

Informe de
Sostenibilidad



20
23



AEROMEXICO



Estar cerca, llegar lejos.

Informe de Sostenibilidad Aeroméxico 2023

Contenido

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	2
ACERCA DE ESTE INFORME	7
CIFRAS RELEVANTES	8
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	10

1 Quiénes somos: La aerolínea bandera de México

1.1 VISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES	18
1.2 ESTRUCTURA CORPORATIVA DE GRUPO AEROMÉXICO	20
1.3 FLOTA, RUTAS Y DESTINOS	22
1.4 EXPERIENCIA DEL CLIENTE	23
1.5 SOCIOS COMERCIALES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	36

2 Sostenibilidad Aeroméxico: Trazando la ruta de la transición hacia una aviación sostenible

2.1 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	46
2.2 PILARES ESTRATÉGICOS Y GESTIÓN DE LA GOBERNANZA	48
2.3 MODELO DE SOSTENIBILIDAD	49
2.4 RUTA DE DESCARBONIZACIÓN A 2050	50
2.5 SEMANA ESG	51

3 Mundo: Pilar ambiental

3.1 GESTIÓN AMBIENTAL	58
3.2 EMISIONES Y ENERGÍA	62
3.3 CIRCULARIDAD	64
3.4 BIODIVERSIDAD	77
3.5 RUIDO	82
3.6 AGUA	84
3.7 INNOVACIÓN E INICIATIVAS SOSTENIBLES	85

4 Personas: Pilar social

4.1 NUESTRO TALENTO	89
4.2 ESTRATEGIA DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN	92
4.3 DERECHOS HUMANOS	94
4.4 SALUD Y SEGURIDAD	109
4.5 VALOR SOCIAL COMPARTIDO	121

5 Negocio extraordinario: Pilar gobierno corporativo

142

5.1 NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

143

5.2 CULTURA ÉTICA Y DE CUMPLIMIENTO

154

5.3 GESTIÓN DE RIESGOS

174

5.4 CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

182

Anexos

ANEXO I: DETALLE DE GESTIÓN ASG

188

I.1 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

188

I.2 ESTUDIO DE MATERIALIDAD

190

ANEXO II CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

193

INFORME INDEPENDIENTE DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE INDICADORES
CLAVE DE DESEMPEÑO EN SOSTENIBILIDAD (INFORMACIÓN NO FINANCIERA)

214



Andrés Conesa

Director General
Grupo Aeroméxico



(GRI 2-22)

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

En 2023, enfrentamos grandes retos que transformamos en oportunidades de crecimiento y expansión. Conquistamos nuevos destinos e hicimos realidad los sueños de alrededor de 25 millones de pasajeros. Nos fortalecimos, guiados por nuestro propósito de elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de nosotros y de nuestro mundo.

Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes, asegurando un servicio excepcional en cada viaje. Este año marcamos hitos significativos, expandimos nuestra red hacia Europa y reconectamos con Asia, respaldados por la flota más grande de México, un programa de lealtad robusto y una marca renovada que busca estar cerca y llegar lejos.

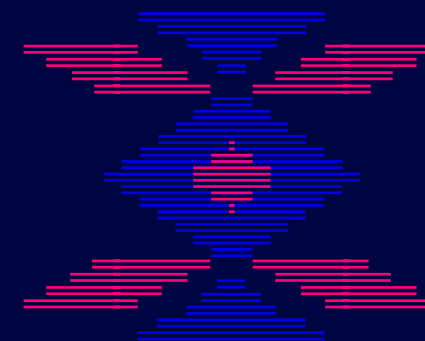
Leales a nuestro propósito, buscamos liderar el camino en Latinoamérica hacia una aviación más sostenible con una estrategia basada en tres pilares: Mundo, Personas y Negocio Extraordinario. Nos enfocamos en reducir progresivamente nuestra huella ambiental para alcanzar las Cero Emisiones Netas en 2050, fortalecer nuestro compromiso social y promover prácticas de gobierno corporativo transparentes. Estas acciones nos acercan a nuestra visión de ser la opción número uno, brindando la mejor experiencia de viaje personalizada y consistente, con un espíritu de calidez y servicio.

Con esto en mente, en 2023, incorporamos seis aeronaves B737 MAX -8 y -9, que reducen hasta un 13% menos las emisiones de gases de efecto invernadero en comparación al B737 NG y un B787-9 Dreamliner que las reduce en un 25% menos con respecto a los modelos anteriores que utilizaba Aeroméxico de cabina ancha. Superamos nuestra meta de reducción de emisiones con el uso de más de 214,000 litros de Combustible de Aviación Sostenible (SAF), lo que permitió reducir más de 470 toneladas de CO2.

Siguiendo con el compromiso de crear una experiencia extraordinaria para todos, y promoviendo la diversidad y la inclusión, también, obtuvimos la certificación Top Employer México 2023 gracias a un entorno diverso, inclusivo y flexible, con salarios competitivos y un propósito claro.

Además, adoptamos la prevención de la Trata de Personas como una de nuestras iniciativas sociales más importantes. Estamos comprometidos a combatir este delito y a sensibilizar a nuestros colaboradores, clientes y a la sociedad sobre las señales de alerta, con especial énfasis en la fase de traslado. En colaboración con la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, hemos diseñado un tarjetón informativo para la prevención de la trata de personas, disponible en todos nuestros aviones, tanto en rutas nacionales como internacionales.

Finalmente, continuamos con el objetivo de mantener un modelo de gobierno corporativo que contribuya a la transparencia y rendición de cuentas, siempre guiados por nuestros principios de ética e integridad. Agradezco a nuestros pasajeros, colaboradores, aliados, así como socios, por ser parte fundamental de este viaje. Gracias a ustedes, el Caballero Águila vuela cada día más alto.



(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

Acercas de este informe



En Grupo Aeroméxico, persistimos en nuestra promesa de brindar a nuestros pasajeros una experiencia de calidad, en armonía con un progreso sostenible para todos. Este informe representa nuestro viaje hacia la sostenibilidad, ofreciendo una visión objetiva de nuestro desempeño en los ámbitos ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG). Estamos emocionados de compartir cómo nuestras acciones están construyendo un futuro donde la excelencia en el servicio se converge con un compromiso palpable hacia la sostenibilidad integral.

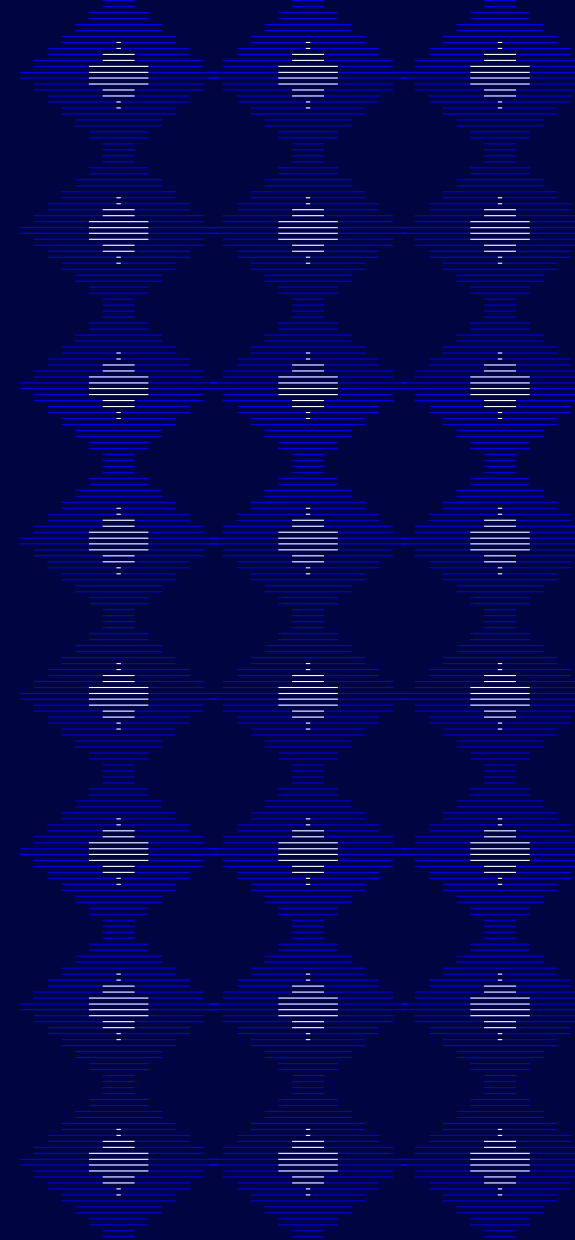
A través de este informe, mostramos nuestro desempeño durante el año 2023, manteniendo el firme compromiso con la transparencia en todas las facetas de las operaciones del grupo: Aerovías Empresa de Cargo S.A. de C.V. conocida como Aeroméxico Cargo, Aerovías de México S.A. de C.V. conocida como Aeroméxico, Aerolitoral S.A. de C.V. conocida como Aeroméxico Connect y Premier, S.A.P.I. de C.V. quien opera Aeroméxico Rewards. Vale la pena destacar que, en comparación con el informe anterior, se realizaron algunas reexpresiones de la información proporcionada.

Abordamos con solidez los temas relevantes mediante la aplicación del concepto de doble materialidad, fusionando los aspectos socioambientales y financieros en sintonía con las tendencias globales, y guiándonos por los estándares de referencia correspondientes. Para una comprensión detallada de nuestro análisis de materialidad, te invitamos a consultar el anexo de Estudio de Materialidad.

Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. presenta este informe en conformidad con los estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)* para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023. Aquí, detallamos cómo gestionamos los impactos en aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo en relación con nuestros grupos de interés.

Además, adoptamos los estándares del *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para abordar información relevante para el rendimiento financiero, específicamente en las industrias de Aerolíneas, Carga Aérea y Logística. Adicionalmente, integramos las recomendaciones de la *International Air Transport (IATA)* para informar los temas relevantes para la industria de la aviación.

Este documento detalla nuestra valiosa contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por las Naciones Unidas como guía para abordar los desafíos globales. Además, al ser partícipes del Pacto Global, se presenta la correspondiente Comunicación de Progreso (CoP), destacando el progreso continuo en la implementación de los diez principios fundamentales. Para obtener información detallada sobre nuestra contribución a los ODS, te invitamos a explorar el anexo sobre nuestra Contribución a los ODS y Pacto Mundial.



CÓMO IDENTIFICAR LOS CONTENIDOS:

Fue elaborado por la Dirección de Sostenibilidad, con la asesoría de un tercero, y posteriormente validado por el Comité Ejecutivo de la compañía. Así mismo, 26 indicadores clave de rendimiento cuentan con una verificación externa por parte de la firma KPMG Cárdenas Dosal. Para más detalle, te invitamos a consultar la carta de verificación independiente.

Para cualquier pregunta o consulta relacionada con este informe, favor de escribirnos a la siguiente dirección de correo electrónico: amesg@aeromexico.com

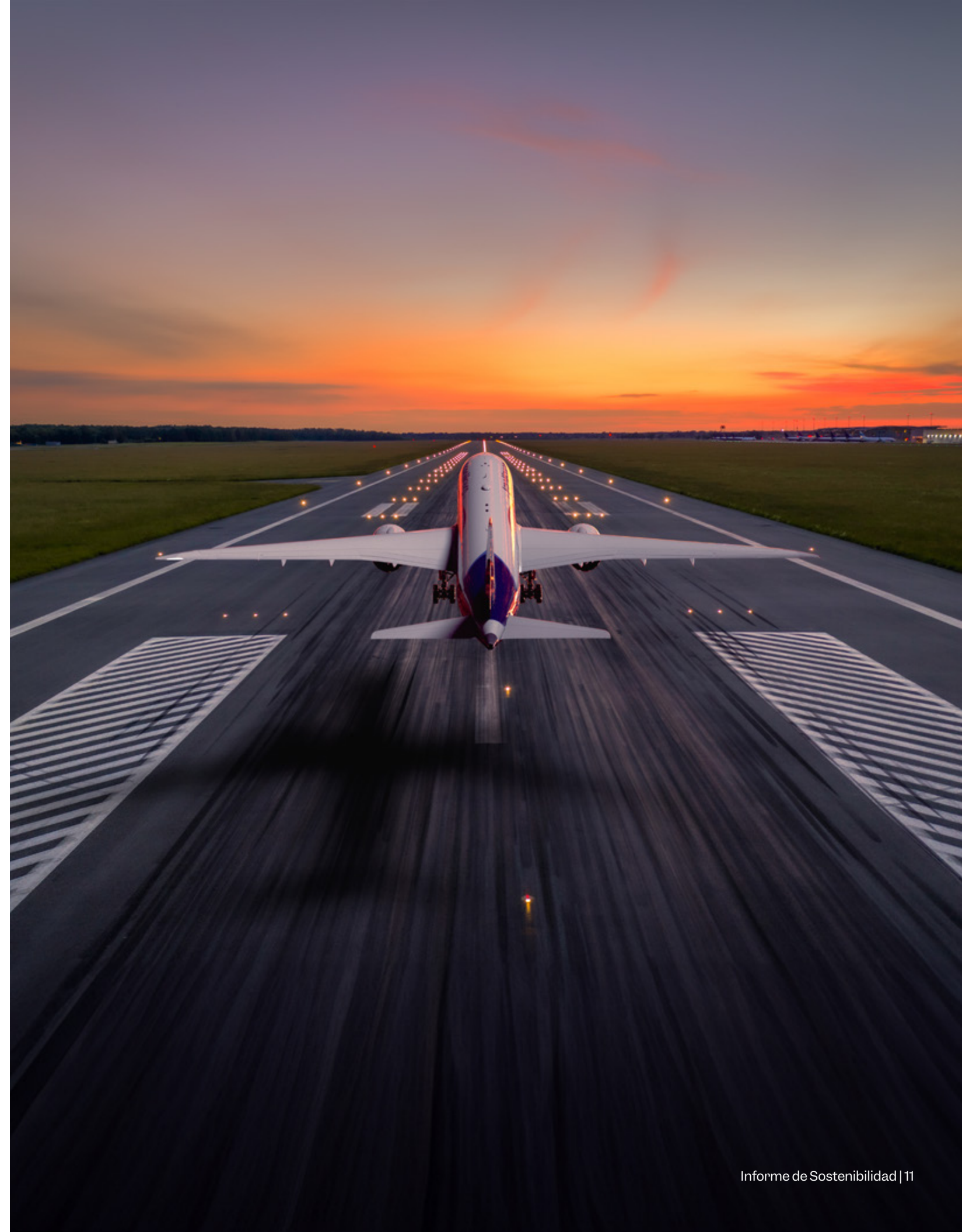
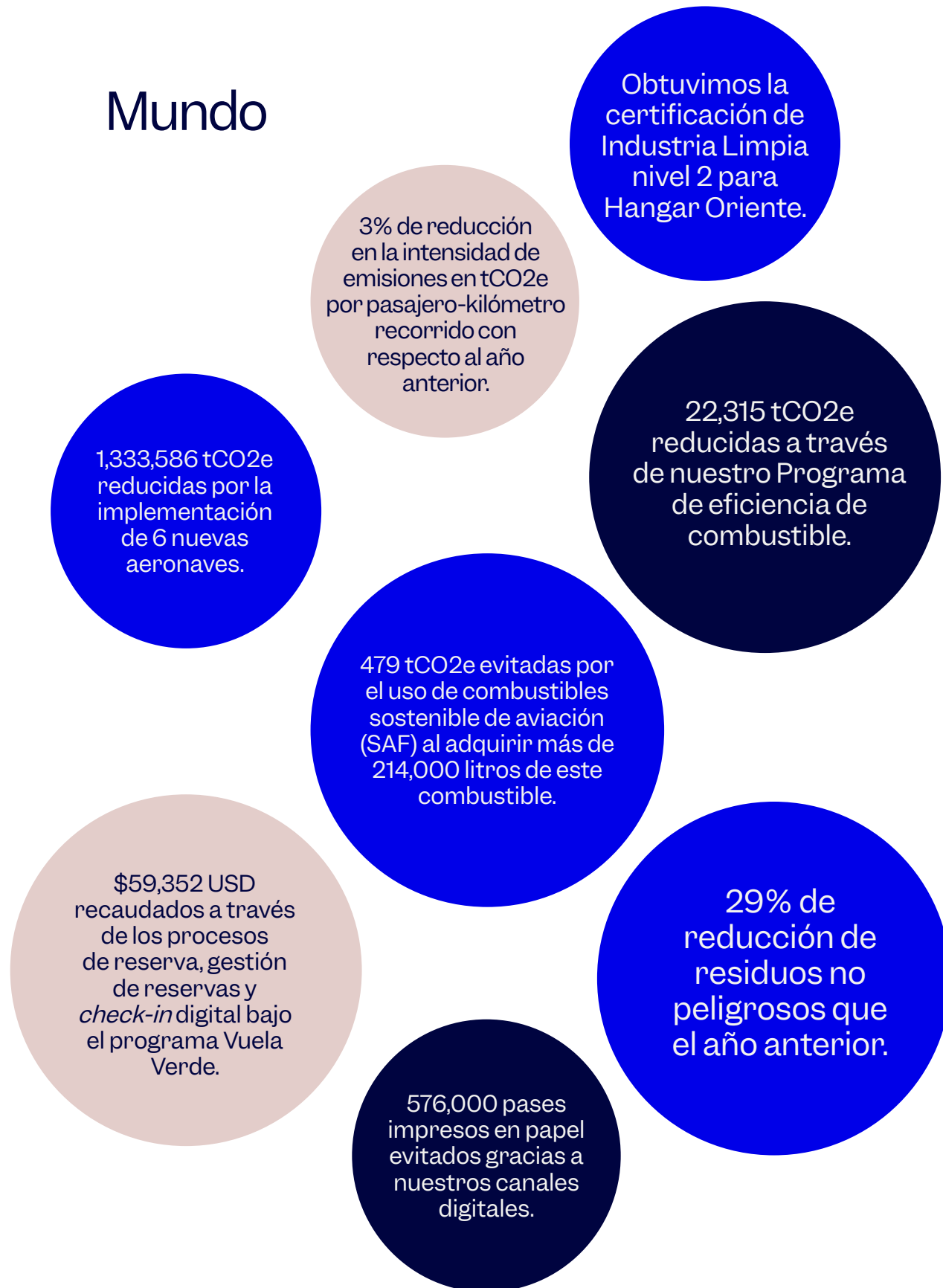
Al inicio de cada capítulo: Referencia a los ODS.

Al inicio de cada sección: Referencias a los contenidos de los Estándares GRI y las métricas de los Estándares de SASB.

En los Anexos: Índices específicos sobre GRI, SASB y ODS.

Cifras relevantes

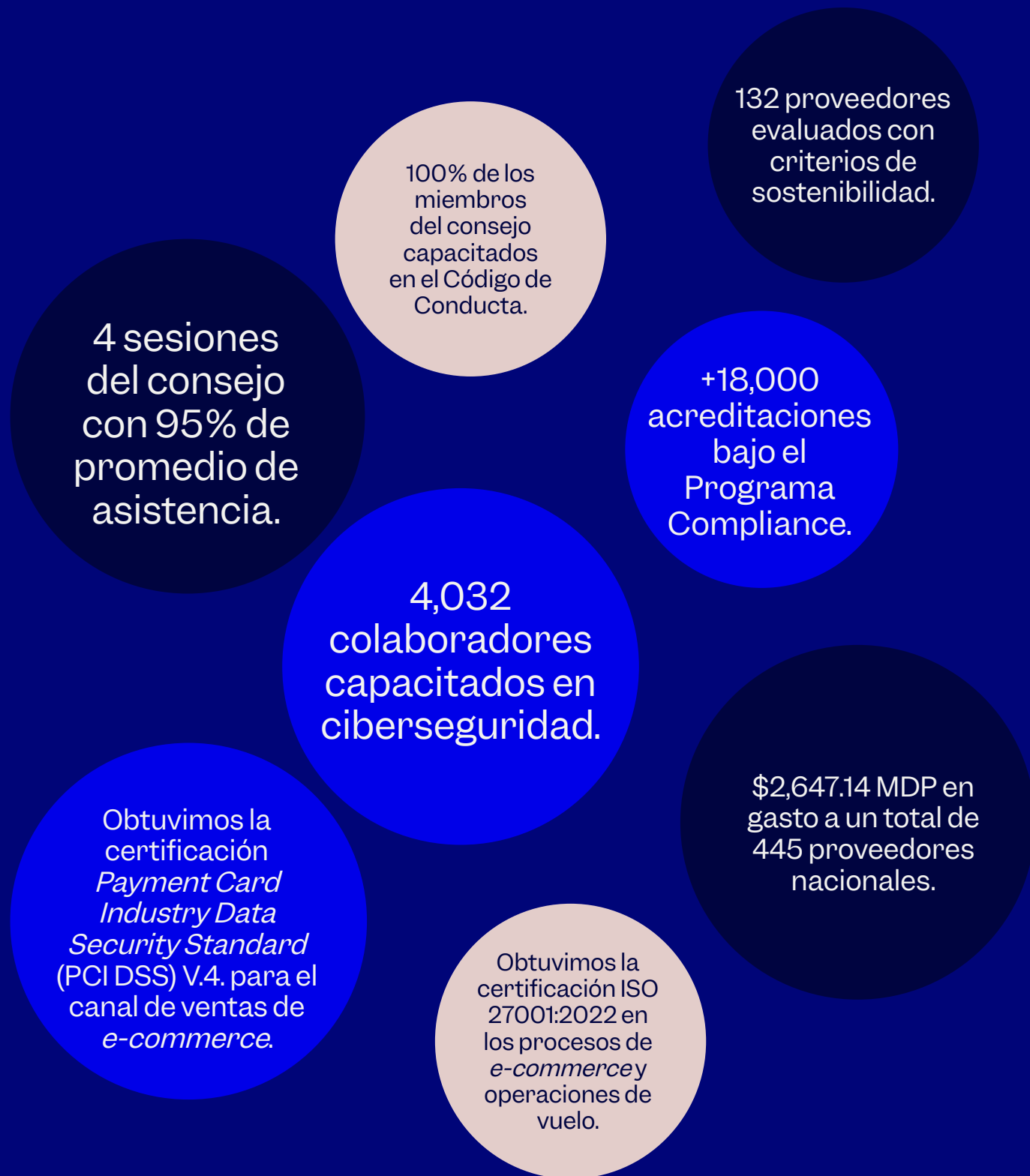
Mundo



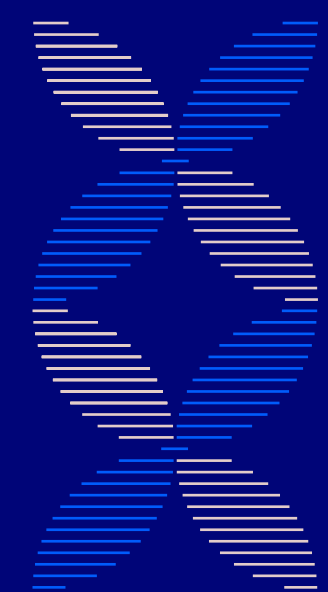
Personas



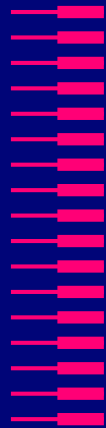
Negocio extraordinario



Premios y reconocimientos

<p>Great Place to Work</p> <p>Fuimos certificados por <i>Great Place to Work</i>.</p>	<p>APEX (Airline Passenger Experience)</p> <p>Reconocidos como <i>Five Star Global Airline</i> por APEX por quinto año consecutivo.</p>	<p>Reader's Digest México</p> <p>Fuimos galardonados con el premio de "Trayectoria Empresarial" en el evento de premiación Marcas de Confianza 2023.</p>	<p>Kantar</p> <p>Obtuvimos el lugar 13 del Top 20 en el ranking nacional Kantar Brandz. Escalamos seis lugares vs 2020 y fuimos reconocidos como "Campeón de la Experiencia".</p>	<p>MERCO</p> <p>En 2023, nos reconocieron como "La empresa más responsable en el sector en 2022".</p>	<p>IMT</p> <p>El equipo de Contact Center logró el oro por parte del IMT (Instituto Mexicano de Teleservicios) por la "Mejor iniciativa de Desarrollo del Potencial Humano" con el proyecto "Eco Alfa".</p>
<p>Trazee Travel</p> <p>Fuimos reconocidos por cuarto año consecutivo como la Aerolínea Favorita en México por parte de la revista <i>Trazee Travel LLC</i>.</p>	<p>MERCO</p> <p>Posición 36 en el ranking general "Las 100 empresas con mejor reputación en México" de MERCO. Ocupamos el 1er lugar en el sector transporte de pasajeros, como "Las empresas con mejor reputación corporativa".</p>		<p>Las 500 de Expansión</p> <p>Nos ubicamos en el lugar 63 dentro del ranking "Las 500 empresas más importantes de México".</p>	<p>1a edición de Merco Talento México</p> <p>1er lugar en el sector de transporte de viajeros en el ranking de Las Empresas con Mayor Capacidad para Atraer y Retener Talento en México en 2023.</p>	<p>Cannes Lions</p> <p>Ganadores de un León de Bronce en la categoría de "Aeroméxico <i>Borderless Weddings. Brand Experience & Activation</i>".</p>
<p>CIRIUM</p> <p>Fuimos reconocidos dentro del Top 10 de las aerolíneas más puntuales a nivel global de acuerdo a Cirium.</p>	<p>Food and Travel Reader Awards</p> <p>En la séptima edición de los premios <i>Reader Awards de Food & Travel</i>, fuimos elegidos como ganadores en la categoría de "Mejor Experiencia en Vuelo".</p>	<p>Sustainable Flight Challenge</p> <p>SkyTeam nos otorgó el Premio a Mejor innovación en vuelo con la iniciativa "Bluetooth a bordo" y fuimos finalistas en cuatro subcategorías más.</p>	<p>Las 500 empresas contra la corrupción de Expansión</p> <p>Obtuvimos la posición 51 dentro del ranking de "Las 500 Empresas contra la Corrupción".</p>	<p>Universum</p> <p>Fuimos clasificados en el top 10 de Universum como "Empleadores Más Atractivos para los Jóvenes Profesionales".</p>	
<p>LinkedIn Talent Awards 2023</p> <p>Ganadores en la categoría "Best Employer Brand Mexico" gracias a la sólida comunidad que se ha creado con los colaboradores a través de la plataforma.</p>			<p>Programa Global de Equidad Laboral</p> <p>Fuimos reconocidos como uno de los "Mejores Lugares para Trabajar LGBT" en la segunda edición anual del Programa Global de Equidad Laboral, organizado por la <i>Human Rights Campaign Foundation</i>.</p>		

01



(GRI 2-1)

Quiénes somos: La aerolínea bandera de México

Nos complace celebrar 89 años de viajes compartidos, en los que hemos demostrado nuestra capacidad de adaptación superando desafíos y siempre encontrando innovadoras formas de hacer las cosas.

En un entorno de cambios significativos, vemos oportunidades para crecer, manteniendo siempre nuestro propósito fundamental: Elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de nosotros y de nuestro mundo. Este legado nos impulsa a seguir llevando lo mejor de México a los países en los que tenemos presencia.

Nos destacamos por brindar no solo más vuelos, también por una conectividad mejorada y frecuencias optimizadas. En sintonía con las demandas del mercado adaptamos nuestra red de rutas nacionales e internacionales para satisfacer sus necesidades específicas. Nuestra estrategia de valor abarca todas las unidades de negocio, la cual está centrada en el cliente y respaldada por una eficiente gestión de las diferentes áreas de la compañía, lo que nos ha conducido a un crecimiento financiero constante y sostenido.



1.1

Visión, propósito y valores

Para Grupo Aeroméxico, la búsqueda constante de la excelencia operativa es nuestra principal ruta. Nuestra razón de ser es guiada por una sólida visión, la cual da sentido a nuestra labor y rige los principios que sostienen el firme compromiso con nuestros grupos de interés.

Visión

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

Propósito

Elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de ti y de nuestro mundo.

Valores

- Seguridad
- Consistencia
- Calidez Mexicana
- Integridad
- Innovación



Nuestros comportamientos

Pon la seguridad primero

Mostrando un interés genuino por el cuidado y bienestar de las personas; y siguiendo al pie de la letra las normas, protocolos y procesos de seguridad.

Vive con integridad inquebrantable

Actuando con disciplina y responsabilidad en todo momento de acuerdo con nuestros valores y Código de Conducta.

Sirve con excelencia

Creando momentos extraordinarios para nuestros clientes a través de un servicio cálido, consistente y confiable.

Sé ágil y eficiente

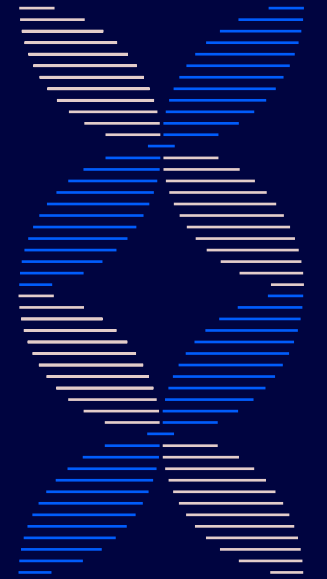
Colaborando como un solo equipo, adaptándonos rápidamente y creando eficiencias que nos ayuden a reinvertir en nuestra gente y el negocio.

Lidera con propósito

Siendo empático y auténtico, fomentando la diversidad e inclusión, e inspirando a otros a realizar todo su potencial.

Disfruta el vuelo

Divirtiéndote, tomando control de tu carrera y desarrollo, y celebrando nuestros éxitos.




1.2

Estrategia de negocio

(GRI 2-2, 2-6)

ESTRUCTURA CORPORATIVA DE GRUPO AEROMÉXICO

Trabajamos para ofrecer a nuestros clientes una experiencia extraordinaria a través de nuestras seis subsidiarias, las cuales brindan soluciones especializadas para cubrir sus necesidades con una oferta integral y diversificada.

 AEROMEXICO	Servicios de vuelos nacionales e internacionales desde México.
 AEROMEXICO CARGO	Empresa líder en el transporte aéreo de carga, reconocida por nuestra certificación de la IATA para el transporte de productos farmacéuticos según los más altos estándares de calidad.
 AEROMEXICO FORMACIÓN	Líder en la capacitación para carreras aeronáuticas, cursos específicos, consultorías y evaluación de personal.
 AEROMEXICO CONNECT	Empresa enfocada en cubrir las necesidades del viajero de negocios, a través del servicio de vuelos regionales.
 AEROMEXICO SERVICIOS	Brinda asistencia a aeronaves en más de 40 aeropuertos.
 AEROMEXICO REWARDS	Programa de lealtad que brinda beneficios exclusivos a nuestros pasajeros.

(GRI 2-6) (SASB TR-AL-000.E, TR-AL-000.F)

Flota, rutas y destinos

Nos comprometemos a asegurar la satisfacción del viajero con una flota en constante renovación, ofreciendo asientos confortables, entretenimiento personalizado y un servicio de primera clase. Además, contamos con aviones de última generación a fin de reducir el consumo de combustible, emisiones, ruido y contaminación del aire.

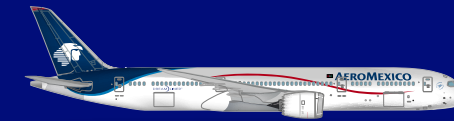
En 2023, nuestra flota operativa estuvo integrada por 149 aeronaves con una edad promedio de 8.4 años.

Distribución de la flota de aeronaves:

1.3

B787 Dreamliner

Con capacidad de hasta 274 pasajeros, este avión ofrece un avanzado sistema de control de temperatura y tecnología anti-turbulencia, asegurando un descanso ininterrumpido. Con una reducción del ruido del 60%, es un avión sostenible que mejora la eficiencia en el gasto de combustible y reduce las emisiones de dióxido de carbono en un 25%.



B787-9 Dreamliner

12 aeronaves



B787-8 Dreamliner

8 aeronaves

Boeing 737 MAX

Esta aeronave, amigable con el medio ambiente, consume menos combustible que otros aviones y brinda una experiencia de vuelo excepcional, con asientos más cómodos y espaciosos, además de contar con el mejor entretenimiento y *Wi-Fi* a bordo.



737 MAX 8

33 aeronaves

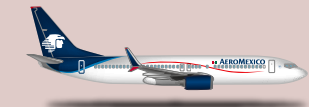


737 MAX 9

19 aeronaves

B737-800

Equipados con *Sky Interiors*, iluminación LED, asientos con pantallas personales y una sensación de comodidad y amplitud.



737-800

35 aeronaves

Embraer 190

Para vuelos cortos y regionales, disfruta de la experiencia de Clase Premier y AM Plus, junto con entretenimiento conectado a dispositivos móviles.



42 aeronaves



Durante 2023 tuvimos un total de más de 203 mil salidas y 7 nuevas aeronaves (6 Boeing 737 Max 9 y 1 Boeing 787-9)



FLOTA POR ANTIGÜEDAD

Edad de la flota (años)	Flota total por grupo de edad (%)		
	2021	2022	2023
> 13	25	25	26
7- 13	38	34	32
< 7	37	41	42

RUTAS Y DESTINOS

Este año, reforzamos nuestra red de conexiones globales al reiniciar y expandir operaciones nacionales e internacionales en puntos estratégicos clave. Marcamos el inicio de una nueva etapa de crecimiento en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), con la adición de 13 destinos y más de mil vuelos mensuales, representando un aumento del 40% en nuestra operatividad y ofreciendo más de 110 mil asientos cada mes. Además, nos convertimos en la primera aerolínea en inaugurar vuelos diarios entre el AIFA y Estados Unidos.

Con respecto al mercado transfronterizo una vez que la Administración Federal de Aviación (FAA) reestableció la categoría 1 en la Evaluación de Seguridad de la Aviación Internacional (IASA), logramos reevaluar los patrones de vuelo y empezamos a crecer de nuevo en esta región ampliando nuestra red a nuevas rutas incluyendo Atlanta, Detroit, McAllen, Salt Lake City, Boston, entre otros.

En cuanto a nuestra cobertura nacional e internacional desde el centro del país, consolidamos nuestra posición como la aerolínea con la mayor conectividad. Ampliamos frecuencias en España, fortaleciendo nuestra presencia en las rutas a Madrid desde Monterrey y Guadalajara en el verano con un vuelo diario en cada ruta. Asimismo, reactivamos vuelos a Tokio desde la Ciudad de México, inauguramos una nueva ruta directa a Roma y retomamos operaciones en Santiago de Chile, como ruta temporal. A nivel nacional, introdujimos rutas hacia Tulum, Colima, Tepic, Cozumel, Durango, entre otros.

Estas expansiones nos permitieron ofrecer en 2023 un total de 203,524 salidas, es decir, un promedio de 558 vuelos diarios, y transportar a un total de 24.7 millones de pasajeros, lo que representa un aumento del 14% en comparación con el año anterior.

Tuvimos un total de 24.7 millones de pasajeros, 14% más que el año anterior.

Tenemos un promedio de vuelos nacionales de 76% y de internacionales de 24%.



Para el año 2024, tenemos previsto aumentar nuestras operaciones con seis nuevas frecuencias semanales hacia Madrid y tres adicionales hacia París, lo que mejorará significativamente la conectividad para nuestros pasajeros. Este ajuste estacional implica un incremento del 18% en los vuelos entre México y Europa, superando así nuestro récord anterior alcanzado durante el verano pasado. De esta manera, lograremos el nivel más alto de conectividad en la historia de la aviación mexicana entre México y Europa.



País	No. de Destinos	Rutas	
		Nacionales	Internacionales
Canadá	3		
Caribe	2		
Centroamérica	5		
Europa	5		
Sudamérica	7		
Estados Unidos	17		
Asia	1		
Total	40		

Destinos	Rutas	
	Nacionales	Internacionales
Nacionales	64	
Internacionales		48
Total	112	

Destinos	Rutas	
	Nacionales	Internacionales
Nacionales	49	
Internacionales		40
Total	89	

NUESTRAS OPERACIONES

La ampliación de nuestras rutas y la adquisición de nuevas aeronaves han generado un crecimiento notable en nuestras métricas de rendimiento. Con un incremento del 10.96% en los asientos-kilómetro disponibles (ASK) y del 14.83% en los pasajeros-kilómetro facturados (RPK), junto con un aumento de 2.62 puntos en el factor de ocupación, que ahora se sitúa en el 84.22%, estamos fortaleciendo nuestra eficiencia operativa y contribuyendo a la rentabilidad general de nuestras operaciones.

	2021	2022	2023	Variación 23-22
Miles	Pasajeros			
Nacional	12,366	15,332	17,700	15%
Internacional	4,187	6,392	7,060	10%
Total	16,553	21,724	24,760	14%
Millones	ASKs ¹			
Nacional	14,537	17,684	18,997	7%
Internacional	20,237	30,068	33,989	13%
Total	34,774	47,752	52,986	11%
Millones	RPKs ²			
Nacional	11,766	14,258	15,922	12%
Internacional	14,453	24,604	28,704	17%
Total	26,219	38,861	44,626	15%
%	Factor de ocupación ³			
Nacional	80.9	80.6	83.8	3
Internacional	74.0	82.2	84.4	2
Total	77.0	81.6	84.22	3
Millones	RTKs ⁴			
Total	ND	4,193,473	4,807,902	15%

¹ASK (Available-Seat-Kilometers): Cantidad de asientos disponibles para la venta multiplicado por la distancia recorrida.
²RPK (Revenue-Passenger-Kilometers): Cantidad de pasajeros transportados multiplicado por la distancia recorrida.
³Factor de ocupación: Equivale a los RPKs como porcentaje de los ASKs y es una medida clave para medir con qué eficiencia la aerolínea está utilizando su capacidad. Es importante destacar que, en este reporte, el Factor de Ocupación considera solamente al total de pasajeros transportados en vuelos de itinerario como porcentaje de los asientos disponibles de itinerario.
⁴RTK (Revenue-Tone-Kilometers): Cantidad de toneladas métricas transportadas multiplicado por la distancia recorrida.

RETRASOS Y FACTOR DE CARGA VUELOS DE CORTA Y LARGA DURACIÓN

Vuelos	% de vuelos con retrasos	Factor de carga
Vuelos de corta distancia	18.77%	83%
Vuelos de larga distancia	16.04%	85%

Vuelos de corta distancia (menos de 3h) con más de 15 minutos de retraso.
 Vuelos de larga distancia (más de 3h) con más de 15 minutos de retraso.

Aeroméxico Cargo de cerca

La carga desempeña un papel esencial en nuestra operación, ya que contribuye significativamente a la cadena de suministro del país, conectando a México con el resto del mundo a través de nuestros servicios operados por AM Cargo.

Somos líderes en la industria aérea mexicana al ofrecer una amplia selección de servicios tanto para pasajeros como para carga, manteniendo altos estándares de calidad y seguridad.

Brindamos una amplia gama de opciones tanto a nivel nacional como internacional:

Somos reconocidos como el principal operador logístico aéreo en el mercado nacional, cubriendo todo el territorio mexicano para el traslado de diversos productos, desde paquetería y mascotas, hasta medicamentos y productos cárnicos. A nivel internacional, transportamos una amplia gama de mercancías, que incluyen productos perecederos, animales vivos, tecnología de alta gama, insumos de la industria aeroespacial y automotriz, así como productos del comercio electrónico.

Nuestra oferta de servicios se ajusta a las demandas de los clientes, brindando desde envíos urgentes con vuelos garantizados, que posibilitan el traslado de paquetes a destinos operados por Aeroméxico con solo tres horas de anticipación, hasta servicios con menor prioridad que se entregan en destino en 24 horas.

Desde 2021 contamos con la certificación CEIV *Pharma* de *International Air Transport Association* (IATA), lo que garantiza la excelencia en el transporte de material farmacéutico, respaldada por procesos, infraestructura y personal altamente capacitado.

Nacionales

Gold (primer vuelo disponible)
 12 + 12
 Mensajería
 Perecederos
 Mercancías de Alto valor
 Alta tecnología
 Animales vivos
 Restos humanos
Pharma XPS y Estándar
Pharma STD
 Valija
 Mercancía peligrosa
 Servicios para la industria

Internacionales

Express
 General
Specialized
Customized

Servicios adicionales

Entrega a domicilio
 Almacenaje
 Fleje y empaque
 Valuación



En 2023, gracias a la diversidad de servicios ofrecidos por AM Cargo, alcanzamos un indicador de ingresos por tonelada/kilómetro (RTK) para el transporte aéreo de: 4,807 millones.



Adoptamos acciones sostenibles en nuestra operación

En AM Cargo, estamos comprometidos con adoptar prácticas ambientalmente responsables, por lo que llevamos un amplio camino implementado diversas iniciativas desde hace más de diez años:

INICIATIVAS IMPLEMENTADAS

- 2014**
 - Incorporación del uso del *electronic Air Waybill (e-AWB)* que sustituye a las guías físicas.
- 2017**
 - Cambio de formato de la guía aérea doméstica; de 6 juegos de guías tamaño carta pasamos a 1 ticket que equivale a un tercio de hoja carta y que contiene la misma información.
 - La mercancía farmacéutica que era cubierta con una película de plástico vitafilm, esta se sustituyó por contenedores para evitar el uso de este material.
 - Cambio de la iluminación del almacén de Los Ángeles y del almacén internacional en la Ciudad de México de lámparas de halógeno por iluminación LED.
- 2020**
 - Eliminación del “juego de hojas de mercancías peligrosas”. De 30 hojas por Mercancías Peligrosas pasamos a solo una hoja.
 - Cálculo preciso de las capacidades de carga de cada vuelo, para maximizar su utilización. Esto resulta en un mejor aprovechamiento del combustible del avión.
- 2021**
 - Reglamentaciones de IATA en formato digital en lugar de físicas.
 - Cambio del material utilizado para el piso de nuestros carros de carga de acero por aluminio reutilizado de contenedores o pallets (ULD) para hacerlos 28 kg más ligeros. Esto trae como resultado un menor consumo de combustible en los tractores de arrastre.
- 2022**
 - Uso de menos papel; paperless por la digitalización del Manifiesto de Carga.
 - Instalación de sensores de movimiento del almacén doméstico y oficinas operativas y administrativas para el control de la iluminación.
- 2023**
 - Uso de redes reutilizables, en lugar de película vitafilm, para la sujeción de la carga en nuestras plataformas.
 - Incorporación de arrastradores eléctricos para el movimiento de carga al interior del almacén.
 - Fabricación de “tarimas” hechas a base de aluminio reciclado de pallets o ULD cuya vida útil ha terminado, evitando la utilización de madera o plástico.

CAPACIDAD DE FLOTA

Utilizando los compartimentos de carga de los vuelos de pasajeros, AM Cargo ofrece sus servicios a las ciudades más importantes de todo México y también a 16 destinos internacionales que se ubican en los centros comerciales principales de América del Norte, América Central y América del Sur a través de 550 vuelos diarios.

	Tipo	Capacidad de carga promedio
Corto alcance	ERJ-190	900 a 1,200 kg
Mediano alcance	B737-700 B737-800	1,500 a 2,500 kg
Largo alcance	B787-8 B787-9	Hasta 25,000 kg

Durante el año 2023, dimos un paso significativo al introducir una innovadora iniciativa: el uso de redes reutilizables para asegurar la carga en nuestras plataformas utilizadas en el transporte de carga desde y hacia el avión, sustituyendo así el uso de película vitaflim de un solo uso.

A partir de junio, esta iniciativa se llevó a cabo inicialmente en nuestra estación de Cancún (CUN), lo que resultó en una notable reducción del material empleado. Generando eficiencias en costos, así como en la disminución de las emisiones de CO2 y la cantidad de residuos generados. Una ventaja adicional fue la reducción del tiempo empleado en asegurar la carga en las plataformas, mediante el uso de redes en comparación con el uso de vitaflim.

Gracias a esta iniciativa obtuvimos el segundo lugar dentro del *Sustainable Flight Challenge 2023* y fue finalista dentro del *SkyTeam Challenge 2023* en la subcategoría “Solución más innovadora en cargo”.

Con la iniciativa de redes reutilizables logramos evitar la emisión de 1,000 toneladas de CO2 al reducir el uso de 240 rollos de vitaflim, equivalentes a 408 kg de plástico y 72 kg de cartón.

En el transcurso del año 2024, tenemos como objetivo extender este proyecto a las estaciones de Guadalajara, Hermosillo, Mérida, Monterrey y Tijuana, marcando así un paso crucial en nuestro compromiso ambiental. Con esta expansión, esperamos dejar de utilizar 5,000 rollos de vitaflim anualmente, lo que equivale a 8,500 kg de plástico y 750 kg de cartón, con lo que esperamos reducir significativamente nuestra huella de carbono al evitar la emisión de 24,760 toneladas de CO2.

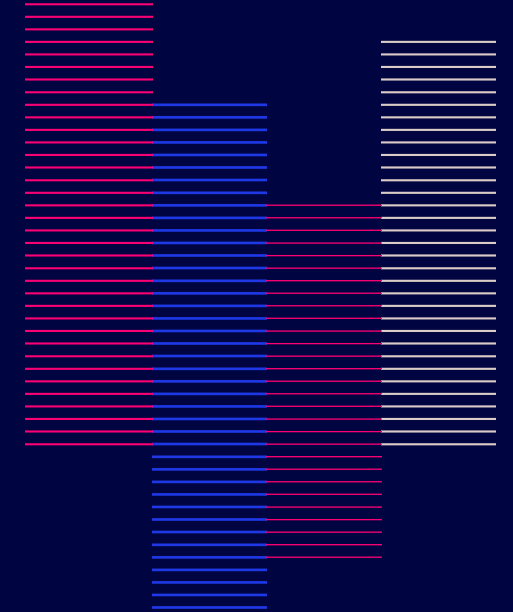
Además, para el segundo semestre de 2024, tenemos previsto implementar estas redes en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, representando un desafío importante. Como principal centro de operaciones de Grupo Aeroméxico para el manejo de carga nacional e internacional, esta iniciativa marcará un hito en nuestro compromiso con prácticas responsables con el medio ambiente.



Innovaciones en carga

Contamos con soluciones como el software *Skypallet*, que nos permite optimizar espacio de los compartimentos de carga en aquellas rutas de mayor demanda. Este software utiliza algoritmos integrales para ayudarnos en el óptimo acomodo y estiba de las piezas en el armado de un pallet, es decir, nuestras bases de carga. Este logro nos ha permitido ser más eficientes y seguiremos ampliando su uso en otras estaciones internacionales.

Debido al gran crecimiento del comercio electrónico en estos últimos años, nos hemos enfrentado al reto de transportar una gran cantidad de paquetes de volumen reducido (menos de medio kg). Para ello, creamos unos contenedores especiales que denominamos “cargobags”, pensadas en la ergonomía de las personas que cargan, en las que se acomodan los paquetes. Estas bolsas, hechas de material reciclable y con una capacidad de 0.4 m3 armadas y con opción a plegarse para mayor practicidad, han contribuido a agilizar la maniobra, reducir tiempos y mitigar daños de la mercancía.



MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Entendemos la importancia de contar siempre con provisión de combustible para nuestra operación de carga. En todos los aeropuertos de nuestra red, se cuenta con suficiente disponibilidad de combustible para garantizar el suministro en todas nuestras operaciones. Por seguridad y prevención de derrames, el combustible se almacena en las granjas de las inmediaciones de los aeropuertos, lo que facilita el traslado de la molécula a plataforma mediante red de hidrantes y/o autotanques y se diseñaron según la cantidad de operaciones de cada aeropuerto, incluyendo días de autonomía si se presentase cualquier eventualidad.

Asimismo, en todos los aeropuertos, los proveedores de combustible cuentan con procedimientos de atención a emergencias y derrames de acuerdo con lo establecido por *IATA Fuel Quality Pool (IFQP): JIG 1: Aviation Fuel Quality Controls and Operating Standards for Into-Plane Fuelling Services, JIG 2: Aviation Fuel Quality Controls and Operating Standards for Airport Depots and Hydrants, ATA 103 (Standart for Jet Fuel Quality Control at Airports)* y por la normatividad aplicable en cada país.

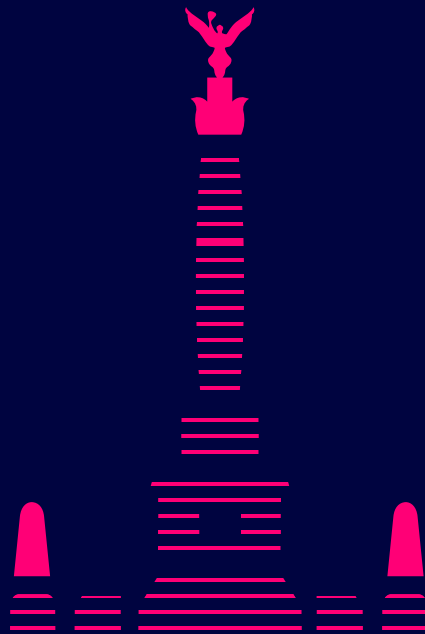
Por otra parte, contamos con un Manual para el Manejo de Mercancías Peligrosas, el cual establece los procedimientos para la manipulación de carga peligrosa, incluidos los riesgos físicos.

Si quieres conocer más sobre nuestros servicios de carga haz clic [aquí](#).

Renovación de nuestra marca

Somos una marca muy querida en México y trabajamos para mantenernos en el corazón de nuestros clientes. Estamos viviendo en un contexto de grandes cambios, con nuevas generaciones de consumidores -las generaciones Z y Alfa- y una transformación digital sin precedentes. Por otra parte, nos enfrentamos a la crisis del cambio climático y la pandemia de COVID-19, así como cambios en el mercado. Estas grandes transformaciones representan una oportunidad para elevar a Aeroméxico a nuevas alturas.

