

2015
2016

Dando alas al mundo

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2015-2016



ÍNDICE



CARTA DEL
DIRECTOR GENERAL



PERFIL
CORPORATIVO



PREMIOS Y
RECONOCIMIENTOS



GOBIERNO
CORPORATIVO



NORMAS LABORALES
Y DERECHOS HUMANOS



SOCIEDAD



SOSTENIBILIDAD



ÍNDICE GRI



1. Carta del Director General

A todos nuestros clientes, colaboradores y socios:

Es un orgullo presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad 2015-2016, el cual incluye los principales logros del periodo en temas económicos, ambientales y sociales relacionados a nuestra operación.

Este documento presenta algunas de las prácticas que hemos fortalecido durante este periodo, nuevas acciones para perfeccionar nuestro servicio a pasajeros, avances en el desempeño ambiental y económico de nuestra flota, programas que institucionalizamos para contar con un sistema de gestión ambiental más sólido, así como la nueva estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, cuyo objetivo es beneficiar a largo plazo a nuestra comunidad.

Con acciones económicas, ambientales y sociales como las que hemos llevado a cabo en este periodo, manifestamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y reafirmamos la importancia que tiene para Aeroméxico el apoyar los esfuerzos de la industria de la aviación para mitigar las emisiones globales de dióxido de carbono.

Para nosotros es claro que las empresas que incorporan la sostenibilidad a su estrategia corporativa, a mediano y largo plazo, son más atractivas para el nuevo talento y para sus clientes, comunidad e inversionistas, por lo que continuaremos en búsqueda de procesos más eficientes y de prácticas de vanguardia internacionales, en este sentido.

En Grupo Aeroméxico nos es grato compartir con ustedes nuestros esfuerzos, retos y resultados obtenidos.

Andrés Conesa | DIRECTOR GENERAL

**“ EN GRUPO AEROMÉXICO
HACEMOS PATENTE
NUESTRO COMPROMISO
CON LA SOSTENIBILIDAD
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”**

A. Conesa





2. Perfil Corporativo



**ABORDAJE
A TIEMPO**
ON - TIME BOARDING

EN SALA DE ABORDAJE
AT BOARDING GATE

45 min

ANTES DE LA SALIDA
BEFORE DEPARTURE

EL ABORDAJE SE CIERRA
BOARDING GATE CLOSES

15 min



Perfil de la Organización

(G4-3 al G4-7)

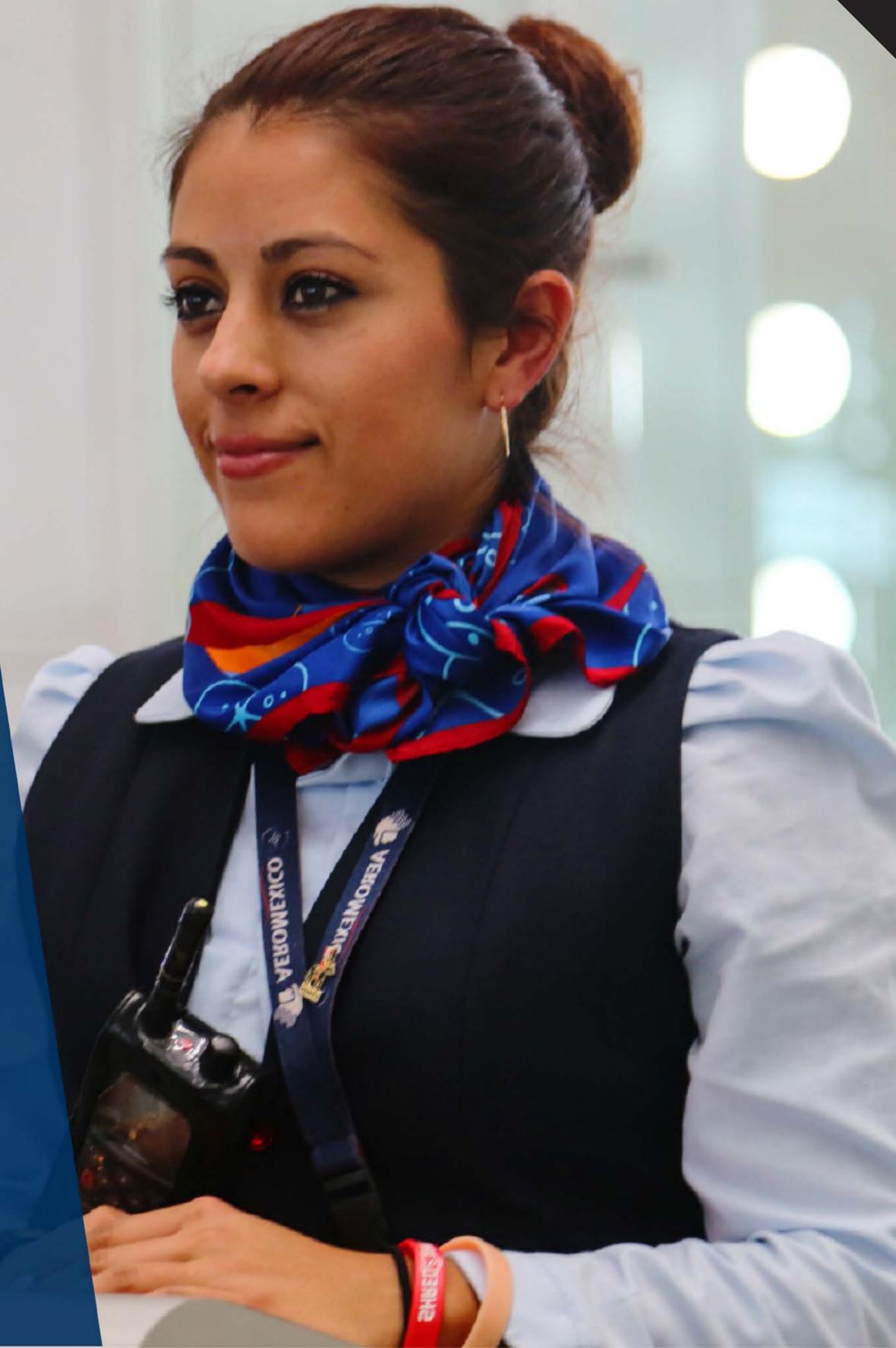
Grupo Aeroméxico les da la más cordial bienvenida a su Reporte de Sostenibilidad 2015-2016. Por este medio, desea compartir los logros obtenidos en estos años, de manera responsable, sostenible y con un profundo compromiso con la biodiversidad del planeta y los países donde opera.

Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V., es una sociedad controladora que se dedica a la aviación comercial en México y servicios relacionados. Aeroméxico, la aerolínea global de México, al cierre del 2016 operó 629 vuelos diarios y su principal centro de operaciones está localizado en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). Su red de destinos alcanza 86 ciudades en tres continentes. La flota suma 133 aviones, incluyendo el novedoso Boeing 787 Dreamliner. Como socio fundador de la alianza SkyTeam, Aeroméxico ofrece también más de 1,000 destinos en 179 países, a través de las 20 aerolíneas socias, y otros tantos por medio de diversas alianzas.

Grupo Aeroméxico se compone de seis empresas subsidiarias que se caracterizan por ser líderes en cada uno de los rubros en los que se especializan, como en el transporte de personas a nivel nacional e internacional, transporte aéreo de carga, asistencia para aeronaves y formación profesional para el sector de la aviación. Estas empresas son las siguientes:

 AEROMEXICO skyteam	 AEROMEXICO connect	 AEROMEXICO cargo
 AEROMEXICO servicios	 AEROMEXICO capacitación	CLUB PREMIER

Con sede en la Ciudad de México, Aeroméxico es la única aerolínea nacional que presta servicios integrados de transporte en el país. Ofrece a sus pasajeros una experiencia de alta calidad que comprende desde la posibilidad que los pasajeros puedan volar en tres tipos distintos de asientos, sistemas de autodocumentación en los principales aeropuertos del país, servicio a bordo para cada tipo de cabina, salas de espera exclusivas en varios aeropuertos nacionales e internacionales, manejo confiable de equipaje, entre otros servicios. La puntualidad en cada vuelo es esencial, así como el cumplimiento de los estándares de clase mundial, con una flota moderna, dinámica y homogénea.



-
-
-
-
-
-
-
-



Modelo de negocio

Aeroméxico sobresale en el mercado de la aviación en México por ser el único que opera el modelo de negocio "Hub and Spoke". A diferencia del resto de las aerolíneas nacionales que trabajan por un sistema Punto a Punto, el cual da servicio únicamente a un mercado local específico, limitando su posibilidad de ofrecer más vuelos. Por el contrario, el modelo "Hub and Spoke" ofrece:

Servicio a diversos mercados locales conectando regiones y puntos que de otra manera no tendrían opciones de vuelo. Alta conectividad, una multiplicidad de opciones en destinos nacionales e internacionales.

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

Demanda agregada de varios mercados.

Con el modelo "Hub and Spoke", Aeroméxico es la aerolínea nacional que ofrece el mayor número de destinos directos y frecuencias en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM).





Aeroméxico va de la mano con la dinámica global ofreciendo conexiones entre los mercados más importantes a nivel internacional. México, una de las principales economías del mundo, está conectado con:



ESTADOS UNIDOS



CANADÁ



CENTRO Y SUDAMÉRICA



**CENTROS DE CONEXIÓN
MÁS RELEVANTES DE EUROPA**



**CENTROS DE CONEXIÓN
MÁS RELEVANTES DE ASIA**

En el mercado local, la aerolínea atiende 45 destinos en el país y opera en las principales ciudades de México, considerando su importancia económica, así como por su tamaño e interés turístico.





México



Con el modelo "Hub and Spoke", Aeroméxico ofrece la mayor conectividad nacional (entre ciudades pequeñas, medianas y grandes) e internacional en la industria de la aviación en México

Rutas nacionales 2016



Internacional



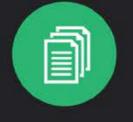
Rutas internacionales a Asia, Europa, Centro y Sudamérica 2016

Seúl, a partir del 1ero de Julio 2017





México Norteamérica



Con el modelo "Hub and Spoke" los pasajeros ahorran tiempo, costos y traslados.



Detroit, a partir del 1ero de Abril 2017
San José, a partir del 1ero de Julio 2017
Calgary, a partir del 1ero de Junio 2017



Con este modelo se ofrecen los siguientes destinos desde México:



45
Destinos Nacionales



41
Destinos Internacionales





Participación en el mercado

Aeroméxico, la aerolínea que une a México con el mundo, se distingue por tener la mayor presencia en el mercado de la aviación en el país.

Respecto al mercado nacional, Aeroméxico destaca por ser la única aerolínea de servicio completo en el país y por estar mejor posicionada entre aquellas de bajo costo. En el segmento internacional, es la principal aerolínea sobresaliendo entre más de 40 compañías extranjeras y otras del país que vuelan desde o hacia México.

A continuación, se muestra la participación de Aeroméxico como líder de aviación a nivel nacional.



Participación de mercado en rutas nacionales en 2016

Participación de mercado en rutas internacionales en 2016



31.2 %

Participación en rutas nacionales



16.7 %

Participación en rutas internacionales

Fuente: Elaboración a partir del Reporte Anual 2016 Aeroméxico, página 99.



Además de destacar entre el resto de las aerolíneas, Aeroméxico logró transportar un mayor volumen de pasajeros nacionales en el 2016 respecto al 2015, pasando de 12.5 millones de pasajeros a 13.0 millones de pasajeros, es decir, su pasaje aumentó en un 3.7%. En el caso internacional, transportó en el 2015 a 6.1 millones de pasajeros y en el 2016 a 6.6, un 7.5% más en comparación.

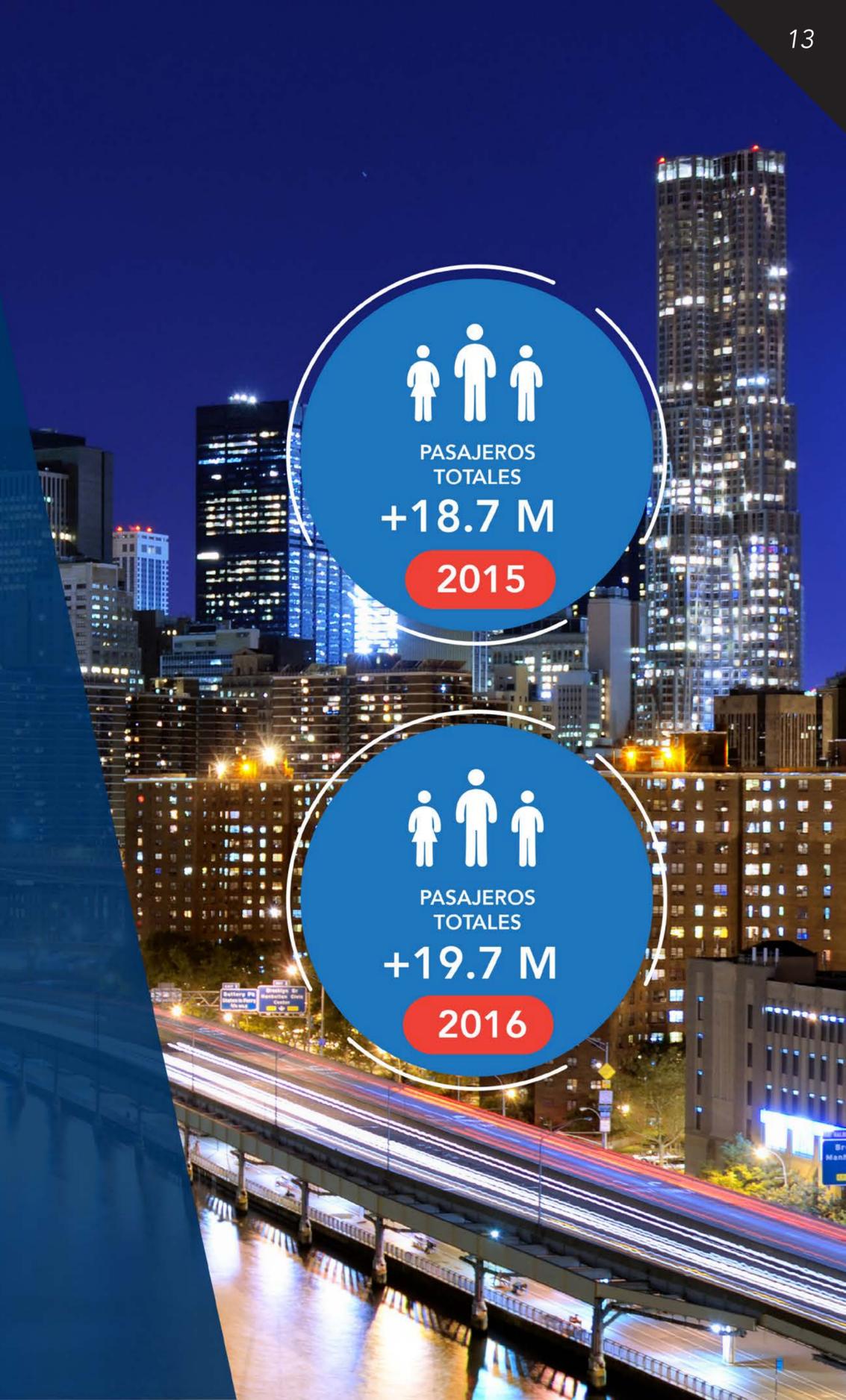
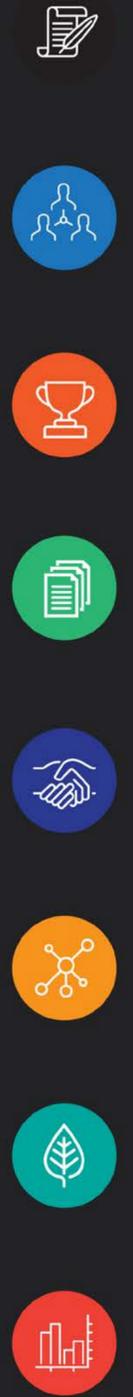
Este aumento fue gracias a la renovación de su flota y por tanto, a la ampliación en la capacidad de asientos ofrecidos por kilómetro (ASKs).



