

# Volamos hacia un mejor futuro

Informe de Sostenibilidad  
2020



# Contenido



	<b>Mensaje del Director General</b>	4			
<b>01</b>	<b>Impacto a la industria aérea en 2020</b>	6	<b>05</b>	<b>La seguridad es nuestro valor #1</b>	46
	• En el Mundo	8		• Sistema de Gestión de Salud e Higiene	48
	• Panorama en México	9		• La experiencia de nuestros clientes	50
<b>02</b>	<b>Nos estamos transformando</b>	10		• La experiencia del colaborador	56
	• Capítulo 11	12		• Gestión de la salud y seguridad en el trabajo	58
<b>03</b>	<b>La Aerolínea Bandera de México</b>	16		• Modernización del Centro de Control de Crisis	61
	• Flota	19		• Completamos la auditoría IOSA	62
	• Reinicio de operaciones B-737 MAX	20		• Renovamos nuestra certificación ISAGO	63
	• Resultados 2020	23	<b>06</b>	<b>Experiencia del Cliente</b>	66
	• Alianzas	25		• Net Promoter Score (NPS)	68
	• Nuestras rutas y mercados	30		• Puntualidad	68
	• Reconocimientos	34		• Nuevo menú Salones Premier	69
<b>04</b>	<b>Plan de Vuelo</b>	40		• Preferred Seats   Corporate Priority	69
	• Estrategia 2020	42		• Gran Plan	70
	• Pacto Mundial	45		• Certificación PCI	72
				• Experiencia digital	72
			<b>07</b>	<b>Experiencia del Colaborador</b>	74
				• Compensaciones y Beneficios	78
				• Nuestros valores, comportamientos y Código de Conducta	80
				• Aeroméxico Formación	84
				• Reestructura organizacional	87
			<b>08</b>	<b>Un futuro más verde</b>	88
				• Certificaciones y apego a normas ambientales	90
				• Riesgos Climáticos	91
				• Eficiencia operativa	92
				• Consumo energético y emisiones	94
				• Reducir, reciclar y reutilizar	100
				• Eliminación de plásticos de un solo uso	101
				• Paperless	102
				• Vuela Verde	102
			<b>09</b>	<b>Bienestar social</b>	104
				• Voluntariado corporativo	106
				• Patrocinios y eventos	107
				• Derechos Humanos y Trata de Personas	108
				• Volamos con Responsabilidad Social	109
			<b>10</b>	<b>Acerca de este informe</b>	112
				• Tabla de Contenidos	116
				Estándares GRI	

## Mensaje del Director General



El 2020 fue uno de los años más retadores para la industria aérea y el mundo entero. El Covid-19 generó una crisis sin precedente, provocando cambios estructurales en la forma de vivir y trabajar alrededor del mundo.

El tráfico de pasajeros a nivel mundial se desplomó como nunca hubiéramos imaginado y sabemos que pasarán años para recuperar los niveles de 2019.

Sin embargo, estoy convencido de que toda crisis también presenta oportunidades. Este año nos impulsó a mejorar nuestros procesos de manera acelerada para seguir ofreciendo una experiencia cada vez más segura a nuestros clientes y colaboradores.

Nuestro Sistema de Gestión de Salud e Higiene, así como nuestros protocolos de seguridad, han sido claves para sobrevolar la turbulencia y seguir siendo una aerolínea de clase mundial.

Siempre ha sido prioritario cuidar nuestra fuente de empleo y mantener al Caballero Águila en el aire para seguir volando por muchos años más.

Esto lo hemos logrado gracias al esfuerzo de toda la familia Aeroméxico, a quienes quiero expresar mi más grande agradecimiento y reconocimiento por su labor.

Nunca nos detuvimos y el hecho de que hoy sigamos volando alto, requirió de grandes compromisos y la dedicación de los mejores

colaboradores que tiene esta industria. Por ello, quiero hacer un resumen de algunos acontecimientos que marcaron el 2020 para Aeroméxico:

Iniciamos de manera voluntaria un proceso de reorganización financiera y operativa que nos ha permitido continuar nuestras operaciones de manera ininterrumpida y seguir ofreciendo un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Mejoramos la experiencia para nuestros clientes y alcanzamos los resultados más altos de nuestra historia en el indicador NPS (Net Promoter Score), gracias a un buen desempeño operativo y al cumplimiento de nuestros protocolos.

Colaboramos con el Gobierno de México y de diversos países, para trasladar insumos médicos esenciales y ayudar a miles de personas a volver a casa.

Rompimos récords en uno de los años más atípicos de la industria: realizamos el vuelo directo de mayor alcance en la historia de la aviación de nuestro país, entre Hong Kong y la Ciudad de México; operamos 8 vuelos simultáneos sobre el Océano Pacífico y volamos 14 aviones Boeing 787 Dreamliner entre Asia y México en dos días.

Mantenemos el compromiso con nuestra estrategia de sostenibilidad, porque estamos convencidos de que para generar valor, no solo importan los aspectos económicos, sino

también los ambientales y sociales y todos somos parte del cambio para dejar un mundo mejor a las generaciones futuras.

Aún nos queda mucho por hacer y estamos muy motivados en seguir transformándonos para convertirnos en una aerolínea más eficiente, ágil y flexible. La seguridad y salud de clientes y colaboradores seguirá siendo nuestro pilar más importante y valoramos que la realidad llegó para darnos nuevos aprendizajes que aprovecharemos para ser cada vez mejores.

Llevar a México en nuestro nombre nos llena de orgullo para continuar siendo un referente en la industria aérea, y es gracias a esta gran familia Aeroméxico, que volamos cada vez más alto.

**Andrés Conesa**  
Director General de Grupo Aeroméxico





# 01

## Impacto a la Industria Aérea en 2020



Durante 2020 la industria aérea a nivel mundial atravesó por una gran crisis derivada de los efectos de la pandemia por Covid-19.

A pesar del complejo escenario, el mercado mostró signos de una recuperación lenta.

Durante el cuarto trimestre del 2020, la capacidad total medida en ASKs (Available Seat Kilometers) se incrementó en 39.6% comparado con el trimestre previo, impul-

sada principalmente por el incremento en la demanda del mercado doméstico.

Para entender nuestro desempeño de este año, es importante conocer el entorno al que tuvimos que adaptarnos y que nos obligó a modificar algunas prioridades y la estrategia de negocio.





## En el Mundo

### Impacto económico y reducción de oferta vs 2019<sup>1</sup>



**-50% de oferta** de asientos.

**1,800M de pasajeros** transportados, lo que representa una **caída del 60%**.

**-370 MMDD en ingresos** para las aerolíneas.

El tráfico aéreo en 2020 **llegó a niveles de 1999**.

Dejaron de operar **34 aerolíneas**.

### Turismo<sup>2</sup>



Los ingresos por turismo internacional tuvieron una pérdida de **1.3 billones de dólares**.

Se estima una pérdida de **197M de empleos** en los sectores de viajes y turismo.

### Conectividad<sup>3</sup>



En América Latina se redujo **61.8% el número de ciudades atendidas**, al pasar de 1,780 a 680 (abril 2020).

Londres, la ciudad mejor conectada del mundo en septiembre de 2019, **perdió 67% de su conectividad**.



## Panorama en México

### Impacto económico y reducción de oferta<sup>4</sup>

México no escapó a los efectos del Covid-19 y nuestro sector registró drásticas reducciones en comparación con los niveles de 2019.



**-52.6%** en tráfico de pasajeros.



Contracción de **47.3%** en el mercado doméstico.



Caída de **58.5%** en el mercado internacional.



Pérdida de **9,320 MDD** para aerolíneas mexicanas.

<sup>1</sup> Fuente: Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)  
<sup>2</sup> Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT) Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés)  
<sup>3</sup> Fuente: Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés)

<sup>4</sup> Fuente: Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) y Organización Mundial del Turismo (OMT)



# 02

## Nos estamos transformando



La pandemia por Covid-19 ocurrió en un momento de fortaleza para Aeroméxico, pero la caída repentina en la demanda de viajes aéreos tuvo un impacto muy significativo. Garantizar la salud de nuestros clientes y colaboradores así como la liquidez de la empresa fueron nuestras más altas prioridades, además actuar de manera oportuna fue clave para mantenernos en el aire.

Nuestras acciones de salud e higiene serán abordadas más adelante en conjunto con todas las iniciativas que forman parte de nuestro valor #1 que es la seguridad.

Una de las medidas tomadas para asegurar nuestro futuro, fue iniciar el 30 de junio de 2020, un proceso voluntario de reestructura financiera bajo el Capítulo 11 de la Ley de Quiebras de Estados Unidos, el cual nos ha permitido transitar por esta etapa tan compleja y garantizar una compañía más fuerte en el futuro.





# Capítulo 11

Es un proceso legal que permite a las empresas reestructurarse financiera y operativamente bajo la supervisión de un Tribunal, mientras continúan operando. También permite acceder a fuentes de financiamiento para garantizar su liquidez. Estamos seguros de que este es el mejor camino para salir fortalecidos, mientras seguimos brindando el mejor servicio a nuestros clientes.

## Etapas del proceso

1



### Inicio del proceso del Capítulo 11

Nuestro objetivo desde el comienzo de este proceso es desarrollar un plan comercial y de vuelo a largo plazo para la compañía, mejorar nuestra posición financiera y garantizar el futuro exitoso de la aerolínea, todo mientras continuamos volando y sirviendo a nuestros clientes.

2



### Financiamiento del deudor en posesión (DIP por sus siglas en inglés)

Antes del inicio en el Capítulo 11, junto con nuestro asesores, comenzamos un proceso de financiamiento (DIP) para asegurar liquidez suficiente, sufragar los gastos del proceso del Capítulo 11 y los de la operación posterior al proceso de reestructura.

3



### Audiencia judicial inicial ("primera audiencia")

Después de uno o dos días del comienzo del proceso del Capítulo 11, el Tribunal celebra una audiencia inicial en la que esperamos que el juez de la aprobación para comprobar que podemos continuar operando sin ninguna interrupción.

4



### Desarrollo del Plan de Reorganización

El objetivo principal del proceso en el Capítulo 11 es trabajar con las partes interesadas para desarrollar un plan (denominado "Plan de Reorganización") que incluya los detalles de la reestructuración financiera y el plan comercial a largo plazo. Dicha estrategia se presenta a los acreedores para su revisión y aprobación.

5



### Confirmación del Plan de Reorganización

Si el número requerido de acreedores vota y aprueba el Plan, se presentará al Tribunal para su aprobación final. Esto se conoce como "confirmación" del Plan.

6



### Salida

Después de que el Tribunal confirme el Plan, estaremos listos para salir del proceso como una compañía fortalecida financieramente y posicionada para continuar volando aun más alto.

## Línea del tiempo







# 03

## La Aerolínea Bandera de México



Somos Grupo Aeroméxico S.A.B de C.V, la aerolínea global de México que desde hace 86 años conecta a nuestro país con el mundo.

El Grupo se compone de seis empresas subsidiarias cuyas operaciones consisten en conectar personas con sus destinos, contar con un programa de lealtad para los clientes, transportar mercancías, formar profesionales de la aviación y proveer de servicios de asistencia y mantenimiento a aeronaves.





# Grupo AEROMEXICO®



Vuelos a destinos nacionales e internacionales desde México.



Vuelos regionales enfocados principalmente en los viajeros de negocios.



Transporte de mercancías para diversas industrias.



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



Asistencia para aeronaves en más de 40 aeropuertos.



Programa de lealtad que brinda recompensas y experiencias únicas.



## Flota

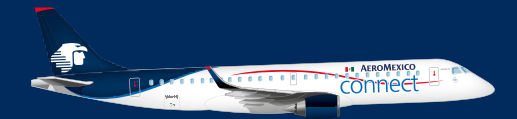
Al cierre del 2020, nuestra flota estuvo integrada por 107 aeronaves operando:

60 de la familia Boeing

47 de la familia Embraer



5 equipos 737-700NG



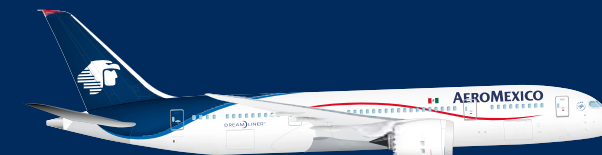
15 equipos 190 AR  
32 equipos 190 LR



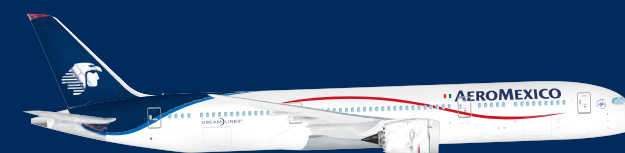
30 equipos 737-800NG



6 equipos 737 MAX 8



9 equipos 787-8 Dreamliner



10 equipos 787-9 Dreamliner





# Reinicio de Operaciones B737 MAX

En noviembre 2020, la Administración Federal de Aviación (FAA por sus siglas en inglés) emitió la recertificación del equipo Boeing 737 MAX para su regreso a operaciones comerciales.

Por nuestra parte, coordinamos con el fabricante Boeing y la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) de México, todas las gestiones y pruebas necesarias para reincorporar este avión a nuestra operación.

En apego a los requisitos establecidos por las autoridades, los pilotos completaron las

capacitaciones necesarias para volar estos equipos, mismos que tuvieron modificaciones, principalmente en el sistema operativo.

El Boeing 737 MAX es un avión con gran eficiencia en comparación con modelos de otras generaciones. **Utiliza hasta 14% menos de combustible por asiento, registra casi un 15% menos en emisiones de CO<sub>2</sub> y hasta un 40% menos en huella sonora.** Su alcance es de hasta un 20% mayor y su costo de operación es casi 10% menor en comparación con otras aeronaves similares.







## Resultados 2020

A pesar de las circunstancias adversas que se presentaron durante el año, fue nuestra prioridad continuar operando y brindando el servicio de excelencia que nos caracteriza.



Transportamos más de **9.4 millones de pasajeros**



Ingresos por **28,522MDP**



**25.3% de pasajeros** en el segmento doméstico y **11.3%** en Internacional



**19.5%** participación de mercado



Llegamos a **17 países** en **3 continentes**



**25.5 millones** asientos disponibles por km ASKs (Available Seat Kilometers)



Operamos más de **280 vuelos diarios** a **41 destinos nacionales** y **31 destinos internacionales**



**70%** de ocupación en vuelos



Mercados principales: **Monterrey, Guadalajara y Estados Unidos**



**74.3%** de puntualidad en vuelos **D0** (porcentaje de vuelos a tiempo a la salida)





# Alianzas

Fortalecimos nuestra alianza con LATAM Airlines



Gracias al acuerdo de código compartido establecido con LATAM Airlines Colombia y LATAM Airlines Brasil, nuestros clientes tienen acceso a una mayor conectividad y pueden disfrutar de:

- Acceso a **+14 destinos desde Bogotá y Medellín, como Cali y Cartagena.**
- Opciones de hasta **40 destinos desde São Paulo Brasil**, como Río de Janeiro, Curitiba y Porto Alegre, entre otros.
- **Uso de Puntos Premier** con la red LATAM

• **Acceso a salones VIP** de LATAM en el Aeropuerto Internacional El Dorado en Colombia.

Además, pueden elegir entre toda la red nacional de Aeroméxico saliendo desde la Ciudad de México.

En diciembre LATAM Airlines mudó sus operaciones a la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), permitiendo agilizar las conexiones con nuestros vuelos.





# Alianzas

Skyteam / Acuerdo de Colaboración Conjunta



## SkyTeam

Somos miembros fundadores de SkyTeam, alianza creada hace 20 años y conformada por 19 aerolíneas socias, para que nuestros pasajeros puedan llegar a más de **1,036 destinos en 170 países** a través de códigos compartidos, acceso a salones VIP y recompensas por acumular millas.

Durante 2020, trabajamos en conjunto para brindar la mayor seguridad a nuestros pasajeros a través del programa *SkyCare & Protect*.



## El Acuerdo de Colaboración Conjunta (ACC)

Es la primera alianza transfronteriza entre México y Estados Unidos que hace tres años generamos entre Aeroméxico y Delta Air Lines.

El objetivo es sumar esfuerzos, infraestructura y talento para ofrecer una experiencia unificada de calidad y aumentar la conexión y beneficios para nuestros clientes.







## Alianzas

Grupo Modelo



Sumamos esfuerzos con la cervecera más importante de México para proteger a nuestros clientes.

A través de un acuerdo comercial, Grupo Modelo nos entregó casi 5 millones de sachets y más de 15 mil botellas de gel antibacterial que pusimos a disposición de los clientes y colaboradores, en tierra y a bordo de los vuelos, como parte de los protocolos de nuestro Sistema de Gestión de Salud e Higiene.

Para dar a conocer la iniciativa, lanzamos en conjunto la campaña “Si te cuidas tú, cuidas a México”.







# Nuestras Rutas y Mercados

Trabajamos bajo un modelo de red de rutas de conexión *hub and spoke*, en el que consolidamos el tráfico en un aeropuerto (*hub*) y de ahí servimos a diferentes destinos (*spokes*) para generar mayor conectividad principalmente en México y el continente americano.

El centro de operaciones más importante de Aeroméxico se encuentra en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM).

- En 2020, operamos desde y hacia Guadalajara siete vuelos semanales en la ruta de Cancún y cinco vuelos semanales en la de Los Cabos.

- Inauguramos la ruta Ciudad de México – Chetumal, operando un vuelo diario hacia la capital de Quintana Roo y junto con los operados hacia Cancún, sumamos una oferta de 130 frecuencias semanales hacia el estado.

Derivado de la caída del tráfico aéreo, realizamos ajustes a nuestras operaciones, lo que implicó la suspensión de algunas rutas nacionales e internacionales. Conforme la demanda se fue recuperando la mayoría de las rutas se reactivaron.

Algunas de las rutas que resultaron con afectaciones provisionales fueron:

**Doméstico:** Monterrey – Puebla, Monterrey – San Luis Potosí, Monterrey – Bajío (León), Monterrey – Chihuahua, Monterrey – Hermosillo, Monterrey – Tijuana, México – Morelia.

**Internacional:** México – Austin, México – Barcelona, México – Dallas, México – Habana, México – Londres, México – Managua, México – Tokio (Narita), México – San Pedro Sula, Monterrey – Detroit, Monterrey – New York, Monterrey – Las Vegas, Monterrey – Los Ángeles, Guadalajara – Salt Lake City, Bajío (León) – Detroit, Querétaro – Detroit.



Nueva ruta  
MEX – CTM

Nuestros clientes son viajeros de placer, clientes corporativos (empresas de distintos sectores) y pasajeros de negocios.

Los pasajeros que viajan por trabajo representan un grupo muy importante para Aeroméxico, ya que nuestra red de destinos conecta con centros de negocios a nivel nacional e internacional.

Las necesidades de este tipo de viajeros son distintas a la de los pasajeros de placer y por ello, les ofrecemos soluciones específicas para su experiencia de viaje.

A pesar de la crisis global, tuvimos la oportunidad de estrechar lazos y mantener una estrategia competitiva con otras industrias como lo fue con Oil & Gas.

