OMA®

Reporte de Sustentabilidad

NIVEL DE APLICACIÓN B+

ACCIONES CON COMPROMISO

2011

Informe de Verificación Limitada e independiente del Reporte de Sustentabilidad 2011

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

Conforme a su solicitud hemos efectuado una verificación limitada e independiente sobre el contenido del Reporte de Sustentabilidad 2011. El reporte fue elaborado por Grupo Aeropuertario 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 2011:

- 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 de 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:

[1] ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements, other than audits or reviews of historical financial information.

- 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,
- 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 2011.

Recomendaciones

Las siguientes sugerencias las incluimos y ampliamos en un informe al Corporativo para continuar con la madurez del proceso de consolidación de futuros Reportes de Sustentabilidad:

- Establecer el seguimiento continuo de la recopilación de indicadores a través del Sistema de Gestión Integrado y el repositorio de información MasterWeb para la recopilación y resguardo de las fuentes de información de cada Aeropuerto.
- Diseñar y/o actualizar las herramientas de recopilación de información cuantitativa para homologar la recopilación de aquellos indicadores que se responden de acuerdo a los criterios de la guía GRI 3.1. y su suplemento sectorial. Esto permitirá avanzar a OMA en los Niveles de Aplicación de Principios GRI.
- Capacitar a los responsables primarios de la recopilación de información en temas de Reporte de Sustentabilidad e indicadores GRI.

Conclusiones

Con base a 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 2011 de OMA no haya sido preparado de acuerdo con el marco directriz de la *Global Reporting Initiative* y su suplemento para Operadores de Aeropuertos en sus versiones 3.1.
- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la auto-declaración efectuada en el Reporte de Sustentabilidad 2011 por OMA no corresponda a un nivel B+ de acuerdo con los estándares establecidos en la versión G.3.1 de la "Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la *Global Reporting Initiative*".

México D.F, 27 de Abril de 2012

Enrique Alejandro Bertran Sánchez
Socio
Sustainability Business Solutions
PricewaterhouseCoopers, S.C.

Índice

Carta del Presidente 6

Carta del Director 11

Parámetros de la Memoria 17

1. Perfil 26
   - 1a. Cultura OMA 28
   - 1b. OMA: once años fortaleciendo nuestro crecimiento 33
   - 1c. Infraestructura OMA 43
   - 1d. Servicios y Diversificación 49

2. Gobierno Corporativo 64
   - 2a. Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA 67
   - 2b. Administración de Riesgos 80
   - 2c. Ética Empresarial 84
   - 2d. Derechos Humanos 93

3. Sustentabilidad 97

4. Dimensión Económica 106

5. Dimensión Social 114
   - 5a. Responsabilidad Social 116
   - 5b. Prácticas Laborales OMA 128
   - 5c. Seguridad y Salud en el Trabajo 146
   - 5d. Calidad y Servicio a Clientes 163
   - 5e. Seguridad en Aeropuertos 179

6. Dimensión Medioambiental 190
   - 6a. Agua 195
   - 6b. Energía 199
   - 6c. Gestión de Residuos 207
   - 6d. Emisiones al Aire 213
   - 6e. Biodiversidad 216
   - 6f. Cambio Climático 223

7. Índice Global Reporting Initiative 231

Carta del Presidente del Consejo OMA

Estimados Lectores [1.1]

La Sustentabilidad es uno de los valores en los que se basa la cultura de trabajo de OMA, permitiendo trascender las operaciones en prácticas equilibradas en materia económica, social y medioambiental, que impactan positivamente en sus grupos de interés.

OMA ha formado una estructura empresarial de compromiso social que contribuye al bienestar y satisfacción de sus 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, el cuidado de la calidad de vida en el trabajo y el equilibrio en el uso de recursos, en el interés de preservarlos para las futuras generaciones.

Durante 2011 se desarrollaron acciones objetivas que han permitido garantizar a OMA su liderazgo, al obtener importantes logros en los ámbitos de gobierno corporativo, social y medioambiental, siendo reconocida por organizaciones internacionales encargadas de la certificación de estos procesos.