Por ello, lanzamos en 2023 nuestra nueva plataforma de marca, que establece los ideales que compartimos y nos inspiran para ir siempre más allá, guiados por un propósito y un set de nuevos valores.



PROPÓSITO

Nuestro nuevo propósito es elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de ti y de nuestro mundo. Queremos volar más alto y ofrecer un servicio de la más alta calidad; cuidar de las personas con la mejor calidez, siendo conscientes de nuestro impacto.

VALORES DE MARCA

Para lograrlo, nos impulsamos a través de cuatro valores:

Consistencia
Trabajamos con compromiso, siempre buscando brindar respuestas ante cualquier solicitud, siendo confiables y convirtiendo lo extraordinario en norma.

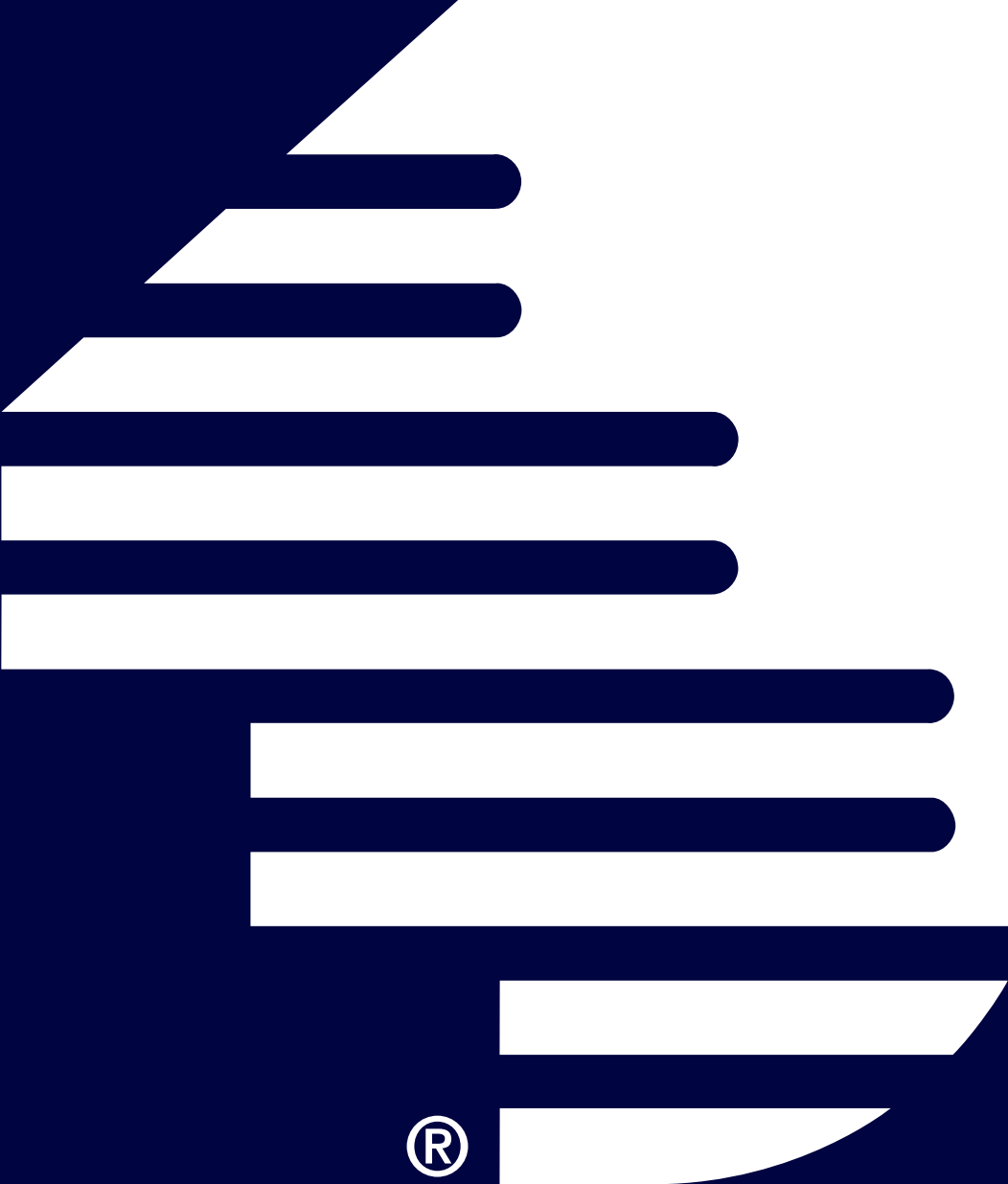
Calidez premium
Brindamos excelencia a través de la cercanía y la empatía, y nos empoderamos para poner atención en cada detalle.

Innovación personalizada
Innovamos conectando con el futuro, usando la tecnología para personalizar la experiencia y ofrecer flexibilidad, poniendo al usuario en el centro de todo lo que hacemos.

México contemporáneo
Compartimos lo mejor de México con el mundo, celebrando la diversidad y conectando tradición con modernidad, orgullosos de nuestra cultura.

Renovamos nuestro logotipo, ahora más estilizado y con una estela que representa el dinamismo con el cual trabajamos. Además, estrenamos un nuevo eslogan, “Estar cerca, llegar lejos”, un reflejo de nuestra ambición de proximidad con nuestros clientes y nuestro anhelo de seguir creciendo y conquistando mercados.

Para dar vida a nuestros valores y propósito, lanzamos dos campañas importantes que reflejan nuestra nueva identidad de marca, con colores, tipografía y estela que representan el nuevo



Ahora
CLUB PREMIER 
se transforma en

 **AEROMEXICO.**
REWARDS

Tus Puntos nunca expiran.

aeromexicorewards.com #AhíSiguen



“

Transformamos nuestro programa de lealtad Club Premier en Aeromexico Rewards, ofreciendo una experiencia mejorada con puntos que no caducan, reflejando nuestro compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros socios y elevar el programa a estándares internacionales para mejorar la experiencia de viaje con Aeromexico.

”

“

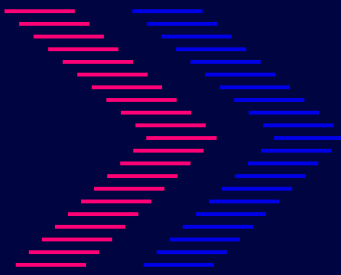
Lanzamos la campaña “Esto es volar”, que encapsula nuestro nuevo propósito, valores y eslogan. Destacamos cómo volar se vuelve extraordinario cuando lo haces con Aeromexico.

”





En el aire, priorizamos la agilidad, ofreciendo la opción de realizar el *check-in* y escanear su pase de abordar desde nuestra aplicación móvil. Estamos invirtiendo en la modernización de nuestros canales para elevar el nivel de servicio al cliente y aumentar las capacidades de autoservicio. Nos comprometemos a ampliar los canales digitales reduciendo el papeleo tradicional relacionado con las reservas, las tarjetas de embarque y cualquier otro viaje físico.



Con el fin de aumentar la experiencia de viaje de los pasajeros a la llegada a su destino, hemos mejorado nuestros sistemas de gestión de equipajes para optimizar los tiempos en los aeropuertos y la logística.

En 2023, llevamos a 24 millones 760 mil pasajeros a bordo a través de nuestros 558 vuelos diarios, un aumento del 8% en comparación con el año anterior. Actualmente, ofrecemos servicios a 49 destinos nacionales y operamos en 40 países en todo el mundo con nuestra flota. Además, gracias a nuestra asociación con SkyTeam, podemos conectar a nuestros clientes con una amplia gama de destinos internacionales.

(GRI 2-6, 3-3)

Experiencia del cliente

1.4

Este año marca el comienzo de una experiencia extraordinaria para cada pasajero, en tierra firme o a más de 30 mil pies de altura. Ahora, más que nunca, reforzamos nuestro compromiso en brindar un servicio excepcional, centrado en las necesidades de nuestros pasajeros en todas las etapas del viaje.

Durante 2023, continuamos elevando nuestro producto en Salones Premier y a Bordo, ejemplo de ellos es que seguimos transformando nuestras Cabinas con el mejor producto, así como la introducción un nuevo Kit Premier que contiene elementos reciclados. Las acciones anteriores son ejemplos de los proyectos que hemos llevado a cabo para diferenciar la marca siendo cada vez más sostenibles.

Nuestros pasajeros, desde su llegada al aeropuerto, pueden disfrutar de una experiencia ágil con nuestros kioscos de *check-in* y asistencia automatizada con Aerobot disponible las 24 horas.

Además, les ofrecemos una experiencia de compra de primera clase, permitiéndoles personalizar su viaje a través de nuestro sitio web y acceder fácilmente a los requisitos de viaje con *SmartTravel*.



NUESTROS SERVICIOS TARIFARIOS

Nos enfocamos en atender tanto a los viajeros nacionales como internacionales, destacándonos como la única aerolínea en México que ofrece una variedad de seis tipos de servicios distintos:

- Básico
- Clásico
- Flexible
- AM Plus
- Confort
- Premier

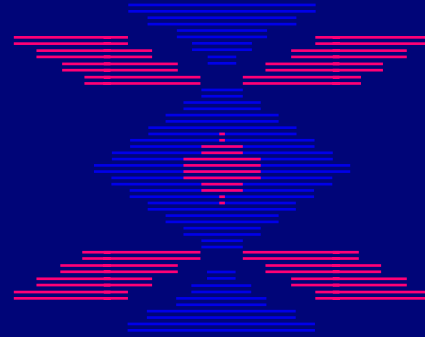
BENEFICIOS A CLIENTES

Centrados en brindar una experiencia excepcional a nuestros valiosos clientes, ofrecemos los siguientes programas de beneficios diseñados para enriquecer su viaje:



Ofrecemos Aeroméxico Vacations, un paquete integral que incluye vuelo, alojamiento, transporte y experiencias exclusivas.

Para conocer más sobre Aeroméxico Vacations ir [aquí](#).



Con la transformación del programa de lealtad Club Premier en Aeroméxico Rewards, reafirmamos el propósito de la compañía, enfocando nuestros esfuerzos en ofrecer el mejor servicio para los clientes y el mejor programa de lealtad del país.

Este programa ofrece a nuestros socios, basado en su frecuencia de viaje, distintos beneficios como boletos de avión, descuentos exclusivos, servicios especiales sin costo como kits de viajero, asientos preferentes, seguro de viajes y acceso a salones Premier.

Este año se han incorporado beneficios significativos, entre los cuales se incluyen:

- Los Puntos Aeroméxico Rewards nunca caducan, ofreciendo tranquilidad y flexibilidad a los usuarios.
- Se reducen los puntos necesarios para viajar a destinos populares, permitiendo explorar México con tan solo 10 mil puntos.
- Mejoras en la experiencia de viaje, como la posibilidad de utilizar puntos para equipaje adicional, selección de asientos y contribuir a la compensación de emisiones con nuestro programa Vuela Verde.
- Evolución hacia una experiencia digital más fluida, facilitando a los clientes realizar diversas acciones a través del sitio web y la aplicación de Aeroméxico.

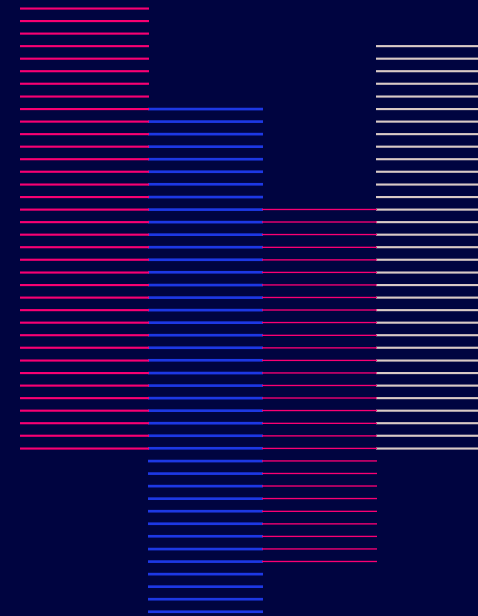
“ Nuestro programa de lealtad, Aeroméxico Rewards, cuenta con más de 9 millones de socios, de los cuales más de 1.5 millones se inscribieron en 2023 tras el relanzamiento de la marca. ”

Para conocer más sobre Aeroméxico Rewards ir [aquí](#).

PROGRAMA DE ATENCIÓN ESPECÍFICA

En Aeroméxico cuidamos de todos, por lo que prestamos especial atención a las distintas necesidades específicas que nuestros pasajeros pueden tener para satisfacerlas de la mejor manera posible. Ofrecemos una serie de servicios especiales que pueden ser solicitados por nuestros clientes dependiendo de sus requerimientos, entre ellos:

- Servicio de silla de ruedas en aeropuertos donde opera Grupo Aeroméxico.
- Servicio de silla de ruedas a bordo de nuestros aviones.
- Procedimiento de aceptación de ayudas motrices plegables con baterías ion litio.
- Procedimiento de aceptación de sillas de ruedas/ ayudas motrices accionadas con baterías húmedas no derramables.
- Procedimiento de aceptación de dispositivos médicos como son oxígeno terapéutico, concentrado de oxígeno a bordo y camillas.
- Procedimiento para aceptación de mascotas de servicio y apoyo emocional.
- Procedimiento de servicio de alimentación especial.



Canales de atención

Con el fin de que nuestros clientes tengan una experiencia extraordinaria, ponemos a su disposición canales de atención físicos y digitales para atenderlos.

MEDIOS FÍSICOS

Contamos con una variedad de puntos de atención físicos, incluyendo kioscos en aeropuertos de México y counters en los aeropuertos internacionales donde operamos vuelos. Además, ofrecemos sucursales llamadas “Tiendas de Viaje” tanto a nivel nacional como internacional.

Nuestras oficinas principales están ubicadas en Paseo de la Reforma No. 243, Piso 26, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México.

CANALES DIGITALES

Contamos con tres canales digitales disponibles para que nuestros clientes se contacten con nosotros:

Portal web

<https://www.aeromexico.com/es-pe/contacto>

Aerobot

disponible a través de Whatsapp y Facebook Messenger

App móvil Aeroméxico



En 2023, realizamos mejoras significativas a nuestro *chatbot*, Aerobot. Ahora cuenta con una función de capacidad multilinguaje, lo que le permite atender las solicitudes de nuestros clientes en siete idiomas diferentes. Además, Aerobot puede dar seguimiento a los reportes de equipaje demorado y aceptar vuelos en protección en caso de que se produzca una interrupción en los itinerarios de los pasajeros. Por otro lado, nuestra aplicación móvil experimentó un aumento notable en las descargas, alcanzando más de 3.4 millones, un incremento de 400,000, es decir, 13% con respecto al año anterior.

El *check-in* digital experimentó un crecimiento del 5.2% en 2023, siendo utilizado por 12.95 millones de pasajeros a través de nuestros canales digitales. Este incremento redujo en un 2.4% la necesidad de reimprimir pases en los counters, evitando la impresión de aproximadamente 576,000 pases en el aeropuerto.

“ El porcentaje de ingresos generados en línea (por ejemplo, a través de ventas directas, publicidad, etc.) para 2023 fue de 37.70%

”

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Utilizamos el *Net Promoter Score* (NPS) para evaluar la satisfacción de nuestros clientes en todas las etapas del proceso, desde la compra de boletos, atención en los centros de llamadas y la experiencia durante el viaje mediante encuestas específicas. Estos resultados se comparten con los departamentos correspondientes y se evalúan de manera continua para detectar áreas de mejora.

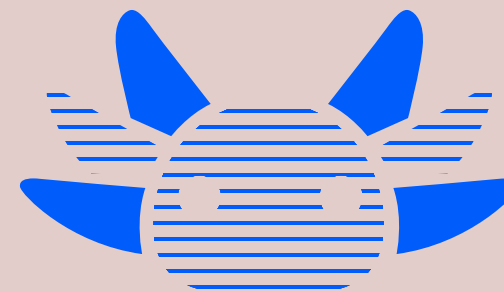
Este año, realizamos encuestas a un total de 10,726,808 pasajeros de un total de 24,704,000 clientes. Logramos un score en el indicador *Net Promoter Score* (NPS) de 34.51 puntos vs. el año anterior, un aumento del 17.8% respecto al año anterior.

(GRI 2-6, 2-25, 417-1)

PERCEPCIÓN DE MARCA EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

En 2023, realizamos el estudio *Brand Health Tracker* (BHT) con el fin de evaluar la percepción que el público tiene de nuestra marca en relación con la competencia. Durante este estudio, encuestamos a un total de 2,400 personas mensualmente, centrándonos en comprender cómo nuestros clientes perciben nuestra responsabilidad ambiental y social. Esto implica considerar factores como las emisiones de carbono y la sostenibilidad al tomar decisiones de compra.

Además, realizamos dos estudios cualitativos adicionales: uno con personas con discapacidad motriz y otro con personas con discapacidad visual. A través de acompañamientos etnográficos, buscamos comprender la experiencia de estas personas al viajar con aerolíneas, identificando áreas de oportunidad, desafíos y posibles ajustes razonables para ofrecer a todos nuestros clientes una experiencia extraordinaria.



COMUNICACIÓN TRANSPARENTE

Nos esforzamos por establecer una relación transparente y clara con nuestros clientes por lo que los mantenemos debidamente informados y actualizados sobre diversos aspectos, que incluyen:

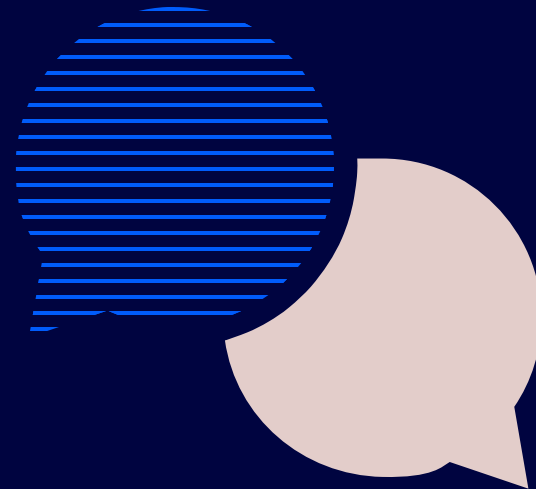
- Políticas de flexibilidad
- Medidas del Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH)
- Red de rutas
- Restricciones impuestas por país
- Plataforma para agencias de viajes
- Información relevante para socios de Aeroméxico Rewards

En 2023, con el objetivo de tener una comunicación más inclusiva, diversa y sin sesgos, nuestro equipo de Marketing recibió una capacitación sobre el impacto positivo de la inclusión con un enfoque en racismo en la imagen y el lenguaje. Dentro de ella abordaron temas como la importancia de la inclusión interseccional en México, la importancia de visibilizar la discriminación racial y el racismo, privilegios e intersecciones que se cruzan en diferentes aspectos de la vida cotidiana, así como sus consecuencias en los diferentes aspectos con foco en la comunicación.

Durante 2023 no tuvimos casos de incumplimiento relacionados a comunicaciones de marketing y la información y el etiquetado de productos y servicios.

TRATAMIENTO DE QUEJAS

Nos esforzamos al máximo por brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. Por ello, es esencial para nosotros escuchar sus críticas y sugerencias, ya que las consideramos oportunidades de aprendizaje para mejorar nuestros procesos y optimizar la experiencia del usuario.



(GRI 3-3)

Transformación digital

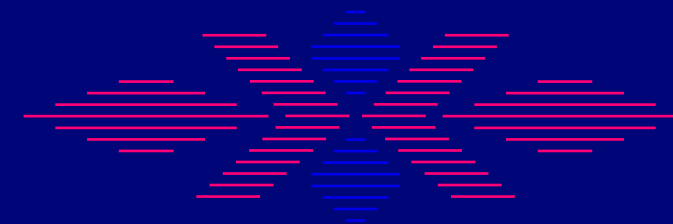
Para nosotros, la transformación digital se lleva a cabo de manera transversal en la empresa, en los diferentes procesos y modelos operativos con los que nos vinculamos tanto interna como externamente. Buscamos acelerar el proceso de creación de valor combinando diferentes ámbitos incluyendo analítica para derivar tendencias que tocan a cada una de las áreas de la organización desde el ámbito humano, recursos financieros, operaciones ala arriba, ala abajo, nuestros clientes y el ámbito comercial.

Buscamos adaptarnos a las nuevas tendencias como las soluciones empresariales en Inteligencia Artificial, para poder cubrir la alta demanda de nuestros clientes, mantener un mismo trato de manera que se integre al resto de nuestros sistemas operativos, para así brindar la mejor atención a nuestros clientes.

De tal forma que continuamos con el compromiso de utilizar la tecnología para lograr una experiencia más ágil y sin problemas durante todas las fases del viaje, desde inspirar con nuevos destinos, hasta comprar el boleto de avión, el estatus del vuelo y la llegada al destino.

Durante 2023 nos enfocamos en conocer con mayor profundidad las preferencias y necesidades de nuestros clientes por lo que generamos un mayor número de interacciones personalizadas en el canal de su elección para lograr incrementar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes.

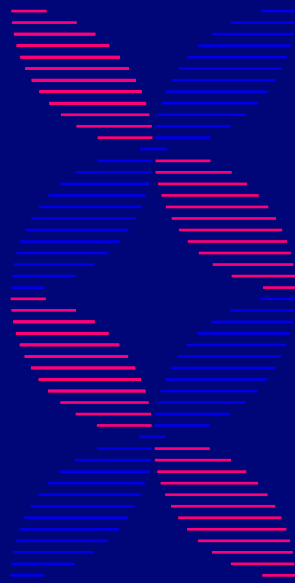
Así mismo, hemos trabajado para mejorar nuestros servicios ampliando las herramientas digitales a su disposición. Entre ellas, mejorando en nuestros procesos electrónicos que manejan el sistema de facturación de pasajeros, incluidos cambios que permiten a nuestros clientes modificar sus reservas, asignación de asientos y monitorear su equipaje en tiempo real a través de nuestra aplicación móvil. También hemos adoptado otras iniciativas clave, incluido un sistema nuevo y automatizado de conciliación de equipaje y nuevas tecnologías, como biometría, modernización de quioscos y mejoras en el *check-in*.



PROGRAMA FALCON

El proyecto Falcon es un programa transformacional de cinco años que alinea múltiples iniciativas y genera sinergias que crean un impacto clave en ahorros comerciales, ingresos incrementales y más ventajas del cambio de canal.

Durante 2023, este programa se enfocó en la digitalización de formatos de tránsitos sin visa y reporte de conexiones de la operación ala abajo, permitiendo un ahorro anual en insumos de papelería.



“ El proyecto Falcon generó un ahorro acumulado en insumos de papelería de más de 400 mil USD. ”

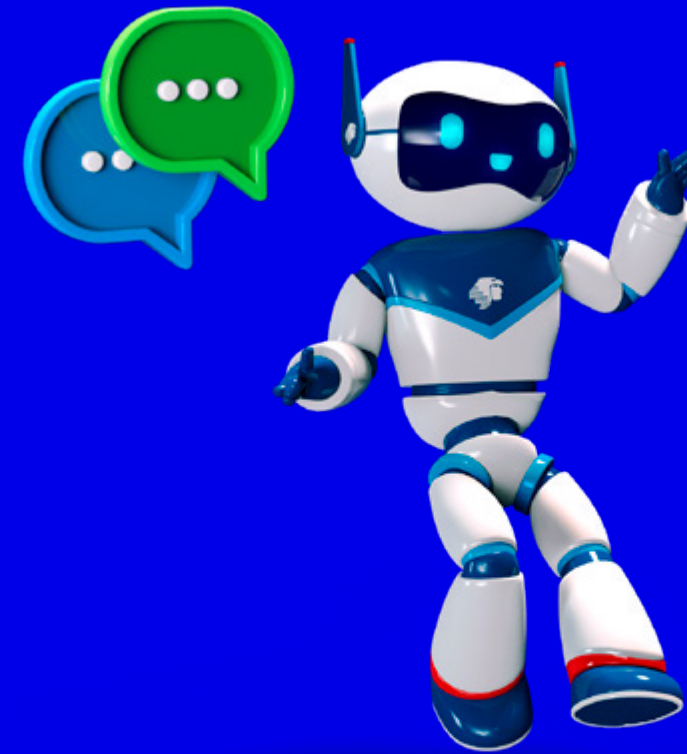


SINGLE VIEW OF THE COSTUMER

Esta iniciativa tiene el objetivo de integrar y unificar toda la información relevante sobre cada cliente en una sola vista o plataforma. Esto implica recopilar y consolidar datos de diversas fuentes, como interacciones en línea, historial de vuelos, preferencias de viaje, información de contacto y detalles de compras, entre otros.

Este año, esta iniciativa nos permitió evolucionar nuestra base de datos de clientes hacia una visión centrada en ellos, integrando todas las dimensiones de su relación con Aeroméxico. Además, pusimos a disposición la información del cliente para respaldar la toma de decisiones, enriquecimos los puntos de contacto con sus preferencias y contexto, promovimos un servicio proactivo basado en su comportamiento pasado y gustos, atendimos cualquier interacción del cliente en su canal preferido y optimizamos la orquestación de las comunicaciones con ellos.

Logramos un aumento del 17% en nuestra base de datos respecto al año anterior, lo que nos permite mejorar la comunicación con nuestros clientes y ofrecerles una experiencia excepcional. Además, implementamos la personalización en nuestros canales de *call-center*, logrando identificar más del 83% de las llamadas que recibimos.



AEROBOT

Optimizamos las operaciones de nuestro *Contact Center* al automatizar la mayoría de sus funciones, lo que nos permite mantener un contacto cercano con nuestros clientes a través de su canal preferido. Además, personalizamos sus interacciones con nuestra marca en los diversos puntos de contacto digitales, aprovechando información proveniente de diversas fuentes.

QUIOSCOS DIGITALES

Lanzamos nuevos procesos en nuestros quioscos digitales del AICM, diseñados para optimizar y agilizar la gestión de vuelos demorados y cancelados.

Esta iniciativa tuvo como objetivo principal reducir la saturación en los mostradores, garantizando un servicio más ágil. Los equipos de *e-commerce* y de aeropuertos definieron un plan para asesorar a nuestros clientes en caso de contingencia, iniciando fase de pruebas en el AICM.

Con lo anterior, reforzamos nuestro compromiso continuo de evaluar y evolucionar protocolos, procesos y procedimientos, poniendo al cliente al centro de nuestras operaciones.



(GRI 2-6, 2-28)

Socios comerciales y alianzas estratégicas

1.5

Como socio fundador de SkyTeam, nos enorgullece formar parte de una alianza global compuesta por 19 aerolíneas asociadas, que juntas ofrecen conectividad a más de 1,050 destinos en 166 países. Esto nos posiciona como la única aerolínea mexicana dentro de esta prestigiosa red internacional.

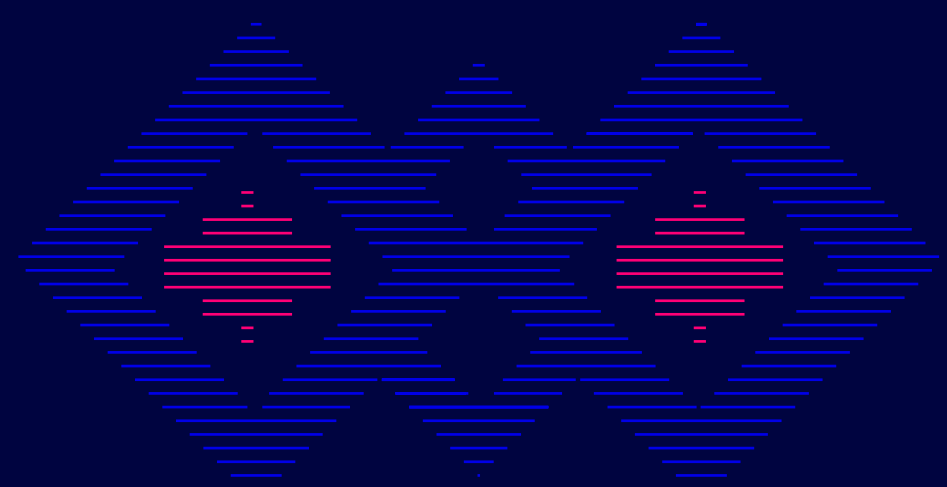
Además en el año 2023, nuestro director general, Andrés Conesa, fue designado como el nuevo presidente de la junta directiva de SkyTeam. En este rol, colaborará estrechamente con el director ejecutivo de SkyTeam y con los líderes de las aerolíneas miembro para establecer las prioridades estratégicas de la alianza, con un enfoque en la tecnología y la sostenibilidad para mejorar aún más la experiencia del cliente.

Sus miembros son:



Este año tuvimos 364 contratos con agencias, de los cuales 155 fueron en México y 209 internacionales, así como 1,025 contratos corporativos, 624 en México y 401 internacionales.

Derivado de la recuperación de los viajes aéreos tras la pandemia, nuestros contratos corporativos se reactivaron o bien incrementaron, lo cual demuestra el valor e importancia de seguir manteniendo reuniones presenciales para las empresas. Dada la importancia que representan para nuestro negocio activamos productos corporativos para poder integrar a aquellos socios que por su facturación se consideran como potenciales socios comerciales.



Acuerdo de colaboración conjunta con Delta Airlines (JCA)

Esta asociación permite mejorar la competitividad e incrementa las opciones de viaje en el mercado transfronterizo. A pesar de los desafíos, como la pandemia y la recalificación de la Evaluación Internacional en Seguridad en Aviación (IASA), los clientes de Delta y Aeroméxico continúan disfrutando de una mayor coordinación entre ambas aerolíneas.

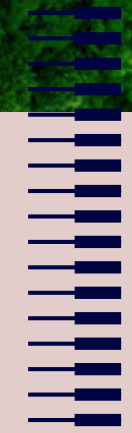
En 2023, la recalificación de seguridad IASA de México por parte de la Administración Federal de Aviación (FAA) nos habilitó, para expandir nuevas rutas hacia Estados Unidos permitiéndonos reintroducir códigos compartidos en nuestros vuelos.

Durante 2023 aumentamos las frecuencias en mercados clave de EE.UU., particularmente en Texas (AUS, IAH, SAT) y Florida (MCO y MIA). Para 2024, tenemos planes de expansión, que incluyen la adición de nuevas rutas entre ciudades importantes en este mercado, lo que nos permitirá ofrecer más de 60 rutas y 90 vuelos diarios.





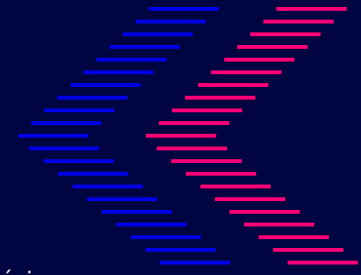
2022



2. Sostenibilidad Aeroméxico: Trazando la ruta de la transición hacia una aviación sostenible

GRI (2-22, 2-24)

Estrategia de Sostenibilidad



2.1

Como líderes en la industria de la aviación en México, entendemos el compromiso que tenemos y somos conscientes de los desafíos ambientales y sociales que enfrentamos a nivel global. Por ello, en 2023, definimos nuestra estrategia de sostenibilidad con una ambición a corto, mediano y largo plazo, así como un Plan de Descarbonización al 2050. Ambos trazan nuestro camino para construir un futuro sostenible y guían nuestra visión de convertirnos en líderes en la transición hacia una aviación sostenible en América Latina.

Esta hoja de ruta se enfoca en la aceleración de tres pilares fundamentales: la progresiva reducción de emisiones para alcanzar las Cero Emisiones Netas en 2050, el fortalecimiento de nuestro compromiso social y la implementación de prácticas de gobierno corporativo que promuevan la transparencia para cumplir con la visión de ser la opción número uno por brindar la mejor experiencia de viaje personalizada y consistente con un espíritu de calidez y servicio.

Tanto la estrategia de sostenibilidad como la hoja de ruta hacia ser Cero Emisiones se construyeron con base en un conjunto de análisis muy robustos que incluyeron: *benchmarks* de aerolíneas con diferentes niveles de madurez respecto a sus acciones ambientales, sociales y de gobernanza, proyecciones de crecimiento de mercado, marcos regulatorios nacionales e internacionales aplicables y tendencias mundiales; así como, el trabajo previo realizado como lo fue el análisis de materialidad de Aeroméxico. Con ello, garantizamos crear un modelo sostenible que incluya los temas más relevantes para nuestros diferentes grupos de interés considerando además el contexto de criterios ESG aplicables para nuestra empresa.

Consideramos relevante resaltar que durante todo el proceso del desarrollo de esta estrategia estuvieron involucradas todas las áreas clave del negocio que son dueños de los criterios más relevantes en materia de ESG. Asimismo, fue esencial el involucramiento y compromiso continuo y permanente de la Alta Dirección para identificar, gestionar y validar las principales iniciativas que conforman nuestro modelo; así como cada uno de los planes de implementación individuales que consideran objetivos, metas, líneas de tiempo, indicadores y acciones a corto, mediano y largo plazo. Estos planes de implementación son fundamentales para la trazabilidad del impacto de cada una de las iniciativas.

Será a lo largo de este Informe en donde compartiremos los mayores compromisos e iniciativas que conforman nuestra estrategia la cual definimos en colaboración con una firma consultora internacional especializada en aviación y en sostenibilidad quienes nos acompañaron en el diseño de este proyecto.

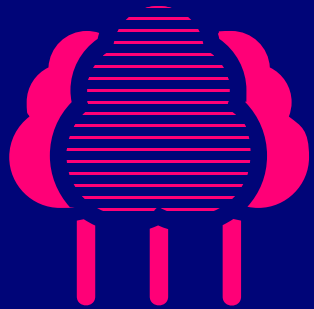


Volar como uno solo, para un mejor mañana



Pilares estratégicos y gestión de la gobernanza

2.2



Nuestra estrategia se basa en tres pilares fundamentales -Mundo, Personas y Negocio extraordinario- cada uno con compromisos retadores y líneas de acción específicas que buscan generar valor en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En ella definimos un grupo de iniciativas -higiénicas y diferenciadoras- las cuales refieren a los temas materiales para nuestra compañía y que, a su vez, son lideradas por cada uno de los miembros de nuestro Comité Ejecutivo, dependiendo del tema relacionado con sus áreas de acción.

Además, para asegurar el cumplimiento, seguimiento, trazabilidad y correcta rendición de cuentas, se conformó el Comité ESG, sesionando de forma trimestral, el cual está liderado por la Dirección de Sostenibilidad y los Vicepresidentes Ejecutivos a quienes reporta directamente esta Dirección. Dentro de la gestión de la estrategia, se creó un sistema de taskforces que agrupan las iniciativas prioritarias integrados por los liderazgos responsables de cada materia.

Dentro de la gestión de la estrategia, se creó un sistema de *taskforces* que agrupan las iniciativas prioritarias integrados por los liderazgos responsables de cada materia.

TASKFORCES DE SOSTENIBILIDAD

Gestión global de la estrategia

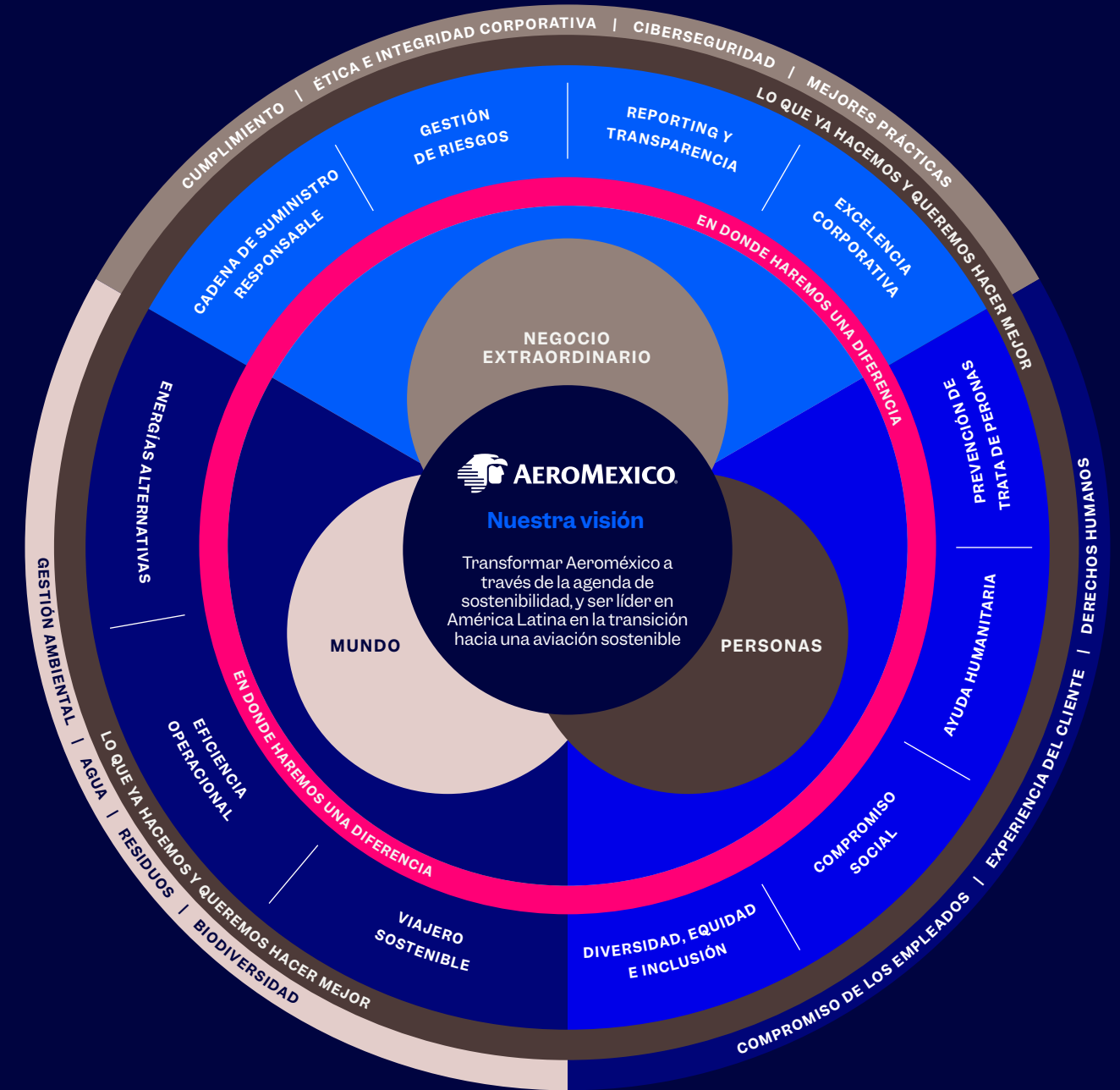
Descarbonización

Cumplimiento ESG y requisitos pseudo-obligatorios

Transformación cultural de sostenibilidad



2.3 Modelo de sostenibilidad



Asimismo, las acciones clave necesarias para establecer las capacidades básicas de los tres pilares están integradas en 17 iniciativas higiénicas en las dimensiones ambiental, social y gobierno corporativo.

De esta forma nos aseguramos de cumplir con los requisitos mandatorios en cuanto a normatividad, innovación, ciberseguridad, sistemas de gestión ambiental, entre otros. Así como asegurar el mapeo y actualización de tendencias en los marcos emergentes en sostenibilidad y la relevancia de contar con un plan de comunicación para permear esta cultura en toda la organización.



Iniciativas higiénicas

E	1	Reporte de emisiones
	2	Estrategia de cambio climático
	3	Gestión medioambiental
	4	Cumplimiento de CORSIA
	5	Consumo de energía renovable
	6	Huella de la empresa en la biodiversidad, contaminación acústica y calidad del aire
	7	Huella hídrica y de residuos
S	8	Experiencia al cliente
	9	Compromiso de los colaboradores
	10	Prevención de trata de personas y respeto a los derechos humanos
G	11	Gestión de riesgos
	12	Gobernanza de ESG
	13	Ciberseguridad
	14	Ética y anticorrupción
	15	Reporte de sostenibilidad
	16	Comunicación de la estrategia de sostenibilidad
	17	Desempeño en ESG

Ruta de descarbonización 2050

2.4

Alineados con el objetivo colectivo adoptado en la 77ª Asamblea General Anual de la IATA, y sujeto a la disponibilidad fiable y continua de Combustible de Aviación Sostenible (SAF) en México y en la región, tenemos la certera intención de lograr cero emisiones netas de carbono para 2050. Para ello, desarrollamos una hoja de ruta para Aeroméxico, basada en análisis comerciales y financieros tanto internos, locales y globales estableciendo la inversión requerida y los diferentes recursos, humanos y materiales necesarios para lograrlo. Una vez realizados estos análisis, se determinaron cuáles serán los principales apalancamientos que requerimos en el transcurso de los siguientes años, aprobándose contar con revisiones de actualización en los años consecuentes.



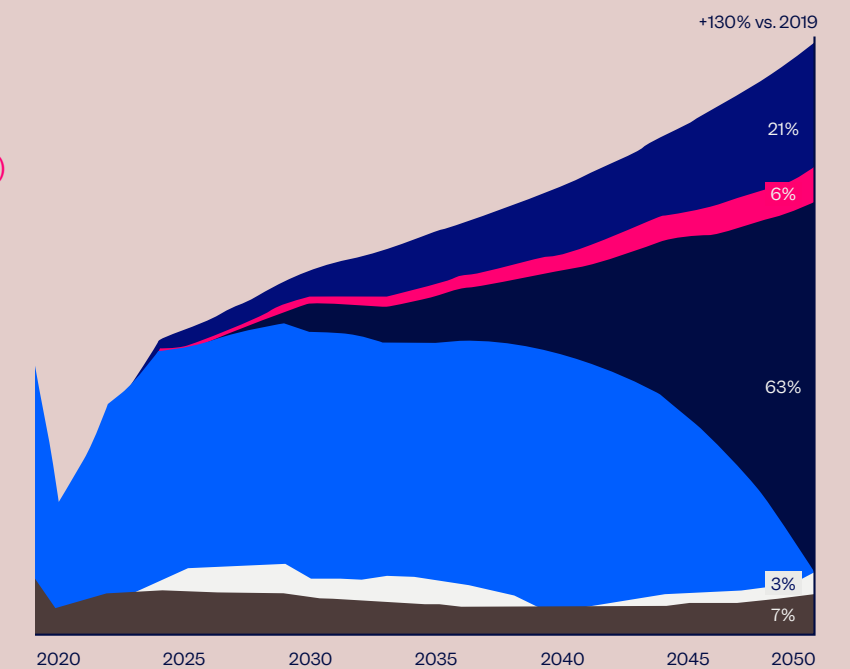
Renovación de la flota, incl. neo+
(~24 años de edad de jubilación)

Mejoras operativas (-0,3% anual)

SAF (95% de la demanda de combustible)

Emisiones restantes a eliminar/compensar, incl.

Emisiones de alcance 3



Para ello, estamos evaluando continuamente el uso de SAF especialmente para asegurar los volúmenes que necesitaremos en México. Además, estamos trabajando en estrategias e iniciativas para mejorar nuestro programa de ahorro de combustible. Estas iniciativas incluyen la evaluación del rendimiento de la flota Boeing y Embraer para garantizar que contamos con una flota eficiente, la aplicación de mejoras aerodinámicas a nuestros equipos y la mejora de nuestras operaciones en tierra.

Sabemos que el principal impacto ambiental del sector de la aviación es hacia el cambio climático, por lo cual definimos la hoja de ruta de cero emisiones netas, con la visión de liderazgo en América Latina, lo cual considera un aumento hasta 95% el SAF en 2050, con la mayor parte de la descarbonización en la década de 2040.

2.5

Semana ESG

En el marco de la primera edición de la Semana ESG, presentamos esta estrategia con todos nuestros colaboradores, trazando el camino en materia ambiental, social y de gobernanza. Dimos a conocer el plan de implementación e iniciativas, a través de un panel liderado por los miembros del Comité Ejecutivo.

Nuestro CEO, Andrés Conesa, compartió el siguiente mensaje:

“ Los objetivos son claros. Enfocaremos nuestros esfuerzos para ser cero emisiones en el año 2050; integrar los pilares ESG en todas las áreas y niveles, así como ser líderes en América Latina en la transición hacia una aviación más sostenible. ”

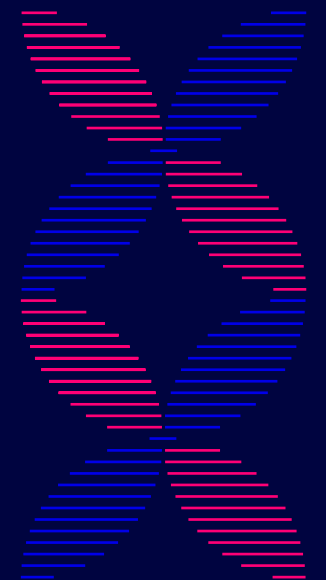
En el pilar ambiental, profundizamos en la importancia de combatir el cambio climático y las emisiones, mediante las principales iniciativas que contribuyen a la ruta de descarbonización, especialmente los esfuerzos para la adquisición de SAF. De igual forma, reafirmamos nuestro papel en la prevención del tráfico ilegal de vida silvestre mediante una plática enfocada en las operaciones de carga.



“ La aceleración de SAF va a ser el proyecto más importante de aquí al 2050 para lograr ser Net Zero, una ambición que se cerró con IATA y las Naciones Unidas y somos parte de esa ambición. ”

Andrés Castañeda
Vicepresidente Ejecutivo de Digital y Experiencia al Cliente

En el pilar social, exploramos temas como el turismo inclusivo y la prevención de la trata de personas con la ayuda de organizaciones aliadas. Además, nos sensibilizamos sobre la discapacidad y los derechos humanos a través de experiencias al visitar el Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, así como a la exposición temporal de “Ana Frank. Notas de Esperanza” la cual tuvo como sede el Museo Memoria y Tolerancia.



“ Reconocemos que somos una aerolínea con una gran diversidad, 22 nacionalidades, pero la riqueza no está en la diversidad, la riqueza está en aceptar las diferencias y poder integrarlas para tomar una mejor decisión para Aeroméxico, para nuestros colaboradores y para nuestros clientes. ”

Angélica Garza
Vicepresidente Ejecutivo de Recursos Humanos

Concluimos la Semana ESG 2023 con un panel en el cual líderes de sostenibilidad de diferentes industrias compartieron prácticas inspiradoras, reafirmando nuestro compromiso de trabajar hacia un futuro más sostenible.

La primera edición de la Semana ESG contó con la participación de más de 4,100 colaboradores, que se sumaron a 20 actividades de diversas temáticas enmarcadas en los tres pilares.



Evaluación externa relacionada con ESG

CDP



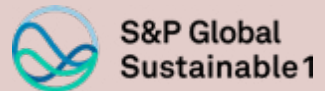
Publicamos información sobre nuestro desempeño Climático y emisiones de CO2 encontrándonos por arriba del promedio de la región Norte América.

ECOVADIS

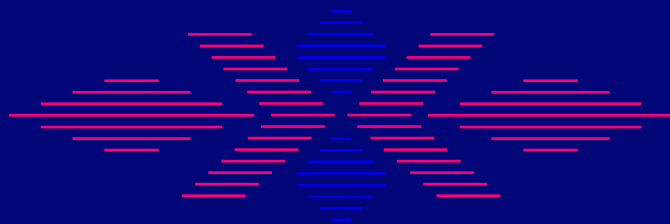


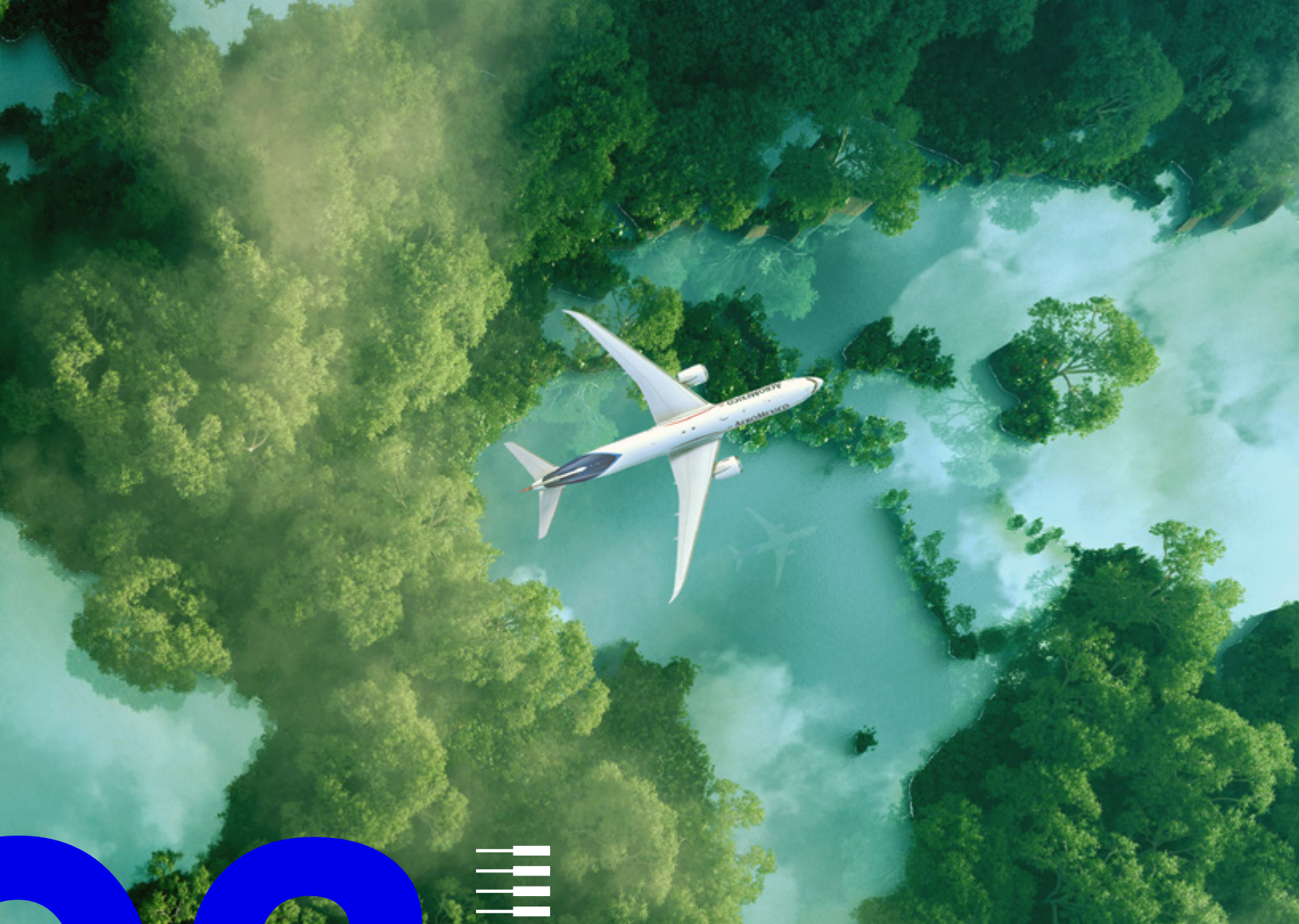
Participamos en la evaluación de EcoVadis como parte de la relación con nuestros socios comerciales.