Por diversas razones, Aeroméxico es la principal aerolínea del país, su modelo "Hub and Spoke" permite que sus pasajeros puedan tener opciones de vuelo a más destinos y con mayor frecuencia.

De igual forma, ofrecer un servicio integral le hace posible brindar alternativas a distintos tipos de usuarios y contar con una atención al cliente que incluye amenidades durante el vuelo y programas de viajero frecuente.

Fuente: Reporte Anual Aeroméxico 2016, página 29.





Flota

(G4-3 al G4-7)

Al cierre del año 2016 Aeroméxico tenía una flota operativa de 133 aeronaves con una edad promedio de 8.4 años. Del total de aviones, 68 estaban asignados a Aeroméxico y 65 a Aeroméxico Connect.

La renovación de equipos continúa luego de que en el 2012 la aerolínea anunció una orden histórica para integrar hasta 90 aeronaves Boeing 737-MAX y 10 Boeing 787-9 Dreamliner.

Estas importantes incorporaciones han hecho que más del 40 por ciento de las aeronaves de la flota se hayan renovado en los últimos dos años.

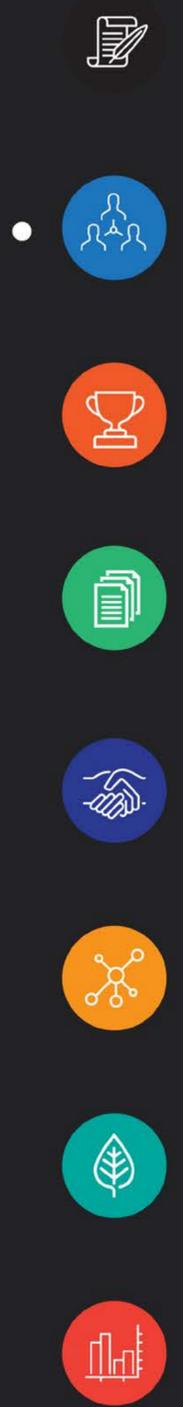
Flota Aeroméxico Connect



Flota Aeroméxico



Fuentes: Reporte Anual 2016 Aeroméxico, página 20. Reporte de Resultados Cuarto Trimestre 2016, página 11.





Alianzas

(G4-24)

En un mundo globalizado, es necesario consolidar alianzas con otras compañías aéreas para ofrecer más opciones de destinos y frecuencias a los pasajeros en otras regiones del mundo. Aeroméxico ha sido también líder en la configuración de alianzas comerciales para ofrecer a sus clientes más servicios, opciones, destinos, vuelos, mejores horarios y tarifas más competitivas, además de acceso a los salones VIP, así como más oportunidades para acumular y utilizar millas de viajero frecuente.

Aeroméxico, como miembro y socio fundador de la alianza SkyTeam que integra a 20 aerolíneas del mundo, tiene la capacidad de celebrar acuerdos de código compartido y obtener reciprocidad en los programas de viajero frecuente, así como mercado compartido.



También existen otras alianzas comerciales de código compartido con las siguientes aerolíneas:





Experiencia al cliente

(G4-4, G4-EC7)

Experiencia digital

www.aeromexico.com

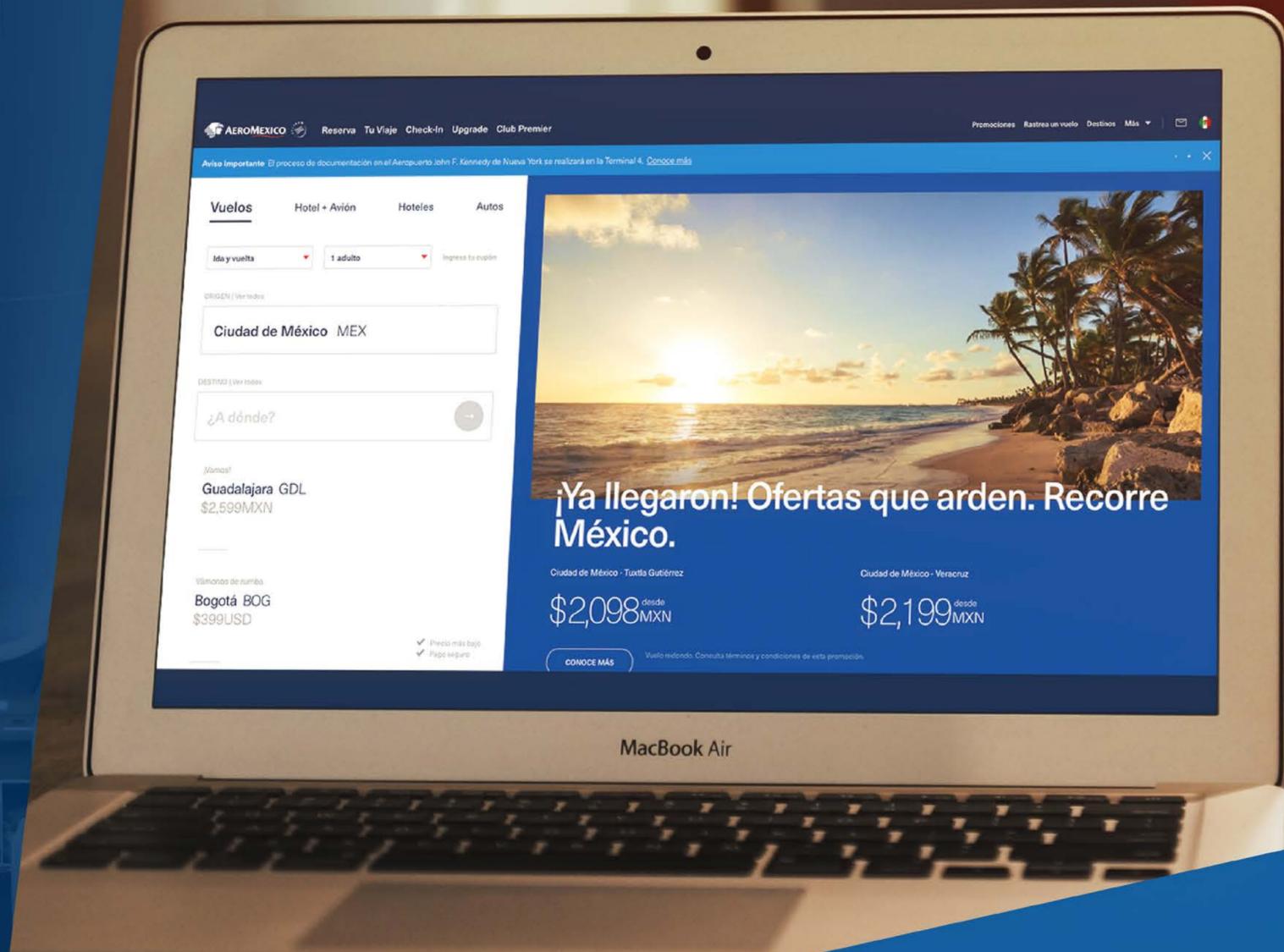
En el año 2016 se realizaron importantes modificaciones al sitio oficial www.aeromexico.com, con el objetivo de atender las necesidades de los clientes; entre ellas la posibilidad de visualizar los servicios de la aerolínea desde cualquier lugar y dispositivo móvil.

A través de una nueva plataforma que mejora la experiencia de volar con Aeroméxico, los usuarios pueden encontrar información sobre:

-  Destinos
-  Horarios
-  Frecuencias
-  Recomendaciones de servicios adicionales

Con estas innovaciones, se ha logrado que los clientes puedan hacer un mejor check-in y revisar cómodamente las tarifas y horarios, así como comprar boletos en línea. Igualmente, se incorporaron nuevos productos, nuevos métodos de pago, con la opción de efectuar pagos diferidos, y la posibilidad de ver el calendario en toda la página con fechas de salida/regreso.

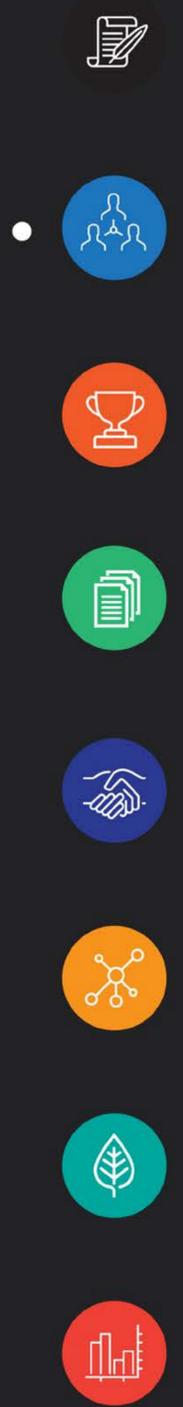
 **Este nuevo canal de venta fue utilizado por alrededor de una quinta parte de los pasajeros y representó casi 15 por ciento de las ventas totales.**



Selección de asientos

Aeroméxico brinda a sus clientes la oportunidad de elegir el tipo de asiento. Las opciones son las siguientes:

- AM Plus: más espacio en los asientos, prioridad en la documentación, embarque y equipaje.
- Asientos preferentes con más espacio, disponibles para algunas rutas a Estados Unidos y Asia: ubicados frente a la cabina turista.





► **Experiencia en aeropuertos**

Mostradores automáticos

Aeroméxico, ha llevado a cabo acciones para lograr una mejor experiencia para los pasajeros a su llegada en los aeropuertos:

- Mostradores automáticos mediante los cuales los pasajeros no tienen que realizar filas en los mostradores. Además de ofrecer servicios para seleccionar asiento, realizar pagos por exceso de equipaje, y otros servicios. La Ciudad de México cuenta ya con 50 unidades y también están disponibles en:
 - Chihuahua
 - Culiacán
 - Tampico
- Lectores de códigos bidimensionales, que permiten a los clientes escanear sus códigos de reserva sin la necesidad de un pase de abordar, permitiéndoles continuar por los filtros de inspección del aeropuerto y abordar sus vuelos.

TSA PreCheck

- TSA PreCheck® está disponible en vuelos que salen de aeropuertos en Estados Unidos y se puede aplicar cuando los clientes reservan a través de aeromexico.com, si pertenecen a un programa de viajero frecuente.
- Aeropuertos que ofrecen servicios TSA PreCheck®:
 - Boston (BOS)
 - Chicago (ORD)
 - Houston (IAH)
 - Las Vegas (LAS)
 - Los Ángeles (LAX) -Orlando (MCO)
 - Washington (IAD)
 - Dallas-Ft. Worth (DFW)
 - Fresno (FAT)
 - Sacramento (SMF)
- Herramientas de autoservicio en el sitio oficial aeromexico.com.





Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

En el caso de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, donde opera Aeroméxico, se ofrece lo siguiente:

- Cuatro áreas de registro de vuelo.
- Operaciones de vuelos nacionales e internacionales.
- Flujo de pasajeros más simplificado.
- Proceso de inspección de seguridad más eficiente.
- Mostradores automáticos para el registro.
- Tres Salones Premier.
- Ayuda a los pasajeros en conexión.
- Salón para menores no acompañados.
- Renovación de la sala 75 con un área de espera más grande y diferentes alternativas para la compra y entretenimiento.



► Experiencia a bordo

Aeroméxico ofrece un servicio integral para satisfacer las necesidades de movilidad de sus clientes de la manera más óptima, cómoda y accesible.

La experiencia de viaje es más agradable, pues cuentan con una mayor facilidad para documentar y acceder a las salas de espera.

Además, tienen oportunidad de elegir el tipo de asiento así como dispone de un servicio de menú y entretenimiento de calidad.

Menú

Los alimentos y bebidas ofrecidos durante los vuelos se adecúan a la duración de los mismos. En Clase Premier se ofrecen distintas variedades de vinos, así como champaña y algunos licores.

También se ofrecen comidas especiales para quienes requieren una dieta específica: de tipo vegetariano, kosher o apta para diabéticos.

Aeroméxico cuenta con una amplia gama de alimentos y bebidas que varían según la ruta, el horario, duración del vuelo y tipo de cabina.

Clase Premier

Cuenta con un menú gourmet para los clientes preferentes. Se ofrece distintas variedades de vinos y quesos, así como champaña y algunos licores.



Menú especial

Se ofrece un menú complementario para pasajeros que requieran una dieta específica como:

- Diabéticos
- Kosher
- Dieta blanda
- Comida para niños
- Bajo en colesterol
- Vegetariano
- Vegano, entre otros



Servicios preferentes

Aeroméxico, brinda atención especializada a aquellos pasajeros que cuenten con alguna enfermedad o discapacidad y que requieran oxígeno terapéutico, camillas o sillas de ruedas, o para mujeres embarazadas que soliciten una atención extra.



Entretenimiento a bordo

Para una mejor experiencia durante el vuelo, los equipos cuentan con sistemas de entretenimiento personal que pueden incluir pantallas táctiles de alta definición, integradas con:

- Más de 50 películas clásicas
- 40 series de televisión
- Selección de música
- AM Channel
- WiFi
- Netflix
- Chat entre asientos

* Los servicios varían con base en la ruta y tipo de avión.





