, comunidad, accionistas y proveedores) mediante una encuesta en línea, focus groups; así como entrevistas a la alta dirección de la compañía para conocer la perspectiva interna sobre dichos temas.

**Materialidad financiera:** refleja los factores ESG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de las empresas. Por tanto, aquellos temas ESG del entorno y su relación con la empresa, que afectan financieramente. Es una materialidad que responde a las inquietudes de los inversionistas.

Dado el proceso de análisis y consulta ya realizado por Sustainability Accounting Standards Board (SASB) a nivel internacional, en la construcción de los estándares por industria, aplicamos los tópicos que la iniciativa establece para aquellas en que tenemos actividad: Aerolíneas y Carga aérea y logística. Como resultado de este análisis los temas prioritarios quedaron clasificados de la siguiente manera:



## Matriz de materialidad integrada



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

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

### Temas materiales (15)

- 4 Cumplimiento regulatorio
- 5 Desempeño económico
- 24 Atracción y retención de talento
- 26 Diversidad y equidad de oportunidades
- 25 Capacitación y Desarrollo profesional
- 23 Salud y seguridad laboral
- 2 Presencia en el mercado
- 28 Relación con autoridades
- 12 Gestión de la Emisiones de GEI
- 10 Transformación digital
- 7 Conectividad aérea
- 27 Ética y anti-corrupción
- 6 Seguridad operativa (security + safety)
- 3 Cadena de suministro sostenible

### Temas emergentes (11)

- 14 Cambio Climático
- 29 Gobierno corporativo
- 8 Puntualidad operativa
- 22 Clima Laboral
- 9 Innovación y desarrollo
- 20 Trata de personas
- 13 Contaminación auditiva (ruido)
- 15 Economía circular
- 19 Productos y servicios inclusivos
- 11 Ciberseguridad
- 21 Inversión social

### Temas no materiales (3)

- 16 Turismo sostenible
- 17 Tráfico de especies
- 18 Alimentos de fuentes locales



## Anexos

# Contribución a los ODS

Nuestro modelo de negocio está desarrollado a través de un enfoque sostenible y de creación de valor compartido, buscamos contribuir a resolver las problemáticas actuales que se presentan en la sociedad y los desafíos globales. Nos esforzamos en incrementar nuestra contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la Organización de las Naciones Unidas. Nos enfocamos en aquellos ODS en donde más podemos aportar por nuestro tipo de negocio, operación y los diferentes públicos que atendemos. Se trata de aquellos ODS relacionados con los temas materiales, que son además la base de nuestra Estrategia de sostenibilidad.



## Relación de temas de materiales con ODS

### 1. Gestión de las Emisiones de GEI



### 2. Conectividad aérea



### 3. Salud y seguridad laboral



### 4. Capacitación y desarrollo profesional



### 5. Diversidad y equidad de oportunidades



### 6. Transformación digital



### 7. Relación con autoridades



### 8. Ética y anti-corrupción



### 9. Seguridad operativa



### 10. Cadena de suministro sostenible



### 11. Presencia en el mercado



### 12. Cumplimiento regulatorio



### 13. Experiencia del pasajero/cliente



### 14. Desempeño económico



### 15. Atracción y retención de talento



El **ODS 17** se presenta de manera transversal por su enfoque en alianzas, de valor para abordar los diferentes temas materiales.



## Tabla contribución a ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores
3 Salud y bienestar	Salud y seguridad de empleados.	Nos enfocamos en mantener y preservar la salud y calidad de vida de nuestros colaboradores, pasajeros y demás grupos de interés.	
	Seguridad Operativa (security+safety)	<p>Contamos con un Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH) para cuidar a nuestros pasajeros y colaboradores en todas las etapas de la operación.</p> <p>Desde el área de Security, nos enfocamos en la prevención de actos de interferencia ilícita, es decir, aquellas situaciones en donde se comprometa la seguridad de una aeronave o la de los pasajeros, tripulación, personal de tierra o público en general.</p> <p>Gestionamos la Seguridad Operacional a través del SMS (Safety Management System), lo que nos permite minimizar el riesgo de algún accidente en el transporte aéreo o en tierra.</p> <p>Brindamos capacitaciones de Safety, Security, Salud y Seguridad Ocupacional.</p>	<p>Disminuimos en 18% nuestra Tasa Global de Accidente.</p> <p>Implementamos el programa "Juntos desde Casa" para todos los colaboradores de la compañía.</p> <p>Ayuda con la logística de transporte de más de 70 órganos durante el 2021.</p>
4 Educación de calidad	Capacitación y desarrollo profesional	<p>Brindamos capacitación técnica especializada, auditorias frecuentes y evaluaciones relacionadas a Security.</p> <p>Contamos con una sección de Compliance en el portal de Aeromexico, para la capacitación constante de nuestros colaboradores y público en general.</p> <p>Fortalecemos el compromiso con la salud y seguridad por medio de capacitaciones robustas sobre los sistemas de gestión de Safety, Security, Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>Adquirimos una plataforma de administración de aprendizaje con LinkedIn Learning.</p>	<p>El 100% de los colaboradores se encuentran capacitados sobre el Código de Conducta y las practicas éticas.</p> <p>Total de horas de formación es 82,864.</p> <p>89% de nuestros Pilotos y 90% de nuestros sobrecargos capacitados con la versión más reciente del curso sobre control al tráfico de personas.</p>



