

EL CAMBIO ESTÁ EN EL AIRE

Informe de Responsabilidad
Social Corporativa
2010 – 2012
Aeroméxico



LA LÍNEA QUE NOS UNE



AEROMEXICO





Aeroméxico es la aerolínea más prominente de México y es un generador de una dinámica económica, social y ambiental incomparable. Aun en un entorno global complicado, con altos precios del combustible y poco crecimiento económico, las empresas de aviación estamos obligadas a actuar con responsabilidad social y en Grupo Aeroméxico este compromiso no es nuevo. Desde hace varios años hemos reconocido que una operación con un enfoque socialmente responsable otorga mayor valor a nuestros accionistas, colaboradores, clientes y a la comunidad en general.

Como resultado de un intenso trabajo de todos los que colaboramos en esta empresa, con mucha satisfacción compartimos con ustedes un periodo de crecimiento marcado por nuestro regreso a la Bolsa Mexicana de Valores y por nuestra consolidación como la aerolínea líder en México y una de las más importantes de América Latina. Hemos profundizado la alianza con nuestro mayor socio comercial, Delta Airlines, lo cual nos permitirá ofrecer un mejor producto para ser el grupo líder del mercado entre México y Estados Unidos, así como operar con mayor eficiencia mediante la ampliación de nuestra base de mantenimiento.

De igual modo, fortalecimos nuestra red doméstica y expandimos nuestra presencia internacional. En los últimos tres años hemos inaugurado 22 nuevas rutas nacionales e internacionales, y se han integrado 16 nuevos aviones a nuestra flota, incrementando el número de frecuencias y vuelos diarios. Durante 2012 transportamos a casi 15 millones de pasajeros y reafirmamos nuestro liderazgo como la aerolínea preferida para el pasajero de negocios; también buscamos estar más cerca de nuestros clientes a través de las redes sociales ofreciéndoles la posibilidad de usar nuevas tecnologías para facilitar sus procesos de documentación y tránsito en los aeropuertos.

Un aspecto que ha caracterizado a Grupo Aeroméxico es su confianza en nuestro país, la cual se refleja en las constantes inversiones para operar una flota aérea de vanguardia. Durante 2012 anunciamos una inversión

extraordinaria de once mil millones de dólares para adquirir 100 aviones Boeing entre los que se encuentran los modelos 737-MAX y 787-9 Dreamliner, el avión más moderno que existe actualmente. Todo esto forma parte de un plan de inversión a largo plazo que nos posicionará como una de las aerolíneas con una de las flotas más jóvenes, más eficientes y menos contaminantes del mundo.

No obstante el actual entorno macroeconómico internacional, en Grupo Aeroméxico comprendemos perfectamente la responsabilidad que conlleva que nuestro desarrollo tenga un impacto positivo sobre el resto de la economía y en las comunidades en las que operamos; esto nos inspira a seguir esforzándonos todos los días. Al mismo tiempo, tenemos claro que nuestro crecimiento debe ocurrir con el menor impacto ambiental posible.

Por ello, además de modernizar nuestra flota, hemos invertido en sistemas con tecnología de punta que mejoran el desempeño de los aviones, tales como Winglets que contribuyen a reducir la turbulencia de aire y la resistencia al avance, lo que se traduce en una menor emisión de gases de efecto invernadero (GEI), principalmente el CO₂ y el óxido nitroso (NO_x).

Nuestro compromiso en materia de responsabilidad social nos obliga a ir más allá de las normas y prácticas de la industria para anticipar las expectativas futuras, en una perspectiva más amplia a la de sólo nuestra empresa. En Grupo Aeroméxico concebimos la sustentabilidad como estabilidad económica y crecimiento a largo plazo que mantenga la equidad con las generaciones futuras, de acuerdo a principios éticos, sociales y de respeto al medio ambiente.

Para alcanzar este objetivo de largo plazo, hemos puesto en marcha una estrategia que nos ocupa todos los días. En esta ocasión, nos es muy grato compartir con ustedes algunos de estos esfuerzos, los resultados obtenidos y los retos que enfrentamos.

En Grupo Aeroméxico estamos orgullosos de ser ya una referencia en la industria de la aviación a nivel global, de construir una empresa cada día más responsable y de ser para muchos la cara de México ante el mundo.

José Luis Barraza
Presidente del Consejo
de Administración

Andrés Conesa Labastida
Director General
de Aeroméxico

ÍNDICE

Haz clic
para ir al
tema



Introducción

Pág. 5

Sobre este informe

Pág. 6

Gobierno corporativo

Pág. 7

Minimizando nuestro impacto ambiental

Pág. 15

Nuestros colaboradores

Pág. 36

Participando con nuestra comunidad

Pág. 54

Servicio diferenciado

Pág. 67

Nuestros resultados

Pág. 91

Retos 2013

Pág. 95

Metodología para el cálculo de indicadores

Pág. 96

Tabla de referencia GRI

Pág. 97

Anexos

Pág. 107



INTRODUCCIÓN



El presente informe describe actividades y resultados del desempeño de Aeroméxico durante el periodo enero 2010 – diciembre 2012 en aspectos de responsabilidad social corporativa. Está dirigido a nuestros colaboradores, accionistas, comunidades, organizaciones, otras aerolíneas, autoridades y clientes con los cuales la empresa interactúa. Queda a su disposición en la página web <http://www.aeromexico.com>.

Todos sus comentarios y preguntas sobre este documento serán bienvenidas a través de nuestra página web mediante la opción Contacto. Igualmente ponemos a su disposición la dirección de correo electrónico rsc@eromexico.com.mx y por correo postal en nuestras oficinas administrativas en Paseo de la Reforma No. 445 Torre A, Piso 5, Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06500. Ciudad de México.

Documento coordinado por:
Dirección de Cumplimiento
y Responsabilidad Social

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



SOBRE ESTE INFORME

Límites |



Este documento cubre las actividades de Aeroméxico de enero de 2010 a diciembre de 2012 y constituye nuestro primer Informe sobre Acciones de Responsabilidad Social Corporativa usando los protocolos de la Directriz G3.1, Nivel B (auto declarado) del Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar Memorias de Sostenibilidad con apego a los principios de materialidad, exhaustividad, contexto de sustentabilidad y grupos de interés.

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional que proporciona lineamientos para reportar acciones de las empresas comprometidas con operaciones sustentables; en un futuro se pretende buscar la verificación de nuestro Informe por parte del GRI u otra entidad calificada y reportar nuestras actividades de responsabilidad social corporativa cada dos años.

Este informe se enfoca a las actividades nacionales e internacionales de Aeroméxico, sin embargo, también se incluyen menciones explícitas sobre Grupo Aeroméxico, sus subsidiarias y socios comerciales. Salvo que se especifique o el contexto requiera lo contrario, las referencias en este informe a "Aeroméxico", "la Compañía", "la Empresa", "nosotros" y "nuestro(a)" se refieren a Aerovías de México S.A. de C.V.

El presente informe tiene como objetivo informar a nuestras partes interesadas sobre nuestras acciones a favor del medio ambiente y de nuestra comunidad como una empresa detonadora de la economía mexicana así como sentar las bases para futuros informes de responsabilidad social corporativa. A partir del aprendizaje obtenido durante la elaboración del primer informe de una aerolínea mexicana con base en el citado estándar internacional, invitamos a nuestros competidores nacionales a sumarse a nuestro esfuerzo de ofrecer mayor transparencia a nuestras partes interesadas sobre nuestro desempeño corporativo, así como estrategias y acciones orientadas a propiciar cambios positivos en aspectos económicos, ambientales y sociales de nuestro país.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

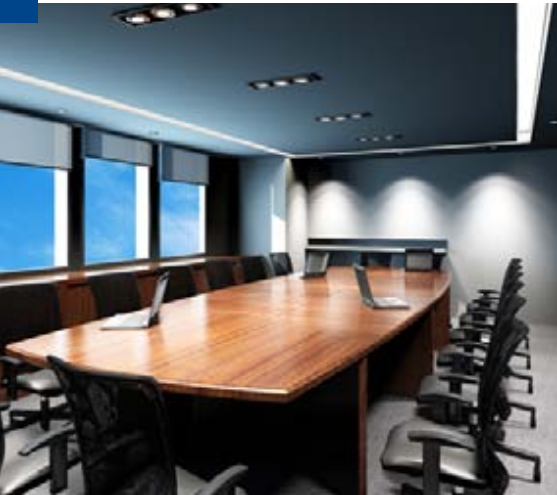
PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



GOBIERNO CORPORATIVO



En cumplimiento de los estándares de gobierno corporativo establecidos por nuestros accionistas, el Consejo de Administración y la alta dirección de Aeroméxico están compuestos por personas con amplia experiencia en administración empresarial y en industria aérea. El Presidente de nuestro Consejo de Administración es José Luis Barraza González y nuestro Director General es Andrés Conesa Labastida.

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS

Organización del Gobierno

Aeroméxico está organizado en estructuras que aseguran una continuidad funcional así como la correcta asignación de responsabilidades, a fin de asegurar el cumplimiento administrativo, operacional, de calidad y de seguridad.

Las estructuras que lo permiten son la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo, Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, Comité de Nominaciones y Compensaciones y Comité de Finanzas. Además de lo anterior, a dichas estructuras se suman las siguientes instancias operativas: el Comité de Rentabilidad, Comité de Seguridad Aérea, Comité de Tecnología, Comité de Egresos, Comité de Adquisiciones, Comité de Comercialización y el Comité de Calidad en el Servicio.

Esta forma de organización permite ejecutar las estrategias aprobadas por el Consejo de Administración, así como implementar las regulaciones y mejores prácticas de industria. De igual manera, los comités operativos están constituidos con la finalidad de permear la información



en todos los niveles de la empresa al involucrar a representantes de las diversas áreas de la administración relacionadas con los temas ahí tratados y que tienen como objetivo:

- Analizar los temas de naturaleza operativa dentro de su alcance.
- Simplificar y acelerar los trámites.
- Agilizar la toma de decisiones.
- Incrementar la generación de ingresos.
- Asegurar el control de gastos y activos de la empresa.
- Informar acuerdos, acciones y avances a la dirección general para apoyar en la implementación de los planes designados.

Mantener una política de racionalización en las inversiones, los gastos financieros y los costos de operación, permitió que Grupo Aeroméxico retomara el camino del crecimiento y que no sólo recuperara las cifras de años previos, sino que consiguiera superarlas y estableciera en 2012 nuevas marcas. Durante 2012 se registró una cifra récord de 14 millones 812 mil pasajeros transportados, lo que representa un crecimiento del 3% sobre 2011.

Criterios para la Selección de Miembros del Consejo



Los estatutos de la Sociedad establecen que el Consejo de Administración tiene la facultad de determinar las estrategias de negocios, vigilar la administración de la sociedad y sus subsidiarias, nombrar o revocar al Director General, así como determinar las políticas de remuneración del Director General y otros funcionarios.

Como se mencionó anteriormente, Aeroméxico establece estándares muy altos al seleccionar a los miembros del Consejo de Administración y la alta dirección. Se seleccionan a personas con una amplia experiencia y capacidad probada en importantes empresas de diferentes ramos del país y que cuentan con el reconocimiento internacional en áreas de gestión de negocios, inversión de capital, turismo, finanzas corporativas, la banca y la industria del transporte aéreo; sobre este punto existe más información en nuestro informe anual a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

Nuestro Consejo de Administración, salvo por tres miembros, está formado por 21 Consejeros Independientes de los cuales 4% es de género femenino y también incluye un consejero designado por la Asociación Sindical de Pilotos de Aviación (ASPA).

Para informar a nuestras partes interesadas sobre el desempeño de Grupo Aeroméxico, los estados financieros auditados y los estados financieros trimestrales no auditados de la Sociedad se dan a conocer de conformidad con las disposiciones generales de la Ley del Mercado de Valores (LMV), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de forma anual; igualmente se encuentran disponibles en el sitio web de la BMV así como en el sitio web <http://www.aeromexico.com>.

A su vez, el desempeño del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está sujeto a un ejercicio de autoevaluación dirigido por los auditores externos de la Sociedad. El Comité

de Auditoría y Prácticas Societarias está compuesto por cuatro miembros independientes del Consejo de Administración y cuyo presidente únicamente puede ser nombrado o removido por votación de los accionistas en una asamblea general ordinaria de accionistas. Las responsabilidades del Comité de Auditoría se encuentran detalladas en nuestro informe anual a la BMV.

En nuestra organización, el Comité de Nominaciones y Compensaciones es el encargado de determinar las contraprestaciones recibidas por los miembros del Consejo de Administración, Directivos Relevantes y personas relacionadas.

Conflictos de Interés |

Con respecto a conflictos de interés y personas relacionadas, en el curso normal de los negocios, Aeroméxico podría participar en distintas operaciones con sus accionistas o con compañías controladas por sus accionistas, las cuales se encuentran sujetas a la aprobación del Consejo de Administración conforme a lo requerido por la Ley del Mercado de Valores (LMV) una vez que se haya escuchado la opinión del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y, de ser necesario, después de haber obtenido la opinión de expertos independientes.

De igual manera, Aeroméxico cuenta con la "Política de Conflicto de

Intereses" establecida para evitar que sus ejecutivos o colaboradores obtengan algún beneficio personal o que tengan una asociación o interés económico (directo o indirecto) que pueda afectar su conducta o su criterio en forma tal que pudiera entrar en conflicto con los intereses de la compañía. Como ésta existen otras políticas que buscan establecer los lineamientos para un adecuado gobierno corporativo en Aeroméxico como son la Política de Préstamos a Empleados y personas relacionadas, la Política de Operaciones con personas relacionadas y la Política de Lineamientos en Materia de Control Interno y Auditoría Interna.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
 COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



La Política aplica a todos los consejeros, ejecutivos y colaboradores de Grupo Aeroméxico, sin importar en dónde residan o lleven a cabo sus actividades, así como a las subsidiarias, afiliadas y relaciones con terceros respecto de las cuales Grupo Aeroméxico tiene control o titularidad, incluyendo Joint-Ventures, y también a sus agentes, consultores, socios comerciales y otros representantes de la empresa.

Política Anticorrupción

En 2011 implementamos nuestra Política Anticorrupción, la cual se encuentra accesible a todos nuestros colaboradores vía intranet. Ésta busca asegurar que se cumpla con los requisitos impuestos por diversas Leyes Internacionales, incluyendo la Ley Anticorrupción en el Extranjero de Estados Unidos que le prohíbe a las compañías norteamericanas y a las empresas extranjeras que hacen negocios dentro de los Estados Unidos, hacer pagos a funcionarios extranjeros (tanto oficiales del gobierno, como empleados del mismo, y cualquier persona que actúe

en capacidad oficial) con el propósito de obtener o retener negocios. Las actividades de Grupo Aeroméxico están sujetas a dichas leyes en cualquier país del mundo.

Durante 2012 se difundió la Ley y Política Anticorrupción a nivel sistema mediante la impartición de pláticas informativas, la firma de conocimiento y aceptación de cumplimiento por parte de todos los colaboradores, así como la inclusión de la cláusula anticorrupción en los contratos de Grupo Aeroméxico.

Denuncias corporativas

Otra medida implementada a favor de la prevención de conductas ilícitas es el sistema de denuncias corporativas que se encuentra en nuestra página web. A través de dicho mecanismo, los colaboradores, proveedores, clientes y demás partes interesadas pueden hacer denuncias sobre comportamientos no éticos, ya sea comportamientos contrarios al comportamiento ético determinado por la empresa, a la Política Anticorrupción o a la Política de No Discriminación. Cualquier denuncia es investigada y evaluada por la Dirección Corporativa de Auditoría Interna, que es un órgano independiente de la administración.

A este respecto, Aeroméxico tiene implementada una política de **“Cero Tolerancia”**, en donde la honestidad y lealtad de nuestros equipos de trabajo es de vital importancia para el desempeño diario y el alcance

de los objetivos de la empresa. Así, cuando se corrobora la realización de prácticas deshonestas, las medidas adoptadas pueden llegar a la terminación de la relación laboral con la persona que cometió la infracción y, dependiendo de la gravedad del hecho, la remisión del caso ante las autoridades.

Cultura de la legalidad

De igual manera, en septiembre de 2011 se llevó a cabo el “Taller sobre Cultura de la Legalidad en el Medio Laboral” en las instalaciones de Aeroméxico Capacitación, cuyo objetivo fue formar facilitadores dentro de la organización que fomenten competencias ciudadanas, la participación voluntaria y una cultura de la legalidad dentro del ámbito laboral y en los espacios de su vida cotidiana.

Participación en Temas de Interés Público

Aeroméxico participa de manera continua en foros de análisis donde se discuten aspectos críticos del sector aerotransporte, proporcionando opiniones expertas a las entidades políticas y regulatorias en concordancia con los acuerdos previstos en asociaciones de industria nacionales e internacionales, a las

cuales pertenece la empresa. Nuestro Director General, Andrés Conesa, es miembro de los consejos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) que agrupa a las líneas aéreas de todo el mundo y de la Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo (ALTA) y de la alianza de aerolíneas SkyTeam.

Asimismo, nuestro Director Ejecutivo de Asuntos Corporativos y de Industria, Abraham Zamora, ha presidido la Cámara Nacional de Aerotransportes CANAERO durante los años 2011 y 2012. Además, varios colaboradores de Aeroméxico participan activamente en los comités de estas asociaciones. El objetivo principal de la Cámara es ser un órgano de consulta de los tres niveles de gobierno en representación de la industria aérea.