Salones Premier:

Salones Premier, disponibles en 10 de los principales aeropuertos del país que ofrecen:

- Atención personalizada
- Ofrece bebidas y snacks
- Wifi
- Business Center
- Televisión, periódicos y revistas
- Spa (En T2 vuelos internacionales)

Terraza Premier by Heineken, un nuevo espacio VIP de descanso y esparcimiento, ubicado en la Sala 75 de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, donde los pasajeros pueden esperar antes de la salida de sus vuelos.

También podrán apreciar de una vista única hacia una de las pistas de posiciones de los aviones.

Club Premier

Aunado a lo anterior, Aeroméxico ofrece una atención especial a los miembros de Club Premier, programa que premia la lealtad de los clientes frecuentes.

Club Premier es uno de los programas de fidelidad más grandes de México, con 4.8 millones de miembros, quienes tienen la oportunidad de acumular Puntos Premier a través de sus compras en Aeroméxico y compañías asociadas. También pueden acceder a promociones, mejores tarifas y la posibilidad de utilizar los salones de espera VIP.

Los Puntos Premier acumulados se pueden redimir en vuelos, estancias en hoteles, renta de autos y compras en algunas tiendas.

Tarjetas Club Premier

Club Premier cuenta con cuatro niveles de tarjetas, que brindan a sus clientes una variedad de beneficios:



Clásica	Gold	Platinum	Titanium
Sin mínimo de puntos.	Mínimo de 50,000 puntos	Mínimo de 80,000 puntos	Mínimo de 100,000 puntos
	Gana 25% más puntos	Gana 50% más puntos	Gana 100% más puntos



Otros productos



SEGURO DE VIAJES: Viaja seguro, viaja tranquilo

Protégete a ti y a tu familia de accidentes imprevistos en tus viajes, desde 12 horas antes de tu vuelo, durante su estancia (hasta por 90 días) y 12 horas de haber finalizado tu viaje.



AM CONCIERGE: La diferencia está en los detalles

Te brinda un servicio exclusivo de asistencia telefónica para reservaciones en hoteles, restaurantes, entretenimiento, renta de autos y tours en cualquier destino de Aeroméxico.



MASCOTAS A BORDO: Para que tu mejor amigo no se quede en casa

Lleva a tu mascota en cabina en vuelos de hasta 6 horas o documenta para que vaya a bordo de nuestro compartimento de carga.



AEROPASS

Adquiere numerosos descuentos en rutas nacionales e internacionales, con una alta disponibilidad de asientos. Paquetes de cabina turista de 5, 10 y 20 boletos.



Seguridad

(G4-14, G4-PR1)

Un distintivo de Aeroméxico es la seguridad que ofrece en sus vuelos. Lo ha logrado a través de una flota nueva y moderna, mantenimiento de calidad a sus unidades, capacitación al personal e incorporación a diversos protocolos de seguridad. Todo esto certificado por organismos internacionales que avalan la seguridad de los servicios que la empresa ofrece.

Aeroméxico fue la primera aerolínea en México en completar exitosamente la auditoría IOSA (IATA Operational Safety Audit) y recibir el certificado de seguridad por parte de la IATA, el cual ha sido renovado en todas las inspecciones recientes. Este certificado es considerado el estándar más alto en la industria para la seguridad operacional. También participa en programas del gobierno de Estados Unidos de América para prevenir actos ilegales y de terrorismo, además es miembro de organizaciones internacionales que promueven la seguridad en los viajes.

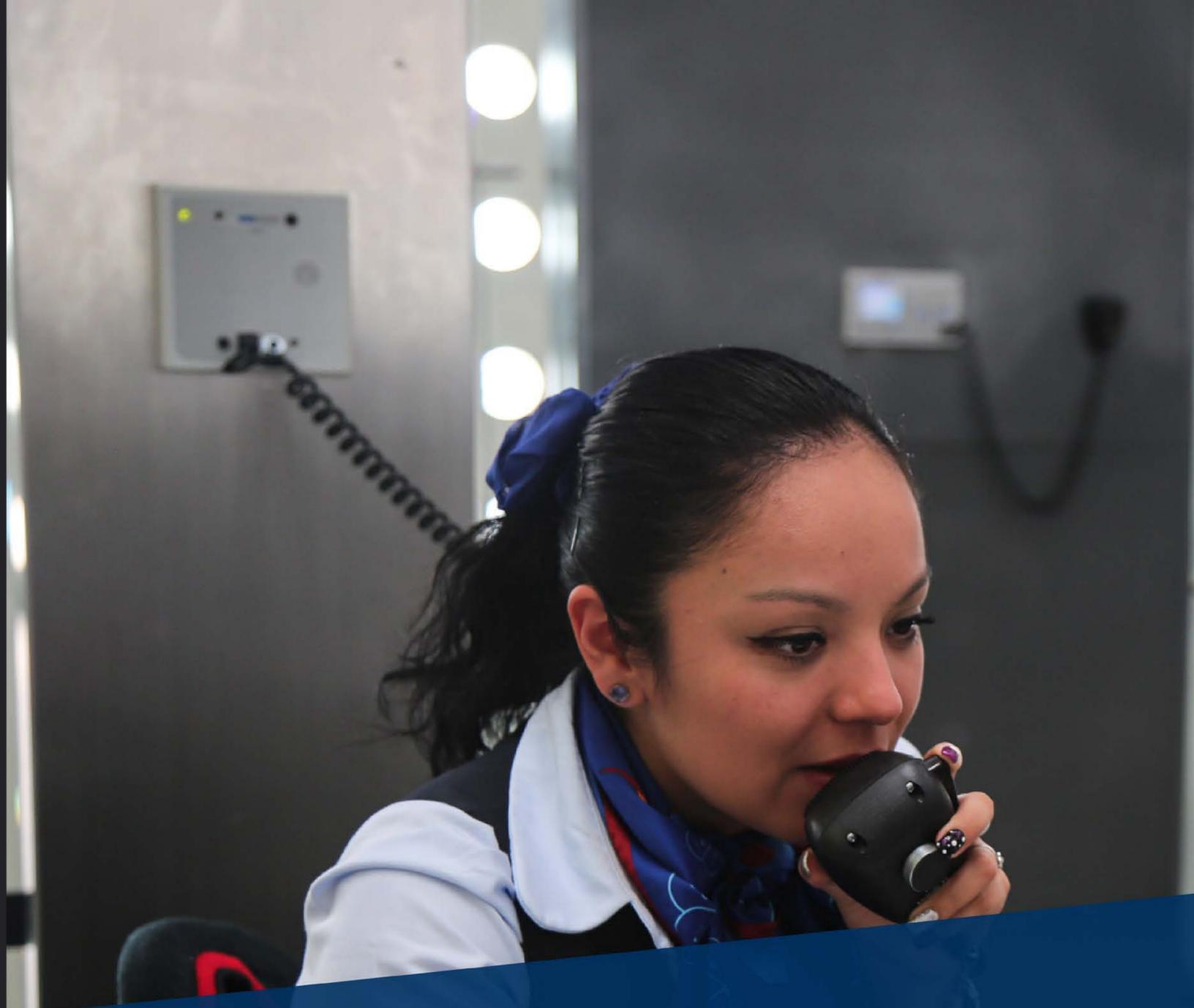
Actualmente, Aeroméxico trabaja bajo un enfoque denominado Sistema de Administración de Seguridad, para prevenir los diferentes riesgos que eventualmente se puedan presentar y así fortalecer los mecanismos de seguridad de vuelo. Este sistema es recomendado por la International Civil Aviation Organization (ICAO) de la Organización de las Naciones Unidas y Aeroméxico es la primer aerolínea en implementarlo en el país.

Seguridad aérea

- Certificado de seguridad IOSA otorgado por IATA.
- Participación en el "Programa de Prevención en Contra de Actos de Interferencia Ilegal" de la Administración de Seguridad de Tránsito de Estados Unidos de América.
- Participación en el "Programa de Seguridad" de la Aduana y Protección Fronteriza de Estados Unidos de América.
- Certificación C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) otorgado por la Aduana y Protección Fronteriza de Estados Unidos de América.
- Miembro activo de la ISASI (International Society of Air Safety Investigators).
- Miembro de la Flight Safety Foundation.
- Implementación del Sistema de Administración de Seguridad recomendado por OACI.

Al respecto del mantenimiento de aviones

Las instalaciones donde se lleva a cabo el mantenimiento de las unidades, cuentan con la certificación de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y de la Federal Aviation Administration (FAA) de Estados Unidos de América, quienes efectúan constantes auditorías en las que verifican la calidad de los procesos de Aeroméxico y validan los procedimientos para mantener una flota segura.



Centro Director de la Emergencia

Son los miembros de cada una de las áreas involucradas en la atención de la emergencia que se concentran en el Centro de Control de Crisis para tomar las decisiones estratégicas durante la misma.



Go Team

Equipo que se traslada al lugar del evento y coordina las acciones con la estación afectada, las autoridades y el Centro Director de la Emergencia.



Care Team

Son voluntarios de la empresa que asisten a las víctimas y sus familiares en un incidente o accidente.



Comunicación en Crisis

Se encarga de redactar la información que se difunde a medios y redes sociales.



Notificación Telefónica

Coordina la atención telefónica para familiares y prensa.

Respuesta a la Emergencia

El objetivo del equipo de respuesta a la emergencia es mejorar los procedimientos en este ámbito y alinearlos a las mejores prácticas internacionales. Para ello, principalmente coordina a diferentes equipos de trabajo conformados por colaboradores de todas las áreas de Aeroméxico para que en caso de ser necesario, la atención a una emergencia sea una responsabilidad compartida y un compromiso que se asume entre todos. Los equipos a los que nos referimos son los siguientes:



3. Premios y Reconocimientos



2015



Best Airline in Mexico. Por sexto año consecutivo, de acuerdo con la encuesta realizada por la revista Global Traveler.



Reconocimiento a la Responsabilidad Social Corporativa por parte del Centro Mexicano para la Filantropía por quinto año consecutivo.



Reconocimiento como Organización Socialmente Responsable por la Bolsa Mexicana de Valores, convirtiéndose en la primera aerolínea en México en ser parte del Índice de Sustentabilidad Mexicana.



Aeroméxico es la aerolínea que ofrece el mayor número de vuelos desde cualquier centro de Latinoamérica, según los Analizadores de horarios OAG, líder en generación de datos e información en la industria de la aviación.



- Icon: Document
- Icon: People
- Icon: Trophy
- Icon: Document
- Icon: Handshake
- Icon: Network
- Icon: Leaf
- Icon: Bar chart



Mejor Línea Aérea para México y Centroamérica, por los premios World Travel Awards Latin America.



Mejor servicio de comida a bordo, por la revista PAX International.



México CO₂, Plataforma Mexicana de Carbono le otorgó un certificado que acredita la compensación de 5 toneladas de CO₂, generadas por el evento de presentación del Boeing 787-9 Dreamliner el 20 de octubre de 2016.



2016





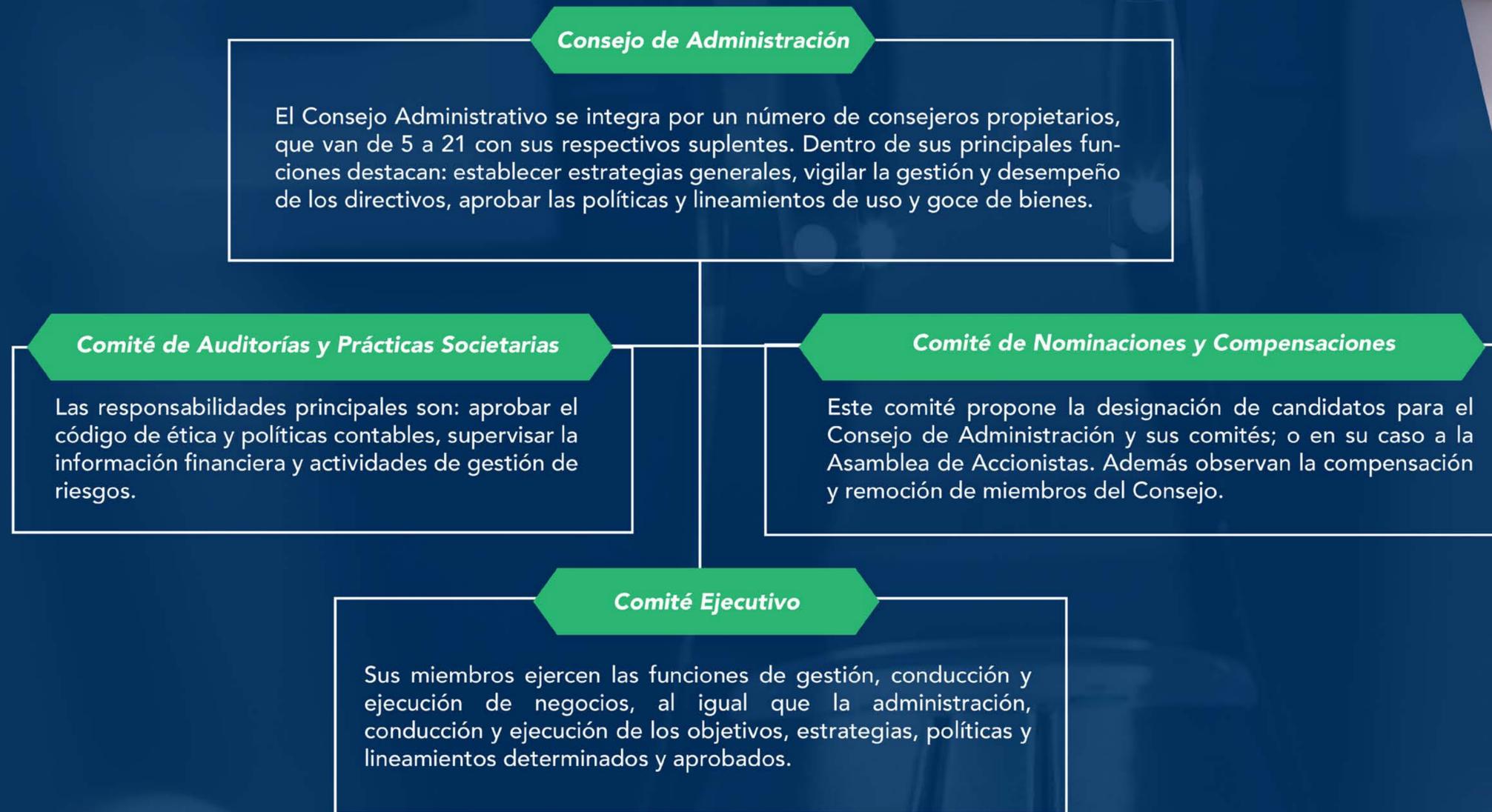
4. Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

(G4-13, G4-34 al G4-55)

La administración de Grupo Aeroméxico se rige por la legislación mexicana vigente. Los estatutos señalan que está a cargo de un Consejo de Administración, que funge como representante legal de la sociedad, creando los comités detallados en el siguiente esquema:





Consejo Administrativo

15

Consejeros
a diciembre
2016

6.2

años de
antigüedad
promedio

Compensaciones para la alta dirección:

Beneficios a corto plazo,
bonos de compensación
variable y pagos basados
en el otorgamiento de
acciones restringidas

Aeroméxico cuenta con un Comité Ejecutivo integrado por directores ejecutivos y de área, quienes conocen y opinan sobre las propuestas en materia de sostenibilidad solicitan informes de resultados sobre la mejora del desempeño ambiental.