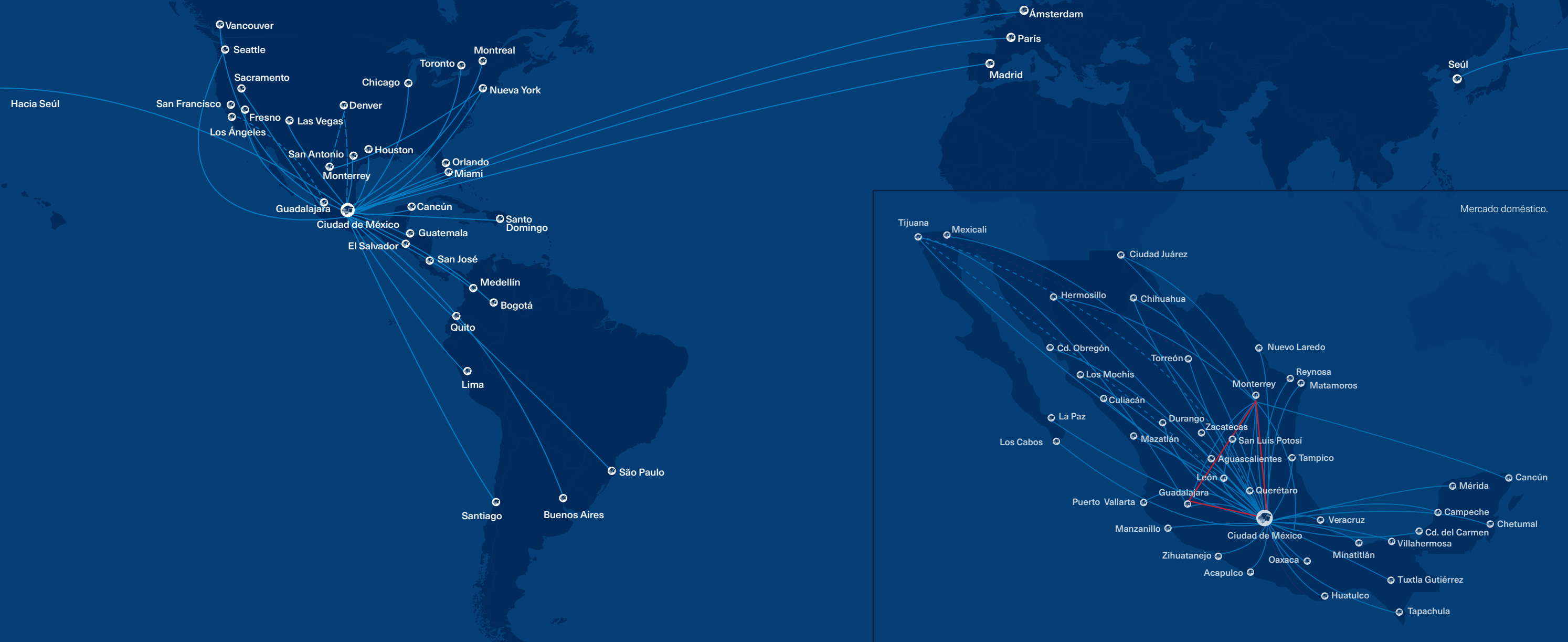
**En 2020 servimos a más de 984 corporativos en México y el mundo**, cerramos nuevas relaciones y además, contamos con **609 agencias de viajes** como importantes socios comerciales, 256 en México y 353 en el resto del mundo.



Continuamos brindando servicio a todo tipo de sectores: consumo, financiero, automotriz, telecomunicación y tecnología, farmacéutica y servicios de salud, industria de transformación, almacenaje y transporte, construcción, energía, maquinaria y equipo, aeroespacial, hospitalidad y organizaciones no gubernamentales.



# Nuestras Rutas





# Reconocimientos



APEX

Por segundo año consecutivo, Aeroméxico fue incluida en la categoría de Aerolíneas Globales dentro del APEX Official Airline Ratings, recibiendo la máxima condecoración de cinco estrellas.

El galardón es entregado por la Asociación de Experiencia de Pasajeros de Aerolíneas (APEX, por sus siglas en inglés), con base en los comentarios y calificaciones realizadas por los usuarios.



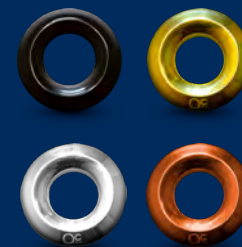
Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOCO)

Reconoció a Aeroméxico en la 8ª edición de "Las 100 empresas y los 100 líderes con mejor reputación en México". En el sector "Transporte de Viajeros", recibimos por cuarto año consecutivo el reconocimiento como la compañía con mejor reputación corporativa. Además, obtuvimos el primer lugar del sector en el ranking "Las 100 empresas con mejor Responsabilidad y Gobierno Corporativo en México" en su octava edición.



IAB México

Los premios IAB México reconocen a las mejores empresas y proyectos digitales. Fuimos galardonados con cuatro bronce por nuestras campañas *Personas que son destinos* y *Te urge viajar*.



Círculo de Oro 2020

Festival organizado por Círculo Creativo de México, fuimos nombrados anunciante del año, agencia in-house del año y ahora pertenecemos al top 5 de agencias de publicidad en México.





# Reconocimientos

Campaña seleccionada: Personas que son destinos



Grand Prix



Promociones y activaciones



Digital



Campañas Integradas



Oro



Promociones y activaciones



Campañas integradas



Media



Digital, social y tecnología



Marketing directo



Plata



Marketing directo



Bronce



Craft digital



Campaña de marketing directo



Digital, social y tecnología





## Reconocimientos

Campaña seleccionada: Te urge viajar



Plata



Bronce



Digital, social  
y tecnología



Digital, social  
y tecnología

### Reconocimientos especiales



**Anunciante del año.**

**Agencia in-house del año.**

(Por primera vez en la historia se entrega este reconocimiento en algún festival de creatividad).

**4to lugar en el ranking general de agencias.**





# 04

## Plan de vuelo



El Plan de Vuelo es nuestra estrategia anual de negocio. Se compone de seis pilares que aseguran la sostenibilidad de la empresa y el cumplimiento de nuestra visión de **ser la opción #1 por brindar la mejor experiencia de vuelo personalizada y consistente con un espíritu de calidez y servicio.**



Seguridad



Crear eficiencia



Experiencia del empleado



Ejecución impecable



Experiencia del cliente



Aerolínea de elección

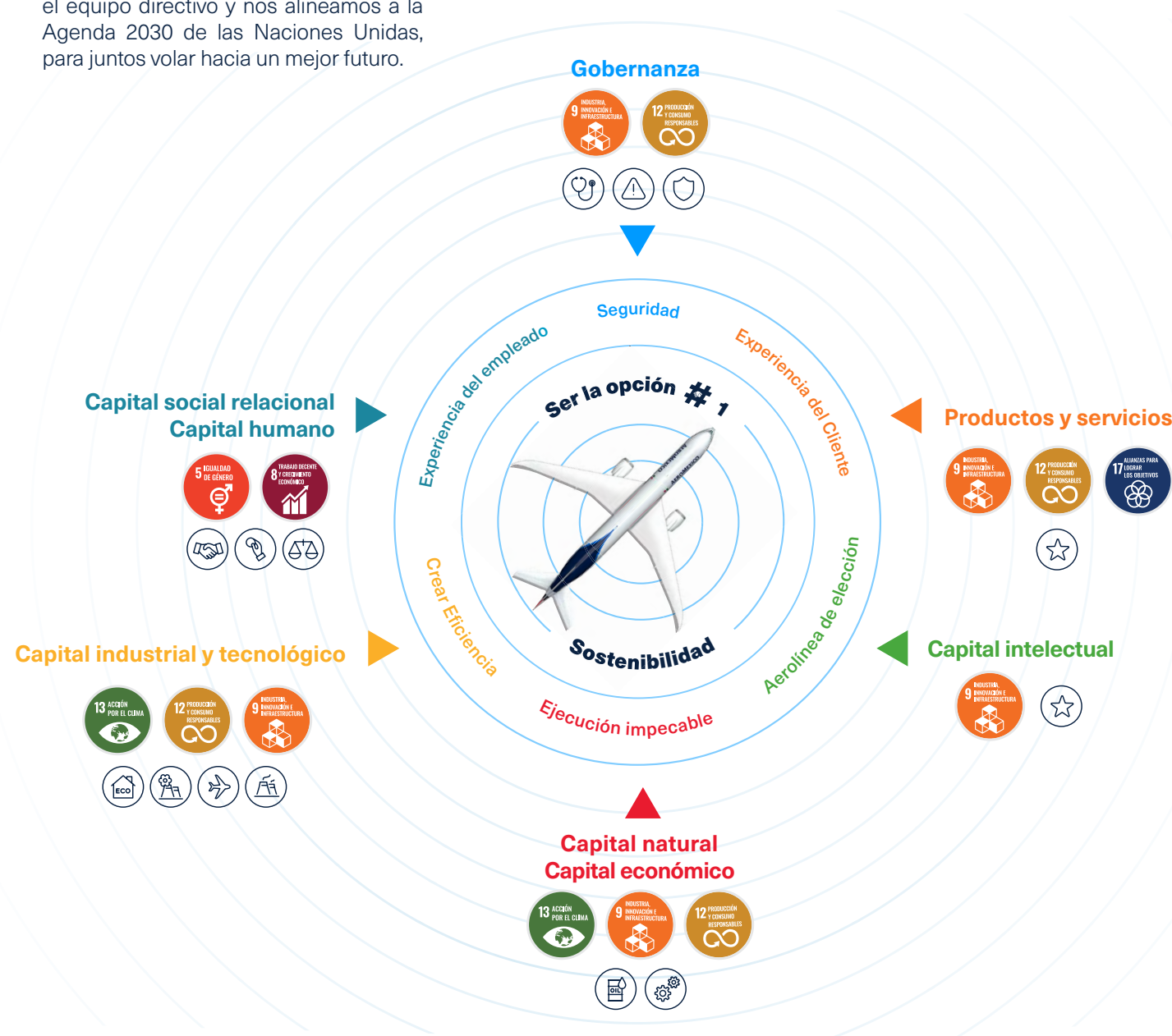




# Estrategia 2020

## Sostenibilidad

Buscamos un equilibrio entre los aspectos sociales, ambientales y económicos para agregar valor al negocio. Se consideramos los resultados de nuestro análisis de materialidad realizado en 2018 con el equipo directivo y nos alineamos a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, para juntos volar hacia un mejor futuro.



## Objetivos Estratégicos

- Gobernanza
  - Marco estratégico y normativo.
- Capital Intelectual
  - Procesos sostenibles agregando valor a la empresa.
- Capital Humano
  - Talentos responsables.
- Capital Social Relacional
  - Promotor global de México.
- Capital Ambiental
  - Mejores prácticas en operaciones, productos y servicios.
- Capital Industrial y Tecnológico:
  - Infraestructura sostenible e innovadora.
- Capital Económico
  - Productividad de la empresa y uso eficiente de recursos.
- Productos y Servicios
  - Atributos de sostenibilidad.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como parte de nuestra adhesión al Pacto Mundial de México, nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para lograr la sostenibilidad de nuestra operación y del país.

## Temas materiales:

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





## Pacto Mundial

Para reafirmar nuestro compromiso con la sostenibilidad, desde 2012 formamos parte del Pacto Mundial, iniciativa internacional de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que promueve la implementación de diez principios universales y 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incluidos en la Agenda 2030, que tienen como propósito eliminar la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Como miembros consejeros de la Red Mexicana del Pacto Mundial, este año lideramos junto con el Consejo Coordinador Empresarial, el grupo de trabajo del Objetivo #8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico. El propósito es crear un plan estratégico para lograr las metas de la mano del sector privado y organizaciones nacionales e internacionales.

Como parte de nuestras actividades en el Consejo, en 2020 participamos en los siguientes programas:

- **SDG Ambition:** Aceleradora que tiene como finalidad desafiar y apoyar a las empresas del Pacto Mundial a establecer objetivos corporativos ambiciosos y a integrar los 17 ODS en la gestión empresarial.
- **Segunda generación de jóvenes por los ODS:** Colaboradores de Aeroméxico fueron seleccionados para ser parte del programa. Estuvieron acompañados por mentores y expertos en temas de sostenibilidad para hacer realidad un proyecto de impacto para la organización.
- Participamos en el Curso Introductorio de las Comunidades de Práctica para aprender metodologías en la implementación de la Agenda 2030.





# 05

## La seguridad es nuestro valor #1



La seguridad de nuestros clientes y colaboradores es el valor número uno y por eso ya contábamos con protocolos de salud e higiene establecidos en un manual apegado a normas y certificaciones.

Adicionalmente creamos un Sistema de Gestión de Salud e Higiene que reforzó nuestras medidas de seguridad en todas las operaciones.







## Sistema de Gestión de Salud e Higiene

Como parte de nuestra transformación y adaptación al entorno, la contingencia sanitaria nos llevó a, de la mano de un Comité Médico asesorado por expertos epidemiólogos, agregar protocolos y medidas específicas a nuestro original **Sistema de Gestión de Salud e Higiene** para cuidar a nuestros clientes y colaboradores en todas las etapas de la operación.

El SGSH<sup>1</sup> se basa en la norma ISO 45001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), lo que nos permite asegurar un estándar y comprende acciones enfocadas a **la experiencia de nuestros clientes y colaboradores en tierra y a bordo.**

<sup>1</sup> Sistema de Gestión de Salud e Higiene







# La experiencia de nuestros clientes



## Antes del vuelo

Pedimos a nuestros clientes prepararse con todo lo necesario para su viaje.


1.  **Empacar:** Llevar solo lo esencial.
2.  **Check-list:** Tener a la mano todos sus documentos.
3.  **Registrar viaje en la app de Aeroméxico y hacer Check-in.**
4.  **Revisar correo electrónico:** Enviamos actualizaciones e información útil sobre su viaje.
5.  **Conocer los requisitos de entrada a su destino:** Llenar el formulario solicitado por la AFAC<sup>2</sup> y consultar en nuestra página web los requisitos solicitados por el destino al que viajan.
6.  **Uso obligatorio de cubrebocas:** En todos nuestros vuelos.

<sup>2</sup> Agencia Federal de Aviación Civil

## En el aeropuerto

Cumplimos con todas las medidas de la circular obligatoria COSA 09.1/13 R4, la cual establece el plan de contingencia de la Aviación Civil ante eventos de salud pública, entre ellas el cuestionario

de salud obligatorio. Nuestras medidas están coordinadas con Sanidad Internacional, Unidad de Epidemiología, el Centro Nacional de Inteligencia y todas las autoridades del ámbito aeroportuario.

1.  **Quioscos:** Incentivamos su uso para Check-in y documentación de equipaje, reduciendo así el contacto entre personas.
2.  **Desinfección:** Limpiamos y desinfectamos constantemente todas nuestras instalaciones, mobiliario, quioscos y mostradores.
3.  **Entrevista de salud:** Se realizan cuestionarios acerca del estado de salud de nuestros pasajeros, en coordinación con los grupos aeroportuarios y autoridades.
4.  **Cubrebocas:** Su uso es obligatorio en el aeropuerto y durante todo el viaje.
5.  **Mostradores:** Están intercalados; dan servicio uno sí y uno no.
6.  **Gel antibacterial:** Colocamos dispensadores en todas nuestras instalaciones.
7.  **Señalización:** Instalamos señalética para mantener las medidas y evitar aglomeraciones.
8.  **Voceo:** Constantemente anunciamos todas nuestras medidas de seguridad.
9.  **Colaboradores:** Cuentan con equipo de protección personal (cubrebocas, guantes y caretas).





### Filtros de seguridad



Las autoridades aeroportuarias han establecido medidas de higiene en los filtros de seguridad.

### Salones Premier

-  Toma de temperatura y gel antibacterial al ingresar.
-  Redefinición de espacios y colocación de mobiliario para mantener distancia entre clientes.
-  Módulo de Servicio Premier instalado en recepción para evitar aglomeraciones.
-  Servicio de snacks y bebidas empaquetados en presentaciones individuales.

### Salas de última espera

Colocamos señalamientos en el mobiliario y cambiamos los lineamientos de nuestro abordaje para evitar aglomeraciones.

-  Documentación libre contacto; los clientes escanean su pase de abordar y muestran su identificación.
-  Abordaje inverso; iniciamos con las últimas filas y concluimos con las primeras.

### Entrega de equipaje

Implementamos protocolos estrictos de higiene para entregar a nuestros clientes su equipaje limpio.

-  Estricta limpieza de las bandas de equipaje.
-  Sanitización de equipaje antes de entregarlo a nuestros clientes.
-  Señalización para evitar aglomeraciones durante espera de equipaje.




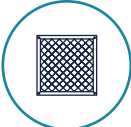






## A bordo

De acuerdo con la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) el riesgo de transmisión de Covid-19 a bordo de un avión es bajo en comparación con otros espacios, gracias a diversos factores, tales como:

### Limpieza y sanitización de instalaciones y aeronaves

Toda nuestra flota e instalaciones son sanitizadas con desinfectantes antivirales aprobados por las autoridades sanitarias internacionales, mediante un proceso de atomización. Desinfectamos todas las superficies del interior, incluyendo la cabina de pilotos y pasajeros, baños y áreas de servicio. Antes de cada vuelo se llevan a cabo estos procedimientos y en aquellos con duración mayor a dos horas, se repite el protocolo de limpieza de áreas comunes.

1.  El flujo de aire circula desde el techo hacia abajo y no hay condensación de gotas.
2.  Toda nuestra flota está equipada con filtros High Efficiency Particulate Air (HEPA), que eliminan 99.99% de virus y bacterias. Cada 2 o 3 minutos el aire de la cabina se renueva por una mezcla de aire del exterior y filtrado del interior.
3.  Proporcionamos gel antibacterial durante el vuelo.
4.  Los alimentos y bebidas se entregan empaquetados de manera individual.
5.  El desembarque se realiza de forma ordenada y por filas.
6.  Las cobijas, audífonos y otros artículos son desinfectados y entregados en bolsas selladas.

## Comunicación con el cliente

La transparencia y claridad en la comunicación que establecimos con nuestros clientes también fue una prioridad y ha sido una parte muy importante para brindarles el mejor servicio.

Proporcionamos distintas opciones de flexibilidad; iniciamos con una política regional (Asia), que evolucionó a una global como resultado de los cambios en la industria y las restricciones que implementaron los gobiernos. En julio adecuamos la política para ofrecer opciones de cambio de ruta o fecha sin cargo adicional o solicitar el reembolso del 115% sobre la tarifa a través de un voucher electrónico válido hasta por un año.

Concentramos y actualizamos constantemente la información más relevante en distintos microsítios, para hacer más fácil su consulta:

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

Gestionamos entrevistas, reportajes y diversos contenidos en medios de comunicación y redes sociales para transmitir detalles de los protocolos del SGSH. Además, nos mantuvimos en constante comunicación con clientes, autoridades aeroportuarias, gobiernos, oficinas de turismo y otras audiencias.







# La experiencia del colaborador

La seguridad y salud de nuestros colaboradores fue igual de prioritaria que la de nuestros clientes. Durante esta contingencia, cuidamos de ellos como ellos cuidaron las alas del Caballero Águila. Las medidas de prevención fueron clave para continuar nuestras operaciones:



- Colocamos filtros sanitarios en todas las instalaciones.
- Realizamos continuamente toma de signos vitales, temperatura y evaluaciones médicas.
- Brindamos equipo de protección (guantes, gel, cubrebocas y carretas) para todo nuestro personal de aeropuertos y tripulaciones.
- Se realizaron valoraciones médicas a las tripulaciones, antes de cada vuelo.
- Para identificar a colaboradores con mayor riesgo de salud, se realizaron pruebas gratuitas de hipertensión y diabetes.
- Habilitamos *ambot*, un canal digital y telefónico para brindar información y apoyo emocional 24/7 así como "Línea C-19" y "Línea en Confianza" para tripulaciones.