**Corporate
Sustainability
Assessment
(CSA)**

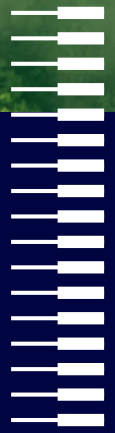


Damos respuesta anualmente sobre nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo.





03



GRI (3-3) SASB (TR-AF-110A.2, TR-AL-110A.2)

Mundo: Pilar ambiental

“Elevando el vuelo hacia un mundo sostenible y extraordinario”

En la aviación, nos enfrentamos a retos significativos en la búsqueda de la sostenibilidad. Por ello nos hemos comprometido a adoptar soluciones alternativas, tecnologías y prácticas sostenibles, colaborando para trazar el futuro de la industria y preservar nuestro mundo extraordinario.



Nuestra estrategia de sostenibilidad nos impulsa hacia la excelencia. Por lo cual, buscamos operar de forma más eficiente con una flota moderna que reduzca la cantidad de combustible, promoviendo la adopción de fuentes alternas y continuar impulsando el programa de eficiencia de combustible. Todo lo anterior, para convertirnos en la aerolínea líder en la transición hacia las Cero Emisiones Netas en Latinoamérica.

Las iniciativas medioambientales diferenciadoras que se centran en la descarbonización y su impacto en el cambio climático son:

<p>Adoptamos medidas para reducir nuestras emisiones de CO2, con el fin de alcanzar las cero emisiones en 2050.</p>	<p>Buscaremos una disminución del 28% en la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero para 2030, en comparación con nuestros niveles de 2019, ASK.</p>	<p>Aumentaremos progresivamente el uso de Combustible Sostenible de Aviación (SAF) en nuestras operaciones, en tanto existan proveedores en Latinoamérica; buscando lograr el 5% para 2030.</p>
<p>Renovamos progresivamente nuestra flota con aviones de última generación a fin de reducir el consumo de combustible, emisiones, ruido y contaminación del aire.</p>	<p>A través de la excelencia en operaciones terrestres y de vuelo minimizamos nuestro impacto ambiental.</p>	<p>Mitigamos el cambio climático mediante la preservación de la biodiversidad, la gestión eficiente de recursos como el agua y la energía y la implementación gradual de fuentes renovables.</p>
<p>Adoptamos un programa de gestión de residuos alineado a la economía circular, promoviendo la reutilización, el reciclaje y la reducción de desechos de disposición final.</p>	<p>Motivamos a nuestros clientes a unirse a nuestros esfuerzos para combatir el cambio climático brindándoles opciones sostenibles para su viaje y alentándolos a participar en actividades de turismo responsable e inclusivo.</p>	<p>Adoptamos un enfoque de Residuos Cero que promueva la sustitución de plásticos de un solo uso.</p>

El sector de la aviación representa aproximadamente el 2.5% de todas las emisiones globales de gases de efecto invernadero (GEI). De este porcentaje, alrededor del 80% del dióxido de carbono (CO2) proviene de vuelos de más de 1,500 km, donde las alternativas de otros medios de transporte son limitadas, de acuerdo con los datos del Grupo de Acción del Transporte Aéreo (ATAG).



Conscientes de nuestra corresponsabilidad, estamos comprometidos con los objetivos globales de la industria para alcanzar las Cero Emisiones Netas de carbono hacia el año 2050, consistente con la meta colectiva adoptada en la 77ª Asamblea General Anual de la IATA (Fly Net Zero) y alineado con los objetivos del Acuerdo de París para limitar el calentamiento global por debajo de 2°C. Esta meta refleja nuestra determinación para transformar la aviación en Latinoamérica hacia un futuro más sostenible.

Tratándose de uno de los temas más relevantes en la estrategia de sostenibilidad de Aeroméxico, hemos trazado una Ruta de Descarbonización, abordando las emisiones más relevantes de nuestra operación a través de tres grandes ejes estratégicos que describimos a continuación:



Ejes estratégicos de Aeroméxico para llegar a ser Cero Emisiones Netas a 2050:

Desarrollo de energías alternativas	Eficiencia operacional	Viajar de manera sostenible
<ul style="list-style-type: none"> Lograr que el 5% de los combustibles de aviación adquiridos por Aeroméxico en 2030 sean sostenibles (SAF), a través de planes de adquisición en los mercados donde operamos y asegurando la reducción de nuestras emisiones de carbono, incentivando la producción y comercialización en la región. Promover que el 20% de nuestra meta a 2030 se logre con combustibles sostenibles de aviación producidos en México, impulsando activamente su desarrollo en el país en colaboración con los principales involucrados. 	<ul style="list-style-type: none"> Operar el 74% de nuestra flota con aeronaves de última generación en 2030, las cuales consumen menos combustible y reducen emisiones. Incrementar la eficiencia del consumo de combustible en un 0.3% anual a través de nuestro programa de aceleración de la Excelencia Operacional enfocado en la optimización de nuestros procesos y la inversión en nuevas tecnologías. En tierra, alcanzaremos la reducción del 30% de emisiones a 2030, usando energías renovables en nuestras instalaciones y con vehículos más eficientes. 	<p>Integrar acciones que brindan experiencias de viaje sostenibles, cuidando de nuestro mundo y priorizando la reducción de emisiones en el ciclo de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viajero sostenible: es una iniciativa que ofrece productos y servicios a nuestros clientes para que su experiencia sea sosteniblemente extraordinaria. Producto a bordo sostenible: nos hemos comprometido a sustituir los plásticos de un solo uso, utilizar materiales reciclables o reutilizables, y a eliminar empaques o productos que no sean necesarios. Circularidad: reducir los residuos destinados a vertederos y fomentar su circularidad, a través de colaboraciones estratégicas con nuestros aliados. Conservación de la biodiversidad: estamos comprometidos con la lucha contra el tráfico ilegal de vida silvestre y buscamos contribuir a la preservación de la riqueza natural de nuestro México.

3.1

(GRI 3-3, 2-27)

Gestión ambiental

La gestión ambiental es fundamental para elevar nuestro vuelo hacia un mundo extraordinario, logrando ser Emisiones Netas Cero sin perder de vista el cumplimiento de la normatividad vigente y mientras consolidamos las buenas prácticas a través del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que tenemos implementado en Hangar Oriente, el cual nos permite asegurar un correcto desempeño ambiental. En este sentido, en 2023, como parte de nuestra estrategia y en línea con nuestras prioridades de negocio planteamos el objetivo de ampliar y ajustar el alcance del SGA para implementarlo en otras instalaciones de Aeroméxico en Ciudad de México, como CECAM (Terminal de Servicios), Aeroméxico Formación, Aeroméxico Cargo y Hangar Connect.

Nuestra misión es estandarizar procedimientos y difundir las mejores prácticas en todas nuestras operaciones, impulsando así un desempeño ambiental que asegure responsabilidad y una mejora continua en nuestros indicadores ambientales.

Además, a lo largo del año, continuamos con esfuerzos para mantener y optimizar nuestro Sistema de Gestión Ambiental en Hangar Oriente como el haber iniciado un nuevo ciclo de auditorías para la obtención la recertificación de la norma ISO 14001:2015.

“ **Completamos la auditoría para certificarnos bajo la norma ISO 14001:2015 y renovamos nuestro certificado hasta septiembre de 2026.** ”

Planeamos realizar auditorías de revisión en 2024 y 2025 para mantener nuestro estándar, las cuales, junto con una evaluación continua del cumplimiento legal, nos permiten identificar y abordar cualquier desviación, tratándola como No Conformidades y trabajando para corregirlas efectivamente.

De igual forma, de manera voluntaria participamos en el Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA) realizado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), buscando por primera vez, el nivel de desempeño 2 de la certificación Industria Limpia.

Este es el máximo nivel que puede alcanzar una empresa y reconoce de manera adicional al nivel 1, el compromiso con la mejora continua para mantener o mejorar el desempeño ambiental y llevarlo a un nivel superior al exigido por la ley.

En la auditoría final realizada por PROFEPA, no se obtuvieron hallazgos, los requisitos y documentos elaborados, se entregaron en tiempo y forma a la autoridad, por lo que se espera recibir el Certificado en mayo 2024.

“ **Recibimos el Nivel de Desempeño 2 de Industria Limpia de la PROFEPA para Hangar Oriente** ”

En 2024 priorizaremos el desarrollo de un plan de capacitación que promueva el conocimiento y la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores, asegurando su cumplimiento con los procedimientos e instrucciones de trabajo del SGA en conformidad con la normativa vigente. En lo que concierne a nuestras operaciones en tierra (instalaciones), el alcance de los indicadores incluye en su mayoría los siete principales centros de operación de Grupo Aeroméxico:

1. Hangar Oriente (MEX)
2. Hangar Connect (MEX)
3. Aeroméxico Cargo (MEX)
4. Terminal de cargo (MEX)
5. Terminal de Servicios CECAM (MEX)
6. Torre Mapfre (MEX)
7. Hangar en Guadalajara (GDL)



CUMPLIMIENTO NORMATIVO AMBIENTAL Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE EMISIONES

Durante el año 2023, hemos cumplido rigurosamente con los trámites aplicables e informes obligatorios, tales como la Licencia Ambiental Única (LAU) y la Cédula de Operación Anual (COA). Asimismo, hemos demostrado nuestra transparencia al publicar nuestra gestión climática en el *Carbon Disclosure Project* (CDP), participamos en el *Corporate Sustainability Assessment* (CSA) y en EcoVadis, evaluando nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo.

En relación con la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero, damos cumplimiento a las siguientes regulaciones:

- La Ley General de Cambio Climático y su reglamento que establece el Registro Nacional de Emisiones (RENE): Durante 2023 obtuvimos un Dictamen Positivo de verificación para nuestro Reporte de Emisiones de Compuestos y Gases de Efecto Invernadero del 2022, verificación que se realiza cada 3 años.
- La Circular Obligatoria 16.4/18 de la AFAC: regula el Plan de Compensación y Reducción de Carbono para la Aviación Internacional (CORSIA) en México. En 2023, las emisiones de vuelos internacionales fueron verificadas obteniendo un reporte de 2,429.470 toneladas de CO2.
- El Régimen de Comercio de Derechos de Emisión de la Unión Europea (EU ETS).
- La Circular de Asesoramiento 42/14 de la AFAC: la cual exige la presentación de informes sobre emisiones de gases de efecto invernadero, así como datos sobre consumo de combustible y toneladas-kilómetro.

Este compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo ambiental refleja nuestra dedicación hacia la sostenibilidad en cada una de nuestras actividades. Durante este año, no recibimos sanciones ni incidentes por incumplimiento normativo ambiental.

3.2

Emisiones y energía

Para evaluar el avance que tenemos hacia la descarbonización, contamos con un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero. Como parte de nuestra estrategia, buscamos robustecer e incrementar los alcances de medición y reporte, por lo que en 2023 hemos incluido las emisiones de fuentes fugitivas y estandarizamos las emisiones de consumo de Combustible de Aviación Jet A-A1 de acuerdo con las mejores prácticas de la industria. A continuación, presentamos el detalle de las emisiones de GEI Alcance 1, 2 y 3:

GRI (305-1, 305-2, 305-3) SASB (TR-AF-110A.1, TR-AL-110A.1)

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) Toneladas CO2eq	2021	2022	2023
Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	2,880,712	3,777,866	4,192,420.56
Consumo Combustible de Aviación Jet A-A1*	2,869,291	3,769,991	4,184,310.04
Otras fuentes móviles y fijas	11,421	7,876	7,672.88
Fuentes fugitivas	N/D	N/D	437.64
Emisiones indirectas por energía (Alcance 2)	4,141	4,364	4,604.41
Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	1,239	789,285	869,112.06
Categoría 1. Productos y servicios adquiridos Papel para imprimir y pases de abordar	114	214	179.93
Categoría 3. Actividades relacionadas con los combustibles y la energía	N/D	788,748	868,618.53
Categoría 6. Viajes de negocio	124	318	313.60
Emisiones totales	2,886,092	4,571,515	5,935,249.09

Estandarizamos el cálculo de Jet A-A1 de acuerdo con el combustible facturado siguiendo los lineamientos de CORSIA. Existe reexpresión de los valores de emisiones del 2021 y 2022.

En 2023, logramos reducir la intensidad de emisiones, como se detalla en la siguiente sección. Aunque nuestras emisiones absolutas aumentaron un 10%, esto se debe al crecimiento del 15% de las operaciones, medido en toneladas-kilómetro transportadas y a la inclusión de fuentes fugitivas en nuestro inventario.



GRI (305-4)

Intensidad de emisiones

Nuestra intensidad de emisiones por pasajero-kilómetro recorrido se ha reducido un 3%, gracias a las acciones vinculadas a la eficiencia operacional, en donde la renovación de flota y la aceleración de la excelencia operacional nos ha permitido volar más lejos con menores emisiones.

Intensidad de emisiones	2021	2022	2023
tCO2e/ 1000 toneladas-kilómetro	0.987	0.901	0.873
tCO2e/1000 asiento disponible-kilómetro recorrido	0.083	0.079	0.079
Intensidad emisiones (tCO2e/1000 pasajero-kilómetro recorrido)	0.110	0.097	0.094

Para calcular el ratio de la intensidad de las emisiones utilizamos los siguientes parámetros: tCO2e/1000 toneladas-kilómetro; tCO2e/1000 asiento disponible-kilómetro recorrido; tCO2e/1000 pasajero-kilómetro recorrido.

La intensidad de emisiones considera los alcances 1 y 2.

GRI (305-7, 305-6) SASB (TR-AF-120A.1)

Emisión de otros gases

Emisiones significativas al aire	Unidad	2022	2023	Tipo de fuente o actividad que genera la emisión
Óxidos de nitrógeno (NOx)	Ton	2,046	2,454.05	Emisiones en avión durante fase LTO (Landing and take off)

Intensidad de emisiones de NOx

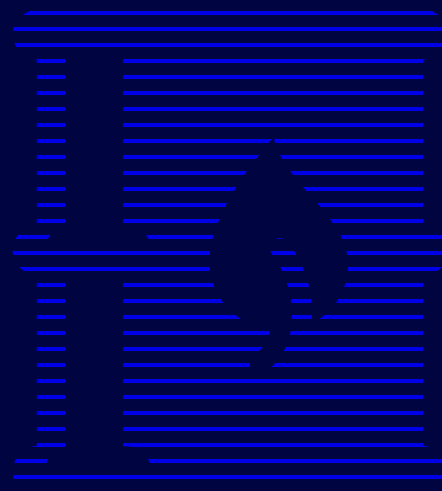
Intensidad de emisiones de NOx	2021	2022	2023	Unidad
Emisiones específicas de NOx para el transporte de pasajeros	0.058	0.053	0.055	Gramos NOx/PKT (pasajeros-kilómetros transportados)
	0.487	0.488	0.510	Gramos NOx/RTK (tonelada-kilómetro transportado)

Emisiones de ciclo de <3000 pies

Desarrollo de energías alternativas

Nuestro mayor consumo energético proviene del combustible de aviación (turbosina, Jet A/A1). El consumo total de combustible para 2023 es de 1,641,548,556 litros, lo que representa un costo total por el consumo de combustible de \$22,864 MDP.

Tipo de combustible	Litros
Gas LP	599,143
Diesel	1,609,761
Gasolina	802,240
Combustible de aviación Jet A & Jet A1	1,641,548,556



COMBUSTIBLE SOSTENIBLE DE AVIACIÓN (SAF)

Elevar nuestro viaje hacia las Emisiones Netas Cero incluye usar Combustible Sostenible de Aviación (SAF), como uno de los factores clave para lograr este objetivo. Estos combustibles se producen a partir de fuentes sostenibles distintas al petróleo, como aceites usados, residuos forestales o agrícolas, e inclusive captura de carbono del aire e hidrógeno verde.

Para ser considerado SAF, debe cumplir con criterios ambientales y sociales en su producción y distribución, así como con especificaciones técnicas para su uso seguro en aeronaves. Entre sus características, destaca su capacidad para reducir hasta un 90% de emisiones en comparación con el combustible fósil, aunque actualmente solo puede usarse en mezclas de hasta un 50%. Además, reduce emisiones nocivas y es una materia prima renovable, aunque su costo suele ser de 2 a 3 veces mayor que el combustible convencional.

En 2023, logramos superar nuestra meta de reducción de emisiones con el uso de combustibles renovables al emplear más de 214,000 litros de SAF producidos a partir de residuos de grasa animal (cebo) y aceite de cocina usado, los cuales cumplen con estándares de seguridad y criterios de sostenibilidad, permitiendo reducir potencialmente hasta un 90% las emisiones. Este año del total de combustible de aviación, el 0.01% corresponde a la adquisición de SAF, el 24% del SAF se obtuvo por medio de compras voluntarias, mientras que el 76% restante se cargó por medio del mandato de Combustibles Sostenibles de Aviación en Francia. Para 2024 trabajaremos en acelerar las iniciativas de viabilidad, tanto en producción local como en suministro, mientras que garantizamos la adquisición del 0.01% de combustible a partir de fuentes alternativas, alineado a nuestra Ruta de Descarbonización hacia 2050.

Histórico de reducción de emisiones de CO2 por el uso de SAF

2021	2022	2023	2024
<p>-19 Toneladas CO2</p> <ul style="list-style-type: none"> SAF suministrado por NESTE Aeropuerto en el que se utilizó: SFO 	<p>-44 Toneladas de CO2</p> <ul style="list-style-type: none"> Superamos la meta de 38 ton de CO2 SAF suministrado por NESTE Aeropuerto en el que se utilizó: SFO 	<p>-479 Toneladas de CO2</p> <ul style="list-style-type: none"> Superamos la meta de 72 ton de CO2 SAF suministrado por WorldFuelN NESTE y TotalEnergies Aeropuertos en los que se utilizó: SFO, LAX y CDG 	<p>Meta: Adquirir 0.01% de SAF en nuestro combustible total, lo que equivale a más de 180,000 litros*</p>

*A partir de nuestra estrategia de sostenibilidad cambiamos nuestras metas a cantidades de litros o porcentajes de volumen de combustible sostenible de aviación

En 2023 superamos nuestra meta de reducción de emisiones con el uso de combustibles sostenibles, logrando una reducción de 479 toneladas de CO2.

Hoy en día enfrentamos retos para operar con combustibles alternativos, incluyendo los siguientes:

- Precios del SAF: dos a tres veces más elevados en comparación al combustible tradicional.
- Factores tecnológicos: número de métodos de producción aprobados para el SAF.
- Factores financieros: esquemas de inversión e incentivos para su desarrollo.
- Factores operativos: poca facilidad para la producción de SAF.
- Factores logísticos: escasez de materias primas y procesos de certificación.

En la región de América Latina se requiere desarrollar la industria del SAF con la cooperación entre los estados y la industria, con el objetivo de desarrollar las políticas públicas necesarias a fin de obtener la inversión y la generación de incentivos para su desarrollo, producción y comercialización.

Teniendo en cuenta el contexto actual como la falta de producción de este combustible en México, buscamos alternativas en los mercados donde operamos para avanzar con nuestro compromiso de adquirir el 5% de SAF para 2030 y buscando que el 63% de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero a 2050 sean abatidas a través de combustibles alternativos.

Lograr que el 5% de los combustibles de aviación adquiridos por Aeroméxico en 2030 sean sostenibles (SAF), a través de planes de adquisición en los mercados donde operamos y asegurando la reducción de nuestras emisiones de carbono, incentivando la producción y comercialización en la región.

Siendo la aerolínea bandera de México, no podemos contemplar el vuelo hacia un mundo extraordinario sin incluir el desarrollo de la industria local de los combustibles alternativos. Es por ello por lo que, en nuestra estrategia de sostenibilidad, tenemos como objetivo promover que el 20% de nuestra meta a 2030 se logre con combustibles sostenibles de aviación producidos en México



Promover que el 20% de nuestra meta a 2030 se logre con combustibles sostenibles de aviación producidos en México.

Estamos colaborando en conjunto con autoridades y aliados nacionales e internacionales para asegurar la reducción de nuestras emisiones de carbono, incentivando la producción y comercialización en la región, al mismo tiempo que se desarrolle la industria de los combustibles sostenibles de aviación en el país. Por ello en 2023 participamos en:

- Comité de Medio Ambiente para la Aviación de la Agencia Federal de Aviación Civil de México (AFAC) en la revisión del marco regulatorio y la hoja de ruta para fomentar el desarrollo de los combustibles sostenibles de aviación en México.
- Comité de Sostenibilidad de la Aviación de la Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO), impulsando los esfuerzos enfocados al desarrollo de los combustibles sostenibles en el país.
- Comité de Medioambiente y Sostenibilidad de la Asociación de Transporte Aéreo de América Latina y el Caribe (ALTA) impulsando los esfuerzos enfocados al desarrollo de los combustibles sostenibles en Latinoamérica.
- Concurso SAF México 2023 en su primera versión en la que fueron parte diferentes actores de la industria, entre aerolíneas, autoridades, productores de aeronaves y la academia, para incentivar y reconocer los avances científicos para el desarrollo de SAF en México. Este fue organizado por la Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial (FEMIA) en conjunto con fabricantes de aeronaves.
- Participación en el *Sustainable Aviation Futures*, como ponentes en el panel "*Latin America Focus: Providing an overview of sustainability strategies and decarbonization efforts in LATAM's aviation sector*".

GRI (302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 305-5) SASB (TR-AF-110A.3, TR-AL-110A.3)

Eficiencia operacional

En 2023, nuestro consumo energético por combustible de aviación se incrementó derivado del aumento de nuestras operaciones, por otro lado, la energía atribuida a combustibles de equipos terrestres (diésel y gasolina) se redujo como resultado de la tercerización de nuestras operaciones en tierra en los aeropuertos domésticos fuera de la Ciudad de México.

Consumo de energía (Gigajoules)	2021	2022	2023	% de variación
Consumo total de combustible procedente de fuentes no renovable	40,878,945	53,615,686	60,899,119.32	14%
Combustible de aviación Jet A & Jet A1*	40,724,285.39	53,508,061	60,793,775.35	14%
Gasolina	34,867.06	30,305	28,322.86	-7%
Diésel	109,582.45	65,138	61,370.55	-6%
Gas LP	10,210.44	12,182	15,650.56	28%
Consumo de combustible proveniente de fuentes renovables	354	1,978.13	7,351.23	272%
Consumo de electricidad	35,248	37,156	37,844.44	2%
Total (electricidad + combustibles)	40,914,547	53,654,820	60,944,314.99	14%

Existe reexpresión de los valores del consumo de energía para 2021 y 2022 debido a que el combustible de aviación Jet A & Jet A1 se consideró el combustible facturado alineándonos con los lineamientos de CORSIA.

Para la contabilidad del consumo de energía y combustible (Gasolina, Diesel y Gas GLP) tomamos en cuenta el consumo de todos nuestros vehículos en tierra y aeronaves e incluimos la electricidad de los 7 centros de operación de Aeroméxico.

Además, hemos reducido la intensidad energética en nuestra organización gracias a la renovación de la flota en donde estamos incorporando aeronaves más eficientes como el Boeing 737 MAX, la implementación de iniciativas para mejorar la eficiencia del combustible y el aumento del factor de ocupación.

Intensidad energética	2021	2022	2023	% de variación
Litros/100 pasajeros-km	4.29	3.81	3.68	-3%
MJ/RTK ¹	13.93	12.75	12.64	-1%
Litros/RTK ²	0.39	0.35	0.34	-3%
Litros/ASK ³	32.37	30.97	30.98	0%

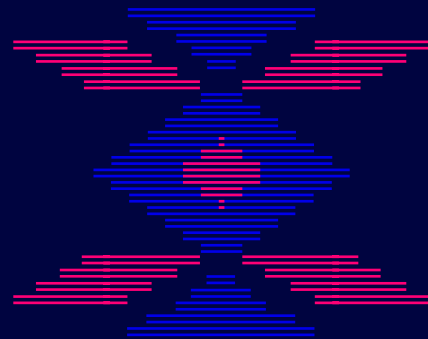
Existe reexpresión de los valores de la intensidad energética del 2021 y 2022.

Para calcular el ratio de la intensidad energética utilizamos los siguientes parámetros: Litros/ 100 pasajeros-km; MJ/RTK; Litros/RTK y Litros/ASK.

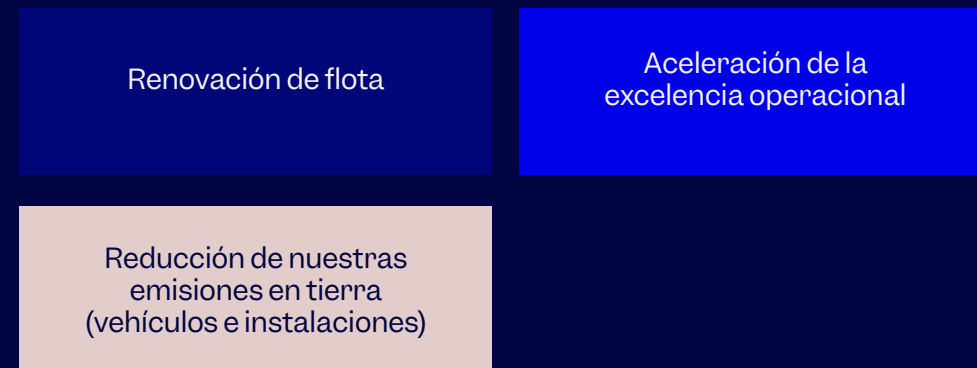
¹ Megajoules consumidos por tonelada/kilómetro.

² Litros de combustible por tonelada/kilómetro.

³ Litros de combustible por asiento-kilómetro.



Buscamos alcanzar las cero emisiones netas con el incremento de la eficiencia operacional, garantizando siempre la seguridad y una experiencia extraordinaria para nuestros clientes. Nos hemos enfocado en tres grandes iniciativas que nos permitirán elevar nuestro vuelo con menos emisiones:



INCORPORACIÓN DE AERONAVES MÁS EFICIENTES

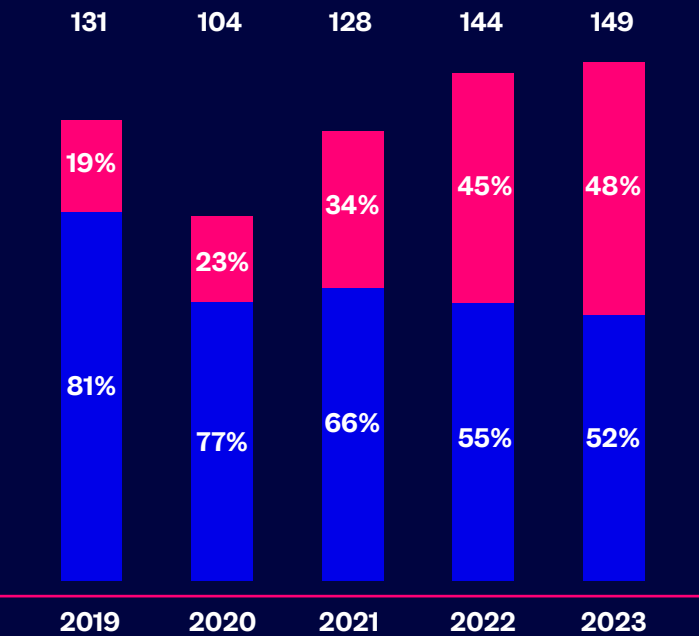
Nuestra meta es operar el 74% de nuestra flota con aeronaves de última generación en 2030, las cuales consumen menos combustible y reducen emisiones.

Durante el 2023 incorporamos 6 aeronaves B737 MAX -8 y -9 a nuestra flota. Estos nuevos miembros de nuestra flota representan un avance en tecnología aeronáutica. En comparación con su predecesor, el Boeing 737 NG, todas nuestras aeronaves B737 MAX reducen hasta un 13% las emisiones de gases de efecto invernadero, logrando así una reducción de 1,333,586 toneladas de CO2 al año.

Además, integramos a nuestra flota un equipo B787-9 Dreamliner, una aeronave de última generación. Estos equipos ofrecen comodidad premium para nuestros pasajeros y tienen un impacto positivo en el medio ambiente. Con una reducción de hasta el 25% en las emisiones en comparación con otras aeronaves de cabina ancha que Aeroméxico utilizaba.

Durante el 2023, el 48% de la flota estaba compuesta por aeronaves de última generación (B737 MAX y B787 Dreamliner), esto se logró gracias a las incorporaciones mencionadas anteriormente y a la desincorporación de aeronaves menos eficientes (B737 NG y E190).

HISTÓRICO DE PROPORCIÓN DE AERONAVES DE NUEVA GENERACIÓN



■ Flota antigua generación
■ Flota nueva generación

SASB (TR-AF-110A.3, TR-AL-110A.3)

Programa de eficiencia de combustible

Nos hemos comprometido a Incrementar la eficiencia del consumo de combustible en un 0.3% anual a través de nuestro programa de aceleración de la Excelencia Operacional enfocado en la optimización de nuestros procesos y la inversión en nuevas tecnologías.

Durante este año, continuamos con la implementación de nuevas tecnologías y la mejora continua de nuestros procesos operativos. Como resultado de estos esfuerzos, hemos logrado una notable reducción en el consumo de combustible, logrando una disminución de 22,315 toneladas de CO2, lo que equivale a retirar más de 3 millones de automóviles de circulación durante un día completo.

Durante 2023, establecimos un objetivo de eficiencia de intensidad de combustible, logrando cumplir el objetivo en un 0.22% de litros de consumo de combustible (Jet A y Jet A1) por asiento-kilómetro. Además del impacto ambiental, esta reducción en las emisiones también se ha traducido en un ahorro en nuestros costos operativos. Estimamos que en 2023 este ahorro ascendió alrededor de 7 millones de dólares.



A continuación, enumeramos algunas de las iniciativas que hemos implementado con éxito para lograr estos resultados:

Uso eficiente de APU

Optimizamos el uso de las Unidades de Poder Auxiliar (APU) en nuestras aeronaves al disminuir su funcionamiento con equipos generadores de energía externos (GPU, *Ground Power Unit*) más eficientes en los aeropuertos.

5,084.38 Ton de CO2 reducidas

Single Taxi in/out

Es un proceso estándar para reducir el consumo de combustible realizado durante la fase de taxeo con un motor apagado después del aterrizaje (in) y antes del despegue (out).

228.10 Ton de CO2 reducidas

Cargado óptimo de agua potable

Iniciativa enfocada en calcular y mantener los niveles óptimos de agua en las aeronaves de acuerdo con el tipo de región (AME, EUR, ASI) para evitar transportar peso muerto que incremente el consumo de combustible.

1,981.27 Ton de CO2 reducidas

Split Scimitar Winglet

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

6,742.34 Ton de CO2 reducidas

Tankering

Reducir la práctica de tankering (práctica de cargar más combustible del necesario para un vuelo para evitar adquirir en aeropuertos con precios más altos) evitando un consumo excesivo de combustible y manteniendo la seguridad de las operaciones en todo momento.

4,720.35 Ton de CO2 reducidas

Designación de alterno a los aeropuertos de Santa Lucía (NLU) y Cozumel (CZM)

Planificación segura de vuelos hacia el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (MEX) con el Aeropuerto de Santa Lucía (NLU) como alterno, y hacia el Aeropuerto Internacional de Cancún (CUN) con el Aeropuerto de Cozumel (CZM), cuando las condiciones operativas y meteorológicas lo permiten, para minimizar el uso de combustible adicional, reducir el peso y el consumo de la aeronave.

3,558.85 Ton de CO2 reducidas

GRI (302-4, 302-5, 305-5)

REDUCCIÓN DE NUESTRAS EMISIONES EN TIERRA

Nos hemos comprometido a alcanzar la reducción del 30% de emisiones en tierra a 2030, usando energías renovables en nuestras instalaciones y con vehículos más eficientes.

Nuestra Política Ambiental de Hangar Oriente establece nuestro firme compromiso con cuidar el medio ambiente, así como con la implementación de acciones destinadas a prevenir la contaminación y reducir nuestro impacto ambiental a niveles tan bajos como sea razonablemente posible. Este compromiso es fundamental en todas nuestras operaciones, y lo aplicamos en cada etapa de nuestros procesos para garantizar prácticas ambientalmente responsables.

En línea con esta política, hemos implementado un procedimiento de trabajo específico en el Hangar Oriente, el cual detalla una serie de buenas prácticas para evitar el gasto innecesario de energía. Este procedimiento establece pautas para el personal en cuanto al uso eficiente de la energía, promoviendo una cultura organizacional centrada en la conservación de recursos.

Adicional a esto, durante este período hemos implementado diversas iniciativas para mejorar la gestión energética, que incluyen el cambio de luminarias fluorescentes a LED en nuestras instalaciones, la realización de un diagnóstico energético en el Hangar Oriente para proponer medidas de eficiencia energética y la instalación de sensores de movimiento en áreas estratégicas para optimizar el uso de energía. De igual manera, la sede "Torre Mapfre" en el que se encuentran las oficinas administrativas y ejecutivas de la compañía, cuenta con una certificación LEED. En 2023, nuestro consumo total de energía fue de 10,512,344 KWh, con un costo total de \$29,949,493 MXN.

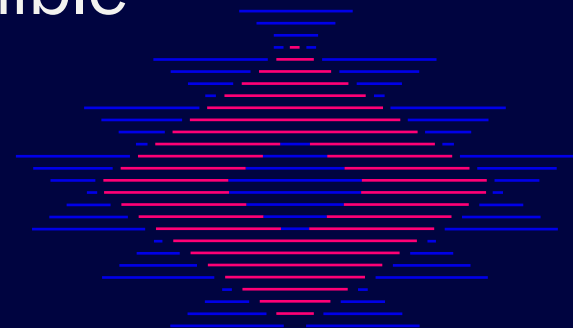
Sitio	kWh
Terminal de Servicio	1,854,446
Aeroméxico Formación	2,008,438
Viejo CECAM	61,500
AM Cargo con Terminal de Carga	465,783
Hangar Connect	2,457,815
Hangar Oriente	3,004,558
Anexo Hangar 11 Aeropuerto GDL	237,512
Puerta Hangar 11-B GDL	422,292
Total	10,512,344 KWh

Además, como parte de nuestro compromiso con la movilidad sostenible, hemos priorizado el uso de vehículos eléctricos y bicicletas para el transporte de personal dentro de nuestros hangares. Esta medida no solo reduce las emisiones de gases de efecto invernadero, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más saludable y activo para nuestros colaboradores.

Viajar de manera sostenible

Para elevar nuestro vuelo hacia un mundo extraordinario integramos acciones que brindan experiencias de viaje sostenibles, cuidando de nuestro mundo y priorizando la reducción de emisiones en el ciclo de vida.

Viajero Sostenible es una iniciativa que ofrece productos y servicios a nuestros clientes para que su experiencia sea sosteniblemente extraordinaria.



PROGRAMA VUELA VERDE

Hoy en día contamos con el programa Vuela Verde que permite a clientes y colaboradores compensar la huella de carbono de sus vuelos a través de contribuciones voluntarias para adquirir créditos de carbono de proyectos-socio ambientales en México.

En 2023 bajo nuestro Programa Vuela Verde, recaudamos 134% más que en 2021 y 4% más que en 2022.

Estos proyectos, certificados bajo el esquema *Climate Action Reserve (CAR)*, cumplen estándares internacionales y aseguran la conservación de ecosistemas naturales para mitigar el cambio climático y a su vez garantizan una reducción real, trazable y validada de las emisiones. Actualmente, colaboramos con las organizaciones CULTIVO y Bioforestal para adquirir estos créditos.

En 2023, los fondos recaudados por Vuela Verde se destinaron a tres proyectos específicos:

1. Proyecto del Ejido San Lucas: ubicado en el estado de México, tiene como objetivo mejorar el manejo forestal a través de actividades como la reforestación, el ecoturismo y el aprovechamiento forestal sostenible. Está certificado bajo las metodologías del protocolo de bosques de México y *Climate Action Reserve*.
2. Proyecto Piedra Canteada: ubicado en el estado de Tlaxcala, este proyecto da vigilancia a la extracción ilegal de madera, mantenimiento del vivero de árboles, actividades de reforestación, brigadas contra incendios, entre otros y está certificado bajo *Climate Action Reserve*.
3. Proyecto forestal de la Selva Maya: que incluye los ejidos Pozo Pirata, Piedras Negras y Gavilanes, ubicados en Quintana Roo. Estos proyectos están certificados por *Climate Action Reserve*, se centran en el manejo sostenible forestal.

En 2023 logramos compensar 4,145 toneladas de CO2 con los proyectos mencionados, lo que equivale a que más de 500,000 coches dejaran de circular por un día. Durante 2024, seguiremos trabajando en la construcción de más ofertas sostenibles para nuestras clientes, para que cuenten con una mayor variedad de productos y servicios.

GRI (301-1)

PRODUCTO A BORDO SOSTENIBLE

Nos hemos comprometido a sustituir los plásticos de un solo uso, utilizar materiales reciclables o reutilizables y a eliminar empaques o productos que no sean necesarios.

En línea con nuestro compromiso ambiental, en septiembre lanzamos un Amenity Kit para clase Premier con características sostenibles, de esta forma buscamos ofrecer productos premium con menor impacto ambiental. Así mismo, los accesorios están fabricados o envasados con materiales reciclados y hechos a partir de materias primas provenientes de residuos agrícolas.

Accesorio	Porcentaje de material reciclado o de paja de trigo utilizado para su composición
Antifaz para ojos	55% PET reciclado
Cepillo de dientes	75% PP (Polipropileno) reciclado 13% paja de trigo
Peines	75% PP (Polipropileno) reciclado 13% paja de trigo
Empaque de bálsamo labial	100% Papel reciclado Certificado por FSC
Empaque de loción corporal	100% Papel reciclado Certificado por FSC
Etro bag	70 % PET reciclado (fibra) 4.8% E-leather

Los Amenity kits fueron consumidos en el periodo de septiembre a diciembre de 2023.



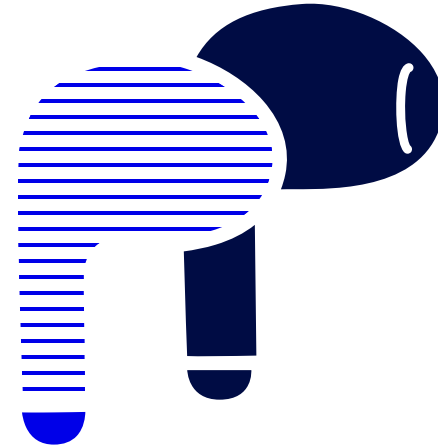
BLUETOOTH A BORDO

Alineados a nuestra meta de reducir residuos implementamos cambios significativos en nuestros sistemas de entretenimiento a bordo. Específicamente, nos enfocamos en la transición para incorporar tecnología Bluetooth en el sistema de entretenimiento de la flota 737 MAX.

Anualmente, esta iniciativa tiene el potencial de reducir el uso y disposición de 19 toneladas de residuos electrónicos.

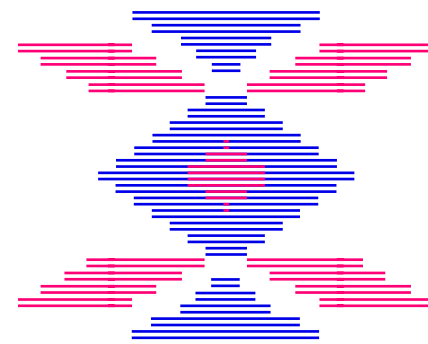
Esta actualización permite a los pasajeros utilizar sus propios dispositivos, causando una sensación de personalización eliminando así la necesidad de usar audífonos desechables y sus empaques.

Esta iniciativa no solo busca reducir la generación de residuos, sino que también se alinea con la tendencia de crear una experiencia *touchless*, proporcionando mayor comodidad a nuestros pasajeros. Es importante destacar que esta tecnología ha sido certificada para garantizar que no interfiera con los sistemas de navegación, asegurando la seguridad y el funcionamiento adecuado de nuestras aeronaves.



ADOPCIÓN DE BOLSAS COMPOSTABLES A BORDO

De igual manera, cumplimos con los requerimientos normativos de la Ciudad de México NACDMX-010-AMBT-2019 incorporando a bordo bolsas compostables para la recolección y disposición de residuos.



3.3

(GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Circularidad

Reducir los residuos destinados a vertederos y fomentar su circularidad, a través de colaboraciones estratégicas con nuestros aliados.

La economía circular es un modelo de producción y consumo que promueve compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes para crear un valor añadido, actualmente, nuestras iniciativas están consolidadas en nuestras instalaciones en la Ciudad de México.

Contamos con una Política Ambiental que impulsa la reducción del consumo de recursos mediante actividades de reuso y reciclaje, con el objetivo de minimizar y prevenir el impacto asociado a nuestras operaciones, productos y servicios. Hemos identificado los principales impactos ambientales relacionados con la generación de residuos, especialmente la contaminación del suelo y del agua, a través de un exhaustivo procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.

Tenemos un Plan de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial, junto con un Plan de Manejo de Residuos Peligrosos, ambos aprobados por las autoridades ambientales correspondientes. Estos planes establecen directrices internas para la gestión de residuos en nuestro Hangar Oriente, lo que ha resultado en una tendencia a la baja en la generación de residuos no peligrosos en un 29%.

Los objetivos principales de estos planes de manejo incluyen:

Minimización de la generación de residuos

Promoción de la responsabilidad compartida entre los productores, distribuidores y comercializadores

Separación en la fuente

Recolección separada de residuos

Fomento del reuso y reciclaje

Tratamiento para reducir el volumen de los residuos destinados a disposición final

Además, en Hangar Oriente identificamos procesos que generan residuos y se establecen controles operacionales a través de procedimientos internos para la correcta separación y disposición de residuos peligrosos y no peligrosos de acuerdo con nuestro SGA.

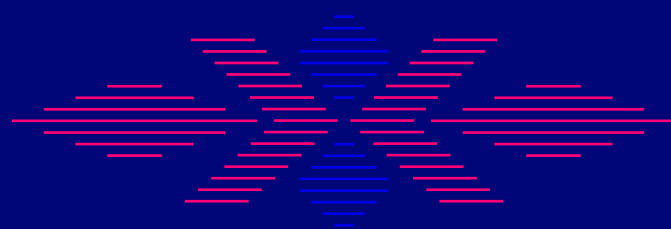
Impartimos talleres y pláticas para el manejo integral de residuos y tenemos procedimientos para los proveedores que nos brindan servicios de transporte, acopio y disposición final de residuos, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales aplicables mediante auditorías internas regulares.

Para nuestra estrategia ambiental, ha sido fundamental implementar un sistema eficiente de clasificación de residuos peligrosos y no peligrosos. Durante 2023, cumplimos con nuestra meta de reducir un 5% nuestros residuos peligrosos por servicio de mantenimiento de aeronave alcanzando valores de 7.37 Kg/servicio.

Residuos (Ton)	2021	2022	2023
Peligrosos	79	253	263
No peligrosos	151	393	278

Durante el transcurso del 2023, logramos alcanzar un hito significativo en nuestros esfuerzos de gestión ambiental al registrar una reducción del 29% en la generación de residuos no peligrosos.

Residuos peligrosos (Ton)			
Residuos sólidos generados	2022	2023	Sede
Aceite sucio	17.22	22	Hangar Oriente
Agua con hidrocarburos	7.18	4.26	
Basura industrial	67.33	49.95	
Lámparas fluorescentes	0.32	0.36	
Químicos obsoletos	1.55	3	
Pilas alcalinas	0.58	0.34	
Residuos no anatómicos	0.15	0.16	
Sosa	0.02	0.03	
Soluciones gastadas de cadmio	0.04	0.04	
Otros residuos peligrosos	159	183.1	
Total	253	263	



Residuos no peligrosos (Ton)				
Residuos sólidos generados	2022	2023	Sede	
Aluminio	3.07	1.98	Hangar Oriente	
Cartón	13.05	13.92		
Periódico	0.29	0.11		
Papel	11.46	6.04		
Tetrapak	1.26	0.83		
Plástico HDPE	2.48	2.92		
PET	7.73	5.63		
Chatarra	0.33	0.05		
Playo	4.38	2.14		
Vidrio	0.48	0.33		
Revista	3.28	1.42		
Residuos urbanos no aprovechados	180	161.74		
Papel	36.44	0		Otras sedes
Periódico	0	31.20		
Plástico	22.12	13.87		
Madera	17	0		
Vidrio	55.23	35.1		
Mezcla de materiales (SCRAP)	0	0.69		
Aluminio	34.46	0.19		
Total	393	278		



En el Hangar Oriente, se genera una variedad de Residuos de Manejo Especial durante el proceso productivo, que incluyen papel, plástico, cartón, vidrio, aluminio, periódico, Tetrapak, PET, playo y chatarra. Estos residuos se separan en contenedores designados según su clasificación. Posteriormente, son resguardados en un área temporal de transferencia de residuos de manejo especial.

En esta área, se reciben los residuos de esta misma categoría de las diferentes áreas de la instalación para su reclasificación, compactación de los de mayor volumen y almacenamiento temporal. Antes de entregarlos al prestador del servicio para su aprovechamiento y/o disposición final, los residuos se pesan y se registran en la bitácora de control. Finalmente, son recolectados y transportados a centros de reciclaje para co-procesamiento.

Toda esta gestión está documentada en nuestro plan de manejo de Residuos Sólidos ingresado ante la Secretaría de Medio Ambiente (SEDEMA), así como en el procedimiento PR-RPC-06 MANEJO RESIDUOS NO PELIGROSOS R7, donde se especifica la clasificación de residuos con la que contamos y los registros correspondientes que se deben completar.

En el caso de los Residuos Peligrosos, se recolectan diariamente en las distintas áreas de generación y se almacenan temporalmente en un depósito adecuado, clasificándolos según su incompatibilidad. Posteriormente, un proveedor autorizado se encarga de su recolección y transporte hacia su destino final, que puede incluir reciclaje, co-procesamiento, tratamiento, incineración o confinamiento.

En cuanto a los residuos generados durante las operaciones de vuelo, gestionamos su tratamiento a través de los aeropuertos correspondientes o de los proveedores de comisariato, siguiendo la legislación aplicable en cada jurisdicción donde operamos.

Destino de residuos (en toneladas)

Tipo de destino	2021	2022	2023
Residuos peligrosos			
Confinamiento	0.73	0.9	0.78
Co-procesamiento (incinerados con recuperación energética)	54.7	67.33	49.7
Incineración (sin recuperación energética)	0.03	0.15	0.24
Tratamiento	8.07	8.8	7.40
Reciclaje	15.19	17.22	22.0
Disposición final (otras sedes)	ND	159	183.1
Total residuos peligrosos	78.72	253.4	263
Residuos no peligrosos			
Reciclaje Hangar Oriente	28.19	47.81	35.00
Reciclaje otras sedes	ND	148.28	81.00
Relleno Sanitario Hangar Oriente	122.85	180	161.74
Total residuos no peligrosos	151	376	278

Durante 2023, continuamos implementando y reforzamos iniciativas de circularidad con un enfoque innovador que nos permiten cuidar de nuestro mundo con la reducción de residuos y que a su vez reducen nuestras emisiones indirectas. Algunas de estas son:

Trapo lavable

Con el objetivo de minimizar la generación de residuos peligrosos, recolectamos trapos contaminados utilizados en el mantenimiento de aeronaves y componentes. Estos trapos se separan, almacenan en un área especializada y son recolectados, lavados y devueltos para su reúso por un proveedor autorizado.

Relleno de envases de productos químicos

Devolvemos ciertos productos químicos a los proveedores para ser rellenados con el mismo producto. Esta práctica extiende el ciclo de vida de los envases, evitando el desperdicio de plásticos de un solo uso.