Durante el periodo cubierto por este informe, Aeroméxico participó activamente en los temas relativos al análisis de oportunidades de la política aeronáutica mexicana, análisis de servicios de aeronavegación en el espacio aéreo mexicano, políticas de recaudación de derechos por transporte de no inmigrantes, y en la posición de México al respecto del Esquema Europeo de Comercio de Emisiones conocido como EU ETS.

En marzo de 2012, durante el Tianguis Turístico celebrado en Puerto Vallarta y en la Riviera Nayarit, Grupo Aeroméxico llegó a un acuerdo con los gobiernos de 15 estados de la república que permitirá planear y realizar inversiones conjuntas con los grupos hoteleros y otros prestadores de servicios, para así optimizar el uso de la capacidad instalada mediante programas, promociones y ofertas que alienten los desplazamientos de turistas nacionales y extranjeros en todos los destinos del país.

Igualmente en 2012, en coordinación con el Consejo de Promoción Turística de México, Aeroméxico firmó un convenio de colaboración con el cual se busca incrementar el número de visitantes nacionales e internacionales a nuestro país. En el convenio se establecen iniciativas de promoción, publicidad y precio, donde participarán las Secretarías de Turismo estatales, las oficinas de Convenciones y Visitantes, hoteleros, prestadores de servicios turísticos y demás involucrados en la cadena de valor.

Como cada año, en 2012 Aeroméxico participó en el Foro de Líderes de Aerolíneas que organiza anualmente la Asociación Latinoamericana y del Caribe del Transporte Aéreo (ALTA) cuya misión es promocionar la seguridad, eficiencia y prácticas amigables con el medio ambiente en la aviación de la región. A dicho foro asistieron nuestro Director General, Andrés Conesa, acompañado de Abraham Zamora, Director Ejecutivo de Asuntos Corporativos y de Industria, y de Max Álvarez, Director de Flota. El evento contó con la participación de más de 500 delegados, incluyendo directores generales, miembros de directorios y representantes de la industria aérea, al igual que de todas las organizaciones relacionadas tal como autoridades aeronáuticas de toda la región y dignatarios locales.



MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



En Aeroméxico llevamos a cabo acciones importantes a largo plazo y acciones urgentes a corto plazo para enfrentar el cambio climático de forma voluntaria.

En Aeroméxico sabemos que nuestros procesos de negocio inevitablemente tienen un impacto en el medio ambiente. A nivel global la industria aérea contribuye con alrededor del 2% de las emisiones globales de CO₂ y con apenas el 13% del producido por todos los medios de transporte (International Civil Aviation Organization, 2010). No obstante, reconocemos la importancia de participar en la lucha contra el cambio climático a través de actividades enfocadas a hacer más eficiente nuestra operación, optimizando el uso de combustibles fósiles para minimizar nuestras emisiones de GEI.

El cambio climático amenaza la actividad humana con una mayor cantidad de desastres naturales como huracanes, sequías e inundaciones, los cuales han demostrado su potencial de afectar negativamente la población, la economía de los países afectados, la industria del turismo y por lo tanto, la industria aérea. Aeroméxico está enfrentando el cambio climático a través del principio de precaución, y continuamente estamos analizando los proyectos que de manera individual o colaborativa podemos implementar en nuestra operación para mitigar nuestro impacto sobre el medio ambiente.

Nuestras acciones de corto plazo son consistentes con la estrategia de cuatro pilares reconocida por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) e incluyen el manejo estratégico del combustible, el mantenimiento de aeronaves y la mejora continua de nuestros procesos operativos para optimizar el consumo de combustibles en cada vuelo.

Nuestro compromiso en esta materia se construye alrededor de fuertes inversiones para actualizar y renovar continuamente nuestra flota, para incorporar las tecnologías más eficientes que disminuyan las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en el largo plazo y contribuyan a contar con una industria neutra en carbono que siga siendo competitiva.

Nuestras acciones más importantes a largo plazo incluyen la cooperación con nuestros socios comerciales de SkyTeam, la participación en Cámaras de Industria, con entidades del Gobierno Federal Mexicano y con asociaciones internacionales tales como el Grupo SAFUG (Sustainable Aviation Fuel Users Group).





Plan de Vuelo en México hacia los Biocombustibles

Durante 2010 participamos en las conferencias y talleres del Plan de Vuelo hacia los Biocombustibles Sustentables de Aviación organizado por Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA). Este organismo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), tuvo como objetivo involucrar a organizaciones civiles, instituciones gubernamentales, empresariales y de investigación en el establecimiento de la ruta que permitiera promover la industria de biocombustibles sustentables de aviación en México. Se busca elaborar estos biocombustibles a

partir de procesos tecnológicos y materias primas no destinadas a la alimentación; cultivar en terrenos no agrícolas o marginales, no depender del agua potable prevista para el consumo humano y abonar a la seguridad energética del sector en nuestro país.

Siendo Aeroméxico uno de los principales actores al final de la cadena de suministro, desde la primera reunión de trabajo buscó aportar ideas, necesidades, expectativas y compromisos que fueron implementados unos meses después.




















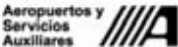










Impulso a los biocombustibles de aviación a nivel mundial

Como miembro del SAFUG (Sustainable Aviation Fuel Users Group) desde 2011, Aeroméxico ha apoyado los proyectos de investigación y desarrollo de biocombustibles que presenten alternativas viables al uso de combustible fósil. El objetivo es obtener biocombustibles de bajo carbono que, sin constituir competencia a los cultivos destinados a la alimentación humana, tengan un impacto socioeconómico positivo en las partes involucradas a lo largo de su cadena de valor y abonen a la seguridad energética del sector en nuestro país.

SAFUG se formó en el año 2008 con el apoyo y asesoría de organizaciones ambientalistas líderes tales como el Natural Resources Defense Council (NRDC) así como el Roundtable on Sustainable Biofuels (RSB).

Sus miembros y afiliados incluyen a las principales aerolíneas, fabricantes de aeronaves, motores y proveedores, los cuales representan de manera colectiva el 32% del consumo anual de turbosina a nivel mundial.



MEMBERS			
			
AFFILIATES			
			
			
			
			
			
			
			
			

Extracto de la declaración de SAFUG ("SAFUG Pledge").

¿Qué buscamos en los biocombustibles?



- Que tengan un impacto mínimo en la biodiversidad.
- Que alcancen un estándar sustentable con respecto al uso de terreno, agua y energía.
- Que no compitan con cultivos alimenticios.
- Que tengan un impacto socioeconómico positivo.
- Que no requieran ningún equipo especial para manejar el combustible, sistemas de distribución especiales o cambios de diseño de los motores.

Primer vuelo comercial transcontinental de la historia usando biocombustible

El 1 de agosto de 2011, Aeroméxico hizo historia en la aviación mundial al llevar a cabo el primer vuelo transcontinental comercial con biocombustible transportando 250 pasajeros en la ruta México-Madrid, en un avión 777-200ER impulsado por

motores General Electric GE90. Este esfuerzo se realizó con el apoyo de Boeing, ASTM (American Society for Testing and Materials), ASA (Aeropuertos y Servicios Auxiliares) y de la SCT (Secretaría de Comunicaciones y Transportes).





El biocombustible de segunda generación suministrado por Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA) consistió en una mezcla de Bio Keroseno Para-
finico Sintetizado (Bio KPS) y turbosina obtenida del petróleo que cumplió con las más estrictas normas de calidad y seguridad de la aviación para motores de turbina. Dicho producto fue obtenido gracias a los esfuerzos del Plan de Vuelo, una iniciativa de ASA en la cual participan organizaciones civiles, instituciones gubernamentales, empresariales y

de investigación para la promoción de los biocombustibles sustentables de aviación como el antes citado.

El Bio KPS fue obtenido a partir de la refinación de aceite de semillas de la planta no comestible *Jatropha curcas*, cultivada en centros de investigación reconocidos por los estados de Chiapas y Puebla, que tiene un potencial de reducción de emisiones de CO₂ a lo largo de su ciclo de vida de hasta el 60% respecto de la turbosina obtenida del petróleo.



Programa de vuelos comerciales usando biocombustible

A partir del beneficio ambiental generado con el vuelo transatlántico antes citado, en septiembre de 2011 se inició el programa de Vuelos Verdes con frecuencia semanal, utilizando biocombustible proporcionado por ASA entre la Ciudad de México y San José de Costa Rica en equipos Boeing 737-700NG.

Nuestro programa de vuelos semanales a San José, Costa Rica, fue

contemplado para incorporar el uso regular de turbosina de origen biológico. El destino se seleccionó con base en que este país ha demostrado tener un sólido compromiso con el cuidado del medio ambiente y los negocios sustentables. También es digno de resaltar la educación y el desarrollo de su población en relación a estos temas así como el cuidado y respeto que tienen hacia los recursos naturales de su país.

Con este programa de vuelos semanales se buscó:

- Demostrar que diferentes acciones a lo largo de cada operación de vuelo tienen un gran potencial de reducción de emisiones de GEI y promover su adopción.
- Reforzar nuestro compromiso como Empresa Socialmente Responsable y participar activamente en el cuidado del medio ambiente.
- Darle continuidad a la segunda fase del Plan de Vuelo hacia los biocombustibles Sustentables de Aviación propuesto por el Gobierno Federal de México.
- Promover el desarrollo y producción de combustibles sustentables para la aviación, de manera que éstos sean considerados como una medida estratégica para alcanzar las metas que han sido propuestas para la industria de la aviación en contra del cambio climático.

En el programa de vuelos semanales a Costa Rica evitamos la emisión de 44.48 toneladas de CO₂ al medio ambiente.

Con este programa fue posible demostrar que es factible reducir el impacto ambiental total de un vuelo en la medida en que participen los diversos actores de la cadena de valor como aeropuertos, autoridades, servicios de navegación aérea y aerolíneas. En caso de que estas medidas se implementaran en todos los vuelos, podrían representar una gran contribución para lograr las metas que la aviación civil mundial se ha impuesto para reducir su impacto ambiental total.

Adicional a la sustitución del combustible de origen fósil por biocombustible, implementamos algunas acciones en tierra y durante el vuelo para optimizar el rendimiento del

combustible: se diseñó un servicio a bordo que ofreció alimentos de origen orgánico, se emplearon artículos fabricados con materiales reciclables, biodegradables y oxo-biodegradables y los residuos del servicio a bordo pasaron por un sistema de gestión de residuos especial en San José, Costa Rica, buscando con ello reducir la huella ambiental total de cada vuelo.

Cabe mencionar que nuestro primer vuelo verde que fue programado el 12 de octubre de 2010 también tuvo como destino la ciudad de San José, Costa Rica, en donde las autoridades locales nos brindaron todas las facilidades y apoyo en cuanto a aeronavegación y servicios en tierra.



Gracias al uso de biocombustible y las diversas técnicas operacionales empleadas en nuestro vuelo transcontinental y el programa de vuelos semanales a Costa Rica,

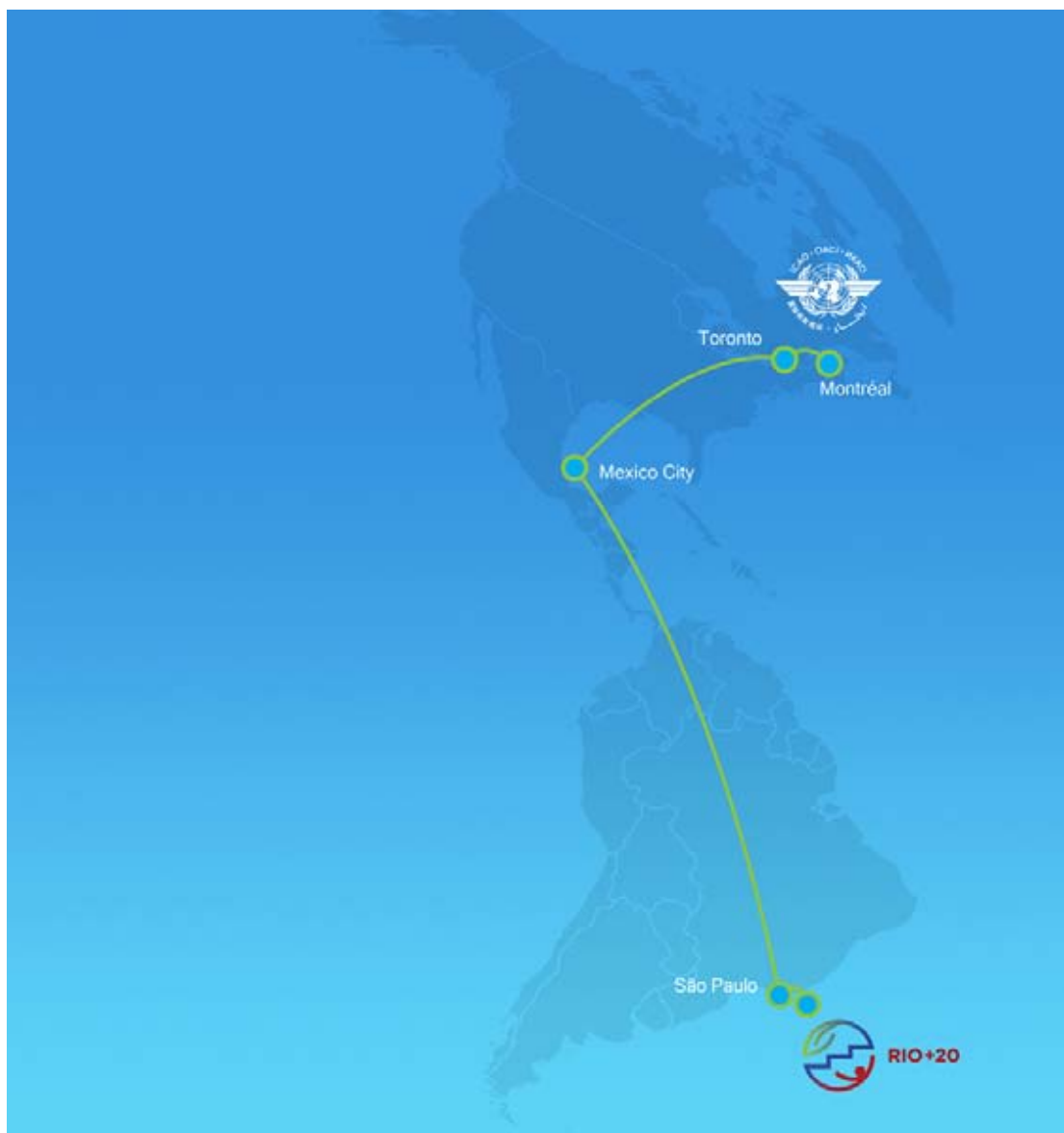
durante 2011 evitamos la emisión de 44.48 toneladas de CO₂ al medio ambiente, lo que equivale a la emisión anual de 30 autos medianos.



Iniciativa “Flightpath to a Sustainable Future”

En junio de 2012 fuimos parte de la iniciativa “Flightpath to a Sustainable Future” de la OACI, dentro del marco de la reunión Río+20 sobre desarrollo sostenible de Naciones Unidas. Dicha iniciativa consistió en una serie de vuelos comerciales que llevaron al Secretario General de la OACI desde Montreal hasta la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sustentable en Río de Janeiro.

Aeroméxico contribuyó en esta ruta histórica de 11,500 km, demostrando que las energías renovables alternativas al petróleo son un realidad segura y confiable que permitirá a la industria de la aviación continuar proporcionando importantes beneficios sociales y económicos, y que con el debido apoyo de los gobiernos, podrá constituir una solución tecnológica al problema de las emisiones de la aviación,



Cortesía de OACI

en lugar de imponer impuestos o esquemas unilaterales como el polémico esquema de intercambio de emisiones de carbono de la Unión Europea (EU ETS).

Uno de nuestros Boeing 777-200 completó la mayor de las cuatro etapas, comprendida entre la Ciudad de México y São Paulo usando una mezcla de Bio KPS (el cual fue obtenido principalmente de aceite usado para procesos alimenticios) y turbosina obtenida a partir del

petróleo. En dicho vuelo utilizamos la mayor concentración de Bio KPS permitida en la especificación ASTM 7566-11, permitiéndonos reducir hasta un 80% las emisiones de CO₂ típicas de dicha ruta cuando se usa turbosina obtenida del petróleo.

Por primera vez en México y durante dicho vuelo, nuestra tripulación utilizó tabletas electrónicas portátiles (iPads) para reemplazar una gran parte de los manuales impresos que se requieren en la cabina de



pilotos. También implementamos otros procedimientos destinados a hacer más eficiente el uso del combustible.

A fin de contar con biocombustibles en las operaciones de vuelo cotidianas y poder contribuir en alcanzar las metas de la OACI relativas a reducir la contribución de la aviación al cambio climático global, se requiere del compromiso e involucramiento de todas las partes interesadas en la industria así como una fuerte voluntad política

que a nivel internacional promueva los incentivos adecuados para producirlos y utilizarlos a escala comercial.

El compromiso de Aeroméxico para promover el uso y comercialización de biocombustibles sustentables es parte de nuestra responsabilidad social corporativa, con el propósito de lograr un futuro sustentable para el ecosistema y la industria de la aviación, al mismo tiempo que apoyamos el desarrollo económico y la seguridad energética de nuestro país.



