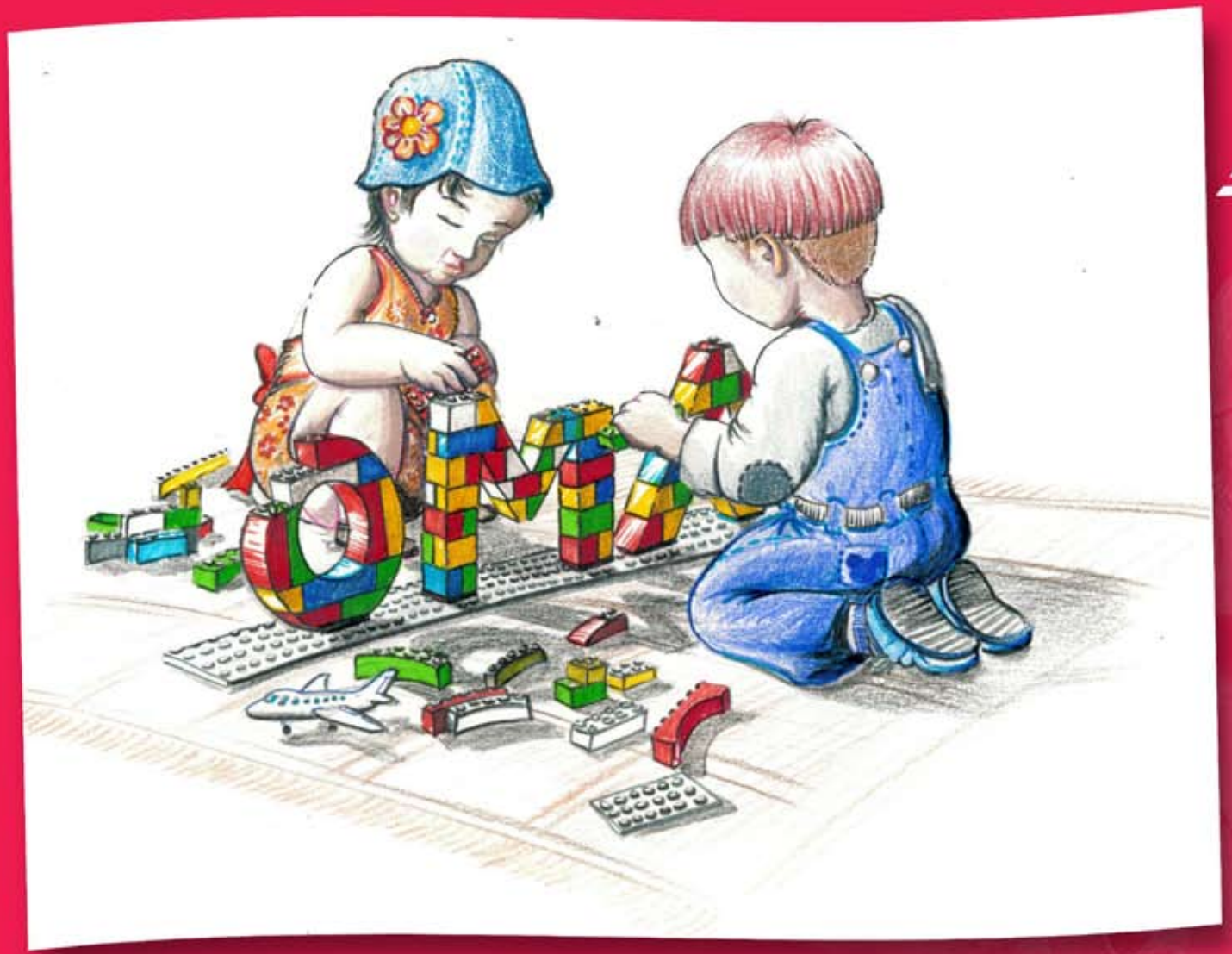


OMA®

Reporte de Sustentabilidad

Nivel de aplicación **GRI B+**

TRASCENDER EN LAS FUTURAS GENERACIONES

2012

Informe de Verificación Limitada Independiente del Reporte de Sustentabilidad 2012

Al Consejo de Administración y Accionistas de Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B. de C.V.

Conforme a su solicitud hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre el contenido del Reporte de Sustentabilidad 2012. El reporte fue elaborado por Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B. de C.V. ("OMA"), quien es responsable de la recopilación y presentación de la información contenida en el mismo.

Nuestra responsabilidad consistió en emitir conclusiones sobre la consistencia y razonabilidad de los datos cuantitativos e información no financiera incluidos en dicho reporte en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes. También es nuestra responsabilidad efectuar las recomendaciones derivadas del proceso de verificación.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe del auditor no tiene la intención de evaluar el desempeño de OMA en relación a la Sustentabilidad de la Organización.

Bases y objetivos de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores, específicamente la norma internacional para trabajos de verificación de información no financiera ISAE 3000[1] relativas al aseguramiento limitado.

El objetivo de nuestro trabajo consistió en verificar que la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2012:

- Es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la administración,
- Está preparada de acuerdo con las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad de la *Global Reporting Initiative* (GRI), en su versión G3.1, y con el Suplemento del sector para Operadores de Aeropuertos versión 3.1, confirmando además la declaración realizada por OMA del nivel de aplicación conforme a dichas guías.

Alcance

Para la realización de este trabajo, visitamos al Corporativo y al Aeropuerto de Monterrey. Examinamos sobre bases muestrales la información cualitativa y cuantitativa contenida en el reporte, a través de:

- entrevistas a los responsables de la información cualitativa y cuantitativa,
- el análisis de confiabilidad de los sistemas y procedimientos relativos a la obtención, captura, procesamiento y reporte de la información,
- la verificación de que los datos incluidos en el reporte son consistentes con los documentos de respaldo revisados y que proceden de fuentes con soportes verificables,

[1] Emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC)

- la revisión de fórmulas, exactitud aritmética y lógica de las estimaciones,
- la verificación de que la información financiera incluida en el reporte fuera consistente y/o derivaran de los estados financieros auditados al 31 de Diciembre de 2012.

Conclusiones

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos podemos concluir que:

- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que la información presentada contiene errores materiales,
- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que el Reporte de Sustentabilidad 2012 de OMA no haya sido preparado de acuerdo con el marco directriz de la *Global Reporting Initiative* en su versión 3.1.
- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la auto-declaración efectuada en el Reporte de Sustentabilidad 2012 por OMA no corresponda a un nivel B+ de acuerdo con el su suplemento sectorial para Operadores de Aeropuertos versión 3.1 de la GRI.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones las hemos incluido con más detalle en el informe de vistas a Corporativo y Aeropuerto Monterrey con la finalidad de continuar con la madurez del proceso de consolidación de futuros Reportes de Sustentabilidad:

- Continuar con la práctica de recopilación constante de indicadores a través del Sistema de Gestión Integrado y el repositorio de información MasterWeb.
- Definir responsabilidades en cada Aeropuerto para validar periódicamente los indicadores que se ingresan al sistema Masterweb con la finalidad de asegurar que la consolidación de información sea exacta y corresponda a la evidencia de respaldo desde el origen de la información.
- Capacitar a los responsables primarios de la recopilación y consolidación de información en temas de Reporte de Sustentabilidad e indicadores GRI, tanto a Nivel Corporativo como en los Aeropuertos.

México D.F a 20 de Mayo de 2013

Enrique Alejandro Bertran Sánchez
Socio
Sustentabilidad y Cambio Climático
PricewaterhouseCoopers S.C



Los gráficos que ilustran este reporte son resultado del concurso interno anual de fotografía, dibujo y collage que OMA promueve entre sus empleados y familias

ÍNDICE

Carta del Presidente del Consejo de OMA 7
Carta del Director 12

Parámetros de la Memoria 16

1. Perfil 28
- 1a. Cultura OMA 30
- 1b. OMA: doce años fortaleciendo nuestro crecimiento 36
- 1c. Infraestructura OMA 42
- 1d. Servicios y Diversificación 50

2. Gobierno Corporativo 62
- 2a. Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA 65
- 2b. Administración de Riesgos 76
- 2c. Ética Empresarial 80
- 2d. Derechos Humanos 85

3. Sustentabilidad 91

4. Dimensión Económica 102

5. Dimensión Social 109
- 5a. Responsabilidad Social 111
- 5b. Prácticas Laborales OMA 125
- 5c. Seguridad y Salud en el Trabajo 145
- 5d. Calidad y Servicio a Clientes 163
- 5e. Seguridad en Aeropuertos 177

6. Dimensión Medioambiental 185
- 6a. Agua 190
- 6b. Energía 195
- 6c. Gestión de Residuos 201
- 6d. Emisiones al Aire 205
- 6e. Biodiversidad 208
- 6f. Cambio Climático 214

7. Índice Global 220
Reporting Initiative


Lic. Diego
Quintana Kawage
Presidente del
Consejo OMA

CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE OMA

Estimados lectores:

Como actual Presidente del Consejo de Administración, designado en este cargo desde el pasado 16 de abril del 2013, me es grato presentar el desempeño sustentable del 2012 del Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA). Igualmente aprovecho para reiterar, como parte de mi compromiso, continuar impulsando las iniciativas y acciones de esta empresa alineadas a la estrategia de Sustentabilidad que ha establecido el propio Consejo

La Sustentabilidad es una decisión estratégica que conlleva establecer un sistema de gestión para mejorar continuamente y de forma armónica el desempeño global de OMA en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Esta visión proporciona beneficios directos a nuestros grupos de interés y hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos asociados a un entorno cambiante para aprovechar las oportunidades de mejora en el desempeño de la empresa.

En la actualidad, el desempeño sustentable de las empresas es un factor clave en la toma de decisión de los inversionistas con visión socialmente responsable. Siendo una de las emisoras que integran el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores por segundo



año consecutivo, OMA tiene el compromiso de seguir impulsando acciones que fomenten la importancia de contar con políticas y sistemas de gestión de manera equilibrada en sus prácticas económicas, sociales, medioambientales y de gobierno corporativo.

Con este propósito, este cuarto Reporte de Sustentabilidad de OMA fue preparado de acuerdo a las guías GRI G3.1 y el suplemento sectorial para operadores aeroportuarios, considerando primordialmente la relevancia de cada tema para las personas e instituciones con las que estamos vinculados. Este enfoque ha permitido identificar nuestras fortalezas y áreas de oportunidad, implementando acciones para asegurar la mejora continua del desempeño sustentable.

Para OMA es importante gestionar el uso de los recursos para llevar a cabo sus operaciones en equilibrio con el medio ambiente, destacando la implementación de estrategias que mantengan niveles estables de consumo de energía a pesar del crecimiento en la infraestructura de los aeropuertos, conservando el confort de las instalaciones que acogen a los pasajeros.

Con este propósito, en 2012 destaca la construcción del Parque Solar en el Aeropuerto de Zacatecas para la generación de energía sustentable siendo el único aeropuerto en México y América Latina en contar con esta infraestructura. Este parque combina el uso de dos tecnologías de paneles fotovoltaicos, permitiendo generar al Aeropuerto cerca de 400,000 Kw/h al año, suficiente para cubrir cerca de la mitad de sus requerimientos totales de energía, lo que significa un ahorro del 50% en el gasto de consumo y costo de electricidad así como la disminución de las emisiones de bióxido de carbono (CO_2) en 200 Ton. por año, equivalentes a plantar dos mil árboles durante cada año de la vida útil del Parque Solar.

Otro de los aspectos medioambientales en el que OMA ha desarrollado iniciativas estratégicas es la preservación de la biodiversidad en las regiones donde opera, por lo que durante 2012 se llevaron a cabo dos importantes proyectos: la Unidad de Manejo Ambiental (UMA) de Mangle en el Aeropuerto de Zihuatanejo y el Convenio de Colaboración con la Universidad Autónoma de Guerrero para coadyuvar en la preservación de la Laguna de Tres Palos en Guerrero.

Estos proyectos demuestran la importancia de colaborar con organizaciones especializadas en materia de sustentabilidad para llevar a cabo acciones que fomenten la dinámica entre empresas, organizaciones y grupos de interés, con el objetivo de trabajar para un bien común: el uso de recursos de forma racional fomentando acciones que protejan el medio ambiente.

Con fin de avanzar en acciones sustentables, en 2013 OMA continuará trabajando en programas para reducir los consumos de agua y energía, optimizando los procesos de tratamiento de aguas residuales y la eficiencia energética; el incremento en la satisfacción del cliente con la implementación de programas de desarrollo de calidad para proveedores y socios comerciales; la participación activa en el desarrollo socioeconómico de las comunidades aledañas; y la obtención de la Certificación de Empresa Segura en todos los centros de trabajo por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, entre otros.

Estas metas, junto con el resto de actividades que realiza la empresa, se determinan en base a la política de sustentabilidad en la que se establece la operación de los aeropuertos bajo un esquema que permita balancear el uso de los recursos a fin de preservarlos para las futuras generaciones.

Les invito a conocer las acciones que ejecutó OMA en 2012, agradeciendo a todos nuestros colaboradores su destacado compromiso con la Sustentabilidad.



Lic. Diego Quintana Kawage
Presidente del Consejo OMA


Ing. Porfirio
González Álvarez
Director General OMA

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Estimados lectores:

La Sustentabilidad es uno de los valores que afirman la cultura empresarial de OMA. Tenemos la convicción sobre la importancia de atender de forma equilibrada los aspectos relevantes para nuestros grupos de interés bajo un Sistema de Gestión Integrado, permitiendo armonizar las acciones en materia económica, social, medioambiental y de gobierno corporativo en los trece aeropuertos que conforman al Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA).

En materia de sustentabilidad, OMA contempla los aspectos de calidad, servicio al cliente, seguridad y salud en el trabajo, cuidado del medio ambiente y responsabilidad social, lo que permite optimizar la eficiencia y eficacia de las acciones, orientando los planes y proyectos en una misma dirección en beneficio de las generaciones presentes y futuras.

Durante los últimos años OMA ha concretado acciones que respaldan su Política de Sustentabilidad. 2012 fue un año significativo en el que consolidamos el entendimiento de los temas que son relevantes para las personas, empresas e instituciones que interactúan con el Grupo, incorporando sus requerimientos en el Plan de Sustentabilidad de OMA e incrementando de 35 a 50 el número de indicadores reportados de acuerdo al Suplemento Sectorial para Operadores Aeroportuarios del Global Reporting Initiative (GRI), en un nivel de aplicación B+.



Este enfoque de gestión ha llevado a OMA a formar parte de las emisoras que conforman el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores por segundo año consecutivo, lo que compromete al grupo en seguir desarrollando acciones que beneficien desde los accionistas hasta las comunidades donde están presentes los aeropuertos y a su vez consoliden el posicionamiento de OMA como una empresa sustentable, líquida e invertible, dando continuidad y cumplimiento a los programas ya establecidos.

En seguimiento a los compromisos establecidos en el Reporte de Sustentabilidad 2011, tuvo su inicio el Programa de Mejora 6-Sigma para incrementar la efectividad de procesos; la huella hídrica y el consumo de energía eléctrica por pasajero disminuyeron en 0.1% y 0.7% respectivamente; se obtuvo el Certificado de Empresa Segura por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para 6 aeropuertos y fue eliminado el rezago educativo a nivel primaria en todos centros de trabajo de OMA. En este mismo ámbito, 7 aeropuertos y el corporativo ya son empresas libres de rezago educativo a nivel secundaria.

Adicionalmente, el Centro Mexicano para la Filantropía otorgó al Grupo, por quinta ocasión consecutiva, el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, e igualmente OMA ha sido incluida en el Índice de Transparencia en Sustentabilidad Corporativa emitido por Gestión Social y Cooperación A.C. y el Centro de Estudios para la Gobernabilidad Institucional del IPADE. Ambos reconocimientos destacan el desempeño de OMA en materia de responsabilidad social corporativa.

Por tercer año consecutivo, OMA refrendó su certificado como Gran Empresa para Trabajar otorgado por el Great Place to Work Institute de México, posicionándose entre las 100 mejores empresas del rubro de 500 a 5000 empleados para laborar en México de acuerdo al ranking dado a conocer por este organismo.

En materia de cuidado del medio ambiente, fue refrendada la vigencia del certificado multisitios ISO 14001; los aeropuertos de Culiacán, Chihuahua, Ciudad Juárez, Durango, Mazatlán, Tampico y San Luis Potosí refrendaron el Certificado de Calidad Ambiental otorgado por la PROFEPA; inició al proyecto de colaboración para coadyuvar a la preservación de la Laguna de Tres Palos y las zonas de mangles en el Aeropuerto de Acapulco; además, cabe destacar el primer año de operación de la Unidad de Manejo Ambiental para la reproducción de mangle botoncillo en el Aeropuerto de Zihuatanejo. Adicionalmente, en el Aeropuerto de Zacatecas se construyó un Parque Solar, con tecnología a base de paneles fotovoltaicos, el cual genera el 50% de la energía que consume el aeropuerto. Con esta obra, la terminal Aérea de Zacatecas es la primera a nivel de Latinoamérica que cuenta con un sistema sustentable para la generación de energía.

Bajo la iniciativa de seguridad y salud en el trabajo, OMA mantiene el Certificado OHSAS 18001:2007 en el esquema multisitios y refrenda el Certificado de Empresa Libre del Consumo de Drogas para todos los centros de trabajo que la constituyen. De manera particular, el Aeropuerto de Reynosa obtuvo el Premio Nacional del Trabajo por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En el tema de aseguramiento de la calidad, se logró la Recertificación ISO 9001:2008 en esquema multisitios para los 13 aeropuertos y el Corporativo para el periodo 2012-1015, registrando cero no conformidades por noveno año consecutivo de acuerdo al reporte emitido por la agencia certificadora.

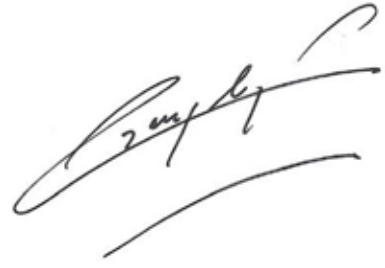
En la mejora continua de nuestro desempeño sustentable, en 2012 identificamos áreas prioritarias en las que se hará énfasis de manera decidida: mitigar los principales impactos ambientales como son la huella hídrica y la huella de carbono por pasajero; establecer

una política de biodiversidad que de pauta a implementar acciones para coadyuvar en la preservación de la flora y fauna en las regiones donde tenemos presencia; enfrentar los retos para minimizar los riesgos de trabajo y alcanzar la meta de cero accidentes; identificar mecanismos de vinculación con las comunidades aledañas a la presencia de OMA así como establecer mecanismos de medición de la calidad del aire y niveles de ruido originados por las operaciones.

El desarrollo de canales de comunicación efectiva entre OMA y sus respectivos grupos de interés son elementos clave para la mejora del desempeño global del Grupo, por lo que esperamos que la información que presentamos en este Reporte de Sustentabilidad sea de relevancia para ustedes y propicie la retroalimentación de sus opiniones así como la respectiva atención y seguimiento que reciban.

Nuestro sincero agradecimiento a consejeros, accionistas, directivos y colaboradores por su valiosa contribución en el logro de las metas para el desarrollo sustentable y por hacer de OMA el grupo aeroportuario líder en México en la creación de valor para la industria aeroportuaria, su personal y accionistas.

Atentamente



Porfirio González Álvarez
Director General OMA

Parámetros de la Memoria

[2.1, 2.4, 2.9, 2.10, 3.1, 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.9, 3.10, 3.13]


Blanca Alicia
Rocha Hernández
Aeropuerto de
Monterrey

El contenido del Reporte de Sustentabilidad 2012 de Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA) ha sido definido mediante diversos mecanismos que reflejan los aspectos materiales relacionados con la sustentabilidad de nuestra empresa.

En OMA publicamos nuestros reportes de sustentabilidad con una frecuencia anual, por lo que el presente documento contiene la información correspondiente a los meses de enero a diciembre del año 2012, dando seguimiento a la información presentada en nuestro reporte del año inmediato anterior.

La información presentada ha sido consolidada a través de la documentación respaldada en nuestro Sistema de Gestión Integrado, así como por ejercicios y entrevistas llevados a cabo con los responsables de las diferentes áreas de la organización. Esta información fue verificada por la empresa PricewaterhouseCoopers S.C., lo que nos otorga un nivel de aplicación B+ de acuerdo a la guía GRI G3.1.

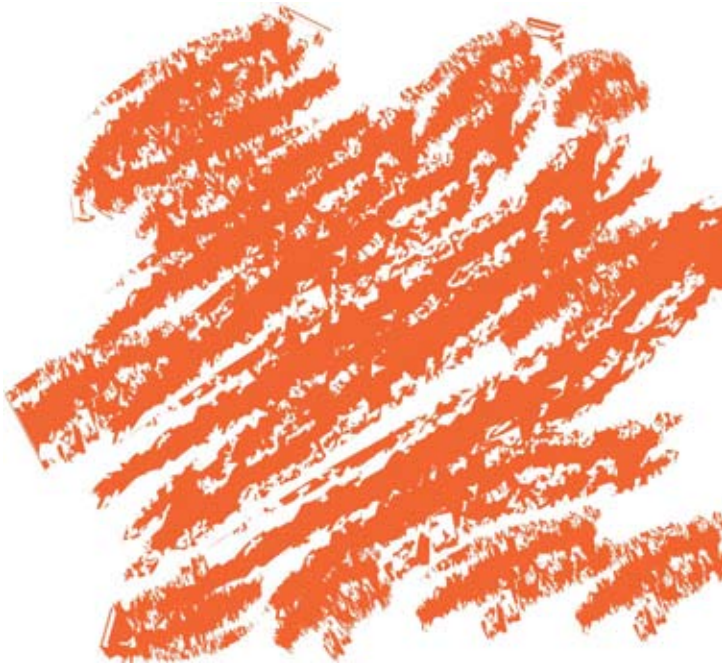


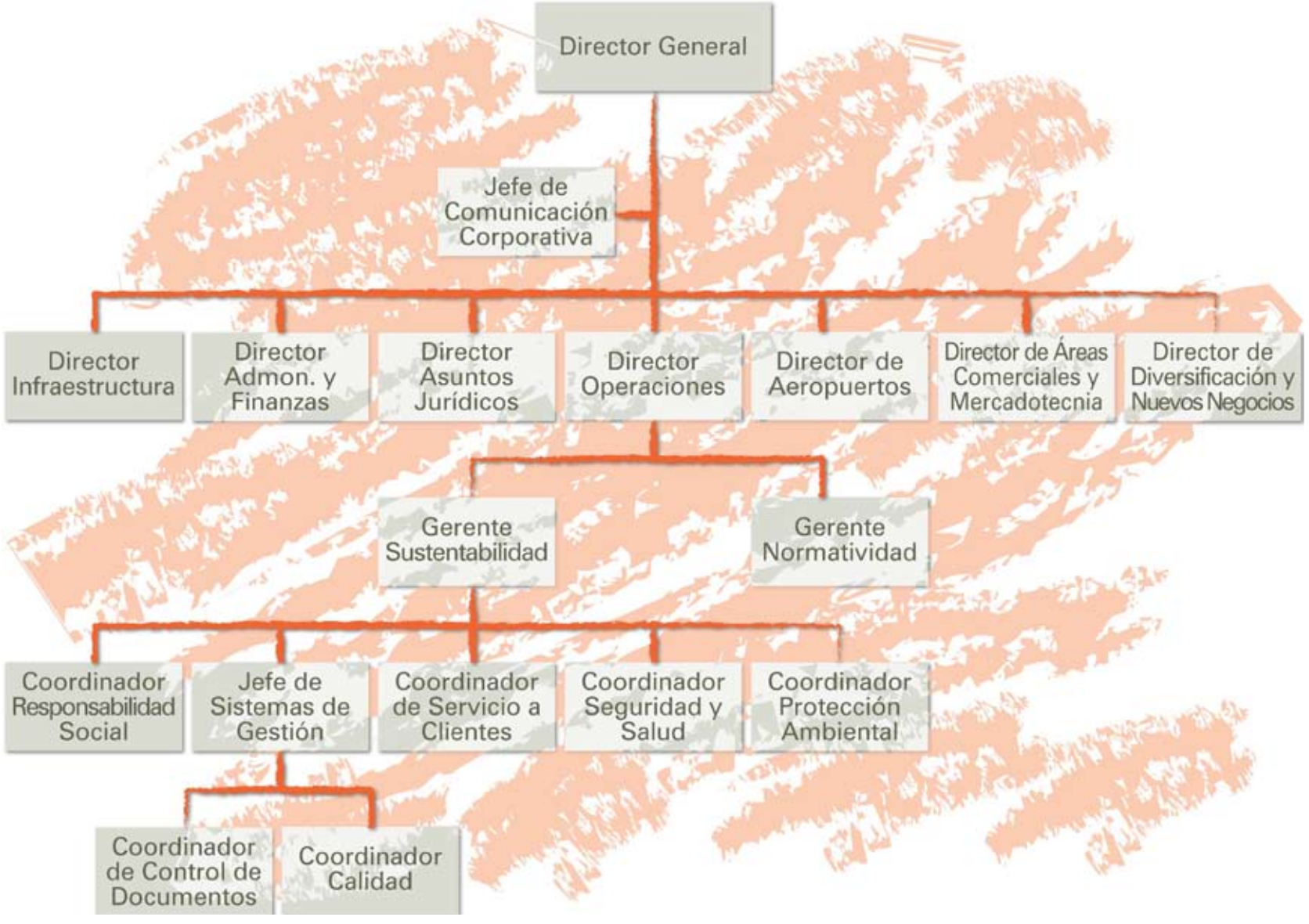
Nivel de Aplicación GRI

NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA						
Producto	**C**	**C+**	**B**	**B+**	**A**	**A+**
Información sobre el perfil según la G3.1	Informa sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Verificación Externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Verificación Externa de la Memoria	Los mismos requisitos para el Nivel B	Verificación Externa de la Memoria
Información sobre el enfoque de gestión según la G3.1	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada categoría de indicador	
Indicadores de desempeño según la G3.1 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad y Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3.1 y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea: A) Informando sobre el indicador o B) Explicando el motivo de su omisión	

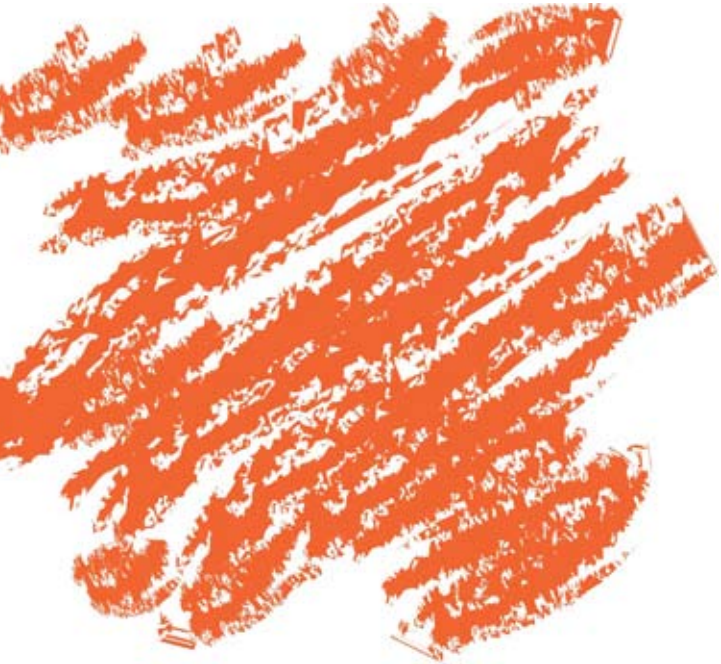
Como cada año, el Plan Estratégico de OMA es nuestra guía para determinar las acciones en materia de sustentabilidad que llevamos a cabo. Estas acciones, alineadas a nuestra Política de Sustentabilidad, están debidamente coordinadas y administradas a través de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

El Comité de Sustentabilidad de OMA, encabezado por nuestro Director General y representantes de todas las áreas de la organización, cuya misión es planear y definir los lineamientos para dar seguimiento a la Política de Sustentabilidad, es el organismo interno que marca la pauta para enfocar nuestros esfuerzos y mantenerlos siempre dirigidos hacia nuestro crecimiento sustentable.




Director General
Jefe de Comunicación Corporativa
Director Infraestructura
Director Admon. y Finanzas
Director Asuntos Jurídicos
Director Operaciones
Director de Aeropuertos
Director de Áreas Comerciales y Mercadotecnia
Director de Diversificación y Nuevos Negocios
Gerente Sustentabilidad
Gerente Normatividad
Coordinador Responsabilidad Social
Jefe de Sistemas de Gestión
Coordinador de Servicio a Clientes
Coordinador Seguridad y Salud
Coordinador Protección Ambiental
Coordinador de Control de Documentos
Coordinador Calidad

En 2012 se creó OMA VYNMSA AERO INDUSTRIAL PARK, sociedad que tiene por objeto la adquisición, desarrollo, construcción, operación, arrendamiento, mantenimiento, comercialización, financiamiento, venta o cualquier forma de uso de bienes inmuebles y muebles. Los resultados expuestos en el reporte corresponden a la operación de los 13 aeropuertos del grupo, excluyendo al Hotel NH en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (excepto en los casos que así se mencione), OMA VYNMSA AERO INDUSTRIAL PARK, así también se excluyen operaciones de nuestros socios comerciales y proveedores.



Proceso de definición del contenido de la memoria

[3.5, 3.11]

La importancia que para OMA tienen nuestros grupos de interés, nos impulsó a llevar a cabo en 2012 un proceso de determinación de materialidad de indicadores, apoyados por una empresa externa, lo que nos permitió afinar y complementar la información relevante para aquellas personas y organizaciones con las que tenemos relación.

Este proceso consistió en la evaluación de los indicadores relacionados con el ámbito económico, medio ambiental y social. Las premisas utilizadas para esta evaluación estuvieron conformadas por:

- La guía del *Global Reporting Iniciative* (GRI G3.1), así como su Suplemento Sectorial de Operadores Aeroportuarios (*Sustainability Reporting Guidelines & Airport Operators Sector Supplement*).
- La evaluación del IPC Sustentable (Índice de Precios y Cotizaciones) de la Bolsa Mexicana de Valores.
- El marco regulatorio bajo el que operamos.
- El análisis de riesgos de OMA.
- El análisis de materialidad llevado a cabo por *PricewaterhouseCoopers S.C.*, para el que se realizaron encuestas a grupos de interés internos y externos, se llevó a cabo un benchmarking sectorial y se analizó información pública del sector aeroportuario para identificación de temas e indicadores relevantes.
- La contribución de los indicadores de sustentabilidad para el logro de los Objetivos del Negocio.