ODS	Tema material	Contribución	Indicadores
5 Igualdad de género	Diversidad y equidad de oportunidades	Reconocemos que la diversidad de nuestra gente es una fortaleza por lo que implementamos diversas acciones y programas para fomentar una cultura de diversidad y equidad dentro de la compañía.	25% de los puestos directivos están representados por mujeres.
		Volamos en un entorno que fomenta el que todos nos sintamos seguros y libres de ser quien realmente somos. Contamos con diversidad de género en cada uno de los niveles que conforman a nuestra organización.	Del número total de colaboradores 34% son mujeres con contrato permanente. Participamos en el programa Meta Igualdad de Género. 87% es el ratio del salario de mujeres frente a hombres.
7 Energía asequible y no contaminante	Gestión de las emisiones de GEI	Implementamos iniciativas que permiten reducir el consumo de energía en nuestras instalaciones además de medidas de eficiencia energética y cambio en el uso de combustible sostenible.	El consumo de energía eléctrica de nuestras instalaciones ha disminuido 27% durante los últimos 5 años. En 2021 se tuvo una intensidad energética de 13.3 MJ por cada RTK (11% menos al año anterior.)
8 Trabajo decente y crecimiento económico	Salud y seguridad de colaboradores		12,893 colaboradores (8,840 hombres y 4,053 mujeres).
	Atracción y retención de colaboradores	Mantenemos la estabilidad del empleo y el acceso a diferentes beneficios que contribuyen al bienestar de nuestros empleados.	98% de la plantilla se encuentra en México y el 90% de ellos cuentan con una modalidad de contrato permanente.
	Capacitación y desarrollo profesional	Brindamos formación técnica, que nos permite disponer del mejor talento y colaboradores competitivos.	El 68% (8,816) de los colaboradores en GAM están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.
	Desempeño económico		Tasa de regreso del 99.56% después de los permisos parentales. Contamos con salas de lactancia en nuestros centros de trabajo.



ODS	Tema material	Contribución	Indicadores
9 Industria innovación e infraestructura	Conectividad aérea		El 34.5% de nuestros clientes usan nuestros medios digitales disponibles para hacer su compra.
	Cadena de suministro responsable	Continuamos innovando en diferentes productos y servicios que nos permitan ofrecer la mejor experiencia de viaje.	Contamos con un sitio web para Verificación digital de las pruebas COVID-19.
	Experiencia del pasajero		Contamos con Passport Scan en la app móvil.
12 Producción y consumo responsable	Experiencia del pasajero/cliente		Reemplazamos el 100% del plástico de empaques de audífonos por papel Kraft.
		Promovemos y alentamos desde nuestros vuelos el consumo responsable de productos, a través de la reducción y reciclado de materiales usados durante el vuelo.	Reemplazamos los materiales plásticos de los productos brindados en vuelos hacia/ desde Europa por aquellos biodegradables (R-PET, PLA, Papel Kraft, Bolsas biodegradables.)
		Aportamos al crecimiento económico nacional a través de la compra de productos y servicios a proveedores locales.	En total se consumieron más de 26 millones de unidades de materiales reciclables o biodegradables.  El 92% del gasto para proveedores de Servicios estuvo destinado a proveedores nacionales.  Destinamos \$4,744.8 MDP al pago de aproximadamente 757 proveedores Generales, Técnicos y de Servicios, tanto nacionales como internacionales.