En el caso particular de Responsabilidad Social, se cuenta con un área específica para su implementación, que es la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa, así como con un área de Cumplimiento Corporativo que fomenta y delega actividades en ese sentido a las gerencias funcionales correspondientes. También participan activamente otras áreas, como lo son las de Seguridad Ocupacional, Operaciones y Servicios Generales.

En lo que respecta a los accionistas, hasta diciembre del 2016 los principales asociados eran inversionistas, consejeros y personas relacionadas con la compañía, además de accionistas minoritarios y Grupo Delta.

Esta última compañía contaba con el 4.2% de las acciones y estaba en un proceso de verificación por las autoridades correspondientes para efectuar operaciones en conjunto con Aeroméxico, establecido en el Reporte Anual 2016 (página 20). Esto es de suma importancia, por las proyecciones que tendrán en el futuro de Aeroméxico, en las que Delta podrá obtener un mayor porcentaje de las acciones.

Asimismo, en el reporte anual que se entrega a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), se comparte información adicional de manera transparente sobre el Consejo Administrativo, los comités y los accionistas, también sobre aspectos relacionados con el gobierno corporativo y las funciones ejecutivas, cuestiones de nombramiento y selección, conflictos de interés, gestión del riesgo, entre otros asuntos.



✈ Ética e integridad

(G4-56, G4-57, G4-58)

Aeroméxico tiene presencia global, por lo anterior su principal filosofía es hacer negocios con ética y responsabilidad social, por lo que en sus marcos normativos, en su funcionamiento y operación busca constantemente generar valor social para garantizar el respeto a los Derechos Humanos por medio de sus políticas, estrategias y acciones.

Estos derechos están plasmados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo –relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo–, así como en el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas. Estas declaraciones guían e inspiran sus prácticas.

Apegado a dichos lineamientos internacionales, Aeroméxico respeta y protege los derechos de cada cliente, trabajador y demás grupos de interés vinculados con él. Rechaza firmemente la labor de aficionados, la corrupción, el acoso y cualquier imposición forzada en las áreas de trabajo. Vigila el cumplimiento legal de las normas laborales, practica y promueve la igualdad de oportunidades y fomenta el respeto por la diversidad, la inclusión social y la equidad de género.

Para la implementación de lo anterior, Aeroméxico se guía por un Código de Conducta, que sirve como herramienta de trabajo e instrumento de autorregulación. Está complementado por leyes, normas y políticas vigentes, que plasman los valores y la cultura institucional. Este código debe conducir a todos los empleados sin excepción y se promueve, para el cumplimiento de sus normas, entre trabajadores temporales, contratistas independientes, sindicatos y consultores relacionados con la empresa.

Aeroméxico también ha formulado sus propias declaraciones sobre Derechos Humanos, Responsabilidad Social Corporativa y otras, las cuales son compartidas de manera transparente al público y empleados mediante el sitio web de la empresa.





Desempeño económico

(G4-9, G4-EC1)

El desempeño económico entre 2015 y 2016 ha sido sobresaliente, los ingresos de operación totales aumentaron un 15% como se muestra en la tabla. También se observa que el transporte de pasajeros representa la fuente más importante de ingresos totales.

Destacó el incremento de 16.5% en el flujo de ingresos de pasajeros internacionales, lo que significó casi el doble de los ingresos generados por pasajeros nacionales.

Esto habla de la consolidación de Aeroméxico en el mercado global.

	2015	2016	
PASAJEROS	\$ 41,744.5	\$ 47,347.9	+13.4%
+ DOMÉSTICOS	\$ 19,041.1	\$ 20,893	+9.7%
+ INTERNACIONALES	\$ 22,703.4	\$ 26,454.9	+16.5%
+ CARGA	\$ 2,880.1	\$ 3,360.0	+16.6%
+ OTROS	\$ 2,321.7	\$ 3,216.8	+38.5%
+ OPERACIÓN TOTAL	\$ 46,946.3	\$ 53,924.7	+14.8%

Ingresos por concepto de operación (Millones de pesos)

Fuente: Reporte Anual 2016, p.27 y 79.





Entorno de mercado

(G4-1, G4-2, G4-EC1)

Aeroméxico opera en un sistema económico global caracterizado por una fuerte volatilidad. Enfrenta, como toda la industria de la aviación, factores de riesgo como:

a) Riesgos relacionados con nuestro negocio y la industria de la aviación en México:

- Volatilidad en los costos de combustible.
- Volatilidad en el tipo de cambio.
- Trastornos en los mercados mundiales de capital.
- Eventos no asegurables o siniestros que excedan el límite asegurado.
- Ataques terroristas.
- Aumento en cargos aeroportuarios y comisiones a los operadores de aeropuertos.
- Límites de capacidad y restricciones de espacio en aeropuertos.
- Alta competencia con otras aerolíneas en rutas nacionales e internacionales.
- Capacidad de obtener aprobaciones regulatorias, mantener concesiones y licencias de operación existentes.
- Retrasos o interrupciones en el servicio ocasionados por saturaciones de tráfico aéreo en los aeropuertos, fenómenos naturales, condiciones climáticas adversas, aumento en la seguridad y cambios en la infraestructura aeroportuaria.
- Deterioro de relaciones laborales y/o renovación de contratos colectivos.

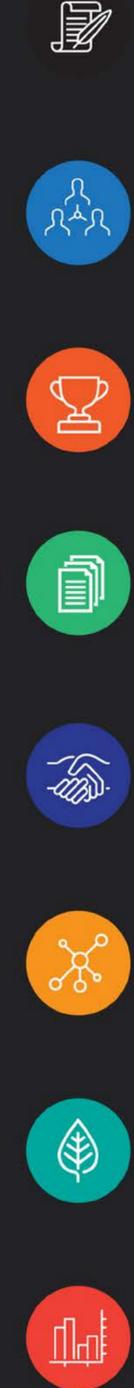
b) Riesgos relacionados con México:

- Devaluación.
- Volatilidad en el tipo de cambio.
- Variaciones en los precios del petróleo.
- Altas tasas de interés.
- Regulación y régimen fiscal.
- Inestabilidad social e inseguridad.

c) Riesgos relacionados con nuestras acciones:

- Los accionistas extranjeros pueden llegar a tener derechos de voto limitado.
- El pago y el monto de dividendos se encuentran sujetos a la determinación de los accionistas.
- La distribución de los dividendos entre los accionistas de Aeroméxico es en pesos mexicanos.
- Emisiones futuras de acciones o la venta de acciones de Aeroméxico podrían resultar en la disminución de su precio.
- Incumplimiento con los requisitos para mantener el listado de acciones en la BMV.
- La volatilidad y liquidez relativa de los mercados de valores mexicanos.
- Ciertas disposiciones en los estatutos de Aeroméxico podrían retrasar o limitar un cambio de control de la empresa.





Utilidades Brutas y Netas 2015-2016
(En millones de pesos)

Sin embargo, como evidencian los datos de desempeño económico, Aeroméxico ha superado exitosamente la incertidumbre y los riesgos del entorno macroeconómico global, con un crecimiento económico sólido, expansión internacional y generación permanente de utilidades.

Fuente: Reporte Anual 2016, p. 110.

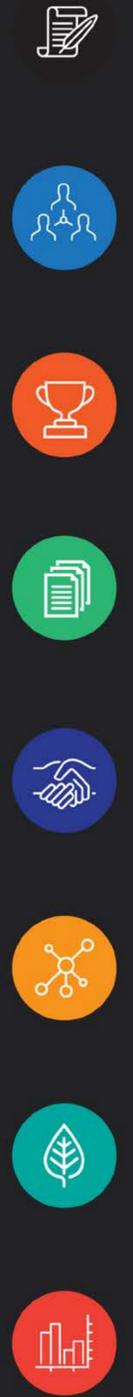


Proveedores

(G4-12 al 13)

Los productos y servicios brindados a Aeroméxico por sus proveedores son parte fundamental para la realización eficiente y eficaz de sus operaciones empresariales. Entre ellos sobresalen:

	<p>FABRICANTE DE AVIONES</p>		<p>MANTENIMIENTO DE AERONAVES</p>		<p>COMISARIATO</p>
	<p>FABRICANTE DE AVIONES</p>		<p>SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE</p>		<p>CONTABILIDAD, RECURSOS HUMANOS, NÓMINAS, ABASTOS Y PLANEACIÓN</p>
	<p>INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA</p>		<p>SOPORTE A LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES</p>		<p>SISTEMA COMPUTARIZADO DE INFORMACIÓN COMERCIAL</p>





► Certificación de proveedores

(G4-EN32, G4-LA14)

La selección y evaluación de proveedores está regida por la Política de Conflicto de Interés y Relación con Proveedores, que requiere de estos distribuidores un comportamiento ético y justo hacia sus propios trabajadores, evitando el trabajo forzado u obligatorio, así como el castigo corporal y coerción mental o física.

A partir de 2016, se inició un proceso de certificación de proveedores con la intención de tener un panorama adecuado de aquellos con los que Aeroméxico trabaja para conocer su capacidad productiva, solvencia y certificaciones con que cuentan. En resumen, el proceso es el siguiente:

1



Se envía al proveedor seleccionado: Carta Inicio Proceso de Certificación.

2



El proveedor tramita el reporte ante Dun & Bradstreet y prepara documentación de acuerdo a lo indicado en la carta de proceso de certificación.

3



Se programa visita de inspección a instalaciones del proveedor.

4



Se recibe carpeta del proveedor con documentación.

5



Se analiza la información presentada y se determina si procede la certificación.





Acerca del reporte

(G4-28 al 30)

Aeroméxico, comprometido con informar a la comunidad, realiza su Reporte de Responsabilidad Social.

El presente comprende el periodo de 2015-2016.



Grupos de interés

(G4-24 al 27)

Para Aeroméxico, los grupos de interés son partes involucradas que resultan beneficiadas de sus actividades y del alcance de sus objetivos económicos, sociales y medioambientales. Por lo tanto, considera importante interactuar con ellos de manera efectiva y cotidiana, utilizando canales adecuados según las necesidades de cada uno:

- Para la atención a clientes, organizaciones de la sociedad civil y público en general, dispone de los servicios en línea, como redes sociales y correo electrónico, así como por vía telefónica.
- Para los miembros de la organización, disponen del portal interno, el boletín semanal, el sitio de denuncias y las encuestas de clima organizacional.
- Para las cámaras industriales, actores relacionados con la industria, el Poder Ejecutivo y Legislativo, socios y proveedores, cuenta con personal designado para generar una comunicación efectiva.
- Para los accionistas, se convocan asambleas.



En este reporte, participaron activamente diversos grupos de interés: clientes, colaboradores, directivos y organizaciones de la sociedad civil, el cual se detalla a continuación dentro del estudio de materialidad.



Materialidad

(G4-17 al 23, G4-DMA)

Aeroméxico llevó a cabo un estudio externo de áreas materiales con la participación de varios de los grupos de interés, siguiendo el estándar internacional de Global Reporting Initiative, conocido como GRI 4.

Se aplicaron encuestas y entrevistas a muestras significativas de colaboradores de distintas áreas, clientes y ONGs dentro de la República Mexicana.

Como resultado de la investigación, se identificaron 17 aspectos materiales a evaluar clasificados en las cuatro categorías señaladas en el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (Global Compact): Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Esta categorización se integró en una matriz cuyo cuadrante superior derecho representa el punto donde la organización y los grupos de interés coinciden en importancia, incluyendo puntos de capacitación a empleados sobre Derechos Humanos con evaluaciones periódicas de desempeño, manejo adecuado de residuos peligrosos, disminución del impacto ambiental, reducción en el consumo energético y medidas anticorrupción.

Derechos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Medidas contra la discriminación. ● Programas de desarrollo comunitario en materia de educación, programas de drogadicción, de emprendimiento y desarrollo integral para grupos vulnerables. ● Prestaciones sociales para empleados de tiempo completo. ● Equidad de género en la relación de número de empleados por sexo. ● Igualdad de oportunidades en pro de la diversidad. ● Cuidado de las especies en peligro de extinción. ● Desarrollo de tecnologías sustentables. ● Impacto en la biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación a empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a Derechos Humanos. ● Evaluaciones de desempeño. ● Manejo adecuado de residuos peligrosos. ● Disminución del impacto ambiental del transporte. ● Reducción del consumo energético. ● Medidas anticorrupción internas.
Normas Laborales 		<ul style="list-style-type: none"> ● Inclusión de cláusulas de Derechos Humanos. ● Seguridad e higiene laboral. ● Medidas preventivas de salud y accidentes laborales.
Medio Ambiente 		
Anticorrupción 		

IMPORTANCIA PARA AEROMÉXICO





5. Normas Laborales y Derechos Humanos



✈️ Derechos Humanos en Aeroméxico

(G4-HR1)

Aeroméxico considera importante la creación de ambientes de trabajo adecuados para todos sus colaboradores, en donde se respeten sus derechos para que puedan desarrollar constructivamente su potencial y se les impulse a alcanzar el éxito.

Esto va de acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que afirma que la verdadera riqueza de una nación es su gente¹.

Como fundamento legal y regulatorio de sus normas laborales, retoma este documento y otros más como:

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

¹ PNUD, 1990. Primer Informe sobre Índice de Desarrollo Humano.



Todo esto asegura las condiciones adecuadas para el crecimiento de la empresa y sus colaboradores. A continuación, una tabla donde se muestran los principios básicos de Derechos Humanos aplicados en Aeroméxico:

Ofrecer a los colaboradores condiciones de trabajo dignas y seguras.

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

Rechazar el trabajo de aficionados o forzado.

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

Principios básicos de Derechos Humanos aplicados en las condiciones laborales de Aeroméxico.

Aeroméxico ha llevado a cabo diversas estrategias para el cuidado, respeto, promoción y garantía de los Derechos Humanos.