Paperless

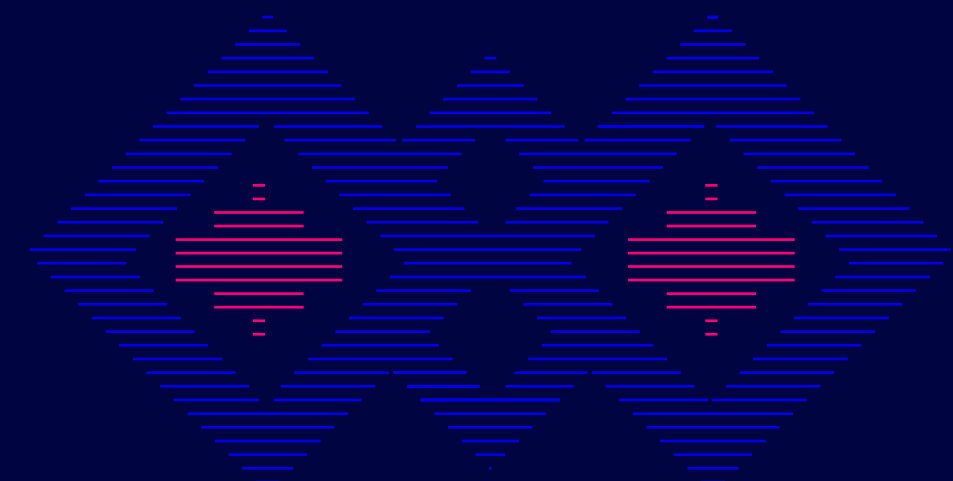
Implementamos diversas iniciativas para reducir el uso de papel en nuestras oficinas. Se han introducido códigos QR para reemplazar formatos impresos y se promueve el uso de correo electrónico para evitar la impresión innecesaria. Además, hemos realizado la transición de documentos operativos hacia formatos digitales, disminuyendo así la generación de residuos de papel.

Sustitución de bolsas para residuos

Implementamos bolsas compostables para residuos orgánicos y bolsas 100% reciclables para residuos inorgánicos. Nos aseguramos de que cumplan con la certificación otorgada por la SEDEMA, conforme a la NACDMX-010-AMBT-2019, que establece las especificaciones técnicas para los productos plásticos de un solo uso.

Redes reutilizables

Implementamos la iniciativa de utilizar redes reutilizables para asegurar la carga durante el transporte de mercancías entre el almacén y el avión, y viceversa. Esta medida tiene el potencial de reducir los residuos hasta en un 99.8% ya que reemplaza el uso de plástico de un solo uso (playo), que usualmente se emplea para esta actividad.



3.4 Biodiversidad

“ Estamos comprometidos con la lucha contra el tráfico ilegal de vida silvestre y buscamos contribuir a la preservación de la riqueza natural de nuestro México. ”

El tráfico ilegal de vida silvestre se sitúa como el cuarto delito más lucrativo a nivel mundial, con consecuencias devastadoras para los ecosistemas, la seguridad y la salud pública. Desde 2016, nos hemos adherido a la Declaración del Palacio de Buckingham, una iniciativa internacional para combatir esta problemática.

Es preocupante que México se sitúe entre los primeros diez países con mayores casos de tráfico ilegal de vida silvestre y el primer lugar en América. Reconocemos que el transporte aéreo puede ser utilizado para el desplazamiento ilegal de especies o sus partes. Por esta razón, en 2021, elaboramos una declaración formal en contra del tráfico ilegal de vida silvestre, estructurada en torno a tres pilares fundamentales:

Capacitación

Mostrando un interés genuino por el cuidado y bienestar de las personas; y siguiendo al pie de la letra las normas, protocolos y procesos de seguridad.

Políticas y procedimientos

Desarrollamos e implementamos políticas y procedimientos específicos, involucrando a todas las áreas de la empresa que intervienen en la cadena de transporte y logística.

Sensibilización de clientes

Lanzamos campañas de sensibilización dirigidas a nuestros clientes, incentivándolos a ser parte activa en la denuncia y erradicación del tráfico ilegal de vida silvestre.

En 2023, continuamos con nuestro compromiso para reducir el tráfico ilegal de vida silvestre, por ello realizamos 2 acciones principales:

Campaña Lucha Contra el Tráfico Ilegal de Vida Silvestre: En alineación a la conmemoración del Día Mundial de la Vida Silvestre el 3 de marzo, lanzamos una campaña durante todo el mes a través de redes sociales de Aeroméxico para sensibilizar a nuestros usuarios. En ella mencionamos la importancia de la conservación de la biodiversidad y cómo podemos prevenir, detectar y reportar los posibles casos de tráfico ilegal de vida silvestre. También contamos con la publicación de estos mensajes en medios impresos. Para más información dar clic [aquí](#)



Sensibilización interna: Durante nuestra primera edición de la semana ESG en el mes de noviembre, realizamos una sensibilización interna en conjunto con la participación de la Procuraduría Federal para la Protección Ambiental (PROFEPa) y la *World Wildlife Fund* (WWF) para reforzar la importancia de combatir este delito, así como, las acciones que podemos realizar para prevenirlo y reportarlo. Contamos con la participación de 241 asistentes y realizamos énfasis con nuestro equipo de Aeroméxico Cargo.

3.5 Ruido

Viajar de manera sostenible, incluye reducir nuestro impacto en las comunidades y los ecosistemas, al reducir la contaminación acústica en los aeropuertos donde operamos.

Anualmente, llevamos a cabo un estudio de ruido ambiental para evaluar el impacto acústico de nuestras operaciones. Además, como parte de nuestras prácticas operativas, realizamos corridas de motor en las posiciones donde existan rompevientos específicos conforme a la potencia requerida. Estas medidas garantizan un adecuado control del ruido generado durante las actividades de mantenimiento de nuestras aeronaves.

En el marco de nuestros programas de mantenimiento preventivo, priorizamos la revisión y mantenimiento de las barreras de sonido asociadas a los motores. Estas barreras desempeñan un papel crucial en la reducción del ruido producido por los motores, contribuyendo así a mitigar el impacto sonoro en el entorno. Adicionalmente, nuestros pilotos están capacitados en procedimientos de abatimiento de ruido, los cuales se ajustan a los requisitos operacionales de reducción de ruido aplicables en ciertos aeropuertos.

El 100% de nuestra flota cumple con los límites de la ICAO Anexo 16, Vol. I, Capítulo 4 y Capítulo 14.

Nuestra flota cuenta con aviones Boeing 787 Dreamliner y Boeing 737 MAX, los cuales están equipados con tecnología diseñada para reducir los niveles de ruido hasta en un 40% tanto en tierra como durante el vuelo.

Por otro lado, todas nuestras aeronaves con matrícula mexicana han obtenido certificados de homologación de emisiones de ruido, garantizando el cumplimiento de los límites establecidos por la norma oficial NOM-036-SCT3-2000. Esta normativa establece límites máximos de emisiones de ruido para aeronaves, asegurando que nuestros vuelos cumplan con los estándares más estrictos en términos de contaminación acústica.

3.6 Agua GRI (303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5)

Agua

Cuidamos de nuestro mundo y de los recursos que lo conforman, por ello, contamos con un Programa de gestión consciente del agua y la correcta disposición de las aguas residuales.

La gestión eficiente del consumo de agua es esencial en nuestras actividades diarias conscientes de la gran problemática que significa para la Ciudad de México, nuestro país y el resto del mundo. Desde el mantenimiento y la limpieza de las aeronaves hasta la prestación de servicios fundamentales a los pasajeros durante el vuelo, el agua es un recurso empleado en cada etapa de nuestro proceso operativo. Por lo tanto, es necesario implementar prácticas de gestión hídrica que sean eficientes para garantizar el uso de este recurso.

Llevamos a cabo monitoreos y controles operacionales e implementamos medidas de mitigación en todos los procesos relacionados con el uso del agua y la generación de agua residual. Identificamos los aspectos ambientales más significativos asociados con este recurso y evaluamos su impacto para tomar medidas adecuadas. Además, hemos establecido un programa de Autorregulación del agua, el cual incluye actividades específicas destinadas a controlar las descargas de agua residual generadas por nuestras operaciones.

Atendiendo a esto, implementamos diversas iniciativas que contribuyen a promover un consumo eficiente, entre las que destacan:

Implementamos sanitarios y lavamanos ahorradores de agua en nuestras oficinas corporativas y en el Hangar Oriente.

Mantenemos revisiones constante de fugas y de tuberías.

Establecimos un parámetro más estricto que el de la norma NOM-002-SEMARNAT-1996, para los sólidos sedimentables.

Promovemos, vía comunicación interna, el uso responsable de agua a nuestros colaboradores.

Desarrollamos un plan de acción para la implementación de un captador de lluvia que será instalado en 2024. Esto nos permitirá utilizar 1200 m3 de agua de lluvia anual.

* El límite máximo permisible establecido es la norma es de 7,5 mg/L y como límite interno se ha establecido en 6,0 mg/L. Lo anterior se puede ver reflejado en los resultados de los análisis anuales que se realizan por un laboratorio acreditado y aprobado.

Para fortalecer nuestra gestión ambiental, contamos con diversos procedimientos específicos diseñados para optimizar las actividades que afectan el recurso hídrico, entre ellos tenemos:

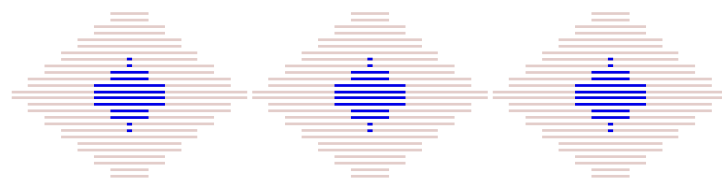
Procedimiento para garantizar el cumplimiento de los límites máximos permisibles de contaminantes según las Normas Oficiales Mexicanas para la descarga de agua residual.

Procedimiento que define las buenas prácticas ambientales que permitan el uso más eficiente del agua, y también las acciones para prevenir y atender fugas de agua en todas las actividades de mantenimiento.

Procedimiento que establece indicaciones para realizar adecuadamente las actividades de limpieza exterior de una aeronaves.

Procedimiento para asegurar la operación adecuada durante la descarga de aguas negras de las aeronaves y la gestión de los diferentes aspectos ambientales que son generados por estas actividades.

Según el Instituto de Recursos Mundiales (WRI, por sus siglas en inglés), nuestras instalaciones están ubicadas en zonas con alto estrés hídrico (consulta hecha en el año 2023). Como respuesta a esta situación, hemos implementado un procedimiento específico para el cargado óptimo de agua potable en nuestros vuelos operados con Boeing 787 Dreamliner. Este procedimiento no solo contribuye a reducir el impacto del uso de agua en zonas de alto estrés hídrico, sino que también nos ayuda a mitigar las emisiones al evitar cargar peso adicional innecesario.



Aprovechamiento de agua de lluvia



Durante el transcurso del año 2023, elaboramos un plan para la implementación de un sistema de captación de agua de lluvia en nuestro Hangar Oriente, cuya instalación está programada para el año 2024. Este sistema nos brindará la capacidad de aprovechar hasta 1,200 metros cúbicos de agua de lluvia anualmente. El agua de lluvia recolectada será tratada de acuerdo con los estándares establecidos por la normativa NOM-127-SSA1-1994 de agua potable, garantizando su calidad y seguridad para su uso.

Al utilizar el agua de lluvia captada, se reducirá considerablemente la dependencia del suministro público de agua, lo que resultará en ahorros económicos significativos al evitar el consumo directo del servicio público y la necesidad de comprar agua de pipas externas.

CONSUMO DE AGUA POR SEDE

Instalación	2021	2022 ⁴	2023	Unidad
Hangar Oriente	8,002	10,968	12,176	m ³
Terminal de Servicios	6,379	10,910	9,828	m ³
Hangar Connect	13,732	18,854	19,076	m ³
Aeroméxico Cargo	N/D	6,750	6,680	m ³
Terminal de Carga	N/D	4,140	4,120	m ³
Hangar Guadalajara	N/D	471	1,406	m ³
Aduana Almacén 16	N/D	N/D	152	m ³
Total	28,113	52,093	53,438	m³

⁴ Existe la reexpresión de valores para el consumo de agua de Aeroméxico Cargo y Terminal de Carga.

Se considera que la extracción de agua es igual al consumo debido a la naturaleza de nuestras operaciones. La cantidad total de agua extraída/consumida es vertida al alcantarillado.



Tratamiento de agua residual

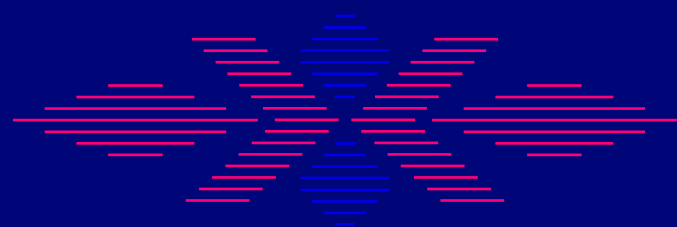
En Hangar Oriente, no disponemos de una planta de tratamiento de agua propia. Por lo tanto, toda el agua utilizada se dirige hacia una planta de tratamiento ubicada en el aeropuerto. El agua consumida en las instalaciones en la Ciudad de México se vierte directamente al alcantarillado público.

Vertido de agua	2021	2022	2023	Unidad
Volumen de efluentes destinados a alcantarillado público	28,113	42,292	53,438	m³

Nota: Toda el agua extraída es consumida y esta es vertida al alcantarillado. Existe la reexpresión de valores para el año 2022

Es importante señalar que, para la descarga de aguas residuales en Hangar Oriente, se cumplen con parámetros de calidad establecidos por normativas específicas. Esto se lleva a cabo anualmente, asegurando el cumplimiento de la NOM-001-SEMARNAT-2021, la cual define los límites permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales.

Asimismo, nos regimos por la NOM-002-SEMARNAT-1996, que establece límites permisibles en descargas de aguas residuales a sistemas de alcantarillado urbano o municipal, y por la NADF-015-AGUA-2009, que fija límites permisibles en descargas de aguas residuales de procesos y servicios al sistema de drenaje y alcantarillado de la Ciudad de México, provenientes de fuentes fijas.



3.7

Innovación e iniciativas sostenibles

Somos creyentes que la sostenibilidad se logra sumando esfuerzos, generando innovación y mecanismos de colaboración que nos ayuden a cumplir el objetivo global de emisiones netas cero. Por ello, durante 2023, hemos participado en iniciativas y grupos de trabajo con el objetivo de fomentar una industria sostenible, entre los que destacamos:

IATA

Grupos de trabajo sobre sostenibilidad y energía

ALTA (Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo)

Grupos sobre combustibles de aviación sostenibles

SkyTeam Alliance

Grupo de aerolíneas sostenibles

CANAERO (Cámara Nacional de Aerotransportes)

Aeroméxico tiene la presidencia del Comité de Sostenibilidad

Concurso SAF México 2023

Promoviendo el desarrollo de combustibles sostenibles de aviación en México

Comité de Medio Ambiente para la Aviación de la Agencia Federal de Aviación Civil de México

Pacto Global México

Formamos parte de esta iniciativa global

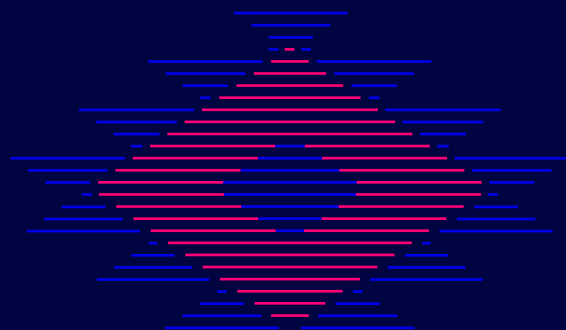


Participamos por segundo año consecutivo en el *Sustainable Flight Challenge*, organizado por SkyTeam, donde participamos 22 aerolíneas. El objetivo principal es fomentar la innovación, la colaboración y el conocimiento compartido sobre soluciones enfocadas o mejorar el desempeño sostenible de la aviación y en específico del grupo SkyTeam.

En esta edición, incrementamos nuestra participación con seis vuelos en donde implementamos iniciativas para reducir las emisiones, los residuos, vincular a nuestros clientes, colaboradores y otros aliados en el pilotaje seguro de iniciativas ambientales. Contamos con el apoyo de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), el Servicio a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM), el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), proveedores y asociaciones civiles. Algunos hitos alcanzados durante nuestra participación fueron:



Incluimos a Aeroméxico Connect en la participación de los vuelos sostenibles	Más de 20 iniciativas sostenibles implementadas	Contamos con un <i>Net Promoter Score</i> de 58 puntos, muy por encima del promedio general de Aeroméxico
Reducción de 12% de residuos generados a bordo	Reducción de 4 toneladas de CO2 en la ruta LAX-MEX, gracias al uso de SAF	Obtención de 44% de residuos reciclados a bordo
Reducción de 20% en emisiones de CO2 por ton/km en la ruta MEX-CUN-MEX		



Gracias a la iniciativa bluetooth a bordo descrita en la sección de producto a bordo sostenible, logramos ganar la subcategoría de la mejor solución innovadora a bordo.

Además, nos convertimos en semifinalistas en las siguientes subcategorías:

1. Mejor compromiso y colaboración del empleado: contamos con la participación de más de 300 empleados involucrados en la co-creación, planeación y ejecución de iniciativas innovadoras y sostenibles dentro de nuestra operación.
2. La solución de carga más innovadora: Participamos con la iniciativa de redes reutilizables, detallada en el capítulo de circularidad.
3. La mejor gestión de residuos generados por el servicio de comisariato:
 - Implementamos una alternativa llamada "snack bar" la cual consistió en brindar a nuestros pasajeros el servicio de botana y bebida utilizando recipientes reutilizables, logrando eliminar por completo el uso de empaques de snacks y los vasos de plástico de un solo uso durante los vuelos participantes.
 - Con el objetivo de promover la circularidad a bordo, reemplazamos la bolsa plástica con la que se envuelven las cobijas por un cintillo de tela elaborado con los retazos de tela de la producción de uniformes de Sobrecargos.
4. Menores emisiones de CO2 en vuelos de corto alcance: Contribuimos a la reducción de emisiones gracias a la iniciativa "remolque extendido" la cual consistió en trasladar la aeronave de manera segura con ayuda de equipo de apoyo en tierra hasta el punto más cercano a su despegue en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.



04

Personas: Pilar social

“Generar una experiencia extraordinaria para todos”

Nuestra estrategia de sostenibilidad reconoce e impulsa la riqueza y el valor de la diversidad, la equidad, así como la inclusión de nuestros colaboradores y pasajeros, por lo que seguimos trabajando en ser un lugar en donde todos y todas nos sintamos orgullosos y seguros de ser quienes somos.

Las iniciativas diferenciadoras del pilar social refuerzan el desempeño empresarial al mismo tiempo que mejoran la experiencia de los clientes y colaboradores.



Impulsamos una cultura de diversidad, equidad e inclusión, haciendo que se viva encada paso del journey del colaborador y de nuestros clientes.

Impulsamos la evolución de Aeroméxico desde el interior, integrando la cultura de sostenibilidad en todas las áreas y niveles.

Fomentamos la participación de cada colaborador en las iniciativas de sostenibilidad, promoviendo el impacto social positivo y la reducción de huella ambiental, a través de acciones como el voluntariado.

Promovemos el desarrollo continuo de las personas a través de programas de capacitación, priorizando el intercambio de ideas. Además, implementaremos programas de bienestar y salud.

Reforzamos el plan de prevención de trata de personas en alianza con actores clave a nivel nacional e internacional, respetando los Derechos Humanos.

Desarrollamos un protocolo de intervención de ayuda humanitaria enfocado en atención en desastres naturales y transporte de órganos.

4.1 Nuestro talento

Para lograr nuestro propósito, reconocemos la importancia de cuidar, impulsar y seguir construyendo un mejor lugar para a un grupo de personas que son clave: nuestro talento.

Por ello, nos dedicamos a crear un entorno donde cada colaborador se sienta motivado y seguro para crecer, prosperar y ser uno mismo. Trabajamos de cerca con cada individuo para fortalecer sus habilidades y aptitudes, impulsando así nuestros estándares de excelencia y seguridad en todas nuestras operaciones.

Con el objetivo de continuar fortaleciendo el impacto en nuestra gente y cuidar de su bienestar, invertimos en su aprendizaje, para su desarrollo personal y profesional, para reforzar así la cultura que nos hace únicos.

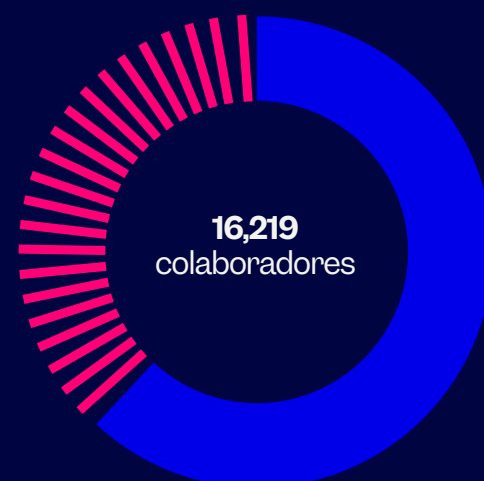
GRI (2-7, 2-30, 402-1, 405-1) SASB (TR-AL-310a.1, TR-AF-000.C)

DEMOGRAFÍA LABORAL

A finales de 2023, nuestra plantilla estaba conformada por 16,219 empleados, un 9.94% más que el año anterior.

El 98.4% de nuestra plantilla estuvo contratada bajo la modalidad de tiempo completo y con contratos indefinidos. Asimismo, contamos con 261 colaboradores de tiempo parcial y 1,757 temporales.

5,948
Mujeres
36.67%



10,271
Hombres
63.33%

Colaboradores por categoría laboral, grupo etario y género 2023

Categoría laboral	< 30 años			30 a 50 años			> 50 años		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Ejecutivos	0	0	0	34	5	39	19	3	22
Gerentes	9	6	15	193	152	345	59	18	77
Profesionales y mandos medios	268	192	460	1,176	684	1,860	239	106	345
No sindicalizados operativos	325	249	574	586	480	1,066	104	44	148
Sindicalizados	2,007	1,054	3,061	4,262	2,372	6,634	990	583	1,573
Total	2,609	1,501	4,110	6,251	3,693	9,944	1,411	754	2,165

Colaboradores por categoría laboral y género 2023

Categoría laboral	H	%	M	%	Total
Ejecutivos	53	86.89%	8	13.11%	61
Gerentes	261	59.73%	176	40.27%	437
Profesionales y mandos medios	1,683	63.15%	982	36.85%	2,665
No sindicalizados operativos	1,015	56.77%	773	43.23%	1,788
Sindicalizados	7,259	64.42%	4,009	35.58%	11,268
Total	10,271	63.33%	5,948	36.67%	16,219

Colaboradores por nacionalidad 2023

Nacionalidad	% de la plantilla total	N° de colaboradores temporales	% de la plantilla con posición gerencial*
México	97.96%	1,729	2.76%
LATAM	1.12%	24	0.18%
Norte América	0.51%	2	0.06%
Europa	0.35%	2	0.07%
Asia	0.06%	0	0.01%
Total	100%	1,757	3.08%

*Considera gerentes y ejecutivos

(GRI 3-3, 401-1)

Atracción y retención de talento

Trabajamos día a día en ser una compañía que atrae, selecciona y retiene el talento más destacado con el objetivo de impulsar nuestras operaciones y continuar contribuyendo a la generación de empleos en el país.

Ante retos como es atraer a la empresa, el talento de las nuevas generaciones como la Z -aquellos nacidos entre 1998 y 2009- y la Alfa -los nacidos a partir de 2010- redefinimos nuestra propuesta de valor centrada en la persona, es decir, que se desarrolle en un ambiente de diversidad e inclusión, flexible, con un propósito claro y sueldos competitivos.

Asimismo, reforzamos AM Conmigo, para crear un clima laboral saludable y una experiencia significativa para nuestros colaboradores y les brindamos un plan de carrera para su crecimiento.



Contrataciones por edad y género 2023

Categoría de edad	H	M
Menores de 30 años	565	547
Entre 30 y 50 años	532	465
Mayores de 50 años	48	18
Total	1,145	1,030

La tasa de contratación se calculó dividiendo el total de contrataciones entre el total de colaboradores por categoría.

Contrataciones por categoría laboral y género 2023

Categoría laboral	H	M
Ejecutivos	8	1
Gerentes	26	18
Profesionales y mandos medios	110	110
No sindicalizados operativos	376	379
Sindicalizados	625	522
Total	1,145	1,030

Bajas 2023

Voluntarias		
Categoría de edad	H	M
Menores de 30 años	180	89
Entre 30 y 50 años	243	121
Mayores de 50 años	70	27
Total por género	493	237
Total de bajas voluntarias	730	
Tasa de rotación por bajas voluntarias	5.00%	
Involuntarias		
Menores de 30 años	467	117
Entre 30 y 50 años	530	154
Mayores de 50 años	122	25
Total por género	1,119	296
Total de bajas involuntarias	1,415	
Tasa de rotación por bajas involuntarias	9.69%	

Tasa de rotación por edad 2023

Categoría de edad	H	%	M	%
Menores de 30 años	647	38.5%	206	17.6%
Entre 30 y 50 años	773	14.1%	275	8.3%
Mayores de 50 años	192	14.8%	52	7.5%
Total	1,612	21.1%	533	12.4%

La tasa de rotación se calcula como: total de las bajas voluntarias e involuntarias/promedio de la plantilla laboral. Para el cálculo de la tasa de rotación no se considera al personal eventual.

Tasa de rotación por categoría laboral 2023

Categoría laboral	Voluntaria	Involuntaria
Ejecutivos	3.6%	5.4%
Gerentes	3.4%	3.2%
Profesionales y mandos medios	6.4%	4.9%
No sindicalizados operativos	9.4%	15.3%
Sindicalizados	5.4%	12.8%

Para el cálculo de la tasa de rotación no se considera al personal eventual.

GRI (2-30, 407-1) SASB (TR-AL-310A.1)

Negociación colectiva

Es fundamental para Grupo Aeroméxico reconocer y visibilizar la aportación que brindan los sindicatos que representan al talento con quienes colaboramos para el cumplimiento de nuestro propósito: elevar el viaje a una experiencia extraordinaria, cuidando de ti y de nuestro mundo.

A través de sesiones colaborativas y consultas conjuntas respetamos la promoción del derecho a la libre asociación y la representación sindical. Actualmente, hemos establecido 10 contratos de asociación colectiva, cuyos términos abarcan entre uno y seis años. Es relevante resaltar que, durante el 2023, el 70.5% de nuestros colaboradores se beneficiaron de la protección otorgada por un convenio colectivo de trabajo. Esta cifra refleja nuestro sólido compromiso con el bienestar y los derechos laborales de todo nuestro equipo, subrayando así nuestra dedicación a crear un entorno laboral justo y equitativo.

Cualquier cambio dentro de la operación se acuerda con el sindicato y se llevan a cabo sesiones para la evaluación de riesgos y beneficios, dejando todos los acuerdos de manera escrita.

(GRI 3-3, 404-1, 404-2)

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Nuestros colaboradores se esfuerzan para garantizar la excelencia en cada vuelo. Desde los pilotos que buscan la perfección en el aterrizaje y los sobrecargos que cuidan la seguridad y comodidad de nuestros pasajeros, hasta nuestros colaboradores administrativos, cada uno desempeña un papel crucial. Nuestro talento trabaja en equipo para mantener nuestras operaciones sin interrupciones, conectando a México con el mundo.

Como parte de nuestra misión de excelencia y mejora continua, ofrecemos constantes capacitaciones a nuestros colaboradores y contamos con uno de los centros de capacitación aeronáutica más importantes en Latinoamérica: Aeroméxico Formación.

Durante el 2023, impartimos un total de 1,860,114 horas de capacitación, con un promedio anual de 95.4 horas por colaborador.

Promedio de horas de formación 2023

Categoría laboral	No. de colaboradores		Promedio de horas de formación	
	H	M	H	M
Mantenimiento – Sindicalizados	840	69	39	39
Tripulación-Sindicalizados	2,998	2,894	234	234
Ala Arriba Ala Abajo-Sindicalizados (ASCs, Rampa)	3,752	1,590	32.5	32.5
No Sindicalizados (OO, Admon.)	4,545	2,815	37	37
Total	12,135	7,368	84.4	113.4

A continuación, se describen los principales programas de formación y desarrollo:

Nombre	Descripción
Adiestramiento Recurrente para Personal Operativo	
Programa Técnico Aeronáutico	Programas de adiestramiento mandatorios autorizados con base a los requerimientos de las circulares obligatorias por parte de AFAC/IATA en temas relacionados con la operación, seguridad y factor humano.
Programa de Excelencia en el Servicio “Pasaporte a lo Extraordinario”	Programa integral para el desarrollo de habilidades de servicio dirigido a los colaboradores que tienen una interacción directa con nuestros clientes.
Ruta de aprendizaje para Personal Administrativo	
Programa de rutas de aprendizaje para contribuidores individuales, gerentes medios y líderes senior de la organización.	Este programa integra: - Certificación de Código de Conducta y ética corporativa - Certificación de Ciberseguridad - Sistemas de Gestión de la Seguridad Operacional - Sensibilización de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) - Cursos de <i>LinkedIn Learning</i> para habilidades blandas y funcionales
Programas de Desarrollo de Liderazgo	
<i>Raise</i>	Enfocado a los contribuidores individuales que asumen un nuevo rol gerencial.
<i>Elevate</i> - Líderes en la Operación	Enfocado en desarrollar habilidades de gestión y supervisión operativa.
<i>Elevate – Management Excellence</i>	Enfocado en mejorar la calidad y excelencia gerencial de mandos medios.
<i>LEAD</i>	Para impulsar la efectividad de liderazgo en directores y vicepresidentes.
Programas de Talento Joven	
Ignite	Programa de semillero de talento para desarrollar los futuros líderes de Aeroméxico.
Jóvenes Construyendo el Futuro	Programa gubernamental que brinda oportunidades de empleo a jóvenes mexicanos.

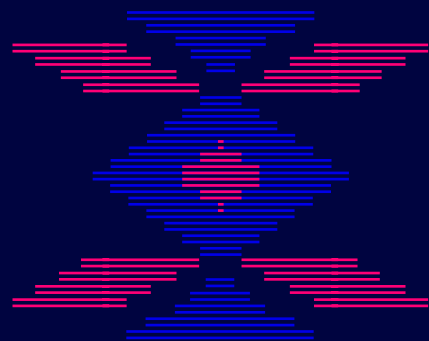
Invertimos un total de \$99,843,574 pesos en la capacitación de nuestros colaboradores, por lo que el importe medio por empleado en formación y desarrollo fue de \$5,119.40 pesos.

Aeroméxico Formación



Dada nuestra especialización en la industria, hemos establecido una unidad dedicada a la formación y capacitación de personal técnico altamente especializado, incluyendo pilotos, tripulantes de cabina y administradores aeronáuticos. Aeroméxico Formación, se destaca como uno de los principales centros de capacitación aeronáutica en la región, donde reclutamos y formamos talento para ajustarlo a nuestros estándares y procedimientos.

Además, realizamos evaluaciones continuas de nuestro personal aeronáutico para garantizar su competencia en procedimientos normales y de emergencia, conocimiento técnico y operación de equipos. Los pilotos, por ejemplo, participan en cuatro sesiones de simulación anuales para mantener su dominio teórico y práctico de la aeronave. También ofrecemos cursos de capacitación en transporte de mercancías peligrosas, seguridad de la aviación, y gestión de la seguridad operacional, tanto para nuestros empleados como para proveedores de servicios.



Nuestro equipo de instructores, altamente calificados y con amplia experiencia, cuenta con la aprobación de la Agencia Federal de Aviación Civil para:

Brindar instrucción teórica para pilotos.

Ofrecer cursos de seguridad operacional como:

- AVSEC
- Seguridad aérea
- Legislación aeronáutica
- Mercancías peligrosas (MERPEL)
- Crew Resource Management (CRM)

Para temas relacionados al área de Mantenimiento de Aeronaves:

- Aviónica, motor y planeador (AVMYP) 787
- Aviónica, motor y planeador (AVMYP) B737 NG
- Aviónica, motor y planeador (AVMYP) B737 MAX
- Aviónica, motor y planeador (AVMYP) EMB 190
- Reparaciones estructurales Boeing 737 NG y MAX
- Boeing 787, Embraer 190

Somos conscientes que la tecnología, combinada con el más alto grado de especialización de los instructores y fabricantes, garantiza el mejor entrenamiento y la aplicación de los estándares internacionales de seguridad operacional.

Por ello, para reforzar la capacitación del personal técnico disponemos de 13 simuladores⁵, lo cual es un orgullo, no solo para nosotros, también para nuestro país. Esto nos permite seguir siendo el más alto referente de seguridad para clientes y colaboradores.

En ellos se practican procedimientos normales de vuelo, condiciones meteorológicas adversas, situaciones de posible emergencia y escenarios de todos los aeropuertos donde opera y podría operar la compañía, además reproducen y evalúan escenarios específicos según el nivel de habilidad y experiencia del piloto.

En 2023, incorporamos un nuevo activo a nuestra flota de simuladores: el simulador *Pushback*. Este recurso ha enriquecido la formación de nuestros Operadores de Equipo Especializado, capacitándolos para realizar maniobras de retroceso de aeronaves con seguridad y precisión. Diseñado específicamente para nuestras operaciones, este equipo innovador da a nuestros operadores la oportunidad de practicar estas maniobras de manera virtual, antes de llevarlas a cabo en situaciones reales, lo que ayuda a prevenir accidentes o daños en nuestras aeronaves. Planificamos para 2024 capacitar el 100% de la plantilla (228 operadores), con cinco cursos mensuales promedio.

Además, respondiendo a la necesidad de mantener temperaturas específicas (16-18 °C) en las bahías de simuladores, según lo requerido por los manuales de los fabricantes para el entrenamiento de pilotos, hemos actualizado nuestro equipo de enfriamiento.

Esta renovación se centró en los *Full Flight Simulator (FFS)*, que son cruciales para el entrenamiento efectivo de las tripulaciones de vuelo y su rendimiento operativo. Como resultado de esta mejora, hemos reducido en un 30% los problemas técnicos causados por el sobrecalentamiento, lo que ha mejorado significativamente la eficiencia y disponibilidad del equipo. Esta actualización beneficia a nuestras áreas de entrenamiento de pilotos y programación de tripulaciones, también a la cadena de suministro de piezas y otros aspectos operativos que son clave.

Con estos logros, Aeroméxico Formación se sigue consolidando como el centro de adiestramiento más importante del país y uno de los más relevantes en Latinoamérica.

⁵ 5 *Full Flight Simulators (FFS)* nivel D, 1 *Flight Training Device (FTD)*, 4 *Graphical Flightdeck Simulators (GFS)* 2 entrenadores sintéticos *Redbird* y 1 Simulador *Pushback*



GRI (404-3)

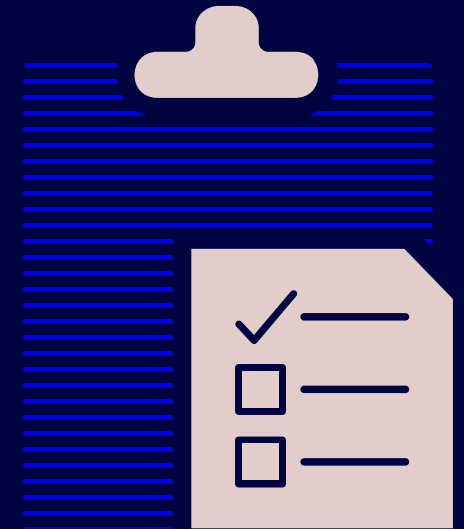
Evaluación de desempeño

Nos orgullece contar con el mejor talento y reconocemos que su crecimiento es fundamental para el éxito organizacional. Por ello, a través del proceso de evaluación de desempeño, identificamos fortalezas y habilidades y proporcionamos retroalimentación constructiva a nuestros colaboradores.

El proceso de evaluación de desempeño se divide en tres etapas fundamentales:

- Definición de objetivos
- Evaluación de medio año
- Evaluación de fin de año

El equipo de Performance establece el porcentaje de los objetivos de negocio y los objetivos de gente, alineados con las categorías del Plan de Vuelo del año en curso. En 2023, se evaluó al 7% del personal no sindicalizado de los niveles L6+. Cabe destacar que el proceso de evaluación se lleva a cabo en el periodo de octubre a octubre, por lo que se consideró el número de colaboradores para ese ciclo.



PLANEACIÓN DE TALENTO

Para asegurar la continuidad del negocio ante posiciones muy especializadas, cada año realizamos un proceso de planeación de talento el cual consiste en mapear a los líderes de talento con potencial y especializado, para evaluar sus fortalezas y oportunidades, y su plan de carrera en el corto, mediano y largo plazo.



COMPROMISO Y CLIMA LABORAL



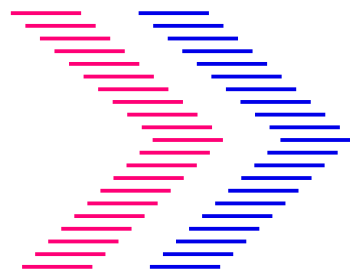
Contamos con AM Conmigo, nuestra propuesta integral para colaboradores, centrada en cinco dimensiones:

Sé tú mismo

Genera impacto

Disfruta tu trabajo

Cuida de ti y de otros



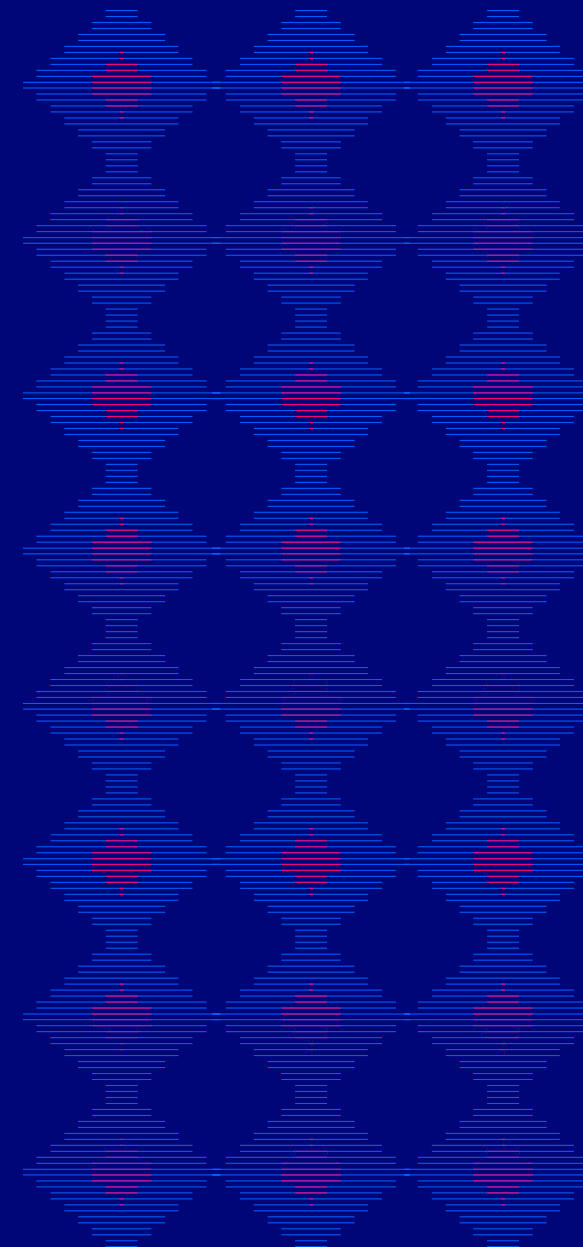
Esta propuesta guía nuestras prácticas para crear un clima laboral saludable y una experiencia significativa para nuestros colaboradores. También se realizaron pláticas para todos nuestros colaboradores en las que se abordaron temas específicos de las cinco dimensiones.

Además, contamos con la Línea Ética y Factor Humano para reportar conductas opuestas al código de conducta y políticas internas. El canal Factor Humano atiende riesgos psicosociales relacionados con el trabajo y da apoyo en casos de acoso o entornos desfavorables. Todos los colaboradores tienen acceso a estos canales y hasta la fecha, no hemos enfrentado demandas legales por presuntas infracciones laborales.



FLEXIBILIDAD EN EL TRABAJO

Mantenemos la viabilidad del trabajo híbrido en nuestra empresa, por lo cual contamos con el programa *Flex Place*, diseñado para potenciar el rendimiento de nuestros colaboradores mediante un enfoque que equilibra sus necesidades profesionales y personales con flexibilidad, permitiéndoles trabajar desde casa. Durante este año, del total de colaboradores, un 15% de nuestra plantilla ha disfrutado de esta modalidad, combinando el trabajo remoto con presencial en nuestras oficinas.



(GRI 201-3, 401-2)

Beneficios

Nos esforzamos por ir más allá de los requisitos legales al ofrecer una amplia gama de beneficios a todos nuestros colaboradores.

Estos incluyen seguro de vida, asistencia médica, permisos parentales, centro de trabajo colaborativo, subsidios de comedor, entre otros, tanto para colaboradores permanentes como temporales. Además, los colaboradores permanentes tienen acceso a beneficios adicionales como seguro de gastos médicos mayores, flexibilidad de horarios, plan de retiro privado y *Travel Benefits*.

También proporcionamos instalaciones como salas de lactancia para apoyar a nuestras colaboradoras durante el período de lactancia y facilitar su retorno a las actividades laborales.

Estas salas están ubicadas en:

1. Torre Mapfre
2. Terminal de Servicios (CECAM)
3. Hangar Oriente
4. Hangar Connect
5. Sala de Reserva de la Asociación Sindical de Pilotos Aviadores (ASPA)

(GRI 401-3)

Permiso parental

Nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores va más allá de las disposiciones legales, ofrecemos permisos de descanso pagados que exceden los establecidos en la Ley Federal de Trabajo. Reconocemos la importancia de apoyar el derecho de nuestros colaboradores a ejercer la maternidad o paternidad y nos esforzamos por brindarles todas las facilidades posibles en esta importante etapa.

Durante el año 2023, un total de 271 colaboradores tuvieron la oportunidad de tomar el permiso parental, siendo el 51% mujeres y el 49% hombres. El total de semanas pagadas para al colaborador es de 2,273.

	H	M	Total
Colaboradores con derecho a permiso parental	133	138	271
Colaboradores que han acogido el permiso parental	133	138	271
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	130	129	259
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que siguen laborando 12 meses después	103	38	141
Tasa de retención de colaboradores que se acogieron al permiso parental	75%	90%	79%



GREAT PLACE TO WORK

Por primera vez obtuvimos la certificación *Great Place to Work* la cual evalúa los siguientes aspectos:

Percepciones de los empleados:

Se recogen a través de una encuesta exhaustiva conocida como la "Encuesta Trust Index", que mide las percepciones de los empleados sobre la credibilidad, el respeto, la equidad, el orgullo y la camaradería dentro de la organización.

Prácticas culturales y políticas de la empresa:

A través de un análisis llamado "Culture Audit", *Great Place to Work* evalúa las prácticas, políticas y programas de la empresa que apoyan y refuerzan su cultura. Este análisis se centra en cómo la empresa apoya el desarrollo profesional, reconoce logros, promueve la equidad, entre otros factores.

Innovación en el lugar de trabajo:

También se considera cómo las organizaciones fomentan un ambiente de innovación y creatividad, permitiendo a los empleados aportar ideas y soluciones novedosas.

Liderazgo y gestión:

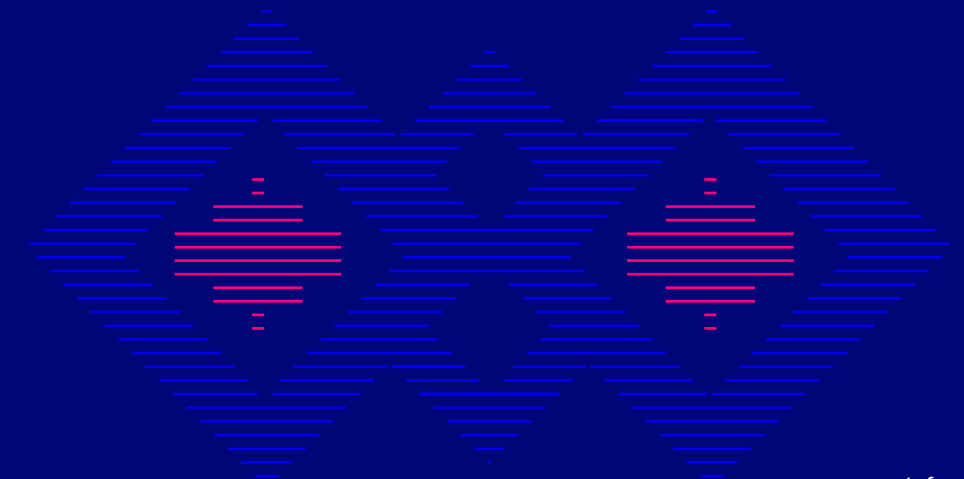
La capacidad de los líderes y gestores para inspirar, comunicar, y alinear al equipo con los valores y objetivos de la empresa es un componente crucial de la evaluación.

Bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal:

Se examina cómo las empresas apoyan el bienestar de sus empleados y facilitan un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

Responsabilidad Social Corporativa:

La contribución de la empresa a la comunidad y su compromiso con prácticas éticas y sostenibles también son consideradas.





TOP EMPLOYERS

Por segundo año consecutivo recibimos la certificación de *Top Employers*, esta considera lo siguiente:

Evaluación exhaustiva:

Las empresas pasan por un proceso riguroso de análisis que incluye una revisión detallada de sus prácticas de recursos humanos, políticas y ofrecimientos a los empleados.

Encuesta HR *best practices*:

Se completa una encuesta que aborda temas cruciales de RR.HH., como reclutamiento, talento, bienestar, formación, desarrollo y cultura.

Validación independiente:

Las respuestas son validadas de forma independiente y comparadas con estándares globales establecidos.

Retroalimentación y desarrollo:

Las empresas reciben retroalimentación detallada para identificar áreas de mejora y fortalezas en sus prácticas de RR.HH.

Reconocimiento global:

Las empresas certificadas son reconocidas a nivel mundial por su compromiso con la excelencia laboral, lo que ayuda a atraer y retener talento.

Comunidad de *Top Employers*:

Las empresas certificadas se unen a una comunidad exclusiva para compartir mejores prácticas y colaborar en iniciativas.



GRI (3-3, 405-1)

4.2

Estrategia de diversidad, equidad e inclusión

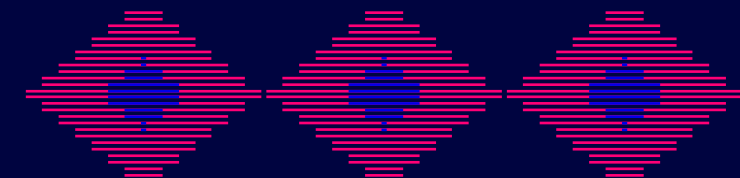
Tenemos una larga trayectoria en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI). Celebramos la diversidad en nuestro equipo, impulsando una colaboración eficiente y creativa. Buscamos crear un entorno donde cada individuo se sienta valorado y capacitado para contribuir plenamente, sin importar su sexo, identidad de género, condición física, orientación sexual, religión o ideología.

“ Como aerolínea global y diversa, promovemos una sociedad inclusiva y respetuosa, rechazando cualquier forma de discriminación. ”

En este mismo sentido, contamos con una Declaración sobre Diversidad e Inclusión donde reprobamos la discriminación en todas sus formas y nos distanciamos de grupos que promuevan el odio hacia grupos en condición de vulnerabilidad.

Hemos trabajado de la mano de las áreas de Relaciones Laborales y Legal Compliance para asegurarnos de que vayamos hacia los valores que promovemos en temas de DEI.

Nos enfocamos en cuatro grupos prioritarios: Género, LGBTQ+, Generaciones y Personas con Discapacidad.



A continuación, mencionamos las distintas iniciativas enfocadas en impulsar nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión:

1 Género

La inclusión de las mujeres en Aeroméxico es esencial para nuestro éxito a largo plazo. Estamos comprometidos a promover un entorno de trabajo inclusivo donde todas las personas, independientemente de su género, puedan alcanzar su máximo potencial y contribuir al crecimiento y la prosperidad de nuestra empresa. Reconocemos el valor único que las mujeres aportan a todos los aspectos de nuestro negocio, desde la operación hasta la alta dirección; trabajamos para que cada día ocupen más puestos de liderazgo.

Las mujeres representan el 36.7% de la plantilla

40% de los puestos gerenciales son ocupados por mujeres

39% de mujeres ocupan puestos relacionados con STEM

42% de la plantilla laboral femenina ocupan puestos gerenciales junior

VOLAMOS HACIA UN FUTURO DE EQUIDAD

El talento y liderazgo femenino destaca con la presencia de pilotos y sobrecargos en nuestros aviones. Estas mujeres demuestran su habilidad, dedicación y profesionalismo en cada vuelo e inspiran a futuras generaciones a participar en la aviación.

En el marco del 8 de marzo, impulsamos la realización de cuatro vuelos operados exclusivamente por mujeres. 12 pilotos y sobrecargos lideraron estas rutas emblemáticas, marcando un momento histórico para Aeroméxico y para la industria de la aviación en general.

En destinos tan diversos como son la Ciudad de México, Miami, Tijuana, Querétaro y San Luis Potosí, nuestras tripulaciones femeninas demostraron su destreza, profesionalismo y dedicación en cada etapa del viaje. Cada vuelo representó más que un simple viaje; fue un símbolo de progreso, empoderamiento y unidad en la lucha por la igualdad de género.

Nos enorgullece ser pioneros en el liderazgo femenino en la industria de la aviación y estamos comprometidos a seguir creando oportunidades para que más mujeres se destaquen y lideren.



Círculo de mujeres

En 2023 creamos el primer Círculo de mujeres con personal operativo y algunas gerentes de estaciones del AICM, Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Este programa se está llevando con un enfoque clínico, donde se fomenta la sororidad y el empoderamiento. Bajo el lema “*women supporting women*”, se crea un ambiente de confianza y seguridad. Tenemos planeado abrir más círculos de mujeres en un futuro para incluir a más colaboradoras de otras áreas.

RISE

Participamos de manera activa en *RISE*, una iniciativa creada por *SkyTeam* para lograr el compromiso 25by2025 de la IATA, que todos los directores ejecutivos miembros firmaron unánimemente, para ayudar a cerrar la brecha de género en la aviación.