La guía GRI G3.1, la evaluación del IPC Sustentable y el marco regulatorio en el que operamos nos permitieron compararnos con otras organizaciones y conocer nuestro desempeño durante el 2012 en materia de sustentabilidad. Estos lineamientos externos nos marcaron la pauta para determinar cuáles aspectos económicos, medio ambientales y sociales son importantes medir y reportar de acuerdo a los riesgos y los objetivos de nuestro negocio.

Para este proceso se analizaron 60 riesgos potenciales para OMA, clasificándolos de acuerdo al peligro e impacto económico que pudieran tener sobre nuestra operación.

Asimismo, se realizó un análisis de materialidad con grupos de interés internos y externos para el cual se llevaron a cabo 740 encuestas on-line, 520 de ellas a grupos internos y 220 externos, logrando la respuesta del 42% y 21% respectivamente.

En relación a los temas de **Gobierno Corporativo**, los temas que se consideran como muy relevantes, de acuerdo a la opinión coincidente, tanto a nivel interno como la externo son:

- Análisis de riesgos y oportunidades en sustentabilidad
- Lucha contra la corrupción
- Código de ética

En lo que se refiere a los temas **Económicos**, aquellos que se consideran como muy relevantes tanto a nivel interno como externo son:

- Impacto económico por inversiones en infraestructura local
- Número de vuelos
- Número de pasajeros
- Generación de valor a los grupos de interés

Además de esto, a nivel interno se consideró el tema de los salarios como muy relevante para futuros reportes.

Con respecto al **Medio Ambiente**, cabe destacar que los temas que se consideran como muy relevantes para los grupos de interés internos y externos son:

- Inversiones ambientales
- Derrames
- Emisiones al aire
- Uso de energía y eficiencia energética
- Residuos de vuelos internacionales
- Manejo de residuos
- Manejo de agua
- Captación de agua pluvial

Como parte de este mismo rubro, a nivel interno se consideró muy relevante reportar temas de contaminación por ruido así como de estrategia de biodiversidad.

En lo que corresponde a los temas **Sociales**, los temas de relevancia de acuerdo a la opinión coincidente, tanto a nivel interno como la externo son:

- Satisfacción de clientes
- Capacitación
- Accidentes en pistas por fauna
- Condiciones seguras de trabajo
- Impactos positivos y negativos a las comunidades

En relación al tema de **Derechos Humanos** y **Equidad de Género**, el público interno lo clasificó como muy relevante, mientras el público externo relevante.

Todo lo anterior, aunado al estudio comparativo con empresas del sector aeroportuario, nos permitieron determinar cuáles indicadores son materiales para el logro de los objetivos financieros del negocio, que a su vez nos permitirán maximizar la rentabilidad de nuestra empresa y optimizar los costos y gastos relacionados con nuestra operación.

Proceso de definición del contenido de la memoria



Información de contacto
[3.4]

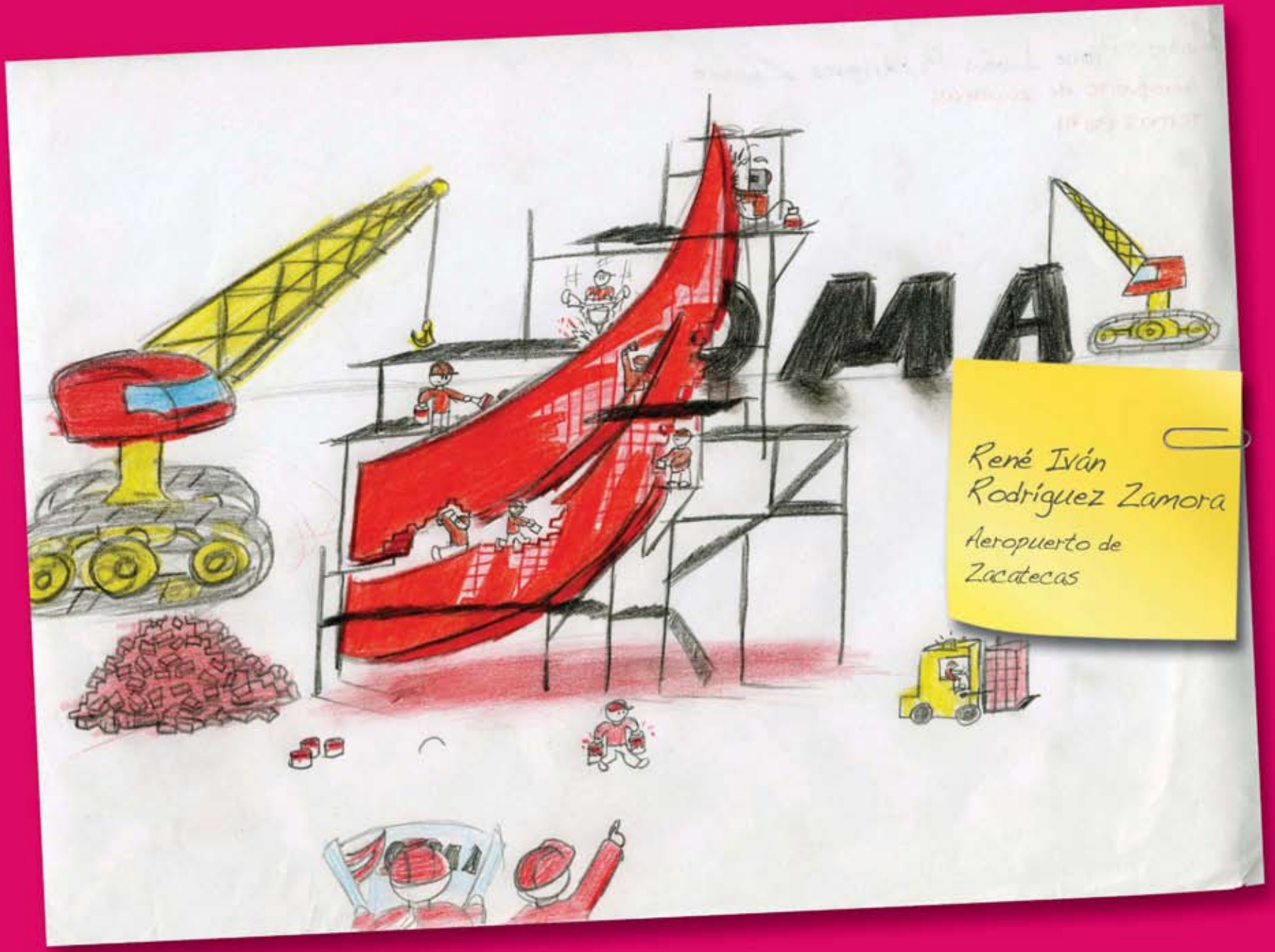
Gerencia de Sustentabilidad
sustentabilidad@oma.aero Tel. +52 (81) 8625-4300

Oficinas Corporativas
Servicios Aeroportuarios del Centro Norte, S.A. de C.V.
Torre Latitud
Av. Lázaro Cárdenas 2225, L501
Col. Valle Oriente
San Pedro Garza García, N.L.
México
CP 66269



1. Perfil OMA

[2.1, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8, 4.8, 4.12]


René Iván
Rodríguez Zamora
Aeropuerto de
Zacatecas

1a. Cultura OMA

TRABAJO EN EQUIPO



Pedro Morales Alemán

Aeropuerto de Reynosa

Nuestra Cultura nos distingue por que nos impulsa a ser una empresa apegada a principios y valores que rigen la integridad de todos los que formamos parte de OMA.

Visión

Ser el grupo aeroportuario líder en México en la creación de valor para la industria aeroportuaria, su personal y accionistas.

Misión

Desarrollar aeropuertos con infraestructura y servicios de clase mundial en calidad y seguridad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes e incentiven nuestro desarrollo sustentable.

Generar valor social, económico y humano es una de nuestras prioridades. Los valores que rigen nuestro operar diario se transforman en una cultura organizacional que vivencia nuestras convicciones.

Valores



- **Ética**, integridad en la ejecución de nuestras actividades.



- **Colaboración**, motivar y promover iniciativas para contribuir al trabajo en equipo.



- **Innovación**, aplicación de nuevas ideas que proponen soluciones y promueven la mejora continua.



- **Servicio al cliente**, superar las expectativas con actitud y vocación de servicio.



- **Sustentabilidad**, orientamos nuestras operaciones y tomamos acciones en beneficio de las generaciones actuales y futuras.

DERECHOS HUMANOS

[HR2]

Los valores OMA son la base del actuar de todos los colaboradores, congruentes con ellos, desde el 2009 nos adherimos de manera voluntaria al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU). Esta iniciativa, la de mayor relevancia a nivel internacional en materia de Derechos Humanos, promueve diez principios universales.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Normas Laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y
6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;
8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y
9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

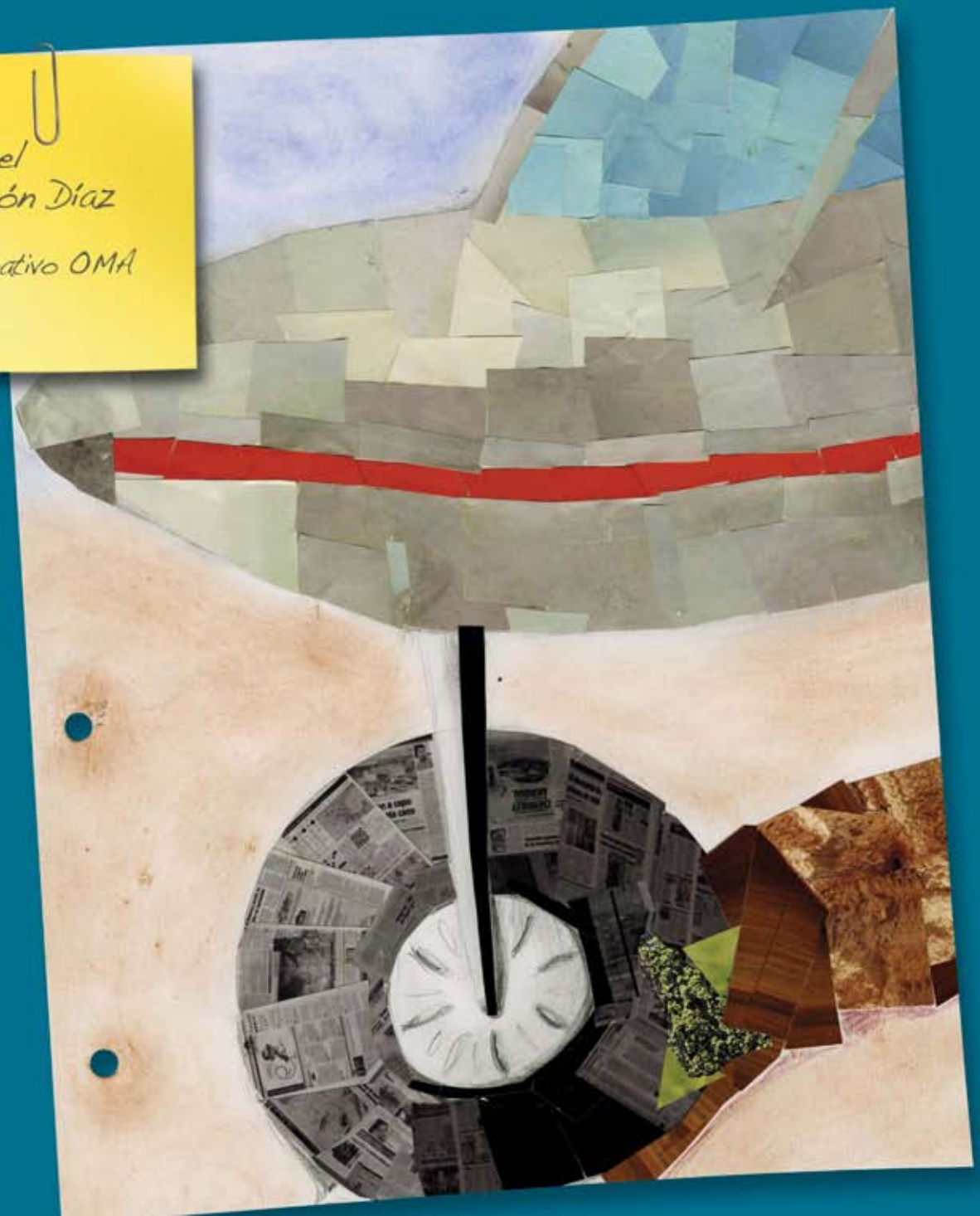
Establecimos como una meta para el 2012, que los contratos de nuestros proveedores y contratistas emitidos en este año incluyeran cláusulas de derechos humanos. Nuestros principales contratistas nos proveen personal de limpieza, vigilancia y seguridad, así como al personal operativo de los estacionamientos, el 100% de estos contratos incluyen temas de derechos humanos como parte de sus obligaciones contractuales.

Nuestra meta para 2013 es generar un código de ética y conducta para proveedores en el cual se establezca el respeto a los derechos humanos, alineados con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

1b. OMA: doce años fortaleciendo nuestro crecimiento

Manuel
de León Díaz

Corporativo OMA



NUESTRA EMPRESA

Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B. de C.V. (OMA) es una concesión del Gobierno Federal Mexicano otorgada desde el año 1998. Opera y administra 13 aeropuertos en la región Centro-Norte de México y está conformada además por OMA Carga y el Hotel NH de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Con oficinas corporativas en San Pedro Garza García, Nuevo León, cuenta con 1,021 colaboradores directos y 1,165 indirectos[1], lo que permite brindar un servicio basado en la calidad, la excelencia y el buen trato a los más de 12 millones de pasajeros que hacen uso de nuestras instalaciones.



[1] Empleados indirectos: trabajadores contratados por medio de un tercero en las funciones de: guardias de seguridad, revisores, cajeros de estacionamientos y personal de limpieza.

2000

Estructuración operacional de Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA).

2001

Remodelación de los Aeropuertos del Grupo.

2002

Inauguración Edificio Terminal Aeopuerto Culicán.

2003

Primer grupo aeroportuario mexicano en obtener el Certificado en Calidad Ambiental.

Inicia la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

2004

Ampliación, expansión y remodelación Terminal A Aeropuerto Monterrey.

Obtención del Certificado ISO 9001:2000 para aeropuertos de Chihuahua y Mazatlán.

2005

Obtención del Certificado ISO 9001:2000 para aeropuertos de Monterrey, Culiacán, Acapulco y Zihuatanejo.

Inicio de operaciones OMA Carga.

2006

Ingreso a la Bolsa Mexicana de Valores y Nasdaq Global Select Market.

Obtención de Certificado ISO 9001:2000 en esquema Multisitios para los 13 aeropuertos del Grupo.

Inicio de operaciones Terminal C Aeropuerto Monterrey.

2007

Inicio de Proyecto y Construcción de Terminal B del Aeropuerto de Monterrey.

2008

Obtención por 1a ocasión del Distintivo como Empresa Socialmente Responsable.

2009

Inicio de operaciones del Hotel NH Aeropuerto T2 Cd. de México.

Puesto en operaciones del primer Centro de Control Operativo en México, Aeropuerto de Monterrey.

Refrendo Certificado ISO 9001:2008 esquema Multisitios para los 13 aeropuertos del Grupo.

2010

Apertura de la Terminal B (TB) del Aeropuerto de Monterrey.

2011

Ingreso al índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores.

Obtención Certificado ISO 14001:2004, Certificación OHSAS 18001:2007.

2012

Creación de OMA VYNMSA AERO INDUSTRIAL PARK.

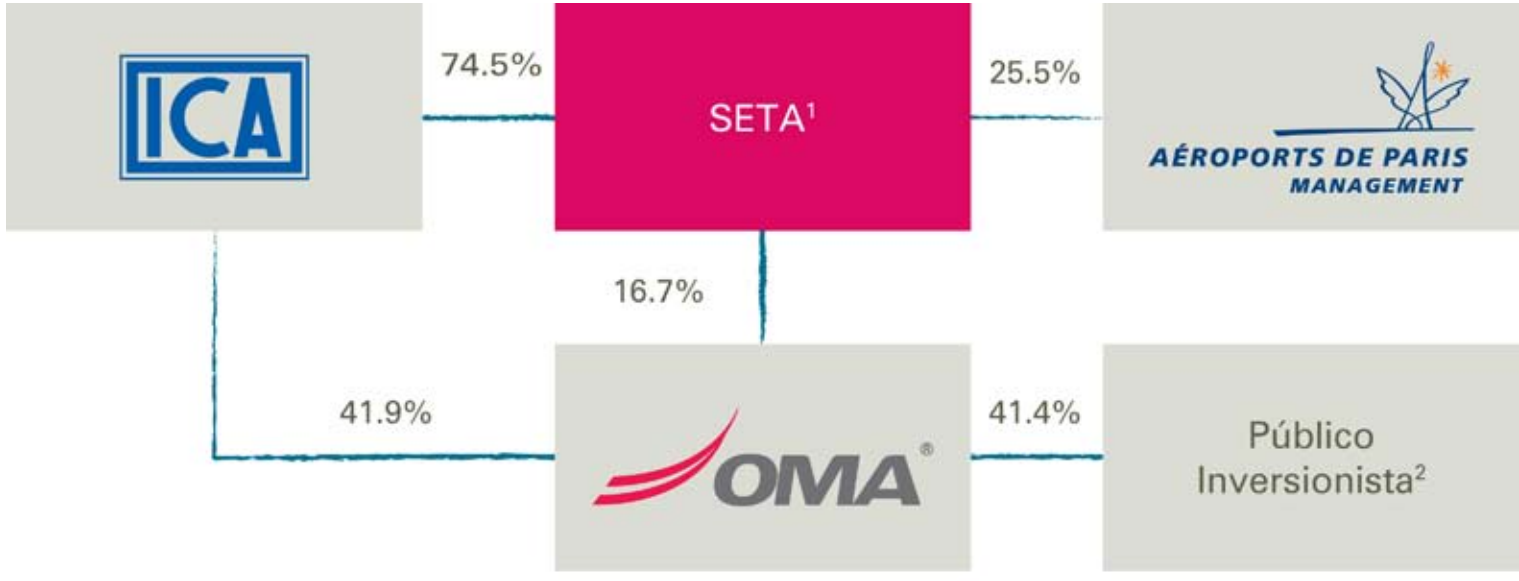
Construcción y puesta en marcha de Parque Solar de Aeropuerto de Zacatecas.

Primer año de operación UMA de Mangle Aeropuerto de Zihuatanejo.

La estructura accionaria de OMA está conformada por dos socios estratégicos que operan a través de Servicios de Tecnología Aeroportuaria S.A. de C.V. (SETA):

- AEROINVEST (ICA): Subsidiaria 100% de Empresas ICA, la empresa de construcción e ingeniería más grande de México, constituida desde 1947 y con operaciones en México, Centroamérica y Europa. ICA es propietaria -directa e indirectamente- del 54% de las acciones de OMA.

- ADPM: Aéroports de Paris Management (ADPM), es filial de Aéroports de Paris, empresa que gestiona la participación de capital y la administración de 26 aeropuertos en diferentes partes del mundo, entre los que se encuentran Paris Charles de Gaulle, Paris-Orly y Paris-Le Bourget. Es el segundo grupo más importante en operaciones en Europa, con un tráfico de 88.8 millones de pasajeros al año.
  Aéroports de Paris Management –a través de SETA- cuenta con el 4.2% de participación accionaria de OMA.



ICA

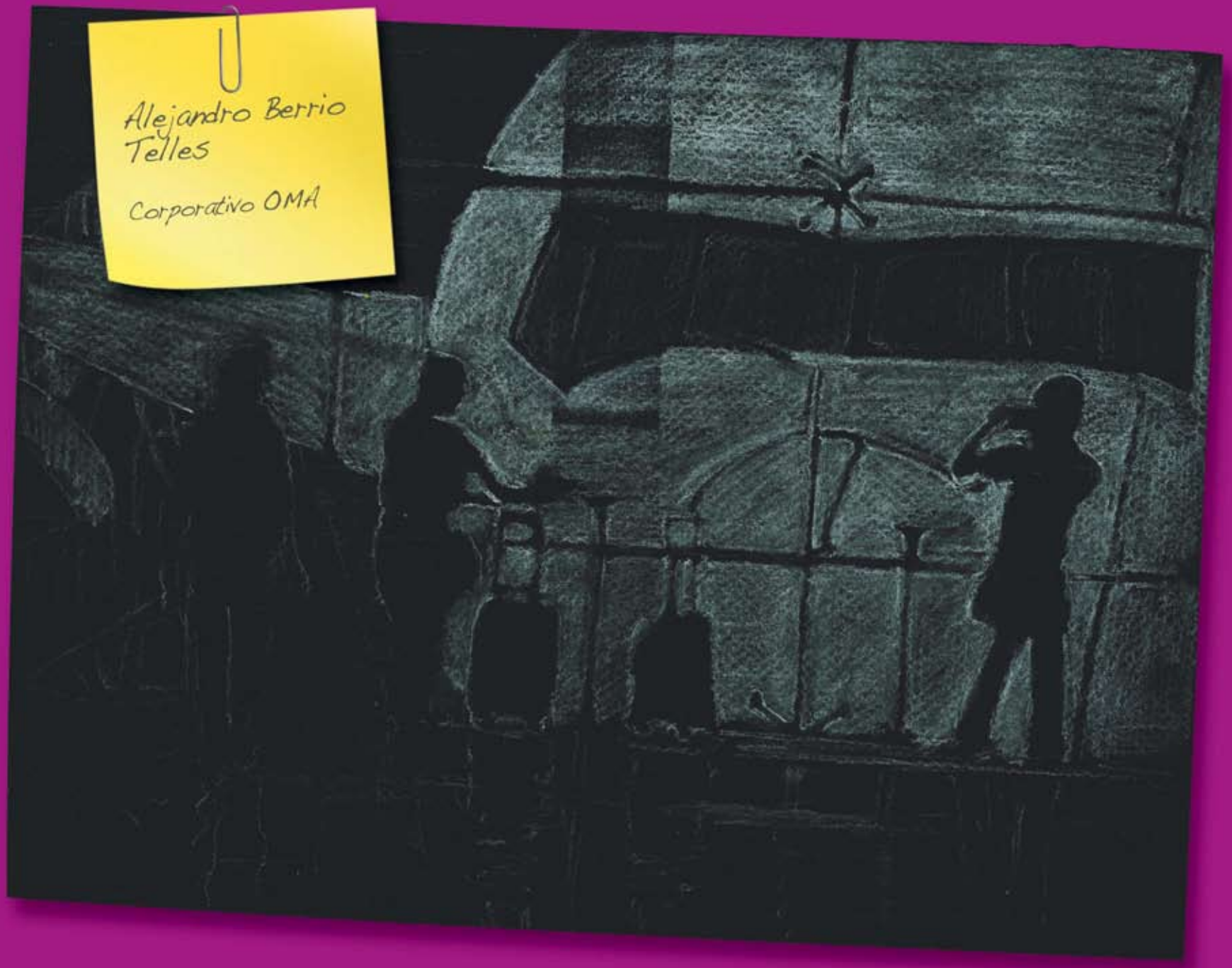
La empresa de ingeniería, procuración y construcción más grande de México y líder de importantes proyectos en América Latina y Europa.

AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT

Empresa especializada en gestión de participaciones de capital en compañías aeroportuarias así como en la administración de aeropuertos del mundo.

[1] SETA: Servicios de Tecnología Aeroportuaria, S.A. de C.V.
[2] SETA: Incluye 872,473 acciones recompradas.

1c. Infraestructura


Alejandro Berrio Telles
Corporativo OMA

INFRAESTRUCTURA

[2.1, 2.2, 2.7, 2.8, 3.8]

OMA ha conectado destinos y personas a lo largo de 12 años de operación. La experiencia en este periodo de tiempo nos ha permitido dirigir nuestros esfuerzos de crecimiento y diversificación hacia lograr consolidarnos como una empresa con perfil sustentable.

Hemos realizado esfuerzos en todas nuestras instalaciones para brindar servicios con calidad, a la vez que buscamos la efectividad operativa.

Nomenclatura de Aeropuertos:

ACA	Acapulco
CJS	Ciudad Juárez
CUL	Culiacán
CUU	Chihuahua
DGO	Durango
MTY	Monterrey
MZT	Mazatlán
REX	Reynosa
SLP	San Luis Potosí
TAM	Tampico
TRC	Torreón
ZCL	Zacatecas
ZIH	Zihuatanejo



SUPERFICIE				
Nomenclatura	**Aeropuerto**	**Km²**	**Hectáreas**	**Longitud de pistas**
ACA	Acapulco	4.487	448.7	Principal: 3,300 m x 45 m. Secundaria: 1,700 m x 35 m
CJS	Ciudad Juárez	3.811	381.1	Principal: 2,700 m x 45 m. Secundaria: 1,750 m x 30 m.
CUL	Culiacán	2.943	294.3	Principal: 2,300 m x 45 m.
CUU	Chihuahua	9.214	921.4	Principal: 2,600 m x 45 m. Secundaria: 1,100 m x 30 m. Terciaria: 2,420 m x 23 m.
DGO	Durango	5.522	552.2	Principal: 2,898 m x 45 m.
MTY	Monterrey	8.210	820.1	Principal: 3,000 m x 45 m. Secundaria: 1,800 m x 30 m.
MZT	Mazatlán	4.584	458.4	Principal: 2,702 m x 60 m.
REX	Reynosa	4.180	418.0	Principal: 1,900 m x 45 m.
SLP	San Luis Potosí	5.198	519.8	Principal: 3,006 m x 45 m. Secundaria: 1,000 m x 30 m.
TAM	Tampico	3.917	391.7	Principal: 2,550 m x 45 m. Secundaria: 1, 221 m x 30 m. Terciaria: 1,200 m x 30 m.
TRC	Torreón	3.641	364.1	Principal: 2,750 m x 45 m. Secundaria: 1,472 m x 30 m.
ZCL	Zacatecas	2.164	216.4	Principal: 3,000 m x 45 m.
ZIH	Zihuatanejo	5.586	558.6	Principal: 2,500 m x 60 m.

Trabajamos día con día para que la infraestructura y operaciones de nuestros 13 aeropuertos estén alineadas hacia la sustentabilidad así como cumplir y superar los estándares de calidad internacionales que son referencia en el ramo.

Durante el 2012 recibimos reconocimientos y certificaciones en ocho de nuestros aeropuertos.

Premios y Reconocimientos OMA 2012

[2.10]

RECONOCIMIENTO	ORGANISMO CERTIFICADOR
IPC Sustentable	Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
Certificado de Calidad Ambiental	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
Certificación ISO 9001:2008	Lloyd´s Register Quality Assurance (LRQA)
ISO 14001:2004	Lloyd´s Register Quality Assurance (LRQA)
OSHAS 18001:2007	Lloyd´s Register Quality Assurance (LRQA)
Empresa Libre de Consumo de Drogas	PreMeditest
Great Place to Work	Great Place to Work Institute of Mexico® (GPTW)
Índice de Transparencia en Sustentabilidad Corporativa	Gestión Social y Cooperación, A.C. – Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (GESOC-IPADE)

Premios y Reconocimientos 2012 desglosados por Aeropuerto

AEROPUERTO	RECONOCIMIENTO	ORGANISMO CERTIFICADOR
CUU	Certificado Empresa Segura Nivel 1	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
CUL	Certificado Empresa Segura Nivel 3	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
MTY	Certificado Empresa Segura Nivel 1	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
MZT	Primer aeropuerto en México en usar tecnología LED en luces de rodajes y plataforma	ADB AIRFILED SOLUTIONS
	Empresa Libre de Rezago Educativo	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)
	Certificado Empresa Segura Nivel 3	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
REX	Premio Nacional del Trabajo 2012	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
SLP	Certificado Empresa Segura Nivel 3	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
	Distintivo M	Secretaría de Turismo SLP
TRC	Certificado Empresa Segura Nivel 3	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
TAM	Reconocimiento por Donativo de la Campaña de Recuperación de PET	CRIT Altamira

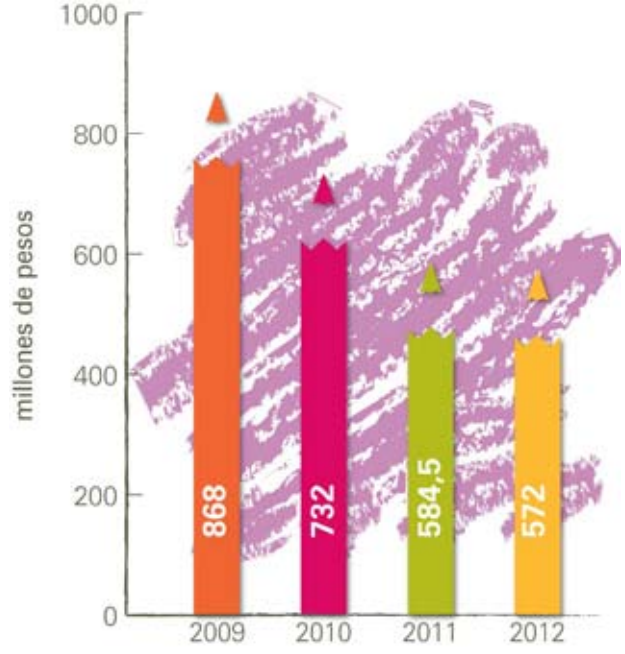
Para en el futuro seguir conectando a nuestros usuarios y pasajeros de forma segura y eficiente, el desarrollo en infraestructura, que es la base de la operación de nuestro negocio, está alineado a nuestro Plan Maestro de Desarrollo 2011-2015. Las acciones derivadas de este Plan contribuyen de forma muy importante al crecimiento y sustentabilidad de OMA. Por ello, durante 2012 invertimos en proyectos de obras e infraestructura un monto de $572 millones de pesos.



MONTO EN MM DE PESOS	PORCENTAJE INVERSIÓN TOTAL	PROYECTO	AEROPUERTOS
217.36	38%	Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes	CUL, MTY, REX, TAM, ZCL, ZIH
160.16	28%	Seguridad	General
143.00	25%	Obras en edificios terminales	CUL, CUU, ZIH, CJS, MTY
51.48	9%	Equipamiento de terminales	ZIH, ACA, CUU, CJS, MZT, SLP
572.00	100%		

El rubro de equipamiento de terminales corresponde a inversiones en escaneo de equipaje, adquisición de una unidad contra incendio, barredora y vehículos utilitarios, rehabilitación de los sistemas de aire acondicionado, así como la instalación de paneles fotovoltaicos.