A continuación, se muestran algunas de sus principales actividades:

- Realizó una alianza con la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y algunas Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) para el desarrollo de un protocolo que combata los casos de trata de personas. Se comprometió activamente a participar mediante la difusión de información y capacitaciones a empleados para implementar dicho protocolo, en caso de ser necesario.
- Realizó la alianza ¡Éntrale! con otras empresas del Consejo Mexicano de Negocios para trabajar en la inclusión laboral de personas con discapacidad.



Creación de empleos

(G4-9, G4-10, G4-LA1)

Aeroméxico ha crecido de manera integral, por lo que se ha incorporado un mayor número de colaboradores en el último año.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, el número de empleados totales de Aeroméxico aumentó 5.1% entre 2015 y 2016.

El nuevo personal ha pasado por los lineamientos señalados en la Declaración sobre Diversidad e Inclusión y ha experimentado los valores de la empresa.

Empleados Aeroméxico



2015

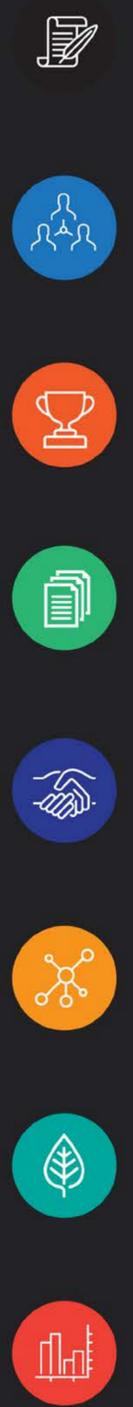
TOTAL EMPLEADOS
13,392

2016

TOTAL EMPLEADOS
14,085
+5.1%



Fuente: Reporte Anual Aeroméxico, 2016. Nota: El total incluye pilotos, sobrecargos, empleados administrativos, despachadores, mecánicos, agentes de atención al cliente, agentes de reservaciones y asistentes de pista. Los datos de 2015 y 2016 son al cierre del 31 de diciembre de cada año.



Sindicatos

(G4-11, G4-LA4, G4-HR4)

Los trabajadores de Aeroméxico tienen derecho a la libre asociación laboral. Por lo tanto, existen cuatro sindicatos. Aproximadamente 68.9% de los empleados forman parte de alguno de los siguientes:

- 
Asociación Sindical de Pilotos Aviadores de México (ASPA)

Representa a nuestros pilotos de Aeroméxico y Aeroméxico Connect.
- 
Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación (ASSA)

Representa a los sobrecargos de Aeroméxico.
- 
Sindicato Independencia de Aviación (SIA)

Representa al personal de tierra de Aeroméxico TechOps, Aeroméxico Cargo y Aeroméxico Servicios.
- 
Sindicato de Trabajadores de la Industria Aeronáutica (STIA)

Representa a los sobrecargos y personal de tierra de Aeroméxico Connect.

Una buena relación empresa - empleados y sindicatos se caracteriza por la constante voluntad de las partes para dialogar y llegar a acuerdos.

Aeroméxico la tiene y por eso desde 2002, sus empleados sindicalizados no han realizado paros laborales. Esto también es resultado de la aplicación de las políticas en materia de derechos de los trabajadores.





Beneficios y compensación

(G4-LA2, G4-LA10)

En Aeroméxico se tiene plena conciencia y convicción de que el capital humano y el talento son parte esencial para la generación de valor económico y social. Por eso se realizan constantes esfuerzos que recompensan de manera adecuada y justa a los empleados comprometidos y competitivos, además de ofrecerles oportunidades de desarrollo.

La estrategia de compensación de Aeroméxico sigue el principio de retención de empleados talentosos y propicia altos niveles de motivación y mayor productividad. El paquete de compensaciones que se otorga a los trabajadores contiene amplios beneficios adicionales, dependiendo de su puesto, como algunos que se mencionan a continuación:



Respecto a los planes de retiro de los colaboradores, se crearon tres distintos para pilotos y sobrecargos de Aeroméxico, así como para los pilotos de Aeroméxico Connect, de conformidad con los contratos colectivos de trabajo.

En ellos, la empresa se compromete a dar una aportación mensual y un porcentaje extra, de acuerdo a la aportación voluntaria que efectúe el colaborador.





Calidad de vida

(G4-LA3)

El bienestar de los colaboradores es una prioridad para Aeroméxico, por lo que procura mantenerlos satisfechos al tiempo que logra los resultados proyectados.



Para ello, ha desarrollado campañas constantes de comunicación, así como evaluaciones de desempeño y mapeos de talento con los que recaba información necesaria para brindar reconocimientos al personal.



También cuenta con un programa de apoyo a colaboradores que son padres o madres, gracias al cual se dan permisos de maternidad y paternidad adicionales a los de ley.



Otro punto sustancial en el cuidado del personal es la atención médica permanente. Los tripulantes de Aeroméxico cuentan con una amplia accesibilidad a los Servicios Médicos de Aeroméxico, así como con la atención médica ofrecida en las estaciones nacionales e internacionales a las que llegan.



Recientemente, se facilitó la realización de los exámenes psicofísicos integrales para el Personal Técnico Aeronáutico, necesarios para la revalidación de su licencia, a través de un proveedor autorizado (Lapi). En este caso, la asistencia es voluntaria y no tiene ningún costo para el personal de Aeroméxico.





Clima organizacional

(G4-LA11)

Durante 2015 y 2016 se dio continuidad al programa de mejora al clima organizacional y laboral interno *Atmósfera*, estrategia que fomenta e impulsa un renovado entorno para todos los colaboradores con un clima cálido, ambiente dinámico y energético.

Esta atmósfera es impulsada por cuatro pilares:



Atmósfera

 <p>Efectividad</p> <p><i>Trabajar con energía, ser rápidos y precisos nos ayuda a obtener mejores resultados y a tener mejor calidad de vida.</i></p>	 <p>Servicio</p> <p><i>Un trato cálido entre nosotros es primordial para el buen desarrollo de nuestro trabajo. Hagamos que cada uno de nuestros días en la empresa sea un día soleado.</i></p>	 <p>Compromiso</p> <p><i>Así como el viento se hace fuerte cuando sopla en la misma dirección, trabajando juntos, creando mejores condiciones y colaboradores dando lo mejor de nosotros, lograremos llegar más lejos.</i></p>	 <p>Liderazgo</p> <p><i>Inspirar con el ejemplo, obtener los mejores resultados y ser una pieza clave de tu equipo te convertirá en líder. Uno en el que todos confíen y deje huella en los demás.</i></p>
--	--	--	--

Para monitorear y dar seguimiento a *Atmósfera* en 2016 se efectuó un diagnóstico del clima y efectividad organizacional, el cual tuvo una mayor participación que en 2015.

A través de encuestas y grupos focales se obtuvo información relativa al liderazgo, efectividad organizacional y compromiso dentro de la empresa.





Los resultados fueron:



Índices Aeroméxico

Es importante destacar que en los tres rubros (liderazgo, efectividad organizacional y compromiso) hubo un mejor desempeño respecto a 2015, particularmente en el de compromiso.

En cuanto a la valoración de la organización por parte de los empleados, algunos ejemplos de comentarios:

“ Ha habido acercamiento de los directores y se ha dado un poco más la integración entre áreas. ”

“ Hay mayor compromiso por parte de los líderes con su equipo. ”

“ Por el compromiso y la pasión que tenemos, siempre se resuelven las cosas. ”

“ Aeroméxico está tratando de cuidar a la gente y muchas veces no nos damos cuenta. Lo que tenemos ahora, es muy difícil que lo tengamos fuera. ”

“La mejor empresa para trabajar en Ciudad de México, muchas prestaciones, buen ambiente laboral y sobre todo, gente profesional que te ofrece capacitación constante.”

[+ Ver link](#)

“Una empresa en la cual el servicio al cliente se me inculcó desde un principio, y como persona aficionada a la aviación comercial, disfrutaba cada día.”

[+ Ver link](#)



✈ Evaluación de desempeño

(G4-LA11)

Para Aeroméxico es primordial que su equipo esté conformado por personas que se distingan por sus capacidades creativas y competitivas que favorezcan el crecimiento constante de la corporación, por lo que lleva a cabo algunas evaluaciones para conocer más sobre el desempeño de sus trabajadores y con base en la información obtenida, recompensarlos por su esfuerzo.

También considera importante verificar que se cumplan las políticas en distintas materias, como derechos humanos, ambientales y laborales. Por lo tanto, con la finalidad de alentar la permanencia de un equipo calificado, durante 2016 se llevaron a cabo tres evaluaciones para medir desempeño:



En cuanto a los resultados de evaluación de desempeño en 2015 y 2016, se obtuvieron los siguientes resultados:

	BAJO	MODERADO	BUENO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE
2015	2%	7%	60%	21%	10%
2016	4%	8%	61%	19%	8%

Como se puede apreciar en la tabla anterior, alrededor de 80% de los empleados a quienes se consideró para la prueba obtuvo un resultado global de desempeño entre bueno y excelente, lo cual habla de constancia en la calidad del trabajo desarrollado.

Fuente: Elaboración con base en datos de evaluación de desempeño Aeroméxico.



6. Sociedad



Anticorrupción

(G4-SO3, G4-SO4)

Aeroméxico, preocupado por asegurar la honestidad y legalidad en todas sus prácticas, elaboró una Política Anticorrupción basada en el marco legal señalado en el Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) de Estados Unidos de América. Esta política tiene como objetivo regular que las operaciones de negocios se realicen bajo los estándares internacionales de transparencia y apego a las leyes vigentes. Todos los empleados de Aeroméxico están sujetos a ella.

Además, asegura el cumplimiento de los requisitos de la FCPA y otros organismos como la Convención para la Cooperación Económica y Desarrollo de Funcionarios Extranjeros en Operaciones Internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) –también llamada Convención OCDE–, así como de otras leyes de carácter nacional e internacional en contra del soborno y corrupción en los países en los que Aeroméxico opera.

Esta Política Anticorrupción aplica a todo consejero, ejecutivo, empleado de Aeroméxico en cualquier parte del mundo, así como para quienes participan en sus operaciones: empresas subsidiarias, afiliadas y joint-ventures, agentes, consultores, representantes, prestadores de servicio y socios comerciales que actúan en nombre de Aeroméxico.

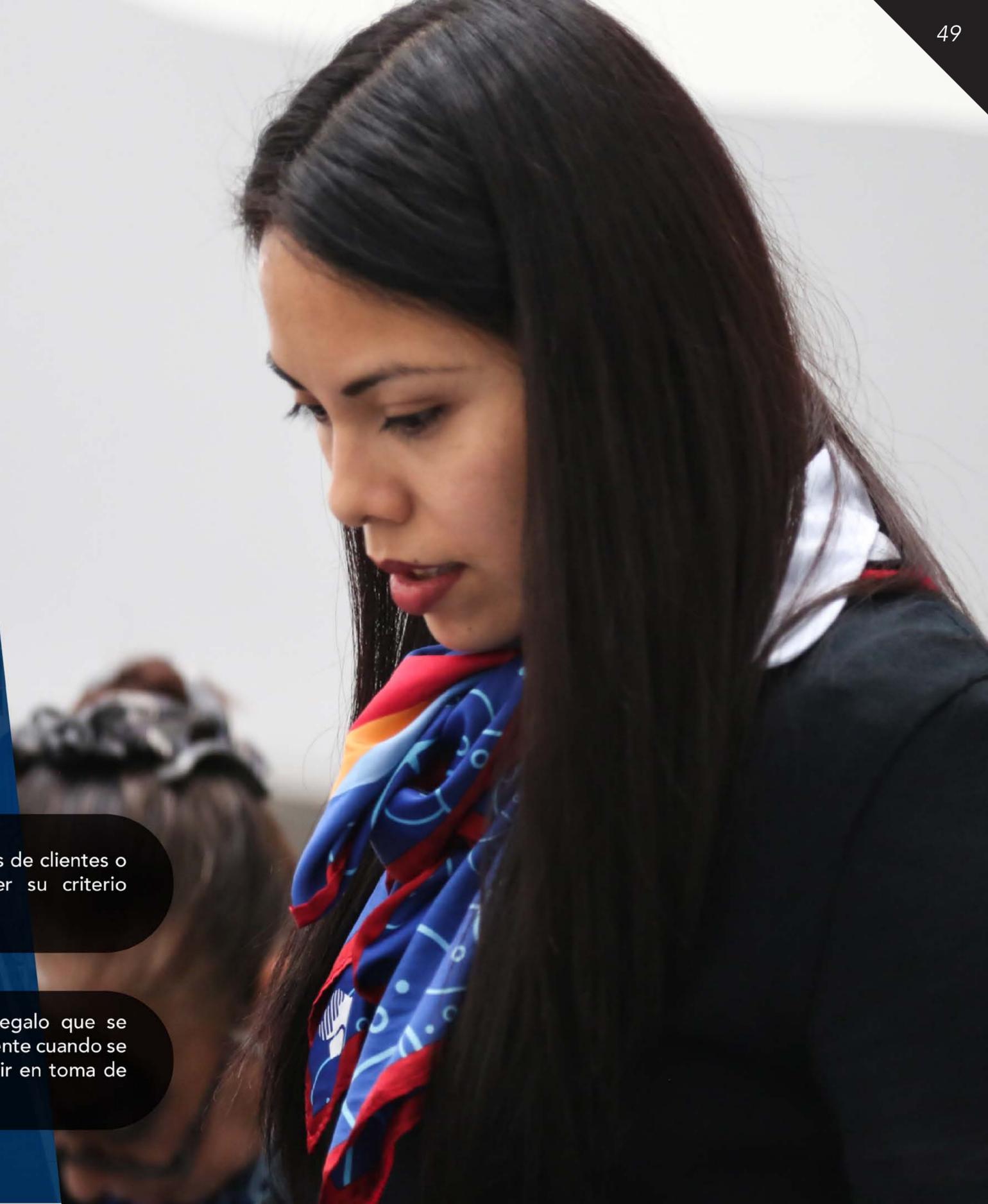
En ese sentido, Aeroméxico ha establecido normas anticorrupción en el Código de Conducta de la organización, donde se destacan los siguientes puntos:



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



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





► Buenas prácticas de servicio al cliente

En Aeroméxico, hay un compromiso con los clientes para:

- Ofrecer servicios y productos sin discriminar por razones de origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.
- Proporcionar información clara y oportuna sobre los servicios que se prestan.
- Proteger los datos personales de sus clientes de acuerdo a la legislación aplicable.
- Respetar en todo momento los derechos de los pasajeros de acuerdo con la legislación aplicable.

► Buenas prácticas de negocios responsables

Aeroméxico tiene una responsabilidad con los empleados y proveedores para:

- Ser fuente de empleo y desarrollo económico en las comunidades donde opera.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional para los empleados, así como condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Proporcionar igualdad de oportunidades a los proveedores y socios, con base en su desempeño y habilidad para realizar el trabajo.