El programa de desarrollo de liderazgo RISE (Reach, Inspire, Soar, Empower) ayuda a las mujeres a destacar en nuestras aerolíneas miembro, cada una de las cuales nombra candidatas para participar cada año.

RISE reúne talento femenino para crear una red internacional de mujeres a través de proyectos colaborativos y compromiso. Este programa comprende varios elementos de formación de alta calidad destinados a mejorar las habilidades de liderazgo, comunicación, creación de redes, marca personal y presencia en los medios.

COMPENSACIÓN

La compensación se define considerando la competitividad y tendencias de mercado para cada nivel de la organización, recompensando el desempeño a través de compensación variable, para lo cual se establecen objetivos alineados al plan de negocios y determina su cumplimiento al final del año.

Trabajamos por reducir la brecha salarial de mujeres frente a hombres, la cual en 2023 fue de 0.99.



Ratio salarial de mujeres frente a hombres 2023

Categoría laboral	Ratio
Gerentes	0.98
Profesionales y mandos medios	0.97
No sindicalizados operativos	1.01
Sindicalizados	1
Total	0.99

Para el cálculo del ratio salarial se utiliza el sueldo base mensual

Brecha salarial de género media	4%
Brecha salarial de género mediana	2%
Brecha de bonificación media	4%
Brecha de bonificación mediana	2%

La brecha salarial solo considera gerentes.



2

LGBTQ+

En Aeroméxico, volamos con orgullo y reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su sexo, identidad de género, condición física, orientación sexual, religión o ideología. Entendemos que esta práctica es fundamental para promover entornos laborales equitativos, diversos y acogedores, lo que beneficia tanto a los empleados como a las empresas, contribuyendo así, al bienestar de la sociedad en su conjunto.

Para reforzar esta práctica, hemos realizado una actualización en nuestro Código de Conducta, reafirmando nuestro compromiso como una empresa inclusiva y comprometida con las normas sociales. Además, hemos establecido una alianza con la Federación Mexicana de Empresarios LGBTQ+, una organización que promueve el empoderamiento de los miembros de esta comunidad en el ámbito empresarial.

Asimismo, durante el año 2023, implementamos diversas iniciativas y programas que nos destacan como una empresa comprometida con la igualdad y la inclusión. A continuación, mencionamos algunas de ellas:





GAY GAMES 2023

Los Gay Games son un evento multideportivo organizado por la comunidad LGBTQ+ con el objetivo de proporcionar espacios seguros y libres de discriminación. Este evento tuvo sus inicios en 1980, cuando *Tom Waddell*, un decatleta olímpico de los Estados Unidos, decidió crearlo como respuesta a la discriminación que sufrían los miembros del colectivo LGBTQ+ en ese momento. Sin embargo, la primera edición de los Gay Games se llevó a cabo en 1982 en San Francisco, Estados Unidos.

En el año 2023, Guadalajara, Jalisco, fue la sede de este evento multideportivo. Como parte de las acciones de Aeroméxico en beneficio de la comunidad LGBTQ+, la aerolínea fue designada como la línea aérea oficial de los Gay Games 2023.

BANDERAS LGBTQ+

Cada año, llevamos el orgullo de la libertad y la autenticidad a todos nuestros destinos. En el transcurso del 2023, enarbolamos la bandera de la comunidad LGBTQ+ en 20 de nuestros vuelos, abarcando destinos nacionales como Puerto Vallarta, Cancún, Monterrey y San José del Cabo, así como destinos internacionales como Nueva York, Miami, Vancouver, Londres, Roma, Narita, Buenos Aires, Bogotá y Madrid.

MARCHA PRIDE CDMX 2023

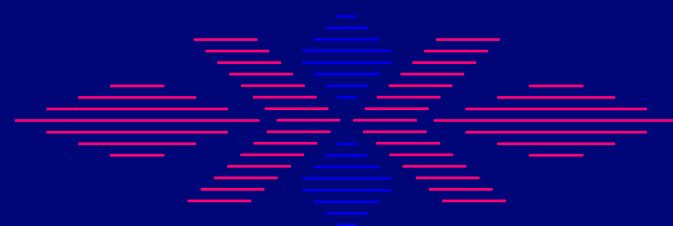
Estamos encantados de haber sido parte de la XLV Marcha del Orgullo LGBTQ+ en la Ciudad de México. Marchamos con nuestro contingente Aeroméxico – Delta, junto con nuestros colaboradores, para mostrar el compromiso que tenemos con la diversidad, la equidad y la inclusión. Esta cultura compartida nos brinda un espacio seguro y libre para expresarnos tal como somos.

Además, en apoyo a la comunidad LGBTQ+, durante este año nos hemos comunicado con el hashtag #MeSientoOrgullosoDe, a través de una campaña por el día del Orgullo LGBTQ+.

CAMPAÑA ASIENTOS VACÍOS

Aeroméxico lanzó la campaña “Asientos Vacíos” con el propósito de dar visibilidad a la discriminación que enfrentan las personas de la comunidad LGBTQ+. La campaña utiliza la metáfora de un asiento vacío en un avión para ilustrar situaciones donde la exclusión puede ocurrir, como en el aula de clases o en el seno familiar.

Como parte de esta campaña, se realizó la exposición que lleva el mismo nombre, en colaboración con el Museo Memoria y Tolerancia (MMYT). La instalación, que estuvo ubicada en el pórtico del MMYT, integró tres asientos donde los visitantes escuchaban las historias de vida de las personas que han experimentado la exclusión por su identidad LGBTQ+. La inauguración de la exposición se realizó en el marco del Día del Orgullo LGBTQ+.



“Me pareció buena idea la simulación de un espacio simbólico y privilegiado (un asiento cómodo que lleva a la experiencia de un viaje al que pocos tienen acceso), para reflexionar sobre la discriminación y la importancia de impulsar acciones integrales, más allá del discurso.”

Valentina, 43 años

“Yo tuve que dejar mi país natal, era demasiado lo que me molestaban, desde la secundaria, por ser lesbiana. Me fui a los 17 años, y fue muy difícil. Esta campaña me hizo recordarlo, pero a la vez es muy bueno que las nuevas generaciones tengan cosas como éstas, que les hagan reflexionar, que sepan que pueden causar dolor y deben cuidar mucho sus palabras.”

Angélica María, 43 años

“Ahora México quizá es un poco distinto, pero cuando yo era joven tenía que vivir siempre con mucho cuidado de que no supieran que soy gay. Esta idea de los asientos que se quedan vacíos en la vida cotidiana es real. Esperemos que ya no siga sucediendo.”

Eduardo, 56 años



Certificación Global de Equidad Laboral

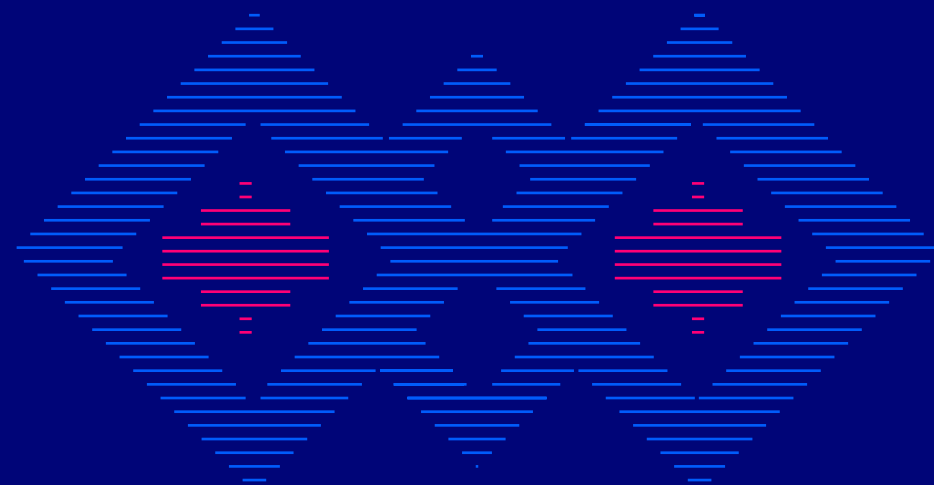
En 2023 participamos en la segunda edición anual del Programa Global de Equidad Laboral, organizado por la *Human Rights Campaign Foundation*. A través de una exhaustiva encuesta, hemos sido reconocidos como uno de los “Mejores Lugares para Trabajar LGBT”.

Esta distinción nos destaca como una empresa líder en términos de inclusión laboral, evidenciando el compromiso que hemos desarrollado en Aeroméxico para crear un ambiente donde todos puedan ser auténticos y sentirse seguros.

La encuesta HRC Equidad MX 2019 identifica a las empresas que apoyan de manera explícita la inclusión LGBT en el lugar de trabajo, lo que resalta nuestro compromiso constante de promover entornos laborales inclusivos y diversos.

Los tres pilares fundamentales para evaluar a todas las empresas incluyendo a Aeroméxico fueron:

- Adopción de políticas de no discriminación.
- Creación de grupos de recursos para trabajadores o consejos de diversidad e inclusión.
- Participación en actividades públicas para apoyar la inclusión LGBT.



3

Generaciones

TALENTO JOVEN

El dinamismo del talento joven es un motor vital que impulsa la innovación y la competitividad en un mundo empresarial en constante transformación. Los jóvenes aportan una chispa de creatividad y energía que es fundamental para mantenernos a la vanguardia en un entorno empresarial cada vez más exigente.

Reconociendo la importancia estratégica de contar con talento joven en nuestra organización, hemos apostado firmemente por su inclusión y desarrollo. Este año, nos enorgullece compartir que el 25% de nuestro equipo está compuesto por jóvenes menores de 30 años. Este grupo vibrante y dinámico se suma al excelente conjunto de profesionales que impulsan el desarrollo y el crecimiento de Aeroméxico.

Es aún más alentador destacar que dentro de este grupo de jóvenes talentosos, 15 de ellos ocupan puestos gerenciales. Esta cifra no solo subraya el compromiso de nuestra empresa con la promoción interna y el crecimiento profesional, también refleja la confianza en el liderazgo y la capacidad de los jóvenes para desempeñarse en roles de alta responsabilidad.

Un cuarto de nuestro equipo está formado por jóvenes menores de 30 años, y es emocionante destacar que 15 de ellos desempeñan roles gerenciales dentro de la organización.

ADULTOS MAYORES



Como parte integral de nuestra visión inclusiva, hemos implementado el programa “Golden Years” destinado a facilitar la reintegración laboral de personas mayores de 60 años. Reconocemos el inmenso valor que aportan estas personas a nuestra organización, gracias a su vasta experiencia, competencias y habilidades únicas.

Para 2023 contamos con un 1.39% de adultos mayores en nuestra plantilla.

Al promover su participación en nuestra fuerza laboral, enriquecemos nuestro equipo, además de honrar su trayectoria y contribución al mundo laboral.

Discapacidades

4

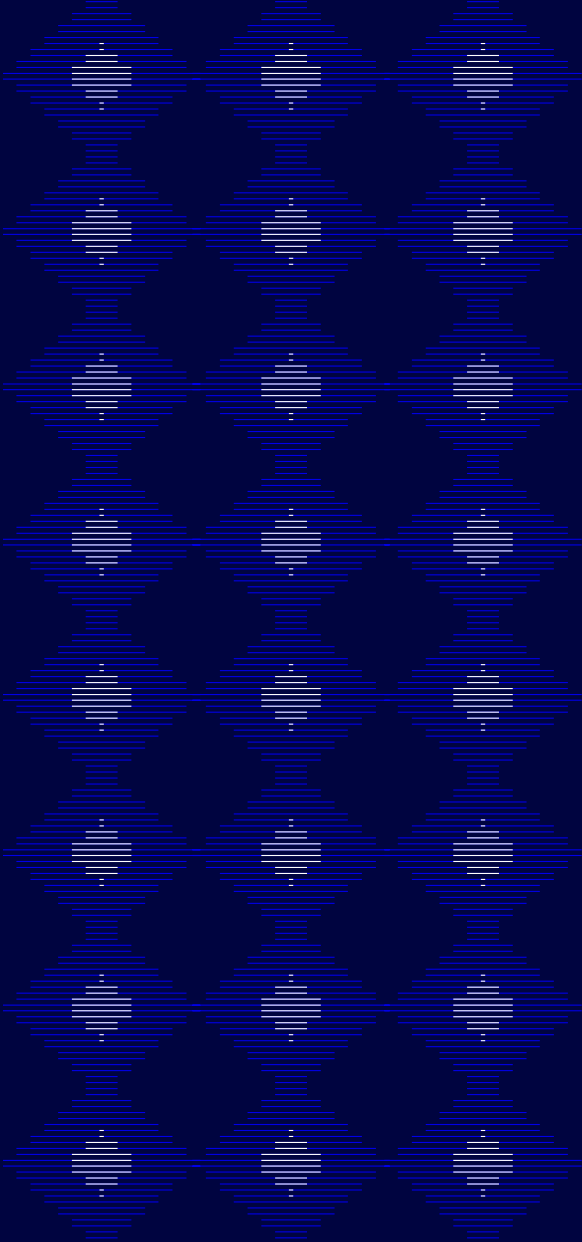


PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En nuestro compromiso continuo con la inclusión laboral, hemos desarrollado programas piloto innovadores que amplían las oportunidades para personas con discapacidad. Estos programas están diseñados para romper barreras y promover la diversidad en nuestra fuerza laboral.

Nos enorgullece contar con colaboradores con discapacidad motriz que desempeñan roles fundamentales tanto en nuestras áreas operativas como en nuestro centro de servicios compartidos. Su dedicación y habilidades han demostrado ser un activo invaluable para nuestro equipo, enriqueciendo nuestra cultura organizacional y fortaleciendo nuestra comunidad laboral.

Además, a través de nuestro programa de empleo protegido, hemos abierto nuestras puertas a madres de hijos con discapacidad severa. Esta iniciativa les brinda la oportunidad de integrarse al mundo laboral bajo una modalidad flexible, así como les proporciona un entorno de apoyo y comprensión donde pueden desarrollarse profesionalmente y contribuir de manera significativa.



Sensibilización

La sensibilización en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) es fundamental en Aeroméxico, siendo la base de nuestra identidad corporativa y nuestra misión de conectar personas y culturas globalmente.

Promovemos un entorno laboral inclusivo y colaborativo, donde cada individuo es valorado y respetado; además de reconocer la diversidad en todas sus formas, buscamos aprender y celebrar las diferencias a través de programas de sensibilización.

Estos programas nos ayudan a fortalecer nuestra cultura organizacional, promover el respeto mutuo y eliminar la discriminación y el acoso, empoderando a cada persona para alcanzar su máximo potencial.

“ Gracias a estos programas hemos podido impactar a más de 2 mil personas. ”

Durante 2023 se lanzó la convocatoria para formar *Employee Resource Groups* (ERG); se trata de cuatro grupos de afinidad que son:

Género

Este grupo se centra en desafiar las barreras de estereotipos dentro y fuera de nuestro sector industrial para continuar impulsando la participación de las mujeres en Aeroméxico.

Comunidad LGBTQ+

Este grupo pretende representar con orgullo a la comunidad LGBTQ+ y sus aliados en Aeroméxico, dando visibilidad, creando redes de apoyo y construyendo conexiones dentro y fuera de la comunidad.

Generaciones

Continuar desarrollando un espacio de respeto y en el que empleados de todas las edades reconozcan los puntos fuertes de los demás y exploren oportunidades para crecer y aprender.

Personas con discapacidad

Seguir promoviendo prácticas inclusivas para personas con discapacidad, fomentando un entorno en el que puedan sentirse bienvenidas, valoradas y con éxito.

En estos espacios las personas comparten una identidad, intereses y experiencias, de manera voluntaria para conectar, crean iniciativas y respaldan los objetivos de la empresa mediante actividades y proyectos que representan y apoyan a su comunidad, siempre alineados con la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión.

“ Cada ERG está integrado por un *Champion*, un *Co-chair*, un *Planner* y varios miembros y aliados. ”

4.3 Derechos Humanos

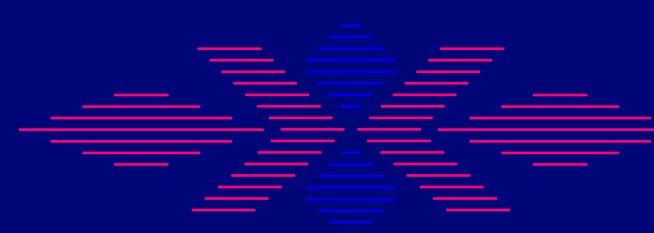
La protección y respeto de los derechos humanos es una prioridad en todas nuestras actividades. Este compromiso se refleja en nuestro Código de Conducta, donde afirmamos enfáticamente nuestro rechazo a cualquier forma de discriminación basada en características como la raza, la situación migratoria, el género, la edad, la discapacidad, la condición social, las condiciones de salud, el credo, la identidad de género, el estado civil, la apariencia física y cualquier otro factor que menoscabe la dignidad humana, conforme lo establecen la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Pacto Global de Naciones Unidas.

Nuestra filosofía se basa en la igualdad de oportunidades, por lo que nuestros productos y servicios están disponibles para todos, sin distinción alguna. Además, nos comprometemos a proporcionar condiciones laborales dignas, seguras y respetuosas para todos nuestros colaboradores, independientemente de su posición o nivel de responsabilidad fomentando la libertad de expresión entre nuestros colaboradores.

Nuestra Política de Debida Diligencia de terceros, incluye en sus cuestionarios una serie de preguntas que abarcan aspectos sobre el respeto a los derechos humanos, a través de los cuales evaluamos a nuestros proveedores, socios y otros terceros con los que nos relacionamos. Estos cuestionarios incluyen temas relacionadas como la prevención del trabajo forzado, tráfico de personas, trabajo infantil, libertad de la negociación colectiva, discriminación, entre otros, y nos permiten identificar y mitigar posibles riesgos en estas materias.

Contamos con políticas y mecanismos para garantizar el respeto a los derechos humanos en todos los aspectos de nuestra operación, incluyendo el servicio que brindamos, el ambiente de trabajo, nuestras relaciones con proveedores, socios y autoridades, así como nuestra interacción con la comunidad en general.

Para obtener más información sobre nuestra Declaración sobre Derechos Humanos, puedes ir [aquí](#).



4.4

GRI (3-3, 403-1, 416-1) SASB (TR-AL-540A.1, TR-AL-540A.3, TR-AF-540A.1)

Salud y seguridad

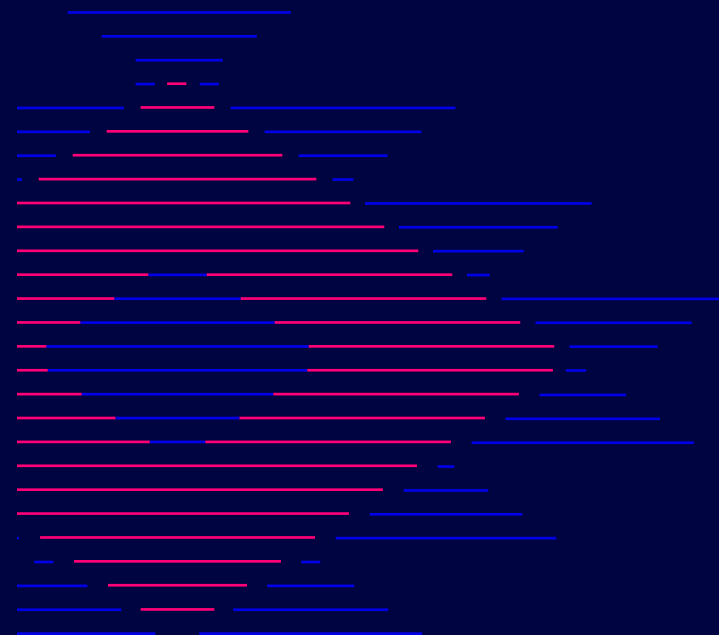
Para lograr mantener un sistema de Gestión de la Seguridad, Calidad, Salud e Higiene que sea eficaz y constante, nos enfocamos en el desarrollo de estrategias y procesos que aseguren el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales, así como aquellos definidos por nuestra Dirección.

Nuestra [Política de Seguridad](#) está alineada con los requisitos de la NOM 064 SCT vigente, el Anexo 19 de OACI y el DOC. 9856 y 8973 de la OACI. Este compromiso nos guía en la implementación de medidas para garantizar que todas nuestras operaciones se lleven a cabo con una asignación equilibrada de recursos, priorizando la seguridad y el bienestar de nuestro equipo y de quienes confían en nosotros.

En 2023 no tuvimos casos de incumplimiento relacionados a impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

Nuestra visión de seguridad abarca diversos ámbitos y se desglosa en tres áreas clave que aseguran la máxima eficiencia en la gestión de la seguridad en todas nuestras operaciones, ya sea en la oficina, en tierra o en el aire.

Estas áreas incluyen:



Somos sometidos a auditorías regulares por parte de la *IATA Operational Safety Audit (IOSA)*, reconocida como el estándar más exigente en materia de seguridad operacional dentro de la industria.

Evaluamos el 100% de los informes voluntarios provenientes de las diferentes áreas operativas y proveedores de servicios mediante el proceso de gestión de riesgos del SMS. Este análisis abarca los errores que puedan surgir en todas las operaciones, así como el total de posibles accidentes e incidentes registrados. Destacamos que este año no tuvimos ningún tipo de accidentes relacionados a la aviación.

Durante 2023, implementamos programas adicionales que fortalecieron nuestra gestión de seguridad, tales como:

PROGRAMA LOSA - LINE OPERATIONS SAFETY AUDIT

Firmamos un contrato con el proveedor *LOSA Collaborative* para implementar el Programa *LOSA-Line Operations Safety Audit*, que se llevará a cabo de agosto de 2023 a marzo de 2024. Este programa implica auditorías de seguridad realizadas por 31 pilotos observadores internos, para identificar errores o amenazas en vuelos de línea. Durante este periodo, se analizarán 150 vuelos de la flota B737, 100 de la flota E-190 y 50 de la flota B787.

Hasta el momento, se han llevado a cabo actividades de promoción y se ha firmado un contrato con el sindicato de pilotos ASPA de México, seguido de la selección y capacitación de los pilotos observadores. Además, se han iniciado las observaciones de línea como errores y amenazas en el desempeño de tripulaciones técnicas (pilotos).

En febrero de 2024, se llevarán a cabo mesas de trabajo para analizar los datos recopilados, y en abril de 2024 se publicará el informe de resultados, seguido del desarrollo de un plan de acciones de mitigación.

⁶ Norma Oficial Mexicana NOM-064-SCT3-2012, que establece las especificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS: Safety Management System).

SASB (TR-AL-540A.2, TR-AF-540A.2)

SAFETY

Abarca la seguridad operacional y se centra en prevenir accidentes aéreos tanto en tierra como en el aire. Esta prevención comienza en nuestras oficinas administrativas, donde reclutamos personal capacitado y garantizamos la calidad de los servicios y productos. Así, la gestión de seguridad operacional es una prioridad que atraviesa todas las áreas de nuestra organización.

Para garantizar la seguridad de nuestros vuelos, implementamos un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) que cumple con los exigentes estándares internacionales y nacionales establecidos por la OACI, así como los requerimientos de la NOM-064-SCT3-2012⁶ en su sección 6.1. Esto nos permite maximizar la seguridad en todas nuestras operaciones aéreas.

Mediante este sistema, fortalecemos la adhesión a los procedimientos operativos, fomentamos la identificación temprana de riesgos, compartimos valiosas lecciones extraídas de eventos significativos y llevamos a cabo un análisis constante de indicadores y tableros de seguimiento.



IMPLEMENTACIÓN DEL FRMS - FATIGUE RISK MANAGEMENT SYSTEM

Estamos en proceso de la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos de Fatiga (FRSM), en cumplimiento con los requisitos normativos establecidos por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) según la NOM-117.SCT3-2016. Este sistema consta de cuatro fases, cada una con fechas específicas:

- Fase I: centrada en la documentación, fue autorizada en junio de 2022, obteniendo la aprobación de los Manuales de FRMS para Aeroméxico y Aeroméxico Connect.
- Fase II: enfocada en procesos reactivos, tiene como meta finalizarse en enero de 2024, tras la implementación de auditorías, informes voluntarios e investigaciones, con procesos en marcha desde septiembre de 2022 hasta abril de 2023.
- Fase III: dedicada a procesos proactivos-predictivos, está programada para concluir en julio de 2024.
- Fase IV: orientada hacia la garantía de seguridad, tiene previsto finalizar en enero de 2025.

Durante el proceso, en mayo de 2023 se reportaron 10 no conformidades en Aeroméxico Connect y en agosto de 2023, 14 no conformidades en Aeroméxico durante visitas de verificación de la fase II por parte de AFAC. Estamos a la espera de la respuesta de AFAC sobre la aceptación de acciones y la autorización de la fase II para ambas empresas, tras compartir evidencia de acciones correctivas en octubre de 2023 para Aeroméxico Connect y en diciembre de 2023 para Aeroméxico.

El plan de acción se enfoca en reforzar temas en materia de capacitación del personal involucrado, revisión y actualización de procedimientos y comunicación y atención de casos de posible fatiga de los tripulantes por parte de servicio médico de Grupo Aeroméxico.

Para la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos de Fatiga capacitamos ⁷ al 57% del personal de Aeroméxico y al 56% del personal de AM Connect. Y para junio del 2024 tenemos como objetivo capacitar al 90%.

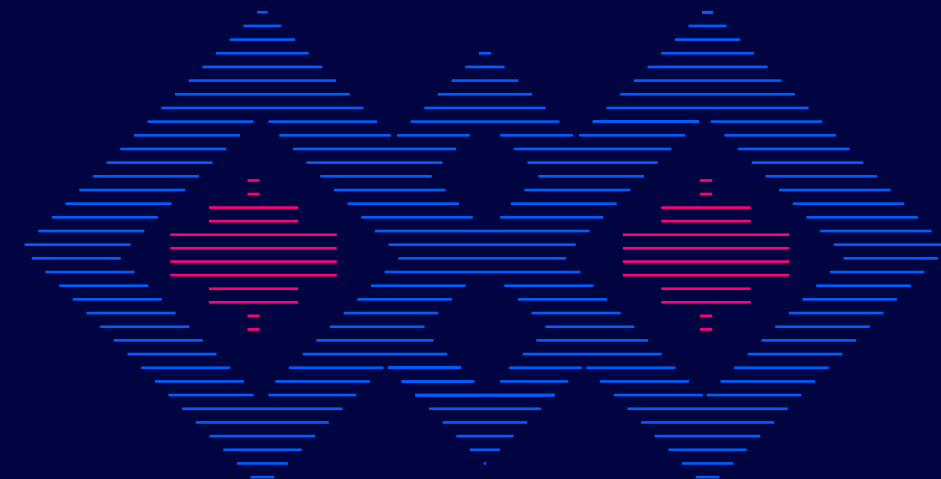


Flight Data Monitoring

Para el próximo año se tiene planeado cambiar de software para el análisis de datos de vuelo (*Flight Data Monitoring*) que sean más precisos. Este ofrecerá lo siguiente:

- *Safety Insight*: un análisis de datos de vuelo para identificar riesgos operativos, determinar causas fundamentales y monitorear la efectividad de las estrategias de mitigación.
- *Fuel Insight*: análisis de consumos de combustible para identificar oportunidades de eficiencia y priorizar iniciativas operativas.
- *Flight Pulse*: conexión directa a los pilotos con análisis de vuelos personales, integrando datos de vuelos con otras bases de datos relevantes.

⁷ También se capacitó al personal de Safety, Planificación de la tripulación, HSE, Aseguramiento de calidad y CAB. El curso se divide en: Gestión y No Gestión.



GAM E-REPORT



Nos comprometemos a aplicar rigurosamente la normativa de seguridad operacional, fomentando una cultura de notificación efectiva basada en la confianza, donde se aliente a los colaboradores a proporcionar información esencial sobre seguridad.

Es fundamental que cada colaborador notifique cualquier suceso o condición insegura que pueda afectar nuestras operaciones. Para ello, utilizamos GAM e-Report, una aplicación móvil que facilita la denuncia de riesgos potenciales o incumplimientos de seguridad, fomentando su uso constante para minimizar y prevenir riesgos.

Se utiliza para informar sobre:

- Safety: Desviaciones, actos, faltas u omisiones que ponen en peligro la seguridad operacional.
- Security: Actos intencionales que persiguen dañar instalaciones, aeronaves y/o personas.
- Informe de fatiga: Fatiga de los miembros de la tripulación que afecta su conciencia en la operación.
- Seguridad en el trabajo: Hechos, actos o condiciones que ponen en peligro la seguridad en el trabajo.

El proceso de detección incluye los siguientes pasos:

Definición de niveles aceptables de seguridad y sus indicadores correspondientes	Investigación y análisis	Detección, evaluación y mitigación		
	Área	Número de reportes mediante el uso de GAM e-Report	Número de riesgos de seguridad y situaciones peligrosas identificados en el año fiscal 2023	% de riesgos y situaciones de seguridad identificados que fueron mitigados
	Safety	14,056	7,960	66%
	Security	2,717	33	100%
	Salud y Seguridad Ocupacional	2,475	195	100%

Dentro de las acciones de mitigación implementadas para abordar los riesgos de seguridad y situaciones peligrosas identificadas por nuestro Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS), destacamos las siguientes:

- Reforzamiento de la capacitación mediante la presentación de indicadores y gráficos de tendencias del TOP de peligros o sucesos.
- Promoción y comunicación dirigidas al personal de primera línea de las áreas afectadas para sensibilizar sobre los peligros en los diferentes procesos.
- Revisión, creación y ajuste de políticas y procedimientos descritos en los manuales operacionales, con el fin de clarificar los lineamientos y evitar errores.
- Implementación de mesas de trabajo periódicas para el seguimiento de sucesos y eventos del TOP de peligros/tendencias, en coordinación con las áreas operacionales pertinentes.

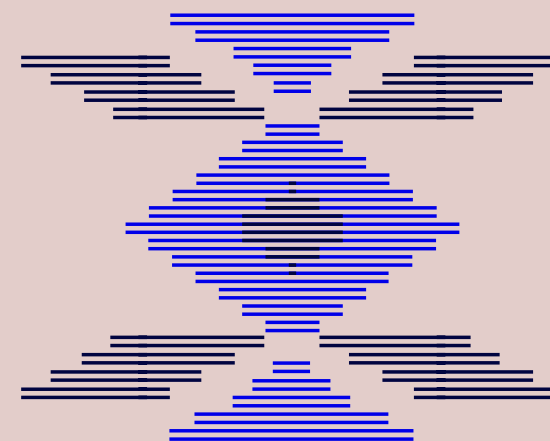
Programa de Acción de Seguridad Grupo Aeroméxico (GAMSAP)

Para mejorar nuestro sistema de reporte de informes sobre seguridad, nos encontramos el proceso de implementar la digitalización en el proceso de envío y gestión de informes en el programa de Operaciones de Vuelo, que ha integrado más de 4,000 informes de seguridad desde 2021.

Para ello, el proyecto ha avanzado de la siguiente manera:

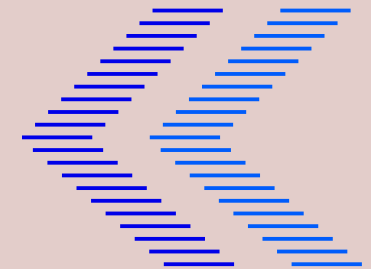
- Junio 2023: se llevó a cabo la planeación del software, análisis de costo beneficio y business case.
- Octubre 2023: se realizó una consultoría sobre diseño y desarrollo de formularios para integrar los informes en SOFTEXPERT y en GAM e-Report.
- Enero 2024: se llevará a cabo la realización de parametrización y pruebas de desarrollo y funcionamiento previo.
- Febrero a marzo 2024: se realizará la capacitación dentro de Seguridad, Autoridad Aeronáutica y Sindicato para el uso de la aplicación/digitalización.
- Mayo y junio 2024: se llevará a cabo el lanzamiento del programa GAMSAP en GAM e-Report con comunicados e inclusión en briefings con pilotos.

Gracias a este conjunto de iniciativas implementadas, durante 2023 logramos un Índice de Seguridad Operacional de 3,326 eventos por cada 1,000 operaciones.



8 De acuerdo con la Organización Civil Internacional (OACI) interferencia ilícita es cualquier acto o tentativa que comprometa o tenga el potencial de comprometer la seguridad del vuelo (secuestro, amenaza de bomba, etc).

9 International Air Transport Association, Asociación Internacional de Transporte Aéreo (en español).



SECURITY

En Security, nos enfocamos en salvaguardar la integridad física de nuestros colaboradores, socios y clientes, evitando cualquier situación que pueda comprometer su seguridad. Este equipo desarrolla normativas y procedimientos para actuar eficazmente en caso de emergencia. Para respaldar estos esfuerzos, ofrecemos capacitaciones regulares que actualizan y fortalecen los conocimientos de todo nuestro personal, desde administrativo hasta operativo. Además, proporcionamos entrenamiento específico a nuestras tripulaciones para cumplir con los estándares internacionales de la (OACI⁸) de acuerdo con el anexo 17 y la legislación local donde se esté operando, para que puedan desenvolverse eficientemente en caso de suscitarse un acto de interferencia ilícita.

Contamos con certificaciones SMS emitidas por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) y la *Transportation Security Administration* (TSA), además somos auditados por la *IATA Operational Safety Audit* (IOSA⁹) para garantizar la implementación efectiva de nuestros protocolos de seguridad. Desde AM Servicios renovamos este año el certificado *IATA Safety Audit for Ground Operations* (ISAGO), relacionado al programa de auditorías para prestadores de servicios en tierra, basado en estándares internacionales mundialmente reconocidos.

De igual manera, nuestro Comité Interno de Protección Civil, como órgano normativo y operativo, tiene la responsabilidad de liderar las acciones relacionadas con la protección civil. Esto incluye el desarrollo, la supervisión y la actualización del Programa Interno de Protección Civil en nuestras instalaciones e inmuebles.

Durante el 2023 no tuvimos actos considerados como interferencias ilícitas en nuestras operaciones, así mismo, no tuvimos huelgas ni personal involucrado en las mismas de forma directa o indirecta.

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-6, 403-7, 403-8) (SASB TR-AF-540A.1)

Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Para garantizar la salud y seguridad de nuestros colaboradores, hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene (SGSH) que abarca todas nuestras operaciones y a todos los trabajadores y terceros dentro de nuestras instalaciones. Basado en la ISO 45001, este sistema tiene como objetivo establecer un ambiente de trabajo seguro y saludable, identificando riesgos y oportunidades para implementar controles que minimicen los riesgos. También promueve la participación de los colaboradores en la identificación y control de riesgos, así como un proceso de mejora continua.



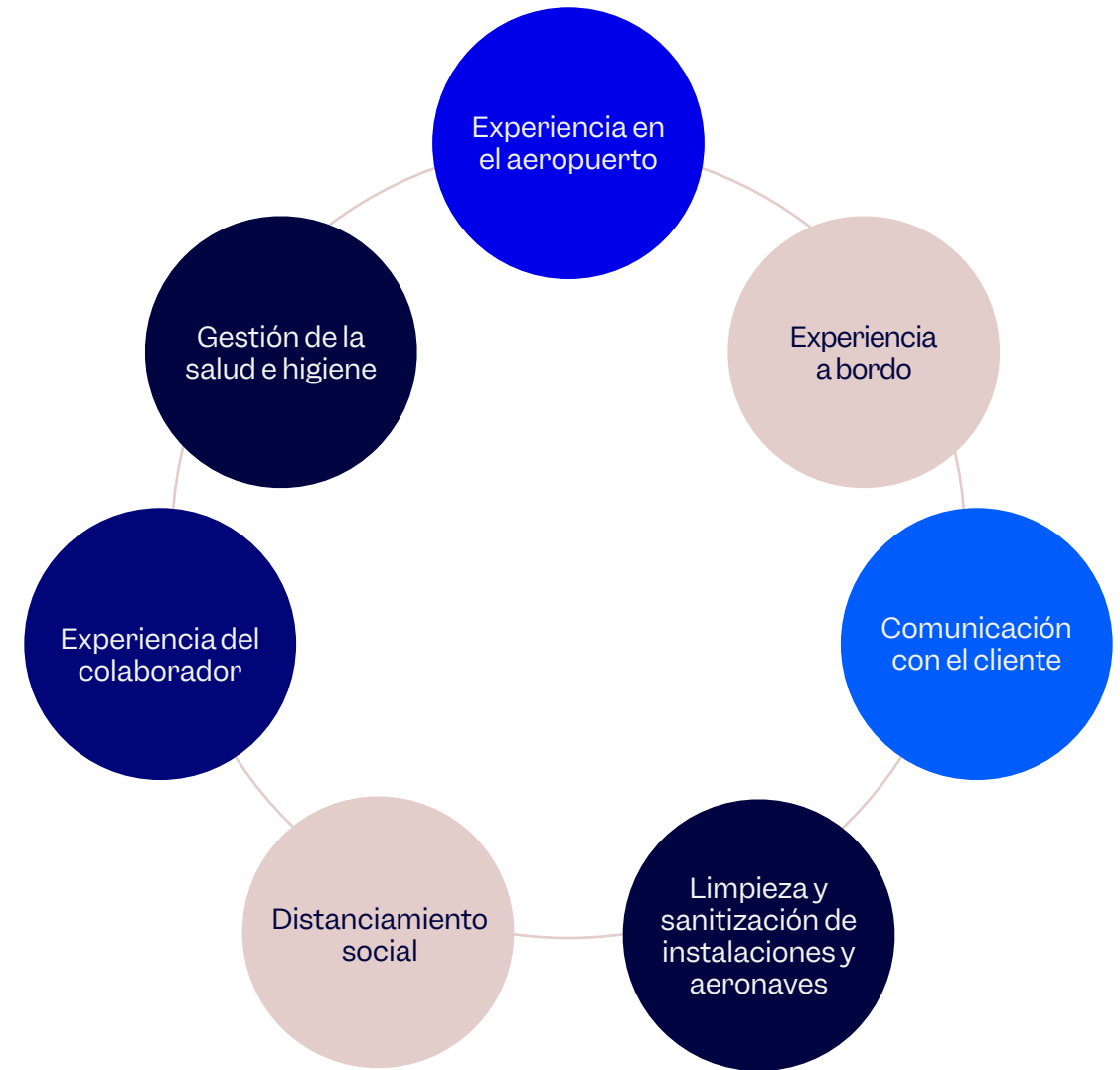
“ Buscamos consolidar una cultura de salud entre el personal expuesto a riesgos laborales y garantizar el acceso a información y programas de salud para todo el personal de Grupo Aeroméxico. ”



En este sentido, hemos implementado medidas de control para reducir y minimizar los riesgos laborales:

- Eliminación: Detectar condiciones y actos inseguros mediante recorridos de seguridad.
- Sustitución: Revisión de equipos mecánicos para su mantenimiento correctivo.
- Control de ingeniería: Determinación de equipo de protección personal y evaluación de riesgos.
- Control administrativo: Señalamientos y capacitación.

Ofrecemos a nuestros colaboradores el acceso a nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSH), respaldado por un Comité Médico especializado compuesto por epidemiólogos y profesionales de la salud. Este sistema se centra en abordar siete áreas prioritarias:



Nuestro equipo de profesionales se encarga de garantizar la salud de nuestros colaboradores, fusionando una atención médica de primer nivel con evaluaciones de seguridad colaborativas junto a nuestro departamento de Seguridad Ocupacional, todo en estricto apego a las Normas Oficiales Mexicanas. Sumado a esto, nuestros expertos del Servicio Médico han sido capacitados con un Diplomado en Medicina Aeroespacial, asegurando una atención médica adaptable a los horarios laborales: desde las 09:00 hasta las 18:00 en las áreas administrativas y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en las áreas operativas.

En todos los centros de trabajo de Grupo Aeroméxico, tanto a nivel nacional como internacional, ofrecemos servicios médicos, asegurando la atención tanto para todos nuestros colaboradores, quienes están adscritos a los servicios de seguridad social. Así mismo, las áreas administrativas de Aeroméxico cuentan con seguro de gastos médicos mayores.

Desde AM Contigo contamos con un canal semanal donde se abordan temas de salud que abarcan temas de salud física y emocional en general. Además de nuestras instalaciones médicas in situ, nuestras aeronaves están equipadas con elementos de emergencia, como botiquines y extintores portátiles, según lo estipulado por la normativa vigente, para brindar asistencia médica durante los vuelos.

“ Se ha logrado certificar a todos los centros de trabajo como Entornos Laborales Seguros y Saludables por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social. ”

Es importante destacar que durante 2023 hemos llevado a cabo una serie de iniciativas destinadas a fortalecer nuestra gestión en materia de salud y seguridad ocupacional:

Comisiones de Seguridad e Higiene	Campañas de vacunación	Jornadas de salud
Factor humano con línea de atención 24/7	<i>Injury Severity Rate</i>	Simulacros de emergencia en caso de sismo, incendio, activando las brigadas en búsqueda y rescate, primeros auxilios, prevención y extinción de incendios
Atención médica a tripulantes en estaciones nacionales e internacionales	Creación de la brigada de primeros auxilios psicológicos	<i>Gympass</i>

GRI (403-2, 403-3, 403-4)

Comisión de Seguridad e Higiene

La estructura de las Comisiones de Seguridad e Higiene se rige por la NOM-019 de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) e incluye la participación de los representantes de los trabajadores (delegados Sindicales y vocales), por la parte técnica de Salud y Seguridad Ocupacional (Médicos e ingenieros del área) y como representante del patrón el área de Relaciones Laborales. También involucra a departamentos como Operaciones, Recursos Humanos y Mantenimiento para abordar y dar seguimiento a los riesgos identificados.

Publicamos el tablero de días sin accidentes en nuestros hangares y en AM Cargo, y compartimos información a través de medios impresos, electrónicos y un canal semanal que cubre temas de salud física y emocional.

En cuanto a la investigación de incidentes, seguimos la NOM-30 de la STPS, llevando a cabo un análisis de riesgos para comprender su impacto en la salud de los trabajadores. Además, mantenemos una comisión permanente de seguridad e higiene en las áreas operativas y disponemos de un protocolo de investigación para casos de incidentes, con una comisión especializada en determinar causas y establecer medidas correctivas.

Destacamos, además, que en 2023 continuamos siendo miembros del Comité Asesor Médico de la IATA, un grupo conformado por diferentes miembros de aerolíneas, especializados en medicina aeroespacial, cuyo objetivo es validar y mantener actualizadas las regulaciones médicas de la industria a nivel global.

Programa de Factores Humanos

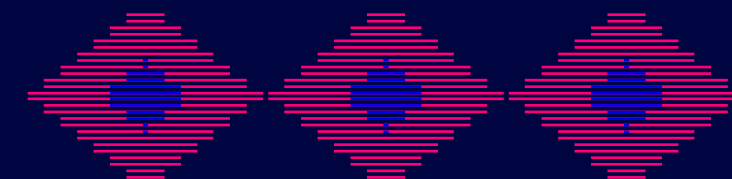
Disponemos de un Programa de Factores Humanos que evalúa los aspectos psicosociales de nuestros empleados y el entorno laboral, fundamentado en las directrices establecidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-035 STP, que contempla:

- Condiciones en el ambiente de trabajo.
- Cargas de trabajo.
- Falta de control sobre el trabajo.
- Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo.

Algunos de los hechos emocionales que pueden ser atendidos por los Factores Humanos son los siguientes:



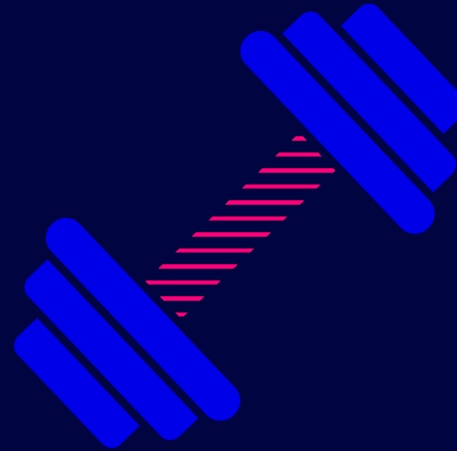
La participación de 220 colaboradores en este programa nos permite actualizar el estado de los factores de riesgo psicosocial en nuestra compañía, con el objetivo de salvaguardar el bienestar físico y emocional de nuestro equipo. Esto nos brinda la oportunidad de identificar áreas de mejora y diseñar planes de acción para continuar fortaleciendo Aeroméxico.



Gympass

Disponemos de una plataforma diseñada para adaptarse a los tiempos y necesidades de nuestros colaboradores, con el objetivo de fomentar su bienestar y mantenerlos activos y saludables. Esta plataforma ofrece una variedad de recursos, incluyendo diversos centros de actividad física, aplicaciones móviles, llamadas y sesiones en línea.

Además, la plataforma cuenta con programas especializados en alimentación saludable, actividades de mindfulness y meditación para reducir la ansiedad y el estrés. También ofrece entrenamientos físicos adaptados a diferentes niveles de condición física, sesiones individuales con terapeutas especializados y soluciones para mejorar la calidad del sueño, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.



SALUD DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO

Nuestros profesionales de tripulaciones son constantemente evaluados de acuerdo con la legislación nacional e internacional mediante evaluaciones médicas que garanticen una buena salud física y mental para ejercer sus funciones. De la misma manera, contamos con evaluaciones internas que incluyen no solo una buena salud mental y física pero también pruebas de drogas y alcohol aleatorias.

Nos interesa la gestión del cansancio y la fatiga por parte de nuestros pilotos, por lo que las jornadas máximas laborables y los mínimos de descanso se respetan plenamente tanto de parte de nuestra compañía, así como también de parte de las tripulaciones.

Desde su autorización en 2022, hemos estado implementando nuestro Sistema de Gestión de Riesgo de Fatiga (FRMS). Este sistema se centra en desarrollar estrategias y procesos para asegurar que todas nuestras operaciones mantengan un equilibrio adecuado de recursos y eviten la fatiga, cumpliendo así con los estándares nacionales e internacionales de seguridad.

Para obtener más detalles sobre los resultados de esta implementación, consulte la sección de Safety.

(GRI 403-5)

Formación

Nuestro equipo de colaboradores recibe capacitación constante para identificar y mitigar los riesgos específicos a los que están expuestos. Las necesidades de formación en seguridad se determinan según los riesgos laborales y se imparten durante el horario laboral. Estos cursos, proporcionados por Aeroméxico, incluyen charlas sobre seguridad y protocolos de emergencia. Además, se realizan auditorías internas para evaluar la competencia del personal en materia de salud y seguridad.

Nombre	Contenido temático
Sistema de seguridad ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> Inducción a la seguridad ocupacional. Definición de riesgo, peligros, incidente y accidente. Desarrollo de un accidente. Identificación de las áreas de mayor riesgo en la base de mantenimiento.
Prevención, protección, combate de incendios y protección civil	<ul style="list-style-type: none"> Trabajos de riesgos de incendio y procedimientos de emergencia. Qué es fuego, triangulo y tetraedro del fuego. Clases de fuegos, tipos y manejo de extintores. Qué hacer en caso de incendio.
Equipo de protección personal (EPP)	<ul style="list-style-type: none"> Peligros en el uso de herramientas manuales, de potencia y EPP. Tipos de protectores de oído. Mantenimiento e inspección del equipo de protección personal auditivo. Tipo de respiradores. Pruebas de ajustes y mantenimiento del equipo de protección personal respiratorio.
Conservación y cuidado de la espalda	<ul style="list-style-type: none"> Daños a la salud y técnica de levantamiento de objetos.
Trabajo en alturas y manejo de escaleras	<ul style="list-style-type: none"> Prevención de lesiones por resbalones, tropiezos y caídas. Riesgos de trabajo en alturas. Procedimientos de seguridad para trabajos de alturas. Uso del equipo de protección personal para caídas.
Manejo seguro de sustancias químicas	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los gases comprimidos e identificación de materiales peligrosos acorde a la STPS y la SCT.
Identificación de trabajos peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> Etiquetado y candado: cuándo utilizarlos, riesgos de maquinaria y para el control de energía. Trabajos con energía eléctrica: riesgos de la electricidad y uso de EPP. Trabajos en espacios confinados: características de los espacios confinados, sus peligros y uso de EPP.



GRI (403-9, 403-10) SASB (TR-AF-320A.1)

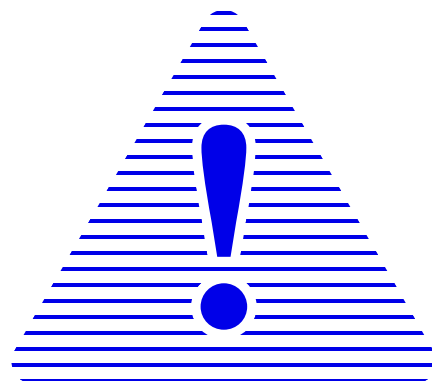
Accidentes y enfermedades laborales

En 2023 se registraron 291 lesiones leves por accidente laboral, ninguna de ellas con grandes consecuencias, y cero fatalidades.

Los principales tipos de lesiones que se presentaron fueron: contractura muscular, esguince cervical y esguince de tobillo. Los riesgos más significativos identificados fueron los relacionados con manejo de carga (equipajes y maquinaria).

En 2023 actualizamos la metodología para medir los accidentes de trabajo, con una ponderación por el nivel de severidad que permita a los líderes de las áreas tener información objetiva para tomar acciones y planes de prevención de accidentes. Este año el *Injury Severity Rate* se redujo a 4.16 vs 4.51 registrado en 2022.