Inversión en Infraestructura
Plan Maestro de Desarrollo



Nota: 2010 no incluye la inversión de la Terminal B del Aeropuerto de la Ciudad de Monterrey, la cual fue por un monto de 840 millones de pesos.

1d. Servicios y Diversificación

[2.7]



Caridad Vega
Espinosa

Corporativo OMA

AIR



PORT

La experiencia del cliente es muy relevante en OMA, por lo que es una alta prioridad el brindar a nuestros usuarios, visitantes y pasajeros diversas opciones para que su estancia en nuestras instalaciones cumpla con sus expectativas.

Los servicios que se ofrecen en los aeropuertos, de acuerdo a la Ley de Aeropuertos en México, se clasifican en: servicios aeroportuarios, servicios complementarios y servicios comerciales.

Servicios Aeroportuarios

Son todos aquellos servicios prestados como parte de nuestra concesión, e incluyen:

- Aterrizaje y despegue.
- Estacionamiento en plataforma, embarque, desembarque, permanencia prolongada o pernocta de aeronaves.
- Abordadores Mecánicos, pasillos telescópicos y aerocares.
- Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), incluye el uso de las instalaciones del edificio terminal, tales como zonas de libre acceso, acceso restringido, áreas y salas de revisión y entrega de equipaje, última espera, vialidades, señalización, sistemas de información de llegadas/salidas de vuelo, pantallas de información de vuelos, accesos para personas con discapacidad y módulos de atención.
- Arrendamientos de hangares, talleres, bodegas, almacenes, locales e instalaciones indispensables para operaciones de aerolíneas y prestadores de servicios complementarios, así como mostradores y espacios para venta de boletos de transporte aéreo y terrestre.
- Estacionamientos para automóviles y para vehículos de los servicios de transporte terrestre al público.



- Servicios sanitarios, atención médica de urgencias y ambulancias.
- Tratamiento de aguas, recolección de basura e incineración de productos orgánicos provenientes de vuelos internacionales.
- Seguridad y vigilancia, revisión de pasajeros y su equipaje de mano.
- CREI: Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios.
- Derechos de acceso, para los servicios de transporte terrestre al público y prestadores de servicios.
- Servicios de conservación, mantenimiento y limpieza.

Servicios Complementarios

Se ofrecen como parte de nuestros servicios a los usuarios de nuestras instalaciones y están conformados por:

- Rampa.
- Tráfico.
- Despacho.
- Suministro de combustible.
- Arrastre de vehículos con grúa.
- Retiro de aeronaves inutilizadas.
- Seguridad y vigilancia de aeronaves, equipaje, carga y correo.
- Mantenimiento y reparación de aeronaves y de equipo de apoyo en tierra.
- CREI, enfriamiento de frenos y lavado de asfalto por derrame de combustible y lubricantes.



Servicios Comerciales

Estos servicios están disponibles para nuestros usuarios y, a pesar de no ser esenciales para nuestra operación, nos permiten brindar atención y calidez a quienes nos visitan.

Entre los servicios comerciales que OMA pone a disposición de los pasajeros y visitantes se encuentran:

- Cajeros automáticos.
- Venta de boletos.
- Líneas telefónicas directas para contratar arrendamiento de autos.
- Internet inalámbrico y telefonía pública.
- Sillones de masaje.
- Sucursales bancarias.
- Casas de cambio.
- Casetas telefónicas.
- Hotelería.
- Información turística.
- Renta de autos.
- Business center.
- Tiempos compartidos.
- Bolerías.
- Máquinas vending.
- Empaque y embalaje de maletas.



OMA Plaza ofrece 278 locales comerciales con una oferta variada de productos y servicios que contribuyen a que la experiencia de los viajeros y visitantes sea satisfactoria. Entre la oferta de OMA Plaza se encuentran:

- Artesanías y souvenirs.
- Duty Paid.
- Libros y revistas.
- Lotería.
- Regalos.
- Gastronomía.
- Boutiques de marcas de prestigio.
- Moda y accesorios.
- Espacios de restaurantes, bares, snacks, cafés, y máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.

Publicidad en aeropuertos: para todas aquellas empresas que deseen publicitar sus productos y/o servicios en nuestras instalaciones ofrecemos:

- Publicidad digital.
- Publicidad fija.
- Publicidad alternativa.
- Showrooms.
- Exhibiciones temporales.
- Podios.
- Decoración por temporada.
- Activaciones BTL (below the line).

Nuestra oferta comercial es dinámica y actualizada ya que buscamos satisfacer las necesidades, siempre en evolución, de nuestros clientes. Entre nuestros principales logros del 2012 en el área comercial se encuentra la apertura de 68 nuevos espacios comerciales, en el área de tiendas, restaurantes, publicidad y servicios. Asimismo, las zonas comerciales que acogen nuestros aeropuertos se han convertido en el destino dorado para muchas compañías gracias a su importante audiencia, así como el interesante perfil del cliente que transita en ellas. Por ello, productos como la revista desarrollada por OMA en 2012, son un éxito por su notoriedad y diferenciación frente a la publicidad tradicional de los aeropuertos.

Al lanzar nuestra revista *Airport Style*, OMA se convierte en el primer grupo aeroportuario en México con su propia publicación.

Este año logramos también, captar más de 71 mil fans en Facebook gracias al desarrollo de eventos especiales en medios sociales e implementamos proyectos de publicidad alternativa generando mayor impacto visual y mayor cotización de los espacios publicitarios.

DIVERSIFICACIÓN

[2.7, 3.8, AO8, EC8]

Además de nuestros aeropuertos y de la oferta comercial que en ellos se ofrece, en OMA buscamos mantenernos a la vanguardia, potencializar la rentabilidad de nuestro negocio y ofrecer a nuestros clientes, proveedores y usuarios una serie de productos y servicios adicionales.

Entre las acciones más destacadas en la diversificación de OMA en el 2012 se encuentran:

- Inicio de operaciones del Centro Comercial Strip Mall en el Aeropuerto de Monterrey que brinda servicios de tienda de conveniencia, restaurantes de comida rápida y una ferretería, además de oficinas para alojar corporativos y empresas relacionadas con el sector aeroportuario, espacios que serán ampliados para el año 2013.
- Inicio de operaciones de la primera gasolinera en Monterrey, dentro de los terrenos de aeropuertos de OMA.
- En el último trimestre del año OMA y VYNMSA firmaron su asociación para el desarrollo del primer parque industrial en terrenos de aeropuertos concesionados en el País.
- Se avanzó en la selección y búsqueda de socio operador para el hotel de Monterrey, el cual será ubicado entre las terminales A y B. Continuamos promoviendo iniciativas de negocios en otros aeropuertos del grupo.



Como resultado de estas acciones de diversificación, en 2012 no se registraron desplazamientos físicos ni económicos de personas a causa de la operación de nuestros aeropuertos, ni por nuevos proyectos de infraestructura.

OMA Carga

[AO3]

El negocio de logística y carga tuvo un crecimiento en 2012, resultado de la estrategia de promoción en los aeropuertos de Monterrey y Chihuahua para la atracción de los negocios de tránsitos terrestres, adicionales al aéreo. Asimismo, se impulsaron iniciativas de negocios que van desde la promoción de los servicios de manejo y operación de carga en otras aduanas del estado de Nuevo León y en terminales ferroviarias hasta la entrada en operación de un negocio de almacén temporal fuera del recinto fiscalizado en Monterrey. El énfasis ha sido la atención al cliente y sus necesidades para impulsar el crecimiento del negocio.

En el año 2012 los tránsitos terrestres representaron el 19% del total de los ingresos, iniciando la operación de rutas a Dallas, Chicago y los Ángeles principalmente.

En 2012 OMA Carga operó 9.7 millones de toneladas de carga, mientras que la carga que se movió en los 13 aeropuertos fue de 89 mil 860 toneladas de carga total, doméstica e internacional, incrementando con ello un 23% nuestros ingresos.

TOTAL DE CARGA TRANSPORTADA EN 2012 (Toneladas)

Carga	Llegadas	Salidas	Total*
Vuelos de carga	33,466	33,141	66,607
Vuelos comerciales	10,072	5,980	16,051
Vuelos de aviación general	3,761	3,440	7,201
Total	**47,299**	**42,561**	**89,860**

*Diferencias aritméticas se deben a cifras redondeadas en cálculos.



Entre las acciones y logros relevantes en OMA Carga en 2012 se destacan los siguientes:

- Brindamos el servicio de oficinas acondicionadas y amuebladas para la comunidad de agentes aduanales con operaciones dentro y fuera del recinto fiscalizado de OMA Carga en Monterrey.
- OMA Carga en Monterrey amplió su gama de servicios, operando en otras aduanas con una oferta competitiva de maniobras y un nuevo servicio de almacenaje temporal fuera del recinto fiscalizado en Monterrey.
- El negocio de logística y carga crece en 2012, resultado de la estrategia de promoción en los aeropuertos de Monterrey y Chihuahua para la atracción de los negocios de tránsitos terrestres, adicionales al aéreo.
- Se impulsaron iniciativas de negocios que van desde la promoción de los servicios de manejo y operación de carga en otras aduanas del Estado de Nuevo León y en terminales ferroviarias hasta la entrada en operación de un negocio de almacén temporal fuera del recinto fiscalizado en Monterrey. El énfasis ha sido la atención al cliente y sus necesidades para impulsar el crecimiento del negocio.
- En el año 2012, los tránsitos terrestres en OMA Carga, representaron el 19% del total de los ingresos, iniciando la operación de rutas a Dallas, Chicago y los Ángeles principalmente.
- Se avanzaron los preparativos para iniciar operaciones en la sección aduanera de Torreón.

Hotel NH

En el Hotel NH de la terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se concluyó la adecuación e inició operaciones el estacionamiento, que contará con una tarifa preferencial para los clientes del hotel y que brindará un soporte significativo a los eventos y actividades que se organizan en el hotel.

El Hotel NH cerró el 2012 con ingresos totales por 158.4 millones de pesos y 79.3% de ocupación promedio.

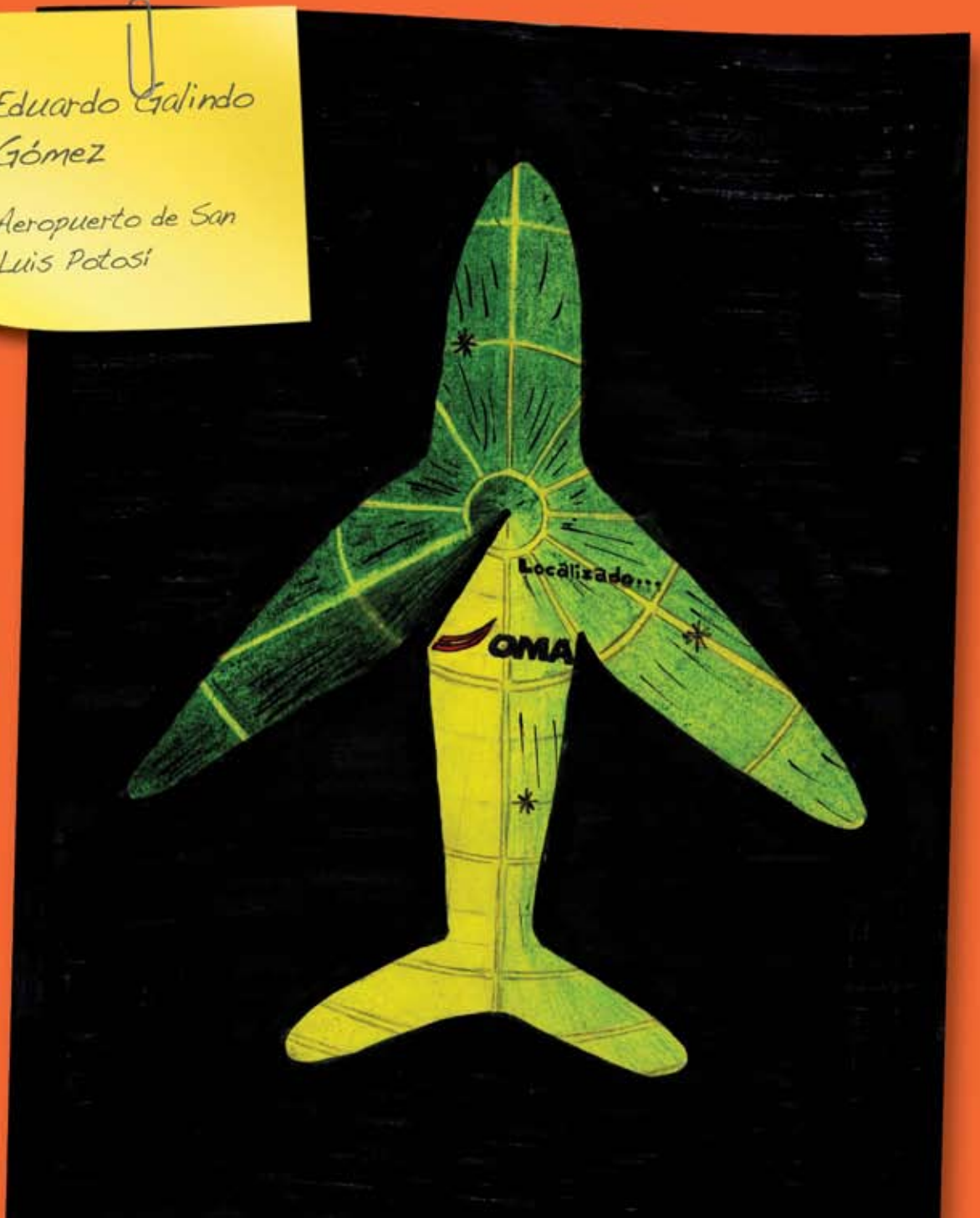


2. Gobierno Corporativo

[2.3, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.9, 4.10, LA13]

Eduardo Galindo Gómez

Aeropuerto de San Luis Potosí



Para maximizar el valor de nuestro negocio, contamos con una estructura de Gobierno Corporativo sólida, conformada por ejecutivos expertos en negocios y toma de decisiones.



2a. Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA


OMA
Juan Jonathan
Morales Sánchez
Corporativo OMA

Nuestro Consejo de Administración está conformado por 11 miembros, cinco de ellos independientes y con la responsabilidad de definir los lineamientos generales de OMA, así como de establecer las estrategias que marcan el rumbo de nuestro negocio.

Como parte de sus funciones se encuentran establecer la estrategia del negocio y vigilar su correcta ejecución, aprobar el plan de negocios y el presupuesto anual, proponer aumentos de capital social en OMA o cualquiera de sus subsidiarias, así como aprobar el Programa Maestro de Desarrollo quinquenal y cualquiera de sus modificaciones.

Como parte de nuestras estrategias corporativas, la sustentabilidad es un tema que concierne al Consejo de Administración a fin de guiar y asegurar su supervisión. Así, este equipo vigila la adherencia y cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, por medio del Manual del Consejo, Reglamento del Comité, Código de Ética y Conducta en el Negocio y nuestra Política de Sustentabilidad.

Este Consejo evalúa también los riesgos potenciales a los que está expuesta nuestra compañía y vigila el puntual cumplimiento de las normas, certificaciones y código de conducta que nos rigen.

CONSEJEROS	CARACTERÍSTICAS
José Luis Guerrero Álvarez	Presidente del Consejo Consejero Patrimonial
Diego Quintana Kawage	Consejero Patrimonial
Sergio Fernando Montaño León	Consejero Patrimonial
Luis Fernando Zárate Rocha (*)	Consejero Patrimonial – Designado por SETA
Alonso Quintana Kawage (*)	Consejero Patrimonial – Designado por SETA
Jacques Follain (*)	Consejero Patrimonial – Designado por SETA
Loic Brïand (*)	Consejero Suplente de Jacques Follain
Luis Guillermo Zazueta Domínguez (**)	Consejero Independiente
Alberto Felipe Mulás Alonso (**)	Consejero Independiente
Aarón Dychter Poltolarek (**)	Consejero Independiente
Cristina Gil White (**) (❊)	Consejero Independiente
Fernando Flores Pérez (**)	Consejero Independiente
Rodrigo Antonio Quintana Kawage	Secretario del Consejo de Administración (no forma parte del Consejo)

Nota: información al cierre del 31 de diciembre de 2012.

* Consejeros designados por los accionistas titulares de la serie "BB".

** Se considera Consejeros Independientes aquéllas personas que no están vinculadas con el equipo directivo de la Sociedad y que son seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos, en términos de lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley del Mercado de Valores.

Nota: el Director General de la Sociedad no forma parte del Consejo de Administración; el Presidente del Consejo de Administración no ocupa cargos directivos dentro de la Sociedad.

❊ Consejera en temas de sustentabilidad. Nuestro Consejero Independiente tiene experiencia laboral principalmente en conservación del medio ambiente, responsabilidad social empresarial, comunicación, recaudación de fondos e investigación científica. Ha trabajado en ONGs, el sector privado y el sector público. Es licenciada en Química por la Universidad de las Américas-Puebla y cuenta con una Maestría en Sistemas Ambientales por el ITESM.

Al Director General le corresponden las funciones de gestión, conducción y ejecución de los negocios de la sociedad y de las personas morales que ésta controla; acciones que son supervisadas por el Consejo de Administración o los comités que constituya, de acuerdo a la relevancia que éstas tengan en la situación financiera, administrativa y jurídica.

Para determinar la composición de nuestro Consejo de Administración se siguen los lineamientos establecidos en el Manual del Consejo. Adicionalmente, en el caso de aquéllos que apliquen como Consejeros Independientes, suscriben la manifestación al Consejo. Quien se postule para el cargo de Presidente del Comité debe de calificar en el *Financial Expert Criteria* que establece la Ley Sarbanes-Oxley (SOX). En el caso de los consejeros, se selecciona a aquellos profesionales que cuenten con experiencia previa, como lo establece la Ley de Mercado de Valores (LMV).

Contamos con una Política de Retribución Integral (fija y variable) para el Director General y Directivos, la cual es revisada por el Comité de apoyo y el Consejo de Administración anualmente en donde se fijan los montos que conforman estas compensaciones, las cuales son reveladas en el reporte anual.

Con la finalidad de evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, durante el mes de febrero de 2012 se llevó a cabo un procedimiento de autoevaluación anónima del Consejo de Administración, el cual estuvo a cargo de un proveedor externo para preservar la independencia, confidencialidad y autonomía del proceso. La evaluación será aplicada anualmente a partir de este año.

Los resultados de esta autoevaluación serán incorporados a las recomendaciones realizadas por los consejeros en las prácticas del Consejo en materia de auditoría, finanzas, planeación, sustentabilidad y riesgos, con la finalidad de mejorar continuamente el desempeño de nuestro máximo órgano de gobierno.

Comunicación con nuestro Consejo de Administración

El órgano interno responsable de asegurar la comunicación y la transparencia entre nuestro máximo órgano de gobierno y nuestros grupos de interés es el área de Relación con Inversionistas, la cual utiliza diversos mecanismos para promover la comunicación de manera eficiente en ambas direcciones.

Los mecanismos que se utilizan pueden ser conferencias telefónicas con inversionistas, reportes mensuales y trimestrales publicados en nuestra página web, los cuales son entregados también a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y NASDAQ. Asimismo contamos con una política para la elaboración y publicación de eventos relevantes de la sociedad.

Como parte de esta comunicación bidireccional, previo a la celebración de la Asamblea de Accionistas se convoca a todos los miembros y se les proporciona información para que se encuentren en posibilidad de emitir comentarios y dar las indicaciones que estimen pertinentes.

COMITÉ DE APOYO

La Ley del Mercado de Valores establece que el Consejo de Administración contará con el apoyo de uno o más Comités a fin de desarrollar las actividades en materia de Prácticas Societarias y de Auditoría. El Consejo de Administración de OMA cuenta con el apoyo de un Comité Especial con funciones de Auditoría, Prácticas Societarias, Finanzas y Planeación, conformado por cinco consejeros independientes. La Asamblea de Accionistas elige al Presidente de este Comité.

En materia de *Auditoría*, con el objetivo de que se cumplan las políticas corporativas, contables, de información financiera y de control interno, en los términos que determina la Ley, el Comité Especial tiene a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- Seleccionar y proponer la designación del auditor externo independiente así como proporcionar una opinión sobre su posible remoción.
- Supervisar la labor del auditor externo y analizar los informes preparados por el mismo.
- Discutir y supervisar la preparación de los estados financieros.
- Presentar al Consejo de Administración un informe con respecto a la eficacia de los sistemas de control interno.
- Solicitar informes a los directivos relevantes cuando el comité lo considere necesario al igual que proporcionar asistencia al Consejo de Administración en la preparación de los reportes que incluyen los lineamientos contables y de información, principalmente utilizados para la preparación de los estados

financieros así como en la preparación del reporte de operaciones y actividades en las cuales haya participado el Consejo de Administración de acuerdo a la Ley del Mercado de Valores.

- Informar al Consejo de Administración todas aquellas irregularidades de las que tenga conocimiento.
- Recibir y analizar los comentarios y observaciones formuladas por los accionistas, consejeros, directivos relevantes, auditores externos, además de realizar los actos que a su juicio resulten procedentes en relación con tales observaciones.
- Convocar Asambleas de Accionistas.
- Supervisar la implementación por parte del Director General, de las resoluciones de los accionistas y consejeros.
- Preparar y presentar al Consejo de Administración un informe anual de sus actividades.

En materia de *Prácticas Societarias*, con el objetivo de disminuir el riesgo potencial de que se llevan a cabo operaciones en condiciones desventajosas para OMA o que privilegien a un grupo determinado de personas o accionistas, el Comité Especial tiene a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- Dar opiniones al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competan.
- Solicitar la opinión de expertos independientes, cuando lo consideren conveniente.
- Convocar la Asamblea de Accionistas.
- Apoyar al Consejo de Administración en la preparación de los informes anuales y en el cumplimiento de las obligaciones de entrega de información.

En materia de *Finanzas y Planeación*, con el objetivo de evaluar la planeación estratégica de largo plazo, políticas de inversión y financiamiento así como identificar los riesgos a los que la compañía está sujeta, el Comité Especial tiene a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- Analizar y proponer los lineamientos generales para la determinación del Plan Estratégico y darle seguimiento.
- Evaluar y opinar sobre las políticas de inversión y de financiamiento propuestas por la Dirección General y corroborar que sean congruentes con el Plan Estratégico.
- Opinar sobre las premisas de presupuesto anual y darle seguimiento a su aplicación, así como al sistema de control.
- Analizar y evaluar los factores de riesgo a los que está sujeto la Compañía, así como los mecanismos para su control.
- Evaluar y revisar que las proyecciones financieras sean congruentes con el Plan Estratégico.

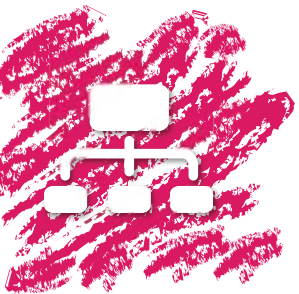


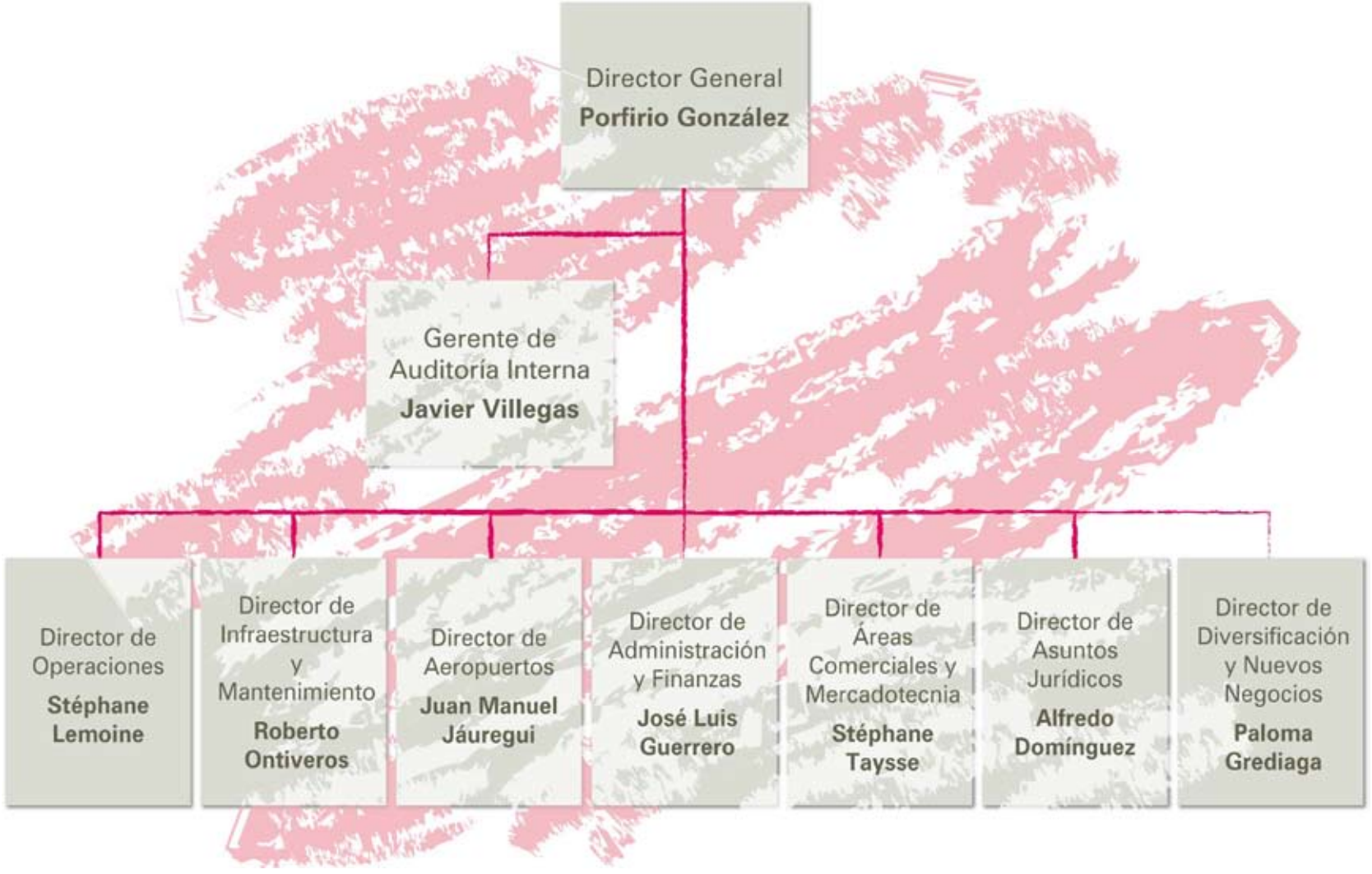
EQUIPO DIRECTIVO

[2.9, 3.11]

Un Director General y siete Direcciones de Área tienen la responsabilidad de la correcta dirección de OMA y de su desempeño económico. Este grupo experto en servicios aeroportuarios y comerciales cuenta con el respaldo de un equipo conformado por gerentes, administradores aeroportuarios, subgerentes, personal administrativo, jefes de área, coordinadores y personal operativo.

En 2012 la Gerencia de Capital Humano se reubicó en el organigrama pasando a depender de la Dirección de Administración y Finanzas, puesto que en años anteriores dependía directamente del Director General.




Director General
Porfirio González
Gerente de Auditoría Interna
Javier Villegas
Director de Operaciones
Stéphane Lemoine
Director de Infraestructura y Mantenimiento
Roberto Ontiveros
Director de Aeropuertos
Juan Manuel Jáuregui
Director de Administración y Finanzas
José Luis Guerrero
Director de Áreas Comerciales y Mercadotecnia
Stéphane Taysse
Director de Asuntos Jurídicos
Alfredo Domínguez
Director de Diversificación y Nuevos Negocios
Paloma Grediaga

2b. Administración de Riesgos

[1.2, 3.9, 4.9, 4.11, SO2]

EL EQUIPO DE SEGURIDAD



Equipo OMA

PROTECCION PARA TI Y TU FAMILIA

Una de las actividades estratégicas de los negocios, para asegurar la sustentabilidad en el largo plazo, es la correcta gestión de los riesgos potenciales a los que está expuesta la empresa. En OMA no solamente identificamos estos riesgos sino que, en nuestro camino a la sustentabilidad, han sido priorizados, valorados y analizados de acuerdo al impacto que podrían tener sobre nuestras operaciones y/o rentabilidad.

Lo anterior lo llevamos a cabo a través del Comité para la Administración de Riesgos, organismo conformado en 2010, con el objetivo principal de detectar y administrar adecuadamente los riesgos potenciales a los que estamos expuestos y generar así estrategias claves que permitan evitarlos, disminuirlos o mitigarlos y de esa manera asegurar la continuidad de nuestro negocio en el largo plazo.

Este Comité está conformado por seis Directores y cuatro Gerentes de OMA, que reportan directamente al Comité Ejecutivo. Entre sus responsabilidades está la función de dirigir y coordinar actividades de administración de riesgos, dar seguimiento y revisión del proceso de estas actividades, así como revisar y aprobar las políticas de administración de riesgos.

Mediante una metodología se identifican y clasifican los riesgos relacionados con:

1. Riesgos de Cumplimiento
2. Riesgos Operativos
3. Riesgos Financieros
4. Riesgos Ambiente / Mercado
5. Riesgos Estratégicos

En seguimiento al compromiso establecido el año pasado, en 2012 se identificaron 64 riesgos potenciales, realizando acciones para atenderlos, mitigarlos y minimizar los riesgos residuales. Asimismo, todas nuestras unidades de negocio fueron analizadas durante este periodo de tiempo, con respecto a riesgos de corrupción.

El compromiso para 2013 es revisar el inventario de riesgos para detectar nuevos riesgos de acuerdo al entorno actual, para así desarrollar planes de acción que nos permitan prevenirlos, mitigarlos o eliminar aquellos que dejen de serlo.



2c. Ética Empresarial

[4.6, 4.8, SO_2, SO_3]


Etica: La luz que guía tu camino en OMA
Javier Morales de la Barrera
Corporativo OMA
JMB 2013

Cumplir integralmente con el Código de Ética es una obligación de todos los colaboradores de OMA. Seguir sus lineamientos fortalece los valores que nos caracterizan y nos brindan la confianza de nuestros grupos de interés.