- Brindamos información sobre cómo identificar síntomas de Covid-19 y qué hacer ante un caso positivo, números de emergencia, información e indicadores sobre Covid-19 en México y el mundo.
- Se implementó un protocolo de monitoreo por 14 días en casa para colaboradores que presentaran síntomas o hubieran estado cerca de algún caso positivo.
- Aplicamos el protocolo "Ángel Guardián" para acompañar y asesorar a familiares de colaboradores fallecidos con trámites internos.

El equipo de **Seguridad Ocupacional y Respuesta a la Emergencia** junto con más de 300 voluntarios, acumuló durante 2020:



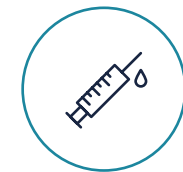
Más de 11 mil revisiones médicas a tripulantes.



Más de 60 mil llamadas de seguimiento de salud a colaboradores.



Aplicamos más de 11 mil 600 pruebas de anticuerpos, antígenos y PCR.



Durante la temporada invernal, aplicamos más de mil 300 vacunas de influenza.

Creamos la campaña de prevención y salud "*Cuidemos nuestras alas*", con la que reforzamos a través de nuestros canales internos, las medidas preventivas y los protocolos de salud e higiene implementados en Grupo Aeroméxico para cuidar de nuestros colaboradores y clientes.

Desde el inicio de la contingencia habilitamos el esquema de trabajo home office para quienes pudieran realizar sus funciones de manera remota, y redujimos al mínimo indispensable el personal operativo, cuidando en todo momento la seguridad. Pusimos a su disposición he-

rramientas colaborativas que les permitieran trabajar de manera efectiva.

La pandemia cambió nuestra forma de convivir e interactuar con las personas. El confinamiento representó retos a nivel personal y profesional para muchos de nuestros colaboradores, por ello implementamos el programa "*Juntos desde casa*", una serie de más de 90 webinars de espacios informativos, recreativos y culturales cuyo objetivo fue cuidar su bienestar y aprovechar al máximo el tiempo en casa. El programa incluyó distintos recursos y actividades en línea que además nos mantuvieron unidos a pesar de la distancia.



# Gestión de la salud y seguridad en el trabajo

Todas las acciones y nuevos procedimientos derivados del Covid-19 se incorporaron como parte de nuestro Manual de Sistemas de Gestión de Salud e Higiene, el cual cumple con los criterios establecidos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a partir de las Normas Oficiales Mexicanas, incluida la NOM-035-STPS-2018 sobre actores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención.

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

Con el fin de fomentar la participación de los colaboradores en los temas relacionados con salud e higiene, mantenemos mecanismos de consulta a través de reuniones y comités, buzón de sugerencias, aplicaciones móviles, correo electrónico y la plataforma *GAM e-Report*.

Nuestro manual incluye un capítulo para la gestión de peligros y riesgos, esta-

blece el procedimiento para identificar oportunidades que son sometidas a una evaluación, con el fin de determinar prioridades. Nos aseguramos de que los colaboradores que llevan a cabo actividades en las que podrían ver afectada su salud, directa o indirectamente, sean competentes con base en la educación, formación y experiencia adecuada, además de brindarles capacitación constante en materia de salud e higiene.

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral son: contusiones, esguinces, lumbalgias y heridas. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias se definen a partir de la Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011; adicional a la constitución y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.

Los peligros que han provocado lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe son: riesgos ergonómicos, mecánicos, químicos y físicos, antes los cuales se han implementado las siguientes medidas:



**Eliminación:**  
Detectar condiciones y actos inseguros mediante recorridos de seguridad.



**Sustitución:**  
Revisión de equipos mecánicos para su mantenimiento correctivo.

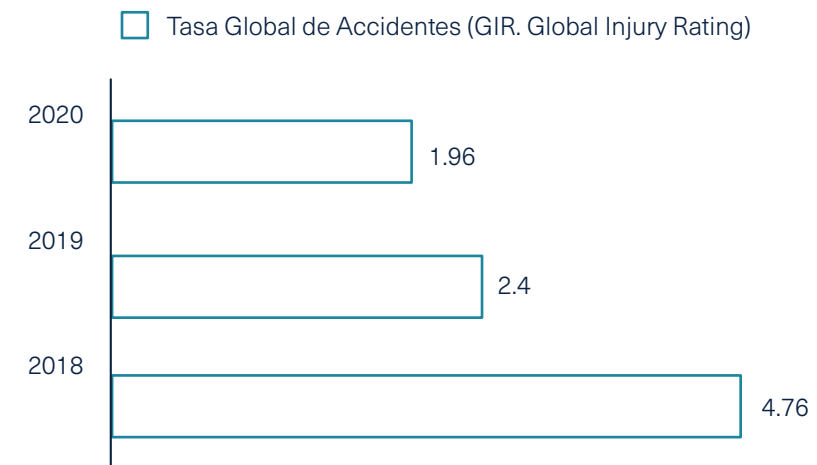


**Control de ingeniería:**  
Determinación de equipo de protección personal y evaluación de riesgos (matrices).



**Control administrativo:**  
Señalamientos y capacitación.

**En 2020 cumplimos con el objetivo de estar por debajo del 2.12% en la tasa de accidentes.** En total tuvimos 179 riesgos, sin muertes generadas por accidente laboral o enfermedad profesional.



Adicional al manual, contamos con una Comisión de Seguridad e Higiene en conjunto con los sindicatos, donde se abordan las condiciones y riesgos de trabajo para tomar acciones en función de ellos.

El 100% de los colaboradores se encuentra en lugares de trabajo constantemente verificados por las comisiones las cuales también establecen las premisas establecidas en las actas constitutivas, que definen los recorridos de verificación y seguimiento a medidas y problemáticas relacionadas con la seguridad, salud e higiene en los establecimientos de las filiales de Grupo Aeroméxico.





## Modernización del Centro de Control de Crisis

Nuestro Centro Director de la Emergencia fue modernizado con mejores equipos y espacios, incluyendo herramientas tecnológicas de última generación en telecomunicaciones, de acuerdo con los mejores estándares y prácticas internacionales.

Para su diseño se requirieron estudios de ingeniería audiovisual y por la parte de Tecnologías de la Información, cuenta con tres salas habilitadas con telepresencia y una sala central con display de información necesaria para atender cualquier evento que signifique una fuerte disrupción en la operación.





## Completamos la auditoría IOSA

Durante noviembre llevamos a cabo la Auditoría de Seguridad Operacional IOSA (IATA Operational Safety Audit) a cargo de la IATA<sup>3</sup>, que evalúa los Sistemas de Control y Gestión Operacional de las Aerolíneas.

A través de esta auditoría reflejamos el esfuerzo y compromiso de cada uno de nuestros colaboradores con la seguridad y calidad de nuestra operación.



## Renovamos nuestra certificación ISAGO



Nuestras instalaciones en los aeropuertos de la Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara y Cancún, así como la filial Aeroméxico Servicios, recibieron la renovación del certificado expedido por la auditoría de seguridad de la IATA<sup>3</sup> para operaciones en tierra ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations), la cual se basa en estándares internacionales aplicables para empresas de servicios de tierra en todo el mundo.

Además de contar con un reconocimiento a nivel global, esta certificación permite reforzar la seguridad en nuestra operación al disminuir incidentes y lesiones.

<sup>3</sup> Asociación Internacional de Transporte Aéreo





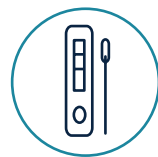
# Timbre de Seguridad Turística

A través de este distintivo entregado por la Secretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad de México, fuimos reconocidos como una organización que cumple con las disposiciones oficiales y adopta normas sanitarias internacionales.

Gracias a la ejecución de nuestro Sistema de Gestión de Salud e Higiene, hemos alcanzado:



Más de 46 mil sanitizaciones en nuestros equipos.



Más de 27 mil revisiones médicas, pruebas rápidas y pruebas PCR a nuestro personal en tierra y tripulaciones.



Más de 30 mil litros de gel antibacterial para nuestros colaboradores y clientes.



Más de 16 mil litros de sanitizante utilizado en el equipaje documentado de nuestros clientes.







# 06

## Experiencia del Cliente



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





## NPS

Cerramos el año con una **evaluación de 47.07%** en el Net Promoter Score (NPS), indicador que nos permite medir la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes, estuvimos 9.39 pp por arriba de la meta y el **crecimiento año contra año fue de 10.14 pp.**



## Nuevo menú Salones Premier



Agregamos un nuevo menú de alimentos a la venta en los Salones Premier. Ahora nuestros clientes pueden disfrutar de opciones personalizadas que, en colaboración con Ambrosía, hemos diseñado para nuestros salones en la Ciudad de México y Monterrey.



## Puntualidad



Finalizamos el año como **la aerolínea más puntual de México.**

- En el indicador **D0<sup>4</sup>** obtuvimos **74.3%**, aumentando **16.5%** vs a 2019.
- En el indicador **A0<sup>5</sup>** cerramos con un **valor de 70.5%**, aumentando **19.9%** respecto a 2019.

Fuente: ODS, plataforma de medición interna.



## Preferred Seats



### Corporate Priority

Eleva tus viajes de negocios

Lanzamos el beneficio Preferred Seats del programa *Corporate Priority*, con el cual nuestros clientes corporativos pueden seleccionar mejores asientos en Cabina Turista sin costo adicional.

<sup>4</sup> D0 (porcentaje de vuelos dentro de los 15 minutos anteriores o posteriores al itinerario)

<sup>5</sup> A0 (Llegadas dentro de los 15 minutos anteriores o posteriores al itinerario)



# GranPlan

AEROMEXICO SKYTEAM

Es uno de nuestros productos que desde hace 28 años ofrece paquetes de transportación aérea y terrestre, hospedaje, renta de autos, tours y actividades locales en una misma compra con tarifas y promociones exclusivas en los destinos que operamos. En 2020, hicimos dos campañas para reactivar el turismo en nuestro país.



## Viaja seguro y todo incluido

La oferta incluyó paquetes de transportación aérea, terrestre y hospedaje en 11 destinos, 10 de ellos en las playas más emblemáticas de México: Acapulco, Cancún, Huatulco, La Paz, Los Cabos, Manzanillo, Mazatlán, Mérida, Puerto Vallarta, Riviera Nayarit y Zihuatanejo, todo con la participación de empresas que aplican los más altos estándares de salud e higiene y que garantizan la seguridad de nuestros clientes.



## Home office en la playa

Los clientes pudieron elegir viajar a Cancún, Puerto Vallarta o Los Cabos, destinos con una amplia oferta de actividades turísticas y culturales y se crearon paquetes para estancias desde cuatro noches con tarifas especiales y múltiples facilidades.

Para esta campaña, *Velas Resorts* y *Grupo Posadas* se sumaron con nueve hoteles y, junto con nosotros, ofrecimos una experiencia de viaje, trabajo, estancia y esparcimiento bajo los más estrictos protocolos de salud e higiene.







## Certificación PCI

En 2020 obtuvimos la certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) con la que mantenemos el nivel de seguridad de los pagos con tarjeta realizados a través de E-Commerce. Con esto seguimos garantizando a nuestros clientes transacciones de pago seguras y confiables.



## Experiencia digital

Nuestra estrategia digital está orientada a ofrecer soluciones de valor. Como cada año, nos apoyamos en la tecnología para mantener nuestro servicio a la vanguardia, escuchamos a nuestros clientes a través de encuestas de satisfacción y con ello desarrollamos iniciativas para seguir mejorando su experiencia.

### Manage your Booking 2.0

Habilitamos “Manage your booking” en nuestro sitio web, que facilita la administración y consulta de la información del viaje. Con esto logramos un incremento en sesiones de casi 20%.

### Automatic Check-In

Esta iniciativa promueve la experiencia libre de contacto en el aeropuerto y con ello una menor afluencia de personas en los mostradores.

La configuración permite enviar un correo a nuestros clientes, informándoles que han sido documentados previo a su vuelo nacional, les da la posibilidad de descargar su pase de abordar, y otras transacciones.

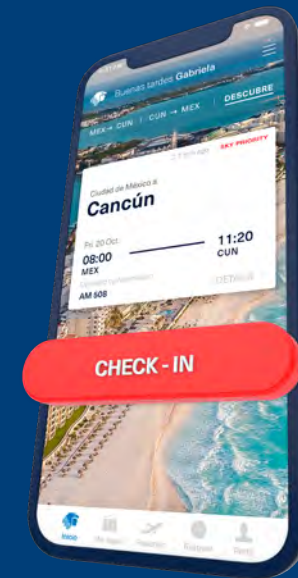
Gracias a iniciativas como esta podemos ser mucho más ágiles y eficientes para el cálculo de peso y balance de nuestros vuelos.

### Medallia en canales digitales

Habilitamos un foro para recopilar la experiencia de nuestros clientes mediante el uso de encuestas segmentadas que pueden ser medidas cuantitativa y cualitativamente. Así obtenemos retroalimentación para identificar niveles de satisfacción y áreas de oportunidad para seguir mejorando.

### Bag Recovery Tool Wrapper en app

Se creó un acceso directo en la app de Aeroméxico, para que nuestros clientes puedan reportar cualquier inconveniente con su equipaje sin requerir apoyo de algún agente en aeropuerto.



### Rompimos récord con Aerobot

En 2020 superamos el primer millón de clientes atendidos a través de Aerobot, herramienta tecnológica innovadora con la que rompimos récord en la industria aérea nacional. Es el asistente virtual más avanzado de la industria en Latinoamérica, con inteligencia artificial basada en una red neuronal que ha sido entrenada para Aeroméxico desde hace más de cinco años. Con Aerobot auxiliamos a los clientes en procesos como:

- Cotizar y generar vuelos.
- Hacer Check-in para vuelos nacionales.
- Generación de pase de abordar con código QR.
- Recibir notificaciones de vuelo.
- Conocer el estatus del vuelo.
- Rastrear equipaje demorado.
- Alertas sobre recomendaciones y promociones de vuelos.

La asertividad, es decir, la capacidad de entender lo que el usuario pregunta, **se encuentra en un 67%**, muy superior al promedio de otros chatbots de servicio.





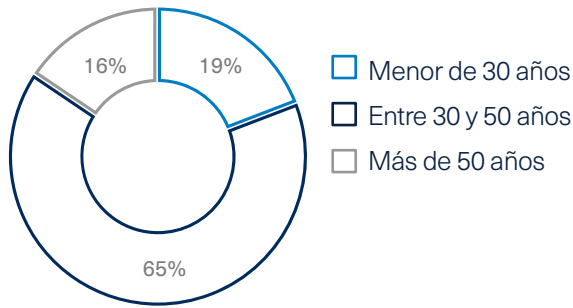
# 07

## Experiencia del Colaborador

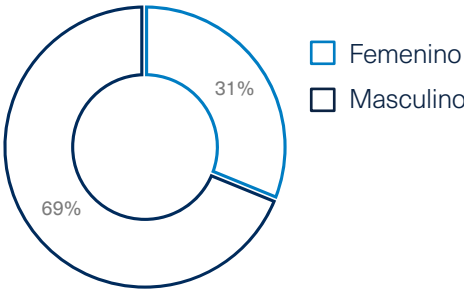


La plantilla de Grupo Aeroméxico se conforma por **12,970** colaboradores, el **95%** se encuentra en México.

Colaboradores por grupo de edad



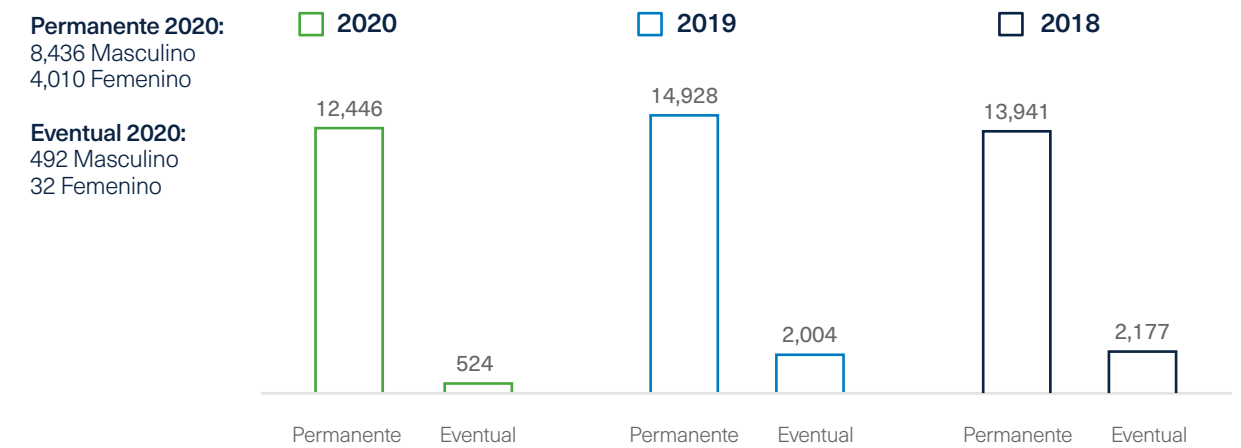
Colaboradores por género





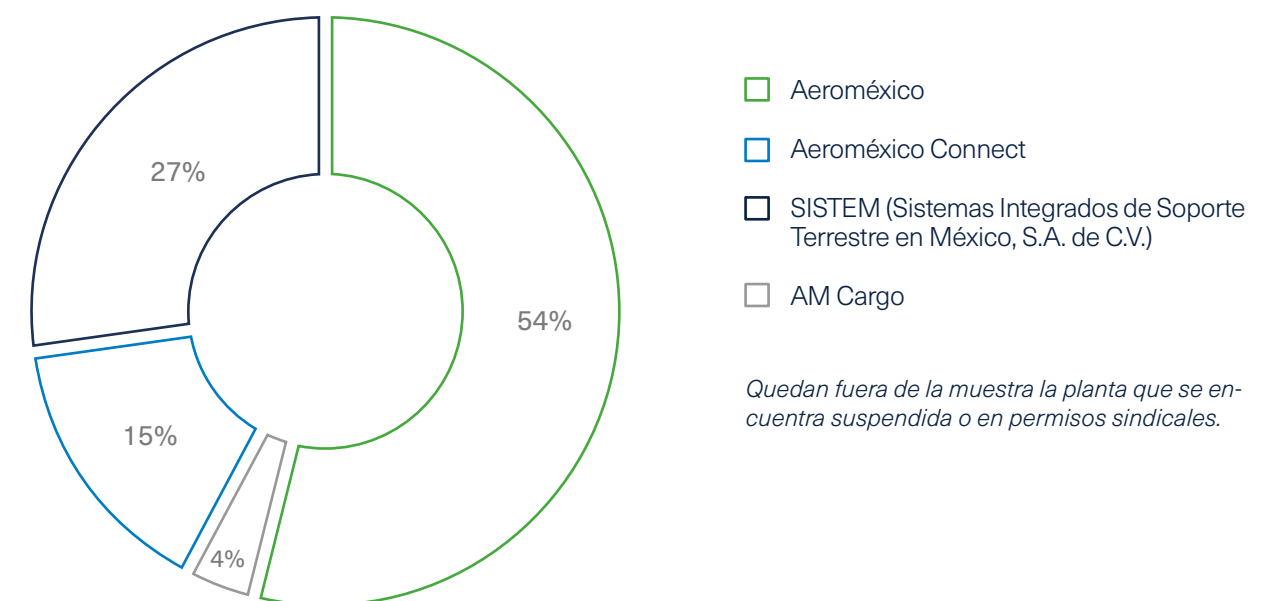


El **96%** de nuestros colaboradores tiene un **contrato laboral permanente**.