ODS	Tema material	Contribución	Indicadores
13 Acción por el clima	Gestión de las emisiones de GEI		Reducción de más de 30% en el consumo de litros de combustible de aviación Jet A – A1.
			4.65 millones de litros ahorrados durante 2021 gracias a las iniciativas implementadas para volar de manera más optimizada.
		Monitoreamos y gestionamos nuestras emisiones de acuerdo con estándares nacionales e internacionales, cumpliendo con la normatividad vigente en cuanto a reportes de gases de efecto invernadero (GEI).	En 2021 se operaron 3 vuelos con combustibles sostenible de aviación (SAF).
			Como resultado del uso de combustible sostenible de aviación, hubo una reducción de 19.2 toneladas de emisiones de CO <sub>2</sub> .
			13,803 toneladas de CO <sub>2</sub> reducidas por la implementación de iniciativas de eficiencia de combustibles.
16 Paz justicia e instituciones sólidas	Ética y anticorrupción		2.33% de reducción de emisiones de la operación de vuelo.
		Volamos bajo principios éticos, de legalidad y transparencia enmarcados en el Código de Conducta del Grupo, junto al resto de políticas que amplían las temáticas, sirven de autorregulación para nuestros colaboradores, clientes y demás grupos de interés.	100% de los colaboradores se encuentran capacitados sobre el Código de Conducta y las prácticas éticas.
	Cumplimiento regulatorio		Durante el 2021 no contamos con registros ni comunicaciones de la autoridad sobre procesos o resoluciones en materia de anticorrupción.
	Relación con autoridades	Entregamos asimismo formación, a manera de prevenir posibles riesgos y fortalecer la cultura organizacional de ética.	





## Contribución a los Principios de Pacto Global

Buscamos ser partícipes en compromisos y organizaciones globales, por lo que desde el 2012 nos adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, con el objetivo de estar alineados a una iniciativa internacional desde la cual se fomenten buenas prácticas que aporten al desarrollo sostenible. Bajo la implementación de sus diez principios, desde Aeroméxico mantenemos vigente nuestro compromiso con esta iniciativa global.

A continuación, presentamos los compromisos y principales acciones por cada principio:

Derechos humanos		
Principio	Compromisos	Acciones
<b>1</b> Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos.	Conducimos nuestras operaciones con integridad y respeto a los derechos humanos reconocidos a nivel internacional en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Global de Naciones Unidas, entre otros.	<p>En Aeroméxico contamos con las políticas y mecanismos necesarios para asegurar el respeto a los derechos humanos en el servicio, lugar de trabajo, con proveedores socios, autoridades y con la comunidad.</p> <p>En Grupo Aeroméxico, estamos comprometidos con la protección de todos los datos personales que recabamos de nuestros Colaboradores, Clientes y proveedores.</p>
<b>2</b> Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	Desde Grupo Aeroméxico nuestro compromiso con la sociedad está enfocado en brindar un lugar digno para todas las personas. Velar por los derechos humanos de las personas es una prioridad en nuestro día a día.	<p>Desde 2016, hemos trabajado para combatir la Trata de Personas, contamos con una Declaratoria referente a este delito y nuestro papel principal es la identificación y prevención de posibles víctimas.</p> <p>En el 2021 tuvimos un total de 4 capacitaciones masivas, entrenando a más de 200 empleados administrativos, de áreas como Servicio al cliente, Operaciones y Mantenimiento, Finanzas, Recursos Humanos.</p> <p>Al cierre del 2021, tuvimos el 89% de nuestros Pilotos y al 90% de nuestros sobrecargos capacitados con la versión más reciente del curso.</p>



## Trabajo

### Principio

### Compromisos

### Acciones

### 3

Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Nos mantenemos comprometidos con el cumplimiento de todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación y la negociación colectiva.

Contamos con relaciones satisfactorias con nuestros pilotos, personal de cabina, y otro personal para la continuidad de nuestras operaciones. El 68% (8,816) de los colaboradores en GAM están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

### 4

Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

Dentro de nuestro Manual de Conducta y bajo el Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH), velamos por brindar un espacio seguro a nuestros trabajadores, evitando el trabajo forzado u obligatorio.

Contamos con un Sistema de Gestión de Salud e Higiene que cubre el 100% de los colaboradores de la organización y trabaja bajo el marco de la norma INTE/ISO 45001 y la legislación nacional mexicana.

Dentro del SGSH se establecen los lineamientos para la evaluación médica periódica de los colaboradores, considerando la exposición a riesgos físicos, químicos, biológicos y psicológicos con la finalidad de desarrollar Programas Preventivos de Salud.

Durante 2021, disminuimos en 18% nuestra Tasa Global de Accidentes (GIR, por sus siglas en inglés) comparado con el mismo periodo que el año anterior. En total registramos 178 incidentes, sin muertes generadas por accidente laboral o enfermedad profesional.

### 5

Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.

No permitimos ningún tipo de trabajo infantil en ninguna de las empresas pertenecientes a Aeroméxico.