Aviones Modernos y Ambientalmente Amigables



Para Aeroméxico, es fundamental ofrecer un servicio superior a sus pasajeros mediante una flota a la vanguardia y reforzar su compromiso ante el cambio climático. Por esta razón, la compañía aceleró su proceso de renovación de la flota y la modificación en algunos casos,

para poder incrementar la eficiencia en el consumo de combustible y reducir los costos de operación y mantenimiento. Gracias a esta estrategia, la edad promedio de la flota de Grupo Aeroméxico en 2012 fue de nueve años.

Incorporación de mejoras aerodinámicas

Durante 2011 y con miras a hacer más eficiente nuestra operación reduciendo costos y mitigando nuestras emisiones, invertimos más de 5 millones de dólares para instalar *Winglets* en nuestros aviones Boeing 767-300ER. Dichos dispositivos colocados en las puntas del ala del avión reducen la turbulencia de aire y la resistencia al avance, permitiendo ahorrar consumo de combustible y emisiones GEI.

Durante su primer año de uso, los *Winglets* nos permitieron disminuir un 3.9% el consumo horario de combustible, evitando el consumo

de 1,737 toneladas de turbosina y por ende la emisión de 5,470 toneladas de CO₂, lo cual equivale a las emisiones producidas por más de 740 hogares derivado de su consumo anual de electricidad.



Cabinas de vuelo *paperless*



Durante 2012, después de poco más de 14 meses de intenso trabajo de diferentes áreas de la empresa, entregamos tabletas electrónicas portátiles (iPads) a todos nuestros pilotos, las

cuales reemplazan una gran parte de los 2,000 manuales impresos que son requeridos por nuestras tripulaciones de vuelo y cuyos beneficios inmediatos estimados son:

- La sustitución de más de 16 manuales por avión.
- La eliminación de poco más de 25 kg de papel por avión.
- Un ahorro aproximado de 5 millones de hojas anuales.
- La disminución del peso a bordo, con un ahorro anual en turbosina de 385,000 litros, evitando alrededor de 952 toneladas de emisiones de CO₂e, equivalente a las emisiones anuales de 660 autos medianos.

Se trata de uno de los proyectos más importantes que Grupo Aero-méxico ha implementado, pensando en equipar a su personal con las

herramientas más avanzadas, hacer más eficiente su operación al reducir costos y a la vez cuidar el medio ambiente.

Reducción de la contaminación acústica y de emisiones de NOx

Como resultado de la modernización de nuestra flota, hemos reducido sustancialmente el ruido generado en las zonas urbanas adyacentes a los aeropuertos durante nuestras operaciones. Al cierre del año 2012, la mayor parte de nuestra flota actual cumple con el Capítulo 3 del Anexo 16 de OACI en materia de ruido. Los aviones incorporados durante 2012 inclusive cumplen el Capítulo 4 de dicho Anexo (International Civil Aviation Organization, 2006).

Cabe destacar que en el caso del avión 787, el ruido más intenso producido se limitará al perímetro inmediato del aeropuerto, lo que contribuirá a mejorar la calidad de vida de las personas viviendo en zonas adyacentes. El siguiente gráfico muestra la disminución significativa que tendrá el ruido producido por nuestros vuelos desde la Ciudad de México al Aeropuerto de Heathrow en Londres, Inglaterra, a partir de 2013 cuando el Boeing 787 sustituya al Boeing 767 que actualmente cubre dicha ruta.



"Cortesía de Boeing Commercial Airplane"

El futuro de nuestra flota

En Aeroméxico ya estamos trabajando en garantizar la modernidad y eficiencia de nuestra compañía durante los próximos treinta años. Por esta razón,

nuestra estrategia a mediano y largo plazo incluye incorporar a nuestra flota aviones cuyo desempeño ecológico sea cada vez mejor.

Los aviones **737-MAX** serán propulsados por una generación de motores silenciosos y altamente eficientes que ofrecen una reducción del 13% en el consumo de combustible y de sus emisiones de CO₂ asociadas, así como la reducción de hasta un 40% la contaminación auditiva.



Por su parte, los aviones **787-9 Dreamliner** permitirán reducir un 23% el consumo de combustible y de sus emisiones de CO₂ asociadas, además de reducir hasta un 60% la contaminación auditiva con respecto a los aviones 767.

En cuanto a las emisiones de GEI, principalmente el óxido nitroso (NO_x), la totalidad de la flota de Aeroméxico cumple el Estándar CAEP/4 del

Comité de Protección Ambiental en Aviación de OACI (CAEP - Committee on Aviation Environmental Protection).

Los nuevos equipos 737-MAX y 787-9 a incorporar a mediano y largo plazo producirán ruido y emisiones de NO_x por debajo de los límites regulatorios establecidos en el Capítulo 4 del Anexo 16 de OACI, así como del Estándar CAEP/6.



Cortesía de Boeing Commercial Airplane.

Cumplimiento ante el Cambio Climático



Cortesía de OBSA (Observatorio de la Sostenibilidad en la aviación de España).

Desde el primero de enero de 2010 formamos parte del EU ETS, mediante el cual todos los operadores aéreos están obligados a contar con permisos para cubrir cada una de las toneladas de CO₂ emitidas en vuelos desde y hacia Europa.

Para cumplir con esta obligación, durante 2011 Aeroméxico acreditó sus derechos gratuitos anuales ante la Autoridad Climática Europea para operar los vuelos mencionados.

Esta medida forma parte de la estrategia europea para alcanzar el 2020 con emisiones de CO₂ al menos 20% inferiores a las emisiones de 1990.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS

Mejora de Consumo de Insumos |

Durante 2011 lanzamos la campaña “Ayuda al mundo desde tu lugar” a través de la cual se compartieron consejos para disminuir el consumo de papel, luz y agua. El mes posterior a la campaña vimos una reducción en el uso de energía de 5% en nuestra terminal de servicios y edificio corporativo así como una reducción de hasta 25% en nuestra base de mantenimiento de la Ciudad de México.



GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS


A partir de 2011 incorporamos a nuestras mediciones, además del consumo de turbosina, nuestros consumos de otros energéticos incluyendo energías renovables como la bioturbosina.

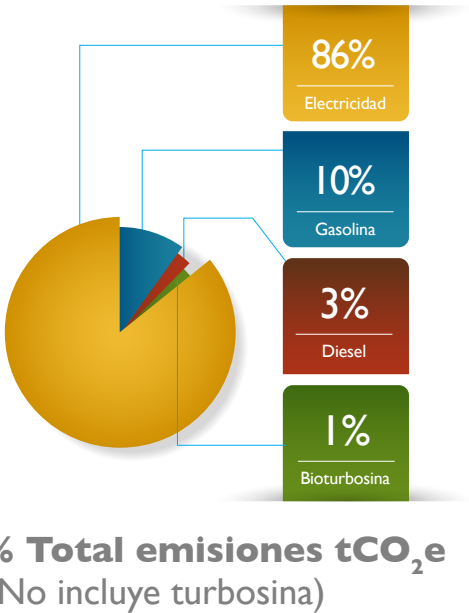
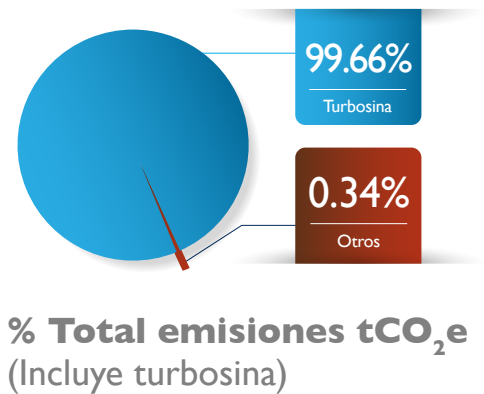
Consumo de Energía y Agua

Consumo de energía y agua			
Fuente	Total consumo de energía	Unidad	% Consumo de energía
Energía directa			
Diesel	79,599.00	Lt.	0.0095%
Gasolina	319,082.62	Lt.	0.0383%
Turbosina	833,218,986.00	Lt.	99.9469%
Energía directa			
Bioturbosina	44,024.00	Lt.	0.0053%
Total energía directa	833,661,691.62	Lt.	100%
Energía indirecta			
Electricidad	11,636,988.22	kWh	0%
Total energía indirecta	11,636,988.22	kWh	0%
Agua			
Agua	2,175,702.39	m³	0%
Total agua	2,175,702.39	m³	0%

La turbosina utilizada en nuestras operaciones produjo el 99.66% de nuestras emisiones al medio ambiente; el uso de electricidad produjo el 0.34% restante, lo cual equivale a

6,206 tCO₂e. Ésta es una de las razones que explica por qué nuestros principales esfuerzos se concentran en optimizar el uso de combustible y modernizar nuestra flota.

Emisiones nacionales 				
	TOTAL Toneladas emisiones (tCO ₂ e)	CO ₂ (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)
Alcance 1 - Emisiones directas	1'381,309.81	1'367,133.90	704.29	13,471.63
Alcance 2 - Emisiones indirectas	6,206.01	6,206.01	0	0
Total (Alcance 1+2)	1'387,515.82	1'373,339.90	704.29	13,471.63



En conclusión, en Aeroméxico buscamos la constante renovación de flota con aviones eficientes, procedimientos operativos eficientes en tierra y en vuelo así como el

entrenamiento de nuestro personal para lograr la mayor eficiencia de combustible posible y gradualmente reducir al máximo nuestras emisiones de GEI.

Medición y Reporte de Nuestras Emisiones |



Con la finalidad de apoyar los esfuerzos de nuestro país para alcanzar las metas de reducción de emisiones, en 2012 participamos en el programa GEI México presentando nuestro primer inventario corporativo de GEI en apego a los estándares internacionales propuestos por el Instituto Mundial de Recursos (WRI), el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD) y el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC) en lo concerniente a emisiones de la aviación.



Gracias al liderazgo y transparencia en la contabilidad y reporte de emisiones de gases de efecto invernadero de Aeroméxico, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), en coordinación con la Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES) nos entregaron el Distintivo GEI-I.

Este importante reconocimiento forma parte del Programa GEI México mediante el cual el sector privado busca apoyar de manera voluntaria los esfuerzos del país para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero precursoras del cambio climático en el planeta. También

busca brindar a las empresas interesadas el soporte, capacitación y asistencia para que, una vez realizados sus inventarios de GEI, identifiquen oportunidades para optimizar sus consumos energéticos, además de contribuir a la reducción de emisiones.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



El manejo adecuado de los materiales de desecho es otro factor importante para asegurar que nuestras operaciones no constituyan o promuevan riesgos para el medio ambiente o los ecosistemas locales. Por esto, los materiales de desecho que se generan en nuestras actividades, principalmente en aeropuertos y nuestras bases de mantenimiento, llegan a su disposición final a través de empresas autorizadas que realizan dicha labor.

Durante 2011 generamos 142,300 kg de residuos peligrosos que fueron almacenados de acuerdo a la legislación aplicable antes de ser entregados a empresas especializadas en la disposición de desechos. Dichas empresas cuentan con la infraestructura así como licencia de las autoridades mexicanas para el

procesamiento o la disposición final de los residuos en confinamientos localizados en la República Mexicana, de manera que los residuos recolectados pasen por los métodos correspondientes al tipo de desecho y nos hagan entrega de los manifiestos de disposición de desechos que establecen los métodos usados.

Adicionalmente, tuvimos un total de 1,776,400 kg de residuos no peligrosos durante 2011, de los cuales 416,800 kg fueron destinados a centros de reciclaje.





NUESTROS COLABORADORES

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

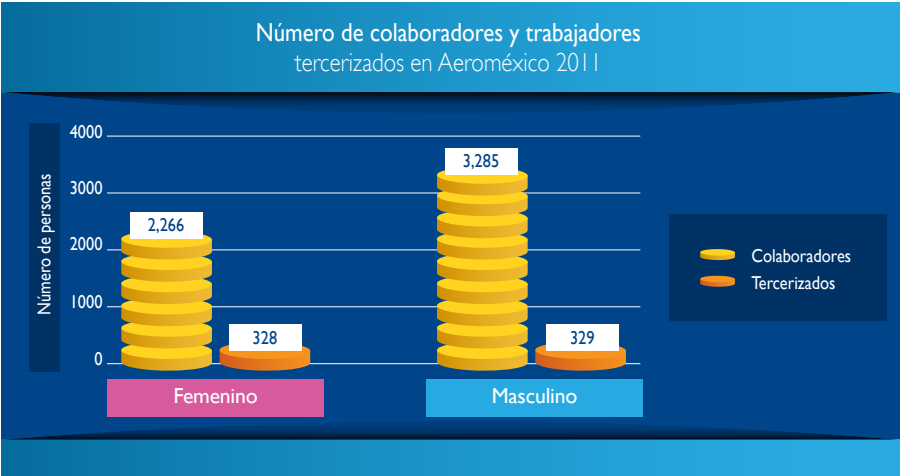
NUESTROS
RESULTADOS

En Aeroméxico buscamos que todos nuestros colaboradores encuentren en la empresa un gran ambiente de trabajo. Es por ello que propiciamos el respeto a los derechos como una parte fundamental de nuestra operación.

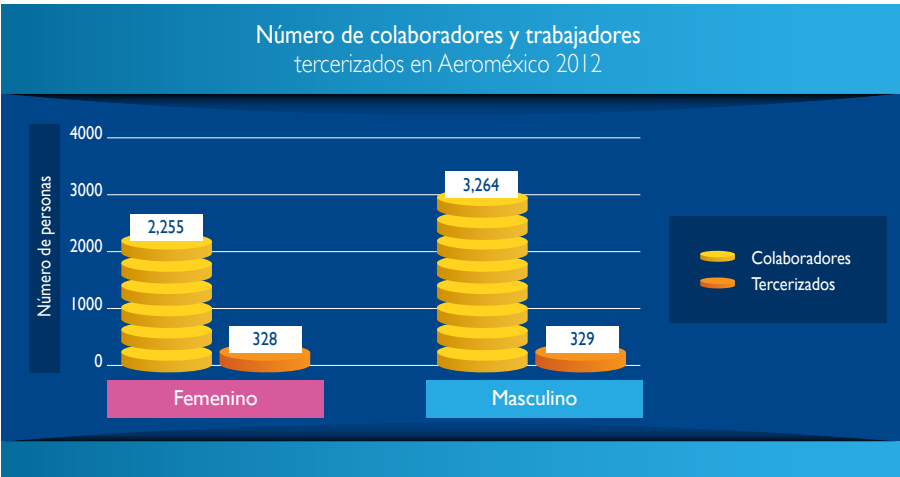
Durante el año 2012 Aeroméxico registró una plantilla laboral de 6,176 colaboradores, de los cuales 89% se encuentran en nómina y el 11% restante son trabajadores tercerizados. La mayor parte de nuestra plantilla laboral trabaja tiempo completo (95% de nuestros colaboradores) y sólo un 5% trabajan media jornada.



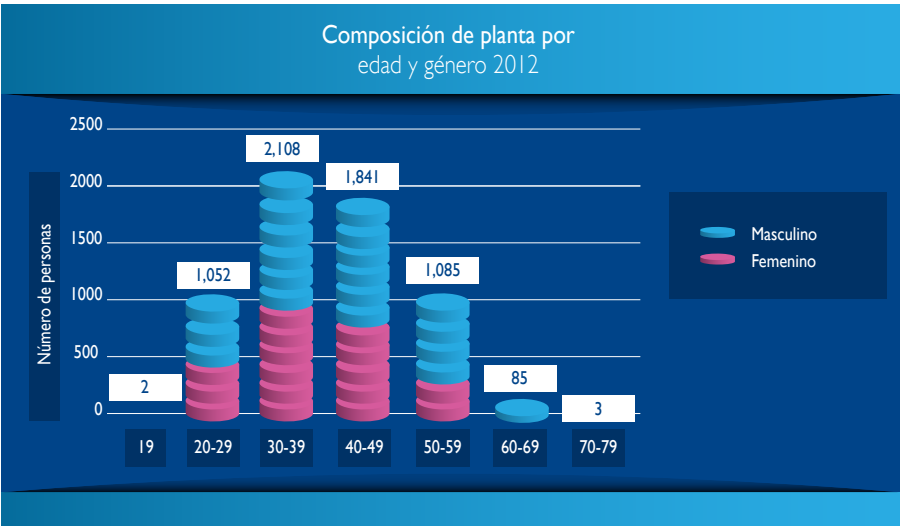
Nuestro Equipo en Números |



*Trabajadores tercerizados se refiere a nuestros colaboradores contratados a través de una empresa especializada.