El **71%** de los colaboradores se encuentran bajo **contratos colectivos de trabajo**.

**Asociación Colectiva**



# Compensaciones y Beneficios

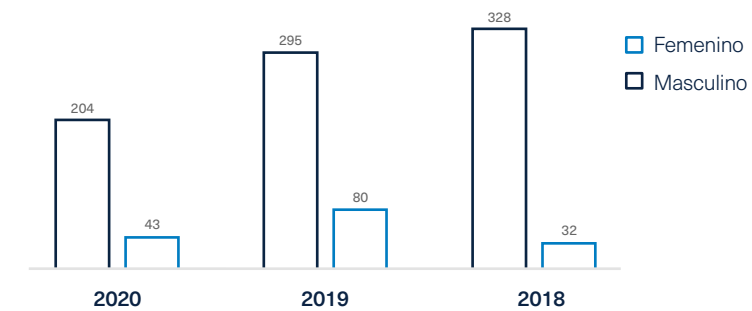
Nuestros colaboradores cuentan con prestaciones superiores a las establecidas por la Ley Federal del Trabajo y no aplicamos relación de los salarios mínimos para determinar los sueldos de las posiciones, ni consideramos el sexo de los colaboradores, sino las condiciones de competitividad en el mercado de acuerdo a nivel, responsabilidad y posición.

	Seguro de vida* y de gastos médicos mayores		Plan de retiro privado**
	Asistencia sanitaria*		Fondo de Ahorro***
	Cobertura por incapacidad e invalidez		Caja de Ahorro**
	Flexibilidad de horarios		Centros de trabajo colaborativos*
	Permiso parental*		Subsidio de comedor*
	Días de descanso adicionales a la Ley**		Beneficios de viaje

\* Prestaciones para colaboradores permanentes de tiempo completo, eventuales y de medio tiempo.  
 \*\* Aplica sólo personal no sindicalizado de las empresas Aeroméxico, Aeroméxico Connect, Aeroméxico Formación, Aeroméxico Servicios, Aeroméxico Cargo y Centro de Servicios Compartidos.  
 \*\*\* Aplica para todos los colaboradores permanentes de Grupo Aeroméxico, excepto Centro de Servicios Compartidos.

En 2020, otorgamos **247 permisos parentales**, con una tasa de retorno del **99%** y una tasa de retención del **82%**.

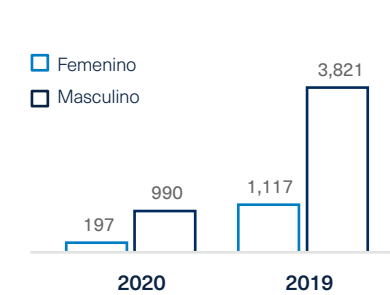
Permiso parental



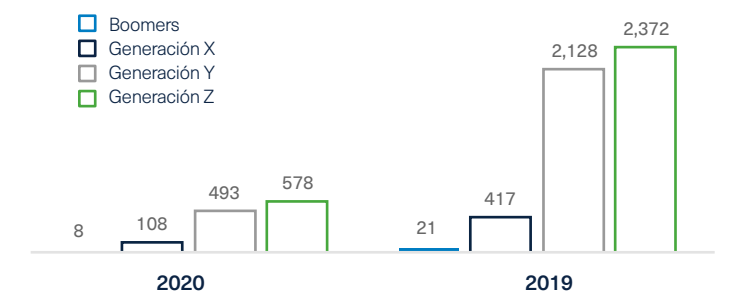
## Rotación y contrataciones

El **83% de nuestra alta dirección** está cubierta por colaboradores **de origen mexicano**. Del total de posiciones de alta dirección, **el 25% están ocupadas por mujeres**.

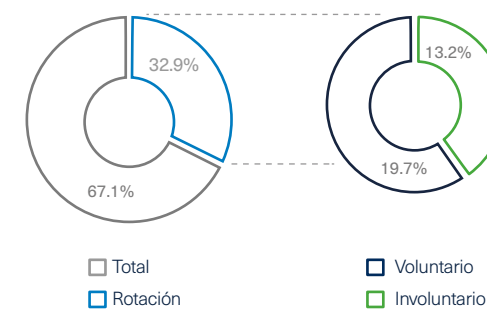
Nuevas Contrataciones



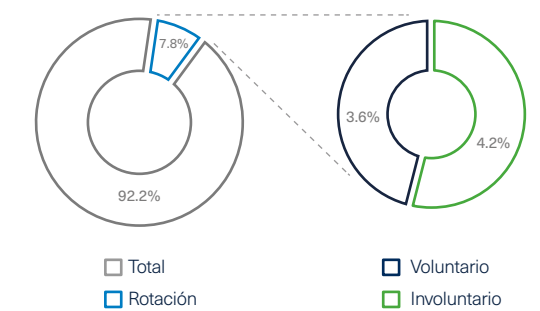
Contrataciones Por Generación



Rotación 2020



Rotación 2019



La baja significativa de personal entre el año 2019 y el 2020 fue debido a la crisis causada por Covid-19 y el proceso de Capítulo 11 en el que se encuentra la empresa.





# Nuestros valores, comportamientos y Código de Conducta

Contamos con un Código de Conducta, Política Anticorrupción y otras normas internas que están publicadas en el portal interno “Mi Aeroméxico” así como en nuestro sitio web “Aeroméxico.com”, que promueven los principios y valores de la organización en pro de la ética e integridad corporativa.

Grupo Aeroméxico, S.A.B., ha acreditado a la Bolsa Mexicana de Valores que, cuenta con un Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo por parte de su Consejo de Administración, por medio del cual da fe de la realización de mejores prácticas para compañías que participan en mercados bursátiles, considerando esquemas de seguimiento para identificación de prácticas prohibidas o desaconsejadas.

Adicional a lo anterior, los miembros del Consejo tienen conocimiento del Programa de Compliance que se rige bajo un esquema de *Tone at the Top* y por tanto, del alcance e importancia de la aplicación del Código de Conducta y de las Políticas internas relacionadas como lo es la política anticorrupción.

En Aeroméxico creamos experiencias únicas con seguridad y disciplina, para ello, tenemos establecidos “Nuestros Comportamientos”:



Estos comportamientos sirven como ejes para nuestros colaboradores y se encuentran integrados en las diversas políticas internas y en nuestro Código de Conducta que abarca los siguientes temas:



### Anticorrupción

Prohibición expresa y mención de la política interna para prevenir cualquier acto de corrupción a nivel nacional e internacional.



### Discriminación

Prohibición expresa, medidas para asegurar la inclusión y diversidad dentro de Aeroméxico y política interna para combatir actos de discriminación.



### Conflicto de interés

Como una de las conductas que deben ser observadas y reportadas, contamos con una política interna para dar tratamiento a este tipo de situaciones.



### Prácticas anticompetitivas

Establecimiento de la competencia leal dentro de los ejes del negocio y contamos con política interna.



### Confidencialidad de la información

Medidas de protección para la difusión de información interna, secretos industriales y comerciales y datos personales.



### Lavado de dinero

Tenemos manuales internos en los que se integran las políticas y procedimientos relacionados con la prevención del lavado de dinero.



### Medio ambiente, seguridad y salud

A través del compromiso para el cumplimiento de todas las leyes y normativas.



### Denuncia de irregularidades

Para efectos de registro y atención de denuncias, contamos con la Línea Ética Aeroméxico, que es administrada por un tercero y recibe reportes de clientes, proveedores, prestadores, colaboradores y en general, cualquier persona que identifique incumplimientos o irregularidades relacionadas con el Código de Conducta y demás políticas internas. En materia de seguridad, contamos con *GAM e-report*, plataforma donde se reportan riesgos potenciales u omisiones de seguridad en materias como safety, security, fatiga, y salud ocupacional.



## Código de Conducta

El alcance de nuestro Código de Conducta es a todos los colaboradores a nivel nacional e internacional, sin importar nivel jerárquico, cargo o responsabilidades, incluyendo a todas las empresas que conforman a Grupo Aeroméxico.

En relación a nuestros socios de negocio, mediante los contratos donde se formaliza la relación con terceros, existe una cláusula que obliga a las partes a conocer y asumir su compromiso de cumplir con los valores, principios, estándares y/o normas de conducta en Aeroméxico.

Contamos con un Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), que es un órgano de apoyo y soporte a la Dirección General y el Consejo

de Administración en materia ética, cumplimiento e integridad corporativa, y cuyas decisiones son vinculantes al personal.

El objetivo del CEC es gestionar y dar seguimiento al cumplimiento del Código de Conducta y promover la instauración, adopción, implementación, cumplimiento, mantenimiento y mejora continua de un modelo de organización orientado a la ética, integridad y buenas prácticas de gobierno corporativo. Además supervisa las investigaciones internas, la implementación y el uso de la Línea Ética Aeroméxico.

De igual manera da seguimiento a las investigaciones y violaciones y en su caso aprueba las sanciones en casos relevantes de desviación.





Aeroméxico Formación, es uno de los centros de capacitación aeronáutica más importantes en Latinoamérica. Da respuesta a las necesidades de la industria de la aviación, se especializa en el diseño, desarrollo y aplicación de programas de capacitación técnica aeronáutica, técnica comercial, calidad en el servicio y desarrollo humano.

A través de los programas de capacitación, impulsamos el crecimiento profesional de todos los colaboradores, invertimos en programas de formación continua para que desarrollen más habilidades, lo que les permite tener un mejor desempeño y una ejecución impecable incluso en materia de Derechos Humanos.

Contamos con tecnología de punta e infraestructura adecuada para la formación del personal de mantenimiento. Nuestras instalaciones cuentan con 14 equipos de simulación: 5 Full Flight Simulators (B787NG, B737NG, B737MAX, EMB 190), 5 GFS, 1 Flight training device (FTD), 2 Entrenadores de vuelo Red-Bird FMX y 1 Suit de Mantenimiento, con 1 familiarizador de fuego, gas y humo, 1 familiarizador de puertas y una alberca para realizar prácticas de ditching.

Nuestros instructores son altamente calificados y certificados por la Agencia Federal de

Aviación Civil y cumplen con certificaciones de competencias por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

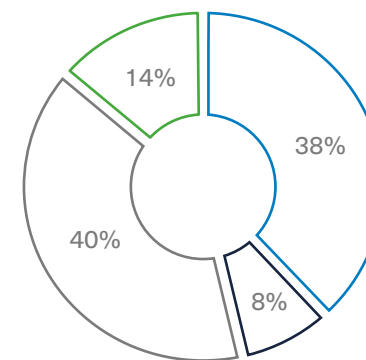
Aeroméxico Formación contribuye a la rentabilidad, servicio, confiabilidad y seguridad de las empresas del grupo.

**Los principales cursos impartidos en materia de seguridad fueron:**

- SGSH: Conocimiento del Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH), así como de las políticas y protocolos de sanidad e higiene establecidos.
- SMS: Los participantes logran identificar el Sistema de Gestión de Seguridad operacional (SMS), los requisitos normativos de la autoridad, responsabilidades y compromisos.
- AVSEC (Aviation Security): Identificación y aplicación de las medidas de seguridad de la aviación civil que les permiten actuar para prevenir y/o reducir al mínimo las consecuencias de los actos de una interferencia ilícita.

**Durante 2020, la media de horas de formación por colaborador fue de 5.5 horas.**

**La formación se impartió a colaboradores de las siguientes categorías:**



- Operaciones y mantenimiento
- Pilotos y sobrecargos
- Personal de seguridad
- Personal administrativo

Siguiendo los protocolos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de Salud e Higiene y siendo la salud de nuestros colaboradores una prioridad, fue necesario adaptar los métodos de enseñanza, pasar de un modelo tradicional, a un modelo flexible e innovador el cual permitió durante este año que el 80% de los cursos se realizaran a distancia, a través de herramientas como Moodle y Teams, permitiendo así continuar con la capacitación del personal sin comprometer su seguridad y manteniendo la excelencia académica.







## Reestructura organizacional

Para hacer frente al impacto generado por la crisis en Grupo Aeroméxico, adaptamos la estructura organizacional a la realidad operativa y del negocio, sin afectar el servicio y los beneficios ofrecidos a nuestros clientes. De acuerdo a la recuperación de la industria iremos adaptando nuestra estructura.

El procedimiento para la desvinculación de colaboradores se realizó en apego al marco legal, el personal recibió un trato digno, justo y pusimos a su disposición apoyos para su transición a nuevos retos:

- **Outplacement**

A través de un proveedor externo, les brindamos la opción de integrarse a un programa de transición profesional diseñado para facilitar la reinserción laboral en el menor tiempo posible.

- **Apoyo emocional**

A través del Programa de Asistencia al Empleado brindamos asesoría emocional telefónica las 24 horas, así como sesiones presenciales de apoyo durante un mes a partir del día de la baja.

- **Directorio de talento**

Creamos una página web en la que el personal desvinculado tuvo la opción de subir su información profesional, para que su perfil tuviese mayor visibilidad con reclutadores, head hunters y otras compañías.

- **Talleres de actualización y construcción de perfil profesional**

Impartimos talleres en línea en los que brindamos asesoría para actualizar su currículum, buscar una nueva oportunidad laboral y presentarse en una entrevista de trabajo.







# 08

## Un futuro más verde



En Grupo Aeroméxico nos apegamos a las normas nacionales e internacionales en materia ambiental y continuamente buscamos implementar las mejores prácticas de la industria para conservar nuestro planeta, pues somos conscientes del impacto que generamos en él y de lo mucho que lo necesitamos para subsistir.

Nuestra estrategia ambiental está enfocada en mitigar nuestra huella de carbono, disminuir el consumo energético y tener una gestión adecuada del manejo de residuos.



## Certificaciones y apego a normas ambientales

Adicional a nuestra política ambiental, contamos con las siguientes certificaciones e incorporaciones a programas normativos:

- Nuestro Hangar Oriente cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la ISO 14001:2015** y con la certificación de **Industria Limpia** en Calidad Ambiental Nivel 1.
- Declaración de Buckingham Palace en contra del tráfico ilícito de especies.
- Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG).
- Roundtable on Sustainable Biomaterials (RSB).
- Programa Anual del Reporte de Gases de Efecto Invernadero de consumos domésticos COA (Cédula de Operación Anual) regulado por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

- Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA): Esquema de monitoreo de emisiones creado por la OACI<sup>6</sup> y regulado en México por la AFAC<sup>7</sup> a través de la circular obligatoria CO AV 16.4/18.

Hemos cumplido su disposición con la aprobación del plan de monitoreo de emisiones y **en 2020 fuimos la primera aerolínea de México en entregar el Informe de emisiones.**

- Cumplimos ante la AFAC<sup>7</sup>, con la circular de asesoramiento CA AV 42/14.

- Reportamos emisiones de vuelos intraeuropeos bajo el esquema Emissions Trading system (EU ETS).



## Riesgos Climáticos

Conforme al análisis de impacto al negocio realizado en el 2020, se identificaron posibles contingencias naturales relacionadas con los efectos del cambio climático en todos los aeropuertos donde operamos.

Adicionalmente, se realizan estudios estadísticos de cómo las condiciones del clima han afectado la operación en el AICM<sup>8</sup>.

El análisis se realizó utilizando el proceso de gestión de riesgos de la norma ISO 31000 e ISO 22301.

También se actualizaron los planes de continuidad del negocio que nos permiten estar preparados ante contingencias.



<sup>6</sup> Organización de Aviación Civil Internacional

<sup>7</sup> Agencia Federal de Aviación Civil

<sup>8</sup> Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México





## Eficiencia operativa

Contamos con un programa de eficiencia de combustible gracias al cual hemos reducido las emisiones por pasajero transportado, y hemos ahorrado miles de litros de combustible. Se conforma por tres pilares:

- Renovación de flota.
- Optimización de procesos.
- Uso de nuevas tecnologías y equipos innovadores.

Durante 2020, trabajamos en las siguientes acciones:

### En tierra



**Combo GF10 y Apagado de APU:** Incrementamos el uso de esta tecnología que suministra al mismo tiempo energía eléctrica y aire acondicionado, lo que permite apagar el Auxiliar Power Unit (APU) de los aviones durante los tránsitos en los aeropuertos. Utilizando esta tecnología se reducen las emisiones por combustible en un 89%. Su uso ya es obligatorio en los aeropuertos de Ciudad de México, Monterrey, Tijuana, Guadalajara, Cancún, Mazatlán y Los Cabos, con el fin de mantener apagado el APU.



**Single Engine Taxi:** Cuando el avión está en tierra se mueve con un solo motor.



**Eficiencia en carga de agua potable:** Continuamos los esfuerzos de cargar la cantidad óptima de agua para cada tipo de ruta, evitando pesos innecesarios que provocan más consumo de combustible.

### En aire



**Eficiencia en aeronavegación:** Optimizamos algunas rutas realizando un análisis de eficiencia de costos en los servicios de aeronavegación internacional. Esto nos permitió un ahorro en los mercados de Latinoamérica, Europa y Estados Unidos.



**FliteDeck Advisor (FDA):** Herramienta tecnológica que brinda información al piloto para optimizar la eficiencia de combustible y/o tiempo durante el vuelo. Está instalada en todos nuestros aviones Boeing 737.



**Split Scimitar Winglet:** La mayoría de nuestra flota cuenta con dispositivo en las puntas de las alas lo cual las hace más eficientes en el consumo de combustible. En específico a 26 aeronaves de la familia Boeing 737-800, se les colocó un dispositivo adicional para reducir aún más la resistencia al avance durante el vuelo.

Estas iniciativas han representado el ahorro de:

- Más de 7 mil litros de turbosina.
- Más de 2 millones de dólares en combustible.
- Reducción de más de 19 mil toneladas de CO<sub>2</sub>, lo que sería igual a evitar la circulación diaria de más de 6,700 automóviles en la Ciudad de México durante un año.

Iniciativa	Lts Jet A/A1	Reducción emisiones Ton CO <sub>2</sub>	Coche Sin Circular en 1 Año	Ahorro \$USD
Combos GF 10 y Apagado de APU	1,701,149	3,834	1,503	\$ 155,747.00
FliteDeck Advisor	4,311,964	10,802	4,236	\$ 1,879,875.00
Split Scimitar Winglet	30,445	76	30	\$ 11,415.00
Eficiencia en Carga de Agua Potable	361,872	906	355	\$ 154,881.00
Single Engine Taxi	619,926	1,553	609	\$ 234,318.00
Eficiencia en Aeronavegación	1,163,185	2,913	1,142	\$ 828,056.00
<b>Total</b>	<b>8,188,541</b>	<b>20,084</b>	<b>7,875</b>	<b>\$ 3,264,292.00</b>

*Para los cálculos de las reducciones, se incluye únicamente combustible de aviación Jet A o Jet A1. La base del cálculo fueron los meses del 2020 donde estuvieron vigentes las iniciativas y se emplearon supuestos de reducción basándonos en estadísticas operacionales, manuales y recomendaciones de los fabricantes.*





# Consumo energético y emisiones

Nuestros objetivos relacionados con el medio ambiente, como el incremento en la eficiencia de combustible (llevar más pasajeros con menos combustible) medido en litros de combustible/ASK<sup>9</sup> o litros de combustible/RTK<sup>10</sup>, van relacionados con la intensidad de las emisiones, a mayor grado de eficiencia, disminuimos las emisiones por pasajeros.