En los procesos de reclutamiento y selección, Aeroméxico se asegura que todo el personal contratado sea mayor de edad.

### 6

Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Desde Aeroméxico estamos comprometidos en fomentar una cultura de respeto, inclusión e igualdad a la diversidad todo el tiempo pues somos una empresa internacional con operaciones en 87 destinos de 20 países alrededor del mundo. Es por eso apostamos por la inclusión en toda nuestra cadena de valor.

Contamos con una Declaratoria sobre Diversidad e Inclusión en la cual reconocemos, apreciamos y respetamos la igualdad de derechos para todos los seres humanos, al igual que la necesidad que tiene cada individuo de vivir de acuerdo con sus propias necesidades y la elección de su estilo de vida

Los procesos de contratación se realizan sin prejuicio de género, etnia, religión, edad, etc. Promovemos un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores.



## Medio ambiente

### Principio

### Compromisos

### Acciones

# 7

Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente durante la realización de las operaciones aéreas globales y actividades corporativas, ya sea con personal propio o personas que trabajan a nuestro favor, cumpliendo todo el tiempo con los requisitos legales y otras obligaciones, así como implementando las mejores prácticas de la industria.

Nuestro principal hangar ubicado en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (el Hangar Oriente) tiene un sistema de gestión ambiental certificado por la norma ISO 14001:2015.

Contamos con una Política Ambiental corporativa y de igual manera con una Política Ambiental de Ingeniería y Mantenimiento enfocada a nuestras actividades en el Hangar Oriente y mantenimiento en línea de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.



# 8

Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

En Grupo Aeroméxico nos enfocamos en la eficiencia energética de la operación, la reducción de nuestra huella de carbono, la optimización de procesos para reducir el consumo de recursos, la sustitución de materiales por aquellos que tengan menor impacto ambiental y la gestión adecuada de los residuos.

Contamos con la certificación Industria Limpia de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).

Durante 2021 realizamos un primer levantamiento de la identificación y evaluación de los impactos ambientales de las operaciones de vuelo, ejercicio que nos permitió realizar los primeros pasos hacia la ampliación de nuestro sistema de gestión ambiental en los próximos años.

Tan solo en 2021 las iniciativas de nuestro programa de eficiencia de combustible ahorraron más de 4.7 millones de litros (157,000 GJ de energía).

Utilizamos 10263.5 lt de Combustible Sostenible de Aviación (SAF) durante el 2021.

2.33% de reducción de emisiones de la operación de vuelo.

# 9

Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Fomentamos el uso racional de los recursos dentro de las operaciones.

Así mismo promovemos a usuarios y demás grupos de interés la implementación de prácticas sostenibles y amigables con el planeta.

Durante el 2021 continuamos con la sustitución de plásticos de un solo uso por productos con características sostenibles.

Con el Programa Vuela Verde en 2021, mitigamos el impacto de 3,382 toneladas de CO<sub>2</sub>, equivalentes a que 377 vuelos entre Ciudad de México (MEX) y Monterrey (MTY) tuvieran cero emisiones.

Gracias a iniciativas de digitalización logramos reducir el consumo de 3,595,742 hojas de papel, es decir 16.2 toneladas, lo que equivale a 2.6 elefantes, o evitar la tala de 428 árboles.



## Lucha contra la corrupción

### Principio

### Compromisos

### Acciones

## 10

Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

Contamos con una política y declaratoria de anticorrupción, que rechaza cualquier conducta o práctica que admita o implique alguna forma de corrupción dentro de Aeroméxico.

Contamos con una Declaratoria de Anticorrupción en la que se manifiesta el rechazo absoluto a la corrupción y se confirma la actuación en apego al Código de Conducta.

Contamos con una política específica de anticorrupción.

Dentro de nuestro Código de Conducta se enfatiza el luchar contra la corrupción.

El 100% de los colaboradores se encuentran capacitados sobre el Código de Conducta y las prácticas éticas.

Hemos mejorado nuestra calificación en el índice IC 500 sobre Integridad Corporativa en México que es una métrica de la publicidad de las políticas de integridad y anticorrupción de las 500 empresas más grandes del país.

Durante el 2021 no contamos con registros ni comunicaciones de la autoridad sobre procesos o resoluciones en materia de anticorrupción.