► Denuncia anónima (G4-58)

Aeroméxico cuenta con un mecanismo de denuncia anónima, ya sea por teléfono o internet, mediante el cual cualquiera de los colaboradores puede informar si algún empleado, cliente o proveedor ha faltado a los lineamientos del Código de Conducta o ha llevado a cabo prácticas contrarias a los valores de la compañía. Una vez recibida la denuncia se da seguimiento y se toman las decisiones correspondientes para que prevalezca una cultura de respeto, integridad y honestidad.





Contribuciones a las comunidades locales

(G4-SO1, G4-SO6)

Aeroméxico realiza grandes esfuerzos para posicionarse como una de las aerolíneas más destacadas del mundo en Responsabilidad Social. Para ello sigue una estrategia acorde a la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas, la cual busca generar impactos positivos en la comunidad a través de un mejor desempeño social, económico y ambiental. Bajo el lema "Dando alas al mundo", el área de Responsabilidad Social de Aeroméxico tiene como misión y visión:



Misión

Sumar esfuerzos con la sociedad civil organizada y gobierno para atender causas sociales y ambientales que velen por los derechos humanos y estén alineadas con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

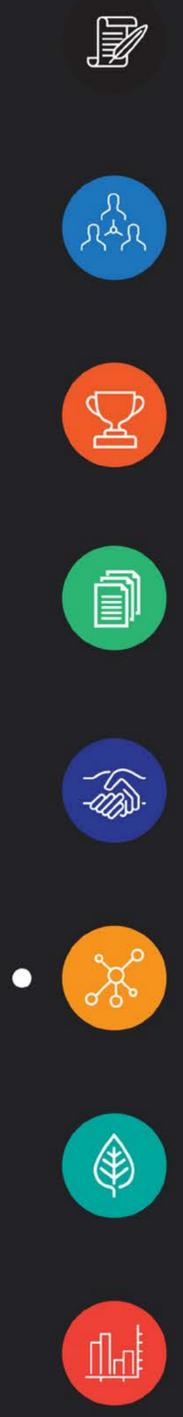
Visión

Ser una de las empresas más reconocidas dentro de la industria aeronáutica a escala internacional por su estrategia de Responsabilidad Social.

Buenas prácticas en relación con la comunidad

Aeroméxico tiene el compromiso de mantener relaciones mutuamente benéficas con las comunidades en donde opera a través de:

- La promoción de la riqueza cultural de los destinos en los que opera.
- El apoyo de Fundación Aeroméxico a actividades de responsabilidad social.
- La generación de información sobre su desempeño en temas ambientales, sociales y económicos.





Declaración de Diversidad e Inclusión

(G4-LA12)



Aeroméxico considera que las diferencias enriquecen y no deben generar desigualdad de derechos entre las personas. Piensa que el respeto a la diversidad es fundamental para fomentar una sociedad más integrada, especialmente porque es una empresa que pone en contacto a personas de distintas partes del mundo mediante operaciones en 87 destinos de 20 países.

Por lo tanto, tiene la convicción de que es necesario apostar por la inclusión en toda la cadena de valor, como una estrategia que además de garantizar el respeto a los derechos humanos, enriquece el capital humano, contribuye al crecimiento de la empresa y al desarrollo armonioso de las comunidades en las cuales opera. En este sentido, Aeroméxico está a favor de la diversidad y apoya el talento humano con espacios de trabajo equitativos e igualdad de oportunidades.

A través de alianzas nacionales e internacionales, donación de boletos de avión y práctica de voluntariados, Aeroméxico incide en la comunidad y fortalece vínculos con la sociedad civil.



Dimensiones de la Responsabilidad Social en Aeroméxico



38
Organizaciones
civiles apoyadas
con boletos

2,340
Hrs. hombre
invertidas

9
Voluntariados

120
Voluntarios

Distribución porcentual de organizaciones apoyadas con boletos por dimensión de desarrollo sostenible



Fuente: Aeroméxico.

Entre 2015 y 2016 se apoyaron diversos proyectos de 38 organizaciones civiles con la donación de boletos a destinos nacionales como Chiapas, Yucatán, Aguascalientes, Jalisco, Sonora, Nuevo León y Tamaulipas, entre otras entidades del país, y a destinos internacionales entre los que destacan París, Nueva York y Los Ángeles.

Se llevaron a cabo nueve voluntariados que en total sumaron 2,340² horas hombre invertidas por más de 120 voluntarios y familiares para lograr los objetivos.

Esto representa una importante aportación de tiempo, trabajo y esfuerzo de los voluntarios, quienes tuvieron una grata experiencia al solidarizarse con la comunidad y realizar acciones a favor del medio ambiente.

Aeroméxico es una empresa socialmente responsable comprometida con mejorar el medio ambiente y mitigar sus emisiones de carbono. Como muestra está el testimonio de uno de los organismos con los que colabora, relacionado con el rescate del cacao en México:

“ Aeroméxico es una empresa de vanguardia a nivel nacional que busca reducir su impacto en el medio ambiente global, que busca integrarse a procesos más desarrollados y colaborar conjuntamente con sus socios en el cumplimiento de metas internas, pero también de metas globales. (Entrevista con Conservation International México A.C., abril 2016). ”

² Los cálculos de horas de voluntariado fueron elaboración propia del área de Responsabilidad Social de Aeroméxico



Dentro de las organizaciones de la sociedad civil que Aeroméxico apoyó destacan las que trabajan a favor de impulsar y promover el bienestar y desarrollo integral de niños y jóvenes, como Lazos I.A.P., Save The Children México, Fútbol y Corazón A.C., así como Cleantech Challenge S.C. y Conservation International México A.C., que se ocupan de incentivar la sostenibilidad ambiental mediante la ejecución de acciones para un uso eficaz y eficiente de los recursos naturales.

Con los distintos programas, entre 2015 y 2016 se logró impactar a 3,485,009 personas de manera indirecta. Esto quiere decir que Aeroméxico orgullosamente formó parte de proyectos trascendentes.





“

Aeroméxico es una de las empresas mexicanas más exitosas y de mayor reputación del país y fuera de México. Para nuestros objetivos institucionales, tener un socio como Aeroméxico fortalece nuestra visión de hacer partícipes a los actores más relevantes del sector privado, nos fortalecemos mutuamente de compartir la visión de impacto social mediante estrategias de responsabilidad social empresarial y logramos tener presencia en distintos foros y canales que sin su apoyo no tendríamos.

(Entrevista con personal de Save the Children, diciembre 2016).

”

Para este informe se entrevistó a Save The Children. Ellos confirmaron que la alianza con Aeroméxico se ha traducido en ahorro, eficiencia operativa y ayuda integral.

Esto se refleja en programas de apoyo al migrante, combate al trabajo infantil, fomento de una cultura de paz y reducción de la violencia contra la mujer.





✈ Mapa de inversión social

(G4-SO6)

Como se mencionó anteriormente, Aeroméxico ha participado en distintos proyectos de impacto social en sintonía con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas. Gracias a ello, cientos de vidas se han visto beneficiadas y múltiples organizaciones a escala internacional han podido fortalecer sus proyectos al ser parte de talleres y encuentros nacionales e internacionales.

A continuación, se muestran algunos resultados en los últimos dos años:



Impacto social generado por donación de boletos

Crea Comunidades de Emprendedores Sociales A.C.

- Conferencia en Nueva York: 50 participantes de conferencias como beneficiarios directos y 200 personas que vieron la conferencia en línea como indirectos.
- 127 personas en la entrega de constancias del curso para emprendedoras de Aguascalientes beneficiadas directamente y 381 atendidas por cuatrimestre como beneficiarias indirectas.
- 50 beneficiarios directos para el proyecto del Bono de Impacto Social en Guadalajara, más 1,200 beneficiarios indirectos del proyecto.
- Diez beneficiarios en los talleres impartidos en Guatemala.
- Seis beneficiarios directos que participaron en la junta de apertura de un centro en Mérida, Yucatán, el cual atenderá a más de 600 mujeres al año.

Proyecto Lupita

- Apoyo para la inauguración de clínica y un taller en Huatulco, Oaxaca, donde se atiende a niños con pie equino varo.
- 27 pacientes con pie equino varo fueron beneficiados directamente, quienes recibieron consulta para tratamiento y prótesis, más otras 27 personas que están en cuidado del paciente que reciben el beneficio indirectamente.

Patronato del Museo del Niño de Ciudad Juárez, A.C.

- 2,236 personas que visitaron las exposiciones temporales de "Frida y yo" y "Diego y Frida" fueron los beneficiados directos, además de padres de familia, maestros, compañeros de clase y familiares en Ciudad Juárez, Chihuahua, que fueron beneficiados indirectamente al recibir la información de la experiencia de dichas exhibiciones.

Make-A-Wish México

- Dos personas, una de ellas una niña que recibió el cumplimiento de su deseo con impacto en su salud al volar a París. Asimismo, 15 personas más estuvieron involucradas, entre ellas familiares y voluntarios, quienes resultaron beneficiados indirectamente.





Laboratorio de Emprendimiento y Transformación de la Escuela de Gobierno y Transformación Pública del Tecnológico de Monterrey

- Apoyo para el programa MECATE, donde emprendedores de varias partes del mundo fortalecen y apoyan a equipos de trabajo que tienen proyectos de alto impacto social en México con acompañamiento, asesoría de expertos, vinculación y recursos.
- Se fortalecieron 11 proyectos de impacto público y seis emprendedores apoyados directamente por los 29 emprendedores que viajaron desde Chile, Panamá y Francia.
- Se benefició indirectamente a la comunidad del Laboratorio de Emprendimiento y Transformación, conformada por más de 100 emprendedores, programadores, diseñadores e innovadores sociales de México y el mundo.
- Se benefició a los usuarios finales de los tres proyectos patrocinados: Tutorez (más de 500 tutores y estudiantes); Democracy Earth (en etapa de desarrollo) y Asela (más de 4,000 emprendedores).

1A1 Movimiento en contra de la esclavitud (Operación Bendición México)

- Se entrenó a más de 50 voluntarios para llevar por toda la ciudad de Río de Janeiro la activación del proyecto de prevención de trata de personas de Realidad Virtual AWAKE y presentar la experiencia a 4,000 personas de 39 países diferentes.
- Se fortaleció la relación y se unieron lazos con aliados clave en México y Latinoamérica para temas de prevención de la trata de personas.
- Se ejecutó y midió el impacto del proyecto en niños, adolescentes y clientes potenciales de trata de personas en el marco de un evento deportivo internacional, con el fin de replicarlo a mediano plazo en México y en otros eventos de la misma magnitud.
- Se logró ser pioneros en un proyecto que combina el avance tecnológico con una causa social.
- De manera indirecta se alcanzó a aproximadamente otras 10,000 personas mediante las redes de la organización 27 Million Brasil, en Sudamérica.

Iniciativa Ciudadana para la Promoción de la Cultura del Diálogo, A.C.

- 16 personas cursaron la clase Enfoque psico-socio-cultural de la migración del Diplomado de Primeros Auxilios Psicológicos para Personas Migrantes, cuyo ponente fue trasladado de Chiapas a la Ciudad de México. A su vez, 205 personas que tuvieron acceso en sedes remotas y en línea fueron beneficiadas.

Fundación La Barca de Ámbar A.C.

- 350 personas beneficiadas que asistieron al Congreso Internacional de Seguridad Infantil en Tampico, Tamaulipas, cuyos conferencistas viajaron desde Madrid, España, y el beneficio alcanzó a 3,300 personas más.



Anónimo, Una Subasta de Arte Colectivo México

- 16 miembros del staff y la fundadora del Programa Indocumentados, quienes se reunieron en Miami para realizar eventos de arte y diseño con 950 invitados.
- Adicionalmente, se impactó la vida de 500 niños sin padres (apadrinados por el Hospicio Cabañas de Guadalajara), que buscan una carrera en la música.

Worldfund

- Apoyo para traslado del equipo de trabajo a Nueva York, para asistir a reuniones que permitieron fortalecer o iniciar alianzas estratégicas para continuar con la misión de la erradicación de la pobreza a través de la educación de calidad.
- Un beneficiario directo.
- Beneficiarios indirectos: 3,400,000 estudiantes.

Pintando Santa Catarina Palopo

- 25 personas que recibieron el taller de arte y 4,500 que recibieron un beneficio indirectamente, en Santa Catarina Palopo, Guatemala.

Artefactum

- Dos beneficiados que representaron a México en conferencias Internacionales sobre teatro en Bakú, Azerbaiyán, y ocho beneficiarios indirectos.

Lazos I.A.P

- Traslados de Ciudad de México a Aguascalientes, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas. Beneficiarios directos: 14 miembros del equipo de operación de Lazos que pudieron asistir al 1° Congreso Nacional de Promotores en mayo de 2016.
- Beneficiarios indirectos: 42 colaboradores que recibieron la información con una retroalimentación didáctica.

Fundación Mexicana de Apoyo Infantil, A.C.

- 2,500 jóvenes y 2,373 niños que participaron en talleres o acompañamiento y capacitación referente al proyecto Protección de niños, niñas y jóvenes migrantes no acompañados. Gracias a 15 organizaciones capacitadas, 3,000 jóvenes fueron beneficiados y de manera indirecta, 5,000 niños con la posibilidad de participar en las actividades.





XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática de la Facultad de Contaduría y Administración UNAM

- Un conferencista estadounidense beneficiado, que participó en el XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática de la Facultad de Contaduría y Administración, donde asistieron 1,000 personas.

Cleantech Challenge S.C.

- 12 beneficiarios directos apoyados para la difusión y fortalecimiento de la cultura emprendedora, que impactaron a más de 10,500 personas como beneficiarios indirectos.

Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C. (FECHAC)

- Beneficiarias directas: 26 niñas Rarámuris del internado indígena Yermo y Parres de Carichí, Chihuahua, que viajaron de manera cómoda y segura a la Ciudad de México para entonar el Himno Nacional durante el arranque del Gran Premio de México y a conocer lugares de interés en la ciudad.
- Se logró una alianza entre la Secretaría de Educación Pública (SEP), Fundación CIE y FECHAC para cristalizar un proyecto de construcción y equipamiento para la institución por más de 6.5 millones de pesos, de los cuales 2.4 millones provienen de las gestiones realizadas con la SEP y CIE y que serán entregados en diversas administraciones. Catorce niñas y jóvenes más que también viven en el internado Yermo y Parres también serán beneficiadas.

Fundación EDUCA México, A.C.