## Consumos combustibles no renovables

Tipo de Combustible	2018	2019	2020	Costos 2020
Turbosina (Jet A / Jet A1)	1,698,968,475 Lts	1,655,415,569 Lts	818,586,021 Lts	\$ 6,645,199,460 MXN
Gasolina	1,932,083 Lts	1,813,336 Lts	287,870 Lts	\$ 6,045,270 MXN
Diesel	2,378,042 Lts	2,568,773 Lts	330,250 Lts	\$ 6,935,250 MXN
Gas LP	45,517. Lts	143,017 Lts	65,176 Lts	\$ 977,640 MXN

<sup>9</sup> Available Seat Kilometers  
<sup>10</sup> Revenue tonne kilometres







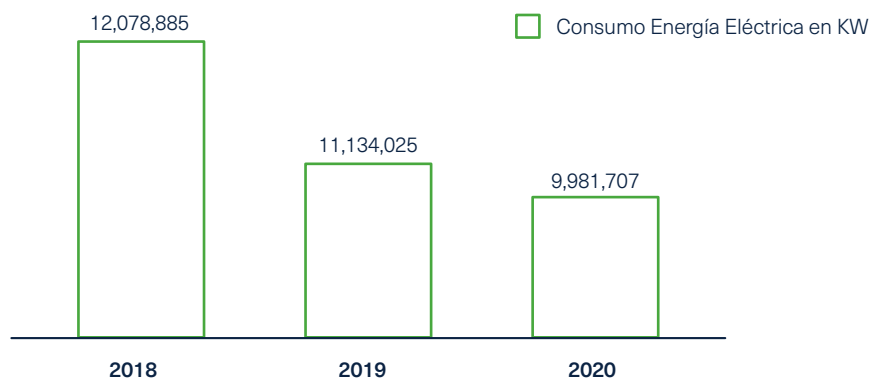
### Ratio de intensidad por consumo de turbosina

	2018	2019	2020
Turbosina (Jet A / Jet A1) Lt	1,698,968,475	1,655,415,569	818,586,021
Turbosina (Jet A / Jet A1) GJ	72,715,851	70,851,786	27,572,632
RTK	4,730,567,542	4,676,902,058	1,943,665,627
Lit/por cada 100 RTK	35.91	35.4	42.12



### Consumo energía eléctrica

Con el trabajo a distancia, logramos reducir el consumo de energía eléctrica en comparación con 2019 un 30.62%.



### Emisiones alcance 1

Emisiones directas provenientes de la quema de combustible de nuestra operación.

Tipo de Combustible	2018	2019	2020
Turbosina en México	1,492,615.05	1,425,511.74	882,543.82
Turbosina Fuera de México	2,778,877.02	2,741,252.15	1,158,348
Gasolina	4,702.07	4,600.62	688.05
Diesel	6,793.26	7,366.23	935.57
Gas LP	75.04	235.93	107.52
<b>TOTAL EMISIONES TonCO<sub>2</sub>:</b>	<b>4,285,080.44</b>	<b>4,180,985.68</b>	<b>2,042,622.96</b>



**Emisiones alcance 2**

**5,040.76 ton CO<sub>2</sub>-e**, derivadas de nuestro consumo en energía eléctrica.



**Emisiones alcance 3**

**85.83 Ton CO<sub>2</sub>** provenientes de los vuelos interlineales en comisiones de servicio de nuestros colaboradores.

**140.62 Ton CO<sub>2</sub>-e** por consumo de papel en aeropuertos, siendo este una de las principales materias primas utilizadas.



**Ratio de intensidad por emisiones alcance 1 y 2**

Emisiones en CO <sub>2</sub>	2018	2019	2020
Total emisiones Alcance 1 (ton CO <sub>2</sub> )	4,285,081.33	4,180,985.68	2,042,622.96
Total emisiones Alcance 2 (ton CO <sub>2</sub> )	6,365.57	5,622.68	5,040.76
Total emisiones ton CO <sub>2</sub>	4,291,446.90	4,186,608.36	2,047,663.72
RTK	4,730,567,542	4,676,902,058	1,943,665,627
Kg CO <sub>2</sub> /RTK	0.91	0.90	1.05

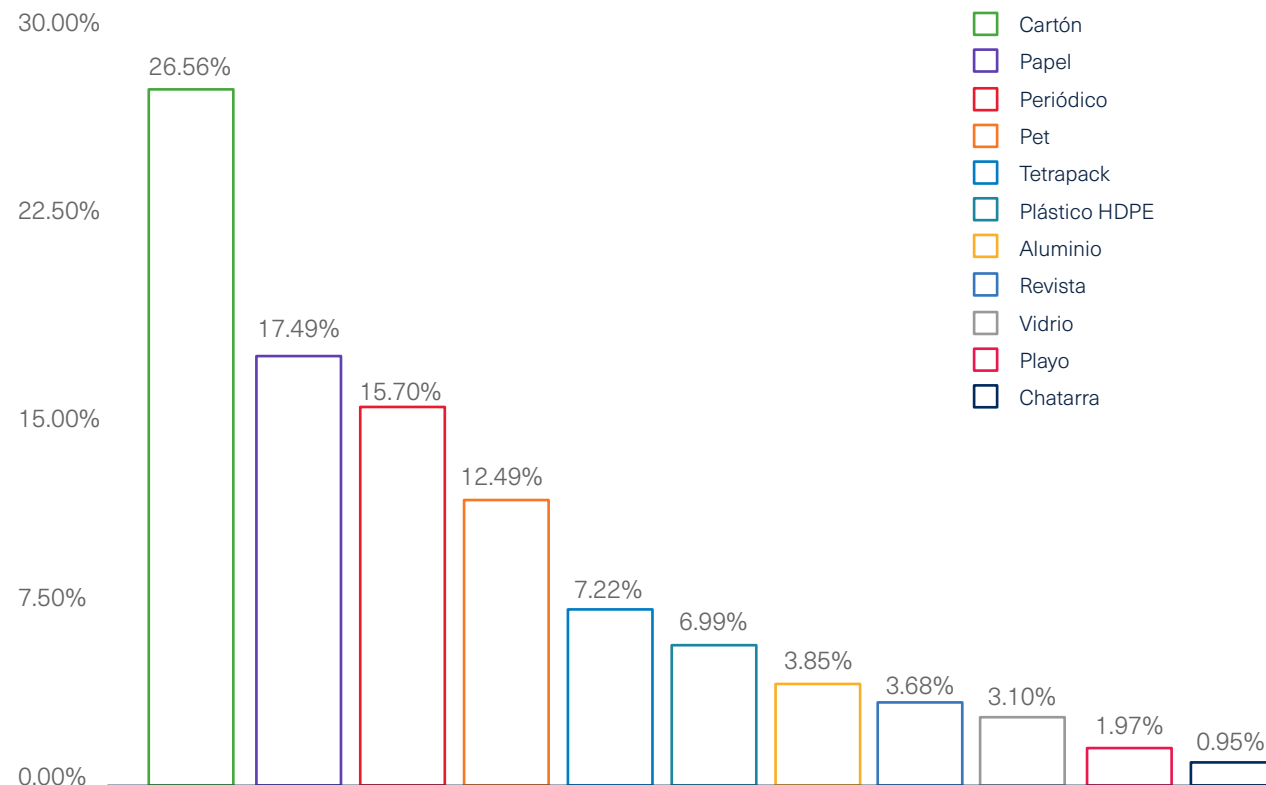




## Reducir, Reciclar y Reutilizar

De los materiales utilizados en nuestros servicios, **se recuperó y reutilizó el 64% del consumo** dentro de los rubros textiles, vajilla y confort que van a bordo del avión.

Recolectamos y centralizamos los residuos que se generan en la operación de las instalaciones del Centro De Capacitación Aeroméxico (CECAM) y los Hangares Oriente y Connect los cuales son entregados a terceros para su tratamiento. En el Hangar Oriente, como parte del **sistema de gestión ambiental**, reciclamos **30 toneladas de materiales** como se detalla a continuación:



## Eliminación de plásticos de un solo uso

Este año continuamos con el plan de sustitución y/o eliminación de plásticos de primer uso en el servicio a bordo, buscando utilizar productos biodegradables de proveedores que cumplan los criterios de calidad y normatividad ambiental vigentes.



**Se mantuvo la reducción de uso de bolsas plásticas, sustituyéndolas por bolsa de lona rotable.**

- Reducción en Ciudad de México: 770,000 bolsas (aplicando factor de reducción de operaciones al 30% vs 2019).



**Sustitución al 100% de agitadores plásticos por opción de madera reciclada en el servicio a bordo.**

- Consumo 2020: 2.5 millones de agitadores de madera.



**Eliminación al 100% de los vasos unicel.**

- Consumo 2020: 950 mil vasos de cartón.





## Paperless

Lanzamos la iniciativa Paperless, que tiene como objetivo:

- Reducir el consumo de papel en diferentes procesos de nuestra operación ala arriba y ala abajo.
- Reducir costos de papel.
- Introducir tecnologías para eficientar procesos.

Con la digitalización de formatos, hemos eliminado el consumo de casi **252 mil hojas**, lo que representa un ahorro de más de **50MDD** y la reducción de **10.26 toneladas de CO<sub>2</sub>-e**.



## Vuela Verde

Continuamos fortaleciendo nuestro programa para compensar emisiones *Vuela Verde*.

Ofrecemos a nuestros pasajeros la opción de compensar voluntariamente la huella de carbono de su vuelo mediante una contribución voluntaria de 90 Pesos. El monto recaudado al final del año es utilizado para comprar bonos de carbono certificados, los cuales son asignados a proyectos socioambientales que generan distintos impactos como:



Mitigar la generación de gases de efecto invernadero.



Beneficios para las comunidades y mejora de la calidad de vida de los habitantes.



Preservación de la biodiversidad y recursos naturales.

Durante 2020 adicional a continuar impulsando la participación de los colaboradores al hacer uso de sus boletos beneficio, ampliamos el programa a nuestros clientes corporativos. De manera trimestral les presentamos un reporte de las emisiones de sus vuelos y les damos la opción de compensarlas.







# 09

## Bienestar social



En Aeroméxico tenemos un compromiso por trabajar de la mano de las comunidades donde operamos para que nuestra presencia represente un impacto positivo. Mantenemos una estrecha relación con distintas Organizaciones de la Sociedad Civil, con las que generamos un vínculo de apoyo para generar mayor impacto social.

Anualmente realizamos acciones en el marco de los cuatro pilares de nuestro programa de vinculación con la comunidad "Alas del Mundo": Educación y Desarrollo Comunitario, Sostenibilidad y Medio Ambiente, Diversidad e Inclusión y Ayuda Humanitaria.

En 2020 hicimos una inversión de **10.7 millones de pesos** en donativos en especie, patrocinios y voluntariados corporativos.

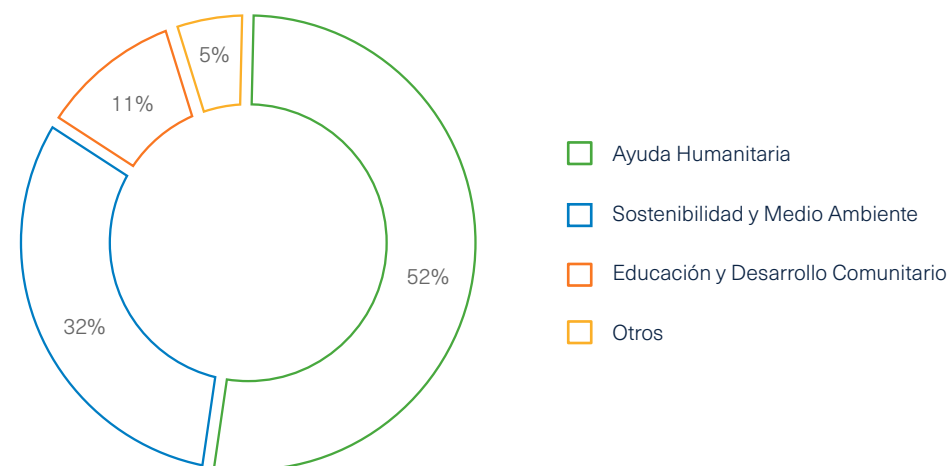


## Voluntariado corporativo

Invertimos **815 horas hombre a través de 277 voluntarios** en las siguientes actividades:

- **Plogging en Chapultepec:** Recolectamos 2.2 toneladas de basura de la tercera sección del Bosque de Chapultepec.
- **Ectágono:** Participamos en la primera reforestación virtual en la que plantamos 4 mil árboles en la barranca del Tarango, uno de los pulmones que tiene la Ciudad de México.
- **Voluntariado América Solidaria, online “Dona tu tiempo”:** Los voluntarios enviaron cartas, dibujos, canciones y cuentos a los niños de la comunidad Ecatzingo, Hidalgo.
- **Speed Mentoring:** Colaboradores de Aeroméxico con distintos expertises asesoraron a emprendedores en sus proyectos socioambientales.
- **Despegando:** Realizamos sesiones para inspirar a jóvenes que pertenecen al programa de Casa Alianza para poder alcanzar su reinserción social y laboral.

Cada año apoyamos a distintas Organizaciones de la Sociedad Civil para colaborar con su impacto social. Otorgamos boletos de avión destinados a las siguientes categorías:



## Patrocinios y eventos



Participamos como desde hace varios años en el Teletón.



Conmemoramos la lucha contra el cáncer de mama durante todo el mes de octubre en alianza con Esteé Lauder Companies y participamos como patrocinadores de la Carrera FUCAM 2020 para seguir apoyando la investigación, educación y los servicios médicos.



Generamos una alianza con la Asociación Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC, por sus siglas en francés) organización global, sin fines de lucro, formada por jóvenes de entre 18 y 30 años de todo el mundo interesados en temas globales, interculturalidad, liderazgo y emprendimiento para impulsar el programa #SoyMexIcan.



De la mano de Makesense, impartimos un Taller de Design Thinking en el que aprendimos cómo emplear diversas técnicas como el diseño a nuestro trabajo cotidiano.



Junto con Grupo Promesa, se llevó a cabo un curso de gestión ambiental en diversas sesiones.







 Gobierno de México	Secretaría de Relaciones Exteriores	Puente aéreo con el Gobierno de México, coordinado por la Secretaría de Relaciones Exteriores, en el que transportamos insumos médicos para el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS):	 25 vuelos operados con equipos 787 Dreamliner.	 Más de 247 toneladas y 2,675 m³ de espacio.	 Más de 334 miembros de tripulación y equipo técnico.	 895 hrs de vuelo.	Se cobró el 47% de costo operativo y el 53% restante fue absorbido por Aeroméxico (cero utilidades).
	Secretaría de Salud		En condiciones especiales, se realizaron vuelos comerciales y chárters en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores, para:		Repatriación de más de 2,400 mexicanos y 4,400 extranjeros en vuelos a Perú, Corea del Sur, Guatemala, República Dominicana, Honduras, Panamá, Argentina, Brasil, Ecuador, Colombia, España, Aruba, Barbados, China, Trinidad y Tobago e Israel.		Repatriación gratuita de cenizas (urnas) de personas que fallecieron en Estados Unidos a destinos como; Chiapas, Ciudad de México, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, Morelos, Oaxaca, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí y Veracruz.

 Organizaciones sin fines de lucro	Cruz Roja Mexicana	Transportamos gratuitamente insumos médicos para la Cruz Roja Mexicana:	 18 estados de la República Mexicana.	 Más de 6,100 kilos.	 2,700 litros de gel antibacterial.	 Más de 35,497 kilómetros recorridos.
	Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres (CENACED)		De manera gratuita transportamos a técnicos del CENACED que realizaron el armado de módulos de atención a la salud.			

 Iniciativa Privada	En el periodo de contingencia operamos:				 Norteamérica	 Asia	 Europa	 Latinoamérica
	 203 vuelos para transportar material médico, 14 operados con equipos Boeing 737.	 Más de 3,370 toneladas en 28,426 m³ de espacio.	 Más de 2,600 miembros de tripulación y equipo técnico.					





# 10






Acerca de  
**este informe**



Anualmente publicamos este Informe de Sostenibilidad para compartir con todos nuestros grupos de interés los logros, retos y objetivos en temas de gobierno corporativo, economía, sociedad y medio ambiente. La información reportada en este informe se elabora en conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su opción esencial. Esta es la séptima edición y comprende las acciones realizadas del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, las cuales son revisadas y validadas por la Dirección General de Grupo Aeroméxico, Vicepresidencia Ejecutiva de Legal y Relaciones Institucionales, Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos y la Gerencia de Planeación de Proyectos Sostenibles. Para cualquier duda o comentario relacionado con el contenido de este informe, puedes escribir al correo: [mparadis@aeromexico.com](mailto:mparadis@aeromexico.com).