## Anexos

# Tabla GRI

## GRI 2: Contenidos generales 2020

Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página
<b>Perfil de la organización y prácticas de reporte</b>	Detalles de la organización	2-1	4, 8
	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	2-2	4, 8
	Periodo objeto de reporte, frecuencia y punto de contacto	2-3	4
	Reexpresión de información	2-4	4
<b>Actividades y colaboradores</b>	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio	2-6	8
	Empleados internos	2-7	55
<b>Gobernanza</b>	Estructura de gobernanza	2-9	39,44
	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2-10	39,44
	Presidente del máximo órgano de gobierno	2-11	39,44
	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos)	2-12	39,44
	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos	2-13	39,44
	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2-14	3
	Conflictos de interés	2-15	39,44
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2-17	39,44
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2-18	39,44
	Proceso de determinación de remuneraciones	2-20	43
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad	2-22	27
	Políticas de compromiso en conducta de negocio responsable	2-23	46, 76
	Difusión de políticas	2-24	46
	Proceso de remediación de impactos negativos	2-25	46, 76
	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2-26	46
	Cumplimiento de leyes y regulaciones	2-27	46
	Participación en Asociaciones	2-28	8
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>	Acuerdos de negociación colectiva	2-29	55
	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2-30	27

## GRI 3: Temas materiales 2021

Contenido GRI	Página
3-1	105
3-2	105
3-3	105




Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Página / respuesta	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
Desempeño económico	GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	102		4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		201-2	Nos encontramos identificando los riesgos y oportunidades derivados de cambio climático conforme a la nomenclatura de TCFD.	Principio 7	8.2, 8.5
		201-3	55		5.1, 8.5, 10.3
		201-4	No recibimos asistencia financiera del gobierno durante 2021		5.1, 8.5, 8.6,10.3
	GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	102		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		203-2	76		13.1
Cadena de suministro sostenible	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	76		8.3
Ética y anti-corrupción	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	43	Principio 10	9.1,9.4
		205-2	43	Principio 10	9.1,9.4
		205-3	43	Principio 10	1.2,1.4,8.1,8.3,8.5
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	43		16.3, 16.10
	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	46	Principio 1	
		412-2	46	Principio 1	
		412-3	46	Principio 2	
	Gestión de las Emisiones de GEI	GRI 302: Energía 2016	302-1	83	Principios 7, 8
302-3			83	Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
302-4			83	Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
GRI 305: Emisiones 2016		305-1	88		3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	88		8.3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-3	88		8.3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-4	88		13.1, 14.3, 15.2
		305-5	88		9.13.1, 14.3, 15.2
		305-7	88		9.13.1, 14.3, 15.2






Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Página / respuesta	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
<b>Cumplimiento regulatorio</b>	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Seguimos las normas y legislación vigente en materia ambiental		16.3
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Seguimos las normas y legislación vigente en materia social e impactos relacionados		16.3
<b>Atracción y retención de talento</b>	GRI 401: Empleo 2016	401-1	55		5.1, 8.5, 8.6, 10.3
		401-2	55		3.2, 5.4, 8.5
		401-3	55		3.2, 5.4, 8.5
	GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación colectiva 2016	407-1	55		
	GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	402-1	55		
<b>Salud y seguridad laboral</b>	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	30		
		403-2	30		3.3, 3.9, 8.8
		403-3	30		3.3, 3.9, 8.8
		403-4	30		3.3, 3.9, 8.8
		403-5	30		3.3, 3.9, 8.8
		403-6	30		3.3, 3.9, 8.8
		403-7	30		8.8
		403-8	30		8.8
		403-9	30		3.6, 3.9, 8.8, 16.1
		403-10	30		3.3, 3.4, 3.9, 8.8, 16.1
<b>Capacitación y desarrollo</b>	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	55		4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		404-2	55		8.2, 8.5
		404-3	55		5.1, 8.5, 10.3
<b>Diversidad y equidad de oportunidades</b>	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	55	Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	55	Principio 6	5.1, 8.5, 10.3





Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Página / respuesta	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
<b>Conectividad aérea</b>	GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	67		
		413-2	67		
<b>Relación con autoridades</b>	GRI 415: Política pública 2016	415-1			
<b>Seguridad operativa</b>	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	30		16.3
		416-2	30		16.3
<b>Experiencia del cliente</b>	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	46		16.3,16.10
<b>Presencia en el mercado</b>	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	20		12.8
		417-2	20		16.3
		417-3	20		16.3



### GRI's Medio ambientales (no materiales)

Estándar GRI	Contenido GRI	Página / respuesta	Principios de Pacto Global	ODS y Metas
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3	94	Principios 7, 8	12.1
	303-4	94	Principios 7, 8	12.1
	303-5	94	Principios 7, 8	12.1
GRI 306: Residuos 2020	306-1	97	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
	306-2	97	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
	306-3	97	Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
	306-4	97	Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
	306-5	97	Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
GRI 301: Materiales 2016	301-1	81	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
	301-2	81	Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2	100	Principio 8	