De 2011 a 2012 hubo poca variación en la composición de edad de nuestros colaboradores, la distribución de acuerdo a edad y género durante 2012 fue la siguiente:



En 2011 el 82% de nuestros colaboradores nacionales se concentraron en el Distrito Federal, mientras que el 18% restante tenía la siguiente distribución:

REGIÓN	PORCENTAJE
ACAPULCO	1.69%
AGUASCALIENTES	2.14%
BAJA CALIFORNIA NORTE	13.43%
BAJA CALIFORNIA SUR	1.96%
CAMPECHE	0.18%
CHIAPAS	2.22%
CHIHUAHUA	2.76%
COAHUILA	2.58%
COLIMA	0.62%
DURANGO	0.53%
ESTADO DE MÉXICO	0.36%
GUANAJUATO	3.11%

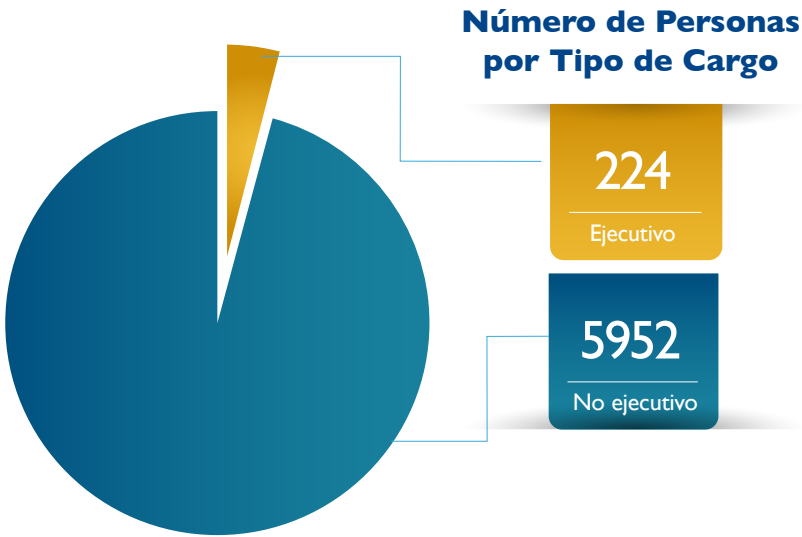
REGIÓN	PORCENTAJE
JALISCO	23.04%
MONTERREY	13.79%
MORELIA	1.87%
OAXACA	0.98%
PUEBLA	0.36%
QUINTANA ROO	8.72%
SINALOA	4.63%
SONORA	7.21%
TABASCO	2.85%
TAMAULIPAS	0.89%
VERACRUZ	1.07%
YUCATÁN	3.02%

Adicionalmente contamos con 281 colaboradores en diferentes países en donde Aeroméxico tiene operación que se distribuyen de la siguiente manera:

PAÍS	NÚMERO
ESTADOS UNIDOS	112
BRASIL	27
PERÚ	25
CHILE	21
ESPAÑA	20
FRANCIA	12
ARGENTINA	10
COLOMBIA	8
GUATEMALA	8

PAÍS	NÚMERO
VENEZUELA	7
JAPÓN	7
COSTA RICA	6
EL SALVADOR	5
HONDURAS	4
CHINA	4
INGLATERRA	3
CANADÁ	2

Para implementar nuestra estrategia de negocio, la distribución entre cargos ejecutivos y no ejecutivos es de 4% y 96% respectivamente, como se muestra a continuación:



Plan de Vuelo

De igual manera, durante 2011 todas las áreas en Aeroméxico trabajaron en la elaboración del “Plan de Vuelo”, el cual estableció las premisas estratégicas y objetivos organiza-

cionales a cumplir durante 2012, lo cual fomentó una mejor comunicación y un rumbo claro para toda la organización.



Cultura Aeroméxico

En Aeroméxico buscamos dar un enfoque claro a todos nuestros colaboradores. Por esto, durante 2012 se lanzó la importante campaña “Cultura Aeroméxico” para actualizar nuestra Misión, Visión y Valores para responder a las nuevas demandas de nuestro entorno. En nuestra Misión ya se incluye nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa.

Con el objetivo de hacer de Aeroméxico una empresa con un gran ambiente de trabajo que cuente con la mejor gente, las diferentes áreas de Recursos Humanos, emprendieron una serie de acciones en los siguientes rubros:

- Cultura de alto desempeño
- Capacitación
- Reconocimiento
- Comunicación
- Competitividad laboral

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS

En nuestra Misión
ya se incluye nuestro
compromiso
con la responsa-
bilidad social
corporativa.

Cultura Aeroméxico



Calidez



Trabajo en Equipo



Respeto



Honestidad



Responsabilidad



Lealtad

Vive nuestros valores y

Sé su mejor
compañía
de vuelo

Misión

Ser una **empresa**

de transporte aéreo que de manera segura y eficiente proporcione para sus clientes servicios de calidad, con rentabilidad y en armonía con nuestros colaboradores, la comunidad y el medioambiente.

Conócela, vívela y Sé su mejor
compañía
de vuelo



Visión

Ser la **opción preferida**

para volar en nuestro país, y de México al resto del mundo, por nuestra conectividad, servicio de excelencia y calidez.

Conócela, vívela y Sé su mejor
compañía
de vuelo



Nuestros Valores ...

Son los que nos orientan en el día a día para alcanzar nuestro ideal.



Vive nuestros valores y

Sé su mejor
compañía
de vuelo







Para nosotros es muy importante mantener un clima laboral en el que todos tengan un desempeño ejemplar, por lo que la empresa promueve principios de conducta apegados a normas y derechos universales. Para este fin, en la empresa se cuenta con políticas y procedimientos internos que promueven las mejores prácticas corporativas y busca que todos en la organización sigan reglas de negocio basadas en valores universales de responsabilidad.

Se promueven principios de conducta apegados a normas y derechos universales.

Nuestras políticas y procedimientos incorporan temas de confidencialidad, transparencia, conflictos de interés, entre otros. Adicionalmente, para fortalecer el compromiso de Aeroméxico, durante 2011 se crearon la Política Anticorrupción y la Política de No Discriminación, las cuales buscan evitar actos discriminatorios entre colaboradores, proveedores y clientes por motivos de raza, sexo, nacionalidad, idioma, discapacidad, religión, afiliación política, valores, habilidades, estado civil, preferencia sexual o fuente de ingreso.

 En Aeroméxico **59%**
 de nuestros colaboradores
 son **hombres**
 y un **41%** son **mujeres**.

Un caso ejemplar es el de nuestra Comandante Elizabeth Abadie, quien con 31 años de experiencia y más de 17,000 horas de vuelo recibió el reconocimiento “Una mujer de éxito” por parte del Senado de la República al ser la tercera mujer Comandante en nuestro país.



En Aeroméxico, aproximadamente el 62% de los colaboradores están representados por alguno de los tres diferentes sindicatos, que son la Asociación Sindical de Pilotos de Aviación (ASPA), el Sindicato Independencia (SI), y la Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación (ASSA).

*En Aeroméxico, **62% de los colaboradores** están representados por alguno de los tres diferentes sindicatos.*

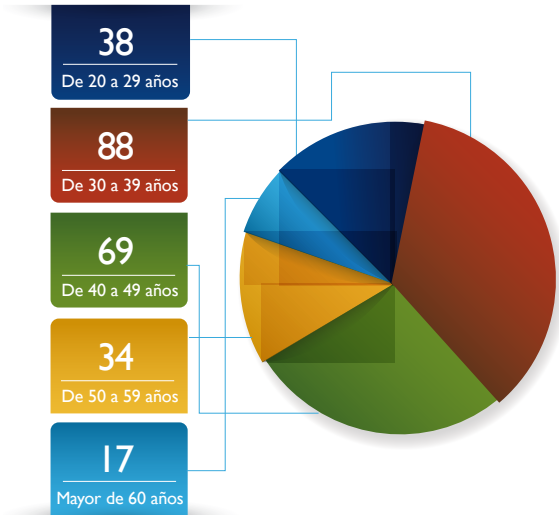
Con cada sindicato se tienen establecidos contratos colectivos de trabajo los cuales tienen un plazo indefinido y prevén una revisión salarial anual, así como una revisión cada dos años de otros términos y condiciones adicionales a lo establecido por la legislación laboral.

Aeroméxico cuenta con planes de jubilación para pilotos y planes

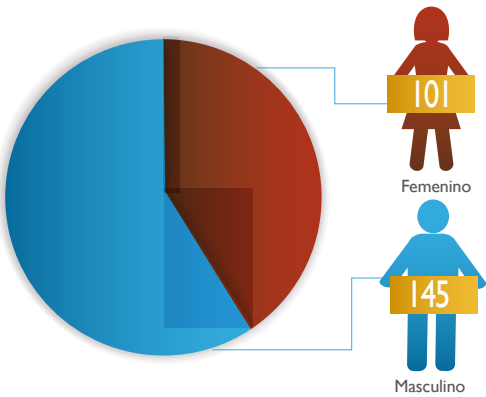
de retiro para sobrecargos y personal de tierra. Estos planes se apegan a lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo celebrados con el personal sindicalizado. La última revisión del contrato colectivo se llevó a cabo el 17 de octubre de 2011 y se suma a los esfuerzos de Grupo Aeroméxico para mejorar la estabilidad laboral y la buena relación con los sindicatos.

Durante 2011, 246 personas (3.96% del total) dejaron nuestra organización por diversos motivos y durante 2012 fueron 264 personas (4.27% del total):

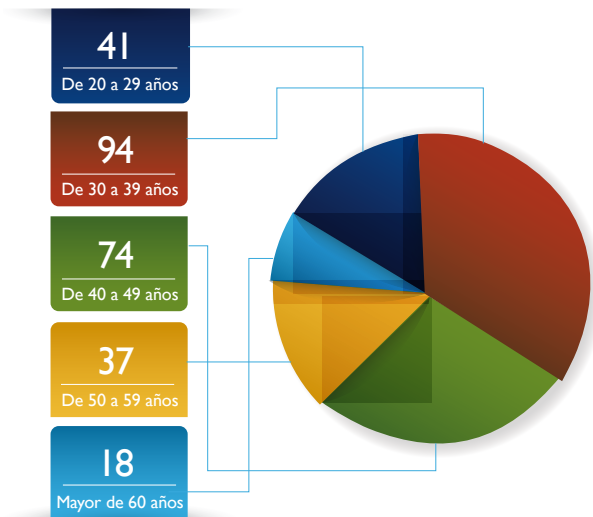
Terminación laboral
por **rango de edad** (Personas)
2011



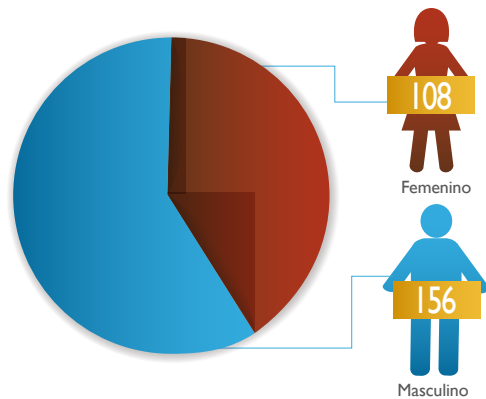
Terminación laboral
por **género** (Personas)
2011



Terminación laboral
por **rango de edad** (Personas)
2012



Terminación laboral
por **género** (Personas)
2012



Protección de Datos Personales |

Desde la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (5 de julio de 2011), Grupo Aeroméxico implementó medidas técnicas, físicas y administrativas de manera escalonada para cumplir con los lineamientos que marca dicha ley y su reglamento. Esto, con el fin de propiciar un tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho de la autodeterminación informativa de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Dentro de las medidas implementadas se encuentra la publicación y observancia de políticas generales, lineamientos específicos, procesos para atención y ejecución de los derechos consagrados en la ley, sensibilización a integrantes del Grupo y ejecución de medidas legales a nivel contractual así como la creación de avisos de privacidad particulares para cada titular (colaboradores, clientes y proveedores).

Respeto a los Derechos Humanos |



Respetar siempre los derechos humanos al interior y exterior de la organización.

Grupo Aeroméxico es consciente de la importancia respecto al cumplimiento y observancia irrestricta de los derechos humanos de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, por lo cual ha implementado medidas concretas con el fin de

procurar tanto al interior de la organización como con sus socios comerciales, que en todo tiempo sean reconocidos y respetados los derechos humanos de las personas con los que se tiene contacto.

Capacitación

Aeroméxico reconoce que un factor clave que contribuye al éxito de la organización es la capacitación activa de nuestros colaboradores. Es por ello que en la empresa se brinda tiempo para el crecimiento y desarrollo profesional a través de la capacitación.

Por esta razón los pilotos, sobrecargos y personal de tierra de Grupo Aeroméxico están altamente capaci-

tados y poseen enorme experiencia en la industria. En 2011 los pilotos tuvieron en promedio alrededor de 17,000 horas de vuelo, mientras que de acuerdo a la regulación aplicable, el requisito mínimo impuesto a los pilotos de aerolíneas comerciales es de 180 horas de vuelo. Además durante 2012 el compromiso fue aumentar en 23% la capacitación de nuestro personal.



GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



Simulador de vuelo B37 NG

A través de Aeroméxico Capacitación, los pilotos, sobrecargos y técnicos en mantenimiento asisten a adiestramientos y capacitaciones continuas. Aeroméxico contrata servicios que incluyen entrenadores virtuales así como simuladores de vuelo para los equipos 737 y 777, con lo que se han reducido los costos de adiestramiento de las tripulaciones en más de 40% respecto al costo en que se

incurriría a través de otras alternativas (como por ejemplo, contratar simuladores en centros de capacitación en el extranjero).

Durante 2011, los pilotos y sobrecargos de Aeroméxico y Aeroméxico Connect recibieron entrenamiento por 28,417 horas curso, que representan un promedio mensual de 2,368 horas curso.



Entrenador Virtual B737/B777

Desarrollo de competencias

El personal no sindicalizado participó en el programa de Desarrollo de Competencias Gerenciales y de Supervisión, que tiene como finalidad facilitar herramientas para mejorar los resultados en sus

equipos de trabajo. En este programa se revisan las ocho competencias con las cuales deben contar los ejecutivos y mandos medios de la compañía, que son:

- Liderazgo personal
- Orientación a resultados
- Gestión del cambio
- Orientación al cliente
- Liderazgo de negocios
- Capacidad de innovación
- Comunicación asertiva
- Trabajo en equipo

La intención es crear un estilo de liderazgo común que genere un clima laboral sano e impulse una cultura de alto desempeño.

Proyecto Mentores

El Proyecto Mentores llevado a cabo durante 2011, es otro ejemplo del cuidado que ponemos en la transferencia de experiencia en la empresa. Este evento tuvo como objetivo acercar a los gerentes de aeropuertos reconoci-

dos por su trayectoria dentro de Aeroméxico con aquellos más jóvenes, facilitándoles la oportunidad de compartir su experiencia directiva y operacional al frente de los principales aeropuertos en los que operamos.



Campaña ALTA

Un valor fundamental para Aeroméxico es el trabajo en equipo, por lo que durante 2011 y 2012 se llevó a cabo el "Programa Alta" y fue todo un éxito. Durante el programa de Semana Santa, al igual que en invierno, personal administrativo de la empresa acudió para apoyar a los pasajeros dándoles información sobre su viaje.

Nuestros compañeros de diversas áreas de la empresa pusieron en práctica el arte de atender a nuestros clientes. Gracias al entusiasmo y compromiso de todos los participantes, apoyamos a nuestros pasajeros y mejoramos su experiencia de vuelo.



Calidad de Vida para Nuestros Colaboradores

La formación y desarrollo continuo del personal es muy importante para Aeroméxico, es por ello que existen pláticas, cursos, conferencias y programas encaminados a

varios aspectos en la calidad de vida de nuestros colaboradores. De esta manera han podido recibir cursos en temas relacionados con:

- Aptitudes emocionales de la mujer en el ámbito laboral
- La inteligencia emocional en el trabajo
- Cómo dar retroalimentación a un equipo
- La comunicación empática como una herramienta gerencial
- Administración del tiempo
- Tolerancia

Dentro de la capacitación que se dio en cuanto a temas de salud se incluyó por ejemplo: "Adicción:

Una realidad actual" y "Mi cuerpo, espejo de mi estrés" para promover la salud en el lugar de trabajo.



Compromiso con la equidad de género

En promoción a la diversidad y la igualdad de género, en 2012 se llevaron a cabo una serie de pláticas para el personal administrativo sobre la mujer en el ámbito laboral; se habló de la importancia de mantener el equilibrio entre la vida laboral y personal así como de los retos que enfrentan las mujeres en el mundo laboral y cómo superarlos.

Comités de Seguridad e Higiene

Nuestros Comités de Seguridad e Higiene sesionan mensualmente. Durante 2011 y 2012 llevamos a cabo dos semanas de salud por año para dar asesoría y hacer revisiones preventivas para nuestros colaboradores. Durante estas dos semanas de 2011 participaron más de 500 personas realizando más de 240 estudios de triglicéridos y colesterol, de antígeno prostático y mastografías. También se llevaron a cabo programas preventivos sobre el virus del papiloma humano, influenza, hipertensión, obesidad, diabetes, uso de psicoactivos, tétanos, entre otros. Durante 2012 se realizaron más de 380 estudios de glucosa, colesterol y triglicéridos así como más de 70 exámenes de la vista, también se impartieron clases de yoga que beneficiaron a más de 360 personas con técnicas de relajación y respiración. Adicional-

mente, nuestro Servicio Médico lleva a cabo revisiones periódicas para nuestros colaboradores.



"Gracias a la Semana de la Salud de Aeroméxico, pude practicar gratuitamente la mastografía y darme cuenta a tiempo de que era candidata a una biopsia. De no ser por esta iniciativa, hubiera tenido que ir al Seguro Social, donde este estudio es muy tardado."