- Apoyo para traslado de Los Cabos, Baja California Sur, a la Ciudad de México para docentes y directores de la Red EDUCA al XIII Congreso de Formación Docente EDUCA.
- Beneficiarios directos: 850 docentes y directores de escuelas de la Red EDUCA.
- Beneficiarios indirectos: 58 instituciones de la Red EDUCA y 11,610 estudiantes que serán atendidos ahí.

Fundación Mexicana de Apoyo Infantil A.C. Save The Children

- Traslados de la Ciudad de México a Guadalajara, Culiacán, Tapachula, Tijuana y Monterrey a talleres convocados por Save The Children referentes al proyecto Protección de niños, niñas y jóvenes migrantes no acompañados.
- Beneficiarios directos: 2,500 jóvenes y 2,373 niños y niñas.
- Beneficiarios indirectos: 15 organizaciones capacitadas, 3,000 jóvenes y 5,000 niños que participaron en actividades desarrolladas en escuelas organizadas por el programa.



Además, con la renovación y promoción constante del Programa de Voluntariado se busca generar líderes de cambio social en la organización, quienes participan activamente en diversas acciones en su entorno laboral y personal.

Se busca que los voluntarios sean agentes de cambio que promuevan una cultura de ciudadanía y paz.

La vinculación de Aeroméxico con la sociedad construye lazos de responsabilidad y participación que son un antecedente trascendental para el sector empresarial en México y el mundo.

**“
Vemos a Aeroméxico como una empresa líder en tecnología, en capital humano y en Responsabilidad Social, que busca no solo contribuir con el medio ambiente, sino con el ser humano en sí, cuidando de su mundo, de su cultura, de sus derechos y sobre todo de la brecha de género que enfrenta la mujer.
”**

(Entrevista con Emprendedores Sociales A.C., abril 2016).



✈ Voluntariado: Dando Alas al Mundo, cada vez llegando más lejos...

(G4-SO1)

Para Aeroméxico es crucial el crecimiento económico con valor social agregado. Está seguro de que sumando esfuerzos y con la participación comprometida de sus colaboradores, podrá llegar cada vez más lejos en la construcción de un México y un mundo sostenible. Para lograrlo, invierte en prácticas, procesos y recursos que contribuyan a mejorar la vida de las personas y la sociedad.

Ejemplo de esto es el diseño e implementación, en 2016, del procedimiento de acciones del voluntariado como un mecanismo que formaliza y garantiza la permanencia y extensión de la estrategia de Responsabilidad Social de la organización y, con la conformación de un comité que evalúa las propuestas de los proyectos, pretende dar mayor transparencia a estas prácticas.



Jornadas de Voluntariado realizadas entre 2015-2016 y su impacto

Nombre de la acción	Descripción	Resultados e impactos en comunidad
<p>Nutre a un Niño: Nutriendo niños, acompañando familias, fortaleciendo comunidades</p>	<p>Junto con un grupo de colaboradores de Aeroméxico y sus familias, se unieron fuerzas con la organización Nutre a un Niño A.C. para impulsar el desarrollo comunitario en dos poblados que viven en pobreza y marginación en el municipio de Acambay, en el Estado de México. La labor consistió en la construcción de huertos orgánicos de traspatio que permitirán a las familias tener una fuente de alimentos sanos e ingresos por la venta de los excedentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 25 familias de dos comunidades diferentes, La Estancia y Chanteje. • Dados los impactos de réplica y articulación productiva-comercial de los huertos, personas en estas comunidades se beneficiarán directa o indirectamente, además de impulsar el desarrollo comunitario y el bienestar social.
<p>Voluntariado Ambiental con Conservación Internacional México</p>	<p>Se restauraron diversas especies de pastizal en el bosque de agua, en Milpa Alta, Ciudad de México. El bosque se ubica entre las ciudades de Cuernavaca, México y Toluca, se trata de un ecosistema forestal que provee agua, estabilidad del clima regional, alimento y oxígeno a los pobladores del Valle de México, además de albergar una de las mayores concentraciones de biodiversidad, que incluye especies endémicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De manera directa: habitantes de comunidades de Milpa Alta y sus alrededores. • De manera indirecta: el Valle de México.
<p>Fundación Rafa Marquez</p>	<p>En este proyecto, el objetivo fue fomentar entre los beneficiados el sentido de pertenencia a su país de origen a través de diversos juegos tradicionales mexicanos, así como rescatar costumbres y raíces mexicanas de su infancia, a la par de desarrollar la sana convivencia y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niños del Centro Infantil Rafa Márquez.
<p>Delta Global Build Mérida. En Alianza con Hábitat para la Humanidad y Delta Air Lines</p>	<p>Se efectuaron jornadas de trabajo para construcción de hogares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 6 hogares construidos para familias mexicanas de bajos recursos en Chicxulub, Yucatán.





Jornadas de Voluntariado realizadas entre 2015-2016 y su impacto

Nombre de la acción

Descripción

Resultados e impactos en comunidad

Pláticas sobre detección y prevención de trata de personas, por parte de la Comisión Nacional de Derechos Humanos

Participación en diálogos con expertos de la CNDH sobre qué es la trata de personas, cómo se identifica, denuncia y previene.

- 70 personas lograron comprender la importancia de la observación de este complejo tema, así como la manera adecuada de actuar ante la posibilidad de enfrentarse a un caso de trata, conocer el marco legal que se aplica en estos delitos, así como instancias a donde dirigirse.

Pláticas Octubre Rosa con Fundación Tócate I.A.P.

El objetivo fue dar a conocer acciones y soluciones para prevenir y atender el cáncer de mama.

- 50 empleados capacitados y sensibilizados en el tema.

Save The Children

Se llevó a cabo la rehabilitación de un comedor, sillas y paredes de un centro comunitario infantil en el Estado de México.

- Niños del Centro Comunitario Infantil Arcoiris.

Mentoras con Emprendedores Sociales A.C. (CREA)

Se brindó capacitación pro bono en temas de recursos humanos, mercadotecnia y Responsabilidad Social.

- 50 mujeres recibieron capacitación en oficinas de Aeroméxico.

Llevamos Alas a Luz de Vida A.C.

Se tuvo una convivencia con familias afiliadas a Luz de Vida, institución que brinda apoyo integral a niños y jóvenes de escasos recursos que padecen algún tipo de cáncer. Esta experiencia brindó sonrisas, juegos y diversión. La visita de un escuadrón conformado por cuatro pilotos fue muy especial, quienes compartieron con los niños la experiencia de su camino por la aviación y los exhortaron a nunca dejar de lado sus sueños.

- 30 niños atendidos por Luz de Vida A.C. y sus familias.





Con estas acciones de voluntariado se aportó de diversas maneras a la promoción del bienestar y el desarrollo sostenible de las comunidades y a su mejora económica, ambiental y social, así como en lo referente al respeto y garantía de los derechos humanos.

Algunas impresiones de los voluntarios son:

“ En verdad que me encanta mi trabajo y mi empresa, pero al ver que nos permite involucrarnos en estas actividades me siento con la camiseta de AM todavía más puesta y más motivada, porque nos permite desarrollarnos continuamente y nos brinda oportunidades tanto en el ámbito laboral como personal ”

(Opinión de trabajador de Aeroméxico sobre voluntariado, 2016).

“ ¡Gracias por este contacto con la naturaleza, con mis compañeros de otras áreas y la maravillosa convivencia con gente hermosa de la comunidad de Milpa Alta, todos mis sentidos se nutrieron y eso es genial! ¡Gracias Alas, y que se hagan estas actividades más seguido! ”

(Opinión de trabajador de Aeroméxico sobre voluntariado, 2016).

“ Yo estoy en Guadalajara, y fue muy agradable que se nos considerara para este evento ya que por lo regular se practican en Ciudad de México ”

(Opinión de trabajador de Aeroméxico sobre voluntariado, 2016).





Ayuda humanitaria

(G4-SO1)

Aeroméxico está siempre preparado, con la solidaridad que lo caracteriza, para brindar apoyo humanitario dentro y fuera de México. Para ello ha generado alianzas con organizaciones como Cadena y Airlink, dedicadas a apoyar a víctimas de algún desastre natural o emergencia, para proporcionarles el servicio de traslado necesario y para el transporte de víveres o expertos que ayuden en los procesos de rescate.

De igual modo, asiste en el alivio y reconstrucción de comunidades afectadas por desastres naturales con brigadas de salud en emergencias sanitarias y brinda asistencia a refugiados de guerra. Como muestra, lo siguiente:

Según datos del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), cada minuto ocho personas dejan todo para huir de la persecución, la guerra o el terror.

El conflicto armado en Siria, ya en su quinto año, ha sido catalogado por la Organización de las Naciones Unidas como la crisis humanitaria más grave de este siglo.

Al día de hoy ha generado casi 12 millones de personas desplazadas, de las cuales 6.6 millones son desplazados internos y 4.8 son refugiados que han huido del país.

**A lo largo de los años
Aeroméxico ha incrementado
su apoyo a organizaciones de
ayuda humanitaria.**





La sociedad de México cuenta con una larga tradición en materia de asilo y refugio. Para construir sobre esta rica tradición solidaria, en enero de 2014 surge Proyecto Habesha, implementado por la asociación civil Diálogo Intercultural de México Activo (DIMA).

El objetivo de esta iniciativa es solidarizarse con el pueblo de Siria mediante la recepción, en instituciones de educación superior en México, de un grupo de jóvenes sirios que vieron interrumpidos sus estudios debido al conflicto armado en su país.

Aeroméxico se solidarizó con el pueblo sirio y apoyó el Proyecto Habesha al traer a 10 estudiantes para que terminen sus estudios.





7. Sostenibilidad



Sostenibilidad

(G4-SO1)

Para Aeroméxico la conservación del planeta es una prioridad, por lo que ha desarrollado una Política Ambiental para asegurar que sus actividades afecten el menor impacto posible en el medio ambiente y aporten a la sustentabilidad del planeta. Esta política integra los siguientes principios:

1



Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

2



Campañas de reducción, re-uso y reciclaje de residuos.

3



Hacer más eficiente y sostenible el uso de los recursos naturales.

4



Adoptar prácticas sostenibles a través del consumo de productos que tengan un menor impacto en el ambiente.

Fuente: Elaboración con información proporcionada por Aeroméxico.



41%
de las aeronaves se han renovado en los últimos 2 años.

“ Se ha logrado disminuir en más de 40% las emisiones de gases de efecto invernadero generadas anualmente por cada pasajero y kilómetro recorrido en los últimos 10 años. ”

Sostenibilidad en flota

(G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19)

Como parte de la distinción que goza a nivel mundial en cuanto a la calidad de sus servicios, la modernización de sus procesos y la implementación de nueva tecnología, Aeroméxico ha hecho un importante esfuerzo para la adquisición de aviones de nueva generación.

La nueva flota, que proporciona un mejor servicio a los clientes, consigue las proyecciones deseadas e implica un menor impacto ambiental en su operación, ya que requiere un menor uso de combustible y emite menos ruido, entre otros factores.

A la moderna familia de aviones se agregó el novedoso modelo Boeing 787-9, caracterizado por su eficiente consumo de combustible que genera menos emisiones de CO₂, casi una cuarta parte menos que aviones similares, además de producir menos contaminación auditiva y brindar mayor comodidad para los pasajeros.

Con la adquisición de este modelo, junto con los Boeing 787-8 Dreamliner y Boeing 737-800NG, se ha logrado disminuir en más de 40% las emisiones de gases efecto invernadero generadas anualmente por cada pasajero y kilómetro recorrido en los últimos 10 años. Asimismo, se han optimizado las técnicas de vuelo y perfeccionado el equipamiento de aviones para contribuir en ese sentido.



Ahorro: Consumo de energía y emisiones de CO₂

(G4-EN1, G4-EN3, G4-EN7, G4-EN15-17, G4-EN19, G4-EN27)

Aeroméxico involucra el cuidado del medio ambiente en su crecimiento. La optimización de sus procesos de mantenimiento, el empleo de biocombustibles, la compra de bonos de carbono y en especial la renovación de su flota, son evidencia sólida de las acciones que ha implementado en pro del planeta. Asimismo, ha cumplido con la reducción de las emisiones de CO₂ y ha logrado una mayor eficiencia en el consumo de energía en sus operaciones.

Para la empresa, conocer el impacto que tienen sus políticas en la sociedad es motivante.

Estos son algunos ejemplos de la importancia que puede tener Aeroméxico para influir positivamente en la reducción del calentamiento global:

Con el proyecto de recuperación, quemado y utilización de biogás en el relleno sanitario de León, Guanajuato, se espera reducir 100,000 toneladas de CO₂ al año, que equivalen al efecto de cambio climático de 20,000 automóviles y el consumo eléctrico de 3,000 familias. Un proyecto similar comienza a implementarse en el relleno sanitario de Culiacán, Sinaloa.

Avances en metas de desarrollo sustentable.

Reducción de emisiones de GEI.

Solución en el manejo de residuos.

Eficiencia en el consumo de combustible.



Sobre el consumo de combustible de Aeroméxico se puede observar la siguiente tabla:



Consumos de combustible Aeroméxico 2015

Tipo de combustible	Cantidad	Unidad
Turbosina	578,727,140	Litros
Gasolina	1,693,226	Litros
Diesel	1,823,637	Litros
Gas LP	51,660	Litros
Energía eléctrica	13,756,567	kWh



Emisiones 2015

	CO ₂ e (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)	Emisiones totales CO ₂ e (ton)
Alcance 1 - Emisiones directas	1,432,970	508	11,095	1,444,573
Alcance 2 - Emisiones indirectas	6,300	0	0	6,300
Total (Alcance 1 + 2)	1,439,270	508	11,095	1,450,873

Actualmente Aeroméxico trabaja en nuevas iniciativas y estrategias para fortalecer y complementar su programa de ahorro de combustible, como la instalación de Winglets Scimitar en 14 de aviones 737-800, un programa de asesoría de Boeing para la reducción de combustible en la llegada en los equipos 737-700/800, rodaje de llegada con un motor en algunos equipos, evaluación de rendimientos en la flota Embraer, aplicación de mejoras aerodinámicas en equipos E-Jets, realización de benchmarks de programas de ahorro de combustible con otras aerolíneas, entre otros.

Fuente: Elaboración con datos de Consolidado Empresas GAMCOA 2015.





► **Política Ambiental**

Esta política se ha materializado en acciones con las que se contribuye a cuidar y mejorar el medio ambiente. En los años 2015 y 2016 se llevó a cabo lo siguiente:

► **Convenios con PROFEPA**

(G4-EN13, G4-EN14, G4-EN22, G4-EN27, G4-EN32, G4-EN33)

Se firmó un convenio de colaboración entre Aeroméxico y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) para fortalecer la vigilancia y evitar el tráfico ilegal de especies silvestres a través de las aerolíneas.