En este mismo periodo se registraron 22 enfermedades laborales, con cero fatalidades, siendo las principales: barotrauma, disfunción oto tubárica y trastorno de ansiedad. Entre los riesgos identificados se encuentran la exposición a cambios de presión, exposición al ruido y factores psicosociales.



Accidentes laborales

	2021	2022	2023
Fallecimientos por accidente laboral	0	0	0
Lesiones graves por accidente laboral	0	2	0
Lesiones leves por accidente laboral	178	189	291
Tasa global de accidentes (GIR)	1.61	1.22	1.51
Cantidad de horas trabajadas	ND	33,998,427	38,552,583

	2023
Tasa Total de Incidentes Registrables (TRIR)	1.79
Tasa de incidentes con tiempo perdido (LTIR)	1.51
Número de días perdidos por los empleados debido a lesiones	4,943

La tasa de absentismo en 2023 fue de 0.1186.

Enfermedades laborales

	2021	2022	2023
Fallecimientos por enfermedad laboral	0	0	0
Enfermedades laborales	ND	30	22

El número de días de baja relacionados con temas de salud mental en 2023 fue de 310.

4.5

GRI (3-3, 203-4, 203-1, 413-1)

Valor social compartido

Conscientes del impacto que tenemos en las personas al pertenecer al sector de transporte, nuestra estrategia de sostenibilidad fomenta salvaguardar los derechos humanos, al contar con un programa de prevención del delito de la trata de personas, en alianza con actores clave a nivel nacional e internacional. En este mismo sentido, hemos desarrollado un protocolo de intervención de ayuda humanitaria enfocado en la atención a desastres naturales y al traslado de órganos con fines de trasplante humano.

Nos comprometemos a brindar una experiencia de viaje extraordinaria para todos, buscando mejorar la accesibilidad en cada punto de contacto y capacitando a nuestro personal para atender con empatía y eficacia a una diversidad de pasajeros, asegurando que cada trayecto sea acogedor y sin barreras.

PROGRAMA DE ATENCIÓN ESPECÍFICA

Nos esforzamos para que volar con nosotros sea una experiencia extraordinaria para todos. Con este objetivo en mente, hemos trabajado en un programa de atención específica para mejorar la experiencia de nuestros clientes, el cual proyecta varias fases. En la primera etapa, está orientado a pasajeros adultos mayores y pasajeros con discapacidades, en las siguientes fases estaremos enfocando nuestros esfuerzos en la comunidad LGBTQ+, menores sin acompañante y mascotas.

Contamos con una amplia gama de protocolos y procedimientos, meticulosamente diseñados, para garantizar que nuestros servicios se adapten de manera eficiente y sensible a las necesidades de todas las personas.

Desde la asistencia en el embarque hasta la atención en vuelo, nos esforzamos por asegurar que cada pasajero reciba el apoyo necesario para disfrutar de una experiencia extraordinaria. Creemos firmemente que la inclusión es un compromiso que llevamos a cabo en cada aspecto de nuestra operación aérea.

Hoy en día contamos con los siguientes servicios especiales:

- Servicio de silla de ruedas en aeropuertos donde opera Grupo Aeroméxico.
- Servicio de silla de ruedas a bordo de nuestros aviones.
- Procedimiento de aceptación de ayudas motrices plegables con baterías ion litio.
- Procedimiento de aceptación de sillas de ruedas/ ayudas motrices accionadas con baterías húmedas no derramables.
- Procedimiento de aceptación de dispositivos médicos como son oxígeno terapéutico, concentrado de oxígeno a bordo y camillas.
- Procedimiento para aceptación de mascotas de servicio y apoyo emocional.
- Procedimiento de servicio de alimentación especial.



Compromiso social

Desde el 2016, nuestro programa de voluntariado ha crecido significativamente, evolucionando a lo que conocemos hoy en día como Voluntarios a Bordo. Este programa se estructura en torno a tres ejes estratégicos vinculados a nuestra inversión social: preservación del medio ambiente, la promoción de los derechos humanos y el fomento del compromiso social.

Al 2025, buscamos convocar al 20% del total de nuestros colaboradores a actividades de voluntariado.

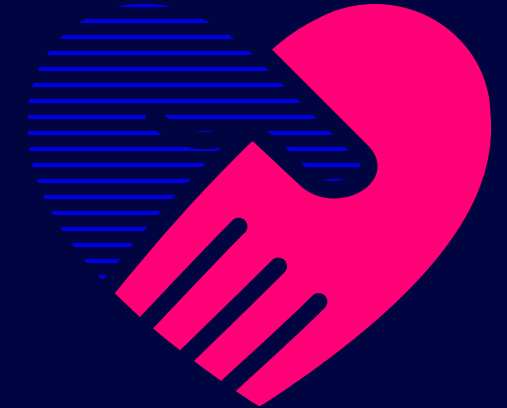
En materia de compromiso social, contamos con el programa Sueña Aeroméxico, que tiene el propósito de generar un impacto social positivo a favor de México, por medio de la colaboración con diferentes tipos de instituciones públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil, así como la academia, el programa Sueña Aeroméxico tiene el objetivo de impulsar el potencial de personas bajo tres ejes de acción: Ciencia, Deporte y Salud.

Por otro lado, es relevante destacar que, en conformidad con nuestra Política Anticorrupción y lo estipulado en nuestro Código de Conducta, todas las donaciones efectuadas no se destinan como contribuciones ni gastos para campañas políticas, organizaciones políticas y cabilderos.



Donaciones y apoyos otorgados

En el año 2023, participamos en diversas iniciativas de donación y apoyos otorgados que reflejan nuestro compromiso con la comunidad en la que estamos presentes, como son: Mundial de Clavados, Teletón y actividades de voluntariado.



“MUNDIAL DE CLAVADOS”

Como parte de Sueña Aeroméxico proporcionamos vuelos, apoyo para que las clavadistas olímpicas Alejandra Orozco y Gabriela Agúndez logaran su pase a las olimpiadas en París 2024.

En 2023, nuestra contribución social ascendió a \$13,364,937.55 pesos.

Además, realizamos un total de \$ 1,305,704.85 pesos en contribuciones benéficas en especie, que incluyen donaciones de productos o servicios, proyectos de asociación y otras iniciativas similares, y un total de \$ 85,236.52 pesos en gastos generales de gestión.



Prevención del delito de la trata de personas

La prevención del delito de la trata de personas es una iniciativa insignia para Aeroméxico. Nuestro objetivo es concienciar a colaboradores, clientes y sociedad en general sobre este grave problema, uniendo esfuerzos bajo el lema unificador: “Evita que cambie el destino de una persona”. Entendemos el “destino” como el lugar físico al que una persona puede ser llevada en contra de su voluntad o mediante engaños, y cómo este delito puede afectar su proyecto de vida.

La trata de personas implica acciones como captar, transportar, trasladar, acoger o recibir personas, utilizando amenazas, fuerza, coacción, rapto, fraude, engaño, abuso de poder o aprovechando situaciones de vulnerabilidad.

FASES DE LA TRATA DE PERSONAS

CAPTACIÓN

En el combate contra el delito de la trata de personas, Aeroméxico concentra sus esfuerzos en la fase de traslado, reconocida como la más crítica debido a que una detección oportuna puede detener este delito en su curso.

Desde 2016, hemos implementado un Protocolo de Identificación y Denuncia de Posibles Víctimas, una declaración sobre la trata de personas disponible en aeromexico.com, un procedimiento para activar el protocolo al identificar posibles casos y una política interna de prevención del delito. Este esfuerzo se ha reflejado en que el 23% de los casos detectados son casos positivos de trata de personas.

Descripción	%
Total de casos positivos	23%
Total de casos identificados por tripulación	44%
Total de casos identificados por Agentes de Servicio al Cliente	48%
Total de casos identificados por pasajeros, víctimas o familiares	8%

Del 100% de posibles casos detectados, el 23% han sido positivos.

Para alcanzar nuestros objetivos, contamos con aliados valiosos que nos respaldan en nuestra misión. Agradecemos profundamente el apoyo de organismos como la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), la Comisión Intersecretarial contra la Trata de Personas, el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México y la Fundación Freedom.

En colaboración con nuestro aliado UNODC, hemos instalado el tarjetón de prevención de trata de personas en todos nuestros aviones, abarcando todas nuestras rutas nacionales e internacionales. Esta alianza significa para la UNODC la de mayor impacto global en la prevención de este delito.

TRASLADO



RECEPCIÓN



Traslado de órganos con fines de trasplante humano

Desde 2021, Aeroméxico consolidó una alianza estratégica con el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA) con el objetivo de agilizar el traslado de órganos, tejidos y células humanas a nivel nacional, destinadas para trasplante humano. Esta colaboración fortaleció la alianza entre ambas entidades, facilitando el transporte hacia los diversos destinos de la red nacional de Grupo Aeroméxico.

TRANSPORTE DE ÓRGANOS

Órgano	Cantidad
Corazón	1
Hígado	9
Riñón	14
Córnea	165
Hueso	2
Total	191



Gracias a nuestra alianza con CENATRA, en el 2023 fueron trasladados 191 órganos para trasplante humano.

Todo este resultado no sería posible sin el invaluable apoyo de las áreas involucradas.

- Abordadores
- Aeropuertos Nacionales
- CCE – Centro de Control de la Emergencia
- Pilotos – Aeroméxico y Aeroméxico Cargo
- Seguridad en Operaciones
- Sobrecargos – Aeroméxico y Aeroméxico Cargo
- Tráfico
- Sostenibilidad

(GRI 413-1)

Ayuda humanitaria

Durante el 2023, la contribución de Aeroméxico fue fundamental para brindar asistencia en crisis y desastres naturales, y entregar ayuda mano a mano junto con nuestro aliado CADENA AC, organización de la sociedad civil encargada de la prevención y asistencia en desastres y crisis.



Huracán Lidia en Puerto Vallarta

El Huracán Lidia ocasionó pérdidas totales y parciales de vivienda por eso Aeroméxico junto con CADENA llevaron a cabo una misión de avanzada, donde se logró la entrega de 77 lámparas solares y 7 filtros de agua impactando a un total de 467 personas.

Huracán Hillary en El Vizcaíno

Una gran cantidad de voluntarios de CADENA volaron para realizar la entrega de 20 despensas, 205 techos, 40 colchones, 40 cobijas y 20 kits de limpieza, beneficiando a un total de 157 personas en esta comunidad.



Voluntarios a bordo

JORNADAS DE REFORESTACIÓN

Durante el 2023, llevamos a cabo dos jornadas de reforestación con el propósito de involucrar a colaboradores en las iniciativas de voluntariado y en acciones sociales en beneficio del medio ambiente y de nuestra comunidad.

En esta ocasión, contamos con la participación de 428 voluntarios de diversas áreas, incluyendo Marketing, Finanzas, tripulación y personal de tierra, entre otros. En conjunto, plantamos un total de 4,200 pinos.

En el marco de estas jornadas, destacamos nuestro compromiso con el medio ambiente plantando un árbol a nombre de cada participante del torneo de golf anual de Aeroméxico, así como por cada pasajero de los vuelos que participaron en el *SkyTeam Challenge*.

AEROTAPATÓN

Como parte de las iniciativas del *SkyTeam Challenge 2023* recolectamos más de 120 kg de tapitas de plástico a beneficio de la fundación Aquí nadie se rinde. Con este donativo, ayudamos a que más niños con cáncer continúen con sus tratamientos.

VISITA A LA EXPOSICIÓN DE ANA FRANK

Organizamos una visita especial al Museo Memoria y Tolerancia para sumergirnos en la poderosa historia de Ana Frank, una experiencia enriquecedora en la que participaron un total de 45 voluntarios. Este encuentro nos permitió conocer más sobre la vida y el legado de Ana Frank, y también nos llevó a reflexionar sobre la evolución de los derechos humanos a lo largo del tiempo y la importancia de promover la tolerancia y el respeto en nuestra sociedad.

VISITA AL CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL TELETÓN

Nuestra visita al Centro de Rehabilitación Infantil Teletón de Neza fue mucho más que un simple recorrido, fue un compromiso con la sensibilización y la generación de conciencia sobre las diferentes discapacidades. A través de una visita guiada por las instalaciones del CRIT, nuestro equipo de 19 voluntarios se sumergió en un viaje de aprendizaje y comprensión profunda. Esta experiencia nos permitió no solo presenciar el trabajo vital que se realiza en el centro, sino también conectarnos con las historias y los desafíos de quienes lo frecuentan.

Esta iniciativa fue una expresión de nuestra solidaridad, así como una inversión en el bienestar de nuestra comunidad.

CARRERA CRUZ ROJA MEXICANA

Nuestros voluntarios corrieron con entusiasmo en apoyo a la Cruz Roja Mexicana. Cada paso que dieron, cada metro que recorrieron, se tradujo en ganancias que contribuyeron a respaldar las importantes operaciones de la Cruz Roja Mexicana a lo largo y ancho del país. Diez voluntarios de nuestro equipo se sumaron a esta carrera solidaria, demostrando su compromiso con el bienestar de los demás y su disposición para marcar la diferencia en la vida de quienes más lo necesitan.

En 2023 logramos la participación de más de 500 voluntarios y se registraron un total de 4,502 horas de voluntariado.



Voluntarios 2023

Programa	No. voluntarios	No. horas
Reforestación 1	246	2460
Reforestación 2	182	1820
Museo Memoria y Tolerancia	45	135
CRIT	19	57
Cruz Roja Mexicana	10	30
Total	502	4502

Número de empleados que han hecho voluntariado durante horas laborales 2023		Promedio de horas de voluntariado de empleados durante horas laborales 2023	
Categoría laboral	Colaboradores	Categoría laboral	Promedio de horas
Gerentes	34	Gerentes	327
Profesionales y mandos medios	107	Profesionales y mandos medios	929
No sindicalizados operativos	89	No sindicalizados operativos	811
Sindicalizados	26	Sindicalizados	183

El resto de voluntarios y horas de voluntariado corresponden a familiares.

Negocio Extraordinario: Pilar gobierno corporativo

5.1

(GRI 2-9)
Nuestro gobierno corporativo

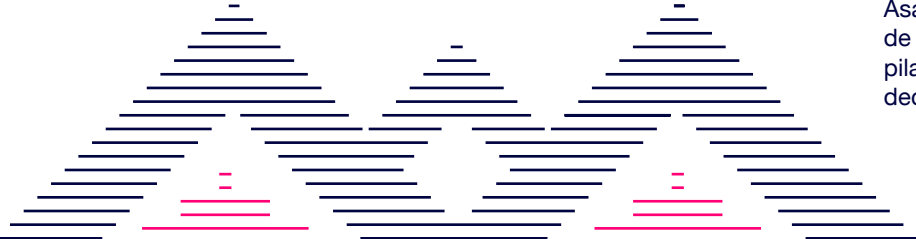
“Ir más allá para construir el futuro”



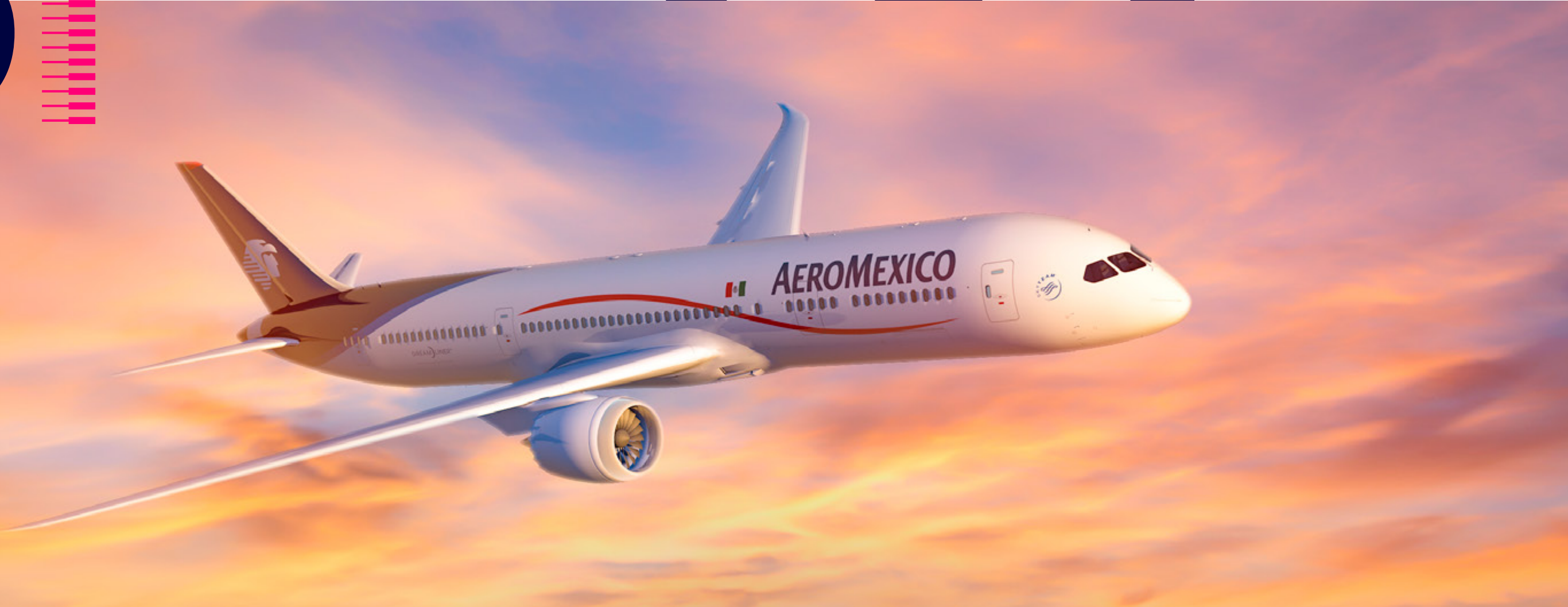
Nuestra estrategia de sostenibilidad aborda la confianza y la credibilidad de todos nuestros grupos de interés y en particular de nuestros inversionistas, como ejes clave para transformar la industria de la aviación en la región. Guiados por el principio de la excelencia, trabajamos para mantener un sólido modelo de gobierno, que se apoya en un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas internas. Nos alineamos en las mejores prácticas de gobierno corporativo y nos comprometemos a cumplir con la normativa vigente en los países donde operamos.

Nuestro enfoque de gobierno corporativo abarca todas las entidades que componen la compañía: Aeroméxico, Aeroméxico Cargo, Aeroméxico Connect, Aeroméxico Formación, Aeroméxico Servicios y Aeroméxico Rewards.

En la base de esta estructura se encuentran la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus comités auxiliares, pilares fundamentales que guían nuestras decisiones y estrategias a largo plazo.



05



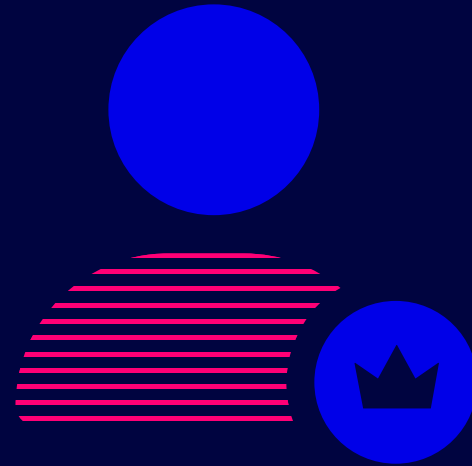
GRI (2-10, 2-12, 2-16, 2-20, 205-2)

Consejo de Administración

Nuestro Consejo de Administración, tiene una serie de responsabilidades clave. Estas incluyen la determinación de estrategias generales y supervisión de la gestión, la aprobación de operaciones con partes relacionadas y políticas al respecto, así como el nombramiento del Director General y la fijación de directrices sobre sus funciones y remuneración. Además, se encarga de establecer estrategias de negocios y supervisar la administración de la empresa y sus subsidiarias, aprobar políticas financieras y de contabilidad, y designar al auditor externo, como también establecer los comités necesarios.

También impulsa la participación de los grupos de interés mediante la delegación de funciones a sus Comités Auxiliares, y tiene la facultad de establecer los comités que considere necesarios.

Nuestra excelencia en el servicio se plasma desde la composición del consejo, cuyos integrantes son seleccionados con base en su trayectoria profesional, experiencia, integridad y buena reputación.



GRI (2-9, 2-11, 2-15, 405-1)

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La designación del Presidente del Consejo de Administración se realiza por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas o, en su defecto, por los miembros del consejo, con un requisito de que al menos el 25% sean independientes, en el entendido que sus respectivos suplentes también deberán tener el mismo carácter. Además de estar compuesto por mínimo 5 miembros y no más de 21.

En el nombramiento de los miembros del Consejo de Administración se descartan a aquellos que tengan algún conflicto de interés con la empresa. Nuestros miembros independientes participan en otros comités, siempre asegurando la ausencia de conflictos de interés. Es obligatorio que la mayoría de los miembros del Consejo sean mexicanos, designados por accionistas nacionales según la legislación. Se prohíbe a antiguos auditores externos ocupar cargos en el Consejo para evitar conflictos. El Consejo tiene la facultad de nombrar consejeros provisionales sin necesidad de intervención de la Asamblea de Accionistas.



Valoramos la diversidad de perspectivas, incluyendo nacionalidad, experiencia y género, entre otros, como criterios de selección, convencidos de que la pluralidad de ideas es esencial para alcanzar nuestros objetivos.

La composición de nuestro Consejo de Administración se fundamenta en principios de excelencia. Optamos por seleccionar a aquellos miembros que poseen una amplia experiencia, integridad y una reputación intachable.



El Consejo de Administración está liderado por el Sr. Francisco Javier de Arrigunaga Gómez del Campo y está compuesto por 14 miembros propietarios, todos ellos hombres. El 21% se encuentra en el rango etario de 30 a 50 años, mientras que el 79% tiene más de 50 años. Además, el 43% de los consejeros son independientes y 7% son ejecutivos. Del total de miembros, dos tienen 4 o menos mandatos.

La antigüedad media de los miembros en el Consejo es de 10 años. En cuanto a la nacionalidad, el 57% es mexicana, el 29% es estadounidense, el 7% británico y el 7% es español.



Francisco Javier de Arrigunaga Gómez del Campo
Presidente del Consejo de Administración

Director General de Xokan Advisors. Miembro del Consejo de Administración del Puerto de Liverpool, Gentera, Dine, Kuo y Prestanómico y Paralelo 19.

Es licenciado en Derecho por la Universidad Iberoamericana y un máster en Derecho Corporativo y Finanzas por la Universidad de Columbia.

Andrés Borrego y Marrón
Consejero

Director General y Coadministrador de portafolio del fondo Mexicano Oportunidades de Crédito, Jefe de Administración de Activos de Negocios en Credit Suisse en México, Miembro del Consejo de Agile Thought, Inc.

Es licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Iberoamericana de Ciudad de México.

Andrés Conesa Labastida
Consejero y Director General

Presidente de la alianza SkyTeam. Miembro del Consejo de Administración de *Sempre Energy*.

Es licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y doctor en Economía por el Massachusetts *Institute of Technology* (MIT).

Antoine George Munfakh
Consejero

Socio Senior en *Apollo Global Management* LLC, Consejo de Administración de: *Swissport*, *Sun Country Airlines*, *Volotea Airlines*, *Direct ChassisLink Inc.*, *Blume Global Inc.*, *Apollo Education Group*, *Maxim Crane Works*.

Se especializa en inversiones en aviación, transporte y logística.

Es licenciado en Economía por la Universidad Duke.

Antonio Cosío Pando
Consejero

Miembro del Consejo de Administración Cintra S.A. de C.V., Corporación Actinver Kimberly Clark, S.A.B. de C.V., Grupo Sanborns, América Móvil Carso Infraestructura y Construcción, Inmuebles Carso S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa.

Es Ingeniero Industrial por Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

Bogdan Ignashchenko
Consejero

Socio de *Apollo Apollo Global Management* LLC, en la oficina de Nueva York desde el 2011 como parte del equipo de Capital Privado. Además, es miembro del consejo de *Jewel HoldCo S.a.r.l.*; *Novolex*; *Donlen since* y *Athene Life Re Ltd*.

Es licenciado en Economía por la *Wharton School* de la Universidad de Pensilvania.

Glen Hauenstein
Consejero

Presidente de Delta Air Lines.

Es licenciado en Finanzas por la Universidad de Stetson.

Donald Lee Moak
Consejero

Copresidente del Comité Especial de la "U.S. DOT" Presidente del Consejo Ejecutivo Maestro de Delta. Director General y Director Administrativo de ALPA.

Experto en seguridad de la aviación forma parte del Comité Asesor de Drones de la FAA, o DAC. Cuenta con una licenciatura por parte de la Universidad West Florida.

Luis Fernando Gerardo de la Calle Pardo
Consejero

Director general de De la Calle, Madrazo, Mancera, S. Miembro del Consejo de Corporación Inmobiliaria Vesta.

Licenciado en Economía por el ITAM. Obtuvo un máster y un doctorado en Economía por la Universidad de Virginia.

Jorge Esteve Reclóns
Consejero

Accionista y miembro del comité ejecutivo de ECOM Agroindustrial. Es presidente del Grupo IAMSA. Es miembro del Consejo Mexicano de Negocios, donde actualmente es vicepresidente y responsable de su comité de relaciones internacionales. Es miembro de los consejos de administración de Telmex, Grupo Real Turismo y *Latin America Conservation Council*.

Es graduado de la Universidad Anáhuac en Administración de Empresas en la Ciudad de México y obtuvo su MBA en *Kellogg Graduate School of Management* en Chicago, Illinois.

Eduardo Tricio Haro
Consejero

Presidente del Consejo de Administración de Grupo LALA y Nuplen Alimentos. Miembro del Consejo de Administración de Grupo Televisa, Orbia, Grupo Financiero Banamex, Aura Solar, y del Consejo Mexicano de Negocios. Presidente de la Fundación LALA y SER (Superación Excelencia y Resultados) Miembro del consejo del Hospital Infantil de México "Federico Gómez", del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

Es ingeniero agrónomo por Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

Valentín Díez Morodo
Consejero

Presidente del Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior (COMCE). Y presidente de honor de Banamex. Miembro del Consejo de Kimberly Clark de México. Es miembro del Consejo Mexicano de Negocios (CMN); miembro fundador y primer presidente del Consejo Empresarial Hispano Mexicano (CEHME), y presidente del Consejo Empresarial Hispano Mexicano (CEHME). Es presidente de la Fundación Casa de México en España.

Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Iberoamericana y cuenta con un posgrado en marketing, ventas y gestión de personal por la Universidad de Michigan.

Jorge Andrés Vilches Martínez
Consejero

Socio de *Renaissance Executive Forums*, quien tiene experiencia en la industria de Turismo y Hospitalidad; fungió como Vicepresidente *Senior* de Aerolíneas con Sabre Technologies, previamente fue Director Comercial de Alitalia Società Aerea Italiana; y actuó como Presidente y Director General de *Pullmantur Group*, *LATAM Airlines Group* (Unidad de Negocios a largo plazo), LAN Perú, LAN Express.

Es licenciado en Ingeniería Industrial por la Pontificia Universidad Javeriana y cuenta con un MBA de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan.

Eugene Irwin Davis
Consejero

Presidente de Consejo de Administración y Director General de "PIRINATE Consulting Group, LLC". Director de Operaciones de TotalTel Communications, Inc., Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General de *Sport Supply Group*, Inc. y Vicepresidente del Consejo de Administración y Presidente de *Emerson Radio Corporation*.

Es licenciado en Política Internacional, cuenta con un máster en Asuntos Internacionales y es doctor en Derecho por la Facultad de Derecho de la Universidad de Columbia, además es miembro del consejo de visitantes de esta universidad.

Nombre	Año como miembro	Puesto	Independencia	Comité Ejecutivo	Comité de Nominaciones	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Comité de Seguridad
Francisco Javier de Arrigunaga Gómez del Campo	15	Presidente del Consejo de Administración	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Andrés Conesa Labastida	18	Consejero y Director General	No	Sí	No	No	Sí
Antonio Cosío Pando	16	Consejero	No	No	Presidente	No	No
Andrés Borrego y Marrón	1	Consejero	No	No	No	No	No
Antoine George Munfakh	1	Consejero	No	Sí	Sí	No	No
Bogdan Ignashchenko	1	Consejero	No	No	No	No	No
Donald Lee Moak	1	Consejero	Sí	No	No	Sí	Presidente
Eduardo Tricio Haro	15	Consejero	No	Presidente	No	No	No
Eugene Irwin Davis	1	Consejero	Sí	Sí	No	Sí	No
Glen Hauenstein	1	Consejero	No	Sí	Sí	No	No
Jorge Andrés Vilches Martínez	1	Consejero	Sí	No	Sí	No	Sí
Jorge Esteve Recolóns	16	Consejero	Sí	No	No	No	Sí
Luis Fernando Gerardo de la Calle Pardo	15	Consejero	Sí	No	No	Presidente	No
Valentín Díez Morodo	15	Consejero	No	No	No	No	No

Para conocer más sobre los miembros del Consejo de Administración ver [aquí](#).

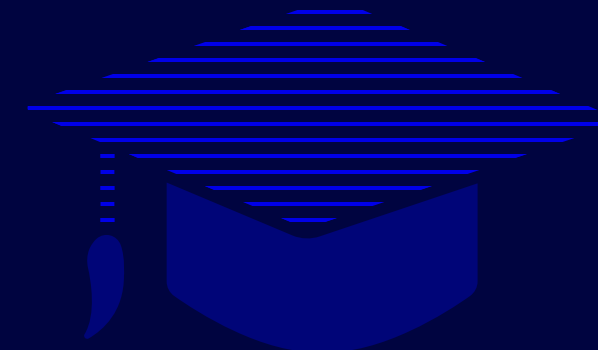
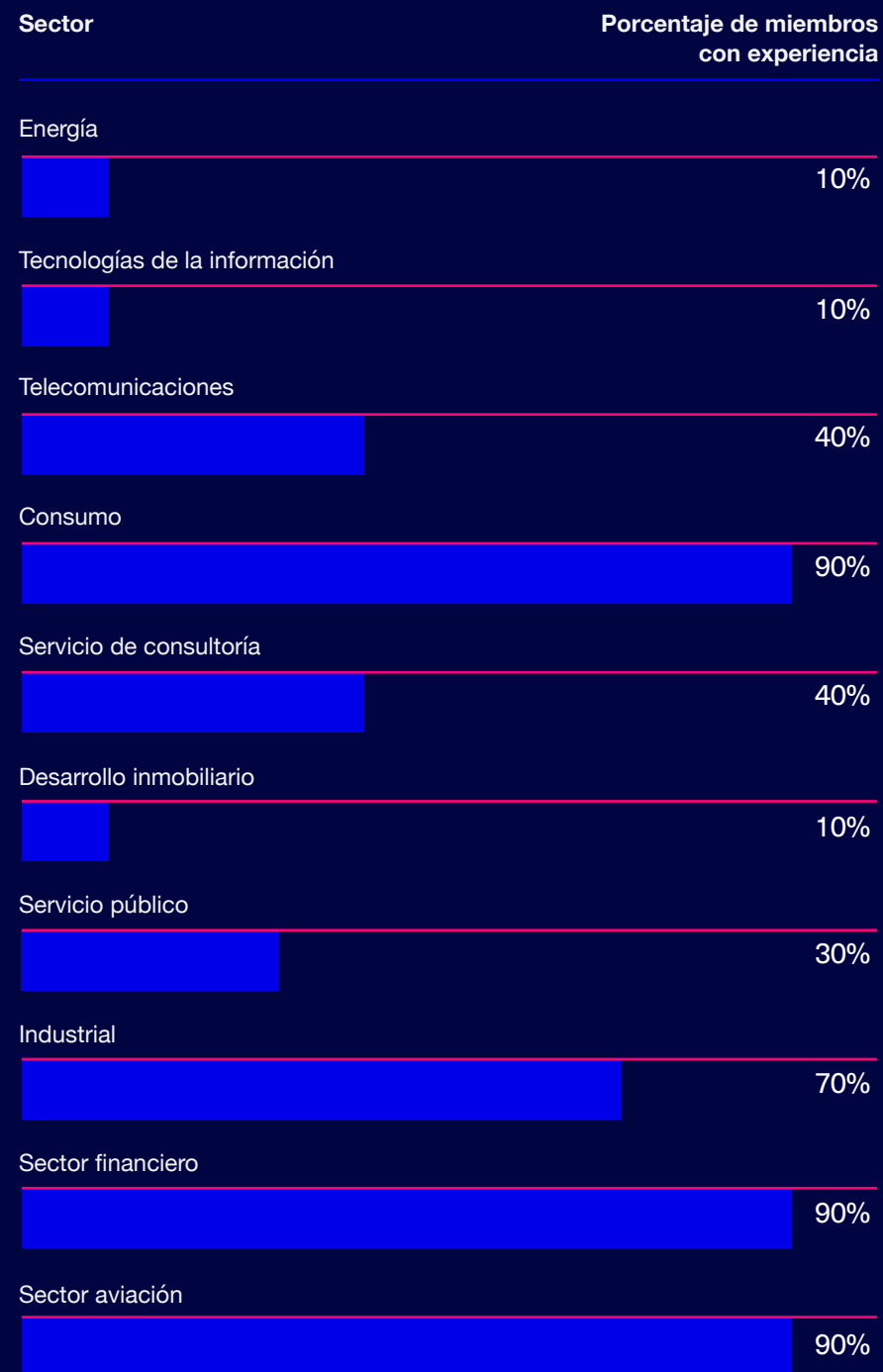
Las sesiones del Consejo se llevan a cabo de manera trimestral; el quórum de asistencia necesario para celebrar válidamente una sesión del Consejo de Administración es de al menos 51% de los consejeros. Durante el 2023 se realizaron 4 sesiones con un promedio de asistencia de consejeros del 95%.

En general, las resoluciones del Consejo de Administración requieren del voto favorable de, por lo menos, el 51% de los consejeros presentes en dicha sesión, salvo los asuntos mencionados en el artículo trigésimo quinto Bis de los estatutos sociales, mismos que requerirán el voto favorable de dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración.

(GRI 2-17, 2-18)

EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

La mayoría de los miembros del Consejo cuentan con una amplia experiencia en el sector aeronáutico -incluyendo 4 consejeros independientes-, así como también en otras áreas que aportan a un mejor entendimiento del mercado y la subsecuente correcta toma de decisiones en favor de nuestros grupos de interés. El detalle de experiencia se puede visualizar a continuación:



Durante el 2023, nuestros consejeros completaron capacitaciones relacionadas con el Código de Ética.

Como parte de las mejores prácticas de gobierno corporativas, anualmente se le solicita a los miembros del Consejo de Administración y Directivos relevantes una autoevaluación que es procesada a través de la plataforma *Diligent Boards*.

(GRI 2-19, 2-20)

REMUNERACIONES

A través del Comité de Nominaciones y Compensaciones, la Vicepresidencia Ejecutiva de Recursos Humanos, apoyada por la Vicepresidencia de Compensaciones y Beneficios y por un equipo de consultores externos se somete a votación una propuesta de Política de Compensación. Dicha política incluye remuneraciones fijas a los miembros, así como remuneraciones por presidir los distintos comités. La remuneración aprobada dentro del Comité de Nominaciones y Compensaciones debe ser ratificada por la Asamblea de Accionistas, ya sea en una sesión ordinaria o extraordinaria.

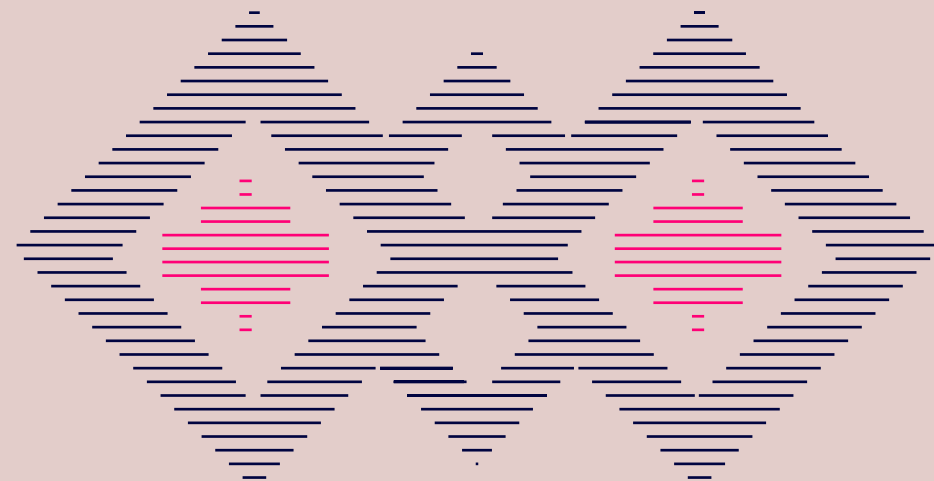
El Presidente del Consejo, los presidentes de los comités, así como los miembros independientes del consejo reciben una remuneración fija anual, pagada al inicio de cada trimestre. Los miembros propietarios reciben un monto fijo por asistencia al comité y/o consejo.

Además, a los miembros independientes, a partir de 2023 se les paga anualmente un monto de acciones determinado por el precio promedio de la acción durante los 30 días anteriores.

Los altos ejecutivos reciben una remuneración fija, la cual se establece considerando la referencia de mercado y es autorizada por el Comité de Nominaciones y Compensaciones. Asimismo, reciben un bono de corto plazo, de acuerdo con el cumplimiento de *KPIs* corporativos; se paga un porcentaje sobre el sueldo base anual con base en la posición. También reciben un incentivo de largo plazo.

Ninguno de nuestros consejeros o funcionarios son parte de un contrato celebrado con nosotros o alguna de nuestras subsidiarias con respecto a beneficios después de la terminación de la relación laboral. Nuestro Grupo no paga pensiones o beneficios para el retiro u otros beneficios a nuestros consejeros en su calidad de consejeros. Nuestros funcionarios ejecutivos son elegibles para recibir beneficios para el retiro o por terminación de la relación laboral conforme a la legislación mexicana en los mismos términos que los demás empleados.

Asimismo, contamos con un plan de suscripción de acciones para los funcionarios que cumplan con los parámetros que determine el Consejo de Administración y/o el Comité de Nominaciones y Compensaciones.



(GRI 2-13)

Comités auxiliares

Nuestro Consejo de Administración cuenta con un sólido respaldo de tres comités permanentes clave: el Comité Ejecutivo, el Comité de Nominaciones y Compensaciones, y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Además, para fortalecer aún más nuestras operaciones, también contamos con el apoyo dedicado del Comité de Seguridad.

A través de estos comités auxiliares, el Consejo de Administración fomenta la participación de los grupos de interés. Asimismo, les delega la responsabilidad de gestionar los impactos y riesgos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

En cada sesión del Consejo de Administración, los comités auxiliares encargados rinden informes detallados para consideración del Consejo.

COMITÉ EJECUTIVO

Se encargan de gestionar, dirigir y ejecutar diversas funciones en nuestros negocios y subsidiarias, así como de administrar y cumplir los objetivos comerciales de acuerdo con las estrategias y directrices aprobadas por el Consejo.

COMITÉ DE NOMINACIONES Y COMPENSACIONES

Tiene la responsabilidad de proponer candidatos para el Consejo de Administración y sus comités, así como para la Asamblea de Accionistas, si es necesario. Además, también puede recomendar la remoción de miembros. Su composición es designada anualmente por el Consejo de Administración.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Este comité actúa como el órgano regulador interno encargado de supervisar tanto a los auditores externos como a los contadores. Sus funciones clave incluyen informar al Consejo de Administración sobre cualquier irregularidad, así como aprobar el Código de Ética y otras políticas contables de la empresa. Directamente vinculado al Auditor Interno, el comité emite informes sobre las auditorías realizadas y los asuntos reportados a través del sistema interno de denuncias.

Consta de tres miembros independientes, y la designación o destitución de su presidente requiere una votación de los accionistas en una asamblea general ordinaria.

COMITÉ DE SEGURIDAD

Se encarga de supervisar y colaborar estrechamente con la administración para garantizar la seguridad, protección y bienestar tanto de los clientes como de los empleados, así como para salvaguardar las operaciones de la organización.



(GRI 2-9, 2-12-, 2-13)

Equipo directivo

Nuestro equipo directivo está integrado por destacados profesionales con una vasta trayectoria en la aviación y áreas afines, bajo el liderazgo del Dr. Andrés Conesa, quien ejerce como Director General desde 2005.

Directivo	Cargo	Experiencia previa
	Andrés Conesa Labastida Director general	Ha formado parte de la junta de gobernadores de IATA y actualmente es miembro de los consejos de <i>SkyTeam</i> y ALTA. Posee una licenciatura en Economía del ITAM y un doctorado en Economía del MIT.
	Ricardo Javier Sánchez Baker Vicepresidente ejecutivo de finanzas	Posee una extensa experiencia en el sector aéreo y en el ámbito gubernamental mexicano. Obtuvo su doctorado en Economía en UCLA.
	Aaron James Murray Vicepresidente ejecutivo comercial	Tiene más de dos décadas de experiencia en el sector de la aviación comercial, desempeñándose en distintas aerolíneas.
	Santiago Diago Heilbron Vicepresidente ejecutivo de operaciones	Director General y Coadministrador de portafolio del fondo Mexicano Oportunidades de Crédito, Jefe de Administración de Activos de Negocios en Credit Suisse en México, Miembro del Consejo de Agile Thought, Inc. Es licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Iberoamericana de Ciudad de México.
	Rosa Angélica Garza Sánchez Vicepresidente ejecutivo de recursos humanos	Ha desempeñado roles clave en la gestión humana. Es psicóloga de profesión, graduada del ITESM, y posee un MBA.
	Ernesto Gómez Pombo Abogado general y vicepresidente ejecutivo de relaciones institucionales	Posee una amplia experiencia como ejecutivo en el ámbito legal, habiendo trabajado en mercados internacionales como Colombia, Nueva York y México.
	Andrés Castañeda Ochoa Vicepresidente ejecutivo de digital y experiencia al cliente	Reconocido como uno de los 50 líderes más influyentes en el campo de la mercadotecnia en México, es un experto en finanzas, innovación y tecnología. Con una trayectoria de 14 años en la compañía, ha sido fundamental en la obtención de varios galardones otorgados a Aeroméxico.

Para la gestión ESG (*Environmental, Social and Governance*) de la compañía, contamos con una Dirección dedicada al desarrollo, aprobación y actualización del propósito organizacional, los valores, la misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

La función de la Dirección de Sostenibilidad está relacionada con un equipo multidisciplinario, por lo que reporta a cuatro Vicepresidencias Ejecutivas, de forma directa, que incluyen; Recursos Humanos, Operaciones, Asuntos Jurídicos y Experiencia del Cliente quienes conforman el Comité ESG y de forma trimestral se reúnen para identificar, dar seguimiento y discutir los temas prioritarios en la materia, considerando lo escalable al Comité Ejecutivo.



5.2

(GRI 3-3, 2-23, 2-24)

Cultura ética y de cumplimiento

Operamos siempre conforme a la legalidad, guiados por nuestros valores y principios, fortaleciendo una cultura de ética e integridad en todo lo que hacemos.

Nuestro Programa de *Compliance*, guiado por los principios de Vivir con Integridad Inquebrantable y Poner la Seguridad en Primer Lugar, es el centro de nuestra cultura ética. Este programa se basa en cuatro ámbitos esenciales:

Ámbito normativo

- Código de Conducta
- Política y procedimientos relacionados con Compliance

Ámbito ejecutivo

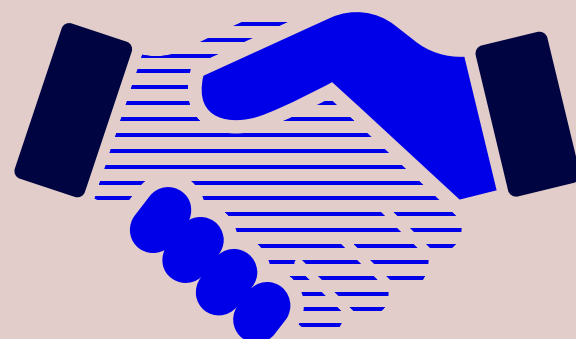
- Comités: Auditoría, Ética y Cumplimiento, Penal y Protección de datos

Ámbito tecnológico

- En aeromexico.com - sección de Ética e integridad corporativa.
- Mi Aeroméxico - sección Compliance
- Línea Ética Aeroméxico

Ámbito de capacitación y difusión

- Sesiones presenciales y en línea
- Programa de capacitación de Compliance
- Campañas de comunicación



Su objetivo es lograr que nuestros estándares éticos se vivan en cada aspecto de nuestra operación, fortaleciendo así el compromiso con la integridad.

Nos regimos por la integridad y la ética como pilares fundamentales de nuestra actuación diaria.



Nuestras políticas internas promueven la conducta ética y la integridad corporativa en los negocios, buscando cumplir con regulaciones y prácticas de sostenibilidad nacionales e internacionales. Este compromiso beneficia a nuestros accionistas, inversionistas, reguladores y a todos los grupos de interés involucrados en nuestro modelo de negocio.

En 2023 formalizamos y actualizamos diversas normas internas y herramientas de Compliance, que incluye el Código de Conducta, el Aviso de Privacidad de Empleados, la Carta de Declaración de Conflicto o de No Conflicto de Interés, el Convenio de Confidencialidad y Secrecía, el Extracto de la Política de Conflicto de Interés, el Formato de Aceptación de la Política Anticorrupción y la Metodología de Aplicación de la Política de Conflicto de Interés, dirigida a 2,827 colaboradores de GAM en mandos medios e inferiores.

En este año, entre otras disposiciones, actualizamos el Código de Conducta y las políticas de Anticorrupción, Sanciones y Control a la Exportación y Protección de Datos Personales.

Para reforzar nuestra gestión, nos regimos bajo procesos de mejora continua que nos mantienen al día con las mejores prácticas y la legislación internacional, como la *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA), la *United Kingdom Bribery Act* del 2010 (UKBA) y la *Sarbanes Oxley Act*. Para obtener más detalles sobre nuestro Programa de Compliance ir [aquí](#).



(GRI 205-2)

Programa de comunicación y capacitación

La Dirección Legal *Compliance* encabeza la ejecución del Programa de *Compliance*, mediante un robusto programa de comunicación, capacitación, asesoría y monitoreo. Ofrecemos cursos tanto en línea como presenciales a colaboradores y terceros, abordando distintas materias de cumplimiento, adaptados a diferentes audiencias.

Este año, hemos alcanzado un récord en capacitación, con aproximadamente 18,000 certificaciones emitidas a colaboradores y terceros, destacando nuestro compromiso con el cumplimiento normativo.

En cuanto a la formación de la Alta Dirección y los miembros del Consejo de Administración, seguimos el principio de *"Tone at the top"* a través de guías accesibles al público. Este año, fortalecimos esta práctica capacitando a los directivos mediante el *Compliance Pocket*, una herramienta disponible en versión impresa y digital.

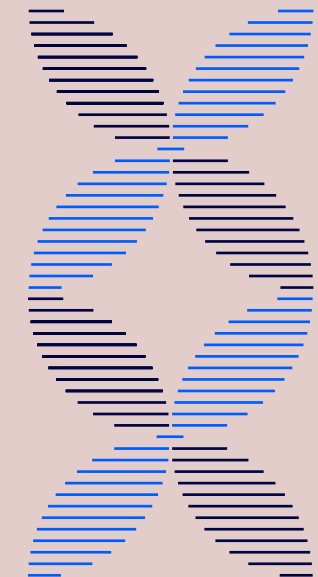


EMBAJADORES DE COMPLIANCE

En 2023, implementamos el Programa de Embajadores de *Compliance* como parte de nuestros esfuerzos para difundir y reforzar el cumplimiento en toda la organización. Se seleccionaron 24 Embajadores en toda la empresa de distintas áreas, designados por los titulares de cada área en coordinación con la Dirección Legal *Compliance*.

Estos embajadores tienen la responsabilidad de brindar orientación sobre el Código de Conducta y otras políticas internas relacionadas, reforzar el entendimiento de las distintas normas, promover el uso de la Línea Ética de Aeroméxico y apoyar en la difusión de contenidos y capacitaciones obligatorias.

Gracias a su apoyo, logramos impactar a un mayor número de colaboradores mediante capacitaciones y sensibilizar sobre el Programa de *Compliance* en toda la organización.



Código de Conducta

El Código de Conducta de Grupo Aeroméxico refleja nuestro compromiso con la ética e integridad corporativa y se actualiza regularmente para adaptarse a las nuevas necesidades regulatorias y organizacionales. Define los estándares mínimos de comportamiento para todos los empleados, proveedores, socios estratégicos y clientes que representan a nuestra empresa. Nuestro código establece la visión, valores y compromisos que asumimos todos los que colaboramos para Grupo Aeroméxico para crear un entorno de confianza, honestidad, transparencia y legalidad.

El Código de Conducta traza el camino ético para todos los que formamos parte de Grupo Aeroméxico, desde colaboradores hasta proveedores, socios estratégicos y clientes.

Los compromisos que rigen nuestro Código son:



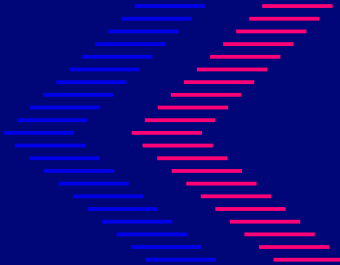
Código de Conducta

Contamos con un equipo multifuncional compuesto por Legal *Compliance*, Auditoría Interna, Relaciones Laborales, Recursos Humanos y el Comité de Ética y Cumplimiento, que se dedica a supervisar la aplicación de nuestro Código de Conducta, así como la promoción y aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario.