Colaboradora Aeroméxico

Beneficios y prestaciones

Dentro de los beneficios sociales de los colaboradores de Aeroméxico se incluyen prestaciones por arriba de la ley y aunque difieren de acuerdo a la descripción de puesto de cada empleado, éstas pueden incluir: caja de ahorro, pases y descuentos, fondo de ahorro, seguro de gastos médicos mayores, seguro de vida, seguro dental opcional, seguro de auto opcional, préstamos para comprar un automóvil, promociones y descuentos, eventos deportivos y campañas de salud.

Para el personal sindicalizado esto está sujeto a lo establecido en los Contratos Colectivos de Trabajo, convenios y/o acuerdos realizados con los sindicatos correspondientes. En Aeroméxico, la proporción promedio entre el salario inicial



estándar y el salario mínimo nacional fue de 2.63 durante 2012, indistintamente del sexo del colaborador.



Otros beneficios ofrecidos a nuestros colaboradores incluyen actividades culturales y deportivas como el Torneo de Boliche y el Torneo 2011 y 2012 de Fútbol de Aeroméxico, en el que a lo largo de 12 semanas se realizaron 140 partidos por más de 300 colaboradores así como el Mini

Torneo de Fútbol donde los protagonistas son hijos de nuestros colaboradores. También se organizan visitas al hangar a las que se invita a los hijos de nuestros colaboradores y escuelas para que puedan ver los distintos talleres de mantenimiento con los que contamos en el hangar.

Servicios de Comunicación

Para lograr un equipo informado, contamos con un área de comunicación interna que se encarga de publicar toda la información pertinente a todos nuestros colaboradores. Esto se hace a través de diferentes medios de comunicación, como el correo interno (que difunde circulares, avisos y comunicados de manera continua), el portal interno (que en

2012 alcanzó las 100,000 visitas), el sitio web de Grupo Aeroméxico (donde se encuentran los informes anuales, trimestrales y operativos), así como los tableros de comunicación instalados en los pasillos y áreas comunes de nuestros edificios. Todos estos medios permiten que nuestro equipo esté informado sobre los sucesos más relevantes de la empresa.



A través de comunicación interna también publicamos oportunidades de trabajo y se ha convertido en la herramienta utilizada para el reclutamiento interno. A través de este proceso los colaboradores con antigüedad de un año en la empresa pueden iniciar un proceso de selección para un puesto

determinado. De igual manera, Aeroméxico reconoce diversas fuentes de reclutamiento externo entre las que destacan medios como Internet, el sitio web de Aeroméxico, boletines, juntas de intercambio, universidades, escuelas y contacto con otras empresas.

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



En Aeroméxico, creemos que un factor clave que contribuye al éxito de la organización, es la participación activa de todos los colaboradores. Por ello se realizan esfuerzos continuos para mantener una organización que recompensa a los colaboradores calificados, comprometidos y competitivos, y les ofrece la oportunidad de crecimiento y desarrollo. Ponemos especial énfasis en la honestidad, compromiso, respeto y eficiencia de nuestros colaboradores. Como resultado, consideramos que contar con un equipo entusiasta, puntual e informado fomenta la confianza y lealtad de los clientes y esto distingue a Aeroméxico de otros competidores.

Con la finalidad de crear una cultura de alto desempeño, durante 2011 se realizaron dos tipos de evaluaciones a nuestros colaboradores. La primera estuvo ligada al cumplimiento de metas funcionales; en esta evaluación, se incluyó al personal administrativo desde Directores Ejecutivos hasta Gerentes y ciertas áreas claves de negocio como Ventas y Estrategia de Ingreso. La segunda evaluación, conocida como 360° buscó evaluar

y desarrollar las competencias del nivel gerencial y directivo de la organización con el propósito de fortalecer el liderazgo de los ejecutivos que tienen personal a su cargo.

Dentro de los objetivos de 2012 se buscó continuar con la construcción de una cultura de alto desempeño que excediera las expectativas de los clientes y se logró extender la evaluación de desempeño a un mayor número de colaboradores no sindicalizados. Para ello, se realizó un importante trabajo para automatizar el proceso, lo cual nos permitió ser más efectivos en la evaluación del desempeño de nuestros colaboradores. A su vez, esto derivó en una mejora en el servicio para nuestros clientes a través de los Scorecards individuales que se crearon para posiciones desde Directores Ejecutivos hasta jefes de departamento. La evaluación 360° también se llevó a cabo de forma automatizada e incluyó estos mismos segmentos.

Asimismo, se establecieron metas grupales con un sistema de evaluación mensual para nuestros colabo-

radores en la supervisión de tráfico y mantenimiento, quienes tienen un impacto directo en la operación y servicio al cliente.

Actualmente, alrededor del 30% de nuestros colaboradores reciben una evaluación anual de desempeño.

Club del Director General

25 colaboradores fueron seleccionados por sus compañeros por lograr resultados de gran impacto para la empresa a través de sus acciones, actitud y valores.



En reconocimiento al gran trabajo que se realiza día a día en Grupo Aeroméxico, durante 2012 nuestra Dirección de Recursos Humanos lanzó el reconocimiento “Club del Director General”, el cual involucró un proceso de nominaciones, viéndose representadas todas las áreas de Aeroméxico y las siete empresas del Grupo.

Al final del proceso, se obtuvieron más de 650 nominaciones a través de nuestro Portal Interno, mismas que se segmentaron por área y dirección para finalmente ser entregadas a los diferentes Comités de Evaluación. Éstos fueron responsables de seleccionar a lo largo de dos etapas, a 25 integrantes del

distinguido Club, quienes fueron seleccionados por sus compañeros por lograr resultados de gran impacto para la empresa a través de sus acciones, actitud y valores.

La distinción a estos 25 miembros de Grupo Aeroméxico incluyó beneficios como trato preferencial en reservaciones, prioridad al abordar, acceso a salones premier, dos días adicionales de vacaciones y un paquete Gran Plan nacional anual. La entrega del reconocimiento se realizó en una cena de gala en la que participaron los directores de Aeroméxico y de las empresas del grupo, los miembros que recibieron el reconocimiento y sus acompañantes.



PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD



En Aeroméxico estamos conscientes de la relación que existe con aquellos grupos que tienen un interés legítimo en las operaciones de nuestra empresa, nuestros productos o servicios. Por esta razón, este informe tiene la intención de comunicar a nuestros accionistas, socios comerciales, sociedad en general, cámaras de industria, gobierno, clientes, colaboradores y sindicatos la información más relevante en cuanto a nuestras acciones de responsabilidad social corporativa.

Nuestro criterio para seleccionar a nuestros grupos de interés fue identificar a quienes influyen la operación de Aeroméxico y que también son beneficiados/afectados por nuestra operación de acuerdo al principio de materialidad expresado por la Directriz GRI 3.1. De esta manera consideramos importantes las opiniones de nuestros accionistas (reunión anual de accionistas), clientes (a través de

nuestras revistas a bordo, redes sociales y blogs), socios comerciales (reuniones con SkyTeam), asociaciones de industria (a través de las reuniones programadas de CANAERO, ALTA e IATA), colaboradores (a través del portal interno), sindicatos (a través de nuestra Dirección de Relaciones Laborales), instituciones gubernamentales y las comunidades en las que operamos.

Fundación Aeroméxico

En Aeroméxico, queremos ser parte de la construcción de un mejor país. Por eso, además de fortalecer el crecimiento de la empresa y de nuestra gente, a través de Fundación Aeroméxico apoyamos acciones que fomentan el bienestar de la comunidad con diversas donaciones en especie.





Fundación Aeroméxico fue constituida en 2007 y tiene entre sus objetivos apoyar causas de responsabilidad social y filantropía a través de la transportación aérea de personas físicas que necesiten tratamientos médicos, sean casos graves o urgentes, que requieran de un traslado para su seguimiento médico y asistencia a otras asociaciones en el traslado de órganos.

La Fundación también da apoyo a proyectos que fomentan la cultura en México, a mujeres artesanas e

instituciones dedicadas a difundir la cultura de México, a proyectos educativos, así como al fomento del deporte para personas con discapacidad.

Igualmente apoyamos a los integrantes de la Brigada Internacional de Topos Tlatelolco A.C. en caso de desastres alrededor del mundo. En marzo de 2011 apoyamos con el transporte de personal, equipo y carga general hacia Japón con la finalidad de auxiliar a víctimas del terremoto y tsunami en dicha zona.



Durante 2011 y 2012 apoyamos nuevamente el gran esfuerzo que realiza Fundación Teletón para ayudar a niños con discapacidad y cáncer en México.

Adicional a nuestra aportación económica al Teletón a nivel corporativo, realizamos otras actividades en apoyo a esta causa. Entre estas actividades y gracias a las aportaciones voluntarias de nuestros colaboradores, pudimos donar \$153,850 pesos adicionales a la causa. Además, por tercer año consecutivo, 50 voluntarios de la empresa recibieron en nuestro hangar de mantenimiento del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México



Carlos Aranda / Mondaphoto.

a niños del Centro de Rehabilitación Integral Teletón Tlalnepantla (CRIT), donde les esperaba una gran aventura preparada especialmente para ellos. Recibimos a más de 100 niños y 140 miembros del Club Amigos Teletón.

La visita comenzó con una calurosa bienvenida para posteriormente dar comienzo a un “Gran Viaje en el Tiempo”, donde los niños recorrieron 5 estaciones ambientadas acorde



Carlos Aranda / Mondaphoto.



Carlos Aranda / Mondaphoto

a destinos como Mérida, Houston, Tokio, París y Orlando, ligados a un periodo específico en el tiempo (Mundo Maya, Viejo Oeste, Viaje al Futuro, Era Medieval y Mundo Jurásico). Durante el recorrido, los niños pudieron conocer más de cada ciudad, de sus costumbres típicas y ubicación, así como de los aviones con los que servimos dichos destinos.

También se les invitó a participar en diversas actividades que lograron una excelente convivencia e integración entre chicos y grandes. En esta

ocasión, el show de clausura de este gran evento estuvo a cargo de un divertido mago que puso en práctica varios de sus más grandes trucos para los niños presentes, provocando en ellos grandes risas y emoción.

Para finalizar el viaje, todos pudieron visitar el interior del Boeing 767, uno de los equipos más grandes de la flota de Aeroméxico, con capacidad para 194 pasajeros, sin duda un gran regalo para hacer de este un día inolvidable para los pequeños.

En Aeroméxico, queremos ser parte de la construcción de un mejor país a través de Fundación Aeroméxico.

Si bien Fundación Aeroméxico es muy reconocida a nivel nacional por sus acciones filantrópicas, Grupo Aeroméxico lleva a cabo acciones adicionales en beneficio de nuestra comunidad.

Servicios Accesibles |



Como un actor en la sociedad, Aeroméxico reconoce su impacto ético como empresa, es por esto que toma una posición de respeto y protección hacia los derechos humanos básicos en todas nuestras operaciones y hacia todas nuestras partes interesadas. Por esto, durante 2010 realizamos los ajustes necesarios a nuestros procesos de reservaciones, servicios en tierra y en vuelo para adaptarnos a las necesidades de nuestros pasajeros con discapacidad.

Con gusto atendemos a los pasajeros que requieran viajar con animales de servicio, que requieran de ayudas visuales (Closed Caption) o con tonos al momento de solicitar el servicio.

La mayoría de nuestros aviones cuentan con asientos y sanitarios aptos para uso de personas con discapacidad, anuncios de seguridad en Braille para débiles visuales así como videos con subtítulos en varios idiomas para personas con debilidad auditiva.

Pueden llevar sin cargo alguno los dispositivos de apoyo que su discapacidad amerite.



Telephone
Typewriter
(TTY)



Con el propósito de promover un mayor acceso a nuestros servicios de transporte aéreo por parte de adultos mayores, en 2011 celebramos un Convenio con el INAPAM (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores) para que los adultos acreditados por el Instituto reciban un descuento sobre tarifas públicas en clase turista y premier en todas nuestras rutas.





Deporte

Aeroméxico también está presente en actividades deportivas como patrocinador de la XIX edición del Abierto Mexicano de Tenis que se llevó a cabo durante marzo de 2012 en Acapulco.

Destaca el apoyo que se dio a la velerista Tania Elías Calles, quien es cuatro veces medallista centroamericana y ganadora de la presea de plata en los Juegos Panamericanos de Río 2007 y que representó a México en los Juegos Olímpicos de Londres 2012.

Por sexto año consecutivo, organizamos el Torneo de Golf Aeroméxico premiando la lealtad de nuestros socios comerciales, además de fomentar el deporte en nuestro país. Durante septiembre de 2012, se llevó a cabo el 6° Torneo de Golf Aeroméxico en el Yucatán Country Club, al que asistieron los princi-

pales clientes, socios comerciales y corporativos de nuestra empresa. Al evento asistió la golfista Lorena Ochoa, quien ha participado en este Torneo desde su inicio.



GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS

Cultura

Como la aerolínea bandera de México, para nosotros es muy importante promover la cultura mexicana en los destinos a los que llegamos. Por esta razón, en colaboración con importantes empresas, consejos y dependencias gubernamentales mexicanas, en mayo de 2012 se llevó a cabo el Festival Gastronómico “Sabores de México” en Shanghái como parte de la labor de promoción y difusión de México. Algunos de los eventos y actividades realizadas durante el festival incluyeron foros de artesanías, gastronomía y cocktelería mexicana,



en donde los asistentes tuvieron la oportunidad de ganar un viaje todo incluido para dos personas a Cancún y la Ciudad de México. En México igualmente apoyamos la pasada muestra Gastronómica Internacional en Holbox.

Campaña Estrellas por la Vida



En junio de 2012, Aeroméxico colaboró como patrocinador en el 3er aniversario de acciones con causa “Estrellas por la Vida” del hospital infantil St. Jude, en Los Ángeles, CA.

El programa “Estrellas por la Vida”, tiene como objetivo recaudar fondos y buscar tratamientos para niños con cáncer y otros padecimientos. Este

programa ha logrado salvar la vida de muchos pacientes que hoy pueden contarnos sus historias. Durante la tercera edición de este evento, se dieron cita renombrados artistas, filántropos y deportistas demostrando el apoyo y empatía con la causa, encabezando acciones que permitieran atraer más fondos al grupo.

Con acciones como éstas, Aeroméxico demuestra su compromiso por buscar las mejores estrategias que permitan ofrecer a nuestra comunidad infantil una mejor calidad de vida.

Octubre Rosa – por un México sin Cáncer de Mama



Aeroméxico, como una Empresa Socialmente Responsable, en 2012 se sumó al esfuerzo de concientización a través de la campaña Octubre Rosa, por un México sin Cáncer de Mama, junto con Estée Lauder y Grupo Expansión.

Durante el pasado mes de octubre participamos en diferentes acciones, algunas como las que se mencionan a continuación:

- En colaboración con la Fundación del Cáncer de Mama (FUCAM), promovimos entre nuestras colaboradoras y sus familiares, la realización de una mastografía para procurar la detección oportuna.
- Se llevó a cabo una conferencia sobre la temprana detección

de cáncer de mama titulada: “Prevenir es vivir” en el auditorio de las oficinas de ASSA de México y contó con la presencia de médicos especialistas de primer nivel, quienes trataron una diversa gama de temas desde ¿Qué es el cáncer?, hasta los factores de riesgo, tratamiento y la importancia de la autoexploración.

- Colocamos el logo de esta Campaña en el fuselaje de dos de nuestros aviones Boeing 737.
- Realizamos una cápsula de prevención a bordo de nuestros diferentes equipos, así como en las pantallas de nuestras oficinas de boletos, el video wall de la Terminal 2 del AICM y en nuestros doce Salones Premier.

- Todos nuestros materiales publicitarios incluyeron el listón rosa para promover esta campaña, incluido el fondo de nuestra página de Internet y nuestro portal interno.
- Junto con Quien.com y Estée Lauder, llevamos a cabo una promoción en redes sociales para ganar un viaje para dos personas a Nueva York durante tres días y dos noches.



Adicionalmente y como parte de esta campaña, también se inauguró en Av. Paseo de la Reforma (entre la Diana Cazadora y El Ángel de la Independencia) una exposición

fotográfica en la que participaron 28 reconocidas mujeres mexicanas, quienes se unieron a esta importante iniciativa.



Apoyo para Mejores Pronósticos Meteorológicos y Seguridad de la Navegación



Durante 2011, Aeroméxico y el Servicio Meteorológico Nacional (SMN), dependiente de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), acordaron la puesta en marcha del Proyecto AMDAR (Aircraft Meteorological Data Relay) para nuestro país. Dicho proyecto consiste en la retransmisión de información meteorológica recabada por aeronaves comerciales para complementar la información brindada por radiosondas sobre las capas superiores de la atmósfera y la estructura vertical del clima.

El programa AMDAR supone un medio de bajo costo para incrementar dichas observaciones. Esto, usando los sistemas de comunicación automáticos (ACARS) con los que

cuentan los aviones Boeing 737 de nuestra flota para recabar periódicamente series de datos codificados, correspondientes a la posición del avión, presión ambiente, temperatura, velocidad y dirección de vientos prevalecientes, entre otros.

Dichas comunicaciones, una vez procesadas, alimentan los diferentes programas y modeladores meteorológicos permitiendo mejorar la calidad de pronósticos de corto y mediano plazo y con ello incrementar la seguridad de la navegación aérea. Por su parte, Mexico podrá aportar a la Organización Meteorológica Mundial (OMM) más datos de valor determinante para mejorar los pronósticos de la región.