En Grupo Aeroméxico como adherido al Pacto Mundial, adoptamos medidas en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y alineamos nuestras operaciones con Los Diez Principios universales aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS	Metas	Contenido Aeroméxico 	Pág.
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública. Indicador: 5.5.2 Proporción de mujeres en cargos directivos.	Gráficas Grupo de Edad y Género	77
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.	Compensaciones y Beneficios Código de Conducta Derechos Humanos y Trata de Personas	78 80-83 108
	9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	Reinicio de operaciones B737 MAX Sistema de Gestión de Salud e Higiene Modernización del Centro de Control de Crisis Experiencia Digital Aeroméxico Formación	20 48-57 61 72 84
	12.5 Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. 12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes. Indicador: 12.6.1 Número de empresas que publican informes sobre sostenibilidad.	Reducir, Reciclar y Reutilizar Eliminación de Plásticos de un solo uso Acercar de este Informe	100 101 112
	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	Certificaciones y apego a normas ambientales Riesgos Climáticos Eficiencia Operativa Vuela Verde	90 91 92 102
	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	Alianzas Voluntariado Corporativo Patrocinios y Eventos Volamos con responsabilidad social	24-27 106 107 109-11

## Los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Principios	Contenido Aeroméxico 	Pág.
	Nuestros valores, comportamientos y Código de Conducta Derechos Humanos y Trata de Personas	108 82-85
	Asociación Colectiva Nuestros valores, comportamientos y Código de Conducta. Derechos Humanos y Trata de Personas	77 80 82-85
	Riesgos Climáticos Reducir, Reciclar y Reutilizar Eliminación de Plásticos de un solo uso Vuela Verde Voluntariado Corporativo	91 100 101 102 106
	Código de Conducta	80-83



# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Enfoque de Gestión

Indicadores:

Enfoque de Gestión

Económicos

Ambientales

Sociales

Informe de Sostenibilidad

2020

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-1	Nombre de la organización	Pág.16, 17 - La Aerolínea Bandera de México	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 16, 17, 18 , 30, 31, 32, 33 - La Aerolínea Bandera de México, <i>Nuestras Rutas y Mercados</i>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-3	Ubicación de la sede de la organización	Ciudad de México, México	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 23, 30, 31, 32, 33 - La Aerolínea Bandera de México, <i>Resultado 2020, Nuestras Rutas y Mercados</i>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-5	Propiedad y forma jurídica	Grupo Aeroméxico es una sociedad anónima bursátil de capital variable. Cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores bajo la clave de pizarra AEROMEX	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-6	Mercados servidos	Pág. 23, 30, 31, 32, 33 - La Aerolínea Bandera de México, <i>Resultado 2020, Nuestras Rutas y Mercados</i>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 23 - La Aerolínea Bandera de México, <i>Resultado 2020</i> Pág. 74 y 75 - Experiencia del Colaborador	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 74 a 79 - Experiencia del Colaborador <u>Inciso f del indicador:</u> la información es recopilada en la plataforma interna del sistema Oracle. <u>Inciso g del indicador:</u> el 2% (1% junior y 1% mid) de mujeres (del total de colaboradores) está en posiciones de liderazgo. <u>Inciso i del indicador:</u> el 9% del total de puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos está ocupado por mujeres.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-9	Cadena de suministro	<u>Inciso a del indicador:</u> La Dirección de Abastecimiento es responsable de asegurar el suministro de material técnico y general, negociar los contratos de combustible, alojamiento, comisariato, arrendamiento y servicios corporativos para la operación de Grupo Aeroméxico y garantizar el óptimo funcionamiento de las instalaciones y áreas de oficina. <u>Inciso b del indicador:</u> *Proveedores Técnicos: Actualmente los fabricantes de aeronaves con los que tenemos relación emiten un listado de materiales que son indispensables para la continuidad de las operaciones, en el cual se incluyen los fabricantes de dichos materiales (IPC y CMM), por política de Grupo Aeroméxico los listados no son públicos. *Proveedores de Servicios: Se consideran críticos los proveedores de servicios básicos requeridos para garantizar el funcionamiento de las instalaciones. *Proveedores Generales. <u>Inciso c del indicador:</u> En relación a nuestros socios de negocio, mediante los contratos donde se formaliza la relación con terceros, existe una cláusula que obliga a las partes a conocer y asumir su compromiso de cumplir con los valores, principios, estándares y/o normas de conducta en Grupo Aeroméxico. <u>Inciso d del indicador:</u> Análisis de gastos de la cadena de suministro (categoría y distribución geográfica). Conocimiento de la cadena de suministro (identificación de proveedores críticos).	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 6 a 9 - Impacto a la Industria Aérea en 2020 Pág. 10 a 15 - Nos estamos transformando, <i>Capítulo 11</i> Pág. 20, 23, 30 a 33 - La Aerolínea Bandera de México, <i>Resultado 2020, Nuestras Rutas y Mercados</i>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 88 a 103 - Un futuro más verde	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-12	Iniciativas externas	Pág. 40 a 45 - Plan de Vuelo Pág. 90 - Un futuro más verde, <i>Certificaciones y apego a normas ambientales</i> Pág. 108 - Bienestar Social, <i>Derechos Humanos y Trata de Personas</i>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-13	Afiliación a asociaciones	1. Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) 2. Asociación Latinoamericana del Transporte Aéreo (ALTA) 3. Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO)	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 4 y 5 Mensaje del Director General	Esencial	Completo	x	x	x	x

# Tabla de Contenidos Estándares GRI

Enfoque de Gestión

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 6 a 9 - Impacto a la Industria Aérea en 2020 Pág. 10 a 15 - Nos estamos transformando, <i>Capítulo 11</i> Pág. 91 - Un Futuro más verde, <i>Riesgos Climáticos</i> Para mayor información consultar: Reporte Anual de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. Sección 1 C <a href="https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf">https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf</a>	No Material	Completo	x	x	x	x
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 82 a 83 - Experiencia del Colaborador, <i>Nuestros valores, comportamientos y Código de Conducta</i>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<u>Inciso a del Indicador:</u> Grupo Aeroméxico cuenta con la Línea Ética Aeroméxico que bajo principios de confidencialidad, anonimato y no represalias sirve como un mecanismo de denuncia, queja y asesoramiento ante dilemas éticos y de integridad corporativa con un enfoque de cumplimiento legal. Asimismo, la Dirección Legal Cumplimiento apoya en asesorar sobre la aplicación del Código de Conducta o sus políticas relacionadas, especialmente en los temas de: conflicto de interés, protección de datos personales, anticorrupción y contratación de terceros. Las consultas y asesorías se encuentran disponibles para cualquier colaborador mediante el correo electrónico: <a href="mailto:amcumplimiento@aeromexico.com">amcumplimiento@aeromexico.com</a> La Dirección Legal Cumplimiento, en conjunto con otras áreas responsables, lleva a cabo programas de capacitación en materia del Programa de Compliance dirigido a los empleados, asimismo se cuenta con e-learning enfocados a que el personal tenga conocimiento sobre temas relacionados con ética, integridad y de cumplimiento legal del Grupo y se realizan campañas de comunicación sobre casos representativos y medidas de cuidado. <u>Inciso b del Indicador:</u> Contamos con diversas herramientas para incentivar y aplicar el Código de Conducta, entre las que se encuentran: • Líneas de reporte: se cuenta con la Línea Ética Aeroméxico, la cual en atención a las mejores prácticas, es administrada por un tercero y se encuentra abierta a las denuncias formuladas por colaboradores, inversionistas, socios de negocios, clientes y en general cualquier tercero que observe una presunta violación a lo establecido en el Código o en alguna política interna. Asimismo se cuenta con la línea GAM e-report para levantar reportes relacionados con el incumplimiento a medidas operativas de seguridad. • Mesas de ayuda: en la atención de denuncias, reportes o quejas se da una participación multidisciplinaria dependiendo el tema a tratar. Por lo general, esta participación implica la ayuda de Auditoría Interna, Recursos Humanos, Relaciones Laborales y el área de Legal Cumplimiento. • La remuneración de los colaboradores está vinculada al cumplimiento del Código: todos los colaboradores de la empresa estamos obligados a cumplir con el Código de Conducta por lo que las violaciones al mismo podrían tener una consecuencia desfavorable en relación con la remuneración. Cabe señalar que en el establecimiento de objetivos de cada año con base en la dimensión del Plan de Vuelo denominada Experiencia del Empleado, siempre se promueve entre los colaboradores, realizar el curso de capacitación del Código de Conducta, toda vez que es obligatorio obtener la certificación del mismo, en ese contexto, al ser este uno de los objetivos también es considerado en la evaluación de desempeño que será de utilidad para determinar el crecimiento de los empleados dentro de la empresa y en su caso, la viabilidad del otorgamiento de un incentivo que puede impactar en el ámbito económico. • Acción disciplinaria en caso de incumplimientos: las presuntas infracciones graves al Código de Conducta pueden dar origen a procedimientos de investigación interna y en caso de acreditarse el incumplimiento y la responsabilidad, puede generarse una sanción la cual es determinada en conjunto con Relaciones Laborales, de acuerdo al tipo de conducta, gravedad, y grado de responsabilidad. • El sistema de cumplimiento está verificado o auditado por un tercero: el sistema de cumplimiento se encuentra distribuido en distintas áreas, dependiendo las competencias y funciones, y las normas que son aplicables a dichas funciones. En ese contexto, en Aeroméxico contamos con diversas auditorías, certificaciones y cumplimiento a normas ISO y Oficiales Mexicanas (NOM's) realizadas por terceros. <u>Inciso c del Indicador:</u> Actualmente no se realizan difusiones públicas de investigaciones internas, denuncias o relacionados.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-18	Estructura de gobernanza	<u>Inciso a del indicador:</u> El Consejo de Administración se integra por 15 consejeros propietarios. Asimismo, existen los siguientes comités: Comité de Auditoría y Prácticas Societarias; Comité Ejecutivo; Comité de Finanzas; Comité de Nominaciones y Compensaciones; y Comité de Reestructura. <u>Inciso a del indicador:</u> El Comité de Finanzas es el encargado de tomar decisiones relacionadas con los temas económicos de la empresa. Asimismo, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias toma decisiones sobre temas ambientales y sociales. <u>Inciso c del indicador:</u> Es información confidencial y que se desconoce al momento, ya que al ser una sociedad que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores, es muy variante quién es propietario de las acciones. <u>Inciso g del indicador:</u> Al 29 de abril de 2020, se encontraban 682,119,793 acciones representativas de la Serie Única que integran el capital social de la Sociedad y que conforme a los registros de la Sociedad se encontraban en circulación. Dicha información se encuentra disponible en <a href="https://aeromexico.com/es-mx/inversionistas">https://aeromexico.com/es-mx/inversionistas</a> , así como en la Bolsa Mexicana de Valores (clave de pizarra AEROMEX)	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-19	Delegación de autoridad	El Director General delega la facultad de toma de decisiones al Director Ejecutivo que corresponda. En caso de que se trate de algún asunto que deba ser aprobado por el Consejo o algún Comité, se toman las resoluciones pertinentes y posteriormente se delega al Director Ejecutivo correspondiente. En relación a lo anterior, los siguientes cargos ejecutivos, los cuales tienen responsabilidad de identificar y gestionar los riesgos e impactos en temas económicos, sociales y ambientales dentro de la empresa, y los comunican directamente al Consejo y sus Comités: • Director Financiero (temas económicos). • Director de Operaciones, Director de Auditoría y Director de Relación con Inversionistas (temas ambientales y sociales). Asimismo, la Dirección Legal Cumplimiento, en conjunto con otras áreas responsables, lleva a cabo programas de capacitación en materia del Programa de Compliance dirigido a los empleados, de igual forma se cuenta con e-learning enfocados a que el personal tenga conocimiento sobre temas relacionados con ética, integridad y de cumplimiento legal del Grupo y se realizan campañas de comunicación sobre casos representativos y medidas de cuidado.	No Material	Completo	x	x	x	x



# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Enfoque de Gestión

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	El Consejo de Administración ha designado a los siguientes cargos ejecutivos, la responsabilidad de identificar y gestionar los riesgos e impactos en temas económicos, sociales y ambientales, los comunican directamente al Consejo y sus Comités: • Director Financiero (temas económicos). • Director de Operaciones y Director de Relación con Inversionistas (temas ambientales y sociales).	No Material	Completo	x	x	x	x
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	En el marco legal de las operaciones de Relación con Inversionistas no se realizan consultas ya que los grupos de interés están delimitados por la regulación del mercado de valores y financiera de México. En ese sentido los grupos de interés incluyen : reguladores (gobierno, CNBV, BMV), Bancos de inversión y crédito, agencias calificadoras, fondos de inversión e inversores individuales, así como la prensa.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	El Consejo de Administración se integra por 15 miembros propietarios, de los cuales el 25% son independientes; los mismos integrantes del Consejo son los miembros de los Comités de la Sociedad. Algunos miembros son ejecutivos de la empresa, pero, el 25% de los consejeros tienen el carácter de independientes. Contamos con una declaración vigente de independencia para el Consejo de Administración, disponible en los Estatutos Sociales ( <a href="https://aeromexico.com/es-cr/inversionistas/gobierno-corporativo">https://aeromexico.com/es-cr/inversionistas/gobierno-corporativo</a> ). La antigüedad de los miembros es: 53% (11 a 15 años), 34% (6 a 10 años) y 13% (2 a 5 años). Los deberes de los consejeros se establecen en los Estatutos Sociales. Diversidad: integrado 93% por hombres y 7% por mujeres. Para mayor información consultar: Indicar 102-18 Reporte Anual de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. Sección 4 <a href="https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf">https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf</a>	No Material	Completo	x	x	x	x
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Consejo, es también Presidente Ejecutivo de la Compañía. Su función es la gestión, conducción y análisis de los negocios de la Sociedad, así como la administración, conducción y ejecución de los objetivos de negocios de la Sociedad en conjunto con el Director General.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	La asamblea general de accionistas es responsable del nombramiento de consejeros y sus respectivos suplentes, los cuales en el caso de los consejeros independientes también deben de ser calificados como independientes. De conformidad con la legislación mexicana y los Estatutos de la Sociedad, cualquier accionista o grupo de accionistas que posea el 10% o más de las acciones pagadas tiene derecho a designar un consejero, (en el entendido que los Accionistas Extranjeros en ningún caso podrán designar a más del 49% de los miembros del Consejo de Administración con base en este derecho). Se realiza una selección con base en los siguientes criterios y se somete a aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas: i. Participan los grupos de interés (incluidos los accionistas). ii. Se tiene en cuenta de la diversidad (género, raza, etnia, país de origen, nacionalidad o antecedentes culturales). iii. Se tiene en cuenta la independencia. iv. Se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en gestión de riesgos (empresariales), así como en temas económicos, ambientales y sociales.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-25	Conflictos de interés	De conformidad con la ley mexicana, un accionista se deberá abstener de estar presente en la deliberación y votación de un asunto en el que tenga un conflicto de interés. Si no obstante el accionista vota, dicho accionista será responsable de los daños, pero únicamente si la operación no hubiese sido aprobada sin el voto de dicho accionista. La determinación del interés en conflicto sería inicialmente realizada por el accionista, sujeto a una determinación judicial en contrario. La ley mexicana no establece reglas precisas para el criterio que debe ser aplicado en relación con la determinación de conflictos de interés. Para mayor información consultar: Reporte Anual de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. Pág. 161 <a href="https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf">https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf</a>	No Material	Completo	x	x	x	x
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	El Consejo de Administración tiene la representación legal de la Sociedad y goza de las más amplias facultades y poderes para realizar todas las operaciones inherentes al objeto social, salvo las encomendadas expresamente a la Asamblea General de Accionistas. Algunas de las obligaciones del Consejo son: • Establecer las estrategias generales para la conducción de los negocios de la Sociedad y de las personas morales que esta controle. • Vigilar la gestión y conducción de la Sociedad y de las personas morales que esta controle, considerando la relevancia que tengan estas últimas en la situación financiera, administrativa y jurídica de la Sociedad, así como el desempeño de los Directivos Relevantes. • Las políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la Sociedad y de las personas morales que esta controle, por parte de personas relacionadas. • Las operaciones, cada una en lo individual, con personas relacionadas, que pretenda celebrar la Sociedad o las personas morales que esta controle.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Consultar: Reporte Anual de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. Sección 4, C. <a href="https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf">https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf</a>	No Material	Parcial	x	x	x	x
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Anualmente se realiza un cuestionario de autoevaluación al Consejo de Administración entre sus miembros. Los resultados son completamente confidenciales. Dicha evaluación se realiza por la herramienta corporativa Diligent Boards, es totalmente independiente, confidencial y se realiza anualmente. Los resultados de la evaluación se dan a conocer al Consejo de Administración y se plantean soluciones a las áreas de mejora.	No Material	Completo	x	x	x	x

# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Enfoque de Gestión

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	<u>Inciso a del indicador:</u> la función del Consejo de Administración en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades es dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesta la Sociedad y personas morales que esta controle, identificados con base en la información presentada por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, el Director General y la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa, así como a los sistemas de contabilidad, control interno y auditoría interna, registro, archivo o información, de estas y aquella, lo que podrá llevar a cabo por conducto del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias. <u>Inciso b del indicador:</u> sí, la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al Consejo de Administración en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades. <u>Inciso c del indicador:</u> no se ofrecen incentivos para la gestión de los problemas del cambio climático, incluido el logro de objetivos Para mayor información consultar: Reporte Anual de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. Sección 4 <a href="https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf">https://www.aeromexico.com/cms/sites/default/files/20210430_-_Annual_Report_2020_-_bundle_completo_RAEF2020EF2019LMV_compressed.pdf</a>	No Material	Completo	x	x	x	x
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	La función del Consejo de Administración en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales, radica en las políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la Sociedad y de las personas morales que esta controle, por parte de personas relacionadas. La persona de más alto rango que tiene responsabilidad en la gestión de riesgos a nivel operativo, es James Sarvis, Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones. La persona de más alto rango con la responsabilidad de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel operativo, es Jorge Cano Ramírez, Vicepresidente de Auditoría	No Material	Completo	x	x	x	x
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades es mínimo 4 veces al año. Para que se lleven a cabo las reuniones de la junta directiva, es necesario que exista quórum que sea la mayoría (51%). En 2020, se realizaron 10 reuniones, con un promedio de asistencia 95%.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Trimestralmente, estos temas son evaluados y revisados por el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias a cargo de Jorge Cano Ramírez, Vicepresidente de Auditoría.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El Comité Ejecutivo comunica preocupaciones éticas, ya sea de forma directa al Consejo o a través del Director General de la empresa. Para temas de riesgos, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias le reporta los temas relevantes al Consejo de Administración. Asimismo, el Comité de Finanzas reporta al Consejo de Administración asuntos financieros.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	<u>Inciso a del indicador:</u> en 2020 se detectó una preocupación crítica de materia económica por la baja demanda de pasajeros derivado de la crisis por Covid-19. <u>Inciso b del indicador:</u> dependiendo de la naturaleza del acontecimiento (Comités, Consejo, Reuniones de Vicepresidentes Ejecutivos, etc.). Informes al Consejo y Comités.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-35	Políticas de remuneración	<u>Inciso a del indicador:</u> el monto total que representan las remuneraciones a consejeros y miembros de Alta Dirección que se percibieron durante el último ejercicio se encuentran en la Nota 7 de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 (Con el Informe de los Auditores Independientes), elaborado por KPMG, Cárdenas Dorsal, S.C. Para el año terminado el 31 de diciembre de 2020, la remuneración total que la Emisora pagó a sus consejeros y miembros de Alta Dirección fue de aproximadamente \$142.1 millones de pesos, lo que incluye compensación fija y compensación variable. Para el año terminado el 31 de diciembre de 2020, la compensación de nuestros funcionarios de la Alta Dirección pagada o acumulada en ese año incluye beneficios a corto plazo, bonos de compensación variable y pagos basados en el otorgamiento de restringidas. Los bonos anuales son aprobados por nuestro comité de nominaciones y compensaciones con base en varios factores del desempeño de la empresa. Confidencialidad de la información: con medidas de protección para la difusión de información interna y secretos industriales y comerciales, así como datos personales.	No Material	Parcial	x	x	x	x
102-36	Proceso para determinar la remuneración	<u>Inciso a del indicador:</u> el monto total que representan las remuneraciones a consejeros y miembros de Alta Dirección que se percibieron durante el último ejercicio se encuentran en la Nota 7 de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 (Con el Informe de los Auditores Independientes), elaborado por KPMG, Cárdenas Dorsal, S.C. <u>Inciso b del indicador:</u> dichas funciones son responsabilidad del Comité de Nominaciones y Compensaciones, mismas que se pueden consultar en los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 (con el Informe de los Auditores Independientes), elaborado por KPMG, Cárdenas Dorsal, S.C. de la página 160 - 161."	No Material	Parcial	x	x	x	x
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Actualmente no consultamos a los grupos de interés para aspectos de la remuneración.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-38	Ratio de compensación total anual	El Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada en la organización es 1.71 (Sin considerar Ejecutivos) La compensación anual total del Director Ejecutivo es información Confidencial.	No Material	Completo	x	x	x	x
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	0.96	No Material	Completo	x	x	x	x