El Código de Ética y Conducta en el Negocio nos rige en temas relacionados con la ética, el soborno, el cohecho y la corrupción en las prácticas laborales de nuestros colaboradores, ya sea al interior o exterior de la compañía.

Como parte de las acciones implementadas para promover la ética en nuestra organización, en 2012 el 90% de nuestro personal administrativo y operativo recibió capacitación sobre ética y corrupción. Asimismo, todas nuestras operaciones fueron sujetas a un análisis de riesgos relacionados con actos de corrupción.

Los temas puntuales que aborda este documento son:

- Observancia de las leyes
- Conflicto de intereses:
  - Por ocupación profesional con terceros
  - Por inversiones
  - Por uso del tiempo y de activos de la sociedad en beneficio propio
  - Por préstamos a empleados
  - Por atenciones y regalos de terceros
  - Por relaciones con familiares y amigos
  - Por actividades públicas



- Uso del cargo y sus relaciones en beneficio propio
- Abuso de información privilegiada
- Conducta para combatir la extorsión y el soborno
- Información confidencial y patentes
- Trato justo
  - A clientes
  - A proveedores
  - A competidores
  - A empleados
- Restricciones a la competitividad
- Austeridad
- Protección y uso adecuado de los activos y otros recursos de la sociedad
- Libros y registros apropiados
- Acceso a los activos de OMA, transacciones bajo autorización y su contabilización
- Procedencia de los pagos
- Control interno apropiado
- Revelación completa, precisa y oportuna
- Discriminación y hostigamiento
- Seguridad e higiene
- Medio ambiente
- Cohecho de servidores públicos
- Dispensas al Código de Ética y Conducta en los negocios
- Investigaciones del Gobierno
- Auditorías, investigaciones y acción disciplinaria

En este documento se especifican los procedimientos que permiten evitar conflictos de interés del máximo órgano de gobierno, entre ellos, señala que los Consejeros deben de abstenerse de votar en aquéllos asuntos en los que pueda existir conflicto de intereses. Asimismo, los Consejeros Independientes suscriben carta al Consejo en la que mencionan que no están sujetos a aquellos supuestos que establece la Ley de Mercado de Valores (LMV) para evitar conflicto de intereses.

El Código de Ética de OMA está disponible para todos nuestros grupos de interés a través de la página web de OMA: http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo, y en él se especifica la línea gratuita: 001 877 495 3315 para realizar denuncias relacionadas con su incumplimiento.

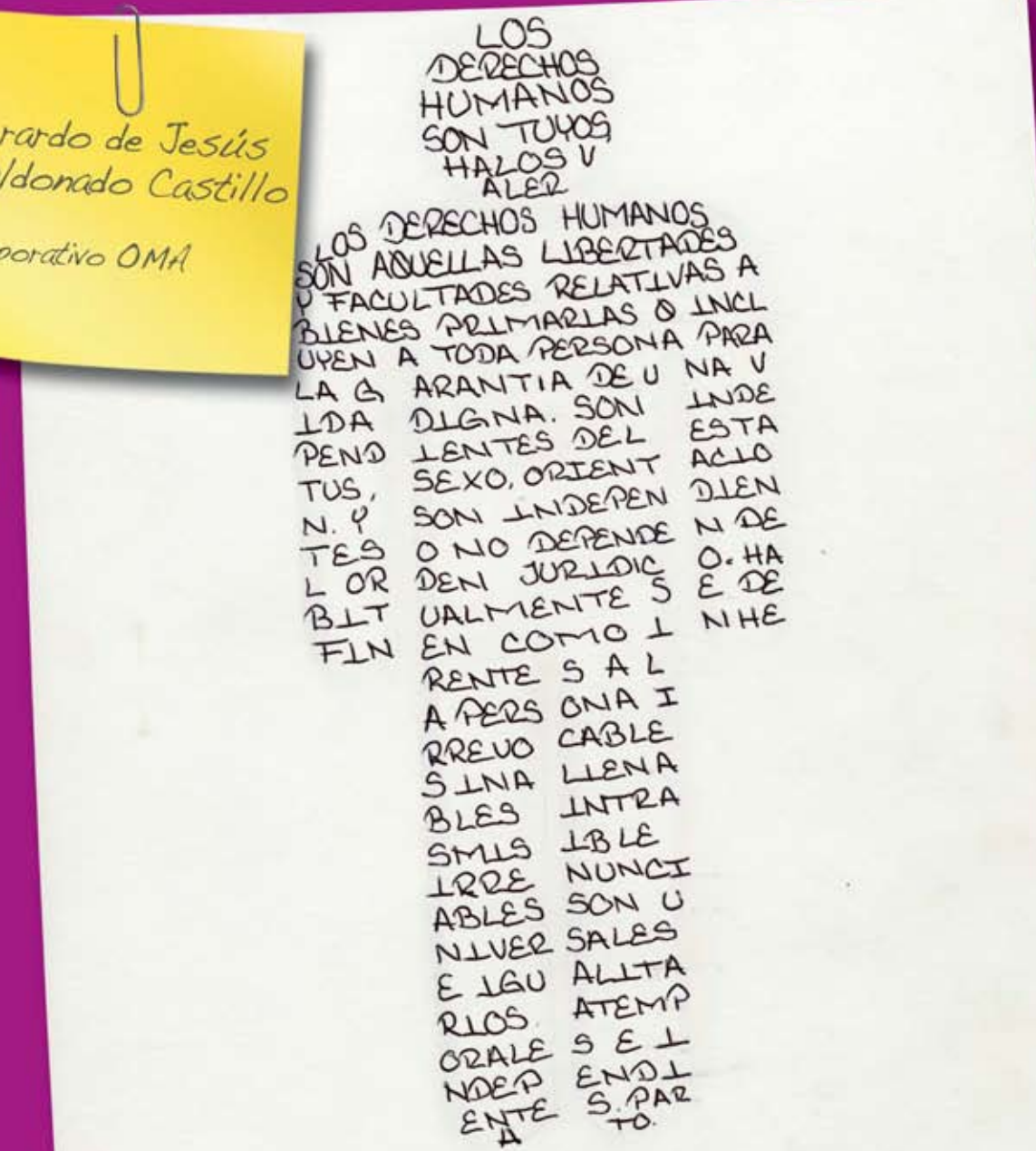
http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo



2d. Derechos Humanos

Gerardo de Jesús
Maldonado Castillo

Corporativo OMA



FLUJO DE DENUNCIAS

[HR4, HR9, SO4]

Inspirados en los valores, la visión y el Código de Ética de OMA, buscamos transparentar nuestras actividades al interior de la organización, así como con nuestros diferentes grupos de interés.

Para ello, contamos con un sistema de denuncia anónima que funciona bajo la coordinación de una empresa independiente, con lo cual evitamos que existan conflictos de intereses, garantizando la correcta canalización de las denuncias. De las denuncias presentadas en el 2012, ninguna fue referente a incidentes o violaciones sobre los derechos de los indígenas.

Durante el 2012 se recibieron 16 denuncias. Del 100 por ciento de las denuncias presentadas e investigadas, 6 (37.5%) procedieron como válidas y 10 (62.5%) no fueron procedentes al no ser consideradas como faltas al Código de Ética y Conducta. Como resultado de las denuncias procedentes, se dio de baja a cuatro personas de la organización y se sancionó a dos más.



De las 6 denuncias procedentes, 1 se presentó de forma anónima y 5 presencial.

TIPO DE DENUNCIA	NÚMERO DE DENUNCIAS 2011	PORCENTAJE	NÚMERO DE DENUNCIAS 2012	PORCENTAJE
Consternación General	-	-	3	50%
Acoso Laboral	-	-	2	33%
Robo a compañía	-	-	1	17%
Abuso de Autoridad	1	11%	-	-
Acoso Sexual	1	11%	-	-
Capacitación en área operativa	1	11%	-	-
Daño clima laboral	5	56%	-	-
Violencia Física	1	11%	-	-
Total	**9**	**100%**	**6**	**100%**



Flujo que siguen las denuncias recibidas desde su recepción hasta su resolución



DENUNCIANTE

Recepción de denuncia por empresa independiente.

Envío de reporte a:
- Empresas ICA.
- Pdte. Comité de Auditoría.
- Consejo Gral. OMA.
- Pdte. Consejo de Admon.
- Dir. de Asuntos Jurídicos.
- Contralor Interno.

Solicitan a la Dir. Corporativa de Contraloría Interna de ICA, la atención correspondiente a través de la Dir. de Asuntos Jurídicos y Gerencia de Auditoría Interna OMA.

Gerencia de Auditoría Interna inicia con la investigación de hechos denunciados.

La Dir. de Asuntos Jurídicos y Gerencia de Auditoría Interna, elaboran oficios con resultados de la investigación y se envía a la Dir. General de OMA.

La Dir. General de OMA emite un oficio con la resolución basada en las evidencias obtenidas por la Dir. de Asuntos Jurídicos y Gerencia de Auditoría Interna

Envío de oficio a:
- Dir. de Contraloría Interna de Empresas ICA.
- Presidente del Consejo de Administración.

Informe de estatus de la denuncia al Comité de Auditoría y a la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Comunicado de resultados finales a Empresa independiente.

Informe al denunciante sobre el resultado de la investigación.

La línea directa está disponible las 24 horas, durante los 365 días del año para todos nuestros colaboradores y grupos de interés. En ella se pueden interponer denuncias relacionadas con el incumplimiento al Código de Ética: **001 877 495 3315**

Esta línea puede ser utilizada de forma anónima y confidencial, sin riesgo de recibir represalias. Asimismo, se pueden recibir denuncias de forma personal a través de las siguientes instancias: Dirección de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Capital Humano, o a través del jefe directo. Estas denuncias son canalizadas a la Gerencia de Auditoría para su seguimiento y resolución.

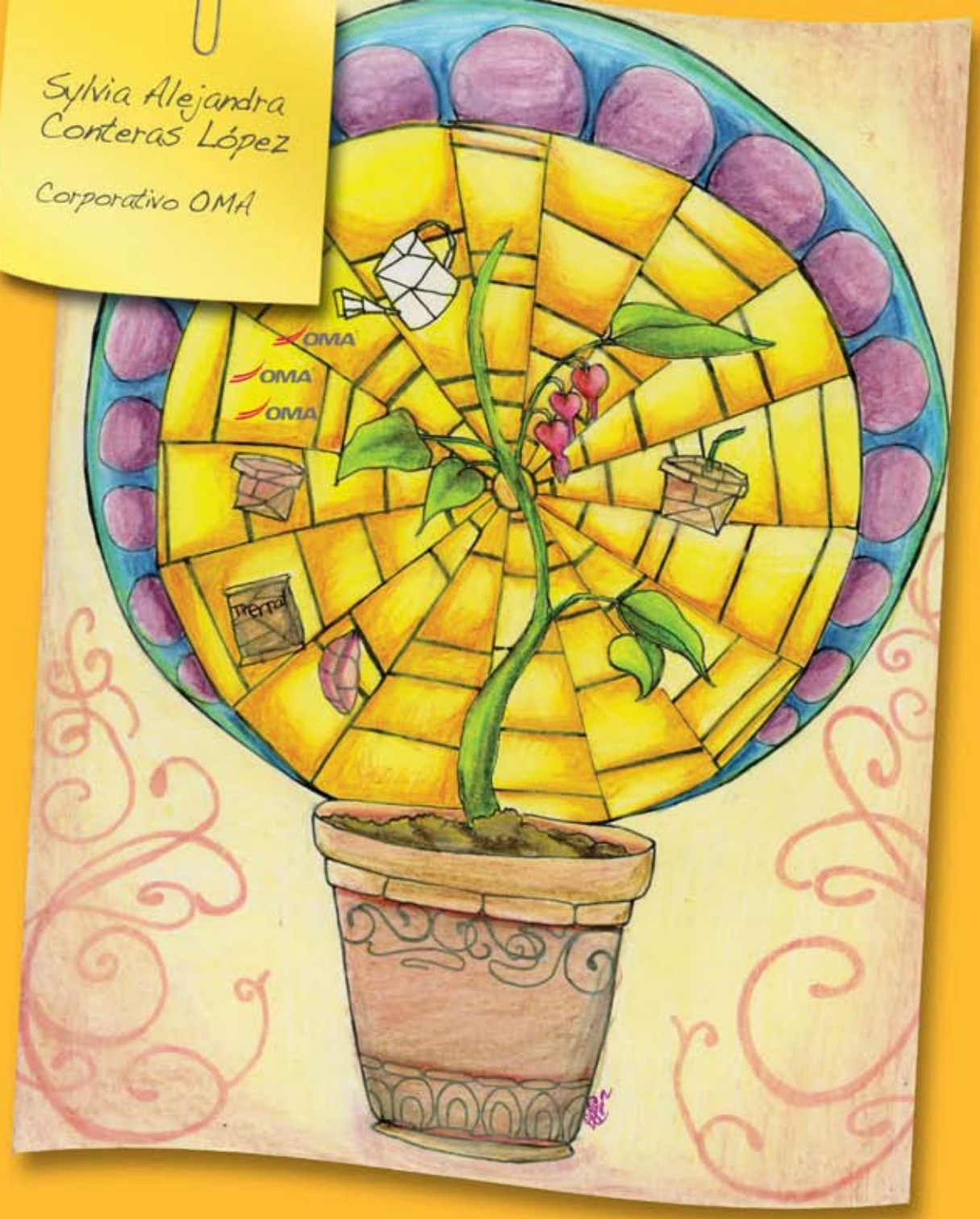


3. Sustentabilidad OMA

[3.9, 4.11, 4.17]

Sylvia Alejandra
Conteras López

Corporativo OMA



Para todos es una prioridad orientar nuestro negocio hacia la sustentabilidad. En OMA hemos trabajado durante 12 años en brindar servicios de conectividad aérea a nuestros clientes y pasajeros; acercamos personas, facilitamos negocios, nos esforzamos por integrar servicios complementarios que hagan de la experiencia de viaje un momento agradable a quienes hacen uso de nuestra infraestructura.

Brindar toda esta gama de servicios requiere no solamente de nuestra atención en la calidad. Hoy en día nuestro negocio nos exige mantenernos a la vanguardia en proveer servicios y realizar acciones asegurándonos de no dañar el medio ambiente, de cuidar el bienestar de nuestros colaboradores, realizar acciones que no afecten a nuestra comunidad y grupos de interés, al mismo tiempo que aseguramos la rentabilidad de nuestro negocio.

Para asegurarlo y dar continuidad a nuestras acciones, en OMA contamos con una Política de Sustentabilidad que da guía nuestro actuar, así como con un Modelo de Gestión Integrado que nos permite administrar de forma adecuada las actividades en todos nuestros aeropuertos.



Modelo de Gestión Integrado OMA

Sustentabilidad



El Comité de Sustentabilidad es presidido por nuestro Director General y tiene la responsabilidad de definir las acciones generadas de la ejecución de nuestra Política de Sustentabilidad.

CUMPLIMIENTO A OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE 2012

	Objetivo	KPI	Peso	Meta	Real	%
P7	Incremetar la satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente	87.00%	89.5	85.7	83.31%
		Índice de satisfacción de aerolíneas	13.00%	60	72	13.00%
						96.31%
P8	Contribuir al desarrollo de la comunidad	Distintivo de empresa socialmente responsable	75.00%	2.45	2.69	75.00%
		Eventos y/o actividades de RS realizados(as)	25.00%	98	122	25.00%
						100.00%
	Objetivo	**KPI**	**Peso**	**Meta**	**Real**	**%**
P9	Fomentar el cuidado del medio ambiente	Huella hídrica	50.00%	581,443	596,315	48.72%
		Huella de carbono	50.00%	31,731	29,553	50.00%
						98.72%
P10	Migrar riesgos laborales	Índice de frecuencia OSHA	70.00%	0.35	0.57	37.14%
		Índice de gravedad de accidentes	10.00%	7.5	6.98	10.00%
		Índice de gravedad de siniestralidad	20.00%	2.6	4.01	9.16%
						56.3%

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	Incrementar la satisfacción del cliente	Contribuir al desarrollo de la comunidad	Fomentar el cuidado del medio ambiente	Mitigar riesgos laborales
2010	91%	100%	88%	87%
2011	99%	99%	94%	51%
2012	96%	100%	99%	56%



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Contribuir al bienestar y satisfacción de nuestros empleados y sus familias, clientes, accionistas y socios económicos, mediante el desarrollo de aeropuertos con infraestructura y servicios de calidad basados en: el respeto a los derechos humanos, la mitigación del impacto ambiental de nuestras operaciones, el cuidado de la calidad de vida en el trabajo y el equilibrio en el uso de los recursos económicos, sociales y medioambientales, preservándolos para las futuras generaciones. Asimismo, colaborar para el desarrollo socioeconómico de las comunidades aledañas a nuestros aeropuertos.

Nuestros compromisos son:

Gobierno Corporativo

I. Establecer un desempeño económico, societario, ambiental y social en línea con el Código de Ética de OMA, la adopción de las mejores prácticas y el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales aplicables.
II. Controlar efectivamente los riesgos por los cuales la empresa es directamente responsable.
III. Promover una cultura en contra de la corrupción.
IV. Rendir cuentas a las partes interesadas en una base regular y transparente.

Medio Ambiente

I. Integrar sistemáticamente un enfoque preventivo que favorezca el cuidado del medio ambiente en todas nuestras actividades.
II. Promover los valores y difundir las mejores prácticas ambientales a las partes interesadas.
III. Establecer objetivos para prevenir la contaminación al medio ambiente.
IV. Favorecer la reutilización, recuperación y reciclaje de materiales.
V. Mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones en materia de agua, aire, suelo, biodiversidad, ruido, residuos y energía.
VI. Establecer acciones para la conservación de la biodiversidad en las regiones donde tenemos presencia.

Ámbito Social

I. Respetar los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
II. Operar en un marco de Responsabilidad Social.
III. Colaborar al equilibrio social entre nuestros grupos de interés.
IV. Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades.
V. Promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.
VI. Fomentar un ambiente laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los empleados.
VII. Establecer objetivos para prevenir los riesgos laborales que nos permitan alcanzar la meta de cero accidentes de trabajo y cero enfermedades profesionales.

VIII. Estimular la eficacia individual y colectiva motivando y desarrollando las competencias de los empleados.
IX. Capacitar a nuestros empleados en los principios de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, para enfrentar los retos de nuestro negocio y de nuestra comunidad.

Ámbito Económico

Clientes:

I. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con oportunidad e innovación, calidad y eficiencia.
II. Mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestros procesos.
III. Cooperar con las compañías aéreas, prestadoras de servicios y socios comerciales involucrándolos en proyectos para mejorar la calidad del servicio.
IV. Usar herramientas de mercadotecnia observando los principios éticos de respeto a los consumidores, comunidad y al medio ambiente.

Proveedores:

I. Establecer relaciones comerciales justas con proveedores.
II. Aplicar el Código de Ética de OMA y asegurar su cumplimiento en las adquisiciones.
III. Involucrar a los proveedores y socios comerciales en el cumplimiento de los estándares de calidad, gobierno corporativo, ambientales y sociales.

Comunidad Aledaña:

I. Colaborar para el desarrollo socioeconómico de las comunidades aledañas a nuestras operaciones.

Sistema de Gestión Integrado

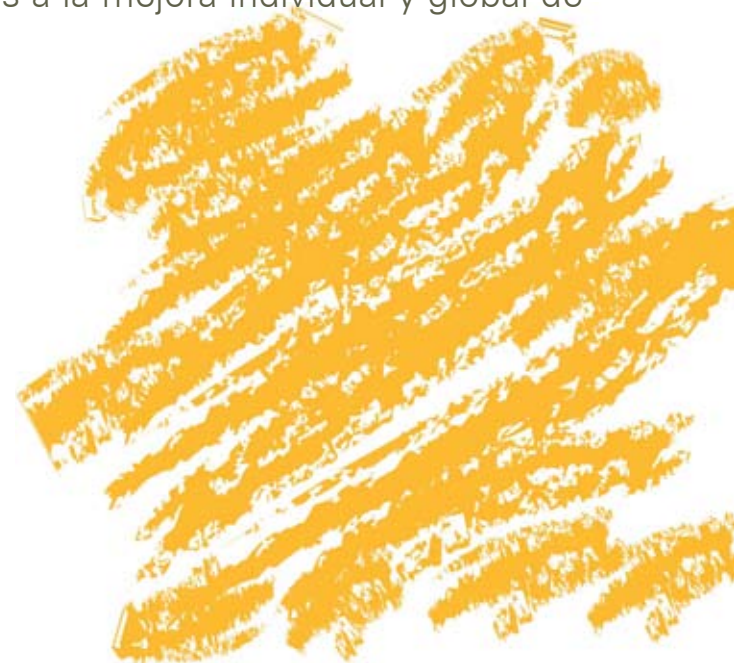
Nuestro Sistema de Gestión Integrado nos permite dar seguimiento puntual a asuntos relevantes para la operación de nuestro negocio en materia de sustentabilidad. El alcance del sistema incluye la provisión de servicios de administración de instalaciones terminales, incluyendo la revisión de equipaje de pasajeros, limpieza y mantenimiento de instalaciones así como operaciones de las áreas de estacionamiento.

Se cuenta con un programa anual de auditorías internas para el Sistema de Gestión Integrado, el cual incluye la revisión de los procesos incluidos en el alcance del sistema de gestión integrado y se audita el cumplimiento a los tres estándares certificados: ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; y OHSAS 18001:2007.

Asimismo, contamos con un programa anual de revisiones gerenciales del Sistema de Gestión Integrado. Las revisiones están programadas para realizarse dos veces al año de modo local y dos veces al año en forma consolidada, en las cuales se evalúa el cumplimiento global de todo el grupo.

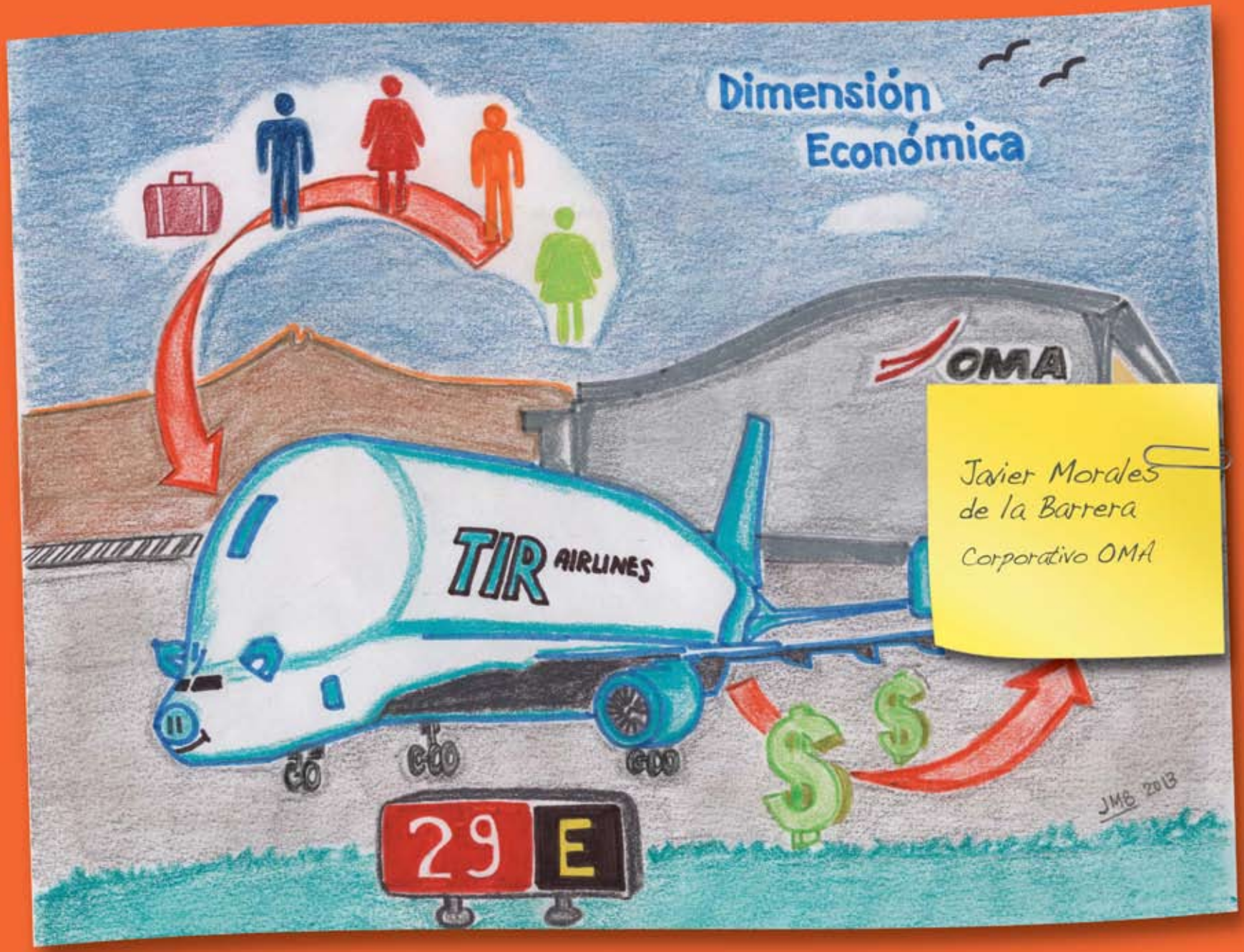
Entre los indicadores que son sometidos a evaluación como parte de este Sistema se encuentran:

- **Perspectiva financiera y de mercado:** relacionada para lograr rentabilidad para el aeropuerto.
- **Perspectiva del cliente:** enfocada a identificar las necesidades y satisfacción de los segmentos de clientes y de mercado que proporcionan rendimientos financieros al aeropuerto.
- **Perspectiva interna:** se relaciona con el desempeño de los procesos relevantes del aeropuerto.
- **Perspectiva de aprendizaje:** relacionada con la formación de los empleados y actitudes culturales corporativas relacionadas a la mejora individual y global de la empresa.



4. Dimensión Económica

[2.8, 3.9, AO1, AO2, EC1, EC4]


Dimensión
Económica
OMA
TIR AIRLINES
29 E
Javier Morales
de la Barrera
Corporativo OMA
JMB 2013

En OMA generamos valor para nuestros socios y accionistas. En 2012 incrementamos en un 7% el número de pasajeros en nuestras terminales. Conectamos a 12 millones 594 mil personas a través de 28 aerolíneas, las cuales prestaron sus servicios para trasladarlos a 96 destinos nacionales y 61 destinos internacionales.

Pasajeros Terminales*	2010	2011	2012
Nacionales	9,660,159	9,988,332	10,769,224
Internacionales	1,927,529	1,784,252	1,825,145
Total	**11,587,688**	**11,772,584**	**12,594,369**

*Diferencias aritméticas se deben a cifras redondeadas en cálculos.
Como pasajeros terminal se incluye a los pasajeros de los tres tipos de aviación (comercial, comercial no regular y general) y excluye pasajeros en tránsito.

Pasajeros	Nacionales	Internacionales	Total
Llegadas	5,474,860	830,464	6,305,324
Salidas	5,294,364	994,681	6,289,045
Total	**10,769,224**	**1,825,145**	**12,594,369**



NÚMERO DE OPERACIONES REALIZADAS

Número de operaciones realizadas	2010	2011	2012
Nacionales	300,515	292,301	287,729
Internacionales	44,312	43,701	44,333
Total	**344,827**	**336,002**	**332,062**

TOTAL DE OPERACIONES ANUALES DESGLOSADAS POR TIPO DE AVIACIÓN 2012

Operaciones por tipo de aviación	2012
Aviación Comercial	182,836
Aviación No Regular	58,199
Aviación General	91,027
Total	**332,062**



TOTAL DE OPERACIONES ANUALES DESGLOSADAS POR HORARIO 2012

2012	Nacional	Internacional
Diurna	246,587	37,048
Nocturno	41,142	7,285
Total	**287,729**	**44,333**

NÚMERO TOTAL DE PASAJEROS EN 2012 DESGLOSADOS POR TIPO DE USO DE AEROPUERTO

Pasajeros 2012	Origen y Destino	Transferencia	Tránsito	Total
Nacionales	10,723,729	45,495	153,864	10,923,088
Internacionales	1,813,890	11,255	12,467	1,837,612
Total	**12,537,619**	**56,750**	**166,331**	**12,760,700**

Contamos con tres mecanismos que nos permiten monitorear y dar seguimiento oportuno a nuestro desempeño económico:

1. Presupuesto anual: Comprende el presupuesto de todas las empresas del Grupo y se revisa mensualmente; adicionalmente se elaboran proyecciones por trimestre para ir monitoreando el posible desfase al plan original.
2. Planeación Estratégica: Con revisiones trimestrales, de las cuales se le informa al comité de Planeación Estratégica sus posibles desviaciones, para que de esta manera se elabore un plan de mitigación de la variación. Dentro del Plan Estratégico se determinan KPI (Indicadores clave de desempeño) para cada una de las iniciativas estratégicas por empresa del Grupo, en donde se incluyen los indicadores financieros para cada uno.
3. Comité de Administración de Riesgos: Con la misión de detectar los peligros y sus posibles riesgos relacionados al negocio y se elaboran los planes de mitigación hacia los mismos.