Durante 2023, hemos acreditado al 99% de nuestros colaboradores no sindicalizados sobre el Código de Conducta. Este proceso se llevó a cabo en línea, utilizando nuestra plataforma de e-learning como parte de su Ruta de Aprendizaje. Además, proporcionamos información clave sobre la Política Anticorrupción y el Código de Conducta a través de diversos canales de comunicación interna, como son los correos electrónicos, *Aeronews*, videos informativos, sitio web y materiales impresos.

En cuanto a nuestras relaciones con gobierno y proveedores, se llevan a cabo procesos de debida diligencia en proyectos clave o por el nivel de riesgo y la inclusión de cláusulas de anticorrupción y de cumplimiento legal en los contratos celebrados. De esta manera, promovemos que los terceros conozcan y respeten nuestra Política Anticorrupción y Código de Conducta, entre otros lineamientos de *Compliance*.

Nuestro código establece directrices para prevenir varios temas, como la corrupción, los conflictos de interés, las prácticas anticompetitivas, las violaciones a la confidencialidad de la información, el acoso, la vulneración de datos personales, lavado de dinero y promueve los procesos de debida diligencia a terceros y la no discriminación.



ANTICORRUPCIÓN

Contamos con una Política de Anticorrupción que establece nuestro rechazo absoluto y tolerancia cero a la corrupción, en concordancia con nuestro Código de Conducta, prácticas corporativas y normativas internas y externas. Esta política forma parte de nuestro robusto programa de anticorrupción, supervisado por la Dirección Legal *Compliance* en colaboración con otras áreas de la empresa.

En las últimas versiones del Código de Conducta y la Política Anticorrupción de Grupo Aeroméxico, se detallan nuestros compromisos en la lucha contra la corrupción, promoviendo la legalidad, honestidad, seguridad, transparencia y responsabilidad en todas nuestras operaciones.

Exigimos que nuestros colaboradores se adhieran a los más altos estándares éticos y profesionales, al igual que esperamos lo mismo de nuestros proveedores y asociados. Estos lineamientos cumplen con la legislación mexicana y extranjera, así como con los instrumentos internacionales aplicables, como son las convenciones internacionales y acuerdos globales.

A continuación, mencionamos algunos instrumentos intergubernamentales a los que damos cumplimiento:

- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC).
- *Good Practice Guidelines on Conducting Third-Party Due Diligence. World Economic Forum*, 2013.
- Programa anticorrupción de ética y cumplimiento para las empresas: Guía práctica Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC).
- *Anti-Bribery Due Diligence for Transactions. Transparency International. UK 2012.*
- *Reference Guide to Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism. 2006 The International Bank for Reconstruction and Development The World Bank.*
- *United Nations Handbook on Practical Anti-Corruption Measures for Prosecutors and Investigators.*
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos.
- *ICC Anti-Corruption Third Party Due Diligence: A Guide for Small and Medium size Enterprises. International Chamber of Commerce. Prepared by the ICC Commission on Corporate Responsibility and Anti-corruption, 2015.*

En 2023, la Dirección Legal *Compliance* inició un proceso de mapeo y evaluación de riesgos, incluyendo el tema de la corrupción, para desarrollar una matriz de riesgos respecto a las materias que están bajo su competencia. Además, se han realizado evaluaciones de riesgos específicas en casos reportados a la Línea Ética Aeroméxico, además de posibles conflictos de interés, así como en la revisión de regalos y hospitalidades según lo establecido en la Política Anticorrupción.

Durante los últimos siete años (2017-2023), Grupo Aeroméxico ha sido evaluado por el *Ranking IC 500* sobre Integridad Corporativa en México, índice que mide las políticas de integridad y anticorrupción de las 500 empresas más grandes del país. Durante el período comprendido entre 2019 y 2023, hemos mejorado constantemente nuestro desempeño en esta área, alcanzando el puesto 51 en el último año. En el 2023, nuestra posición mejoró en 3.92 puntos y escaló 22 posiciones en el ranking, alcanzando una calificación de 98 puntos sobre 100, lo que demuestra nuestro firme compromiso contra la corrupción.



No tuvimos pérdidas monetarias significativas como resultado de procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral.

Capacitamos al 90% de colaboradores en un curso consolidado de acoso, conflicto de interés y anticorrupción.

No identificamos ningún incidente relacionado con la corrupción.

No recibimos ningún tipo de contribuciones gubernamentales.

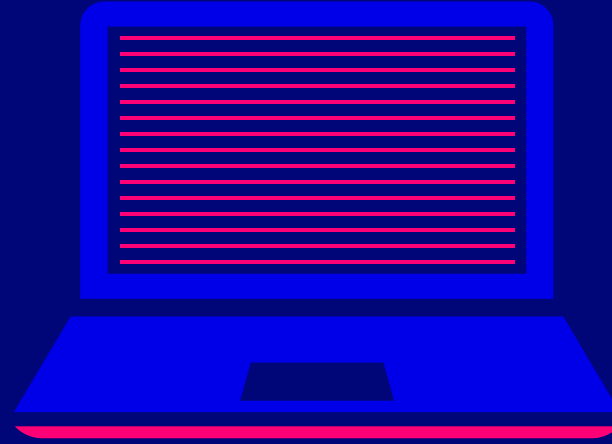
No realizamos contribuciones a partidos o representantes políticos en representación de Grupo Aeroméxico, ya sea directamente o través de terceros.

(GRI 2-15)

Conflictos de interés

En Grupo Aeroméxico, mantenemos un estándar de excelencia para prevenir conflictos de interés, los cuales se definen como situaciones en las que los intereses primarios de una persona se ven afectados por intereses alternos, como económicos, materiales o personales. Estos lineamientos están plasmados en nuestra Política para evitar conflictos de interés, que abarca la prohibición de actividades que vayan en contra de los intereses de la organización y la abstención de obtener ganancias personales. Esta normativa se aplica a todos los colaboradores, incluyendo al Consejo de Administración. En caso de detectar un conflicto de interés, ya sea relacionado con participaciones en otros consejos directivos, acciones con proveedores u otros grupos de interés, se revisa con los involucrados de manera adecuada, según el tipo de conflicto identificado.

Además, durante este año, impartimos un curso integral sobre acoso, conflictos de interés y anticorrupción, con la acreditación de 4,369 colaboradores, como parte de nuestros esfuerzos continuos para fortalecer la integridad y la transparencia en nuestra organización.



(GRI 3-3, 206-1) (SASB TR-AL-520A.1)

PRÁCTICAS ANTICOMPETITIVAS

Para promover el cumplimiento de la Ley Federal de Competencia Económica, contamos con la Política de Competencia Económica, que establece los lineamientos generales aplicables a las prácticas de negocio realizadas por colaboradores y terceros. Esta política reafirma nuestro compromiso de competir de manera independiente, vigorosa, legítima, transparente y en estricta conformidad con las disposiciones legales relacionadas con la libre competencia en los mercados donde operamos.

Aeroméxico tiene una investigación por parte de la Comisión Federal de Competencia Económica o (COFECE).



GRI (418-1)

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para mantener la seguridad de la información de nuestros clientes y colaboradores, hemos desarrollado un conjunto de políticas, procedimientos y estándares alineados al estándar ISO 27001, entre ellos la Política de Seguridad de Información. Esta política asegura que la información bajo nuestra responsabilidad se utilice únicamente para los fines previamente establecidos.

Nuestra infraestructura de Tecnologías de la Información (TI) y el sistema de gestión de seguridad de la información son auditados por auditores externos, entre los que se encuentran:

- Auditoría IOSA: La IATA realiza anualmente la Auditoría de Seguridad Operativa (IOSA) con la intención de satisfacer dos necesidades específicas de la industria de la aviación en las áreas de efectividad de costos y seguridad, siendo las tecnologías de información parte de esta evaluación. Los controles de seguridad implementados en la infraestructura han cumplido con las normas y prácticas recomendadas del programa IOSA, lo cual nos posiciona como una aerolínea con la capacidad de gestionar adecuadamente los riesgos tecnológicos, generando confianza a nuestros socios tecnológicos y pasajeros.
- Auditoría a aplicaciones que soportan el proceso financiero: Esta auditoría evalúa los controles que administran las aplicaciones que soportan los procesos financieros para gestionar los riesgos relacionados a la confidencialidad de la información electrónica, la integridad de los datos y su disponibilidad.
- Auditoría de certificación PCI: Se realiza una revisión de controles de seguridad de la infraestructura y procesos involucrados en las transacciones con tarjetas de pago del canal de ventas digital *e-commerce*.
- Auditoría de certificación ISO 27001:22: Se realiza una revisión de los controles implementados del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de proceso de operaciones de vuelo.

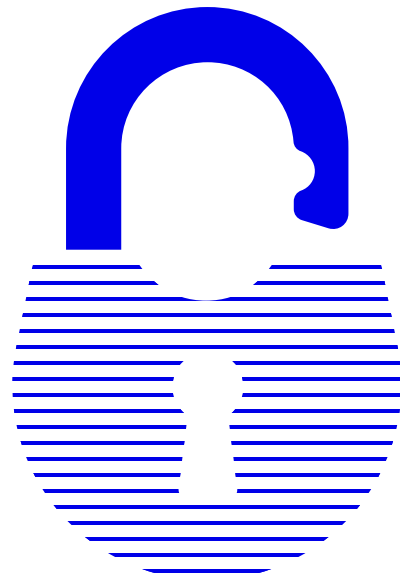
Con el fin de reforzar nuestra estrategia de seguridad de la información, este año hubo un incremento de la inversión en tecnologías en seguridad orientadas a mejorar la experiencia al cliente para ayudar a proteger sus datos.

Ciberseguridad

Nuestra estrategia de ciberseguridad busca mejorar el uso seguro de las redes y sistemas de información a través del fortalecimiento e implementación de procesos y tecnología que mejoren la prevención, defensa, detección, análisis, investigación, recuperación y respuesta a los ciberataques, apegado a los estándares de seguridad más recientes.

Nuestro *Chief Information Security Officer* (CISO) se encarga de dirigir y gestionar la seguridad de la información.

Como parte de los procesos y tecnologías que hemos implementado en este año se encuentran los siguientes:



CERTIFICACIÓN PCI DSS

En el 2023 obtuvimos la certificación PCI V.4. para el canal de ventas de *e-commerce*, siendo la primera aerolínea mexicana en certificarse en la V.4. El cumplimiento con los 460 controles de seguridad avala que las transacciones con tarjetas de pago se procesan de manera segura y sin almacenar datos que pongan en riesgo la seguridad de los datos de nuestros pasajeros. El certificado es otorgado por el organismo con validez internacional *PCI Security Standards Council*, que es un foro global que reúne a las partes interesadas de la industria de pagos para desarrollar e impulsar la adopción de estándares y recursos de seguridad de datos para pagos seguros en todo el mundo.

BRA (BACKUP & RECOVERABILITY ASSESSMENT)

Este año realizamos la evaluación de BRA en el entorno tecnológico de Aeroméxico. Esta evaluación nos permitió medir la capacidad de recuperabilidad ante un incidente de ciberseguridad que represente un impacto en la continuidad del negocio.

Como resultado de dicha evaluación se obtuvieron algunos hallazgos a los que se les dio atención.

ISO 27001:22

Por primera vez obtuvimos la Certificación de ISO 27001 en su última versión 2022, en los procesos de *e-commerce* y operaciones de vuelo, siendo la primera aerolínea en México en obtener este distintivo, lo que nos posiciona como una empresa comprometida con la seguridad de los datos de nuestros pasajeros.

ISO 27001 es la única norma internacional auditable que define los requisitos de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Un SGSI es un conjunto de políticas, procedimientos, procesos y sistemas cuya finalidad es gestionar los riesgos de la información tales como ataques informáticos, fugas o violación de datos.

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LA NUBE

En el 2023 iniciamos con la modernización de algunas aplicaciones hacia la nube para mejorar el desempeño, seguridad y funcionalidad de estas. La migración de la totalidad de las aplicaciones administradas por la VP de Tecnologías de Información se terminará de migrar en los próximos tres años.

Hemos migrado a la nube un 17% del total de aplicaciones y servicios tecnológicos a partir de una estrategia de modernización plurianual con el fin de generar un impacto directo en la creación de eficiencias, aumentando el rendimiento, la automatización y los procesos estandarizados.

Migrar a la nube las aplicaciones de Aeroméxico contribuirá en el consumo eficiente e inteligente de la energía, mejora la eficiencia operativa, reduce costos y disminuye el uso de papel y la generación de desechos electrónicos.

PARTICIPAMOS EN AVIATION-ISAC

Formamos parte de la *Aviation Information Sharing & Analysis Center*, una comunidad de empresas del sector aeronáutico, donde compartimos conocimientos y experiencias para fortalecer la resiliencia ante amenazas de ciberseguridad.

CAPACITACIÓN EN CIBERSEGURIDAD

Durante este año capacitamos en ciberseguridad a 4,032 colaboradores no sindicalizados de GAM a través de una plataforma centralizada para reforzar temas de seguridad de la información como ingeniería social, phishing, el ABC de la seguridad de la información y la seguridad en Internet.

Como una medida preventiva, contamos con una campaña de sensibilización permanente de seguridad de la información donde se comparten quincenalmente temas relevantes de seguridad, se realizan campañas simuladas de *phishing* y emulación de adversario para medir el nivel de adopción de los temas compartidos.



GRI 418-1

Protección de datos personales y privacidad al cliente

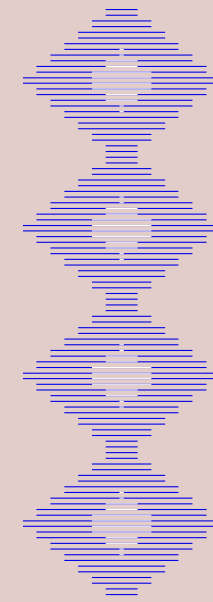
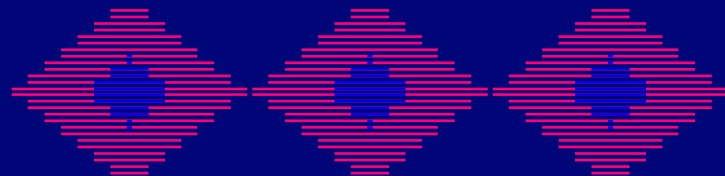
Durante 2023, mantuvimos un enfoque proactivo en la gestión de la privacidad y protección de datos personales. Esto incluyó el fortalecimiento de políticas internas de protección de datos, así como la realización de evaluaciones de impacto en proyectos que involucran datos personales para detectar riesgos en privacidad y emitir recomendaciones de control. Se capacitó en línea a colaboradores de áreas clave teniendo una acreditación del 93% y también a través de una capacitación in-house en la que se acreditó a 100% de PLM (Aeroméxico Rewards) y 97% de colaboradores de Atención a Clientes y Call Center que fueron convocados. Además, se reforzó la alineación con normativas de privacidad en Ecuador, Colombia, Brasil, México y Europa.

Para garantizar la efectividad en este ámbito, se cuenta con diversos mecanismos y roles específicos, como la Dirección Legal *Compliance*, la Dirección de Ciberseguridad, el Consejo de Protección de Datos y la figura de un Director Corporativo de Privacidad, y Oficiales de Privacidad en distintas áreas de la empresa.

En cuanto a la regulación de la privacidad con terceros, se establecen relaciones contractuales con cláusulas de protección de datos, e internamente se realizan inventarios para clasificar la información. A los clientes se les proporciona un Aviso de Privacidad que incluye información sobre qué datos se recopilan, cómo se usan y los derechos que tienen sobre sus datos, así como los procedimientos para ejercer esos derechos. Este aviso está disponible en el sitio web de Aeroméxico [aquí](#).

Con el fin de proteger los datos personales de nuestros clientes, contamos con diversas políticas tales como la Política de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Clasificación de Datos Personales y la Política de Atención a los Derechos ARCO, entre otras, las cuales se pueden consultar dando clic [aquí](#).

Además, les informamos acerca de las transferencias de datos que podríamos llevar a cabo y solicitamos su consentimiento para dicha acción. También brindamos información sobre las medidas de seguridad que mantenemos para proteger la información personal, como la encriptación, controles de acceso a los datos, contraseñas seguras, entre otras. Por último, les proporcionamos los medios y procedimientos para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad, según corresponda a la normativa aplicable; este último apegado a la normativa de la Unión Europea.



Plan de respuesta a incidentes

La Vicepresidencia de Tecnologías de Información en conjunto con la Dirección de Ciberseguridad, conscientes de la importancia de mantener la seguridad de la información, han desarrollado un plan de respuesta a incidentes para poder actuar de manera efectiva ante cualquier eventualidad.

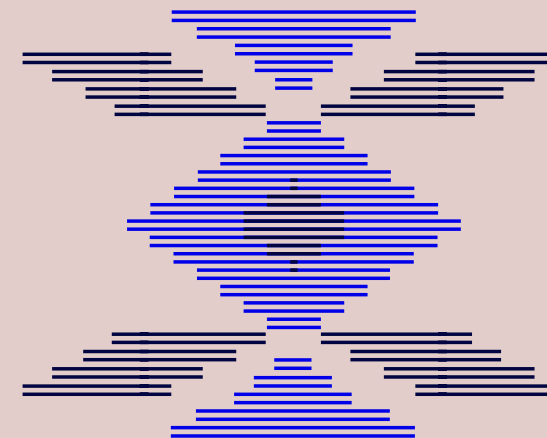
Este plan de respuesta a incidentes tiene como objetivo principal minimizar el impacto de los incidentes de seguridad. Existen procedimientos específicos para identificar, analizar, contener, erradicar y recuperarse de cualquier amenaza o ataque que afecte a la integridad de la información y la disponibilidad de nuestros servicios. Además, se han establecido roles y responsabilidades claras para todas las personas involucradas en la gestión de incidentes.

Con la intención de poner a prueba las capacidades tecnológicas y humanas, se realizan simulaciones de ataques, a fin de evaluar la efectividad del plan de respuesta a incidentes y mejorar continuamente su capacidad de respuesta. Se ofrecen capacitaciones y entrenamientos para todo el personal de la empresa, con el fin de aumentar la conciencia sobre la importancia de la seguridad de la información y fomentar una cultura de prevención.

Existen diversas formas de reportar un incidente relacionado con seguridad de la información y/o privacidad de datos:

- *Service Desk* de Aeroméxico: para reportar cualquier probable incidente de ciberseguridad.
- Botón *Phishing Alert Report*: para reportar correos phishing.
- GAM - *Emergency Response*: para reportar cualquier actividad sospechosa.
- Línea Ética Aeroméxico: para reportar cualquier actividad sospechosa o alguna desviación a los lineamientos internos de GAM.

Durante 2023, no se recibieron reclamaciones fundamentadas sobre violaciones de privacidad del cliente o ciberseguridad ni incidentes reportados como riesgo de vulnerabilidad.



Lavado de dinero

Para evitar ser parte de redes de lavado de dinero, es esencial identificar y fiscalizar continuamente actividades vulnerables. Monitoreamos constantemente todas las actividades susceptibles de ser utilizadas para este fin, como el origen del dinero y los antecedentes de clientes. Todos los colaboradores comparten la responsabilidad de evitar situaciones que puedan dañar nuestra reputación, según nuestro Código de Conducta.

Contamos con una Política para la Prevención de Lavado de Dinero y adoptamos medidas específicas para cumplir con la legislación en cada país donde operamos. En México, colaboramos con la Unidad de Inteligencia Financiera y hemos identificado actividades vulnerables en nuestras empresas subsidiarias, con manuales específicos para la prevención del lavado de dinero. En otros países, nos apoyamos en asesores jurídicos locales para cumplir con los requisitos regulatorios establecidos.

“ Realizamos una capacitación en prevención de lavado de dinero con un 92% de acreditación. ”



Debida diligencia de terceros

Valoramos nuestra reputación, construida sobre una cultura ética de excelencia, pero entendemos que la percepción de nuestros grupos de interés se basa no solo en nuestras prácticas internas, sino también en nuestras asociaciones comerciales. A través de nuestra Política de Debida Diligencia de Terceros, evaluamos la idoneidad de las organizaciones con las que colaboramos. Esta política nos permite identificar riesgos antes de establecer relaciones comerciales y promover que nuestros socios cumplan con nuestros estándares éticos y de respeto a los derechos humanos.

Durante 2023, realizamos distintos procesos de evaluación de terceros:

132 proveedores fueron evaluados mediante una herramienta tecnológica

18 proveedores de servicios jurídicos fueron evaluados

En procesos de solicitud de propuesta de servicios relevantes, se estableció la obligación de someter al proveedor seleccionado a un proceso de debida diligencia

Además, este año, para fortalecer la integridad y la transparencia, organizamos un curso interno sobre Debida Diligencia de Terceros, el cual contó con un 82% de acreditación.

No discriminación



Abogamos por la igualdad de derechos y la inclusión de todas las personas, rechazando cualquier forma de discriminación. Esta filosofía se refleja en nuestro Código de Conducta, donde se establecen compromisos concretos para fomentar la diversidad y la inclusión en nuestro entorno laboral.

Además, tenemos una Política de Diversidad y No Discriminación que guía nuestras acciones para promover la equidad y la igualdad entre nuestros colaboradores y en nuestras relaciones externas.

Durante el año 2023, nos propusimos alinear aún más nuestras prácticas con el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), mediante la creación de un grupo de trabajo interno. Este equipo se ha encargado de identificar áreas de oportunidad y llevar a cabo diversas acciones, como:

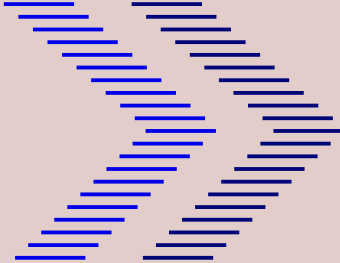


Mejorar la capacitación en temas de acoso, especialmente en el contexto de investigaciones derivadas de denuncias en la Línea Ética Aeroméxico.

Revisar y aplicar mejores prácticas en nuestro Protocolo de Investigación y Escalamiento de Hallazgos.

Reforzar los lineamientos contra el acoso y la discriminación.

Lanzar una campaña de sensibilización interna y fortalecer el uso de la Línea Ética Aeroméxico como canal de denuncia.



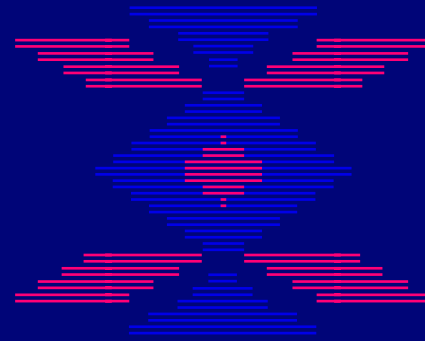
Nos enfocamos en promover un ambiente de trabajo basado en el respeto y la tolerancia, donde se valora y respeta la diversidad de opiniones y puntos de vista. Además, ofrecemos cursos de capacitación tanto presenciales como en línea sobre este tema, y contamos con un microsítio accesible para el público en general, dedicado a promover una aviación libre de discriminación.

(GRI 2-25, 2-26, 2-27, 406-1) (SASB TR-AL-520A.1)

Línea ética

Para salvaguardar la ética, integridad corporativa y promover el cumplimiento legal contamos con la Línea Ética Aeroméxico, un canal de denuncias anónimas que brinda acceso directo para informar sobre comportamientos contrarios a nuestro Código de Conducta y políticas relacionadas o que pongan en riesgo el cumplimiento legal.

Contamos con un sistema para la presentación de denuncias, que incluye múltiples canales como un número telefónico gratuito en México y en el extranjero, así como una dirección de correo electrónico y un enlace en nuestro sitio web. Además, este mecanismo de denuncias anónimas está gestionado por un tercero, para dar cumplimiento a los principios de no represalias, imparcialidad, confidencialidad y anonimato.



Correo

lineaeticaaeromexico@resguarda.com

Teléfono

México: 800 112 0585 EEUU y otros países: (00)1 800 921 2240

Web

etica.resguarda.com/aeromexico/es/main.html

Prohibimos cualquier forma de represalia contra quienes presenten preocupaciones, quejas o denuncias legítimas relacionadas con ética, integridad, discriminación o posibles violaciones al Código de Conducta y demás políticas relacionadas. La Dirección de Auditoría Interna y la Dirección Legal *Compliance* revisan y supervisan los casos para una resolución oportuna en coordinación con Recursos Humanos y Relaciones Laborales, en lo aplicable.

Nuestro Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), respaldado por la Dirección General y el Consejo de Administración, da seguimiento a las investigaciones internas relevantes derivadas de la Línea Ética Aeroméxico y aprueba determinadas sanciones según la gravedad de cada denuncia. Todos los procesos se llevan a cabo bajo estrictas medidas de seguridad para proteger los datos personales y prevenir represalias contra los usuarios.

Durante el año 2023, hemos fortalecido la colaboración entre las áreas involucradas en la revisión e investigación de denuncias éticas, estableciendo criterios uniformes para el manejo de casos de acuerdo con nuestra política interna.



Recibimos un total de 474 denuncias dentro de nuestra Línea Ética en 2023, de las cuales 301 fueron cerradas y 173 aún se encuentran bajo investigación.



A continuación compartimos el número de denuncias para las siguientes categorías:

Categoría	Definición	Denuncias	Porcentaje del total de denuncias	Abiertas	Cerradas	Cerradas confirmadas	Cerradas no confirmadas
Corrupción o Soborno	Pagos en efectivo o especie u otros beneficios otorgados, prometidos u ofrecidos con la intención de influenciar la acción de un tercero, transgredir políticas de la compañía o leyes.	8	2%	3	5	0	5
Discriminación*	Se considera como discriminación la posible denegación de privilegios o derechos normales u otra acción hacia uno o más individuos. Conductas basadas en la raza, color, ascendencia, etnia, género (sexo), edad, religión, origen nacional, nivel de educación, afiliación política, apariencia física o discapacidad, estado civil u orientación sexual de un individuo.	29	6%	8	21	7	14
Datos personales del cliente	Se considera dentro de la categoría de Confidencialidad categoría la cual es la divulgación no autorizada o ilegal de información personal, propiedad intelectual, uso de marca, datos personales del cliente e información comercial.	1	0.2%	0	1	1	0
Conflictos de Interés	Situación potencial en la que existe un conflicto entre el interés profesional o personal de un empleado y sus obligaciones con respecto a la compañía.	7	1%	0	7	0	7
Lavado de dinero	Ocultamiento del origen o destino de fondos que son producto de actividades ilícitas, con la expectativa de emplearlos ya sea para actividades lícitas o ilícitas.	0	0%	0	0	0	0
Uso de información privilegiada	Se considera dentro de la categoría de Negociación de valores e información privilegiada como la compra o venta de acciones u otros valores basada en información importante no pública obtenida durante el transcurso del empleo o el suministro de dicha información a otra persona para que compre o venda acciones u otros valores con base en dicha información	0	0%	0	0	0	0

*Las denuncias de discriminación se encuentran dentro de la categoría de Acoso establecida en la Línea Ética de Aeroméxico en la cual se reportaron un total de 167 casos, de los cuales 29 son de discriminación.



Durante 2023 no tuvimos casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas ni multas como resultado de comportamiento anticompetitivo.



5.3

(GRI 2-12, 2-13, 2-25)

Gestión de riesgos

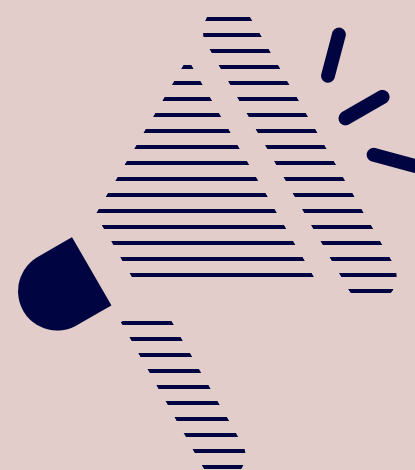
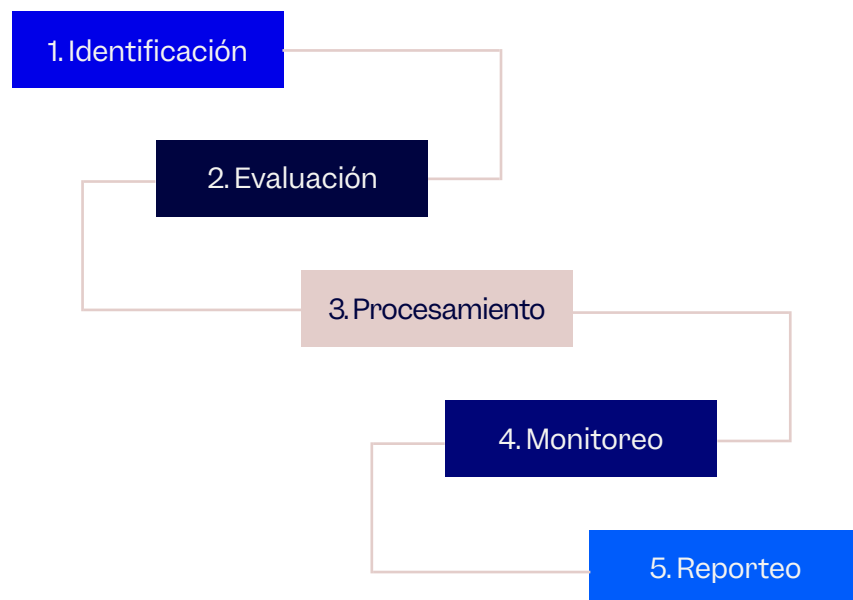


Definimos como riesgos, tanto internos como externos, aquellos que representan eventos o situaciones que, de ocurrir, pueden impactar los objetivos e ingresos de nuestra compañía. La tolerancia al riesgo establece los límites dentro de los cuales se pueden tomar riesgos, con controles para mitigar, eliminar o transferirlos.

En 2023, se inició la implementación de la metodología de Gestión Integral de Riesgos de Negocio, la cual abarca el análisis y registro de un modelo de 120 riesgos, incluyendo los reputacionales, asociados a las entidades legales de Grupo Aeroméxico; comprende un análisis de probabilidad e impacto, la formulación de políticas y procedimientos en materia de gestión de riesgos, así como el establecimiento del Comité de Riesgos.

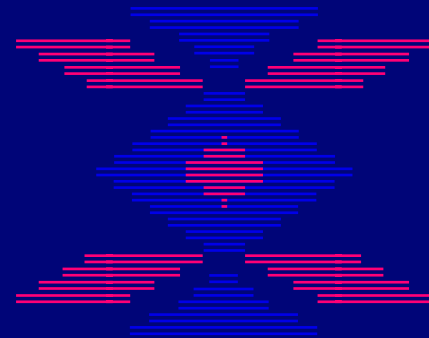
Los riesgos se evalúan considerando la experiencia, la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial. El área de Administración de Riesgos coordina las actividades y planes de acción en función de estas evaluaciones. La formalización de los riesgos, su reconocimiento, los planes de acción y la designación de responsables son parte de la agenda del Comité de Riesgos, un órgano dedicado a esta tarea y compuesto por representantes de las tres líneas de defensa.

GESTIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES | ETAPAS



Etapas	Descripción
1. Identificación	El punto de partida es identificar los Riesgos y clasificarlos según su relevancia.
2. Evaluación	En esta etapa, se evalúa la probabilidad y el impacto de su ocurrencia: Riesgo Inherente + Controles y procesos adecuadamente documentados: Calificación de Riesgo Residual .
3. Procesamiento	Ahora que los Riesgos han sido identificados y evaluados, se debe crear un Mapa de Calor (Heatmap). Con ella, un plan de acción para mitigar, prevenir o transferir el Riesgo.
4. Monitoreo	La revisión de los Controles y Planes de Acción por parte de la 2ª y 3ª Línea de Defensa (Evaluación de Riesgos y Controles/ Auditoría)
5. Reporteo	La comunicación fluida entre las diferentes Líneas de Defensa a lo largo de todas las etapas es esencial para la Gestión de Riesgos y la toma de decisiones. Los responsables de la evaluación de Riesgos y Controles informarán al Comité de Riesgos de los resultados de sus actividades de supervisión.

3 Líneas de Defensa del modelo de Gestión de Riesgos



Comité de Riesgos de Aeroméxico

Como órgano de supervisión de la implementación y desarrollo de la Gestión de Riesgos Empresariales

1ERA LÍNEA DE DEFENSA

Negocios / ERM:

- Dueños de la Matriz de Riesgo Estratégico.
- Responsable de la identificación, documentación y gestión de sus procesos y controles.
- A cargo de su propia Evaluación de Riesgos.
- Miembros del Comité de Riesgos.

2NDA LÍNEA DE DEFENSA

Control Interno / Cumplimiento:

- Preparación de un programa de Monitoreo y Pruebas para revisar la efectividad de los controles existentes-
- Validar que todos los procesos relevantes estén debidamente documentados y vinculados a los controles continuos.
- Revisión de los controles existentes para cumplir con la normativa aplicable y las Políticas internas.
- Miembros del Comité de Riesgos

3RA LÍNEA DE DEFENSA

Auditoría Interna:

- Incluir en el Plan Anual de Auditoría el seguimiento del entorno de control del Riesgo Estratégico.
- Incluir como parte de la Estrategia de Auditoría los resultados de las Evaluaciones de la 1ª y 2ª Líneas de Defensa.
- Emitir los correspondientes Informes de Auditoría con los planes de acción acordados.
- Miembros del Comité de Riesgos.

Gestión de Riesgos Empresariales



En el marco de la metodología de Gestión Integral de Riesgos de Negocio, este año implementamos las siguientes acciones:

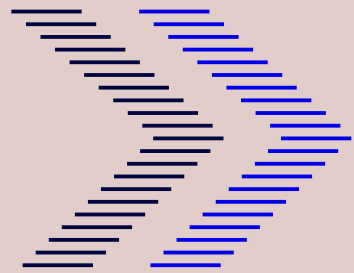
1. Definimos y enlistamos los primeros riesgos de negocio detectados, que son: Estratégicos, Financieros, de Cumplimiento y Operacionales.
2. Creamos una estructura de vigilancia: Consideramos las tres líneas de defensa, incluyendo dueños de los riesgos, evaluadores de los riesgos y controles, supervisores/evaluadores de los controles asociados y la creación de un Comité de Riesgos.
3. Implementamos un aplicativo, Workiva, a través del cual se gestionarán los riesgos.
4. Realizamos sesiones con las áreas clave del negocio como ESG, Riesgos, Compliance, Tecnologías de la información, Control Interno y Auditoría Interna para garantizar el correcto entendimiento de los roles y responsabilidades como actores en la gestión de riesgos.
5. Institucionalizamos el tema mediante comunicados internos para hacer oficial el lanzamiento de la función de Gestión Integral de Riesgos de Negocio

A continuación, se presentan las categorías y subcategorías de los riesgos identificados:

Categoría de riesgo	Subcategoría	Descripción
Riesgos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno • ESG • Planificación y asignación de recursos • Principales iniciativas • Fusión, adquisición y desinversión • Dinámica del mercado • Comunicación y relaciones 	Son los riesgos que comprenden el modo de definir la actuación estratégica de Aeroméxico, que pueden afectar la viabilidad del modelo de negocio, incluyendo las propias estrategias que lo definen.
Riesgos de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de conducta empresarial • Legal • Regulatorio 	Son los riesgos que comprenden un estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecidas. El cumplimiento de la empresa es un enfoque coordinado para ampliarlo en los múltiples negocios, unidades organizacionales y geografías, facilitado por las personas, los procesos y la tecnología.
Riesgos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado • Liquidez y crédito • Contabilidad y reportes • Impuestos • Estructura de capital 	Los riesgos financieros son aquellos que determinan que los flujos de efectivo y los riesgos financieros no se gestionen de manera rentable para maximizar la disponibilidad de efectivo, reducir la incertidumbre de la moneda, la tasa de interés, el crédito y otros riesgos financieros, o mover fondos de efectivo rápidamente y sin pérdida de valor a donde más se necesiten.
Riesgos Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas y marketing • Compras y suministro • Personas / Recursos Humanos • Tecnología de la Información y comunicación • Mantenimiento • Programa de aeronaves • Administración de redes • Aeropuerto / Operaciones de vuelo • Tripulación de vuelo • Operaciones de carga • Riesgos catastróficos • Activos fijos 	Son los riesgos que comprenden el modo de definir la actuación estratégica de Aeroméxico, que pueden afectar la viabilidad del modelo de negocio, incluyendo las propias estrategias que lo definen.

Hacia una cultura de gestión de riesgos

Para el próximo año, tenemos como objetivo dar seguimiento a la implementación de la metodología de Gestión Integral de Riesgos de Negocio y arraigar una cultura de gestión de riesgos en todo el Grupo, incluyendo la sensibilización de todos los colaboradores en esta área, esto lo haremos a través de comunicados internos, capacitaciones focalizadas en personal clave, difusión del Comité de Riesgos y la sinergia colectiva de los equipos participantes en la gestión de riesgos. También nos proponemos definir el siguiente paso en la estrategia de riesgos, considerando la evaluación a nivel de procesos, y consolidar el Comité de Riesgos como órgano supervisor en esta área.



Siguientes pasos

Aunque la Gestión de Riesgos Empresariales forma parte de la primera línea de defensa y es responsable de la implementación de la metodología, la colaboración/trabajo en equipo entre las tres líneas de defensa es esencial para el éxito del proyecto.

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Diagnóstico | Evaluar/revisar lo que ya tenemos en materia de Gestión de Riesgos. |
| 2. Superposición | Defina el tipo de capas para clasificar los riesgos. |
| 3. Identificación de riesgos | Compartir las mejores prácticas llevadas a cabo para identificar y documentar los riesgos. |
| 4. Informes | Acordar el tipo de información que se compartirá/reportará dentro de los 3 Líneas de Defensa. |

GRI (201-2)

Riesgos relacionados con el cambio climático

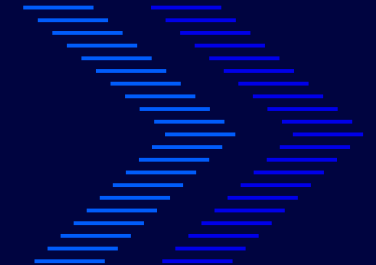
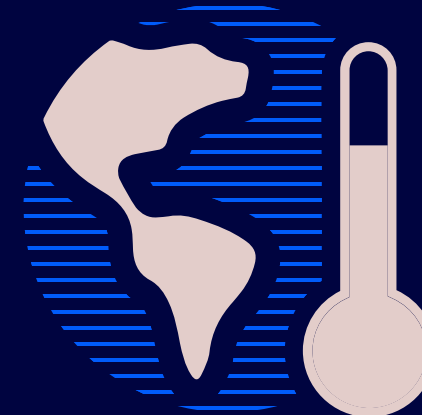
De acuerdo con el Informe de Riesgos Mundiales 2023 del Foro Económico Mundial, de los diez riesgos más graves a los que podemos enfrentarnos en la próxima década, los primeros dos lugares los ocupan el fracaso en mitigar y adaptarnos al cambio climático, seguido por los desastres naturales y eventos de clima extremo en tercer lugar.

El cambio climático trae consecuencias para la industria de la aviación, identificados como riesgos físicos, tales como:

- Cambios de temperaturas máximas y mínimas
- Elevación del nivel del mar
- Mayor intensidad de las tormentas
- Cambios en las precipitaciones y en los patrones del viento
- Cambios en las condiciones de engelamiento
- Frecuencia e intensidad de las descargas eléctricas

La posibilidad de pronosticar situaciones meteorológicas adversas y/o extremas puede convertirse en una herramienta muy útil para poder anticiparnos a posibles problemáticas e incidencias que puedan afectar a la gestión y tráfico aéreo, dentro de lo que se incluyen daños a la infraestructura de aeropuertos que están muy cerca a desembocaduras de ríos.

En línea con ello, contamos con nuestro Departamento de Meteorología que se encuentra en la estructura del Centro de Coordinación Estratégica (CCE) y el Centro de Control Operacional (CCO). Entre sus funciones, se encargan de analizar las condiciones meteorológicas de los aeropuertos y rutas de vuelo de Aeroméxico de modo que las operaciones aéreas se lleven a cabo con seguridad y eficiencia, procesando la información meteorológica obtenida de diversas fuentes y proporcionando asesoría meteorológica útil para cualquier área de Aeroméxico que lo requiera.

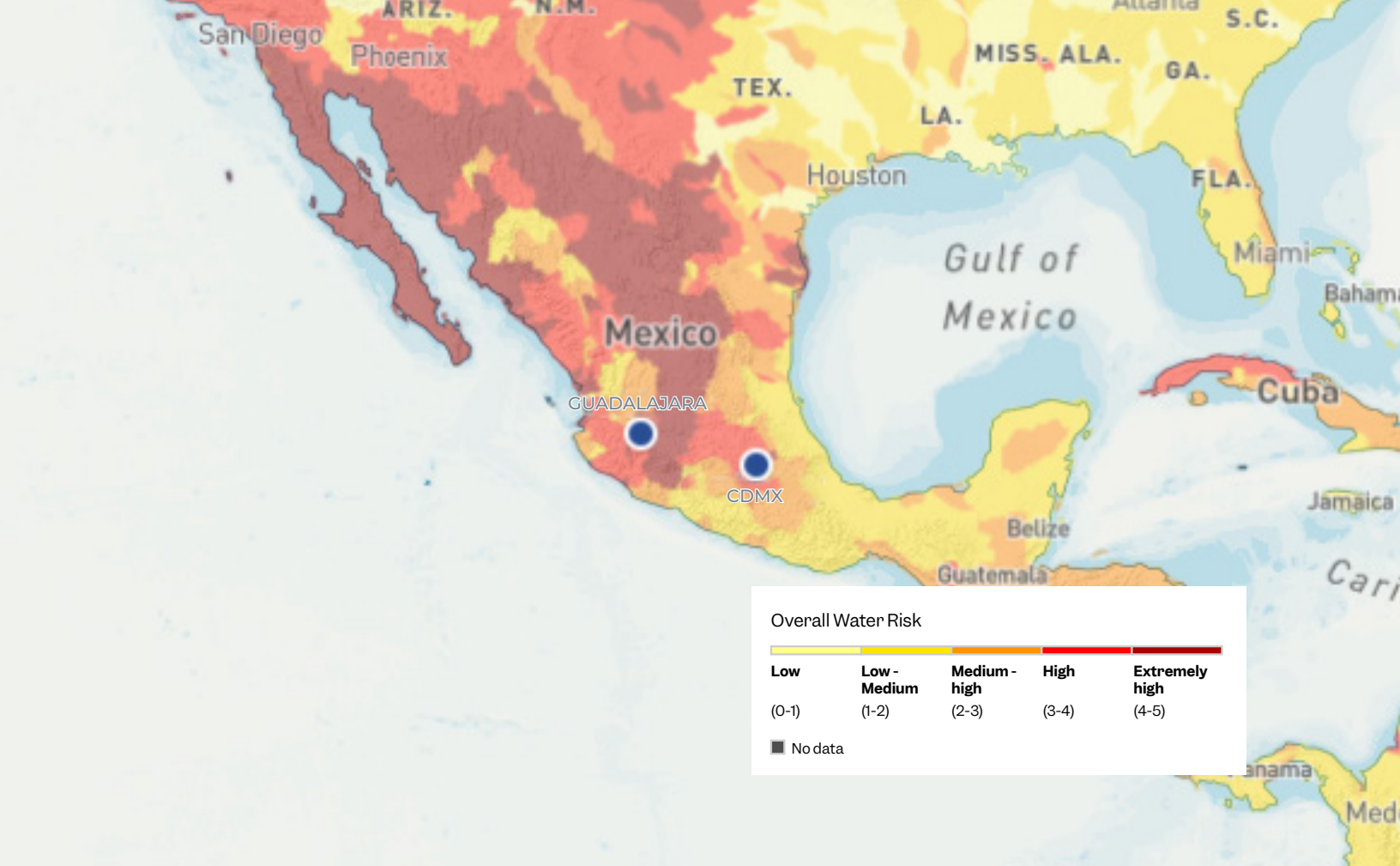


Para la vigilancia y el pronóstico meteorológico que realizamos, se consideran tanto las redes de medición que existen a nivel mundial, como los modelos de pronóstico meteorológico. También contamos con procedimientos tales como el PI-OO-07 R01: Creación y actualización de bases de datos de temperaturas y QNH (Presión atmosférica al nivel medio del mar en la zona de algún aeropuerto) para que sirvan como referencia en el cálculo de restricciones de pasajeros.

Asimismo, utilizamos IBM *Environmental Intelligence Suite*, una herramienta desarrollada por IBM. Esta herramienta nos ayuda a monitorear, anticipar, planear y responder ante el potencial impacto de los eventos meteorológicos extremos en las operaciones aéreas, elevando los niveles de seguridad y eficiencia.

Esta tecnología, impulsada por inteligencia artificial, nos permite realizar mejores análisis de riesgos climáticos, con información meteorológica y datos geoespaciales en todas las rutas que operamos. También emite alertas de las condiciones actuales y previstas como el viento, lluvias y rayos, entre otros fenómenos, para mejorar las decisiones operativas en nuestra planeación de vuelos.

Como siguientes pasos durante el 2024 tenemos el compromiso de realizar y divulgar el análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima con base en el marco del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Y en segunda fase, se realizará el análisis del impacto financiero del mismo con base a los resultados obtenidos.



Nombre	Latitud	Longitud	Cuenca Principal	Cuenca Menor	País	Provincia	Riesgo total de agua
Hangar Oriente	19.43320403	-99.06215426	Río Verde	Moctezuma	México	Distrito Federal	Alto (3-4)
Hangar Connect	19.42314081	-99.08387847	Río Verde	Moctezuma	México	Distrito Federal	Alto (3-4)
Hangar Cargo	19.4274423	-99.07527663	Río Verde	Moctezuma	México	Distrito Federal	Alto (3-4)
Terminal de Cargo	19.4274423	-99.07527663	Río Verde	Moctezuma	México	Distrito Federal	Alto (3-4)
Terminal de Servicios	19.44504225	-99.07983028	Río Verde	Moctezuma	México	Distrito Federal	Alto (3-4)
Hangar en Guadalajara	20.52597417	-103.3082428	Río Lerma	Santiago Guadalajara	México	Jalisco	Extremo Alto (4-5)

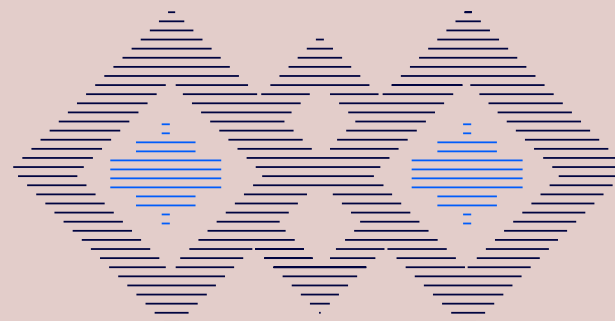
Fuente: Aqueduct Water Risk Atlas (año 2024)

ESTRÉS HÍDRICO

Ante la crisis de escasez de agua en México, el próximo año se hará una identificación de los principales riesgos e impactos del desabasto de agua hacia nuestras operaciones, dentro de los cuales se contemplarían:

- Escasez de agua en las zonas en las que se encuentran nuestras operaciones.
- Mayor vigilancia por parte de la autoridad para garantizar un uso más eficiente por parte de los usuarios.
- Aumento en sistemas tarifarios.
- Regulaciones y normatividades más estrictas.
- Mayor incremento de suministro de agua por parte de un privado.
- Riesgos a la salud .
- Posible incumplimiento de apego a procedimientos internos como el lavado de maquinarias incluyendo motores.
- Impacto negativo en el servicio al cliente donde se requiere este recurso.

El objetivo es poder emprender un Plan de Mitigación, en el cual participen las áreas clave de la compañía. Se considera que el plan contemple un análisis de los consumos de agua que se tienen en los procedimientos operativos de cada instalación, para eficientar los procedimientos opciones de captación y/o tratamiento de agua, implementación de mejores prácticas y herramientas que contribuyan al ahorro de agua, así como aumentar la concientización de nuestros colaboradores sobre la situación actual.



5.4

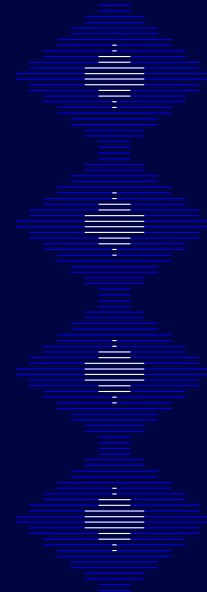
GRI (3-3, 2-6, 204-1, 414-1, 414-2)

Cadena de suministro responsable

Priorizamos la colaboración con los mejores proveedores y socios comerciales revisando que se encuentren alineados con las regulaciones internas y externas según corresponda, así como con nuestros propósitos y valores.

Bajo directrices de integridad corporativa y mejores prácticas, realizamos procesos de debida diligencia que incluye la prevención de corrupción, el cumplimiento del código de conducta, la prevención de prácticas anticompetitivas, la prevención al lavado de dinero, la responsabilidad social empresarial, entre otros.

En nuestra estrategia de sostenibilidad, destacamos un pilar clave: fortalecer una cadena de suministro comprometida con el bienestar social y ambiental.



La Dirección de Abastecimientos es responsable de garantizar el suministro de bienes y servicios a todas las empresas del Grupo, incluyendo suministros para vuelos, combustible, alojamiento, comisariato, arrendamiento, mantenimiento de oficinas y servicios corporativos. Dada la diversidad de servicios y productos necesarios debido al giro del negocio, trabajamos con una amplia gama de proveedores, categorizados en abasto general, técnico y de servicios.

El número de proveedores para 2023 es de 875, estos proveedores representan al universo total de proveedores de Aeroméxico, considerados también como proveedores de nivel 1 o directos.