# Tabla de Contenidos Estándares GRI

Enfoque de Gestión

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-40	Lista de grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes.</li> <li>• Colaboradores.</li> <li>• Sindicatos.</li> <li>• Accionistas.</li> <li>• Gobierno (BMV, CNBV).</li> <li>• Proveedores.</li> <li>• Comunidades.</li> <li>• Cámaras industriales.</li> <li>• Organizaciones No Gubernamentales.</li> <li>• Bancos (de inversión y crédito, agencias calificadoras, fondos de inversión).</li> <li>• Prensa.</li> </ul>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 77 - Experiencia del Colaborador	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	<p>En 2018, realizamos un análisis de materialidad en el que identificamos y priorizamos a nuestros grupos de interés realizando el siguiente proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapear e identificar a los grupos relacionados con la empresa.</li> <li>2. Clasificar los grupos de acuerdo al tipo de relación que Aeroméxico tiene actualmente con cada uno de ellos.</li> <li>3. Definir los grupos de interés según: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de autoridad e impacto en las decisiones de la empresa.</li> <li>• Interés en el crecimiento de Aeroméxico.</li> </ul> </li> </ol>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	<p>Tenemos una comunicación eficiente, transparente, eficaz y cercana con todos los grupos de interés con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los mejores estándares de la industria aérea.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores: Contamos con diversos medios de comunicación interna para facilitar el diálogo como la intranet y el mail.</li> <li>• Clientes: A través de los canales digitales (sitio web, redes sociales y mail) tenemos una comunicación bilateral con nuestros clientes.</li> <li>• Sindicatos: Se llevan a cabo reuniones con los sindicatos de acuerdo al cronograma de ajustes salariales.</li> <li>• Accionistas: Se realiza una asamblea ordinaria anual donde se llevan a cabo resoluciones y acuerdos con respecto al funcionamiento de la compañía.</li> <li>• Gobierno (BMV y CNBV): Se realizan reuniones de acuerdo a la agenda pública para dar a conocer la regulación en materia aérea.</li> <li>• Cámaras industriales: Realizamos reuniones mensuales para dar a conocer las necesidades de la industria y los avances en la implementación de las mejores prácticas.</li> <li>• Organizaciones No Gubernamentales (ONGs): Realizamos reuniones semanales/mensuales para facilitar el cumplimiento de los objetivos/acciones de sostenibilidad, también buscamos ser un vocero de sus causas y a la vez involucramos en su misión.</li> <li>• Bancos (de inversión y crédito, agencias calificadoras y fondos de inversión):</li> <li>• Comunidades: Mediante nuestro programa Alas del Mundo, buscamos involucrarnos y comunicarnos con nuestras comunidades.</li> <li>• Relación con inversionistas: Los períodos de contacto con los grupos de interés están delimitados por el marco legal, mensual, trimestral y anualmente la empresa genera estados de resultados auditados que comunica a sus grupos de interés y dentro del marco de conferencias de prensa y/o conferencias de inversionistas. Durante 2020 se participó en dos conferencias de inversionistas en Estados Unidos y México con inversionistas de diversas partes del mundo. El 30 de junio de 2020 Grupo Aeroméxico anunció que la Compañía y algunas de sus filiales iniciaron un proceso voluntario de reestructura financiera bajo el Capítulo 11 de la legislación de los Estados Unidos de América ("Capítulo 11"), a partir de ahí se dejaron de tener conferencias de inversionistas.</li> </ul>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Una de las principales preocupaciones de los grupos de interés que tienen relación con Aeroméxico es la aprobación de nueva regulación y los efectos que puede tener sobre la operación, especialmente sobre la atención a los pasajeros. Aeroméxico mantiene una comunicación continua, eficiente y transparente con las autoridades con la finalidad de incorporar las mejores prácticas internacionales en materia aérea.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Una de las principales preocupaciones de los grupos de interés que tienen relación con Aeroméxico es la aprobación de nueva regulación y los efectos que puede tener sobre la operación, especialmente sobre la atención a los pasajeros. Aeroméxico mantiene una comunicación continua, eficiente y transparente con las autoridades con la finalidad de incorporar las mejores prácticas internacionales en materia aérea.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	<p><u>Inciso a del indicador:</u> el contenido del informe busca dar cumplimiento al S&amp;P/BMV Total México ESG Index, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, Dow Jones Sustainability Index y los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en su versión esencial.</p> <p><u>Inciso b del indicador:</u> en Aeroméxico siempre trabajamos bajo una filosofía de mejora continua, por lo cual anualmente actualizamos la estrategia corporativa para adaptarnos a los cambios del entorno.</p>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 42 y 43 - Plan de Vuelo, <i>Estrategia 2020</i>	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-48	Reexpresión de la información	Este año no hubo casos que generaran reexpresión de la información.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Consultar Indicador 102-46.	Esencial	Completo	x	x	x	x

# Tabla de Contenidos Estándares GRI

Enfoque de Gestión

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
102-50	Periodo objeto del informe	1° de enero 2020 - 31 de diciembre de 2020.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-51	Fecha del último informe	1° de enero 2019 - 31 de diciembre de 2019.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-53	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción "Esencial" de los Estándares GRI.	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-54	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Gerencia de Planeación de Proyectos Sostenibles. mparadis@aeromexico.com	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág.116 a 143 Acerca de este informe, <i>Tabla de Contenidos Estándares GRI</i> .	Esencial	Completo	x	x	x	x
102-56	Verificación externa	Este año no se llevó a cabo la verificación externa por cuestiones de presupuesto debido a la situación de la compañía.	Esencial	Completo	x	x	x	x
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Los temas materiales se definieron en 2018, analizando: • Relevancia para la industria: A partir de los temas de sostenibilidad que son relevantes para el sector aéreo (extraídos de medios especializados como Dow Jones Sustainability Index, del suplemento sectorial de Líneas Áreas de Global Reporting Initiative y de un benchmark de empresas líderes de la industria aérea nacional e internacional). • Madurez: Sesión de trabajo para identificar cómo se gestionan los temas económicos, sociales y ambientales al interior de Grupo Aeroméxico. Entrevistamos a 11 de nuestros líderes (Vicepresidentes, Directores y Subdirectores) para definir los temas estratégicos de la empresa. De manera anual en el Plan de Vuelo establecemos los objetivos y KPI's que la organización debe lograr para cumplir con nuestros valores y comportamientos, que pueden ser consultados en el indicador 102-16.	No Material	Completo	x	x	x	x
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<u>Inciso a del indicador:</u> guiamos nuestras acciones con el Plan de Vuelo Anual de Grupo Aeroméxico y la estrategia de Sostenibilidad que es una parte fundamental para el crecimiento de la empresa. <u>Inciso b del indicador:</u> Aeroméxico aspira a ser un actor proactivo y a consolidar su liderazgo internacional a través de un desarrollo sostenible, al brindar el mejor servicio con transparencia, competitividad y responsabilidad. Esto se refleja en nuestra estrategia de negocio enfocada en la seguridad y centrada en nuestros clientes y colaboradores. <u>Inciso c del indicador:</u> contamos con una Declaración de Responsabilidad Social, diseñamos una Matriz de iniciativas y proyectos y participamos activamente en el calendario de proyectos de Pacto Mundial.	No Material	Completo	x	x	x	x
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 42 y 43 - Plan de Vuelo, <i>Estrategia 2020</i> .	No Material	Completo	x	x	x	x





# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Ambientales

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Materiales Renovables: Periódico, Revista y Cartón: 66,495 kg Botella de Vidrio: 36,575 kg Plástico (charolas): 5,855 kg Total: 108,925 kg Papel Aeropuertos: Se consumieron 15,631.2 Kg de papel correspondiente a hojas tipo carta, oficio y papel Stock en el área de aeropuertos. Materiales No Renovables: Kg Turbosina en operaciones de vuelo: 644,220,367.12 Kg	No Material	Completo	x			
301-2	Insumos reciclados	Pág. 100 - Un futuro más verde, <i>Reducir, Reciclar y Reutilizar</i>	No Material	Completo	x			
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Pág. 100 - Un futuro más verde, <i>Reducir, Reciclar y Reutilizar</i>	No Material	Completo	x			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 94 a 99 - Un futuro más verde, <i>Consumo energético y emisiones</i> Metodología para cálculo de Consumos combustibles no renovables: se calcula el consumo de combustible de aviación Jet A o Jet A1 a través de la metodología de calzo a calzo, restando el combustible de salida menos el combustible de llegada expresado en Kg. Esta información se obtiene de manera automática de nuestros aviones antes y después de los vuelos. Para ello, las aeronaves cuentan con un sistema llamado ACARS que envía la información de datos de combustible antes y después del vuelo, esta información es almacenada en el programa ODS de la empresa de donde se obtiene la información. Fuente de los factores de conversión utilizados: El poder calorífico del combustible de aviación Jet A y Jet A1 se obtiene de la Hoja de Datos de Seguridad de PEMEX para la Turbosina, Jet A, Jet A1, que establece valores de referencia de 42.8 MJ/Kg. Referencia: HDS-PEMEX-TRI-SAC-6, Núm. Versión 1.0, NOM-018-STPS-2015 DOF 09.10.2015	No Material	Parcial	x	x		x
302-3	Intensidad energética	Pág.96 - Un futuro más verde, <i>Consumo energético y emisiones</i> Metodología: para los cálculos del ratio, el numerador es litros de combustible y el denominador se expresa en Revenue Tonne-Kilometer (RTK), el cual se refiere a la multiplicación de las toneladas que generaron ingreso (incluyendo pasajeros, equipajes, carga y correo) por los kilómetros recorridos. La energía incluida es principalmente el combustible de aviación Jet A/A1 o conocido como turbosina. Este representa aproximadamente el 98% del consumo energético de la organización. Se abarca únicamente el consumo energético dentro de la organización.	Material	Completo	x	x	x	x
302-4	Reducción del consumo energético	Pág.92 y 93 - Un futuro más verde, <i>Eficiencia operativa</i> Metodología: para los cálculos de las reducciones, se incluye únicamente combustible de aviación Jet A o Jet A1. La base del cálculo fueron los meses del 2020 donde estuvieron vigentes las iniciativas y se emplearon supuestos de reducción basándonos en estadísticas operacionales, manuales y recomendaciones de los fabricantes.	Material	Completo	x			
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág.92 y 93 - Un futuro más verde, <i>Eficiencia operativa</i> Metodología: para los cálculos de las reducciones, se incluye únicamente combustible de aviación Jet A o Jet A1. La base del cálculo fueron los meses del 2020 donde estuvieron vigentes las iniciativas y se emplearon supuestos de reducción basándonos en estadísticas operacionales, manuales y recomendaciones de los fabricantes.	Material	Completo	x			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Respecto a la interacción de Grupo Aeroméxico con el agua, ésta se obtiene de los suministros municipales de agua y otros servicios hídricos públicos o privados. El agua se consume en las diferentes actividades que se desarrollan en las instalaciones, dichas actividades pueden variar desde el simple lavado de manos del personal hasta para realizar la limpieza de un componente aeronáutico. Cabe mencionarse, que no afectamos cuerpos de agua ni hábitat, las descargas de aguas residuales generadas en los Hangares se canalizan al cárcamo del drenaje del AICM y del resto de las instalaciones en el drenaje municipal.	Material	Completo	x	x	x	x
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Respecto a la interacción de Grupo Aeroméxico con el agua, ésta se obtiene de los suministros municipales de agua y otros servicios hídricos públicos o privados. El agua se consume en las diferentes actividades que se desarrollan en las instalaciones, dichas actividades pueden variar desde el simple lavado de manos del personal hasta para realizar la limpieza de un componente aeronáutico. Cabe mencionarse, que no afectamos cuerpos de agua ni hábitat, las descargas de aguas residuales generadas en los Hangares se canalizan al cárcamo del drenaje del AICM y estas, de manera anual se les realiza estudios.	No Material	Completo	x	x	x	x
303-3	Extracción de agua	Al respecto del suministros municipales de agua y otros servicios hídricos públicos o privados, se tuvo un consumo de 9,421 m3 durante el 2020, solo en el Hangar Oriente. En la Ciudad de México se tiene convenio con un proveedor de suministro privado de agua, que cuenta con el permiso para su distribución como fuente de pozos.	No Material	Parcial	x			
303-5	Consumo de agua	Consumos de Agua municipal por Instalación: Hangar Oriente -> 9,421,080 Lts -> 9,421.08 m3 -> .00942108 millones de m3 Hangar Connect -> 2,310,470 Lts -> 2,310.47 m3 -> .00231047 millones de m3 Terminal de Servicios -> 7,146,260 lts -> 7,146.26 m3 -> .00714626 millones de m3	No Material	Parcial	x			



# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Ambientales

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendado o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	De acuerdo a la Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México (SEDEMA), en las alcaldías Venustiano Carranza y Cuauhtémoc no existen áreas naturales protegidas, que es donde se encuentran nuestras instalaciones en CDMX. Actualmente se operan 7 vuelos semanales hacia el aeropuerto Chetumal, que de acuerdo a la CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas) se encuentra cerca de la Reserva de la Biosfera Caribe mexicano y Banco Chinchorro, clasificadas como áreas naturales protegidas en México Ubicación: Prolog, Av. Revolución 660, Industrial, 77049 Chetumal, Q.R. La actual ubicación del aeropuerto de Chetumal ocupa una extensa superficie de forma general rectangular (228.74 hectáreas), orientada aproximadamente de noroeste a sureste, teniendo como límite al sur la carretera federal 186 Posición con respecto al área protegida: Cerca de la Reserva de la Biosfera Caribe Mexicano y de la Reserva de la Biósfera Banco Chinchorro Tipo de operación: Oficinas, módulo, mostrador, bodega y estacionamiento Tamaño del Centro de Operación: 97.5 m2 Valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos del área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce): Reserva de la Biosfera Caribe Mexicano; Selva Mediana Subperennifolia, Selva Mediana Subcaducifolia, Tular y Manglar Reserva de la Biósfera Banco Chinchorro; Vegetación Hidrófila y Manglar Valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales): Reserva de la Biosfera Caribe Mexicano; Sitio RAMSAR - 1351 Convención de Humedales, Sitio RAMSAR - 1921 Convención de Humedales designación jurídica nacional; Área natural protegida y Santuario Banco Chinchorro; Sitio RAMSAR - 1353 Convención de Humedales y UNESCO MaB - Hombre y Biosfera	No Material	Completo	x	x	x	x
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	En ocasiones existen aves que sobrevuelan los aeropuertos por las corrientes de aire que facilitan su vuelo o por coincidir con su ruta de desplazamiento. Esto, aunado a la naturaleza de nuestras operaciones genera incidentes como: • Colisión de las aves con los aviones: En 2020 tuvimos 71 incidentes de este tipo. • Ingestión de aves en las turbinas: En 2020 tuvimos 1 incidente de esta naturaleza. Los efectos de un golpe de ave pueden ser inmediatos o largo plazo y pueden generar retrasos en nuestras operaciones, así como daños en la aeronave que requieran ser reparados. En ninguno de los casos de este año hubo afectaciones a las aeronaves ni se vio afectada la seguridad de los pasajeros y personal de cabina. Para reducir este tipo de impactos, realizamos: • Reportes de las incidencias a través del Comité de Operaciones y Horarios y a las comandancias, a fin de que la Autoridad local correspondiente tome las medidas correctivas pertinentes. • Durante los tránsitos y permocitas se puede detectar la presencia de aves y/o un impacto de ave se notifica a la comandancia del aeropuerto para tomar las acciones de inspección descritas en los manuales generales de mantenimiento y procedimientos. • Verificaciones al cumplimiento de los procedimientos y del marco normativo aplicable a través de los checklist de auditorías.	No Material	Completo	x	x		
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 106 - Bienestar social, <i>Voluntariado corporativo</i>	No Material	Completo	x	x	x	x
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Reafirmamos nuestro compromiso con la Declaración de Buckingham Palace, para proteger la biodiversidad y luchar contra su tráfico ilícito, por lo que no transportamos especies en peligro de extinción.	No Material	Parcial	x	x		
305-1	Emissiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 97 - Un futuro más verde, <i>Consumo energético y emisiones</i> Para el caso de Emisiones por Jet A1 fuera de México solo contempla CO <sub>2</sub> , el año base para el cálculo es 2020. Para las emisiones de Jet A y Jet A1 fuera de México se utilizó el empleado por el esquema CORSIA de 3.16 Kg CO <sub>2</sub> /Kg Jet A o A1 El enfoque de consolidación para las emisiones es "Control Operacional" Metodología: Para el caso de emisiones por Jet A1 fuera de México solo se contempla CO <sub>2</sub> , siendo el año 2020 la base para el cálculo. Para el cálculo de emisiones de Jet A y Jet A1 fuera de México se utilizó el empleado por el esquema CORSIA de 3.16 Kg CO <sub>2</sub> /Kg Jet A o A1. El cálculo del Jet A y Jet A1 para vuelos nacionales e internacionales, se realizó a través del consumo de combustible consumido de calzo a calzo, metodología que se encuentra en los SARPs o metodologías recomendadas por la OACI y en la circular CO AV 16.4/18. La herramienta de cálculo empleada es la medición de combustible al momento de la salida (cierre de puertas) y llegada (apertura de puertas). A partir de ello se registra la información por parte de la aeronave y es enviada a una base de datos, de la cual se descarga la información, se calcula el combustible consumido y se multiplica por el factor de emisión.	Material	Completo	x			
305-2	Emissiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 99 - Un futuro más verde, <i>Consumo energético y emisiones</i> Metodología: Utilizando el factor de emisiones de 2019 de la CFE (0.505 ton CO <sub>2</sub> /MWh, fuente: <a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/538473/Factor_emision_electrico_2019.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/538473/Factor_emision_electrico_2019.pdf</a> )	Material		x			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 199 - Un futuro más verde, <i>Consumo energético y emisiones</i> Según la metodología de la calculadora "Paper Calculator Versión 4" establece que se consideran los gases CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> y N <sub>2</sub> O Comprende el consumo de papel por parte de las operaciones en Aeropuertos durante 2020 La fuente del cálculo de emisiones por uso de papel en aeropuertos es: Environmental impact estimates were made using the Environmental Paper Network Paper Calculator Version 4.0. For more information visit <a href="http://www.papercalculator.org">www.papercalculator.org</a> . La cantidad de papel se estableció por medio de los registros de pedidos de papel carta, oficio y stock, los cuales son registrados contablemente y supervisados por contraloría. La metodología para el cálculo de emisiones se basa en análisis de ciclo de vida del papel y se presenta en el documento "Life Cycle Impact Assessment Methodology for Environmental Paper Network Paper Calculator v4.0" del SCS Global Services Report. La descripción de la metodología se puede encontrar en la liga: <a href="https://c.environmentalpaper.org/pdf/SCS-EPN-PC-Methods.pdf">https://c.environmentalpaper.org/pdf/SCS-EPN-PC-Methods.pdf</a>	Material	Completo	x			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 99 - Un futuro más verde, <i>Consumo energético y emisiones</i>	Material	Completo	x			

# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Ambientales

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág.92 y 93 - Un futuro más verde, <i>Eficiencia operativa</i> . Los gases incluidos solamente es CO <sub>2</sub> , se toma como línea base el año 2020. El alcance en el que se produjeron las emisiones es: Alcance 1, emisiones directas. Para el cálculo de los ahorros de COMBO GF 10 y Apagado APU en estaciones nacionales se emplearon supuestos de reducción basándonos en una reducción de horas de uso de APU producto de la implementación de las iniciativas, los consumos horarios de APU en MEX y GDL, los consumos de Diesel por cada iniciativa. Luego se realizó la diferencia de las emisiones ahorradas de combustible de aviación menos las emisiones producidas por el consumo de Diesel. Para las iniciativas de en vuelo (FDA, SSW, Agua Potable 787 y Rodaje con 1 solo motor) se estiman los ahorros obtenidos con el supuesto del consumo de combustible sin iniciativas vs el consumo con la aplicación de la iniciativa o consumo real, teniendo en cuenta las frecuencias con la que se aplicó efectivamente la iniciativa. Posteriormente los litros ahorrados son multiplicados por el factor de emisión del esquema CORSIA para los combustibles Jet A y Jet A1.	Material	Completo	x			
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No contamos con información sobre emisiones que agotan capa de ozono.	Material	Completo				
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos: 6,893,158 Kg NOx o 6,893 Ton NOx i541,145 Kg SOx o 541 Ton SOx Factores de emisión: NOx, se utilizó el factor de emisión disponible en las directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero en su volumen 2 "Energía", Capítulo 3 "Combustión Móvil", Sección 3.6 "Aviación Civil", Tabla 3.6.5 Factores de emisión para gases no CO <sub>2</sub> en la metodología 1. Kg NOx= 250 Kg NOx/ TJ Fuel SOx, Se utilizó el factor de emisión empleado por la agencia ambiental europea en su calculadora de emisiones para la aviación: "Aviation emissions calculator." "1.A.3.a Aviation 1 Master emissions calculator 2019" en la página: <a href="https://www.eea.europa.eu/publications/emep-eea-guidebook-2019/part-b-sectoral-guidance-chapters/1-energy/1-a-combustion/1-a-3-a-aviation-1/view">https://www.eea.europa.eu/publications/emep-eea-guidebook-2019/part-b-sectoral-guidance-chapters/1-energy/1-a-combustion/1-a-3-a-aviation-1/view</a> . Factor de emisión constante dependiente del consumo de combustible, Kg SOx= 0.0084 Kg SOx/Kg Fuel Jet A-A1 Cantidad de combustible: obtenido con la metodología calzo a calzo según la CO AV 16.4/18 de la AFAC donde se regula CORSIA. Se aplica la misma metodología para medir el combustible consumido en vuelos nacionales. Poder Calorífico Jet A: según los valores registrados en la hoja de datos de seguridad de la Turbosina de Pemex "HDS-PEMEX-TRI-SAC-6" año: 2015.	Material	Completo	x			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No afectamos cuerpos de agua ni hábitat, las descargas de aguas residuales generadas en los Hangares se canalizan al cárcamo del drenaje del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.	Material	Parcial	x	x		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Residuos Peligrosos: Confinamiento - 0.417Ton Co-procesamiento - 46.789Ton Incineración - 0.0308Ton Reciclaje - 19.457Ton Tratamiento - 12.252Ton  Residuos No Peligrosos: Relleno Sanitario - 95.85Ton Reciclaje - 30.101 Ton	Material	Completo	x			
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Los Residuos Peligrosos del Hangar Oriente, son transportados por proveedores para su destino final y no salen del país. La cantidad de Residuos Peligroso en el año 2020 fueron 78.95 toneladas.	Material	Completo	x			
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No afectamos cuerpos de agua ni hábitat, las descargas de aguas residuales generadas en los Hangares se canalizan al cárcamo del drenaje del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.	Material	Parcial	x			
307-1	Incumplimiento de la legislación normativa ambiental	No se han tenido casos derivados de algún incumplimiento a la legislación ambiental, ni multas ni sanciones monetarias.	No Material	Completo	x	x	x	x
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	En el caso del proveedor de combustible para la flota de Aeroméxico, no están incorporados en específico dentro de las licitaciones temas con criterios ambientales, sin embargo, se cumplen con los parámetros definidos por el contrato modelo de IATA (apartado de combustibles Aviation Fuel Supply Model Agreements). El flujo de aprobación de un proveedor que brinda un servicio, ya sea distribuidor, fabricante o repartidor, es evaluado mediante el departamento de QA, quien realiza la evaluación técnica, de acuerdo a los lineamientos de la industria.	No Material	Completo	x			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se realizaron evaluaciones a proveedores considerando estos criterios.	No Material	Completo	x	x	x	



# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Sociales

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 79 - Experiencia del Colaborador	Material	Completo	x	x	x	x
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 78 - Experiencia del Colaborador, <i>Compensaciones y Beneficios</i>	Material	Completo	x	x	x	x
401-3	Permiso parental	Pág. 78 - Experiencia del Colaborador, <i>Compensaciones y Beneficios</i>	Material	Completo	x	x	x	x
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No contamos con plazos establecidos, todo es de acuerdo con la normativa de Aeroméxico.	No Material	Completo	x	x	x	x
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 58 - La seguridad es nuestro valor #1, <i>Gestión de la salud y seguridad en el trabajo</i>	Material	Completo	x	x	x	x
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 58 y 59 - La seguridad es nuestro valor #1, <i>Gestión de la salud y seguridad en el trabajo</i> Tipo accidente: Aplastamiento por manipulación de objetos, aterrizaje brusco, atropellamiento, caída, cambios de presión atmosférica, colisión de vehículos, descarga eléctrica, despresurización, exposición a fuentes de luz, exposición a ruido, exposición a sustancias químicas, exposición a vibraciones, golpe contra objetos fijos y/o móviles, Golpe/Pelea, Herida con objetos punzocortantes, Lesión por movimientos repetitivos y/o forzados, Mordida de animal, Pisada inestable y/o sobre objetos, Proyección de partículas, Quemadura, Turbulencia. OAP es una herramienta para medir y determinar la PRIMA de accidentabilidad al mes, usando los datos de todas las áreas. NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.	Material	Completo	x	x	x	x
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación, eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, consisten en; establecer los lineamientos para la evaluación médica periódica de los <i>colaboradores</i> considerando la exposición a riesgos físicos, químicos, biológicos con la finalidad de desarrollar Programas Preventivos de Salud, a partir de Exámenes Médicos Periódicos a Personal Operativo, descrito en PR-SM-007. Las acciones de mitigación y prevención consideradas fueron propuestas, evaluadas e implementadas considerando: • Su capacidad para reforzar la confianza del público y la salud e higiene pública, con los menores impactos en la operación y eficiencia de transporte aéreo. • Estar soportadas en evidencia médica y ser consistentes con requerimientos, normas y métodos recomendados aplicables a la aviación y la salud e higiene pública. • Ser comunicables de forma clara y efectiva a la comunidad aeronáutica, así como al público en general. • En ninguna circunstancia ser discriminatorias ni violatorias de los derechos de los pasajeros, colaboradores y contratistas, y ser proporcionales y costo efectivas.	Material	Completo	x	x	x	x
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Grupo Aeroméxico ha establecido, implementado y mantiene un procedimiento documentado para las premisas generales de salud e higiene que ayudarán a prevenir emergencias sanitarias en el personal y el posible contagio de sus clientes durante la prestación de los servicios de trasporte aérea, que servirán como marco de referencia a los procesos entorno al Sistema de Gestión de Salud e Higiene. La Alta Dirección de Grupo Aeroméxico ha asignado la responsabilidad y el nivel de autoridad suficiente a cada uno de los roles involucrados activamente en el diseño, validación e implementación de las acciones de mitigación y prevención del Sistema de Gestión de Salud e Higiene. El alcance y acuerdos, así como el porcentaje de su participación se definen en las Comisiones de seguridad e higiene. La cantidad de artículos sobre seguridad que se encuentran en el contenido de los Contratos Colectivos de Trabajo (CCT) y los Reglamentos Internos de Trabajo (RIT) por sindicato son: • ASPA (AM Connect) CCT: 11 artículos, RIT: 12 artículos. • ASSA (Sobrecargos) CCT: 16 artículos, RIT 3 artículos. • Independencia (Aeroméxico, SISTEM y AM Cargo) CCT: 6 artículos, RIT: 5 artículos. • ASPA (Aeroméxico) CCT: 23 artículos, RIT: 4 artículos. • STIA (Sobrecargos Connect) CCT: 6 artículos, RIT: 21 artículos.	Material	Completo	x	x	x	x
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 84 y 85 - Experiencia del Colaborador, <i>Aeroméxico Formación</i>	Material	Completo	x	x	x	x
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 56 y 57 - La seguridad es nuestro valor #1, <i>La experiencia del colaborador</i>	Material	Completo	x	x	x	x
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 56 y 57 - La seguridad es nuestro valor #1, <i>La experiencia del colaborador</i> Pág. 58 - La seguridad es nuestro valor #1, <i>Gestión de la salud y seguridad en el trabajo</i>	No Material	Completo	x	x	x	x
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Grupo Aeroméxico ha establecido, implementado y mantiene un procedimiento documentado para las premisas generales de salud e higiene que ayudaran a prevenir emergencias sanitarias en el personal y el posible contagio de sus clientes durante la prestación de los servicios de trasporte aérea, esto aplica a todas las empresas de Grupo Aeroméxico, sus proveedores y contratistas.	Material	Completo	x	x	x	x
403-9	Lesiones por accidente laboral	<u>Inciso a del indicador:</u> no tenemos muertes accidentales en el 2020. El número de horas trabajadas.: 35,487,885 Se definen a partir de la NORMA Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene. <u>Inciso b del indicador:</u> los peligros que han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe son Riesgos Ergonómicos, mecánicos, riegos químicos, riesgos físicos. <u>Inciso c del indicador:</u> 200,000 horas No contempla externos. NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo Funciones y actividades, y Sistema de Salud e Higiene.	Material	Completo	x	x	x	x

# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Sociales

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 58 - La seguridad es nuestro valor #1, <i>Gestión de la salud y seguridad en el trabajo</i> Dolencias Aeropuertos y Servicio al Cliente: Espalda: 46, Manos: 32, Abdomen: 6, Pie, rodilla :22, Cabeza: 6 Dolencia Pilotos: Espalda: 4, Cabeza: 1, Columna vertebral: 1, Cuello:1, Piernas:2, Dolencias Sobrecargos: Brazo: 12, Cabeza: 5, Espalda: 21, Cuello: 7, Pierna: 11, Tórax: 1, Regiones múltiples: 1. Dolencias Mantenimiento: Brazo: 16, Cabeza: 14, Espalda: 7, Cuello: 1, Pierna: 10. Dolencias Aeroméxico Cargo: Brazo: 3, Pierna: 1, Espalda: 3 Dolencias Administrativos: Brazo: 3, cabeza: 1, Cuello: 2, Espalda: 5, Pierna: 9, Regiones múltiples: 1. Peligros Físicos, Químicos, Ergonómicos, mecánicos Se excluye al personal externo y contratistas.	Material	Completo	x	x	x	x
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 84 y 85 - Experiencia del Colaborador, <i>Aeroméxico Formación</i> Cantidad gastada en capacitación Aeroméxico: Comercial/Aeropuerto \$1,000,000 Mantenimiento \$1,700,000 Pilotos \$1,400,000 Sobrecargos \$1,000,000 Operaciones \$400,000 Seguridad \$300,000  Aeroméxico Connect Pilotos \$600,000 Mantenimiento \$500,000 Sobrecargos \$350,000 Seguridad \$150,000  Aeroméxico Cargo \$190,000	Material	Completo	x	x	x	x
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 87 - Experiencia del Colaborador, <i>Reestructura organizacional</i>	Material	Completo	x	x	x	x
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Debido a la crisis derivada del Covid-19, durante 2020 no se llevaron a cabo evaluaciones de desempeño ni programas de desarrollo profesional.	Material	Completo	x	x	x	x
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Órganos de gobierno. Sexo (14 hombres y 1 mujer). Grupo de edad (1 consejero menor de 30) (2 consejeros entre 30 y 50 años, 12 consejeros mayores de 50 años). Otros indicadores: Nacionalidad 12 mexicanos, 3 americanos	No Material	Parcial	x	x	x	x
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (Salario promedio femenino/Salario promedio masculino)	Salario promedio femenino de: - Nivel ejecutivo (solo salario base) no aplica por ser información confidencial - Nivel administrativo (solo salario base) \$24,301.96 - Nivel administrativo (salario base + otros incentivos en efectivo) \$27,715.76 - Nivel no administrativo \$18,215.47  Salario masculino promedio de: - Nivel ejecutivo (solo salario base) no aplica por ser información confidencial - Nivel administrativo (solo salario base) \$25,808.55 - Nivel administrativo (salario base + otros incentivos en efectivo) \$29,275.08 - Nivel no administrativo \$13,446.76  Ratio (Salario promedio femenino / Salario promedio masculino) - Nivel ejecutivo (solo salario base) no aplica - Nivel administrativo (solo salario base) 0.94 - Nivel administrativo (salario base + otros incentivos en efectivo) 0.94 - Nivel no administrativo 1.35  No se ofrecen incentivos a largo plazo para empleados debajo de niveles ejecutivos	No Material	Completo	x	x	x	x
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No tenemos actualmente casos derivados de discriminación.	No Material	Completo	x	x	x	x
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Todos nuestros colaboradores y proveedores tienen libertad de asociarse de manera colectiva, por lo que actualmente no se infringe este derecho.	No Material	Completo				



# Tabla de Contenidos Estándares GRI

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Desde el año 2020 al amparo de la Política de Due Diligence en materia de ética e integridad corporativa, en la empresa se han realizado evaluaciones relacionadas con riesgos sociales, en determinados proveedores que por su cuantía, relevancia o nivel de riesgo lo requieren. Durante el 2020, se han llevado a cabo cinco procesos de Due Diligence de terceros, en razón del grado de riesgo del contrato. Los contratos celebrados con contrapartes gubernamentales, actualmente incluyen previsiones en materia de anticorrupción y soborno.	No Material	Completo	x	x	x	x
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Desde el año 2020 al amparo de la Política de Due Diligence en materia de ética e integridad corporativa, en la empresa se han realizado evaluaciones relacionadas con riesgos sociales, en determinados proveedores que por su cuantía, relevancia o nivel de riesgo lo requieren. Durante el 2020, se han llevado a cabo cinco procesos de Due Diligence de terceros, en razón del grado de riesgo del contrato. Los contratos celebrados con contrapartes gubernamentales, actualmente incluyen previsiones en materia de anticorrupción y soborno.	No Material	Completo	x	x	x	x
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Nuestros colaboradores de Seguridad (PAPSA) reciben capacitaciones básicas requeridas, cursos iniciales y periódicos en materia de AVSEC (Seguridad de la Aviación, por sus siglas en inglés), en los que también se abordan temas relacionados con Derechos Humanos.	No Material	Completo	x	x		x
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Este año no se tuvieron casos registrados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No Material	Completo	x	x	x	x
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Actualmente no se tiene registro de operaciones que hayan sido sometidas a evaluaciones de impacto en Derechos Humanos.	No Material	Completo	x	x	x	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 80 a 85 - Experiencia del Colaborador, <i>Nuestros valores, comportamientos y Código de Conducta, Aeroméxico Formación</i> Pág.108 - Bienestar social, <i>Derechos Humanos y Trata de Personas</i>	No Material	Completo	x	x	x	x
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humano.	No se tienen acuerdos ni contratos de inversión significativo con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos.	No Material	Completo	x	x	x	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Pág. 106 - Bienestar social, <i>Voluntariado corporativo</i>	No Material	Parcial	x	x	x	x
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	No se tiene registro de impactos significativos reales o potenciales en las comunidades locales. En Aeroméxico tenemos un compromiso por trabajar de la mano de las comunidades donde operamos y generar un círculo virtuoso, para que nuestra presencia represente un impacto positivo a nivel económico, social y ambiental.	No Material	Completo	x	x	x	x
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Combustibles Flota GAM Al día de hoy no están incorporados en específico dentro de las licitaciones temas con criterios sociales, sin embargo, se cumplen con los parámetros definidos por el contrato modelo de IATA (apartado de Combustibles Aviation Fuel Supply Model Agreements). Suministro Técnico GAM El flujo de aprobación de un proveedor que va a brindar un servicio, ya sea distribuidor, fabricante o repartidor, es evaluado mediante el departamento de QA, quien realiza la evaluación técnica, de acuerdo a los lineamiento de la industria.	No Material	Completo	x	x	x	x
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Desde el año 2020 al amparo de la Política de Due Diligence en materia de ética e integridad corporativa, en la empresa se han realizado evaluaciones relacionadas con riesgos sociales, en determinados proveedores que por su cuantía, relevancia o nivel de riesgo lo requieren. Durante el 2020, se han llevado a cabo cinco procesos de Due Diligence de terceros, en razón del grado de riesgo del contrato. Los contratos celebrados con contrapartes gubernamentales, actualmente incluyen previsiones en materia de anticorrupción y soborno.	No Material	Completo	x	x	x	x
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Grupo Aeroméxico es una empresa privada y apartidista, por lo que no contribuimos con partidos o representantes políticos.	No Material	Completo	x	x	x	x
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Producto a bordo Todos los alimentos son elaborados por los proveedores de comisariato mismos que aseguran la inocuidad de estos mediante certificaciones internacionales sobre manejo higiénico de alimentos y normas de seguridad alimentaria. Adicionalmente, contamos con un área de Alimentos y Bebidas, cuya principal labor es realizar supervisiones y seguimiento con los proveedores que tienen a su cargo las diferentes rutas de Aeroméxico.	Material	Completo	x			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2020 no hubo casos de incumplimiento en el impacto a la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Material	Completo	x			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	En relación a los productos ofrecidos a bordo del avión, los comisariatos no están obligados a proporcionar la información de componentes en la etiqueta de los productos terminados. El etiquetado de los productos como referencia de identificación de lote es obligatorio en todos los alimentos, de no contarse con ello el alimento debe proceder a desecharse ya que no se asegura si está en condiciones de consumo por vida de anaquel. Los alimentos elaborados por los comisariatos rigen su etiquetado bajo un código de color interno el cual indica el día de la semana en que fue armado. Esto con la finalidad del correcto uso de procedimiento de primeras entradas y primeras salidas.	No Material	Parcial	x			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han tenido casos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. Al no tener implementado un proceso correspondiente y no tener asignado recursos para este fin no se dedican esfuerzos para identificar estos incumplimientos.	No Material	Completo	x			

# Tabla de Contenidos Estándares GRI

## Sociales

Indicadores GRI	Contenido	Página / Respuestas	Relevancia	Cumplimiento del Criterio GRI	Alcance			
					Grupo Aeroméxico			
					Aeroméxico y AM Connect	AM Cargo	AM Servicios	AM Formación
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han tenido casos derivados de algún incumplimiento relacionado con comunicaciones de marketing.	No Material	Completo	x	x		x
418-1	Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Existe una reclamación en curso ante el Instituto Nacional de Transparencia (INAI) en espera de resolución. (Por cuestiones de confidencialidad no es posible revelar los detalles de la misma).	Material	Completo	x	x		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han tenido casos por incumplimiento de leyes o normativas en los ámbitos social y económico.	Material	Completo	x	x	x	x





LA LÍNEA QUE NOS UNE