Desempeño Económico OMA 2012

DESEMPEÑO ECONÓMICO OMA 2010-2012

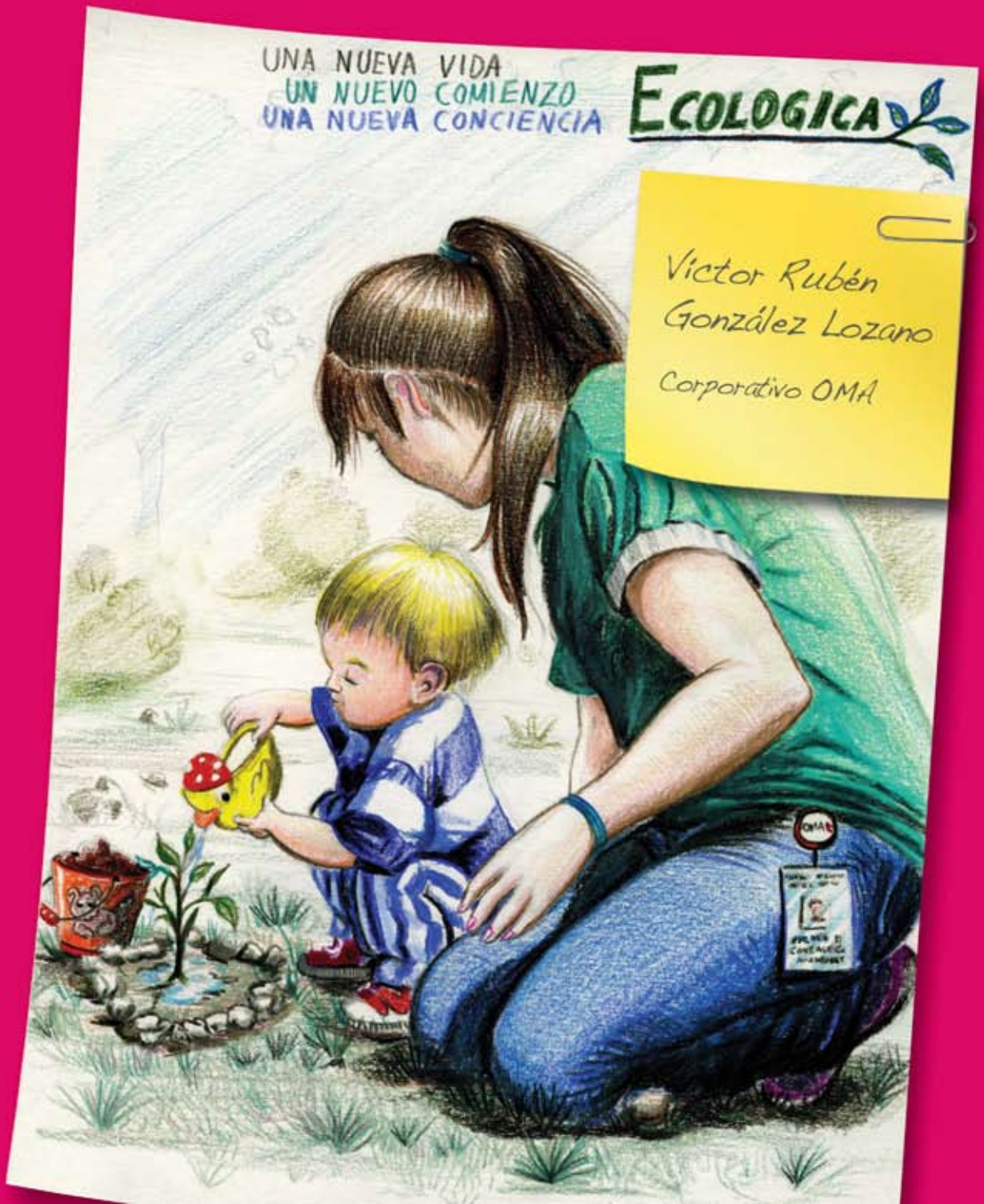
	Concepto	2010		2011		2012	
Valor económico directo generado	Ingresos		2,574		2,790		3,141
Valor económico distribuido	Costos operativos		1,854		1,870		1,981
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	357		416		410	
	Inversiones en la comunidad	8		1		2	
	Pagos a gobierno (tasa de impuestos brutos)	20		16		25	
	Impuestos causados y diferidos		-9		182		288
	Pagos a proveedores de fondos		70		121		53
Valor económico retenido	Valor económico generado menos Valor económico distribuido		659		616		819

Para mayor información sobre nuestro desempeño económico se puede consultar nuestro **Reporte Anual** en nuestra página de Internet **www.oma.aero**

En OMA no recibimos fondos del Gobierno Federal para la operación de ninguno de nuestros aeropuertos.

5. Dimensión Social




UNA NUEVA VIDA
UN NUEVO COMIENZO
UNA NUEVA CONCIENCIA
ECOLOGICA
Víctor Rubén
González Lozano
Corporativo OMA

5a. Responsabilidad Social


OMA
La colecta de libros continúa.
Comparte historias, cultura y conocimiento, para que trasciendan en otras personas.
Ayúdanos a superar la meta.
Fecha límite: 28 de Septiembre
Responsabilidad Social
OMA
RECICLÓN
OMA
Feria de la Sustentabilidad
Cuarto Concurso de Fotografía, Dibujo y Collage sobre Sustentabilidad.
¡Participa!
Para conocer las bases da CLICK AQUÍ
Fotografía
Dibujo
Collage

"Responsabilidad Social es un compromiso determinante con el bienestar de los empleados, sus familias, las comunidades en donde operamos, nuestros clientes, socios económicos, así como con el cuidado del medio ambiente".

El Marco de Referencia de Responsabilidad Social de OMA es una guía de actuación que define los ámbitos más relevantes sobre los cuales planeamos y ejecutamos diversas acciones.

Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA

EMPLEADOS Y FAMILIA	COMUNIDAD	USUARIOS Y SOCIOS ECONÓMICOS	MEDIO AMBIENTE
Acciones dirigidas a **nuestros empleados y sus familias** con el fin de incentivar su desarrollo, promover el cuidado de la salud y garantizar su nivel educativo.	Acciones dirigidas a las **comunidades** en donde tenemos presencia, apoyando programas de educación y desarrollo comunitario.	Acciones dirigidas a los **usuarios y socios económicos** con el fin de garantizar la seguridad y mejorar la calidad del servicio.	Acciones dirigidas para contribuir al **mejoramiento del medio ambiente** en todos los lugares en los que tenemos presencia.

En 2012 los objetivos de Responsabilidad Social fueron:

- Realizar 98 eventos, este objetivo fue superado, ya que en 2012 los eventos realizados fueron 122.
- Eliminar el rezago educativo de primaria en todos los aeropuertos era un objetivo importante que establecimos desde 2009, logrando concretarlo en 2012.

En 2012 obtuvimos por quinto año consecutivo el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el CEMEFI.

Para el 2013, nos hemos planteado desarrollar 105 actividades de Responsabilidad Social, en el total de los aeropuertos del grupo y refrendar el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable incrementando en 11% la calificación global.



GRUPOS DE INTERÉS

[4.13, 4.14, 4.15, 4.16]

Nuestros grupos de interés fueron determinados* de acuerdo al tipo de influencia que tienen sobre nuestra organización, así como al grado de interdependencia que existe entre cada uno de estas entidades y OMA.

Bajo esas premisas se establecieron nueve grupos, compuestos por 91 entidades con las cuales tenemos una alta interacción.



***Referencia:** AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc.

Grupo de Interés	Definición	Vías de Comunicación	Frecuencia
Empleados	1,021 colaboradores -sindicalizados y no sindicalizados- que trabajan en nuestros 13 aeropuertos y corporativo.	Intranet	Permanente
		Revista Interna Notams	Bi-mensual
		Comunicados	Permanente
		Tableros	Permanente
		Internet	Permanente
		Encuesta de clima laboral	Dos por año
		Línea directa de denuncias Código de Ética	Permanente
Mercado de Valores	Instituciones Regulatorias, Bolsas de Valores, Gobierno Corporativo, Inversionistas, Analistas y Consultores Financieros	Reporte Anual	Anual
		Página de Internet	Permanente
		Área de Relación con Inversionistas	Permanente
		Boletines	Permanente
		Correo electrónico	Permanente
Clientes	Pasajeros, Socios Económicos, Aerolíneas y Arrendatarios	Pantallas y módulos de información	Permanente
		Correo electrónico	Permanente
		Página de Internet	Permanente
		Comité Local de Operaciones y Horarios	Mensual
		Buzón de sugerencias	Permanente
		Encuestas de satisfacción a pasajeros	Anual
		Línea telefónica	Permanente
		Redes sociales	Permanente

Grupo de Interés	Definición	Vías de Comunicación	Frecuencia
Proveedores	Empresas que facilitan sus servicios para el mantenimiento y funcionamiento de la infraestructura	Correo electrónico	Permanente
		Comunicados	Permanente
Prestadores de servicios	Compañías que nos apoyan en la operación del negocio con servicios complementarios	Comité Local de Operaciones y Horarios	Permanente
		Contratos	Permanente
Gobierno	Autoridades de los tres niveles de Gobierno: Federal, Estatal y Municipal	Comisiones Consultivas	Anual
Comunidad Aledaña	Vecinos, comunidad en general y empresas	Página de Internet	Permanente
		Correo electrónico	Permanente
		Comisiones Consultivas	Anual
Medios de Comunicación	Televisión, radio, prensa y usuarios de página de Internet	Correo Electrónico	Permanente
		Página de Internet	Permanente
		Comunicados	Permanente
Organizaciones de la Sociedad Civil	Organizaciones de la Sociedad Civil, principalmente aquellas relacionadas con la salud, seguridad y medio ambiente	Correo Electrónico	Permanente
		Página de Internet	Permanente

Hemos constituido Comisiones Consultivas en nuestros 13 aeropuertos, las cuales están integradas por autoridades federales, estatales, municipales y representantes de la actividad económica de cada entidad.

Estas comisiones tienen como objetivo:

- La promoción del aeropuerto
- Interactuar con autoridades y representantes de los sectores productivos
- Fortalecer la actividad socio-económica de la región donde se encuentra ubicado

Derivado de estas comisiones en el 2012, trabajamos en 44 acciones relacionadas con: el incremento de la conectividad, la participación en el desarrollo de las comunidades vecinas y el crecimiento de infraestructura.

Asimismo, participamos en diversas asociaciones u organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, que nos permiten fortalecer a nuestra organización y colaborar con organismos que forman parte de nuestros grupos de interés.

A nivel corporativo formamos parte de las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de la ONU
- Movimiento Congruencia
- ACI Airports Council International
- American Society for Quality
- Participación dentro del Comité Técnico de la Norma ISO 26000



ASOCIACIONES POR AEROPUERTO [4.13]

Aeropuerto	Entidad
Acapulco	Fideicomiso de Promoción Turística de Acapulco (FIDETUR) Comité de Promoción de Cruceros y Home Port. Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas de Acapulco A.C. (AHETA) Asociación de Empresas e Industrias Limpias del Estado de Guerrero A.C. Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Electricidad ACA
Chihuahua	AMEAC Asociación de Maquiladoras y Exportadoras de Chihuahua Comité de Facilitación Aduanera Asociación de Agentes Aduanales (AAA)
Culiacán	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Culiacán Comité de Turismo Confederación Patronal de la República Mexicana. (COPARMEX) Grupo de Ayuda Mutua Empresarial (GAME) Miembro de Actores Cadena Turística Culiacán
Durango	Confederación Patronal de la República Mexicana. (COPARMEX) Fideicomiso de Turismo del Estado de Durango Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Durango Consejo Coordinador Empresarial Asociación de Hoteles y Moteles de Durango Grupo de Protección Civil del Estado
Mazatlán	Subcomité de Turismo presidido por la SECTUR del Estado Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Mazatlán Comité de Tráfico de la Asociación de Hoteles Participación permanente con Protección Civil del Ayuntamiento de Mazatlán Comité de Ayuda Mutua

Aeropuerto	Entidad
Monterrey	Cluster Turístico de Nuevo León Monterrey Aerocluster Comité de Facilitación Aduanera
Reynosa	Cámara Nacional del Comercio (CANACO) de Reynosa
San Luis Potosí	Cámara Nacional del Comercio (CANACO) San Luis Potosí
Tampico	CRIT Altamira Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Tampico Asociación de Hoteles
Torreón	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Torreón Oficina de Convenciones y Visitantes (OCV) Laguna Consejo Lagunero de la Iniciativa Privada (CLIP) Red ESR Laguna Asociación de Hoteles y Moteles Delegación Laguna Grupo de Ayuda Mutua Empresarial (GAME)
Zihuatanejo	Asociación de Recursos Humanos de Ixtapa-Zihuatanejo Oficina de Convenciones y Visitantes de Ixtapa-Zihuatanejo (OCV) Asociación de Hoteles de Ixtapa-Zihuatanejo, AC Asociación de Desarrolladores y Operadores Turísticos de Ixtapa-Zihuatanejo Participación permanente con Protección Civil del H. Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta Cámara Nacional de Aerotransportes CANAERO

ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

[3.9]

Durante 2012, se siguió consolidando nuestras actividades de responsabilidad social. Esto lo plasmamos a través de acciones que nos dan congruencia con nuestros valores, y nos permite seguir aportando a las comunidades aledañas a nuestras unidades de negocio. En este año realizamos 122 actividades de Responsabilidad Social.

Feria de Sustentabilidad

Durante el mes de octubre de 2012 se llevó a cabo, por cuarta ocasión, la Feria de Sustentabilidad en todos nuestros aeropuertos. El objetivo principal de este evento es fomentar la conciencia y la participación de todos nuestros colaboradores y sus familias en los temas de sustentabilidad.

El evento se realiza durante una semana al cual se invita, además de nuestros colaboradores y sus familias, a algunas dependencias de gobierno, universidades locales y empresas que ofrecen beneficios a nuestros empleados. Durante esta semana se desarrollan actividades como conferencias en los temas de servicio al cliente, medio ambiente, responsabilidad social, seguridad y salud. Además realizamos concursos, visitas guiadas en las instalaciones del aeropuerto y visitas a asociaciones civiles, concluyendo con una actividad de voluntariado. Este año contamos con la asistencia de más de 2,000 participantes.

Como parte de la Feria de Sustentabilidad se llevó a cabo el cuarto concurso de fotografía, dibujo y collage, en los cuales se deben de reflejar temas relacionados con la sustentabilidad. Este 2012, primer año en el que se incluyó la categoría infantil, se obtuvieron alrededor de 150 trabajos participantes, resultando tres ganadores por categoría.

Mujeres OMA

Tiene como propósito promover el desarrollo integral de nuestras colaboradoras, así como generar un vínculo con las esposas de nuestros colaboradores para fortalecer las relaciones familiares. Durante 2012 se impartieron diversas conferencias en todos nuestros aeropuertos, dirigidas al bienestar de las mujeres, con temas tales como: equilibrio entre la vida familiar y laboral, nutrición, comunicación, salud y cáncer de mama.

OMA Buen Vecino

Es un programa en donde cada uno de nuestros aeropuertos organiza eventos y/o donaciones a favor de sus comunidades aledañas.

En este programa tuvieron lugar 24 actividades durante el 2012, el cual incluye el programa de Voluntariado. A través de este programa, en el que nuestros colaboradores aportan su tiempo, hemos adoptado escuelas de comunidades cercanas a nuestros aeropuertos. En ellas llevamos a cabo labores de pintura y mantenimiento, invitando a participar a los empleados y sus familias.

VOLUNTARIADO OMA

Para profesionalizar este programa, hemos desarrollado Diagnósticos de Vinculación con la Comunidad en los aeropuertos de Monterrey, Acapulco y Mazatlán, a través de los cuales se identifican las principales necesidades de la zona para que cada aeropuerto pueda dirigir más acertadamente todos y cada uno de sus esfuerzos para contribuir en su entorno. En el 2013 continuaremos con el desarrollo de estos diagnósticos en el resto de los aeropuertos del grupo.

Como parte de este programa se realizaron donaciones en efectivo y en especie para apoyo de causas sociales y medioambientales que aportan beneficios a la comunidad. Como parte de los donativos en especie, los aeropuertos de Acapulco y Monterrey donaron artículos y equipos de seguridad, así como una unidad de rescate Titán E-81 donada por el aeropuerto de Zihuatanejo, con un valor de $ 1,300,000 pesos.

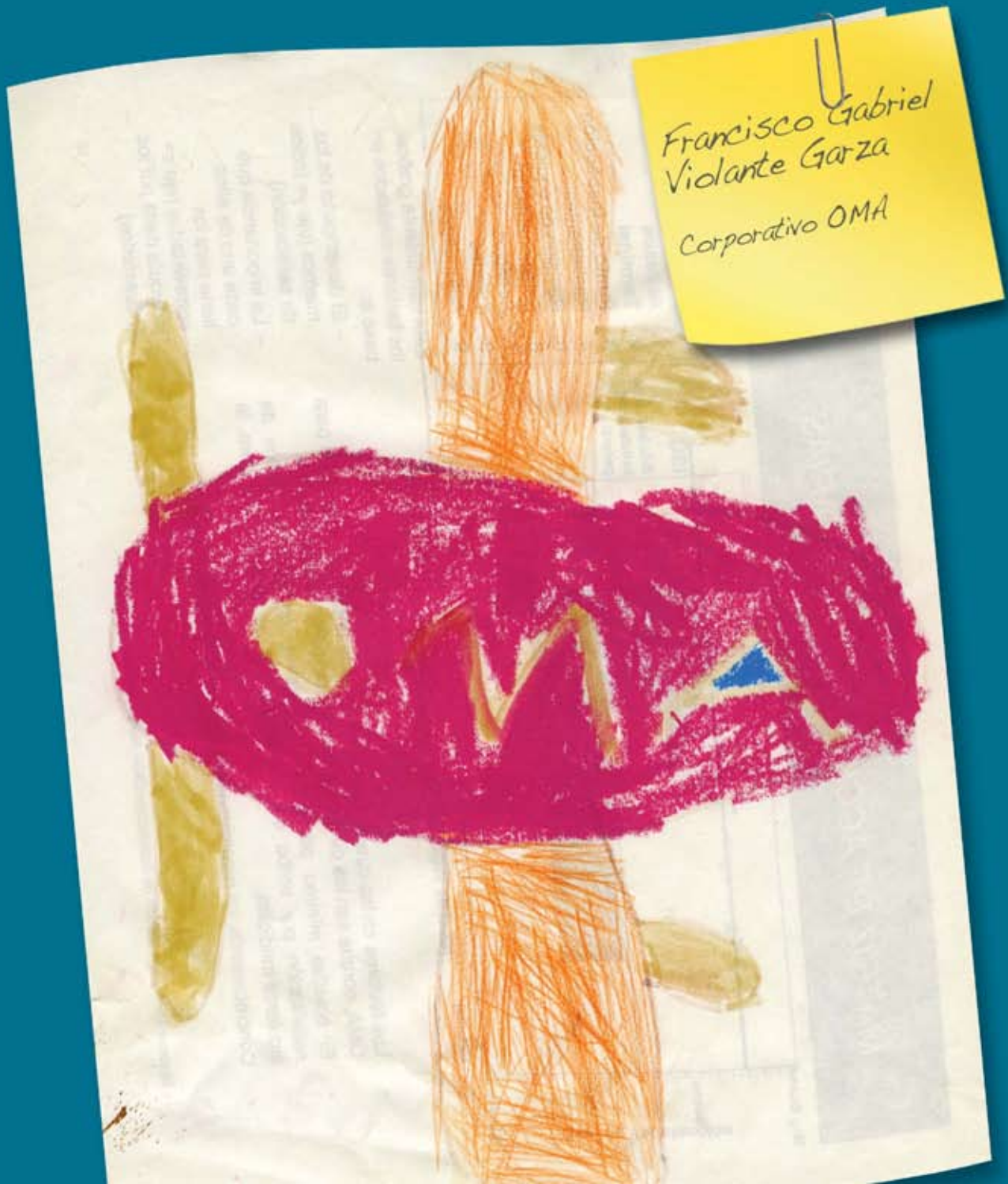




MONTO DE DONACIONES EN EFECTIVO REALIZADAS POR AEROPUERTOS DE OMA

Centro de Trabajo	Monto Donado
ACA	$797,000.00
TRC	$120,811.00
Corporativo	$35,000.00
MTY	$23,050.00
DGO	$18,640.00
ZIH	$17,649.00
TAM	$17,357.00
CUL	$15,314.00
SLP	$4,422.00
Total	**$1,049,243.00**

5b. Prácticas Laborales


Francisco Gabriel
Violante Garza
Corporativo OMA

Capacitación

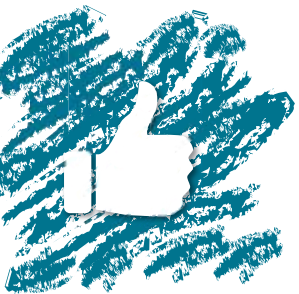
[LA10]

Promovemos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores a todos los niveles de la organización, tanto del personal administrativo como sindicalizado, ya que estamos convencidos que la preparación y el crecimiento profesional se traducen en mayores niveles de productividad para la organización y son una fuente de motivación para nuestros colaboradores.

En 2011 desarrollamos el Plan de Capacitación para ser implementado en 2012. Este plan es la herramienta que plasma el resultado de un ejercicio de detección de necesidades de capacitación, el cual otorga una visión global de los temas en los que los colaboradores requieren ser capacitados.

Contar con esos puntos de referencia nos permite tener una programación y calendarización de los cursos requeridos a fin de distribuirlos a lo largo del año y coordinarlos con la agenda de los colaboradores.

En 2011 se realizó la entrega del Plan Individual de Capacitación (PIC) a cada uno de los colaboradores a fin de informar sobre el listado de cursos que a recibir durante 2011 y 2012.



Las metas que nos hemos trazados para el 2013, en este tema van encaminadas para cumplir con las siguientes horas de capacitación promedio por empleado:

- **Personal Operativo:** 70hrs.
- **Personal Administrativo:** 65hrs.
- **Personal Clave:** 70hrs.
- **Proyecto AC2:** la capacitación enfocada en el desarrollo de las competencias requeridas para el negocio.

TOTAL HORAS-HOMBRE CAPACITACIÓN	
2010	69,834
2011	70,820
2012	80,875

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO	
2010	70
2011	70
2012	80

CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO 2012

Tipo de contrato	Número de empleados	Horas de capacitación	Promedio de horas por empleado	Monto invertido por empleado
Administrativo	446	30,156	68	$10,373
Sindicalizado	575	50,720	89	$3,658

CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE EMPLEADO

	ADMINISTRATIVOS				SINDICALIZADOS			
	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
Centro de trabajo	**Número de empleados**	**Horas de capacitación**	**Número de empleados**	**Horas de capacitación**	**Número de empleados**	**Horas de capacitación**	**Número de empleados**	**Horas de capacitación**
Corporativo	90	4,896	69	2,963	0	0	0	0
ACA	17	1,418	5	391	55	4,467	4	224
CJS	11	1,181	6	438	35	1,233	1	27
CUU	14	781	5	361	38	3,386	2	178
CUL	13	1,374	9	875	35	3,239	2	16
DGO	7	825	4	239	29	2,349	1	52
MZT	13	453	7	585	44	4,301	1	72
MTY	65	5,165	19	761	116	7,178	21	468
REX	6	712	8	712	26	4,016	2	0
TAM	11	827	9	448	34	4,496	6	49
SLP	11	1,106	4	457	29	5,019	2	54
TRC	10	1,192	4	228	33	3,777	1	48
ZCL	8	659	5	173	30	4,224	0	0
ZIH	9	791	7	144	27	1,842	1	4
Total	**285**	**21,381**	**161**	**8,775**	**531**	**49,528**	**44**	**1,192**

Asimismo, capacitamos al personal de las empresas de limpieza y seguridad que brindan sus servicios en 11 de nuestros centros de trabajo, en los temas de: Cultura OMA, Política de Sustentabilidad, Servicio a Clientes, Responsabilidad Social, Código de Ética, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

En 2012 el monto invertido en becas para nuestros colaboradores, cónyuges e hijos, fue de $1,511,067.00 pesos destinados a otorgar 301 becas.



DESGLOSE DE BECAS 2012 POR GRADO ESCOLAR	
Primaria	152
Secundaria	26
Preparatoria	38
Profesional	68
Maestría	17
Total	**301**

Rezago Educativo

Con la finalidad de promover el crecimiento personal y profesional, así como de elevar el bienestar de nuestros empleados y sus familias, en el año 2009 nos propusimos la meta de contar con cero rezago educativo a nivel primaria en todos nuestros aeropuertos, objetivo logrado en 2012.

Actualmente, también ocho de nuestros aeropuertos son libres de rezago educativo a nivel secundaria, por lo que nuestra meta para 2013 será llevar este logro a todos los aeropuertos del Grupo.



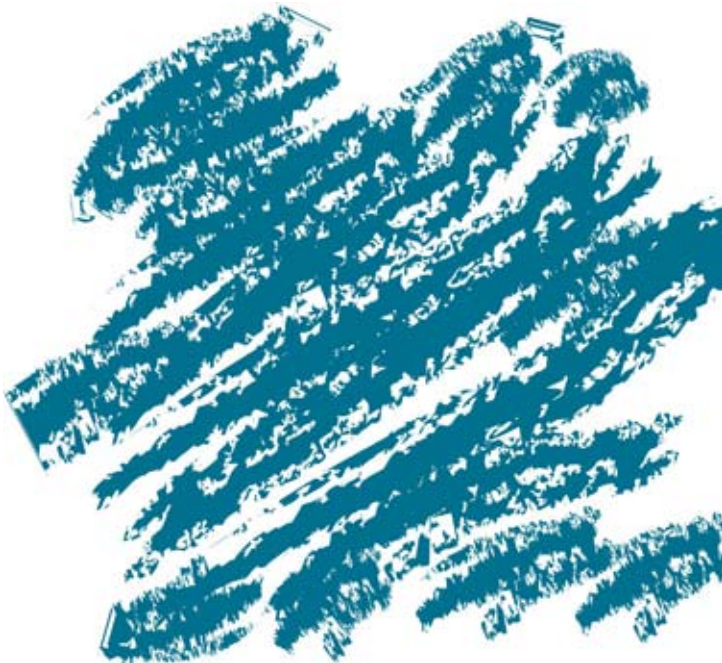
PERSONAL CON REZAGO EDUCATIVO A NIVEL SECUNDARIA OMA 2010-2012

Aeropuerto	2009	2010	2011	2012
Acapulco	3	3	3	5
Ciudad Juárez	6	4	2	0
Culiacán	3	3	3	2
Chihuahua	1	0	0	0
Durango	2	2	1	0
Mazatlán	1	1	0	0
Monterrey	13	13	12	10
Reynosa	2	0	0	0
San Luis Potosí	1	1	1	1
Tampico	0	0	0	0
Torreón	0	0	0	0
Zacatecas	2	2	2	2
Zihuatanejo	1	1	1	5
Corporativo	0	0	0	0
Total	**35**	**30**	**25**	**25**

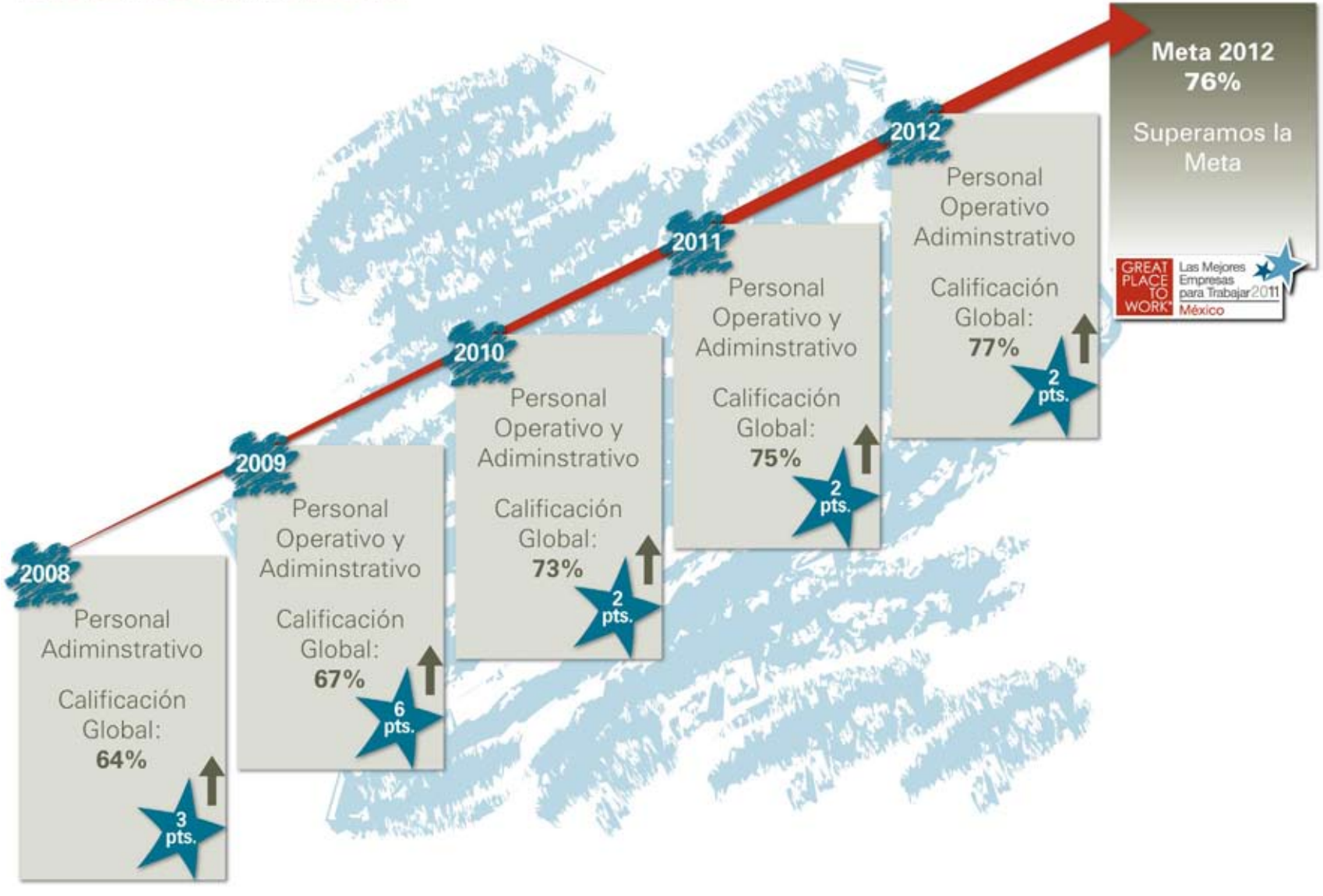
Great Place to Work 2012

Por segundo año consecutivo, OMA recibió el reconocimiento otorgado por *Great Place to Work Institute of Mexico*® (GPTW), en el Ranking de Mejores Empresas para Trabajar® en México, en la categoría de 500 a 5000 Colaboradores y Empresas Multinacionales, así como el reconocimiento en el Ranking Regional Noreste y Noroeste.

El ranking nos ubicó en el lugar 56 de 100 empresas que conforman este grupo.