El conjunto de acciones y reconocimientos obtenidos, se traducen en la acreditación de formar parte de las emisoras que integran el Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores. Esto, es motivo de orgullo y de un gran compromiso en seguir innovando y desarrollando más y mejores acciones, alineando las operaciones y procesos bajo un sistema de gestión integral en materia de sustentabilidad.

El Consejo de Administración de OMA continuará impulsando acciones para que sean aplicadas por la empresa, alineándolas a la estrategia de Sustentabilidad y metas que se establecen anualmente.

OMA, es una empresa comprometida con la ética y la transparencia, razón por la que el Reporte de Sustentabilidad fue auditado por segundo año consecutivo mediante el despacho PricewaterhouseCoopers S.C, comprobando que la información descrita en este reporte cumple con los requerimientos de la guía del Global Reporting Initiative, permitiendo observar las fortalezas y oportunidades de mejora en forma oportuna.

Les invito a conocer las acciones que ejecutó OMA en 2011 en este Tercer Reporte de Sustentabilidad, demostrando que la empresa no solamente planifica objetivos, si no que los cumple y se compromete a mejorar día con día.

Finalmente, quiero agradecer a todo el personal de OMA, ya que a través de su apoyo y la aplicación de una Cultura Sustentable en su trabajo, estos logros han sido posibles.

Gracias por acompañarnos en este trayecto.

Dr. José Luis Guerrero Álvarez

Presidente del Consejo OMA

Carta del Director General

Estimados Lectores [1.1]

OMA, al conformarse como grupo aeroportuario, implementó diversos programas sobre la base de la sustentabilidad y una vez constituida como empresa pública a partir del 2006, consolidó una estrategia soportada en términos sustentables, en donde cada acción planeada e implementada, genere un alto retorno de la inversión mediante el cuidado de los recursos sociales y ambientales.

El plan estratégico de OMA se soporta en cuatro impulsores: Diferenciación, Innovación, Diversificación y Servicio al cliente. A través de ellos se planifica el desarrollo de proyectos aeroportuarios, comerciales e inmobiliarios, para contar con una infraestructura eficiente y segura bajo los más altos estándares internacionales en calidad, seguridad y salud, medio ambiente y responsabilidad social.

Los resultados obtenidos en materia de sustentabilidad en el 2010 en los rubros de gobierno corporativo, social y medio ambiental, nos otorgaron importantes reconocimientos, destacando el formar parte de las emisoras que integran el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.

En el 2011, en materia de responsabilidad social corporativa, recibimos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable por cuarto año consecutivo y somos parte de las empresas adheridas al Pacto Mundial que promueve la Organización de las Naciones Unidas.

En seguridad y salud, logramos la Certificación OHSAS 18001, al contar con un sistema para mitigar los riesgos a la seguridad y salud de nuestro personal, contratistas y trabajadores de otras empresas relacionadas con la operación diaria de los aeropuertos. En materia ambiental, obtuvimos la Certificación ISO 14001, confirmando con ello el cumplimiento y congruencia con nuestra política ambiental.

Con estos logros OMA se posiciona como el primer grupo aeroportuario en México que consolida un sistema de gestión integrado con las certificaciones ISO 14001 y OHSAS 18001 en el esquema Multisitios, que junto con la certificación ISO 9001, la avalan como una empresa comprometida con el cuidado del medio ambiente, que se preocupa por la seguridad y salud de sus empleados, y que proporciona consistentemente servicios que satisfacen los requerimientos de sus clientes.

Un ejemplo de nuestra mejora en materia de calidad y servicio al cliente es el Aeropuerto de Mazatlán que fue reconocido como el Mejor Aeropuerto de América Latina y el

Caribe en 2011, en la categoría de menos de 2 millones de pasajeros al año, dentro del programa Airport Service Quality que otorga el Consejo Internacional de Aeropuertos, por sus resultados relevantes en la satisfacción de pasajeros.