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS

El Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT



En Aeroméxico sabemos el impacto que tiene el turismo en las comunidades en las que operamos y participamos activamente para fomentar el turismo en México.

Como una muestra del compromiso de Aeroméxico con el desarrollo turístico responsable, en octubre de 2012 firmamos el Código Ético Mundial para el Turismo promovido por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Dicho Código representa un conjunto de principios diseñado para guiar a los actores del desarrollo turístico. Se trata de un marco de referencia global para el turismo responsable y sustentable, dirigido a gobiernos, empresas, comunidades y turistas que aspira a maximizar los beneficios del turismo y reducir el impacto negativo en el medioambiente, el patrimonio cultural y la sociedad.

Los 10 principios del Código contienen aspectos económicos, sociales, culturales y ambientales relacionados con el turismo como son:

- Promover la tolerancia y entendimiento de otras culturas a través del turismo.

- Que el turismo se convierta en un vehículo de desarrollo colectivo.
- La contribución del turismo como factor del desarrollo sustentable.
- El turismo para conservar el patrimonio cultural.
- El turismo como actividad beneficiosa para la economía de comunidades destino.
- Las obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
- Libertad de movimiento del turista.
- Derechos de los trabajadores en la industria del turismo.

La firma del Código de Ética se llevó a cabo en Campeche durante la Reunión del Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la cual el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai, habló de la importancia que tiene la participación del sector empresarial para promover un turismo responsable.

Aeroméxico se esforzará por adherirse a los principios del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT e informará al Comité Mundial de Ética del Turismo sobre las medidas para la promoción y aplicación de estos principios.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS

Nuestro Compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas |

Como parte de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa, a partir de diciembre 2012 formamos parte de la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas.

El Pacto Global de Naciones Unidas es una plataforma de diálogo y un marco práctico para empresas que como Aeroméxico, buscan la sustentabilidad y prácticas empresariales responsables. Dicha iniciativa es voluntaria, fue puesta en marcha en el año 2000 y pretende armonizar las operaciones y estrategias comerciales con diez principios universalmente aceptados. Los diez principios del pacto global se enfocan a cuatro áreas; derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción:

DERECHOS HUMANOS	
Principio 1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
ESTÁNDARES LABORALES	
Principio 3	Las Empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
MEDIO AMBIENTE	
Principio 7	Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
CORRUPCIÓN	
Principio 10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

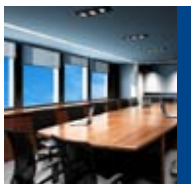
SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS

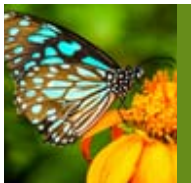
En Aeroméxico actualmente existen políticas y acciones que demuestran nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global. A lo largo de cada una de las secciones del presente informe se enuncian algunas de dichas políticas y acciones, destacando:



Nuestro comportamiento ético corporativo que busca promover entre nuestros colaboradores respeto a la diversidad, la libertad de asociación, el derecho a negociar precios de forma colectiva, entre otras. (Ver sección “Nuestros colaboradores”)



Nuestra Política Anticorrupción y cláusulas en nuestros contratos con proveedores que buscan evitar que estén implicados en violaciones a los derechos humanos como trabajos forzados o la explotación de menores. (Ver sección “Gobierno corporativo”)



Diversas acciones que reflejan **nuestro compromiso a favor del medio ambiente** como son una activa renovación de flota, incorporación de mejoras tecnológicas a nuestros equipos existentes, promoción a la investigación y desarrollo de biocombustibles, reducción de contaminación acústica y una búsqueda continua para disminuir nuestra huella de carbono. (Ver sección “Minimizando nuestro impacto ambiental”)





SERVICIO DIFERENCIADO



Llegar a ser la empresa preferida por el pasajero de negocios para volar en nuestro país y al resto del mundo, ha exigido ejecutar con claridad y excelencia el plan de vuelo así como procurar la innovación e inversión constantes. De esta manera, durante más de 24 años, Aeroméxico ha orientado todas sus acciones hacia una meta común: brindar a nuestros clientes la mejor experiencia de viaje.

Hoy somos una empresa mexicana de excelencia a nivel mundial, con una participación de mercado importante, que orgullosamente representa a México en el resto del mundo.

De acuerdo con el reporte “Economic Benefits from Air Transport in Mexico” (Oxford Economics, 2011), la industria de la aviación da empleo a 159,000 trabajadores en México, transporta 49 millones de pasajeros hacia, desde y dentro de México y contribuye con 50.2 mil millones (MXP) (0.4%) al PIB de la República Mexicana. Por esto, la industria aérea es un elemento estratégico para la competitividad y el crecimiento a nivel nacional.

Grupo Aeroméxico cuenta con 45 destinos domésticos y 36 internacionales. Pero la dimensión de su red se mide por el número de conexiones reales que un pasajero puede hacer entre ciudades del país y del mundo al volar con nuestra empresa.

Decididos a ser una aerolínea con un servicio diferenciado que genere rentabilidad para nuestros inversionistas, hemos enfocado nuestra oferta en el pasajero de negocios, ofreciéndole un abanico de beneficios de alto nivel para garantizar su preferencia. Lo anterior no restringe nuestra presencia en otros mercados.



GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

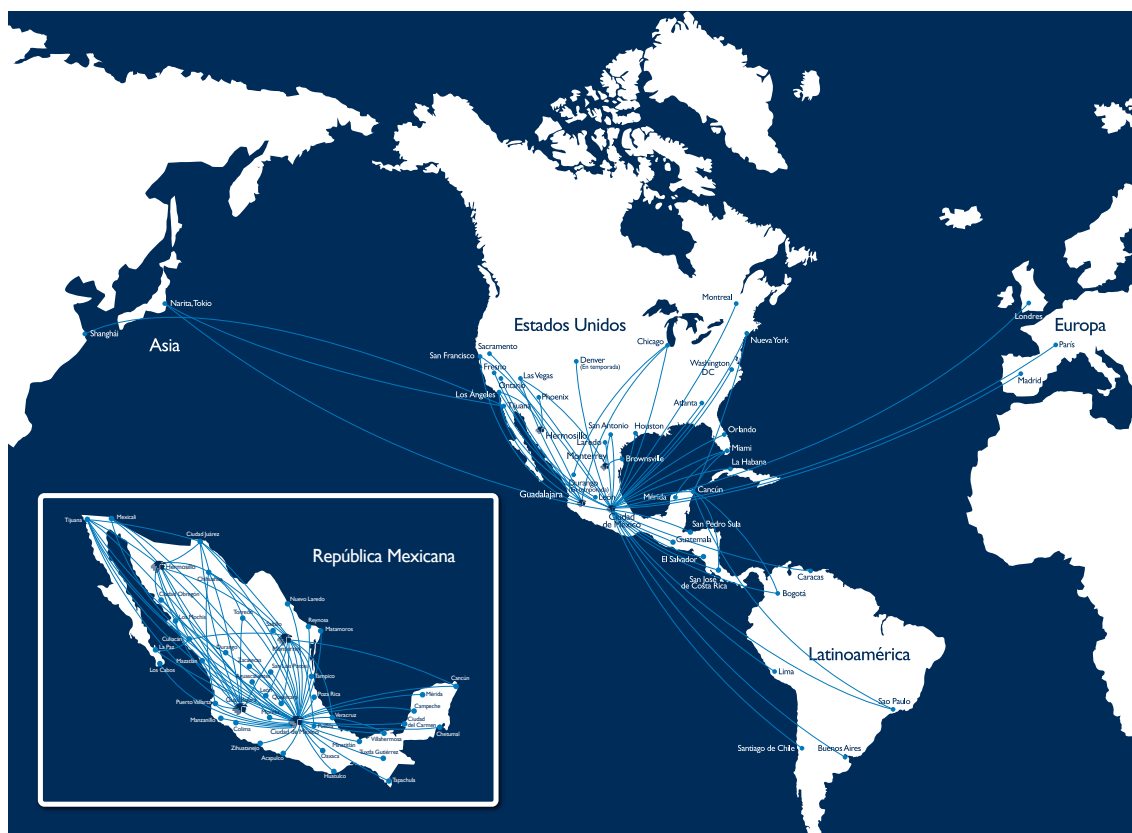
PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS

A través de los bancos de conexión desarrollados por Grupo Aeroméxico, un pasajero puede viajar entre 939 combinaciones de ciudades en nuestro país desde el Aeropuerto de la Ciudad de México. Con esto, Grupo Aeroméxico conecta a toda la República Mexicana.

Como se mencionó anteriormente, en 2012 Aeroméxico y Aeroméxico Connect prestaron sus servicios a una extensa red de destinos entre los que se incluyen: 45 destinos nacionales y 36 destinos internacionales, incluyendo 19 destinos en Estados Unidos y uno en Canadá, tres en Europa, 11 en América Latina y dos en Asia.



Alianzas |

Aeroméxico es socio fundador y miembro de la alianza global SkyTeam desde 2000, la cual alcanzó los 19 miembros durante 2012 con la incorporación de Aerolíneas Argentinas, Saudia, MEA (Middle East Airlines) y Xiamen Airlines, las cuales cuentan con convenios de código compartido y programas de viajero frecuente.

En conjunto, SkyTeam opera más de 15,500 vuelos por día a 1,000 destinos ubicados en 187 países, transporta a más de 552 millones de pasajeros por año y cuenta con

una flota de 2,734 aeronaves, con 436,000 colaboradores y con 161 millones de viajeros frecuentes alrededor del mundo. Pertenecer a una alianza con tal fortaleza nos permite ser una empresa muy sólida en México y el mundo.

En junio de 2012, Delta Airlines adquirió el 4.17% del capital accionario de Grupo Aeroméxico. Esta es la primera vez que una aerolínea con presencia global participa de manera patrimonial en una línea aérea nacional. Ambas empresas podrán intercambiar las mejores

Pertenecer a una alianza con tal fortaleza nos permite ser una empresa muy sólida en México y el mundo.





prácticas de ventas, operaciones, mantenimiento de equipos y capacitación de su personal, lo que les permitirá ofrecer a los clientes una misma experiencia de viaje en cualquiera de sus vuelos. Esta operación financiera forma parte del acuerdo global suscrito en 2011 entre ambas compañías, lo que permite crear una alianza única en América Latina mediante la cual se vinculará la amplia red de Delta con la mayor red de pasajeros de México. De esta forma, se expande la capacidad de conectar a nuestros pasajeros con más destinos y se maximiza el potencial de nuestra fuerza de ventas.

Uno de los primeros frutos de la alianza comercial entre Aeroméxico y Delta fue el anuncio, el 31 de agosto de 2012, de la construcción por parte de ambas empresas de un gran centro de mantenimiento, reparación y revisión de aeronaves en las instalaciones del Aeropuerto Internacional de Querétaro. Estas nuevas instalaciones tendrán capacidad para alojar y proporcionar mantenimiento mayor a siete aviones de manera simultánea y con ellas se ponen los cimientos para convertirlo en el centro de mantenimiento aéreo más grande de México y uno de los tres primeros en América Latina.

Otros convenios

Por lo anterior y con el objetivo de impulsar a la industria mexicana, en marzo de 2012 Aeroméxico firmó un convenio de colaboración con la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), a través del cual se le ofrecen importantes beneficios a las más de 5,000 empresas afiliadas a nivel nacional como: tarjeta oro corporativa, tarjeta informativa Aeroméxico-COPARMEX, clave de descuento mensual para la página de Internet de Aeroméxico, acumulación de Kilómetros Premier personales y corporativos.



Una Extraordinaria Renovación de Flota |



Buscamos garantizar la estabilidad, capacidad, modernidad y eficiencia de Aeroméxico durante los próximos treinta años.

La situación de independencia financiera, administración eficiente y magníficos resultados ha mantenido el prestigio de Aeroméxico entre instituciones financieras, proveedores, colaboradores y aerolíneas internacionales, así como entre las autoridades aeronáuticas, hacendarias y turísticas. Estos buenos resultados permitieron que durante 2012 el Consejo de Administración de Grupo Aeroméxico aprobara trazar un programa de evolución que garantice su estabilidad, capacidad, modernidad y eficiencia durante los próximos treinta años.

El miércoles 25 de julio de 2012 quedará marcado como una de las fechas más significativas en la aviación civil mexicana: ese día se anunció que Aeroméxico había firmado los contratos correspondientes con el fabricante Boeing Commercial Airplane para adquirir cien aviones con un valor de 11,000 millones de dólares, acontecimiento que no tiene precedente alguno en nuestras aerolíneas.

Este centenar de aviones se compone de noventa Boeing B-737-8MAX y de diez Boeing B-787-9 Dreamliner,

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



todos ellos equipados con motores GE de alto rendimiento y de bajo consumo de combustible. Los B-737-8MAX son la versión más avanzada del avión comercial más fabricado en el mundo mientras que el B-787-9 Dreamliner es el avión más moderno que existe actualmente y comenzará a incorporarse a la flota de Aeroméxico en 2013.

De esta forma, la seguridad, eficiencia y modernidad de la flota de Aeroméxico y sus filiales está garantizada. Asimismo, con estos avio-

nes se pone un mayor énfasis en aspectos como el bajo consumo de combustible y la correspondiente emisión de gases de efecto invernadero; se estandarizará al máximo posible la flota, lo que reducirá notablemente los costos de adiestramiento, mantenimiento y operación, y se aumentará de forma notable la fiabilidad y disponibilidad de los aviones.

Una flota de vanguardia permitirá que Aeroméxico siga siendo empresa líder y de clase mundial.

La flota de Aeroméxico está integrada por 56 aviones distribuidos de la siguiente manera:

45 Boeing 737 -700/800	 <ul style="list-style-type: none">• Fabricado en EUA• 33.6 metros de largo• 35.8 metros de envergadura• Hasta 124 asientos• 67 ton. peso máximo de despegue• 830 km/h velocidad crucero• 2 Motores CFM56
7 Boeing 767-200/300	 <ul style="list-style-type: none">• Fabricado en EUA• 54.9 metros de largo• 47.6 metros de envergadura• Hasta 209 asientos• 185 ton. peso máximo de despegue• 850 km/h velocidad crucero• 2 Motores PW 4000
4 Boeing 777-200	 <ul style="list-style-type: none">• Fabricado en EUA• 63.7 metros de largo• 60.9 metros de envergadura• Hasta 277 asientos• 297 ton. peso máximo de despegue• 850 km/h velocidad crucero• 2 motores GE90

En total, la flota de Grupo Aeroméxico a finales de 2012 está compuesta por 56 aviones de Aeroméxico y 60 aviones de Aeroméxico Connect que constituyen un total de 116 aviones con una edad promedio de

nueve años. El contar con una flota estandarizada en el Grupo simplifica los procesos de mantenimiento y operación y permite una mejor utilización de las aeronaves y sus tripulaciones.

Principales Marcas |

Entre las principales marcas, productos y servicios de Grupo Aeroméxico, se encuentran:

Mundo Premier

Que incluye los siguientes productos:

- **Clase Premier.** Que ofrece un viaje en una clase superior, en la que el servicio y la comodidad complacen al viajero más exigente.
- **Salón Premier.** Exclusivos espacios de espera en los principales aeropuertos nacionales, donde se ofrecen diversos servicios como: documentación directa sin equipaje, entretenimiento, servicio de café y bar de cortesía, Wine-room, Spa, orientación e información, servicios ejecutivos, etc.
- **Club Premier.** Es el primer programa de viajero frecuente de Latinoamérica, diseñado para reconocer la preferencia de nuestros clientes, mediante ascensos y promociones exclusivas.
- **Pases Premier.** Con los cuales se tiene la posibilidad de ascender a Clase Premier cuando el pasajero lo desee y la disponibilidad lo permita.





Gran Plan

Compuesto por paquetes vacacionales segmentados para cada tipo de consumidor, en los cuales se ofrecen los servicios de algunos socios comerciales como hoteles, renta de autos, tours y diversos servicios turísticos (ecoturismo, nado con delfines, golf, paseos culturales, etc.).



Servicio a Bordo

Que consiste en servicios de entretenimiento, alimentos especiales en caso de ser requeridos, revistas a bordo (Altura y Escala) y periódicos. Todo esto con el propósito de brindar una experiencia única de viaje a nuestros pasajeros.

Aeroméxico Vacations

Inició en mayo de 2012 y es una marca bajo la cual la aerolínea comercializa paquetes vacacionales en Estados Unidos y Canadá con el respaldo de MLT, uno de los principales operadores de tours en el mercado estadounidense.



Nuestros Pasajeros |



Día a día trabajamos para estar a la altura de nuestra promesa de marca: ser siempre los mejores para nuestros clientes.

En Grupo Aeroméxico, somos conscientes de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y por ello trabajamos continuamente para que nuestro diferenciador sea el servicio. Somos la aerolínea preferida en México, con un producto de alto valor, sustentado en la red de destinos más completa, aviones modernos y eficientes, el personal mejor capacitado, una red con conectividad única en México y el mundo, una plataforma con tecnología de punta que ofrece mayor agilidad para la compra, documentación y asistencia, así como un programa de viajero frecuente de clase mundial.

Para nosotros el servicio al cliente es de suma importancia, es por ello que en 2011 se conformó un comité para dar seguimiento a todos aquellos temas relacionados con el servicio, apoyado por la Dirección de Experiencia del Cliente que vigila que se lleven a cabo todos los estándares establecidos por Grupo Aeroméxico.