ENCUESTA DE CLIMA LABORAL



Beneficios a Empleados

[EC5, LA3, LA11 , LA12, LA14]

Adicionalmente a los beneficios adicionales a los salarios que la legislación de nuestro país indica, en OMA otorgamos las siguientes prestaciones extraordinarias:

Vacaciones	20 días para todo el personal (administrativo y sindicalizado)
Prima Vacacional	80% al personal operativo
	75% al personal administrativo y de corporativo
Aguinaldo	46 días al personal de corporativo
	47 días al personal administrativo de aeropuertos y operativos
Seguro de Vida	Personal sindicalizado: indemnización de 44 meses de salario.
	Personal administrativo: indemnización de 40 meses de salario.
	Para todos los empleados, la indemnización por accidente se establece por el doble del monto.
Fondo de Ahorro	13% sobre el ingreso percibido con tope legal
Fondo de Apoyo Familiar	Hasta el 13% sobre el ingreso percibido menos el fondo de ahorro.
Permisos Especiales	Se otorgan tres días con goce de sueldo, más apoyo de $5,000 pesos por defunción de familiares directos.
	Cinco días de vacaciones adicionales por matrimonio
Comedor	Se cuenta con disponibilidad de comedores en todos los centros de trabajo. En corporativo se otorgan vales de restaurante.

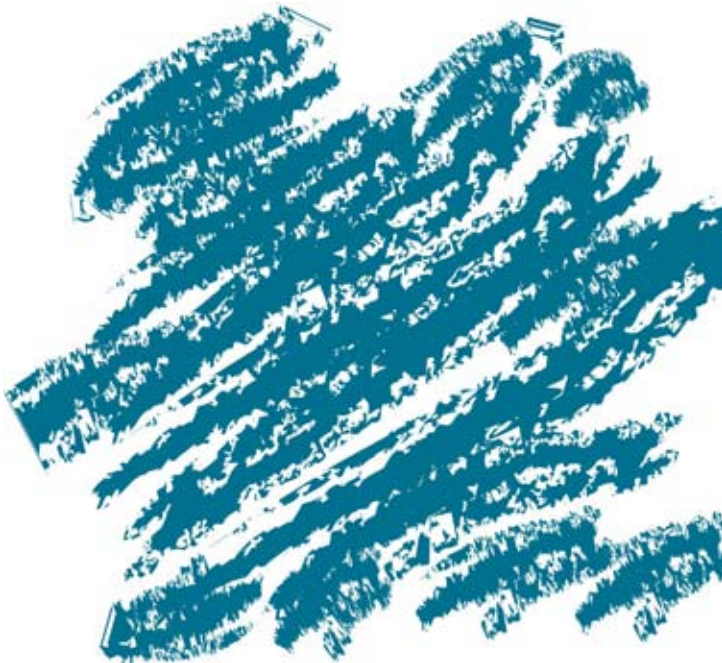
En OMA no existen diferencias de salario por género o edad, ya que los sueldos se establecen con base a competencias y desempeño, así como por categoría de empleado, categoría de aeropuertos y de antigüedad. Nuestros colaboradores directos tasados en los rangos inferiores de salarios reciben retribuciones superiores al salario mínimo de cada región en donde tenemos operaciones.

En 2012 se implementó el Modelo de Gestión por competencias OMA con el objetivo de emprender un crecimiento individual y como organización. El Modelo de Gestión por competencias OMA ha sido diseñado a la medida de nuestra cultura organizacional, y comprende un conjunto de procesos que tiene como propósito por una lado lograr que los colaboradores estén alineados a la Estrategia de OMA y por otro lado desarrollar las competencias y capacidades a fin de que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa. El Comité de Directores definió el modelo a partir de la Misión, Visión, Valores y Plan Estratégico de OMA.

Para la implementación se impartieron 3 Talleres:

Difusión del Modelo que incluyó:

- Parte Teoría del Modelo
- Casos de Estudio
- Planes de acción



Al inicio de cada año se lleva a cabo la evaluación de desempeño de nuestros colaboradores. El 37.5 % (374 personas, de las cuales 241 son hombres y 136 mujeres) de nuestros empleados directos son sujetos a recibir evaluaciones de desempeño anual. Durante 2012 se evaluó al 98.7% de ellos (374 colaboradores).

El 100% del personal administrativo está sujeto a una evaluación de desempeño; como requisito deben tener mínimo tres meses en el puesto durante el año a evaluar.

DIFERENCIA PORCENTUAL DEL SALARIO MÍNIMO DEL TABULADOR OMA VS SALARIO MÍNIMO POR ZONA ECONÓMICA

Zona Geográfica*	Aeropuertos	Salario mínimo por zona económica	Proporción del salario mínimo tabulador OMA
A	ACA, CJS, MTY, REX, TAM	1,970	313%
B	CUU, CUL, DGO, MZT, SLP, TRC, ZCL, ZIH	1,867	313%

*Las zonas geográficas están clasificadas de acuerdo a las zonas definidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos mediante resolución publicada en el Diario Oficial de la Federación. En 2012 se eliminó de esta clasificación la Zona Geográfica "C".

OMA Innova

La innovación forma parte de la estructura estratégica de la empresa y es además uno de los valores institucionales dentro de la filosofía corporativa de OMA.

Definimos la Innovación como la aplicación de ideas y conocimiento para transformarlos en productos, procesos y/o servicios que generen valor a todos nuestros grupos de interés.

OMA Innova es un espacio que permite proponer ideas en distintas categorías:

- Ahorros
- Sustentabilidad
- Generación de Ingresos
- Comunicación / Marca
- Eficiencia Operativa
- Clima Laboral

Año	Ideas	Participantes	Ideas Seleccionadas*	Ideas Implementadas
2010	357	142	21	10
2011	231	137	19	12 implementadas y 3 en proceso de implementación
2012	423	179	En proceso de selección	Por implementar

*Las ideas seleccionadas y no implementadas en el corto plazo, se documentan para su posterior implementación en el momento más adecuado para el negocio.

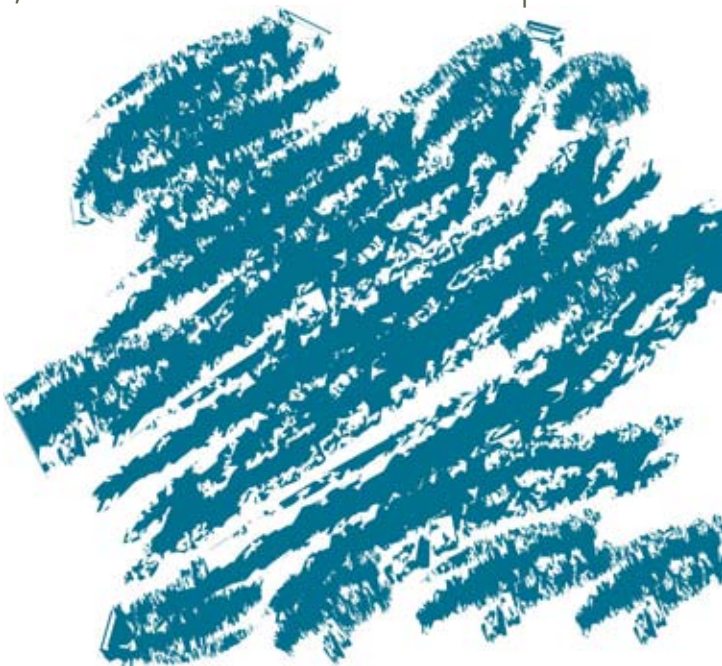
Equipo OMA

[EC7, LA1, LA2, LA4]

La diversidad de género y cultura entre nuestros empleados nos permite contar con múltiples perspectivas de nuestra operación. Por ello en OMA estamos totalmente en contra de cualquier tipo de discriminación.

Nuestro proceso de reclutamiento y desarrollo del personal está basado en el método de selección por competencias. Las vacantes son publicadas internamente para brindar oportunidades de crecimiento a todos nuestros colaboradores, quienes tienen preferencia para aplicar y ser evaluados para una promoción laboral.

Nuestra plantilla laboral fue conformada en 2012 por 1,021 colaboradores directos que colaboran en el corporativo y nuestros 13 aeropuertos.



DESGLOSE DE TRABAJADORES POR EDAD, GÉNERO Y REGIÓN

Rango de edad	Género	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	Corpo-rativo	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total general
20-30	Hombres	20	12	20	19	7	56	14	18	26	9	16	20	14	8	259
	Mujeres	1	2	5	1	0	14	1	8	31	3	2		3	2	73
31-40	Hombres	24	22	17	21	22	66	22	11	29	14	16	16	5	10	295
	Mujeres	4	5	3	5	2	19	3	2	33	2	8	4	1	5	96
41-50	Hombres	17	7	7	6	4	27	13	3	26	12	8	4	14	11	159
	Mujeres	2	0	3	1	2	6	4	0	5	1	3	1	1	1	30
51 +	Hombres	11	5	4	6	3	32	8	0	9	5	5	3	5	7	103
	Mujeres	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	6
Total		**81**	**53**	**59**	**59**	**41**	**221**	**65**	**42**	**159**	**46**	**60**	**48**	**43**	**44**	**1021**

PERSONAL SINDICALIZADO Y NO SINDICALIZADO OMA

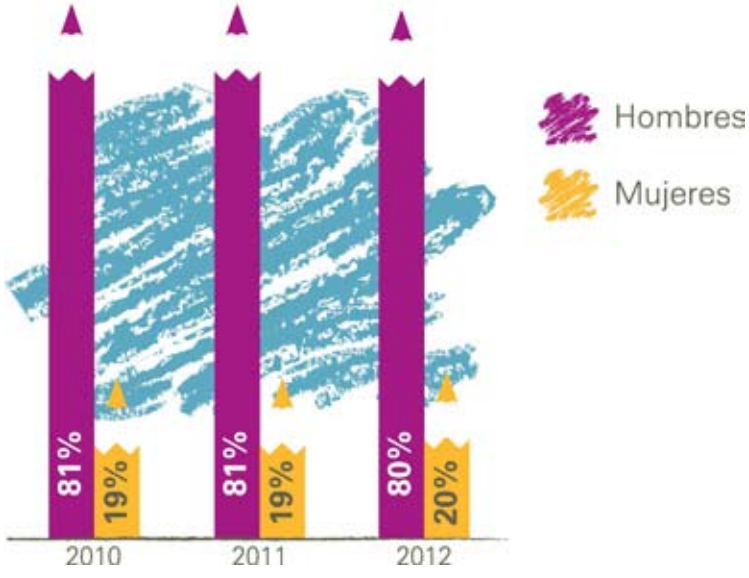
Tipo de contrato	2010		2011		2012	
	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje
Sindicalizado	580	58%	580	57%	575	56%
No Sindicalizado	416	42%	431	43%	446	44%
Total	**996**	**100%**	**1,011**	**100%**	**1,021**	**100%**

DESGLOSE DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y REGIÓN

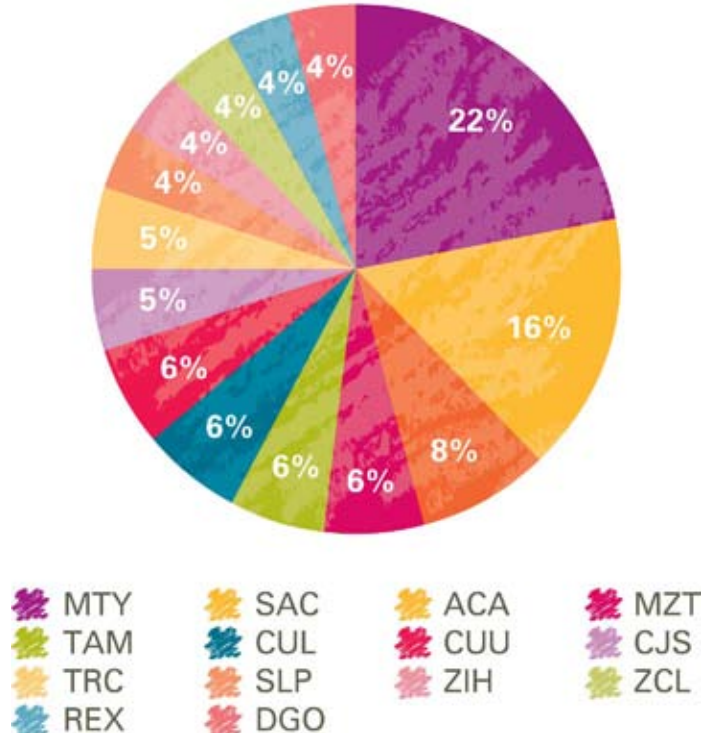
Tipo de contrato / Región	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	Corpo-rativo	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total general
C.R.E.I.	29	22	23	22	22	22	22	24	0	23	22	23	23	15	**292**
OMA Carga	0	0	0	4	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	**16**
Operaciones	17	10	7	12	5	51	12	3	9	7	11	7	6	5	**162**
Servicios y Seguridad	6	5	6	2	1	32	5	1	0	1	4	3	1	2	**69**
Mantenimiento	15	8	10	9	7	49	15	5	4	6	13	7	7	10	**165**
Administración	14	8	13	10	6	55	11	9	146	9	10	8	6	12	**317**
Total	**81**	**53**	**59**	**59**	**41**	**221**	**65**	**42**	**159**	**46**	**60**	**48**	**43**	**44**	**1021**



Porcentaje de hombres y mujeres



Distribución de Empleados por Aeropuerto



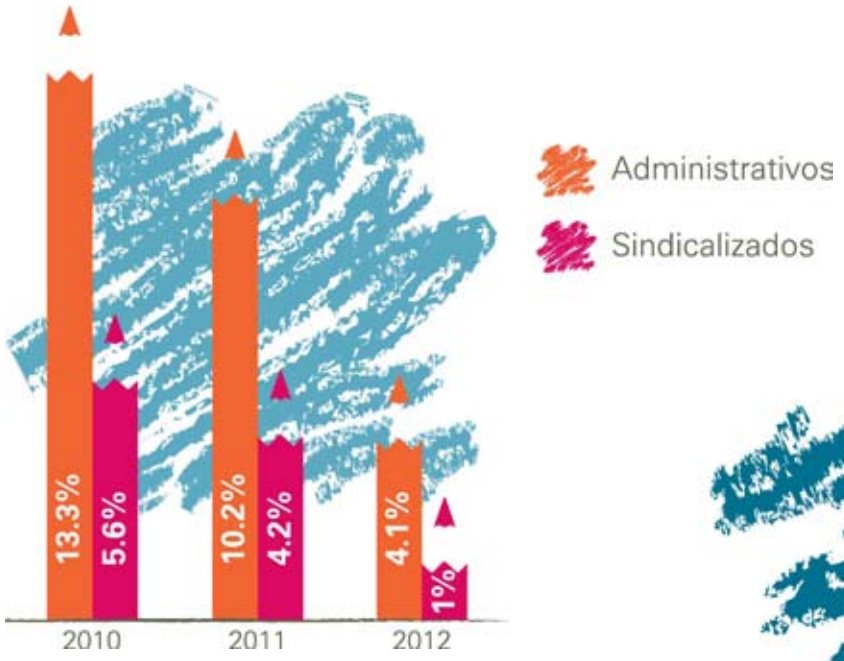
Nuestro equipo de alta dirección – Directores, Administradores Aeroportuarios y Gerentes- está conformado por 42 colaboradores, de los cuales el 31% son originarios de las regiones en donde tenemos operaciones. El 10% de ellos son extranjeros y el 90% originarios de México.

ROTACIÓN DE EMPLEADOS POR GRUPO DE EDAD, GÉNERO Y REGIÓN

Rango de edad	Género	Sindicalizados					Administrativos								Total general
		CJS	DGO	MTY	MZT	TRC	CUU	MTY	MZT	Corp.	TAM	TRC	ZCL	ZIH	
20-30	Hombres			1				1	1	3		1			7
	Mujeres									1					1
31-40	Hombres	1	1		2	1		1		3	1				10
	Mujeres									2			1		3
41-50	Mujeres						1								1
51 +	Hombres									1				1	2
Total		**1**	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**	**2**	**1**	**10**	**1**	**1**	**1**	**1**	**24**
Promedio de rotación anual* 2.6%															

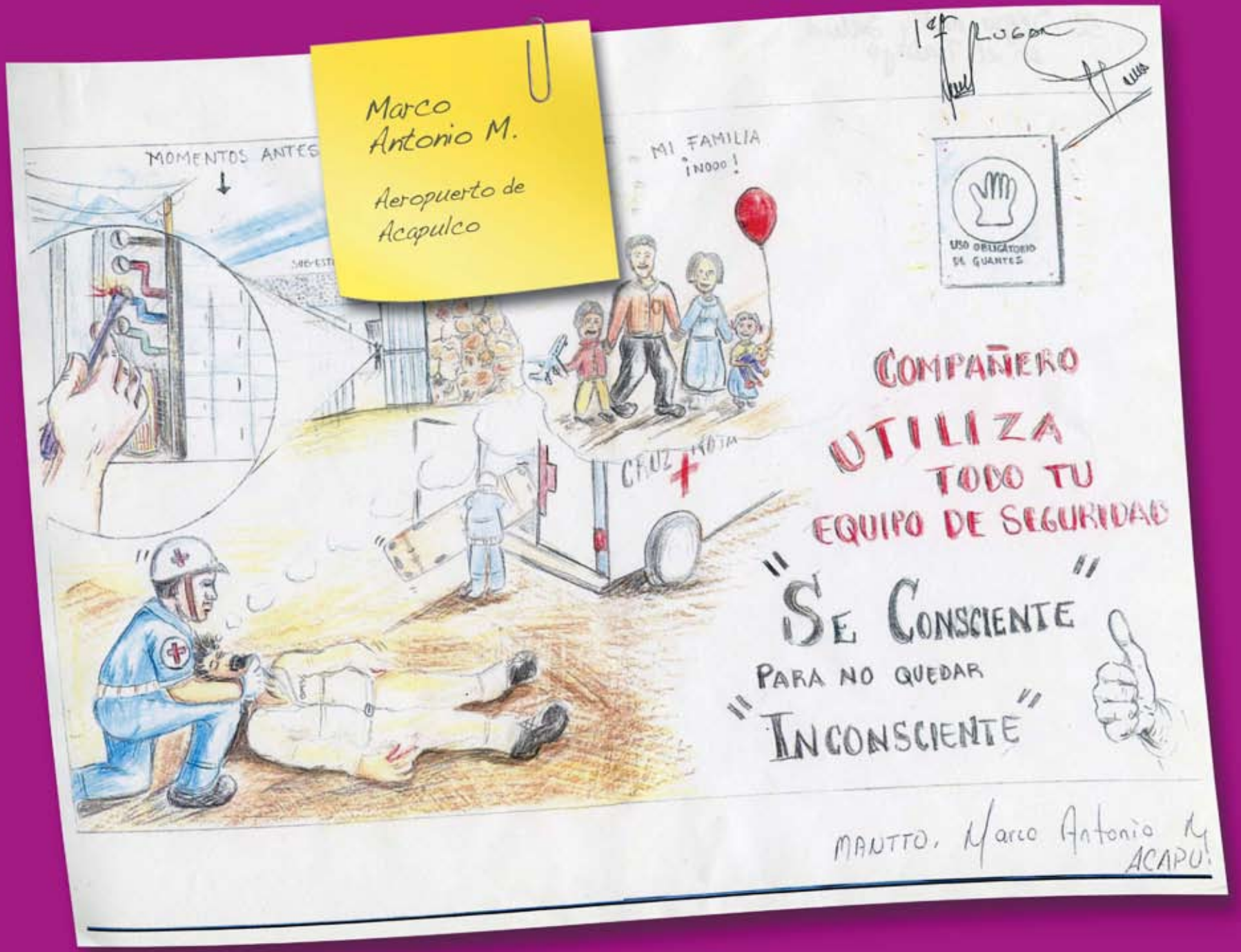
*El índice promedio de rotación anual es calculado considerando las bajas, entre el promedio de la fuerza de trabajo de 2012.

Promedio de rotación anual



5c. Seguridad y Salud en el Trabajo

[PR1]


Marco
Antonio M.
Aeropuerto de
Acapulco
1er LUGAR
MOMENTOS ANTES
MI FAMILIA
¡NOOO!
USO OBLIGATORIO
DE GUANTES
CRUZ ROJA
COMPAÑERO
UTILIZA
TODO TU
EQUIPO DE SEGURIDAD
"SE CONSCIENTE"
PARA NO QUEDAR
"INCONSCIENTE"
MANTTO. Marco Antonio M.
ACAPU.

Identificación de Peligros y Análisis de Riesgos a la Seguridad y Salud de los Trabajadores

OMA lleva a cabo la identificación y evaluación de riesgos asociados a la seguridad y salud en el trabajo dentro de sus procesos y actividades, con el fin de identificar aquellos que son potencialmente significativos para la organización y poder establecer, en su caso, controles administrativos, operativos y de ingeniería para su posible eliminación, sustitución, mitigación, reducción o control.



La identificación de los riesgos en seguridad y salud se realiza una vez al año o, en su caso, cuando se desarrolla, modifica o elimina algún proceso, actividad o servicio de acuerdo a la tabla siguiente:

Procesos Evaluados	Actividades	%
Actividades de Comercio	1	1%
Administración	1	1%
Conservación y Mantenimiento	77	57%
Control de Equipaje Documentado	3	2%
CREI	11	8%
Estacionamiento	3	2%
Externo	21	16%
Limpieza	4	3%
OMA Carga	2	1%
Operaciones	1	1%
Seguridad	7	5%
Actividades generales	4	3%
Total	**135**	**100%**

De las metas establecidas en el 2012 respecto a la disminución de los índices de frecuencia, gravedad y siniestralidad obtuvimos un cumplimiento del 56% sobre las metas establecidas. En el 2013 refrendaremos nuestro compromiso de trabajar de manera más decidida para superar los retos del desempeño de nuestra gestión para lo que hemos establecido los siguientes parámetros:

- Índice de Frecuencia: 0.35
- Índice de Gravedad: 7.1
- Índice de Siniestralidad: 2.49

Para lograr esto estaremos trabajando en obtener el Certificado de Empresa Segura para todos los aeropuertos y a la par desarrollar un Programa de Salud que nos permita disminuir los días perdidos por enfermedades generales.

La integridad física de nuestros colaboradores es un tema clave en OMA. Para lograrla, se cuenta con diversos programas que promueven y procuran la seguridad y la salud en el trabajo; a su vez, estos programas forman parte de nuestro Plan Estratégico de Negocio.

Certificación Empresa Segura

Este es un programa coordinado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) cuyo objetivo primordial es asegurar el cumplimiento normativo y mejorar el desempeño en materia de Seguridad y Salud en el trabajo. Nuestros 13 aeropuertos están inscritos a este programa y seis de ellos ya fueron certificados por parte de la STPS: Chihuahua, Culiacán, Monterrey, San Luis Potosí, Torreón y Mazatlán.

Certificado Empresa Libre del Consumo de Drogas

En el campo de seguridad y salud establecemos acciones para mitigar los riesgos presentes, para con nuestros empleados y sus familias, proveedores y contratistas.

Para prevenir los riesgos asociados a la adicción a sustancias ilegales, por cuarto año consecutivo ratificamos el Certificado de Empresa Libre del Consumo de Drogas, el cual se basa en la implementación de pruebas para la detección de consumo de drogas ilegales, así como las acciones correctivas para remediar casos positivos. Así, en OMA refrendamos nuestro compromiso de cero tolerancia al consumo de drogas ilegales. Estas pruebas se aplican al 100% del personal de todos los aeropuertos del Grupo, así como al personal directivo, mandos intermedios y personal clave en las oficinas corporativas.



Plan Familiar de Protección Civil

Por segundo año consecutivo desarrollamos el Plan Familiar de Protección Civil, en donde se imparten talleres de primeros auxilios a todo el personal de los aeropuertos y del corporativo, teniendo como objetivo la difusión de estas prácticas en los hogares de los asistentes.

En este evento se distribuyeron entre nuestros colaboradores y sus familias 1,173 equipos de protección familiar. Este paquete consta de una mochila con material didáctico, una lámpara de dínamo y diversos materiales para atender emergencias.



CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

[LA7, LA8]

Atentos a la importancia de estos temas, se fortalecieron los recursos enfocados, reflejándose en el total de horas de capacitación dedicados a programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos impartidos en 2012, desglosado por tema y aeropuerto.



HORAS DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2012

Aeropuerto	Capacitación CREI	Comisión Local de Seguridad e Higiene	Cuidado de la Salud	Respuesta a emergencias	Seguridad en el manteni-miento	Programa *Video Safe* y Prevención de Accidentes	Total horas por Aeropuerto
ACA	2,598	360	0	997	340	126	4,421
CJS	7,172	36	121	1,014	419	469	9,231
CUL	5,188	8	0	315	57	296	5,864
CUU	2,862	16	63	84	5	104	3,134
DGO	1,961	12	0	0	60	74	2,107
MTY	3,434	10	203	654	1,072	627	5,999
MZT	5,346	48	128	392	56	476	6,446
REX	2,552	28	21	893	84	216	3,794
Corporativo	0	0	0	341	0	0	341
SLP	4,564	17	0	0	59	127	4,766
TAM	3,917	48	0	112	79	52	4,208
TRC	2,700	14	30	66	35	299	3,144
ZCL	2,549	10	0	1,186	48	31	3,824
ZIH	1,320	14	12	16	60	136	1,558
Total de horas por tema	**46,162**	**621**	**578**	**6,070**	**2,373**	**3,032**	**58,836**

Hemos enfocado nuestros esfuerzos bajo la premisa de que el bienestar de nuestros colaboradores es lo más importante para nuestra empresa. En el 2012 integramos a las compañías subcontratistas de seguridad, limpieza y estacionamientos, aerocares y control de equipaje documentado a las métricas de los objetivos de esta empresa.

Con esto reafirmamos que en OMA extendemos nuestra responsabilidad hacia nuestros grupos de interés, hecho que nos compromete a redoblar nuestros esfuerzos en medidas de prevención y control.

Como reflejo de este esfuerzo, en 2012 acumulamos **2,108,304** horas-hombre sin accidentes.

Igualmente, mantenemos como nuestra meta permanente un objetivo claro: lograr cero accidentes de trabajo en todos nuestros centros de trabajo.

ACCIDENTES DE TRABAJO

	2009	2010	2011	2012
Número de accidentes	5	4	11	13
Días laborales perdidos	31	131	312	170
Víctimas mortales	0	0	0	0

Nota: En los indicadores de salud y seguridad está incluido el personal de seguridad y limpieza (subcontratistas) de todas nuestras instalaciones.

TOTAL DE ACCIDENTES DE TRABAJO POR AEROPUERTO Y SUBCONTRATISTAS (SC)

	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP	SC
2009	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	ND
2010	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	ND
2011	0	1	0	0	0	5	0	0	0	2	0	1	0	0	2
2012	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	2	0	3	0	3

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE DE TRABAJO POR AEROPUERTO Y SUBCONTRATISTAS (SC)

	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP	SC
2009	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	7	0	0	0	ND
2010	3	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	110	0	0	ND
2011	0	66	0	0	0	125	0	0	0	52	0	28	0	0	41
2012	10	0	0	35	38	0	0	0	15	3	8	0	3	0	58

DESCRIPCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO EN 2012

Aeropuerto	Descripción breve	Días de Incapacidad	Personal	Género
Durango	Lesión lumbar al realizar técnicas de arrastre durante una práctica.	38	OMA	Hombre
Chihuahua	Lesión lumbar al realizar rutina de ejercicios.	35	OMA	Hombre
Mazatlán	Golpe en tobillo ocasionado al cerrar portón de acceso.	28	Subcontratista	Hombre
Culiacán	Caída por tropezar con equipaje en punto de inspección.	23	Subcontratista	Mujer
San Luis Potosí	Caída y golpe en hombro con estructura metálica al caminar sobre jardín.	15	OMA	Hombre
Acapulco	Quemadura por calor al operar el incinerador.	10	OMA	Hombre
Zihuatanejo	Intoxicación por manejo de químicos.	7	Subcontratista	Mujer
Torreón	Lesión lumbar al realizar una práctica que consiste en golpear una llanta con un mazo.	5	OMA	Hombre
Tampico	Herida en rostro al golpearse con la tapa del motor de un camión de bomberos.	3	OMA	Hombre
Torreón	Herida en dedo al tener contacto con una superficie filosa mientras limpiaba una unidad de bomberos.	3	OMA	Hombre
Zihuatanejo	Picadura de un alacrán al recargarse en una de las columnas del edificio.	3	OMA	Hombre
Zihuatanejo	Caída desde antena al realizar maniobras para desmontaje.	0	OMA	Hombre
Zihuatanejo	Caída desde antena al realizar maniobras para desmontaje.	0	OMA	Hombre

ACCIDENTES Y DÍAS PERDIDOS 2012 POR GÉNERO

2012	Días perdidos	% Días perdidos	# accidentes	% accidentes
Hombres	140	82%	11	85%
Mujeres	30	18%	2	15%
Total	**170**	**100%**	**13**	**100%**

TASAS DE ENFERMEDADES Y DÍAS PERDIDOS POR REGIÓN Y SUBCONTRATISTAS (SC) 2012

Aeropuerto	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP	SC	Total
Permisos Médicos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Accidentes de Trayecto	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
Enfermedades Profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Enfermedades Generales	37	6	12	12	9	51	2	15	4	35	10	2	7	2	0	**204**
Días perdidos por enfermedades generales	161	214	189	213	85	620	128	80	17	255	105	21	22	11	0	**2,121**

Comisiones de Seguridad e Higiene

[LA6, LA9]

El 100 por ciento de nuestros colaboradores están representados en Comisiones de Seguridad e Higiene establecidas en todos nuestros centros de trabajo.

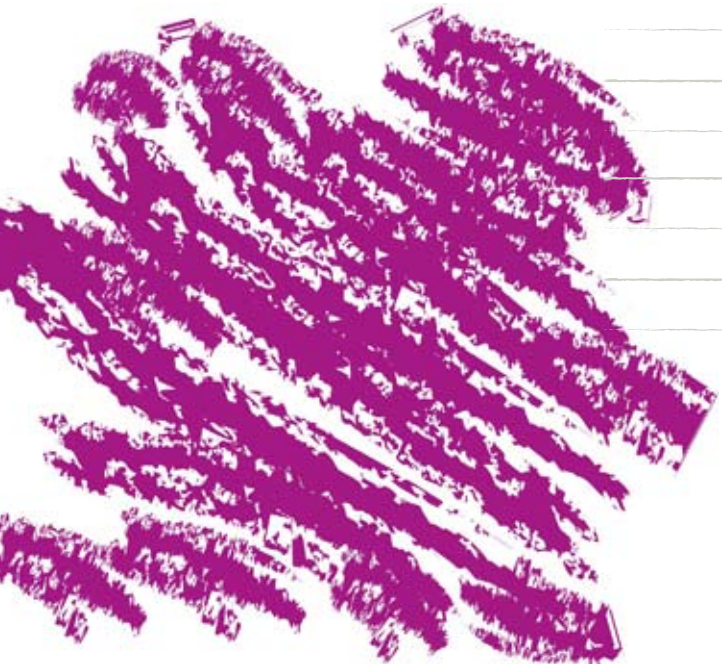
Estos comités están representados por un porcentaje de colaboradores en cada centro de trabajo y se rigen bajo la normatividad vigente:

- Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS.
- Reglamento de Seguridad e Higiene de OMA.
- Procedimientos establecidos por la empresa.



PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN DE COLABORADORES EN COMITÉS DE SEGURIDAD E HIGIENE POR CENTRO DE TRABAJO

Acapulco	14%
Ciudad Juárez	13%
Culiacán	14%
Chihuahua	14%
Durango	15%
Monterrey	5%
Mazatlán	11%
Reynosa	21%
San Luis Potosí	13%
Tampico	8%
Torreón	13%
Zacatecas	14%
Zihuatanejo	20%
Corporativo	3%



MIEMBROS DE LAS COMISIONES DE SEGURIDADA E HIGIENE	
Comisión General	Director General
	Secretario General del Sindicato Nacional
	Coordinador de Seguridad y Salud
	Secretario de Trabajo y Conflictos del Sindicato Nacional
	Coordinador de Relaciones Laborales
	Presidente del Consejo Nacional de Vigilancia del Sindicato
Comisiones Locales (por aeropuerto)	Administrador del Aeropuerto
	Coordinador de Capital Humano
	Delegado del Sindicato
	Representantes de empleados administrativos y de operación

Los diálogos con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Aeroportuaria y Servicios, Similares y Conexos de la República Mexicana en relación a Seguridad y Salud en el Trabajo contemplan los siguientes acuerdos de participación:

- Contrato Colectivo de Trabajo
- Reglamento Interior de Trabajo
- Reglamento Interior de Seguridad e Higiene
- Ferias de Sustentabilidad para colaboradores y sus familias
- Procedimientos de Seguridad
- Programa CREI de Excelencia
- Programa Becas OMA
- Comisiones Generales y Locales de Seguridad e Higiene
- Participación en encuestas Great Place to Work



Certificación OHSAS 18001

En 2011 alcanzamos la Certificación OHSAS 18001:2007 en un esquema multisitios para nuestros 13 aeropuertos, la cual establece un sistema para mitigar los riesgos a la seguridad y salud de nuestro personal y otras personas relacionadas con la operación diaria.

En 2012 se le dio seguimiento a esta Certificación mediante auditorías internas en todos los aeropuertos y a través de auditorías externas, realizadas por Lloyd's Register Quality Assurance, en los aeropuertos de Zacatecas y Monterrey.



5d. Calidad y Servicio a Clientes

[PR5, PR7, PR8]


Susana Dennis
Lara Ortega
Corporativo OMA

Enfocados en ofrecer servicios de clase mundial en calidad y seguridad, en OMA llevamos a cabo acciones encaminadas a lograr la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y pasajeros.

Para lograrlo, contamos con diversos mecanismos de comunicación con nuestros pasajeros y usuarios, entre los que se encuentran:

- Pantallas y módulos de información.
- Correo electrónico / info@oma.aero / sustentabilidad@oma.aero
- Página de Internet.
- Comité Local de Operación y Horarios.
- Línea telefónica.
- Correo electrónico: sugerencias@oma.aero y suggestions@oma.aero
- Sistema de Buzones de Sugerencias: En todos los aeropuertos contamos con buzones de sugerencias para que los usuarios nos retroalimenten sobre nuestros servicios ofrecidos en las terminales aéreas.

La Política de Protección de Datos Personales asegura a nuestros pasajeros y usuarios la administración adecuada de su información personal, la cual se mantiene de forma confidencial. En 2012 no recibimos quejas relacionadas con la privacidad o fuga de datos personales. Tampoco se presentaron incidentes por incumplimiento a regulaciones relativas a la comunicación, publicidad o promoción de nuestros servicios.



En el 2012, logramos un cumplimiento del 96% a las metas establecidas para incrementar la satisfacción del cliente, logrando un Índice de Satisfacción de Pasajeros de 85.7 contra la meta de 89.5, mientras que en el Índice de Satisfacción de Aerolíneas se ubicó en 72%, excediendo la meta inicialmente establecida de 60%

En 2013 nuestras metas serán alcanzar un Índice de Satisfacción de Pasajeros de 89.6 +/- 5% y un Índice de Satisfacción de Aerolíneas de 75. Con este propósito continuaremos el desarrollo de iniciativas entre las que se encuentran:

- Programa de desarrollo de calidad de proveedores y socios comerciales
- Proyecto 6-sigma
- Programa de Servicio al Cliente

El contacto y la retroalimentación constante nos permiten conocer y atender las necesidades e inquietudes de nuestros grupos de interés.

Índice de Satisfacción del Cliente

Desde el año 2003 aplicamos anualmente Encuestas de Satisfacción de Pasajeros en todos nuestros aeropuertos, con el objetivo de conocer la opinión de nuestros pasajeros y usuarios.

En el 2012 la muestra fue de 6 mil pasajeros, asegurando con ello un nivel de confianza de 95%, con un porcentaje de error del 5%. Los aspectos que se evalúan son los siguientes: vialidades hacia aeropuertos, estacionamientos, aerolíneas, áreas públicas de los aeropuertos, salas de abordar, punto de inspección de pasajeros y equipaje de mano, servicios, tiendas, restaurantes y bares.





Como resultado de la Evaluación de Satisfacción del Pasajero 2012, se detectaron como fortalezas de los aeropuertos de OMA la Seguridad Aeroportuaria, los servicios proporcionados por las Aerolíneas y las Salas de Abordar de nuestros aeropuertos. Asimismo, hemos detectado nuestras principales áreas de oportunidad, que serían las siguientes: Servicios proveídos dentro de los aeropuertos, Restaurantes y Bares así como las Tiendas o Locales Comerciales. Cabe mencionar que durante el 2013 se estarán tomando acciones correctivas con la finalidad de elevar las puntuaciones obtenidas en estos tres rubros y poder así mejorar el nivel de satisfacción de nuestros pasajeros.

Encuestas ASQ

El Programa de Encuestas ASQ (*Airport Service Quality*) es un estudio comparativo sobre el servicio ofrecido por más de 200 aeropuertos a nivel internacional. Su diseño permite evaluar aeropuertos que atienden pasajeros internacionales y un volumen mayor a 400,000 pasajeros al año, con la finalidad de elevar la calidad de los servicios ofrecidos e identificar las mejores prácticas así como medir su propio desempeño con precisión.
El programa de Encuestas ASQ consta de dos esquemas de participación:

1. Programa General (para aeropuertos de cualquier tamaño) y
2. Programa Regional (solo para aeropuertos menores de 2 millones de pasajeros)

Los aeropuertos que participan en el Programa General son evaluados mensualmente y son elegibles a recibir un reconocimiento por los niveles más altos de satisfacción de pasajeros.

En 2012 se inscribieron en el programa general a dos aeropuertos de OMA (Mazatlán y Monterrey). Cabe destacar que este programa alberga dos categorías de premiaciones:

- una por región geográfica (seis regiones geográficas: Europa, Norteamérica, África, Medio Oriente, Asia-Pacífico, Latinoamérica y el Caribe), y
- dentro de cada región geográfica hay una segunda premiación denominada Aeropuertos Regionales, que aplica sólo a aeropuertos de menos de 2 millones de pasajeros.

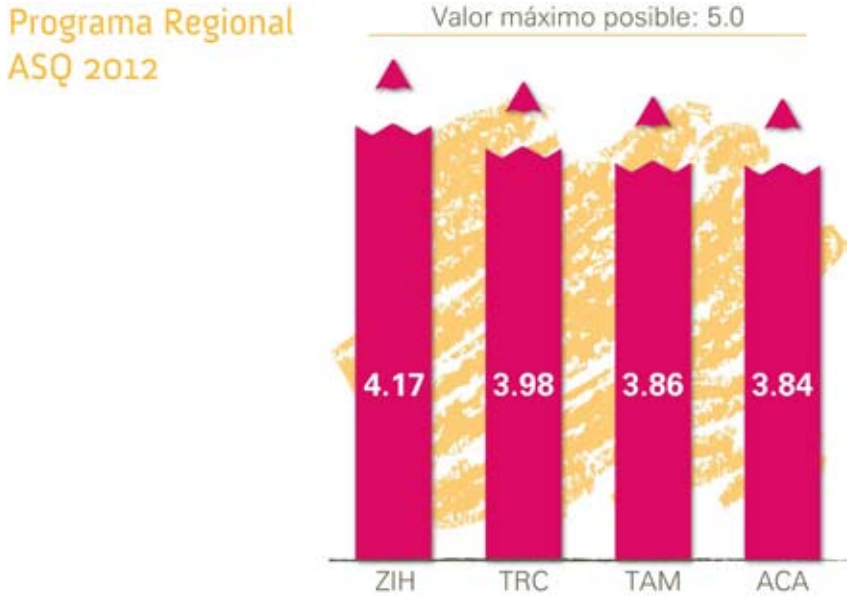


En el Programa Regional participan solo aeropuertos de menos de 2 millones de pasajeros al año. Los aeropuertos participantes en este programa son evaluados dos veces al año y no son elegibles a recibir ningún premio o reconocimiento. Su evaluación se realiza bajo estas premisas:

- Los levantamientos del período de «Verano» comienzan en abril y terminan en agosto.
- Los levantamientos del período de «Invierno» comienzan en octubre y terminan en febrero.

El principal beneficio es contar con una calificación comparable a nivel mundial y el ranking de los aeropuertos participantes.

En 2012 participaron cuatro aeropuertos de OMA: Zihuatanejo, Torreón, Tampico y Acapulco.



Encuestas de Satisfacción de Aerolíneas

En 2012 se realizó el diseño e implementación de este mecanismo de comunicación para mejorar el servicio de OMA a las aerolíneas. Las encuestas fueron aplicadas a personal del corporativo de 12 aerolíneas, 66 gerentes de aeropuerto, así como a 200 pilotos de aeronaves.

Los aspectos evaluados fueron: interacción que OMA mantiene con su compañía; procesos administrativos; servicios en terminales para el personal de las aerolíneas; servicios para sus pasajeros y servicios para las operaciones aéreas.

En este estudio se obtuvo una calificación de 72 puntos de índice de satisfacción general, en una escala de 100, superando así la meta inicialmente establecida.



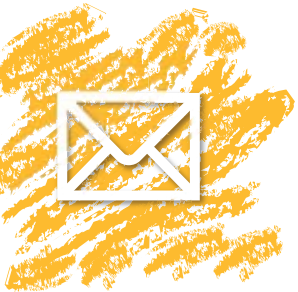
Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias es un medio de contacto con nuestros pasajeros y usuarios. Con la modernización de nuestros buzones a plataformas electrónicas en todos los aeropuertos hemos incrementado el número de interacciones con nuestros visitantes.

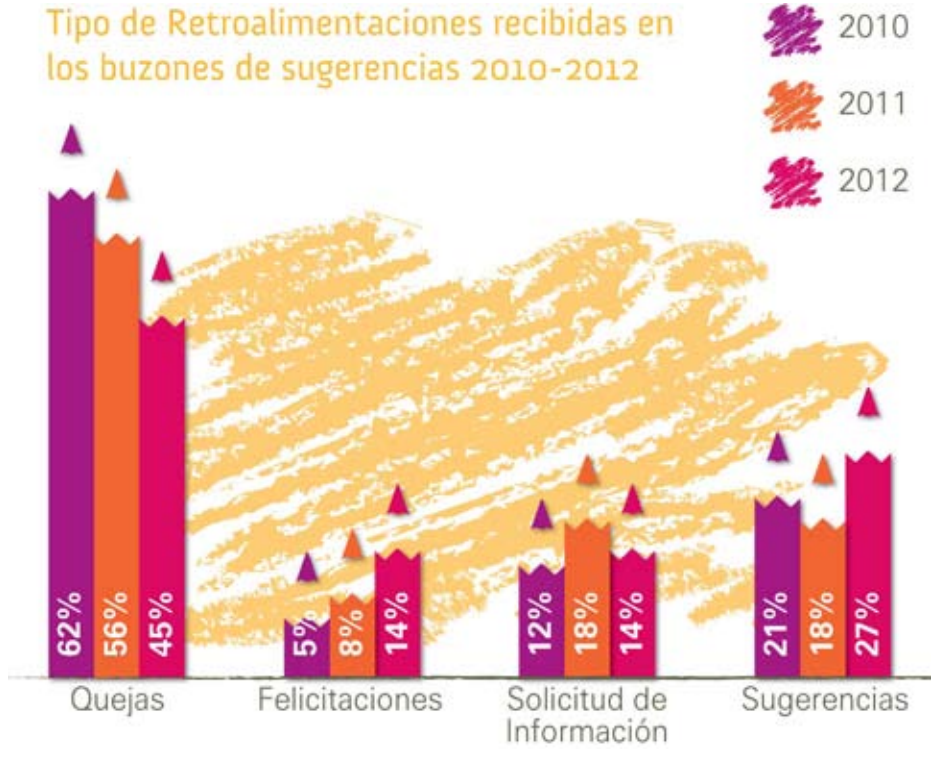
Instalamos 31 kioscos de sugerencias electrónicos en todos nuestros aeropuertos, los cuales sustituyen a los buzones de sugerencias en papeletas tradicionales. Lo anterior incentiva la retroalimentación de nuestros clientes a la vez que hace más eficiente el proceso de comunicación con los mismos.

En 2012 recibimos 1,278 retroalimentaciones, un 8.7 por ciento más que las recibidas en 2011. El número de quejas recibidas disminuyó con respecto al año anterior, de 56 por ciento a 45 por ciento. Mientras que las felicitaciones aumentaron de un 8 por ciento recibidas en 2011 a un 14 por ciento para 2012.

En OMA respondemos el 100 por ciento de las retroalimentaciones en las que los usuarios nos comparten sus datos de contacto y todos los comentarios recibidos son enviados a las áreas correspondientes para su seguimiento y resolución.




de Retroalimentaciones recibidas en buzones de sugerencias
653
1,136
1,278
2010
2011
2012


Tipo de Retroalimentaciones recibidas en los buzones de sugerencias 2010-2012
2010
2011
2012
62%
56%
45%
5%
8%
14%
12%
18%
14%
21%
18%
27%
Quejas
Felicitaciones
Solicitud de Información
Sugerencias

Acciones de mejora

A partir de la retroalimentación de nuestros clientes, en 2012 se firmó un convenio para instalar carros portaequipajes en nuestros aeropuertos. La instalación iniciará en 2013 y la primera fase incluirá a los aeropuertos de Acapulco, Chihuahua, Mazatlán y Monterrey.

Asimismo, se instalaron 50 tótems de conexión de internet inalámbrica y recarga de aparatos electrónicos en todos nuestros aeropuertos.

Con la finalidad de mejorar el sistema de voceo de OMA, se formó un Comité de Voceo conformado por personal de la Dirección de Aeropuertos, Dirección de Infraestructura y Mantenimiento, Dirección de Operaciones, Dirección de Administración y Finanzas y Plan Maestro.



Certificación ISO 9001

En noviembre de 2012 se obtuvo la recertificación de OMA en ISO 9001:2008, bajo el esquema de Certificación Multisitios. Este certificado tiene una vigencia de 3 años y se obtuvo con cero no conformidades por octavo año consecutivo.

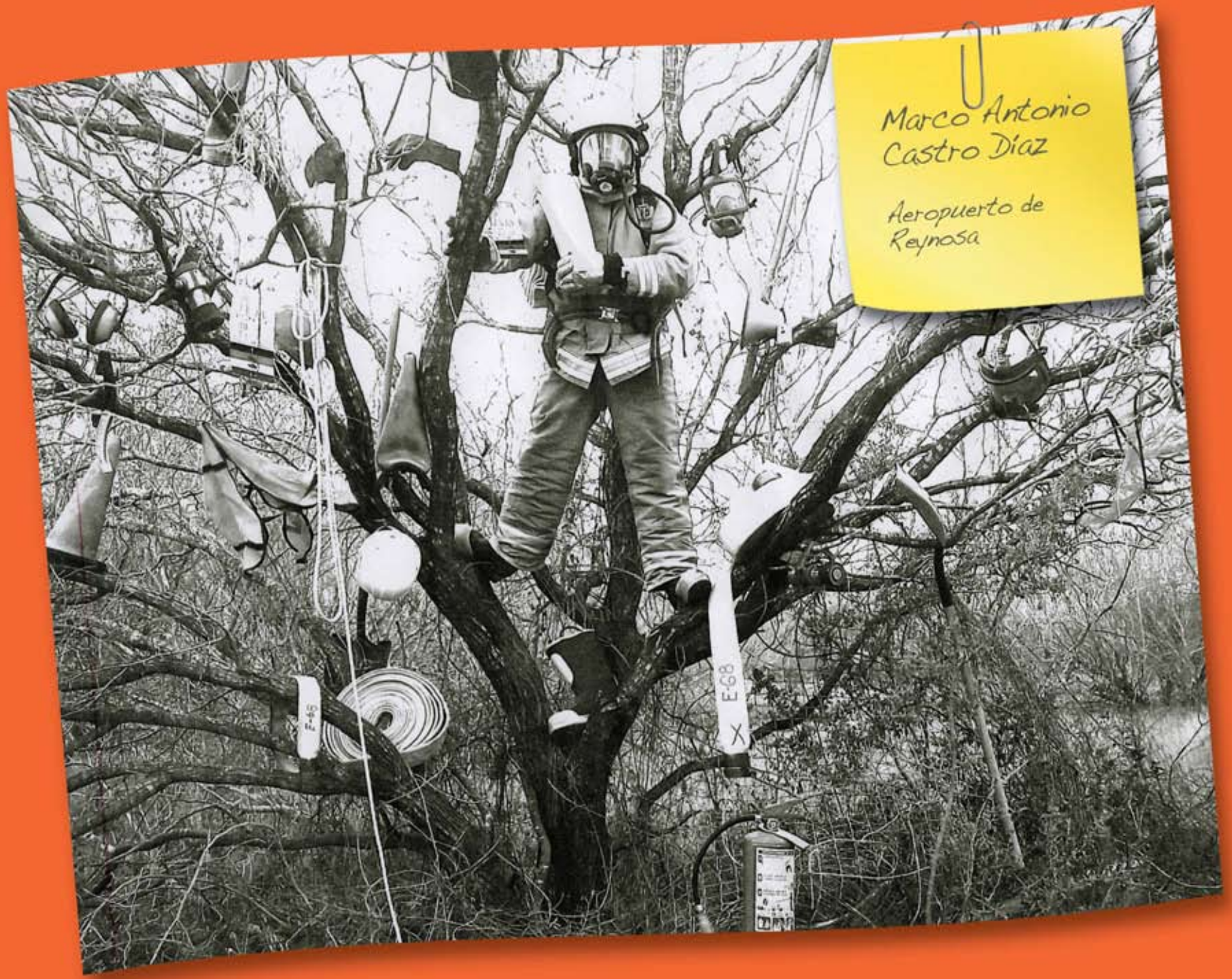
Programa de Mejora Seis Sigma

Durante el 2012 se desarrolló la primera generación de colaboradores certificados en el nivel *Green Belt, participando personal de 12 aeropuertos y del Corporativo. Este proyecto arrojó 34 propuestas de mejoras en los procesos, de las cuales 26 fueron avaladas por los gerentes, agrupados en 8 equipos de trabajo. Dentro de los proyectos en los que se está trabajando bajo esta metodología mencionamos:*

1. *Reducir el número de operaciones pendientes de facturar en aviación general*
2. *Reducir el tiempo de cobranza de operaciones realizadas en aviación general*
3. *Mejorar los tiempos de entrega de mercancía de importación de los agentes*

Además también se logró la certificación Black Belt de uno de nuestros colaboradores, desarrollando el proyecto: Incrementar la acertividad (número de aciertos de los inspectores en la máquina de rayos X), de la línea 1 de la terminal A del Aeropuerto de Monterrey.

5e. Seguridad en Aeropuertos


Marco Antonio
Castro Díaz
Aeropuerto de
Reynosa
E-68
X

Para garantizar la seguridad en todas nuestras operaciones e instalaciones, nos aseguramos de cumplir con la normatividad nacional e internacional, minimizando así los riesgos relacionados a interferencias ilícitas, lesiones y daños materiales en todos los aeropuertos del Grupo.

Sin embargo, nuestras acciones van más allá de lo que la normatividad exige, para lo cual contamos con un Programa de Control de Equipaje Documentado, con el Programa Patrón de Seguridad Aeroportuaria y un Programa de control de Fauna Riesgosa a la Aviación, entre otras inversiones en seguridad que nos permiten garantizar la integridad de nuestros grupos de interés.

Inversiones en Seguridad

Por la relevancia de la seguridad en todas nuestras operaciones, en 2012 realizamos una inversión económica por un monto de $32,238,687pesos. Durante este año continuamos con el programa de adquisición de alta tecnología para los puntos de inspección para pasajeros y equipaje de mano. Además, se reforzó la seguridad en los aeropuertos de Acapulco y Culiacán, en donde se instaló un control de acceso automatizado con el fin de disminuir riesgos y optimizar personal.

Con la finalidad de mejorar el rendimiento del personal de revisión, se implementó un entrenamiento para el personal en el punto de inspección, utilizando diferentes escenarios ficticios en los equipos de rayos X a fin de mejorar la eficiencia de los colaboradores de esta sección tan importante para la seguridad de nuestros pasajeros.



Programa de control de Fauna Riesgosa a la Aviación

[AO9, 3.11]

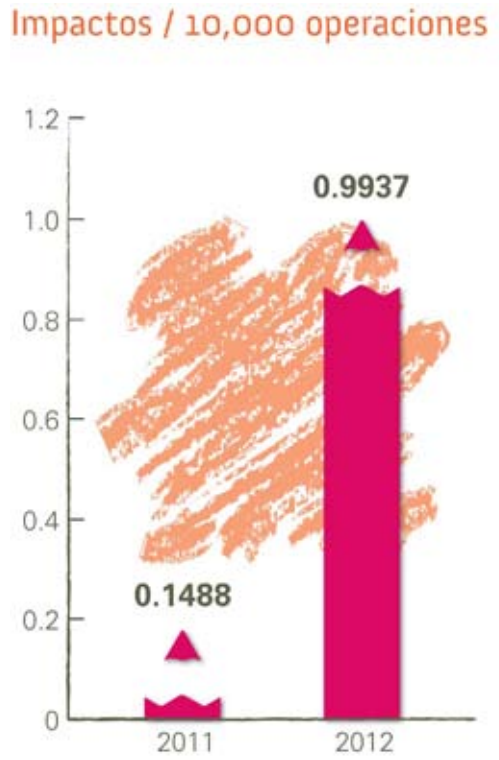
Derivado del diagnóstico de riesgo por fauna, realizado en los 13 aeropuertos del grupo, en el 2012 dio inicio la implementación del Plan de Manejo en 10 aeropuertos del Grupo, con lo cual logramos incrementar los controles y actividades enfocadas a la identificación y reducción del riesgo asociado con la presencia de fauna en los aeropuertos.

El Plan tiene como finalidad la gestión del riesgo a través de acciones como el monitoreo continuo de la presencia, conducta y hábitos de la fauna, reducción de atractivos, mejora de prácticas en la gestión de residuos y del personal, adecuación de instalaciones e infraestructura y actividades de control y manejo de fauna.

Se han realizado actividades de difusión y concientización entre la comunidad aeroportuaria; se ha logrado la reubicación de más de 40 ejemplares de fauna fuera del aeropuerto -principalmente aves y mamíferos-; se han hecho inversiones en la adquisición equipo especializado para el control de fauna y se ha incentivado el reporte de eventos.

A través del monitoreo continuo se han identificado las especies de fauna riesgosas para las operaciones aeroportuarias, así como su marco de protección ambiental, y se han establecido estrategias específicas para la reducción de dicho riesgo en apego a la normatividad ambiental.

Como resultado, en 2012 se obtuvo 0.9937 impactos de fauna por cada 10, 000 operaciones[2] a nivel Grupo, sumando un total de 33 eventos reportados.



Nota: El incremento del índice en relación con 2011 se debe principalmente a que el número de aeropuertos que cuentan con servicio fue de 13, en relación a tres del año anterior.

[2] El indicador se calcula tomando como base 332,062 operaciones anuales de OMA en 2012.

Certificación de Aeródromos

Durante el 2012 se inició el Proceso de Evaluación con fines de Certificación del Aeropuerto de Monterrey, para lo cual se trabajó en preparar la documentación requerida (Manuales Operacionales y Estudios Técnicos), Elaboración de los Planos de Obstáculos OACI, Mejoras en la Infraestructura del Área de Movimiento y la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).

Asimismo, y en preparación para la Certificación de Aeródromos del resto de los Aeropuertos de OMA, se trabajó en preparar la documentación requerida (Manuales Operacionales y Estudios Técnicos), en mejoras a la Infraestructura del área de movimiento y la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).



Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios (CREI)

Durante el 2012 se adquirieron dos unidades de extinción para la prestación de los servicios de salvamento y extinción de incendios para los Aeropuertos de Monterrey y Zihuatanejo. El personal de Bomberos de estos aeropuertos recibió la capacitación correspondiente en operación de las unidades.

Se adquirió un lote de herramientas para el Aeropuerto de Durango, así como equipos de protección personal para los Aeropuertos de Cd. Juárez y San Luis Potosí.

En lo referente a capacitación del personal, en 2012 se impartió en las modalidades de: regional a través de instructores internos; y local con los Comandantes CREI y Jefe de Turno de los adscritos a cada aeropuerto; esta capacitación fue para un total de 287 elementos, mismos que conforman la plantilla de los CREI de los 13 aeropuertos. Para el mismo número de elementos se evaluó su desempeño bajo el Programa CREI de excelencia.

6. Dimensión Medioambiental

[EN30]

Paula Jiménez

Aeropuerto de Culiacán



El impacto medioambiental de las operaciones de nuestros 13 aeropuertos está administrado por nuestro Sistema de Gestión Integrado de OMA. Sin embargo, en OMA no solamente nos interesamos en administrar o gestionar dichos impactos, sino que también realizamos acciones para mejorar nuestro desempeño ambiental, disminuir nuestros consumos de agua, energía, residuos y emisiones de CO_2, así como promover el cuidado de la biodiversidad en las comunidades en las que operamos.

Un coordinador de Protección Ambiental Corporativo y ocho coordinadores asignados a los 13 aeropuertos son los responsables de conjuntar los esfuerzos de toda la organización en materia de medio ambiente.



TABLA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Real 2010	Real 2011	Meta 2012	Real 2012
Consumo de Agua (m^3)	599,174	556,212	581,443	587,245
Consumo de Energía (Kwh/GJ)	47,323,314 / 170,364	54,672,471 / 196,821	56,221,002	57,240,860 / 206,067
Generación de Residuos Peligrosos (1) (Tons)	28.7	21.9	22.52	15.7
Generación de Residuos no Peligrosos (Tons)	2,465	2,128	2188.27	2,066

(1) Los datos reportados incluyen los residuos generados por OMA Carga
Nomenclatura: m^3 – metros cúbicos / Kwh – Kilowatt Hora / GJ – Gigajulios / Tons – Toneladas

Indicador de Desempeño Ambiental	Metas 2013
Consumo de Agua (m^3)	607,807
Consumo de Energía (Kwh/GJ)	58,613,483 / 211,008
Generación de Residuos Peligrosos (1) (Tons)	16
Generación de Residuos no Peligrosos (Tons)	2089

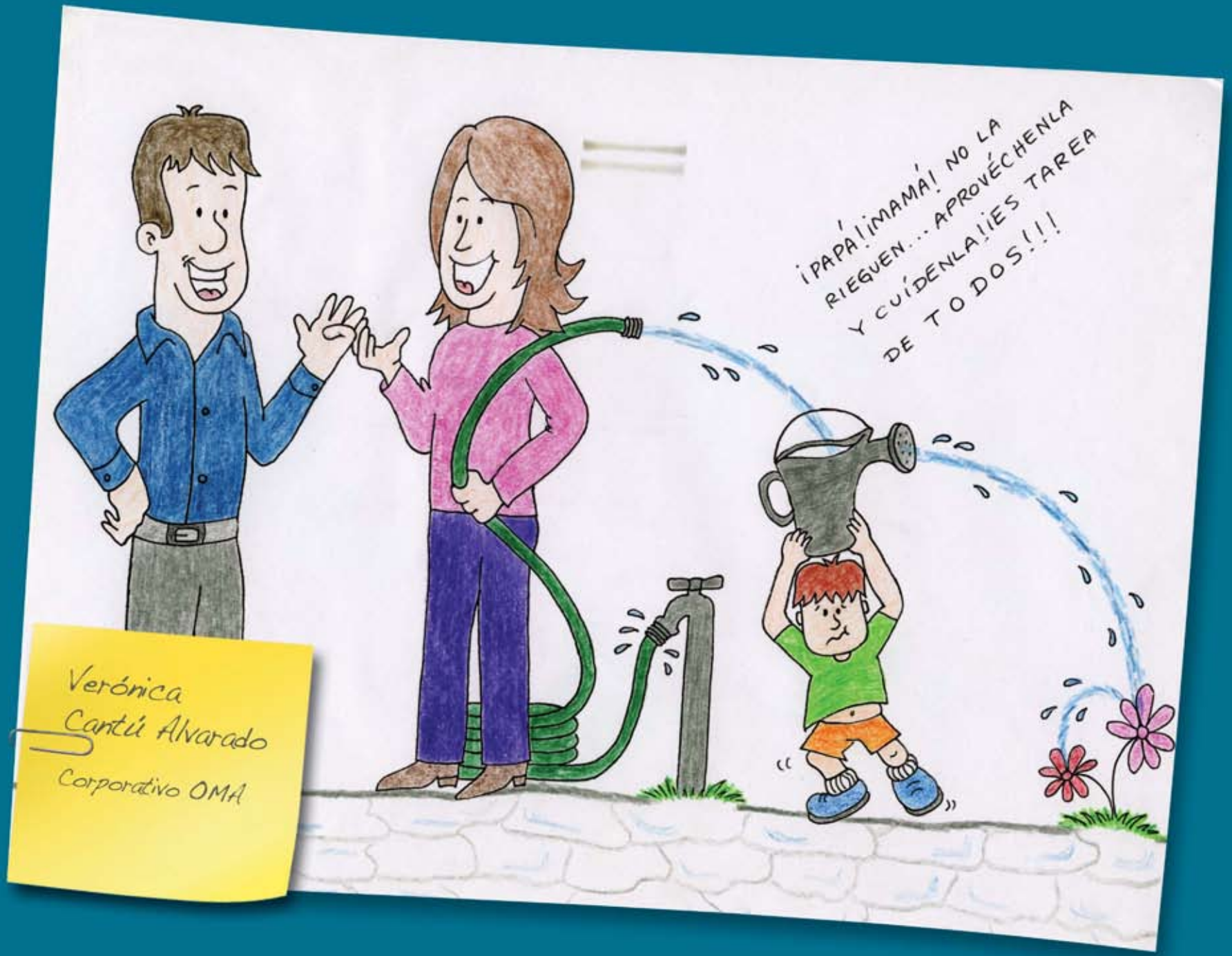
El monto total de los gastos e inversiones ambientales realizados en 2012 se refleja en la siguiente tabla.