Parte del convenio involucró la generación de un plan de trabajo y la capacitación de empleados sobre este tema. De esta manera se busca contribuir a la protección de la biodiversidad al evitar prácticas que podrían desgastarla.

► **Plan de trabajo y programa de capacitación derivados del Convenio con PROFEPA**

En sesiones grupales, se abordaron los siguientes temas:

Funciones del Programa de Inspección Ambiental en Puertos, Aeropuertos y Fronteras.

Requerimientos legales para el traslado de ejemplares, partes y derivados en tránsito y destino final (documentación, mercancías reguladas y principales dudas en el movimiento transfronterizo y acercamiento a PROFEPA).

Ejemplos del tráfico ilegal de especies en aeropuertos y la enunciación de las principales especies traficadas de México.

Además, como parte de las políticas ambientales, se decidió participar en el Programa Nacional de Auditoría Ambiental de PROFEPA para obtener el certificado de Industria Limpia, con el que se aprueban los procesos que se llevan a cabo en el hangar de mantenimiento del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y se reconocen las acciones efectuadas en el manejo de residuos, cuidado del agua y manejo de los riesgos ambientales.

Con esta acción se distingue a Aeroméxico como una empresa ambientalmente responsable y que busca la certificación bajo estándares oficiales.





Otra importante colaboración con PROFEPA fue la participación en el Programa de Liderazgo Ambiental para la Competitividad, con el que se integró la estrategia ambiental a la cadena de valor. Así, se alentó a los proveedores a mejorar su desempeño a favor del medio ambiente al involucrarlos en este programa que busca reducir emisiones y residuos al hacer eficiente el consumo de energía y lograr un ahorro de agua. En concreto se identificaron nueve proyectos de eco-eficiencia que lograrán lo siguiente de manera combinada:

Ahorrar un volumen de agua equivalente a la que necesitan casi 3,500 personas en la Ciudad de México.

Ahorrar la energía eléctrica suficiente como para abastecer a 60 hogares durante un año.

Evitar la emisión de 320 toneladas de CO² en un año.

► **Promotor de la COP13** (G4-EN13)

Aeroméxico fue la aerolínea oficial de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Biodiversidad que incluyó la 13a Conferencia de las Partes del Convenio sobre la Diversidad Biológica (COP13), celebrada en Cancún, Quintana Roo. Además, contribuyó en este evento con la facilitación de transporte para que los distintos delegados de 196 países se reunieran con especialistas y autoridades para la formulación de acuerdos sustanciales de impacto global sobre este tema.

► **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** (G4-EN27)

En 2016 se implementó el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) dentro de los procesos de mantenimiento de línea de aeronaves en el Hangar Oriente del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), para proporcionar un proceso estandarizado y un ciclo de mejora continua compatible con elementos de seguridad ocupacional e higiene. Este sistema está establecido de acuerdo a la norma ISO 14001:2004 y fue auditado en el primer semestre de 2017 para ser certificado por una entidad acreditada.



► **Biocombustibles**

(G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19)

Aeroméxico, consciente del impacto ambiental que tienen los combustibles, realiza acciones concretas para reducirlo y utiliza biocombustible en algunas de sus rutas internacionales. Además, desde 2011 forma parte de Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG), organismo que promueve el uso de combustibles con un impacto ambiental, socioeconómico y de seguridad energética positivo. Asimismo, apoya la investigación y el desarrollo de biocombustibles junto con organismos públicos y socios comerciales que, en el futuro, generarán un beneficio para la empresa y el medio ambiente.

► **Programa Vuela Verde**

(G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19)

El programa Vuela Verde ofrece a los pasajeros de Aeroméxico la posibilidad de compensar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por su vuelo mediante una cooperación voluntaria de 35 pesos.

De esta manera se contribuye a:

Reducir las emisiones de CO₂ en la atmósfera.

Avanzar en metas de desarrollo sustentable, local, estatal y federal.

Participar en las metas de reducción de emisiones que adquirió México para 2020 y 2050.

Crear y desarrollar fuentes de empleo.

Apoyar a la generación de energías renovables en el país.

Contribuir a una economía baja en carbono.

En 2016 la participación de los clientes en el programa Vuela Verde aumentó 78% respecto a 2015.





Con el monto mensual recaudado, Aeroméxico ha adquirido bonos de carbono de proyectos nacionales que aceleran la descarbonización de la economía del país por medio de la generación de energía renovable, cuestión que está certificada bajo estándares internacionales a partir de la Plataforma Mexicana de Carbono MÉXICO₂.

Lo colectado se ha destinado a los siguientes proyectos:

▶ **Parque Eólico en Oaxaca**

Además de remplazar el uso de combustibles fósiles con energía renovable para la generación de energía eléctrica, este proyecto eólico fortalece a la sociedad civil y a los pueblos originarios con apoyo a iniciativas regionales y locales de empleo, a la juventud y la realización de actividades comunitarias.





► **Planta Solar en Baja California Sur**

Ubicada cerca de La Paz, esta central de energía solar es una pieza importante en la revolución de energía limpia en México. Es la más grande de Latinoamérica y la primera a gran escala en México. Tiene una capacidad suficiente para abastecer el consumo de 65% de esa población.

► **Relleno Sanitario en Guanajuato**

El proyecto ha supuesto la inversión, construcción y operación del sistema de recolección y quema del biogás de un relleno sanitario. El propósito de la quema de este combustible consiste en controlar la emisión a la atmósfera del metano para mitigar su efecto en el medio ambiente, control de malos olores, de riesgos para la salud y los impactos adversos. Asimismo, se prevé la instalación de equipos de generación de energía renovable a partir de biogás.

**Durante 2015 - 2016,
Aeroméxico compensó
4,919 toneladas de
gases de efecto
invernadero por medio
de su programa Vuela
Verde.**

Aunado a lo anterior, Aeroméxico participa activamente en el cumplimiento de las metas establecidas en México para disminuir el calentamiento global (Intended Nationally Determined Contributions), que fueron definidas en el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático. Además, pone el ejemplo a nivel nacional al compensar voluntariamente las emisiones de gases de efecto invernadero a través de un mecanismo internacional, como los bonos de carbono certificados por el programa de la Organización de las Naciones Unidas ser distinguida como una empresa con un mecanismo para un desarrollo limpio.



Apoyo a ONGs medioambientales

(G4-EN1, G4-EN3, G4-EN7, G4-EN15-17, G4-EN19, G4-EN27)

Durante 2015 y 2016 se apoyó a Organizaciones No Gubernamentales relacionadas con el tema medioambiental y el desarrollo sostenible para efectuar actividades y reuniones en diversos puntos del planeta, a través de la donación de boletos. Para la empresa es motivante colaborar para que las personas preocupadas por el medio ambiente puedan extender su rango de acción y tengan la posibilidad de llevar a otros foros los problemas locales que atienden.

MAPA DE INVERSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Fundación / Organización

Cleantech Challenge

Land Life Company

*Red de Escuelas por la Educación
y la Conciencia Ambiental A.C.*

Fundación el Buen Socio te Apoya, A.C.

Número de beneficiados directos e indirectos

12 beneficiarios, entre ellos emprendedores que ganaron un concurso efectuado en varias ciudades del país donde la iniciativa tiene actividades. Así como personal que fortaleció lazos y vinculación con LACI (Los Angeles Cleantech Incubator) y FinPro (contraparte de ProMéxico en Finlandia). Esto resultó en más de 10,500 personas beneficiadas en total.

15 integrantes del equipo de México que pudieron reunirse en Ámsterdam para interactuar con el equipo internacional y compartir experiencias y conocimiento. También hubo apoyo para que asistieran a la COP13 en Cancún, donde se generó contacto con otras ONGs, compañías y gobernantes con quienes se pudieron definir estrategias para el mejoramiento de los ecosistemas en Latinoamérica.

Un colaborador asistió al 1º Congreso de Educación Ambiental para la Sustentabilidad, organizado por la Asociación Nacional de Educación Ambiental (ANEA), que se llevó a cabo en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Con ello se benefició a 400 escuelas del programa Escuelas en Acción.

23 personas asistieron a los cursos de educación financiera, impartidos en Bahía de Kino y Puerto Libertad. Así como 95 miembros de 19 cooperativas que se beneficiaron de los talleres impartidos.

Un integrante de El Buen Socio asistió al taller Planeación Financiera para Renovación de Cafetales, que impartió Root Capital.





Sostenibilidad en servicios a bordo

(G4-EN27)

Aeroméxico, comprometido con la sostenibilidad, también realiza acciones a bordo del avión para fomentar el uso de materiales y prácticas sostenibles.

La conservación e imagen de los aviones es un factor primordial para la satisfacción de los clientes y sobre todo, el cuidado del medio ambiente. Por lo tanto, es prioridad que los equipos se encuentren en óptimas condiciones, bajo inspección y mantenimiento permanente, además de cuidar que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental y brinden un estándar de confort para los pasajeros.

La estrategia de imagen y estándares de servicio de renovación de interiores durante 2016 consistió en lo siguiente:

FASE 1

Se realizó cambio de vestiduras, cojines, alfombras y cinturones en 16 equipos 737-700, 5 equipos 737- 800 y 5 equipos E170.

FASE 2

Esta etapa comprende el cambio de vestiduras, cojines, alfombras y cinturones en 44 equipos de AM Connect (36 E190 y 8 E170).





Con estas dos fases se buscó homologar la imagen de la flota de Aeroméxico para lograr una mayor consistencia en el servicio y disminuir peso de la aeronave, para así reducir el consumo de combustible.

Además, Aeroméxico ofrece otros servicios sostenibles a bordo:



iPads para Sobrecargos:
Manual de Sobrecargos y Prontuarios de Servicio son "paperless".
Bitácora de Servicios "paperless".



Los informes de irregularidades ocurridas a bordo con el servicio ahora se envían a través del iPad, ya no se imprimen hojas para tenerlas disponibles en cada avión.



Recolección de taparrosas para causas sociales.



Líquidos en vuelos internacionales (jugos, refrescos, agua).
Si no se consumen de regreso a la Ciudad de México, Comisariato los recupera y los vuelve a abordar en las salidas de la Ciudad de México.



Cobijas, almohadas, edredones.
Se lavan en la Ciudad de México y pasan por un proceso de limpieza exhaustivo para poder ser utilizados nuevamente a bordo.



Carros de Servicio más ligeros.



8. Índice GRI



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-1	<i>Pág. 32</i>	G4-9	<i>Págs. 31, 41</i>
G4-2	<i>Pág. 32</i>	G4-10	<i>Pág. 41</i>
G4-3	<i>Págs. 5, 14</i>	G4-11	<i>Pág. 42</i>
G4-4	<i>Págs. 5,14,16</i>	G4-12	<i>Pág. 34</i>
G4-5	<i>Págs. 5, 14</i>	G4-13	<i>Págs. 28, 34</i>
G4-6	<i>Págs. 5, 14</i>	G4-14	<i>Pág. 22</i>
G4-7	<i>Págs. 5, 14</i>		

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	<i>Pág. 37</i>	G4-21	<i>Pág. 37</i>
G4-18	<i>Pág. 37</i>	G4-22	<i>Pág. 37</i>
G4-19	<i>Pág. 37</i>	G4-23	<i>Pág. 37</i>
G4-20	<i>Pág. 37</i>		





PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	<i>Págs. 15, 36</i>	G4-26	<i>Pág. 36</i>
G4-25	<i>Pág. 36</i>	G4-27	<i>Pág. 36</i>

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	<i>Pág. 36</i>
G4-29	<i>Pág. 36</i>
G4-30	<i>Pág. 36</i>





GOBIERNO			
G4-34	<i>Pág. 28</i>	G4-46	<i>Pág. 28</i>
G4-35	<i>Pág. 28</i>	G4-47	<i>Pág. 28</i>
G4-36	<i>Pág. 28</i>	G4-48	<i>Pág. 28</i>
G4-37	<i>Pág. 28</i>	G4-49	<i>Pág. 28</i>
G4-38	<i>Pág. 28</i>	G4-50	<i>Pág. 28</i>
G4-39	<i>Pág. 28</i>	G4-51	<i>Pág. 28</i>
G4-40	<i>Pág. 28</i>	G4-52	<i>Pág. 28</i>
G4-41	<i>Pág. 28</i>	G4-53	<i>Pág. 28</i>
G4-42	<i>Pág. 28</i>	G4-54	<i>Pág. 28</i>
G4-43	<i>Pág. 28</i>	G4-55	<i>Pág. 28</i>
G4-44	<i>Pág. 28</i>	G4-58	<i>Págs. 30,50</i>
G4-45	<i>Pág. 28</i>		



ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	<i>Pág. 30</i>
G4-57	<i>Pág. 30</i>
G4-58	<i>Pág. 30</i>

ENFOQUE DE GESTIÓN

G4-DMA	<i>Pág. 37</i>
---------------	----------------

ECONOMÍA

G4-EC1	<i>Págs. 31,32</i>
G4-EC7	<i>Págs. 16</i>





MEDIO AMBIENTE

G4-EN1	<i>Págs. 72,79</i>	G4-EN17	<i>Pág. 72</i>
G4-EN3	<i>Págs. 72,79</i>	G4-EN19	<i>Págs. 71,72,76,79</i>
G4-EN6	<i>Págs. 71,76</i>	G4-EN22	<i>Pág. 74</i>
G4-EN7	<i>Págs. 71,72,76,79</i>	G4-EN27	<i>Págs. 72,74,76,79</i>
G4-EN13	<i>Págs. 74,75</i>	G4-EN32	<i>Págs. 35,74</i>
G4-EN14	<i>Pág. 74</i>	G4-EN33	<i>Pág. 74</i>
G4-EN15	<i>Págs. 72,79</i>		
G4-EN16	<i>Pág. 72</i>		

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

G4-LA1	<i>Pág. 41</i>	G4-LA10	<i>Pág. 43</i>
G4-LA2	<i>Pág. 43</i>	G4-LA11	<i>Págs. 45,47</i>
G4-LA3	<i>Pág. 44</i>	G4-LA12	<i>Pág. 52</i>
G4-LA4	<i>Pág. 42</i>	G4-LA14	<i>Pág. 35</i>





DERECHOS HUMANOS			
G4-HR1			<i>Pág. 39</i>
G4-HR4			<i>Pág. 42</i>

SOCIEDAD			
G4-SO1	<i>Págs. 51,62,67,70</i>	G4-SO4	<i>Pág. 49</i>
G4-SO3	<i>Pág. 49</i>	G4-SO6	<i>Págs. 51,56</i>

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	
G4-PR1	<i>Pág. 22</i>



2015 2016

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2015-2016

Gracias por acompañarnos.