Con el apoyo de una consultoría especializada realizamos un análisis en la cadena del servicio, detectando algunas áreas de oportunidad, en las que paulatinamente se han llevado a cabo diversas acciones para ofrecer a nuestros pasajeros lo prometido.

Asimismo, se creó el Nuevo Modelo de Servicio Aeroméxico, que se dio a conocer por medio de cursos dirigidos a sobrecargos, personal de tierra, Call Center y ejecutivos de nuestra empresa para sensibilizarlos con respecto a este tema donde debemos atender los principios esenciales de nuestro servicio:

- 1.** En Grupo Aeroméxico, el cliente siempre es primero.
- 2.** Atiendo con lo mejor de mí mismo.
- 3.** Creo experiencias positivas para el cliente.
- 4.** Me aseguro de hacer las cosas bien y a la primera.
- 5.** En Grupo Aeroméxico cumplimos.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS

Satisfacción del Cliente



En enero de 2012 se implementó un programa de investigación sobre la experiencia del cliente a través de encuestas que se envían a los clientes que han volado con nosotros. Este programa se creó en respuesta a la retroalimentación recibida sobre el servicio de Aeroméxico. El programa de satisfacción del cliente se desplegó oficialmente en Monterrey en abril de 2012, le siguieron el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México en junio, Guadalajara y Cancún en septiembre, y Hermosillo y Tijuana en octubre.

En 2013 el programa se extenderá a tripulaciones y otros aeropuertos de la red, incluyendo la medición de otros puntos de contacto. El programa no sólo consiste en conocer la satisfacción del cliente; también estimula cambios culturales en la organización para que ésta pueda:

- Brindar herramientas de apoyo a los colaboradores que permitan una correcta interacción con los clientes. Por ejemplo, en el caso del manejo de las demoras en las salas de última espera se rediseñó el procedimiento para atender los requerimientos de información del cliente, se mejoró la calidad en el servicio y se atendió la necesidad del propio empleado de Aeroméxico de contar con un procedimiento fácil de operar.
- Identificar las áreas de oportunidad haciéndolas medibles.
- Fomentar el trabajo en equipo y fortalecer la relación “jefe-subordinado”, ya que parte medular del programa se basa en la retroalimentación.
- Resarcir la relación con el cliente, puesto que el programa está diseñado para que los responsables de área atiendan los casos de los clientes con los que ellos mismos interactuaron.
- Reconocer el trabajo de los colaboradores que entran en contacto directo con el cliente.

Publicidad responsable

De acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, en Grupo Aeroméxico buscamos proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre nosotros y nuestros consumidores, comunicándonos con nuestro cliente de forma adecuada y oportuna, proporcionando la información que es necesaria sobre nuestros productos y servicios. Así, tanto en nuestra comunicación interna como externa, cumplimos con los valores que nos guían. Asimismo nos preocupamos

por que en todos los medios masivos en donde nos anunciamos, se publique material que cumple con el sano desarrollo de la población en general, incluidos los grupos vulnerables, por esto buscamos siempre usar material que mantenga siempre el buen gusto y la sobriedad. Diariamente, cada anuncio publicado a nombre de Aeroméxico es verificado por el Área de Mercadotecnia, quien se encarga de revisar que todo lo que se anuncie sea claro y respetuoso con nuestros clientes.

Proyecto CORE

Como parte de los diferentes proyectos que Grupo Aeroméxico está promoviendo para la integración y automatización de sus procesos adoptando las mejores prácticas de la industria, en abril de 2012 se arrancó el Proyecto CORE para Grupo Aeroméxico. CORE, por sus siglas significa Control de Recursos Empresariales.

CORE es una plataforma tecnológica cuya principal aplicación, nos permitirá atender los requerimientos de las Direcciones de Finanzas y Recursos Humanos soportando nuestros pro-

Traveler Notification

Es un servicio de notificaciones enviadas a la dirección de correo electrónico registrada por nuestros clientes al realizar su reservación, la cual se genera automáticamente como un recordatorio del viaje (Trip Reminder) 24 horas antes de la salida del vuelo. En caso de ocurrir una cancelación del mismo, se informa que el vuelo fue cancelado y el nuevo vuelo/horario en el que fue protegido; en caso de cambio de hora de salida del vuelo, se informa al cliente

Sitio de Internet mejorado

La presencia de Aeroméxico a nivel internacional se ha multiplicado en los medios digitales gracias a la relación con portales líderes como Orbitz, Expedia y Travelocity.



Procesos Ágiles, Simples y Eficientes

cesos de negocio durante los próximos años, lo cual optimizará gran cantidad de nuestros procesos al hacer más eficientes, simplificar, estandarizar y automatizar muchas de las actividades que se llevan a cabo actualmente.

siempre que se retrase su salida por más de 30 minutos. Dichos avisos están disponibles en español, inglés, chino, japonés, portugués y francés, dependiendo de la ciudad donde se originó la reservación.

En todos los casos se agrega un registro a la reservación informando el evento que motivó su envío, fecha y hora para que nuestro agente de servicios les pueda dar un mejor soporte a nuestros clientes en caso de que soliciten cualquier aclaración.

El sitio de Internet –completamente renovado para hacerlo más atractivo y eficiente– se lanzó en noviembre de 2010.

Migración SABRE

En 2010 Aeroméxico inició el proceso de migración de los sistemas de reservaciones, optimización, y contabilidad de ingresos al sistema SABRE, mismo que se llevó a cabo en mayo de 2011. La inversión en la nueva plataforma permite desarrollar ventajas competitivas a través de una mejor adecuación de la oferta y la demanda, potenciar el incremento de ingresos en cada vuelo, personalizar la experiencia de viaje y mejorar el servicio al pasajero.

Algunos beneficios de la nueva plataforma de reservaciones son:

- Mejorar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto: en procesos de reservación, compra de boletos y documentación.
- Incorporar el perfil del cliente obteniendo un reconocimiento personalizado y una oferta de producto que responda a las preferencias de los pasajeros.
- Utilizar tecnología avanzada para herramientas de autoservicio en web, kioscos, teléfonos móviles y estaciones remotas en procesos de “check-in” en aeropuertos.
- Notificar a través de teléfonos móviles y correo electrónico los cambios en itinerarios.
- Disponer en tiempo real, del inventario de asientos de Aeroméxico para todos los canales de distribución.
- Facilitar la reservación de servicios adicionales como asientos preferenciales, pago anticipado de exceso de equipaje y seguros.

Otro beneficio del sistema SABRE es la capacidad de reasignación de flota en tiempo real con itinerarios más robustos, lo cual tiene un impacto positivo en la operación de Aeroméxico y por lo tanto hace más eficiente el consumo de energía para proveer el servicio.

Con el objetivo de proteger y combatir los fraudes electrónicos de forma eficaz y oportuna para brindar seguridad a nuestros pasajeros, Aeroméxico seleccionó a Cybersource Decision Manager, una compañía de VISA especializada en esos procesos. A través de esta compañía, Aeroméxico ofrecerá una solución adecuada para prevenir fraudes en la expedición de boletos con tarjeta de crédito por teléfono o vía Internet.



AM Móvil

Siempre a la vanguardia, el 6 de junio de 2012 Aeroméxico anunció el lanzamiento de Aeroméxico Móvil, la primera aplicación que a través de su uso en dispositivos móviles, permite a los usuarios estar en contacto permanente con la aerolínea para consulta de reservaciones, compra de boletos, registro y rastreo de vuelos, así como para hacer observaciones sobre el servicio a través de los canales de atención a clientes. Se organizó una campaña para lograr descargas de la aplicación y dar a conocer el sitio móvil a los usuarios. A tan sólo un mes del lanzamiento de la aplicación se logró un total de 658,439 clics en la campaña y 117,925 descargas, superando por más de 80,000 descargas el objetivo inicial.

117.925 descargas
de la aplicación móvil.



Presencia en redes sociales

El poder que tienen actualmente las redes sociales como herramientas de información es muy importante, gracias a la rapidez, interacción y retroalimentación que ofrecen. Atendiendo las necesidades de los usuarios, Aeroméxico creó @AM_Escucha, una herramienta exclusiva de servicio con la que se puede obtener atención de forma oportuna y dar seguimiento continuo a dudas o casos, garantizando siempre la confidencialidad de los datos que el cliente proporciona. A través de @AM_Escucha y su muro de Facebook los usuarios también pueden opinar sobre los servicios ofrecidos por la aerolínea.

Aeroméxico tiene presencia en Facebook y Twitter desde mayo de 2010 (con horario extendido de servicio a partir de febrero de 2012) y en ellos se ha construido una fuerte comunidad que participa en promociones, ofertas y dinámicas. Entre estas últimas se encuentra Gana Viajes, en la que en un periodo de cuatro semanas se obsequió un viaje diario a cualquier destino nacional a través de distintos concursos. Gana Viajes no solo ayudó a aumentar significativamente la comunidad virtual sino que tuvo un impacto directo en las ventas, convirtiéndose así en la promoción más importante de la compañía en redes sociales.

Aeroméxico ha desarrollado también Destinos Hot, un blog de viajes que nació de escuchar la conversación alrededor de la comunidad virtual y que se ha ido convirtiendo en un referente en cuanto a destinos y viajes.



Mostradores automáticos

También se instalaron mostradores automáticos en los principales aeropuertos del país. Son 59 los mostradores automáticos que Aeroméxico ofrece a sus clientes que viajan sin

equipaje y en los cuales se tiene la opción de documentar los vuelos dentro de la república sin necesidad de acudir al mostrador de documentación tradicional.



Servicios más recientes

Asimismo, en julio de 2012, incluimos la posibilidad de transportar mascotas en cabina siguiendo los lineamientos indicados por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en vuelos de hasta 5 horas con la finalidad de proveer un mejor servicio a nuestros pasajeros con mascotas.

En 2012 inauguramos **Aeroméxico Store**, la mejor tienda para el viajero, en la que contamos con una amplia selección de productos para nuestros clientes, ofrecemos envío gratis, es absolutamente seguro y para la cual contamos con un centro de atención y servicio al cliente de alta disponibilidad para atender cualquier duda o inquietud.



Empresas Subsidiarias |

Aeroméxico trabaja de manera estrecha y coordinada con las siguientes subsidiarias de Grupo Aeroméxico:

Es la aerolínea regional subsidiaria que opera sus propias redes de rutas y alimenta con tráfico de pasajeros y carga a Aeroméxico y Aeroméxico Cargo.



Es la empresa encargada de comercializar la capacidad de carga en los aviones de Aeroméxico y Aeroméxico Connect para lograr una mayor conectividad y cobertura.



Operador de servicios en tierra cuyo trabajo consiste en la prestación de servicios a los aviones en rampa, atención a pasajeros y despacho de Aeroméxico y Aeroméxico Connect.



En el año 2006 se creó esta nueva empresa de Grupo Aeroméxico especializada en proveer servicios de mantenimiento aeronáutico a terceros.



Orientada a la formación profesional de los colaboradores de empresas de Grupo Aeroméxico y terceros.



Empresa a cargo del desarrollo del programa de lealtad de viajero frecuente de Aeroméxico, conocido como "Club Premier".





Buscamos que nuestros proveedores tengan una conducta ética que garantice el respeto a los derechos humanos.

En Aeroméxico tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas con nuestros proveedores, sustentadas únicamente sobre las bases de calidad y capacidad de prestación de servicios, respetando los requerimientos de salud y seguridad ocupacional de sus trabajadores. Por lo anterior, buscamos que nuestros proveedores tengan una conducta ética que impida el uso de trabajos forzados, obligatorios, castigos corporales y coerción mental y física. Para ello contamos con el lineamiento a seguir en cuanto a Conflicto de Interés y Relación con Proveedores.

El principal proveedor en México es Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA), organismo descentralizado del Gobierno Federal que provee la turbosina utilizada por las aeronaves. Al igual que la mayoría de las aerolíneas a nivel global, el combustible representa la mayor proporción de gasto directo. En Aeroméxico, 70% de nuestras compras son a proveedores nacionales y 30% a proveedores internacionales.

Otros proveedores importantes de Grupo Aeroméxico son los grupos aeroportuarios y sociedades a cargo de los aeropuertos con los cuales se

tiene suscrito contratos por renta de servicios y espacios. Los contratos establecidos con estos proveedores permiten tener el equipo de apoyo terrestre necesario para garantizar la continuidad de la operación. Dichos conceptos son cercanos al 5% del gasto.

La autorización para que Grupo Aeroméxico pueda operar en rutas internacionales se encuentra sujeta a convenios bilaterales y regulaciones. Por lo tanto, la empresa se rige por designaciones y autorizaciones otorgadas por la SCT, de conformidad con lo previsto en convenios bilaterales entre el Gobierno Federal y las autoridades de los destinos a los que vuela.

De acuerdo con lo estipulado en la Ley de Aviación Civil en México, la prestación del servicio público de transportación aérea nacional regular requiere el otorgamiento de una concesión en la que se incorporan las rutas en las que la aerolínea puede prestar servicios, así como las aeronaves que forman parte de su flota. Aeroméxico cuenta con una concesión para la prestación del servicio público de transporte aéreo nacional regular por 30 años; la cual fue otorgada por el Ejecutivo Federal, a través de la SCT el 16 de marzo de 2000.

Calidad y Seguridad |

Nuestros talleres aeronáuticos tienen las certificaciones de calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) así como de la Administración Federal de Aviación (FAA) de Estados Unidos, lo que nos faculta para proporcionar servicios de reparación, mantenimiento y modificación de aeronaves propias y de terceros.

IOSA **IATA OPERATIONAL SAFETY AUDIT**

Aeroméxico coloca como principal prioridad la seguridad de sus operaciones, adoptando altos estándares relacionados con la capacitación y entrenamiento de sus tripulaciones y personal de tierra, así como con el mantenimiento de aeronaves. Aeroméxico fue la primera aerolínea de México en recibir en 2005 el registro por haber acreditado la Auditoría de Seguridad Operacional (IOSA) y lo ha renovado por tres ocasiones consecutivas cada 2 años. IOSA utiliza principios de auditorías de calidad reconocidos internacionalmente, diseñados para que las operaciones

puedan conducirse de manera segura y siguiendo las mejores prácticas en la industria

En Aeroméxico, nuestra prioridad número uno es la seguridad y el bienestar de nuestros pasajeros, por lo que constantemente buscamos la renovación de nuestros sistemas; es por esto que en 2012 equipamos a 10 de nuestros Boeing 737-8 con el Sistema de Detección de Amenazas MultisScan, el cual ha sido instalado en más de 4,100 aviones en alrededor de 145 aerolíneas. Es un sistema automático de rastreo climático, que combina lo último en ciencia climática con avanzados

conceptos de ingeniería, para identificar y analizar la aproximación de tormentas o cambios bruscos oportunamente.

El resultado final de la implementación de este nuevo sistema es la reducción considerable de la carga de trabajo para el piloto, mejoras en la seguridad y un mayor confort para los pasajeros debido a la minimización de turbulencia.

Aeroméxico cuenta con un plan de respuesta a emergencias en caso de un accidente aéreo. Para atender estas eventualidades estamos organizados de la siguiente forma:



Formado por los Directores Ejecutivos, Directores y Subdirectores de área, se reúnen para tomar decisiones y dar continuidad a las operaciones de GAM.



Equipo de personal GAM que se agrupa en el Hangar para realizar la recuperación de la aeronave afectada.



Formado por personal de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y de la agencia de publicidad para proteger la imagen de GAM.



Equipo de personal voluntario de GAM que ofrecen los primeros auxilios psicológicos tanto a pasajeros como de tripulantes y sus familiares.



Call Center, quienes están capacitados para atender las llamadas de familiares ante una situación de emergencia.



Aeroméxico igualmente participa en el programa de prevención contra interferencias ilícitas y ha obtenido el certificado C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) que otorga el Gobierno de Estados Unidos, a través del U.S. Homeland Security Department. Además es miembro activo de la ISASI (International Society of Air Safety Investigators), enfocada en la prevención de accidentes aéreos.

En agosto de 2012 se realizó, por primera vez, una visita de verificación conjunta para Aeroméxico entre dos autoridades de seguridad estadounidense: CTPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) y TSA (Transportation Security Administration), ambas autoridades dependientes del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos (DHS), cuyo objetivo principal es evitar que se realicen actos terroristas en nuestras aeronaves. Esta verificación se llevó a cabo en nuestra estación de Guadalajara, en donde se observó el nivel de cumplimiento de los procedimientos de Seguridad de la Aviación Civil de Aeroméxico tanto para carga, como para pasajeros y no se encontró ninguna inconformidad en la inspección de las autoridades, lo que nos coloca en una situación privilegiada en materia de seguridad.

Nueva Base de Mantenimiento |



La nueva base de mantenimiento comprende un espacio de 15.1 hectáreas incluyendo hangar, plataforma y talleres al interior del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. El proyecto fue conceptualizado para ofrecer servicio de mantenimiento en línea a los aviones en tránsito y pernocta sin necesidad de vaciar su equipamiento, de tal manera que al termi-

nar el servicio puedan ser puestos en operación de manera inmediata.

Las dimensiones del hangar (86 metros de frente por 73 metros de fondo y una altura libre de 22 metros, con un claro libre interno de 84 metros y un área cubierta de 5,400 m²) permiten alojar hasta 16 configuraciones distintas de bahías de mantenimiento.