Categoría	Monto (MXP)
Manejo de Residuos	$2,350,831
Cuidado del Agua	$1,233,056
Eficiencia Energética	$13,708,990
Gestión Medioambiental	$4,486,276
Total	**$21,779,155**



6a. Agua

[EN8, EN9, EN10]


¡PAPÁ! ¡MAMÁ! NO LA RIEGUEN... APROVÉCHENLA Y CUÍDENLA ¡ES TAREA DE TODOS!!!
Verónica Cantú Alvarado
Corporativo OMA

Para garantizar el uso eficiente del agua, en OMA hemos implementado acciones para ahorrar y dar tratamiento a este valioso recurso natural.

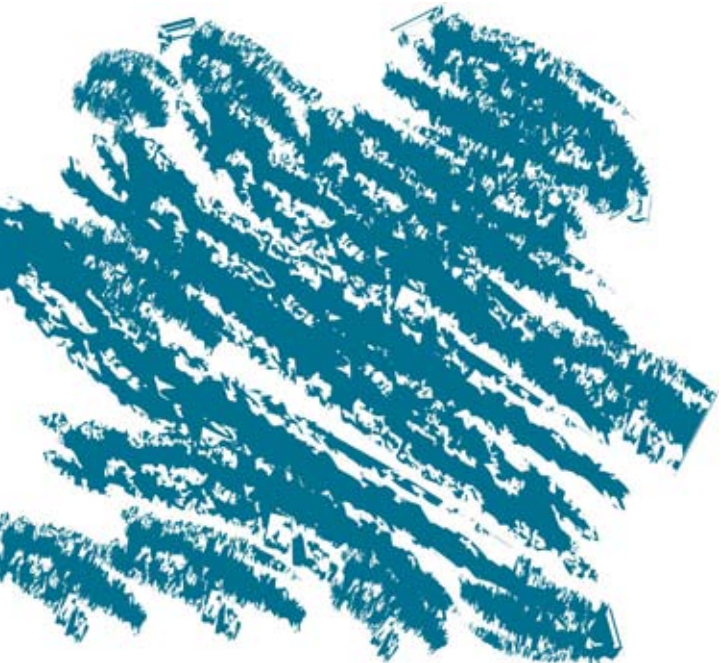
De nuestros 13 aeropuertos, nueve cuentan con pozos subterráneos para la extracción de agua y los otros cuatro son suministrados por la red municipal. En 2012 no se registraron afectaciones significativas a fuentes de agua debido al uso o captación de agua para nuestras operaciones.





Captación de agua por fuentes

- Suministro municipal
- Extracción subterránea



CAPACITACIÓN DE AGUA POR FUENTES m3

	2011	2010	2012
Suministro municipal	77,464	82,264	100,437
Extracción subterránea	478,784	504,981	491,665
Total	**556,248**	**587,245**	**592,102**

Contamos con plantas para el tratamiento de aguas residuales en nuestros 13 aeropuertos. Estas plantas utilizan sistemas biológicos y procesos terciarios como la filtración y cloración con capacidad de tratar y reutilizar 555,964 m^3 de agua anualmente. El agua tratada, que equivale al 94% de nuestro consumo anual, es utilizada para riego de áreas verdes y el remanente se descarga en el suelo una vez que ha pasado por este proceso.

PORCENTAJE Y VOLUMEN DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA 2012

	Agua Utilizada m^3	Agua Tratada m^3	Porcentajes de agua tratada VS utilizada
Suministro municipal	100,437	94,514	94%
Extracción subterránea	491,665	461,450	94%
Total	**592,102**	**555,964**	**94%**

Un reto para OMA durante 2012 será el desarrollar mecanismos que permitan reutilizar el agua tratada que actualmente es vertida o descargada al suelo.

6b. Energía

[EN3, EN4, EN5, EN6, EN18]

Paola Fernández Gómez

Corporativo OMA

Yo ♥ la luz

Conecta solo lo MÁS indispensable



CUIDA

CAMBIA

Transforma

La energía eléctrica representa un recurso esencial para la prestación de nuestros servicios. Sensibles a ello, llevamos a cabo acciones constantes para cuidar y disminuir su consumo.

En 2012 implementamos un importante proyecto en el Aeropuerto de Zacatecas, en donde se instaló un Parque Solar que empezó a operar en octubre de este mismo año.

Se invirtieron recursos cercanos a un millón de dólares utilizando dos tecnologías de generación fotovoltaica: paneles rígidos de silicio monocristalino y concentradores parabólicos fotovoltaicos, cada uno con una potencia instalada de 100 KW, permitiendo generar al Aeropuerto más de 370,000 Kw/h al año, suficiente para cubrir, aproximadamente, la mitad de sus requerimientos totales de energía eléctrica.







Desde un punto de vista ecológico, el Aeropuerto de Zacatecas disminuirá las emisiones de bióxido de carbono (CO2) a 200 Ton eq CO2., las cuales equivalen a plantar dos mil árboles durante cada año de la vida útil del Parque Solar.

El ahorro energético debido a esta iniciativa fue, dentro de su periodo de operación, de 177.7 gigajulios.

Asimismo, se llevó a cabo un proyecto para lograr la eficiencia energética en las operaciones del Aeropuerto de Monterrey en donde se cambiaron las luminarias en vialidades y estacionamientos. El ahorro energético resultado de esta iniciativa fue de 188 gigajulios.

CONSUMO GLOBAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA OMA (Kwh / GJ)

Aeropuerto	2010	2011	2012
ACA	6,627,929 / 23,861	6,483,673 / 23,341	6,451,334 / 23,224
CJS	2,200,796 / 7,923	2,226,546 / 8,016	2,414,767 / 8,693
CUL	3,716,238 / 13,378	3,932,326 / 14,156	4,235,012 / 15,246
CUU	2,205,053 / 7,938	2,037,625 / 7,335	2,123,788 / 7,645
DGO	736,437 / 2,651	710,235 / 2,557	720,169 / 2,593
MTY	19,613,291 / 70,608	25,479,280 / 91,725	27,628,496 / 99,462
MZT	3,460,826 / 12,459	3,720,987 / 13,396	3,736,204 / 13,450
REX	1,011,004 / 3,640	1,014,830 / 3,653	1,297,620 / 4,671
SLP	917,353 / 3,302	895,052 / 3,222	923,606 / 3,324
TAM	1,966,669 / 7,080	2,148,378 / 7,734	2,354,853 / 8,477
TRC	1,694,230 / 6,099	1,716,456 / 6,179	1,743,417 / 6,276
ZCL	717,281 / 2,582	766,639 / 2,760	757,007 / 2,725
ZIH	2,456,208 / 8,842	2,691,020 / 9,688	2,854,587 / 10,276
Corporativo	-	849,424 / 3,058	-
OMA	**47,323,314 / 170,364**	**54,672,471 / 196,821**	**57,240,860 / 206,067**

CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO OMA (litros)			
	Gasolina	Diesel	Gas L.P.
2010	202,753	190,076	162,525
2011	222,168	150,428	107,023
2012	240,615	143,527	160,002



CONSUMO ENERGÉTICO INDIRECTO OMA (Kwh/GJ)	
	Energía Eléctrica
2010	47,323,314 / 170,364
2011	54,672,471 / 196, 821
2012	57,240,860 / 206,067

6c. Gestión de Residuos

[AO6, EN22, EN23, EN27]


PUNTO
ECOLOGICO
ORGANICA
INORGANICA
PILAS
Victor Rubén
Gonzalez Lozano
Corporativo OMA
ORGANICA
PILAS
NO SEAS INDIFERENTE Y
UNETE A LA CAUSA

Los residuos clasificados como no peligrosos son aquellos generados en los patios de nuestras instalaciones y plataforma de aeropuertos y abarcan plásticos, fibras, maderas, botellas de plástico, cartón, chatarra, papel, vidrio, entre otros.

Existe un programa de cultura para difundir la disposición adecuada de la basura en los recipientes asignados para ello. Estos residuos son dispuestos para su contabilización y confinamiento por proveedores autorizados quienes los depositan en rellenos sanitarios.

Los residuos clasificados como peligrosos son aceites gastados, pinturas, solventes, y grasas. Una vez confinados, se lleva a cabo el registro y la disposición por una empresa privada autorizada por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para su correcta disposición final sin reciclaje. En OMA no utilizamos líquidos anticongelantes en nuestras operaciones.



En lo que se refiere a derrames accidentales en 2012, no se presentaron derrames significativos de acuerdo a la normativa mexicana, es decir, ninguno de ellos excedió un metro cúbico o 1,000 litros. En total se presentaron 10 derrames menores en siete de nuestros aeropuertos.

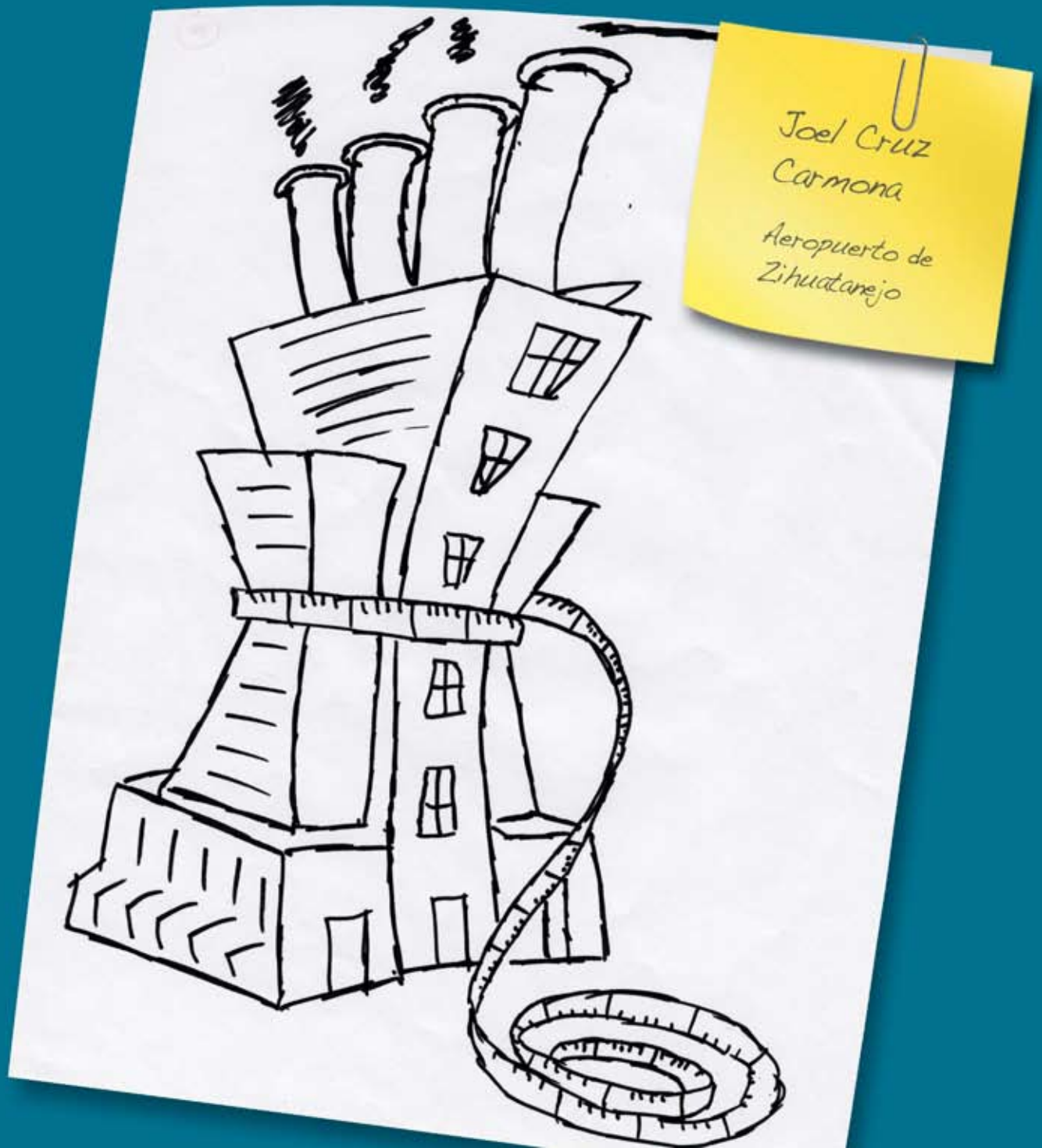
GENERACIÓN DE RESIDUOS OMA (Toneladas)

	Peligrosos	No Peligrosos
2010	28.7	2,465
2011	21.9	2,128
2012	15.7	2,066

TONELADAS DE RESIDUOS NO PELIGROSOS RECICLADOS EN 2012

Residuo	Aluminio	Pet	Cartón	Papel	Chatarra	Materia Orgánica	**Total**
Total	0.79	5.106	14.753	11.419	10.37	0.48	**42.92**

6d. Emisiones al Aire


Joel Cruz
Carmona
Aeropuerto de
Zihuatanejo

Las emisiones al aire resultado de nuestra operación son generadas por el uso de las plantas de emergencia ubicadas en las subestaciones eléctricas y los incineradores de residuos orgánicos provenientes de vuelos internacionales.

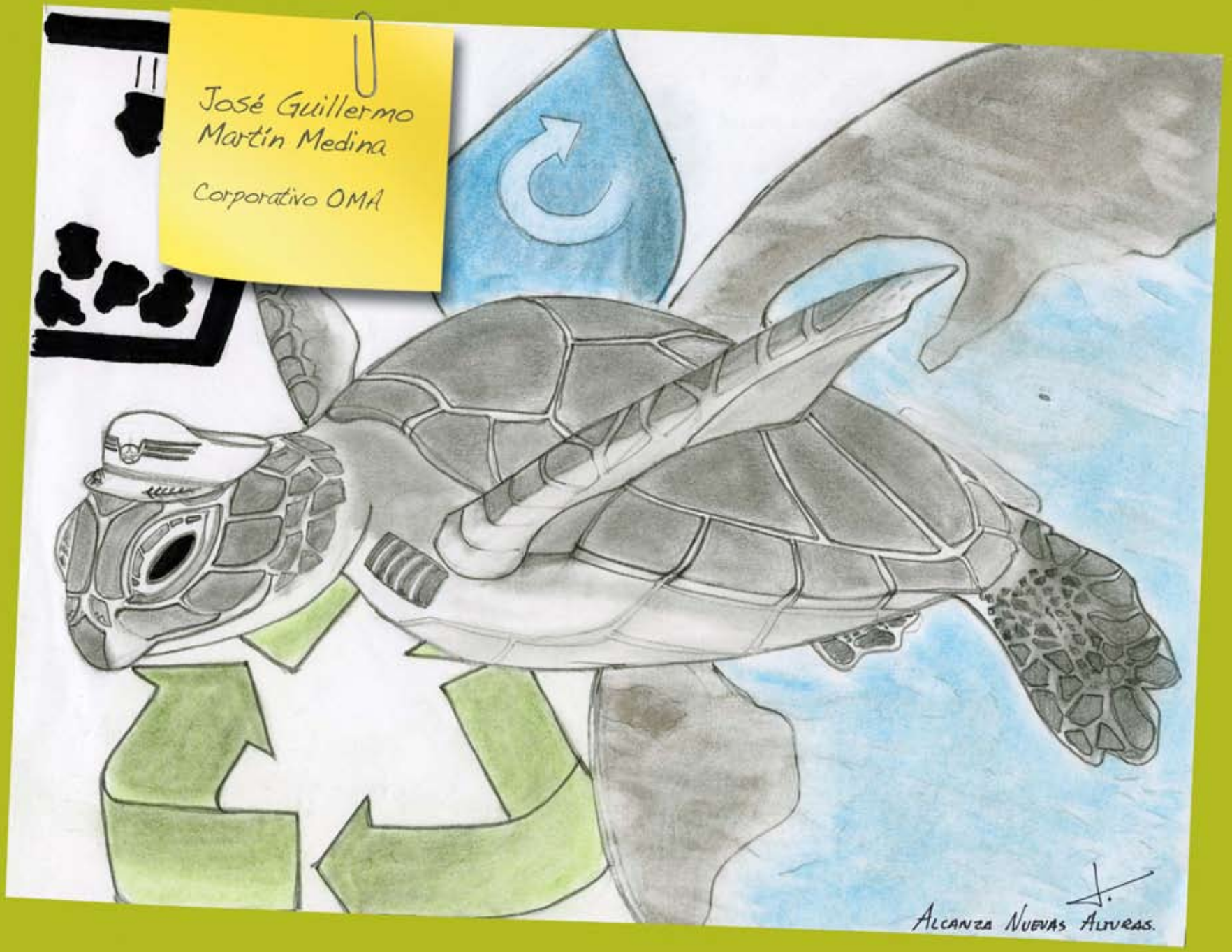
En el caso de las plantas de emergencia, las emisiones a la atmósfera son mínimas debido a su uso es esporádico durante el año cuando surgen fallas o se prescinde del suministro de energía eléctrica.

En el caso de los incineradores de residuos orgánicos, contamos con equipos de incineración de combustión controlada que minimizan el impacto sobre el medio ambiente, ya que no contamina el suelo, ni el agua y los productos principales de la incineración son gases que fácilmente se reincorporan a la naturaleza: vapor de agua, CO_2 y aire.



6e. Biodiversidad

[EN11, EN13, EN15]


José Guillermo
Martín Medina
Corporativo OMA
Alcanza Nuevas Alturas.

Ninguno de nuestros aeropuertos se encuentra dentro de una Área Natural Protegida.

Conscientes de la importancia de preservar la flora y fauna de las regiones en donde tenemos operaciones, durante 2012 trabajamos en dos importantes proyectos en la preservación de la biodiversidad: la Unidad de Manejo Ambiental (UMA) Aero-Zihuatanejo y el Proyecto Laguna de Tres Palos en Guerrero.

Contamos con 65,000 m^2 reforestados de mangle en el Aeropuerto Zihuatanejo; 6,000 m^2 de áreas protegidas de mangle en los aeropuertos de Acapulco y Zihuatanejo; y 800 m^2 de UMA de mangle en este último aeropuerto.



UMA Aero-Zihuatanejo

La Unidad de Manejo Ambiental, UMA "Aero-Zihuatanejo" tiene como objetivo principal el establecimiento de un vivero para obtener la producción de plántulas de mangle botoncillo (*Conocarpus erectus*) por diferentes técnicas de propagación como lo son semilla, plántulas y esquejes, contribuyendo a la reforestación, protección y conservación de esta especie en los terrenos del Aeropuerto de Zihuatanejo.

En este sentido los indicadores de éxito logrados en este periodo de tiempo son los siguientes:

1. Establecimiento de un vivero para la reproducción de mangle botoncillo (*Conocarpus erectus*) con una superficie de 800 m^2 armado con malla sombra, estructuras metálicas y tensores de acero.

- Equipamiento de vivero con mesas de trabajo, platabandas, almácigos, bomba de agua para riego manual con manguera, tinaco de 2 mil 500 litros para almacenamiento de agua.
- Insumos para operación de vivero como lo son enraizadores, fertilizantes, sustrato, tierra adquirida del mismo terreno de la UMA, charolas de germinación, contenedores de bolsas para producción de plántulas y esquejes.

2. La producción de planta en el vivero de la UMA Aero-Zihuatanejo para desarrollar un programa de reforestación al interior de la UMA con una meta estimada de 30 mil ejemplares para cubrir una superficie aproximada de 10 hectáreas.

En su primer año de operación la UMA produjo:

- **Semillas:** se han sembrado un total de 30 mil semillas en almácigo y charolas de las cuales han germinado 2 mil 530 plántulas.
- **Plántulas rescatadas:** se han obtenido a la fecha un total de 8 mil 722 ejemplares de plántulas rescatadas en los terrenos de la UMA. Estas se rescatan y se colocan de manera individual en bolsas de 30 x 30 cm.
- **Esquejes:** se han obtenido 9 mil 889 esquejes de los ejemplares de mangle presente en los terrenos de la UMA.

En total se tiene producido una cantidad de **21 mil 141** ejemplares de **mangle botoncillo** (*Conocarpus erectus*), lo cual representa **70.47% del total de la meta** para el programa de reforestación.





Fauna

El Plan de Manejo de fauna en OMA considera diversas actividades dentro de los terrenos de los aeropuertos, siendo una de las principales el monitoreo continuo de las especies. Mediante este monitoreo, se identifica y clasifica la fauna presente en cada uno de los aeropuertos, relacionándola con el entorno particular de cada lugar, para así determinar estrategias efectivas para su control y manejo.

Durante 2012 se ha actualizado la lista de especies registradas con actividad dentro de los aeropuertos clasificadas bajo un estatus de riesgo dentro de la Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2010 "Protección ambiental-Especies nativas de México de flora y fauna silvestres-Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-Lista de especies en riesgo", dando como resultado la siguiente información.

Riesgo	Anfibios		Aves			Arácnidos	Mamíferos		Reptiles	
	E	NE	E	NE	N/A	N/A	E	NE	E	NE
Amenazada	0	0	3	10	0	1	1	3	4	12
Peligro de Extinción	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0
Sujetas a Protección Especial	0	4	5	22	2	0	1	0	9	8

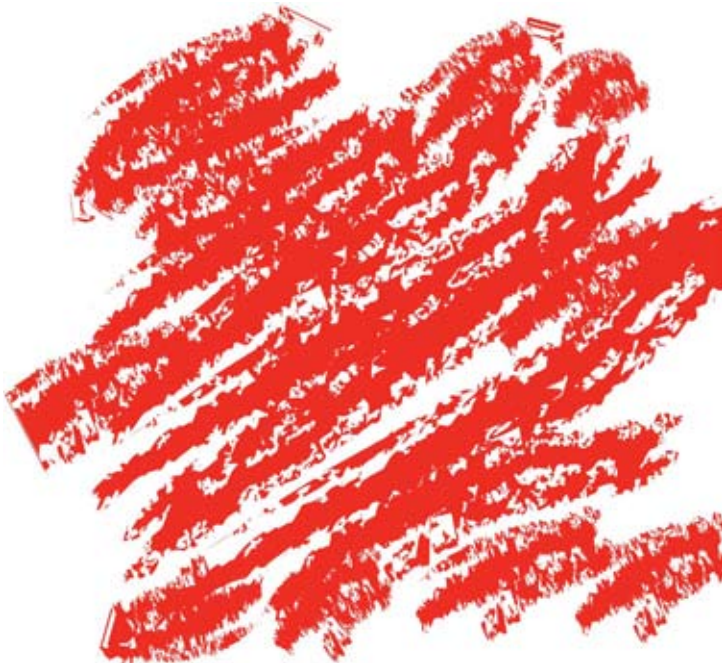
E = Endémicas
NE = No endémicas
N/A = Especies no sujeta a protección, pero que representa un riesgo aviar a la operación

6f. Cambio Climático

[3.10, EN16]


Erick Gerardo
González Salazar
Corporativo OMA

Para contribuir a la medición y control de nuestras emisiones de bióxido de carbono y de otros gases de efecto invernadero, utilizamos la metodología alineada a IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*) de acuerdo al Programa GEI México coordinado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Comisión de Estudios del Sector privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES).



EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS DE TONELADAS DE CO_{2eq} POR AEROPUERTO

Aptos	Indirectas	Directas		
	Electricidad	Gasolina	Diesel	Gas LP
ACA	3,440.50	27.42	51.77	65.38
CJS	1,287.8	22.45	19.07	23.15
CUL	2,258.53	29.64	19.26	0.25
CUU	1,132.62	34.92	19.81	47.82
DGO	384.07	23.99	22.43	7.93
MTY	14,734.28	249.83	100.59	65.43
MZT	1,992.52	48.38	18.35	14.08
REX	692.02	13.98	27.72	1.98
SLP	492.56	24.41	9.81	10.45
TAM	1,255.84	22.45	34.76	12.26
TRC	929.76	20.33	20.29	1.01
ZCL	403.71	24.33	22.94	9.25
ZIH	1,522.35	10.64	23.98	8.62
Total	**30,526.55**	**552.78**	**390.78**	**267.60**

EMISIONES DE CO_2 (Ton CO_{2eq})

	2010	2011	2012
Indirectas	22,233	27,041	30,526
Directas	1,099	1,061	1,211
Total	**23,332**	**28,102**	**31,728**

Proyecto Laguna de Tres Palos

En convenio con la Universidad Autónoma de Guerrero, en mayo de 2012 se inició un proyecto para coadyuvar en la preservación de la Laguna de Tres Palos y zona de mangle del Aeropuerto de Acapulco, con el propósito de fomentar el cuidado del medio ambiente a través de la realización de un diagnóstico socioambiental de las Comunidades Ribereñas y de la Laguna de Tres Palos, en el Municipio de Acapulco de Juárez.

Esta laguna posee una extensión aproximada de 55 km^2 y está situada entre los ríos La Sabana y Papagayo. Los problemas ambientales de la Laguna radican en que constituye el cuerpo receptor del río La Sabana, el cual recoge las aguas residuales de múltiples asentamientos humanos.

El proyecto pretende preservar el ecosistema de la Laguna de Tres Palos; fomentar la investigación y desarrollo de tecnologías para la conservación de los humedales; buscar el control de la contaminación de la zona, la restauración de la pesca y la promoción del ecoturismo.

Con un equipo conformado por nueve catedráticos investigadores y 23 alumnos de la universidad, se realizó un diagnóstico socioambiental para el cual OMA contribuyó con recursos financieros para solventar los gastos operativos y de inversión del proyecto por un total de $791,252, incluyendo la compra de equipo y material de laboratorio y de oficinas.

La siguiente fase del proyecto a ser desarrollada en 2013 consistirá en la identificación de las líneas de acción en las que OMA puede incidir para solucionar las áreas prioritarias de mejora, de acuerdo a las recomendaciones y el soporte técnico de la Universidad.



7. Índice Global Reporting Initiative


Javier Morales
de la Barrera
Corporativo OMA
OMA
JMB
2013

ÍNDICE DE INDICADORES GRI

[3.12]

	Indicadores del Desempeño de Sociedad	Páginas
	Estrategia y Análisis	
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	6, 11
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	76
2.1	Nombre de la organización	16, 28, 44
2.2	Principales servicios	44
2.3	Estructura operativa de la organización	62
2.4	Localización de la sede principal de la organización	16, 28
2.5	Número de países en donde opera la organización	28
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	28
2.7	Mercados servidos	44, 50, 57
2.8	Dimensiones de la organización informante	28, 44, 102
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización durante el periodo de la memoria	16, 74
2.10	Premios y distinciones recibidos	16, 46

Parámetros de la Memoria

3.1	Periodo cubierto por la memoria	16
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	16
3.3	Ciclo de presentación de memorias	16
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	27
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	23
3.6	Cobertura de la memoria	16
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	16
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	44, 57
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	16, 76, 91, 102, 121
3.10	Descripción de la reexpresión de memorias anteriores	16, 214
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración de la memoria	23, 74, 181
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	222
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	16

	Gobierno	
4.1	Estructura de gobierno de la organización	62
4.2	Cargo del presidente del máximo órgano de gobierno	62
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes	62
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	62
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluído su desempeño social y ambiental)	62
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de Gobierno	80
4.7	Procedimiento de la determinación de la capacitación y experiencia del máximo órgano de gobierno	62
4.8	Declaraciones de misión, visión, y valores internos, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social, ambiental y el estado de su implementación	28, 80
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño de económico, ambiental y social, incluídos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	62, 76

4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	62
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución (enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o la introducción de nuevos productos)	76, 91
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe (fecha de adopción, a qué operaciones aplica, grupos de interés que participan; diferenciar entre las iniciativas voluntarias e iniciativas obligatorias)	28
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca 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 financiación importante, tenga consideraciones estratégicas.	115, 119
	Participación de los Grupos de Interés	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	115
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	115
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría	115

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 en la elaboración de la memoria	91
	Indicadores de Desempeño Económico	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	102
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	102
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativs.	135
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	139
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.	57
	Indicadores de Desempeño Social	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	139
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	139

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.	135
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	139
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.	158
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	152
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.	152
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	158
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	127
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	135
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño de desarrollo profesional.	135

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	62
LA14	Relación enre salario base y remuneración entre hombres y mujeres, por lugar de trabajo y categoría de empleado	135

Indicadores de Desempeño Medioambiental

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	195
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	195
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	195
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 como resultado de dichas iniciativas.	195
EN8	Captación total de agua por fuentes.	190
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	190
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	190
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.	208

EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	208
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	208
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	214
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	195
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	201
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	201
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	201
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	185

Indicadores del Desempeño en Derechos Humanos

HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	34
HR4	Número total de incidentes de discriminación y las acciones correctivas tomadas.	87
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	87

	Indicadores del Desempeño de Sociedad	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	76, 80
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	80
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	87
	Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre Producto	
PR1	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.	145
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	163
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.	163
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	163

Indicadores Sectoriales

AO1	Número total de pasajeros al año, desglosado por pasajeros de vuelos nacionales e internacionales, así como por origen y destino, incluyendo los pasajeros en transferencia y tránsito.	102
AO2	Total de operaciones anuales (24 hrs.), dividido en vuelos comerciales, de carga, aviación general y aeronaves de gobierno.	102
AO3	Cantidad total de tonelaje de carga.	58
AO6	Número de operaciones que utilizaron líquidos anticongelantes, por tratamiento y por m^3 y/o toneladas.	201
AO8	Número de personas física o económicamente desplazados, ya sea voluntaria o involuntariamente, por el operador aeroportuario o en su nombre por un gobierno u otra entidad, y las indemnizaciones concedidas.	57
AO9	Número total anual de vida silvestre afectada por cada 10,000 movimientos de aeronaves.	181

Nuestros Reconocimientos:















Cotizamos en:





Socios Estratégicos:





oma.aero