Clasificación de proveedores

Categoría	2021		2022		2023	
	N° de proveedores activos	Gasto (MDP)	N° de proveedores activos	Gasto (MDP)	N° de proveedores activos	Gasto (MDP)
Generales	204	629.37	201	1,557.51	281	1,947.77
Técnicos	374	2,415.66	422	4,997.48	418	9,640.02
Servicios	172	826.68	254	1,570.24	196	1,420.27
TOTAL	750	\$ 3,871.71	877	\$ 8,125.23	895 ¹⁰	\$13,008.06 ¹¹

¹⁰La discrepancia con el número total antes mencionado se debe a que algunos proveedores ofrecen más de un servicio a la compañía y, por ende, se clasifican en múltiples categorías. Por ejemplo, un proveedor puede ofrecer un servicio técnico y otro de servicios generales, razón por la cual se contabiliza en ambas categorías.

¹¹ Gasto total de proveedores de nivel 1.



En el año 2023, se registró un incremento del 60% en el gasto total relacionado con los proveedores. Específicamente, en la categoría de Técnicos, hubo un aumento significativo del 93% en el gasto total, aunque el número de proveedores activos se mantuvo casi constante en comparación con el año anterior. Por otro lado, en la categoría de Generales, tanto el número de proveedores activos como el gasto total experimentaron un aumento adicional.

En 2023 tuvimos un incremento del 60% en el gasto total relacionado con proveedores respecto al año anterior.

Se consideran proveedores críticos a quienes nos brindan servicios que afectan directamente la operación de instalaciones o la continuidad del negocio, así como los que proveen un servicio especializado y cumplan con normatividad. La clasificación se realiza dependiendo al servicio que provee, ya sea establecido en los manuales de mantenimiento de las aerolíneas (MGMyPT), por la afectación al servicio al pasajero (combustible, catering, etc.) o por su impacto económico. Del total de proveedores 623 son considerados críticos.

En cuanto a la seguridad de los proveedores de servicios que realizan diversas actividades en nuestras instalaciones, nos aseguramos de proporcionar un entorno de trabajo seguro, como se detalla en el apartado de Salud y Seguridad.

PROVEEDORES LOCALES

Priorizamos proveedores del mercado nacional, que cumplan con las especificaciones requeridas y con los lineamientos de selección (comparativas, cumplimiento normativo y de sus obligaciones). El criterio de selección se basa en el beneficio integral de la empresa, considerando el retorno de inversión, los ahorros y el impacto en el cliente.

En cuanto a desarrollo de proveedores, en 2023 impulsamos a 6 proveedores para que continúen con su crecimiento, dando seguimiento constante a los trámites regulatorios y cumplimiento de los SLAs (*Service Level Agreements*) y buscando el cumplimiento de las normas aplicables, con la finalidad de fortalecer su capacidad de cubrir los servicios requeridos.

Asimismo, trabajamos para desarrollar proveedores locales que cumplan con las especificaciones para los materiales de soporte indirecto. En paralelo, contamos con la certificación de Operador Económico Autorizado, el cual nos compromete a impulsar a nuestros proveedores involucrados en la cadena de suministro a contar con procesos seguros que mantengan la integridad de la cadena logística, previniendo tráfico ilegal y terrorismo.

En 2023 nuestro portafolio de proveedores se conformó por 445 proveedores locales y 432 extranjeros¹².

¹² La discrepancia con el número total mencionado anteriormente se debe a que, tanto los proveedores nacionales como los internacionales, pueden facturar en pesos o dólares según el servicio prestado, por lo que se contabilizan en ambas monedas.

Gasto en proveedores locales

	2021 (MDP)	2022 (MDP)	2023 (MDP)
Proveedores nacionales	1,580.45	2,479.54	2,647.14
Proveedores extranjeros	2,291.26	5,645.70	10,360.91
Total	\$ 3,871.71	\$ 8,125.23	\$ 13,008.05

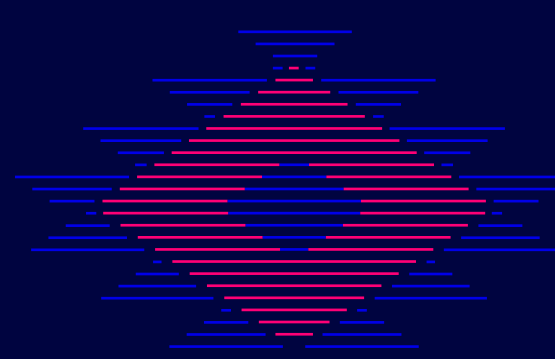
Contamos con una Política de Debita Diligencia de Terceros que busca implementar controles y acciones que fomenten relaciones comerciales transparentes y persistentes a través del cumplimiento a diversas regulaciones y la implementación de mejores prácticas nacionales e internacionales. Realizamos una investigación de todas las empresas y organizaciones que colaboran con nosotros, considerando criterios como conocimientos técnicos, experiencia y legitimidad.

Los proveedores deben completar un cuestionario de Debita Diligencia que verificamos internamente para garantizar el cumplimiento de nuestro Código de Conducta y otras políticas internas. Este Código, de aplicación general tanto para los colaboradores como para nuestros proveedores, socios, clientes y cualquier tercero que actúe en representación de las Empresas de Grupo Aeroméxico, regula temas como no discriminación, prácticas anticompetitivas, prevención de lavado de dinero, anticorrupción, igualdad, diversidad, inclusión, respeto de derechos laborales, no trabajo infantil, libertad de expresión y asociación, protección del medio ambiente, entre otros. Las empresas proveedoras son informadas sobre el necesario cumplimiento de estas políticas como requisito para mantener relaciones comerciales con nosotros.

Anualmente, avanzamos en la identificación, revisión y evaluación de proveedores con respecto a su criticidad mediante cuestionarios de debida diligencia y herramientas tecnológicas para conocer sus antecedentes.

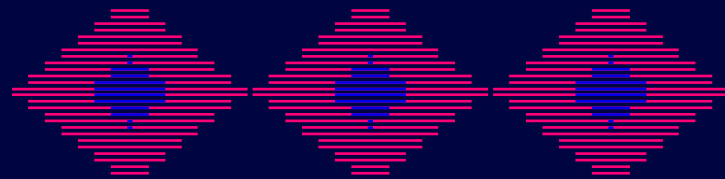
El proceso de evaluación incluye la selección del proveedor, la verificación de su situación fiscal (en caso de los nacionales) y su alta en el *Entreprise Resource Planning* (ERP). Posteriormente, realiza la revisión de antecedentes de accionistas, verificación en listas negras y evaluación de criterios sociales, ambientales y de gobernanza. En caso de riesgo se alerta al área de *Legal Compliance* y Abastecimiento para tomar acciones.

Como parte de la evaluación global de proveedores, existen criterios ESG que son abordados a través de dos tipos de herramientas. La primera es una herramienta gestionada por un tercero que solicita la documentación a los proveedores para validar su integridad en términos económicos, éticos, competitivos, y además con enfoque en temas de sostenibilidad como trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, gestión ambiental, diversidad, equidad e inclusión, impacto social, transparencia, entre otros. La segunda herramienta es la certificación de Operador Económico Autorizado, a través del cual se evalúa a los proveedores de logística, agentes aduanales, servicios a bordo y de seguridad, mitigando los riesgos de transporte ilegal de personas, drogas, entre otros.



Posteriormente a la contratación, monitoreamos a los proveedores para asegurar el cumplimiento de los términos contractuales y los compromisos de conducta establecidos. De igual manera, contamos con herramientas de reporte directo de posibles desviaciones a nuestro Código de Conducta, demás lineamientos internos y regulación externa que nos resulta aplicables, como la Línea Ética y GAM e-Report, que nos permiten evaluar y tomar acciones oportunas en caso de irregularidades. Para conocer el procedimiento de nuestra política u otros documentos relacionados, dar clic [aquí](#).

Al cierre de 2023, se lograron evaluar 132 proveedores bajo criterios ESG a través de nuestra primera herramienta, que representan el 15% del total de proveedores y 0.5% son considerados críticos. Un proveedor fue considerado de alto riesgo al inicio de la evaluación y se terminó la relación laboral con él.



Cabe mencionar que, el 0.5% de nuestros proveedores requieren contar con certificación ambiental para realizar sus servicios y el 0.114% son proveedores que han pasado por filtros de selección mediante uso de criterios sociales.

Una de las iniciativas prioritarias de la estrategia de sostenibilidad, se enfoca en fortalecer un programa de gestión de la cadena de suministro sólido y visiblemente responsable, destinado a fomentar que sea una cadena de suministro transparente y con bajas emisiones de carbono.

Con el objetivo de desarrollar un proceso de evaluación que valore específicamente métricas y desempeño en los tres pilares de la sostenibilidad, se establecerán requerimientos mínimos en materia de ESG a nuestros proveedores y se definirán criterios más enfocados al tipo de proveedores con los que contamos. Posteriormente, de acuerdo con los resultados obtenidos, se definirán e implementarán acciones que solucionen las oportunidades de mejora identificadas y se brindarán entrenamientos con el fin de reforzar los conocimientos y habilidades para optimizar los resultados en materia de ESG.

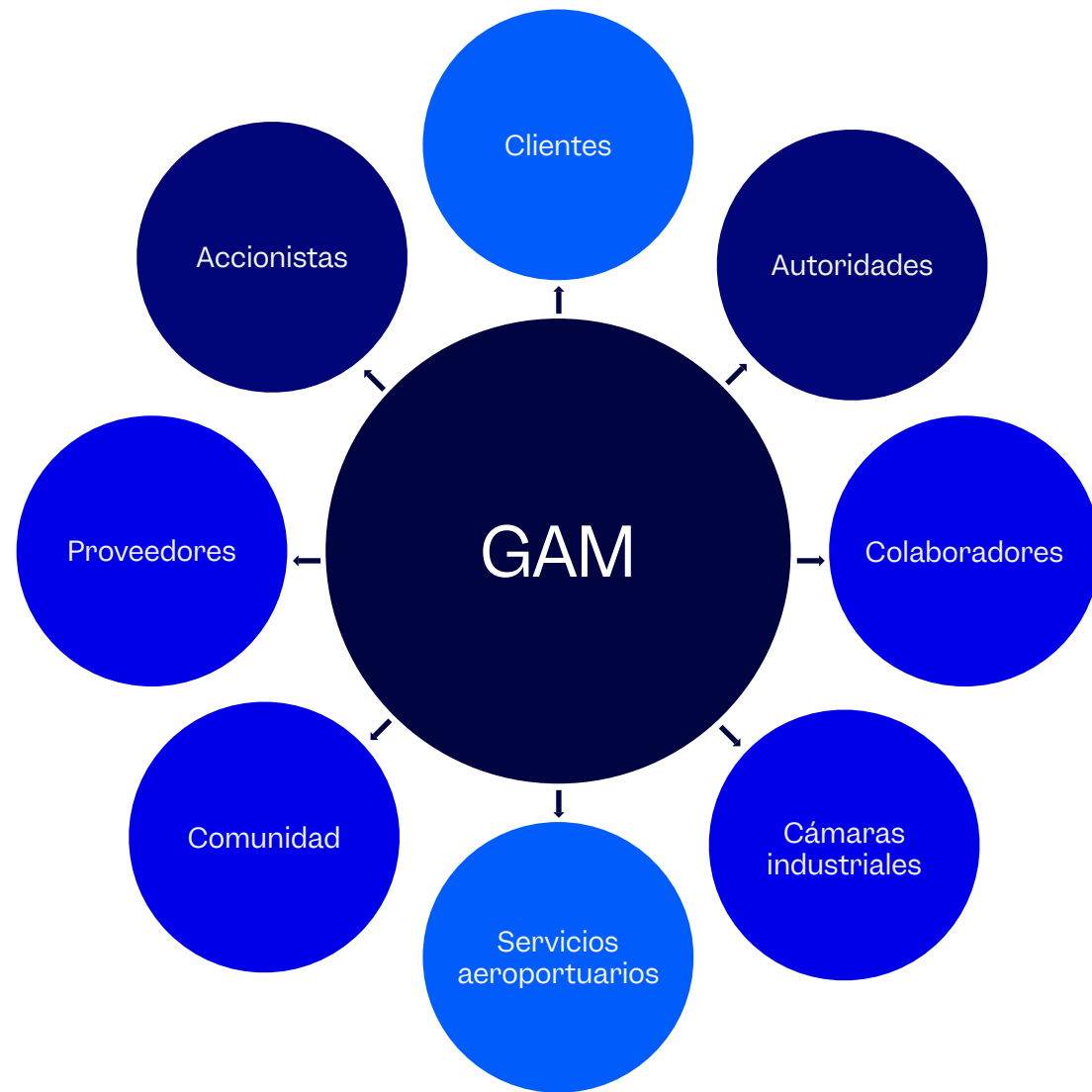


(GRI 2-29)

I.1 Relacionamiento con grupos de interés

En nuestra búsqueda constante de generar valor y promover una cultura de servicio, reconocemos la relevancia de nuestras interacciones con diversos grupos de interés, ya sea de manera directa o indirecta. Seguimos una comunicación abierta y transparente, ofreciendo una variedad de canales para la participación y un servicio especializado adaptado a cada una de nuestras partes interesadas.

Conscientes de la importancia de construir confianza en un entorno dinámico, hemos identificado a estos grupos y establecido mecanismos de diálogo que potencian la comunicación y transparencia con cada uno de ellos.



Grupo de interés	Compromiso	Canal de comunicación
Accionistas	Proteger su inversión es nuestra prioridad, lograda a través del continuo crecimiento de nuestro negocio, la transparencia destacada en cada decisión tomada y en los resultados financieros del grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Diarios • Informes financieros • Junta Directiva
Clientes	Colocar a nuestros clientes en el centro de nuestras decisiones, aspirando a proporcionar la máxima experiencia de vuelo en cada fase del viaje, ofreciendo todo lo necesario para satisfacer sus necesidades y garantizando en todo momento su salud y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Correos electrónicos • Redes sociales • Encuesta de satisfacción • App móvil • Módulos de atención al cliente • Pantallas de las aeronaves • Revista de Aeroméxico • Grupos focales
Autoridades	<p>Contribuir al progreso socioeconómico del país, guiados por principios de utilidad pública inscritos en el respeto a la legislación vigente y las normativas aplicables.</p> <p>Participar activamente en la colaboración entre los sectores público y privado para abordar las brechas fundamentales del país, con el compromiso de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Diarios • Diálogo abierto • Informes financieros • Alianzas públicas
Colaboradores	<p>Asegurar el bienestar integral, fusionando la seguridad en el entorno laboral, un ambiente de trabajo enriquecedor y programas dedicados a la salud y equilibrio personal. Este compromiso se extiende tanto a nuestro talento interno como a colaboradores externos.</p> <p>Respaldar la formación y el crecimiento profesional, promoviendo la igualdad de oportunidades y un entorno de trabajo fundamentado en el respeto mutuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Correos electrónicos • Letreros en áreas comunes • Línea ética • Capacitaciones presenciales y en línea • Evaluaciones de desempeño
Cámaras industriales	Sumar esfuerzos para llevar a cabo proyectos e iniciativas que impulsan el crecimiento sostenible de la industria mexicana.	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Diarios • Diálogo abierto • Informes financieros • Alianzas públicas
Servicios aeroportuarios	Facilitar las operaciones y crear un entorno propicio para brindar un servicio de excelencia a nuestros pasajeros.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Área Comercial • Página web • Alianzas comerciales
Comunidad	Fomentar el progreso social mediante la conectividad, priorizando la atención a las necesidades específicas de las comunidades locales.	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web • Reuniones periódicas • Diálogo abierto
Proveedores	Garantizar adquisiciones transparentes y equitativas, elevando los estándares de calidad para forjar conexiones que perduren y contribuyan al desarrollo mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Evaluaciones de desempeño y adquisición • Área de Compras/Administración • Página web

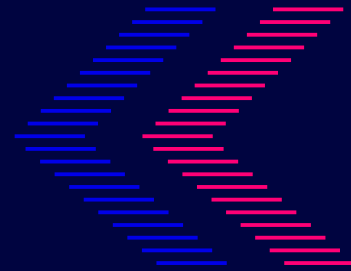
(GRI 3-1, 3-2)

I.2 Estudio de materialidad

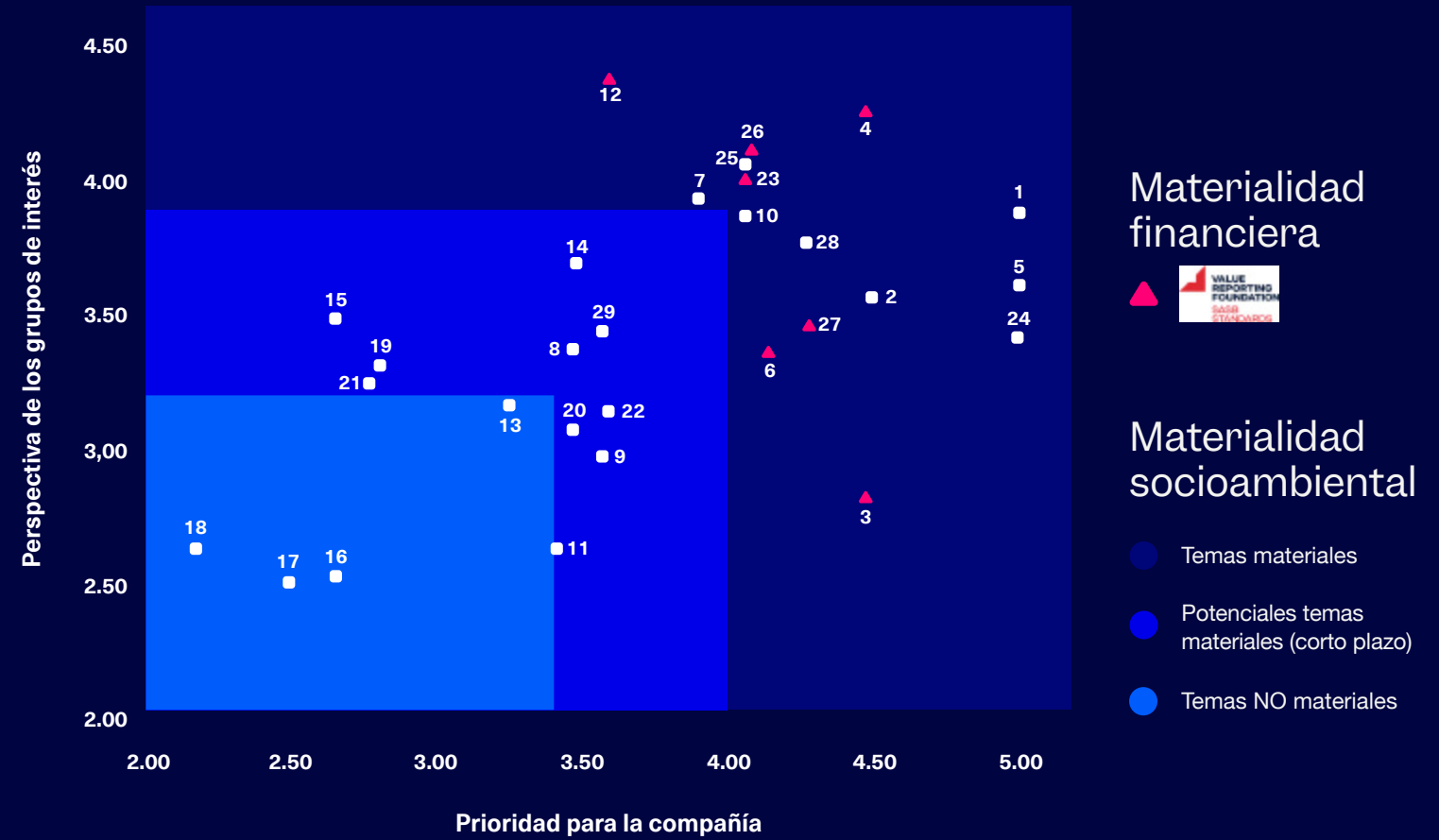
La sostenibilidad es más que un compromiso; trasciende para convertirse en el cimiento de nuestra empresa. Desde la definición de nuestra estrategia de sostenibilidad hasta la creación de un plan de acción que ve por el mundo, cuida a las personas y potencia un negocio extraordinario, nuestro análisis de materialidad fue una pieza clave. Siguiendo las mejores prácticas en la materia, hemos fortalecido la aplicación del enfoque de doble materialidad con el objetivo de identificar y comprender:

Cómo las cuestiones no financieras afectan la situación y los resultados de la Compañía (significatividad financiera o impactos internos).

Cómo la empresa influye en el medio ambiente y la sociedad (significatividad medioambiental y social o impactos externos).



MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA



METODOLOGÍA

En la definición de nuestros temas prioritarios, seguimos una metodología estructurada:

1. Identificación: Mapeamos cuidadosamente los temas potencialmente relevantes, realizando un análisis exhaustivo de los riesgos y oportunidades clave en nuestro sector. Además, nos respaldamos en expertos en la gestión de aspectos ASG y seguimos de cerca las tendencias del sector aeroportuario.

2. Priorización: Damos prioridad a la lista de temas potenciales mediante encuestas en línea, *focus groups* y entrevistas con nuestros grupos de interés clave, que incluyen colaboradores, clientes, aeropuertos, autoridades, cámaras industriales, comunidad, accionistas y proveedores. También llevamos a cabo entrevistas con la alta dirección para comprender su perspectiva interna sobre dichos temas.

3. Validación: Como último paso, para integrar el enfoque de materialidad financiera, evaluamos los parámetros del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) en el sector de Aerolíneas y Carga Aérea y Logística. Fusionamos ambas matrices para asegurar su validez y coherencia.

El análisis de materialidad se realiza o revisa aproximadamente cada dos años. El último ejercicio se realizó en el 2022.

Como resultado de este análisis, los temas prioritarios quedaron clasificados de la siguiente manera:

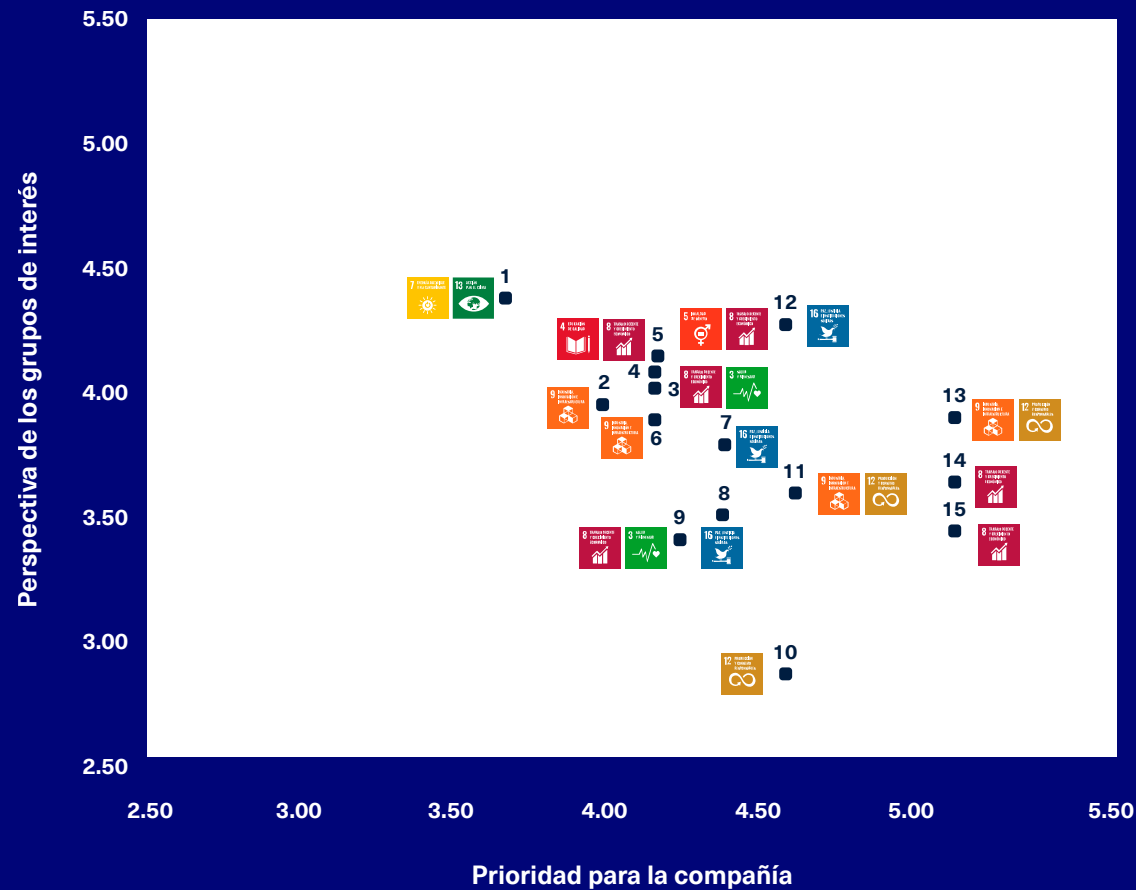
Estos temas constituyen la base para que definamos los planes de acción a mediano y largo plazo.

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

Temas materiales (15)	1	Experiencia de pasajero/cliente	Temas emergentes (11)	14	Cambio Climático
	4	Cumplimiento regulatorio		29	Gobierno corporativo
	5	Desempeño económico		8	Puntualidad operativa
	24	Atracción y retención de talento		22	Clima Laboral
	26	Diversidad y equidad de oportunidades		9	Innovación y desarrollo
	25	Capacitación y Desarrollo profesional		20	Trata de personas
	23	Salud y seguridad laboral		13	Contaminación auditiva (ruido)
	2	Presencia en el mercado		15	Economía circular
	28	Relación con autoridades		19	Productos y servicios inclusivos
	12	Gestión de la Emisiones de GEI		11	Ciberseguridad
	10	Transformación digital		21	Inversión social
	7	Conectividad aérea	Temas no materiales (3)	16	Turismo sostenible
	27	Ética y anti-corrupción		17	Tráfico de especies
	6	Seguridad operativa (security + safety)		18	Alimentos de fuentes locales
	3	Cadena de suministro sostenible			

CORRELACIÓN DE TEMAS MATERIALES CON ODS

Asimismo, realizamos la correlación de nuestros temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



- | | | | |
|----|---------------------------------------|----|----------------------------------|
| 1 | Gestión de las Emisiones de GEI | 11 | Presencia en el mercado |
| 2 | Conectividad aérea | 12 | Cumplimiento regulatorio |
| 3 | Salud y seguridad laboral | 13 | Experiencia del pasajero/cliente |
| 4 | Capacitación y desarrollo profesional | 14 | Desempeño económico |
| 5 | Diversidad y equidad de oportunidades | 15 | Atracción y retención de talento |
| 6 | Transformación digital | | |
| 7 | Contaminación auditiva (ruido) | | |
| 8 | Relación con autoridades | | |
| 9 | Ética y anti-corrupción | | |
| 10 | Seguridad operativa | | |

ANEXO II

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Pacto Mundial

Nuestro modelo de negocio se destaca por la innovación, el compromiso con la sostenibilidad y la creación de valor compartido. Nos esforzamos en la solución de desafíos sociales y globales, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Focalizamos nuestros esfuerzos en aquellos ODS donde podemos generar un impacto significativo mismos que se muestran a continuación:

RELACIÓN DE TEMAS MATERIALES CON ODS

1. Gestión de las Emisiones de GEI



2. Conectividad aérea



3. Salud y seguridad laboral



4. Capacitación y desarrollo profesional



5. Diversidad y equidad de oportunidades



6. Transformación digital



7. Relación con autoridades



8. Ética y anti-corrupción



9. Seguridad operativa



10. Cadena de suministro sostenible



11. Presencia en el mercado



12. Cumplimiento regulatorio



13. Experiencia del pasajero/cliente



14. Desempeño económico



15. Atracción y retención de talento



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

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores
3 Salud y bienestar	Salud y seguridad de empleados Seguridad operativa (<i>security + safety</i>)	Nos comprometemos a salvaguardar la salud y el bienestar de nuestras partes interesadas a través del Sistema de Gestión de Salud e Higiene (SGSH). Para minimizar el riesgo de accidentes aéreos o terrestres, implementamos nuestro Sistema de Gestión de Seguridad (SMS). Además, desde nuestro departamento de Security, trabajamos para prevenir cualquier situación que pueda poner en peligro la seguridad de la aeronave, pasajeros, tripulación y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> 0 fallecimientos por accidentes o enfermedades ocupacionales. Redujimos a 0 las lesiones graves por accidente laboral. Ningún accidente de aviación para el periodo. Logramos un <i>Injury Severity Rate</i> de 4.16. 100% de los riesgos y situaciones de Security y SSO fueron mitigados. 220 participantes del Programa de Factores Humanos. 0 casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.
4 Educación de calidad	Capacitación y desarrollo profesional	Promovemos la formación y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, a través de Aeroméxico Formación y de programas como <i>LinkedIn Learning</i> , <i>ELEVATE</i> , <i>Ignite</i> , entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> 19,503 colaboradores capacitados y un total de 1,860,114 horas de formación. Invertimos \$99,843,574 en capacitación.
5 Igualdad de género	Diversidad y equidad de oportunidades	Contamos una Estrategia de DEI para promover una cultura dinámica en nuestra organización.	<ul style="list-style-type: none"> 37% de nuestra plantilla está representada por mujeres. Alcanzamos un 27% en la tasa de contratación de mujeres. El 40% de los puestos gerenciales son ocupados por mujeres y el 39% están en puestos relacionados con STEM. Logramos un 90% en la tasa de retención de colaboradoras que se acogieron a la licencia de maternidad.
7 Energía asequible y no contaminante	Gestión de emisiones de GEI	Tenemos el objetivo de convertirnos en la aerolínea líder en la transición hacia las Cero Emisiones Netas en Latinoamérica. Contamos con un plan de adquisición de SAF y aceleración local de combustibles sostenibles de aviación (SAF) y un plan de eficiencia operacional.	<ul style="list-style-type: none"> Uso de combustibles sostenibles al emplear más de 214,000 litros de SAF. Adquirimos aeronaves más eficientes: 6 aeronaves B737 MAX -8 y -9 y 1 equipo B787-9 <i>Dreamliner</i>. Disminución de 22,315 toneladas de CO2 con el uso de nuevas tecnologías para reducir el consumo de combustible.

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores
8 Trabajo decente y crecimiento económico	Salud y seguridad de colaboradores Atracción y retención de colaboradores Capacitación y desarrollo profesional Desempeño económico	Promovemos la retención del talento mediante una gama de beneficios diseñados para mejorar el bienestar de nuestros empleados, y promovemos el crecimiento profesional.	<ul style="list-style-type: none"> Más de 5,000 contrataciones. 4,110 colaboradores con edad inferior a 30 años. 15% de colaboradores trabajan desde casa. El 98% de colaboradores se encuentran en México. 98.4% de nuestros colaboradores trabajan a tiempo completo. No tuvimos pérdidas monetarias significativas como resultado de procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral.
9 Industria de innovación e infraestructura	Conectividad aérea Cadena de suministro Experiencia del pasajero	Mejoramos la experiencia de viaje de nuestros clientes de inicio a fin ofreciendo nuevas rutas de conectividad e innovaciones tecnológicas en los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Más de 12 millones de pasajeros utilizaron el registro online. Logramos un puntaje de 34.5 puntos vs. 2022 en el NPS. Más de 200,000 salidas durante el periodo. Un total de 149 aeronaves.
12 Producción y consumo responsable	Experiencia del pasajero/cliente	Fomentamos prácticas de consumo responsable en nuestros vuelos, reduciendo el uso de plásticos de un solo uso. Además, apoyamos la economía local al adquirir productos y servicios de proveedores locales.	<ul style="list-style-type: none"> Eliminamos los plásticos de un solo uso en todos nuestros vuelos. Implementamos en todas nuestras instalaciones bolsas compostables para residuos orgánicos y bolsas 100% reciclables para residuos inorgánicos.
13 Acción por el clima	Gestión de las emisiones GEI	Supervisamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), cumpliendo con rigurosos estándares y normativas a nivel nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> Logramos una disminución de 22,315 toneladas de CO2 gracias a nuestro programa de eficiencia de combustible.
16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Ética y anticorrupción Cumplimiento regulatorio Relación con autoridades	Contamos con un Código de Conducta que refleja nuestros valores éticos, legales y de transparencia, guiándonos en nuestras interacciones con colaboradores, clientes y demás partes interesadas. Aseguramos una conducta responsable mediante diversas políticas internas y capacitaciones que integran a nuestros empleados con nuestros principios éticos fundamentales.	<ul style="list-style-type: none"> Más de 18,000 acreditaciones internas y externas bajo el programa <i>Compliance</i>. 4032 colaboradores capacitados en ciberseguridad. Más de 8,000 colaboradores capacitados en el Código de Conducta. 0 casos de corrupción e incumplimiento a leyes o reglamentos. 0 denuncias por competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

(GRI 2-28)

Compromiso continuo con el Pacto Mundial

Desde hace 11 años, en Aeroméxico hemos tomado la firme convicción de que la sostenibilidad es esencial para mantener la integridad de nuestro modelo de negocio. Esta convicción nos llevó a tomar la decisión de unirnos voluntariamente al Pacto Mundial México, alineando nuestras estrategias y operaciones con los Diez Principios Universales sobre Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Nuestro objetivo es fomentar y contribuir activamente al logro de estos principios así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Índice de contenidos GRI

Aeroméxico ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.



Estándar GRI	Contenido
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
GRI 2 usado	Contenidos generales 2021
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
	2-4 Actualización de información
	2-5 Verificación externa
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	2-7 Empleados
	2-8 Trabajadores que no son empleados
	2-9 Estructura de gobernanza y composición
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
	2-13 Delegación de la responsabilidad en la gestión de los impactos
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad
	2-15 Conflictos de interés
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	2-19 Políticas de remuneración
	2-20 Proceso para determinar la remuneración
	2-21 Ratio de compensación total anual
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
	2-23 Compromisos y políticas
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas
	2-28 Afiliación a asociaciones
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés
	2-30 Convenios de negociación colectiva

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
8, 18				
8, 22				
8				
8				
214		x		
22,36, 41, 46, 182				
94		x		
"GAM no cuenta con trabajadores terceros."				
143, 144, 152				
144				
144				
144, 152, 176				
151, 152, 174				
8				
144, 162				
144				
149				
149				
150				
144, 150				
	Información confidencial.			
7				
154				
49, 154				
41, 126, 172, 174				
126, 172				
62				
46, 196				
188				
94, 98				

Estándar GRI	Contenido
GRI 2 usado	Temas materiales 2021
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales
	3-2 Lista de temas materiales

Desempeño económico	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
	201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos

Cadena de suministro sostenible	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas



Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
190				
190				

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
	Información no disponible.			
	Información no disponible.		4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.1, 8.2, 5, 9.1, 10.3	
179			8.2, 8.5, 13.1	Principio 7
105			5.1, 8.5, 10.3	
"160 GAM no recibe ayuda del gobierno."			5.1, 8.5, 8.6, 10.3	
135			8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 11.2	
135			1.2, 1.4, 8.2, 8.3, 8-5, 13.1	

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
182				
182			8.3	
182		X	8.7, 8.8	Principio 2
182			8.8	Principio 2

Ética en el negocio y anticorrupción	Contenido
--------------------------------------	-----------

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

Gestión de las emisiones de GEI	Contenido
---------------------------------	-----------

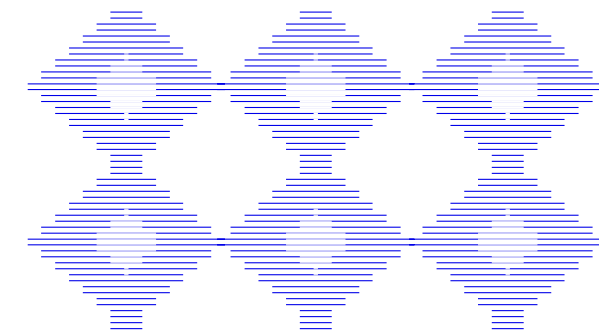
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
	301-2 Insumos reciclados utilizados
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización
	302-2 Consumo energético fuera de la organización
	302-3 Intensidad energética
	302-4 Reducción del consumo energético
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua
	303-3 Extracción de agua
	303-4 Vertido de agua
	303-5 Consumo de agua

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
---------------------------	---------	--------------	-----	--------------

160				
160			9,1,9,4,16.5	Principio 10
160			9,1,9,4,16.5	Principio 10
160			1,2,1,4,8,1,8,3,8,5,16,5	Principio 10
162			16,3,16,10	

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
---------------------------	---------	--------------	-----	--------------

58, 62				
75		X	12,2	
	"Información no disponible."		12,2,12,5	Principio 9
	"Información no disponible."		12,2,12,5	Principio 9
69		X	7,2, 7,3, 8,4, 12,2, 13,1	Principios 7, 8
	"Información no disponible."		12,2, 13,1	
69		X	7,3, 8,4, 12,2, 13,1	Principio 8
69, 73			7,3, 8,4, 12,2, 13,1	Principios 8, 9
69, 73			7,3, 13,1	
85			6,3, 6,a, 12,4	Principio 7
85			6,3, 6,5	Principio 8
85		X	6,4	Principio 8
85		X	6,3	Principio 8
85		X	6,4	Principio 8



Gestión de las emisiones de GEI	Contenido
---------------------------------	-----------

GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire

GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos
	306-3 Residuos generados
	306-4 Residuos no destinados a eliminación
	306-5 Residuos destinados a eliminación

Cumplimiento regulatorio	Contenido
--------------------------	-----------

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
------------------------------	-------------------------------------

Atracción y retención de talento	Contenido
----------------------------------	-----------

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
------------------------------	-------------------------------------

GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-3 Permiso parental

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
--	---

GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
--	---

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
---------------------------	---------	--------------	-----	--------------

64		X	3.9,12.4, 13.1,14.3, 15.2	Principio 9
64		X	8 3.9,12.4, 13.1,14.3, 15.2	Principio 9
64		X	8 3.9,12.4, 13.1,14.3, 15.2	
65		X	13.1,14.3, 15.2	
66,69,73			12.4, 13.1,14.3, 15.2	Principio 8
65			12.4	
65		X	12.4, 13.1,14.3, 15.2	
77			6.3,12.4,14.1	Principio 8
77		X	6.3,12.4	Principio 8
77		X	6.3,12.4,14.1,15.1	
77		X	6.3,12.4	
77		X	6.3,14.2, 15.1,15.5	

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
---------------------------	---------	--------------	-----	--------------

154				
-----	--	--	--	--

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
---------------------------	---------	--------------	-----	--------------

96,104				
96		X	5.1, 8.5, 8.6,10.3	
105			3.2, 5.4, 8.5	
108			3.2, 5.1, 5.4, 8.5	Principio 6
Nos apegamos a la normativa de GAM.			8.8	Principio 3
98				Principio 3

Salud y seguridad laboral	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
	403-3 Servicios de salud en el trabajo
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
	403-9 Lesiones por accidente laboral
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
122,128				
122,128			8.8	
128,130			3.3,3.9,8.8	
130			3.3,3.9,8.8	
130			3.3,3.9,8.8,16.7	
133			3.3,3.9,8.8	
128			3.3,3.7,3.9,8.8	
128			8.8	
128			8.8	
134		X	3.6,3.9,8.8,16.1	
134			3.3,3.4,3.9,8.8,16.1	

Capacitación y desarrollo	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
98				
98		X	"4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3"	
98			8.2, 8.5	
103		X	5.1, 8.5, 10.3	

Diversidad y equidad de oportunidades	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
109				
109,144		X	5.1, 5.5, 8.5	Principio 6
112		X	8.5, 10-3	Principio 6
172		X	5.1, 8.5, 8.8, 10.3	Principio 6

Conectividad aérea	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales

Relación con autoridades	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos

Seguridad operativa	Contenido
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios



Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
135				
135				
"No se tiene registro de impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales."			1.4, 2.3	

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
160				
"160 GAM no realiza contribuciones a partidos políticos."				Principio 10

Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
128				
122			16.3	
126			16.3	

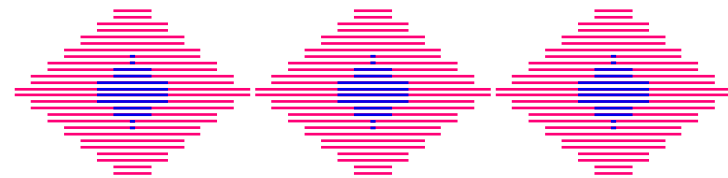


Experiencia del cliente	Contenido
-------------------------	-----------

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Presencia en el mercado	Contenido
-------------------------	-----------

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

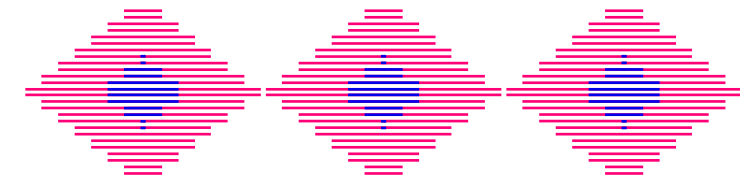


Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
---------------------------	---------	--------------	-----	--------------

36				
163			16.3,16.10	

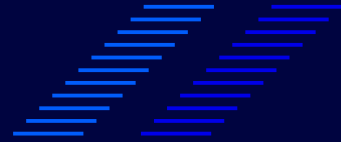
Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación	ODS	Pacto Global
---------------------------	---------	--------------	-----	--------------

36				
41			12.8	
42			16.3	
42			16.3	



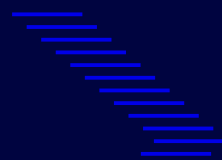
Índice de parámetros SASB

Índice de parámetros SASB Carga aérea y logística



Estándar Temático	Parámetro SASB	Descripción	Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación
Emisiones de gases de invernadero	TR-AL-110a.1	Emisiones mundiales brutas de alcance 1	64		
	TR-AL-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	58		
	TR-AL-110a.3	(1) Total de combustible consumido, (2) porcentaje de alternativo, (3) porcentaje de sostenible	66		
Prácticas Laborales	TR-AL-310a.1	Porcentaje de la fuerza laboral activa cubierta por los convenios colectivos de trabajo	94, 98		
	TR-AL-310a.2	(1) Número de interrupciones del trabajo y (2) total de días de inactividad		"Información no disponible."	
Comportamiento competitivo	TR-AL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	162		x
Gestión de accidentes y seguridad	TR-AL-540a.1	Descripción de la aplicación y los resultados de un sistema de gestión de la seguridad	122		
	TR-AL-540a.2	Número de accidentes de aviación	122		
	TR-AL-540a.3	Número de medidas gubernamentales de aplicación de los reglamentos de seguridad de la aviación	122		
Métricas de actividad	TR-AL-000.A	Kilómetros por asiento disponible (ASK)	26		
	TR-AL-000.B	Coeficiente de ocupación de plazas	26		
	TR-AL-000.C	Ingresos por pasajero/kilómetro (RPK)	26		
	TR-AL-000.D	Ingresos por tonelada/kilómetro (RTK)	26		
	TR-AL-000.E	Número de salidas	23		
	TR-AL-000.F	Antigüedad media de la flota	23		

Estándar Temático	Parámetro SASB	Descripción	Página/ Respuesta directa	Omisión	Verificación
Emisión de gases de efecto invernadero	TR-AF-110a.1	Emisiones mundiales brutas de alcance 1	64		
	TR-AF-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	58		
	TR-AF-110a.3	Combustible consumido por (1) transporte por carretera, porcentaje (a) gas natural y (b) combustibles renovables, y por el (2) transporte aéreo, porcentaje (a) combustibles alternativos y (b) sostenibles	66		
Calidad del aire	TR-AF-120a.1	Emisiones atmosféricas de los siguientes contaminantes: (1) NOx (excluyendo N2O), (2) SOx y (3) material particulado (PM10)	65		
Prácticas laborales	TR-AF-310a.1	Porcentaje de conductores clasificados como contratistas independientes		"Información no disponible."	
	TR-AF-310a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las infracciones de la legislación laboral	160		
Salud y seguridad de los empleados	TR-AF-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de mortalidad para a) empleados directos y b) empleados con contrato	134		
Gestión de la cadena de suministro	TR-AF-430a.1	Porcentaje de transportistas con percentiles BÁSICOS por encima del umbral de intervención de la Administración Federal de Seguridad de Autotransporte (FMCSA) de los Estados Unidos			
	TR-AF-430a.2	Huella total de gases de efecto invernadero (GEI) en todos los medios de transporte			
Gestión de accidentes y seguridad	TR-AF-540a.1	Descripción de la aplicación y los resultados de un sistema de gestión de la seguridad	122		
	TR-AF-540a.2	Número de accidentes de aviación	122		
Métricas de actividad	TR-AF-000-A	Ingresos por tonelada/kilómetro (RTK) para (1) transporte por carretera y (2) transporte aéreo	26		
	TR-AF-000-B	Factor de carga para (1) transporte por carretera y (2) transporte aéreo	26		
	TR-AF-000-C	Número de empleados, número de camioneros	94		





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



Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Indicadores Clave de desempeño en Sostenibilidad (Información no Financiera)

Al Consejo de Administración de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V.

Hemos sido contratados por la Administración de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. (en adelante “Grupo Aeroméxico”) para reportar en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada sobre los Indicadores Clave de Desempeño en Sostenibilidad (Información no Financiera) preparados y presentados por la Dirección de ESG de Grupo Aeroméxico, que se detallan en Anexo A adjunto al presente informe (los “Indicadores”), y que han sido incluidos en el Informe de Sostenibilidad de Grupo Aeroméxico 2023 (el “Reporte”), por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Responsabilidades de la Administración

La Dirección de ESG de Grupo Aeroméxico es responsable de la preparación y presentación de los Indicadores incluidos en el Anexo A de este Informe, de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) (colectivamente, “los Criterios”); así como de la información incluida en ellos, y de establecer y mantener sistemas de control interno apropiados de los que se deriva la información sujeta a nuestra revisión.

La Administración de Grupo Aeroméxico es responsable de prevenir y detectar el fraude, y de identificar y asegurar que Grupo Aeroméxico cumple con las leyes y reglamentos aplicables a sus actividades.

La Dirección de ESG de Grupo Aeroméxico también es responsable de asegurar que el personal que participa en la preparación y presentación de los Indicadores esté debidamente capacitado, que los sistemas de información se actualicen debidamente y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar incluya todas las unidades de reporte significativas.

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo un trabajo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión independiente de seguridad limitada basada en el trabajo realizado y evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Indicadores contenidos en el Reporte por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, no están presentados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios.

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

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

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

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

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

Los procedimientos aplicados en un trabajo de aseguramiento limitado difieren en naturaleza, tiempo y alcance de un trabajo de aseguramiento razonable, y en consecuencia el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera realizado un trabajo de aseguramiento razonable.

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Indicadores Clave de Desempeño de Sustentabilidad se refieren a los requerimientos establecidos por los estándares del GRI y SASB.

Conclusión

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

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestras conclusiones.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que los Indicadores Clave de Desempeño de Sostenibilidad descritos en el Anexo A, adjunto a este informe de aseguramiento, preparados por la Dirección de ESG de Grupo Aeroméxico, y contenidos en el Informe de Sostenibilidad de Grupo Aeroméxico 2023, no están presentados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

*D.R. © KPMG Cárdenas Dosal, S.C., sociedad civil mexicana y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización expresa y por escrito de KPMG.

Agua Prieta, Ags.
 Cancún, Q. Roo.
 Ciudad de México.
 Ciudad Juárez, Chih.
 Culiacán, Sin.
 Chihuahua, Chih.

Guadalupe, Jal.
 Hermosillo, Son.
 León, Gto.
 Mexicali, B.C.
 Monterrey, N.L.
 Puebla, Pue.

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






Restricción de uso de nuestro informe

Nuestro informe no debe considerarse adecuado para ser utilizado o considerarse por ninguna parte que desee adquirir derechos frente a nosotros que no sea el Consejo de Administración y la Dirección de ESG de Grupo Aeroméxico para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier parte que no sea el Consejo de Administración y la Dirección de ESG de Grupo Aeroméxico que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y elija confiar en nuestro informe (o cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad a cualquier parte que no sea Grupo Aeroméxico por nuestro trabajo, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

KPMG Cárdenas Dosal, S. C.


 Joaquin Alejandro Aguilera Dávila
 Socio
 Ciudad de México, a 31 de mayo de 2024



Anexo A

Los indicadores considerados objeto de nuestro trabajo de aseguramiento son los siguientes:

No.	Estándar	Contenido	
1	"GRI 2: Contenidos Generales 2021"	2-5	Verificación externa
2		2-7	Empleados
3	"GRI 301: Materiales 2016"	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
4	"GRI 302: Energía 2016"	302-1	Consumo energético dentro de la organización
5		302-3	Intensidad energética
6	"GRI 303: Agua y efluentes 2018"	303-3	Extracción de agua
7		303-4	Vertido de agua
8		303-5	Consumo de agua
9	"GRI 305: Emisiones 2016"	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
10		305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)
11		305-3	Otras emisiones indirectas (Alcance 3)
12	"GRI 306: Residuos 2020"	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
13		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire
14	"GRI 401: Empleo 2016"	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con residuos
15		306-3	Residuos generados
16		306-4	Residuos no destinados a eliminación
17		306-5	Residuos destinados a eliminación
18	"GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018"	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
19	"GRI 404: Formación y educación 2016"	403-9	Lesiones por accidente laboral
20		404-1	Medio de horas de formación al año por empleado
21	"GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016"	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
22		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
23	"GRI 406: No discriminación 2016"	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
24		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
25	"GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016"	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.
26	SASB Aerolíneas - Comportamiento competitivo	SASB TR-AL-520a.1	Importe total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.



Estar cerca, llegar lejos.