NUESTROS RESULTADOS



Todos nuestros productos tienen como única finalidad brindar a nuestros clientes el mejor servicio durante su experiencia de vuelo.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS

Reconocimientos

Los reconocimientos recibidos por Aeroméxico en el periodo 2010-2012, incluyen:

- Por segundo año consecutivo, el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) a las empresas que promueven prácticas responsables con la comunidad, el medio ambiente y la calidad de vida y ética en la empresa.
- El premio 2011 "Inflight Travel Retailer in the Americas" que otorga el Duty Free News International como reconocimiento a los altos estándares de servicio a bordo.
- El Salón Premier Nacional de Aeroméxico en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, fue seleccionado como el "Priority Pass Lounge of the Year 2012" en la categoría "Altamente Recomendado", por cuarta vez consecutiva, destacando de entre más de 700 salas VIP en todo el mundo.

- El Reconocimiento “The Best Airline in Mexico” de la revista Global Traveler por tercer año consecutivo de acuerdo a una encuesta en la que votaron 28 mil viajeros de alto nivel económico sobre líneas aéreas, hoteles y programas de lealtad.
- La distinción como “Latin-America’s Best Business Airline” otorgada por la prestigiosa revista Business Traveler. Más de 175 mil ejecutivos y viajeros frecuentes, suscriptores de la importante publicación, votaron y seleccionaron a Aeroméxico como la aerolínea que ofrece los mejores servicios, calidad y atención para el hombre que viaja por negocios en la región de América Latina.
- La Renovación del Registro IOSA (IATA Operational Safety Audit) por tercera ocasión consecutiva, que otorga la IATA (International Air Transport Association).
- El Latin American Quality Institute, considerando los elevados estándares de calidad operacional, los óptimos resultados en gestión estratégica, liderazgo e innovación empresarial, certificó a Grupo Aeroméxico y distinguió al Ingeniero José Luis Barraza González como el Empresario del año 2012.
- En mayo de 2010 le fue otorgado el Galardón Buen Vecino a nuestro director general Andrés Conesa, máximo reconocimiento otorgado por la Mesa Directiva Binacional de la Cámara de Comercio México-Estados Unidos.
- En noviembre de 2012, Andrés Conesa recibió el premio Federico Bloch que otorga la Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo (ALTA) que reconoce a los líderes en la industria aérea de América Latina y el Caribe.

Cifras Sobresalientes |

Los ingresos alcanzaron \$39,569 millones de pesos en 2012, un aumento de 10.5% comparado contra el mismo periodo del año anterior. Los ingresos derivados de las operaciones de pasajeros nacionales e internacionales aumentaron principalmente como resultado de un aumento de 3.6% en la cantidad promedio que paga un pasajero para volar un kilómetro y un incremento del 3.3% en el número de pasajeros transportados. Los otros ingresos que incluyen ingresos derivados de las operaciones de carga aumentaron 20.3%, principalmente como resultado de la reestructura del negocio de carga, ya que a partir de 2012 inició operaciones Aeroméxico Cargo.

Los pasajeros transportados en 2012 por Grupo Aeroméxico llegaron a la cifra histórica de 14 millones 812 mil pasajeros, y el factor de ocupación de 2012 fue del 76.6%.

El incremento en gastos operativos durante el periodo 2012, se explica principalmente por un aumento en el precio del combustible para aeronaves, aunado a una mayor producción de ASK. Los gastos de operación excluyendo combustible aumentaron 14.5% debido al incremento de 6.0% en la producción de ASK, al efecto de la depreciación cambiaria del peso frente al dólar, entre otros.

En 2012 la utilidad de operación totalizó \$2,430.8 millones de pesos, con un margen de operación de 6.1%. Lo anterior, a pesar de la presión generada por el aumento en el precio del combustible en pesos en 2012 respecto a 2011.

Nuestra flota al 31 de diciembre de 2012 era de 116 aeronaves, 4 Boeing 777, 7 Boeing 767, 45 Boeing 737, 19 Embraer 190, 3 Embraer 170 y 38 Embraer 145.

Los ingresos alcanzaron \$39,569 millones de pesos en 2012, un aumento de 10.5% comparado contra el mismo periodo del año anterior.

Ingreso obtenido en 2012:



Los estados financieros consolidados no auditados para el 2012 se prepararon de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (“NIIF” o “IFRS” por sus siglas en inglés).

Cifras sobresalientes			
	2012	2011	2010
ASKs Totales (millones de pesos)	30,724	28,987	24,068
RPKs Totales (millones de pesos)	23,484	22,635	18,632
Factor de Ocupación Itinerario (%)	76.6	78.4	77.9
Pasajeros (miles)	14,812	14,334	11,917
Ingresos Totales (millones de pesos)	39,569	35,808	28,080
Costo Total por ASK (pesos)	1.21	1.11	1.06
UAFIDAR (millones de pesos)	6,758	7,255	6,143
Margen UAFIDAR (%)	17.1	20.3	21.9
Utilidad de Operación (millones de pesos)	2,431	3,503	2,634
Margen de Operación (%)	6.1	9.8	9.4
Utilidad Neta Consolidada (millones de pesos)	1,323	1,770	3,758

En caso de requerir más información, queda a su disposición nuestro Reporte Anual 2012 de Grupo Aeroméxico, en la página web <http://www.aeromexico.com> en la sección “Kit para inversionistas”.



RETOS 2013



En Aeroméxico reconocemos que tenemos tarea por delante. Actualmente es una expectativa de nuestra sociedad que las empresas encabezen iniciativas voluntarias que promuevan beneficios sociales y ambientales, que tengan una mayor transparencia en su información corporativa, que cumplan con criterios de sustentabilidad en sus inversiones así como condiciones laborales que vayan más allá de los sueldos y beneficios.

Por estas razones, tenemos previsto enfocar nuestras ideas, recursos y experiencia en los siguientes retos:



Comunicación con nuestras partes interesadas

Fortalecer la manera en que establecemos los canales para interactuar con ellas.

Buscaremos implementar iniciativas que contribuyan a mejorar nuestra interacción con nuestras partes interesadas e incrementar el nivel de confianza en nuestra operación.



Huella ambiental

Optimizar el consumo de energéticos, reducir el gasto y minimizar las emisiones.

Implementaremos iniciativas que coadyuven a mejorar la manera en que usamos los energéticos en tierra así como en vuelo a fin de reducir el costo y por ende las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).



Mayor calidad de vida en el trabajo

Implementar iniciativas a favor de un mejor lugar para trabajar.

Implementaremos iniciativas que fortalezcan los compromisos de apoyo a principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y promuevan acciones en beneficio de nuestros colaboradores.



Inversión en la sociedad

Incrementar nuestra participación en comunidades.

Fortaleceremos nuestro programa de voluntariado corporativo orientando su participación en las mejores causas.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



Cálculo de Emisiones GEI: Para realizar los cálculos de emisiones GEI de Aeroméxico se siguieron los protocolos establecidos por IPCC (IPCC, 2006), DEFRA (DEFRA - Department for Environment, Food and Rural Affairs, 2012) así como del World Business Council for Sustainable Development (World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute, 2005) y el World Resources Institute (World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute, 2005). Los factores de emisión para turbosina, gasolina y diesel se tomaron de DEFRA.

TABLA DE REFERENCIA GRI

GRI	Contenido	Página
I. Estrategia y Análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sustentabilidad para la organización y su estrategia.	2, 3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. La organización informante deberá elaborar dos apartados, uno con los impactos de la organización sobre los grupos de interés y el segundo con los impactos de las tendencias, riesgos y oportunidades de sustentabilidad en la organización.	2, 3, 15
2. Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización.	6
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	67, 75-77, 84
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones y entidades operativas.	7, 8, 85
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	5
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sustentabilidad tratados en la memoria.	67, 68, 93
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	11
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2, 67-70
2.8	Dimensiones de la organización informante.	2, 8, 36, 68, 74, 93
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones. Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	2, 3, 70, 72, 90, 93
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	91, 92

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



GRI	Contenido	Página
3. Parámetros de la Memoria		
3.1	Periodo que cubre la memoria.	6
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Es el primer informe generado acorde a los estándares GRI
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	6
3.4	Punto de contacto.	5
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés).	6
3.6	Cobertura de la memoria.	6
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	6
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6
3.9	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	96
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores.	No aplica, no existe re-expresión de información. La única re-expresión existente es con referencia al Informe Financiero de 2011, ver página 93.
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo.	6
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	97
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	6

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



GRI	Contenido	Página
4. Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	7-9
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	7
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	9
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	7, 8, 10
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización.	9, 10
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	10, 12
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno, para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	7, 9
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	12, 39, 40, 41, 44
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	7, 8
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial el desarrollo económico, ambiental y social.	10
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución.	15, 25
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	14, 16, 17, 23, 30, 34, 54, 55, 56, 59, 60, 61, 63, 64, 65
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o tenga consideraciones estratégicas.	13, 14, 16, 18, 64, 65, 69, 71



GRI	Contenido	Página
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5, 54
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	54
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	54, 55, 56, 58, 59, 60, 61
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	16, 58, 64

5. Indicadores

Enfoque de Gestión Económica		2, 3, 67
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	94
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	15, 16, 63
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	50, 56, 58, 59, 60, 61
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	87
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	50
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	86
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de las comunidades donde se desarrollan operaciones significativas.	9
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	90
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	3, 67



GRI		Contenido	Página
Enfoque de Gestión Ambiental			15
EN1		Materiales utilizados por peso o volumen.	32
EN2		Porcentaje de los materiales que han sido valorizados.	22
EN3		Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	32, 33
EN4		Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	32, 33
EN5		Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	21-27, 31
EN6		Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía resultado de las mismas.	19, 23, 26, 27, 29
EN7		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	27, 31
EN8		Captación de agua por fuentes.	32
EN9		Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No reportado
EN10		Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No reportado
EN11		Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Aeroméxico no es dueño de terrenos adyacentes a espacios naturales protegidos.
EN12		Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Aeroméxico no es dueño de terrenos adyacentes a espacios naturales protegidos.
EN13		Hábitats protegidos o restaurados.	No se han realizado actividades de restauración de hábitats protegidos.
EN14		Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No se han realizado actividades de gestión de biodiversidad.

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



GRI	Contenido	Página
EN15	Número de especies en extinción incluidas en la lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones de la empresa.	No se han identificado especies en peligro de extinción que sean afectadas por las operaciones de la empresa.
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	23, 33
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	33
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	18, 22-24, 26, 27, 29, 30, 33, 34, 73
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No reportado.
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas en el aire, por tipo y peso.	No reportado.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No reportado.
EN22	Peso total de los residuos generados según tipo y método de tratamiento.	35
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No hubo derrames significativos.
EN24	Peso total de residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II y III.	35
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No reportado.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	18, 19, 22, 29, 33
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Aerovías de México no vende productos embalados.
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Están en curso reclamaciones relativas a temas ambientales dirigidas a aerolíneas que tienen operaciones en el estado de Florida, en los Estados Unidos.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de producto y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No reportado.
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	26

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



GRI	Contenido	Página
Enfoque de Gestión Laboral		36, 39
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	36, 37, 38
LA2	Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	43
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	50
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retenciones después de período maternidad/ paternidad, por género.	108
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	42
LA5	Período mínimo de preaviso a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	51
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No reportado.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	108,109
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	48, 49
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	50
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	45
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	45, 47, 52
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	52, 53
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	37, 49
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No existe diferencia entre salario base entre hombres y mujeres.



GRI	Contenido	Página
Enfoque de Gestión Derechos Humanos		44, 65, 86
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	13, 44
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	86
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No reportado.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se reportaron incidentes de discriminación.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No reportado.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	86
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	86
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No reportado.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se reportaron violaciones a los derechos de los indígenas.
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y/o valoración de impactos.	No reportado.
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos archivadas, direccionadas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	No hubo quejas relacionadas con los derechos humanos.

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



GRI	Contenido	Página
Enfoque de Gestión Sociedad		54
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	58, 60
SO9	Operaciones con impactos negativos potenciales o reales en comunidades locales.	29
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con impactos negativos potenciales o reales en comunidades locales.	26, 28, 29
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No reportado.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	No reportado.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	13
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo, así como en actividades de "lobbying".	13, 14
SO6	Valor total, por países, de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	No existen aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	No existen acciones legales relacionadas con prácticas monopolísticas ni contra la libre competencia.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Ver Informe financiero.
Enfoque de Gestión Producto		67
PRI	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	87
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No existen incidentes reportados en cuanto a la salud y seguridad de nuestro servicio.

GOBIERNO CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS COLABORADORES

PARTICIPANDO CON NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO DIFERENCIADO

NUESTROS RESULTADOS



GRI	Contenido	Página
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	44, 80, 81
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No existen incumplimientos a la regulación en cuanto a información de nuestro servicio.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	77, 78
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	79
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No existen incumplimientos a la regulación relativa a las comunicaciones de marketing.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	No existen reclamaciones en relación al respeto a la privacidad y fuga de datos personales.
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No existen multas derivadas del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro de nuestros servicios.

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS



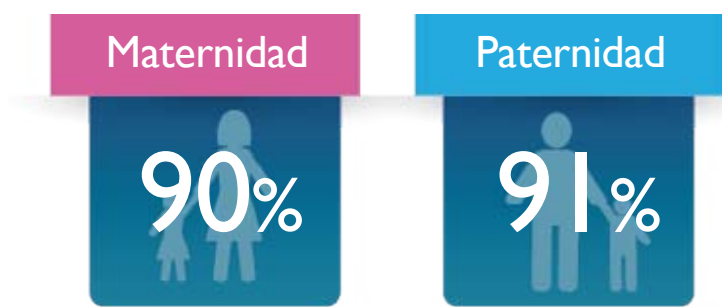
ANEXOS

Anexo I - Bibliografía |


- **DEFRA - Department for Environment**, Food and Rural Affairs, 2012. 2012 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting. *[En línea]*
Disponible en:
<http://www.defra.gov.uk/publications/files/pb13773-ghg-conversion-factors-2012.pdf>
[Último acceso: 2012].
- **IPCC, 2006**. Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero. *[En línea]*
Disponible en:
<http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/spanish/index.html>
[Último acceso: 2012].
- **Oxford Economics, 2011**. Economic Benefits from Air Transport in Mexico. *[En línea]*
Disponible en:
<http://www.benefitsofaviation.aero/Documents/Benefits-of-Aviation-Mexico-2011.pdf>
[Último acceso: 2012].
- **World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute, 2005**. Protocolo de Gases Efecto Invernadero - Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte. *[En línea]*
Disponible en:
http://www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo_de_gei.pdf
[Último acceso: 2012].
- **International Civil Aviation Organization, 2006**. Convention on International Civil Aviation. *[En línea]*
Disponible en:
http://www.icao.int/publications/Documents/7300_cons.pdf
[Último acceso: 2012].
- **International Civil Aviation Organization, 2010**. Focus on: Environment. *[En línea]*
Disponible en:
http://legacy.icao.int/icao/en/Env2010/Pubs/ICAO_EnvBrochure_en.pdf
[Último acceso: 2012].



Indicador GRI LA15: Porcentaje de empleados que a los 12 meses después de un permiso de maternidad/paternidad volvieron al trabajo, desglosados por sexo.




Indicador GRI LA7: Enfermedades profesionales de trabajadores y personal de contratistas independientes que trabajan en las instalaciones de AM, por región y sexo 2012.

	Accidente en trayecto	Enfermedad general	Riesgos de trabajo	Postnatal	Prenatal
Centro	999	8501	1387	1027	912
Femenino	766	4323	534	1027	912
Masculino	233	4178	853	0	0
Norte	64	2441	213	357	391
Femenino	26	1535	50	357	391
Masculino	38	906	163	0	0
Pacífico	16	804	0	0	0
Femenino	16	636	0	0	0
Masculino		168	0	0	0
Sur	14	871	60	0	42
Femenino	11	489	16	0	42
Masculino	3	382	44	0	0
Total general	1093	12617	1660	1384	1345



Indicador GRI LA7: Días perdidos y absentismo de trabajadores y de personal de contratistas independientes que trabajan en las instalaciones de AM, por región y sexo en 2012.

	Ausentismo	Comisiones	Curso	Permisos con goce de sueldo	Permisos sin goce de sueldo	Suspensión	Vacaciones
Centro	665	2785	11163	8665	1431	199	27841
Femenino	318	497	2072	1664	1110	52	8651
Masculino	347	2288	9091	7001	321	147	19190
Norte	161	121	1867	86	543	67	5779
Femenino	73	56	674	22	452	30	2582
Masculino	88	65	1193	64	91	37	3197
Pacífico	5	0	315	50	5	0	1159
Femenino	1	0	202	13	5	0	705
Masculino	4	0	113	37	0	0	454
Sur	48	0	777	402	95	11	2218
Femenino	17	0	260	10	61	2	772
Masculino	31	0	517	392	34	9	1446
Total general	879	2906	14122	9203	2074	277	36997

GOBIERNO
CORPORATIVO

MINIMIZANDO NUESTRO
IMPACTO AMBIENTAL

NUESTROS
COLABORADORES

PARTICIPANDO CON
NUESTRA COMUNIDAD

SERVICIO
DIFERENCIADO

NUESTROS
RESULTADOS