Por segundo año consecutivo, OMA obtuvo el Certificado de Gran Empresa para Trabajar otorgado por el Great Place to Work Institute de México, lo cual confirma el esfuerzo por mantener condiciones para un clima laboral positivo, que incide en la alineación con el plan estratégico y la alta motivación del personal.

Estas acreditaciones nos impulsan y comprometen a continuar innovando en materia de sustentabilidad, aprovechando el 2011 para reflexionar e implementar acciones más decididas y de mejora, en cuanto al Índice de Satisfacción del Cliente, Reforestación, Índices de Seguridad y Salud en el Trabajo y Rezago Educativo y el desarrollo del Capital Humano, cimiento de la Política de Sustentabilidad de OMA.

Entre nuestros compromisos y retos para el 2012, habremos de establecer programas de mejora 6-Sigma, reducir la huella hídrica y el consumo de energía eléctrica por pasajero, alcanzar la Certificación de Empresa Segura y eliminar el rezago educativo a nivel primaria en todos nuestros centros de trabajo, avanzando en obtener mejores indicadores.

Es así, como OMA se compromete en establecer objetivos sustentables continuos, al conformar una estructura empresarial de compromiso social con una visión clara en la importancia y el respeto al entorno, coadyuvando a la vez en la promoción para el desarrollo socioeconómico en las regiones donde se ubican nuestros aeropuertos.

Nuestro sincero agradecimiento a consejeros, accionistas, directivos y colaboradores que hicieron posible la materialización de los objetivos y metas de Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA) en el 2011, que nos confirman como una empresa sustentable.

Atentamente

Ing. Porfirio González Álvarez
Director General OMA

Parámetros de la Memoria

Congruentes con la Estrategia de Sustentabilidad y al compromiso de informar a nuestros grupos de interés lo más relevante en temas económicos, sociales y medioambientales de la organización; hacemos entrega del tercer Reporte de Sustentabilidad de Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA). Este documento de carácter anual refleja los resultados alcanzados durante el periodo que comprende los meses de enero a diciembre de 2011. **[3.1, 3.2, 3.3]**

Durante este año trabajamos en equipo para reforzar y concretar las acciones que respaldan nuestra Política de Sustentabilidad, cuyos resultados reflejan la congruencia de todas nuestras acciones.

Aquí es importante destacar que el Plan Estratégico de OMA, aunado a la Política de Sustentabilidad con la que se ha trabajado en los últimos años, nos brindan la plataforma para encabezar esfuerzos que alinean a toda la organización en un mismo sentido: nuestro crecimiento sustentable.

El Comité de Sustentabilidad (antes denominado Comité ACSMAR) que encabeza el Director General y lo integran nueve miembros de la organización, tiene la misión de planear y definir los lineamientos para dar seguimiento puntual a la Política de Sustentabilidad.

La información que se presenta en este documento 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.

En este informe se incluye aquella información relacionada con las operaciones en México de nuestros 13 aeropuertos; excluyendo la información correspondiente al Hotel NH en la Terminal 2 de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (excepto en los casos que así se mencione) así como las operaciones de nuestros socios comerciales y proveedores. En futuros informes se evaluará la inclusión de información sobre el Hotel NH de acuerdo a la materialidad y relevancia de la misma. **[3.6, 3.7]**

La selección de los temas materiales ha sido basada en un proceso de identificación, priorización y validación de los datos relevantes para nuestra empresa, de acuerdo a las siguientes guías:

- Global Reporting Initiative (GRI G3.1)
- Referencias del Suplemento Sectorial Aeroportuario GRI (Sustainability Reporting Guidelines & Airport Operators Sector Supplement)
- ISO 26000
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Plan estratégico 2011-2015

Este Reporte se autodeclara en el nivel B+ de acuerdo a las guías GRI G3.1 y fue verificado por PricewaterhouseCoopers S.C. **[3.13]**

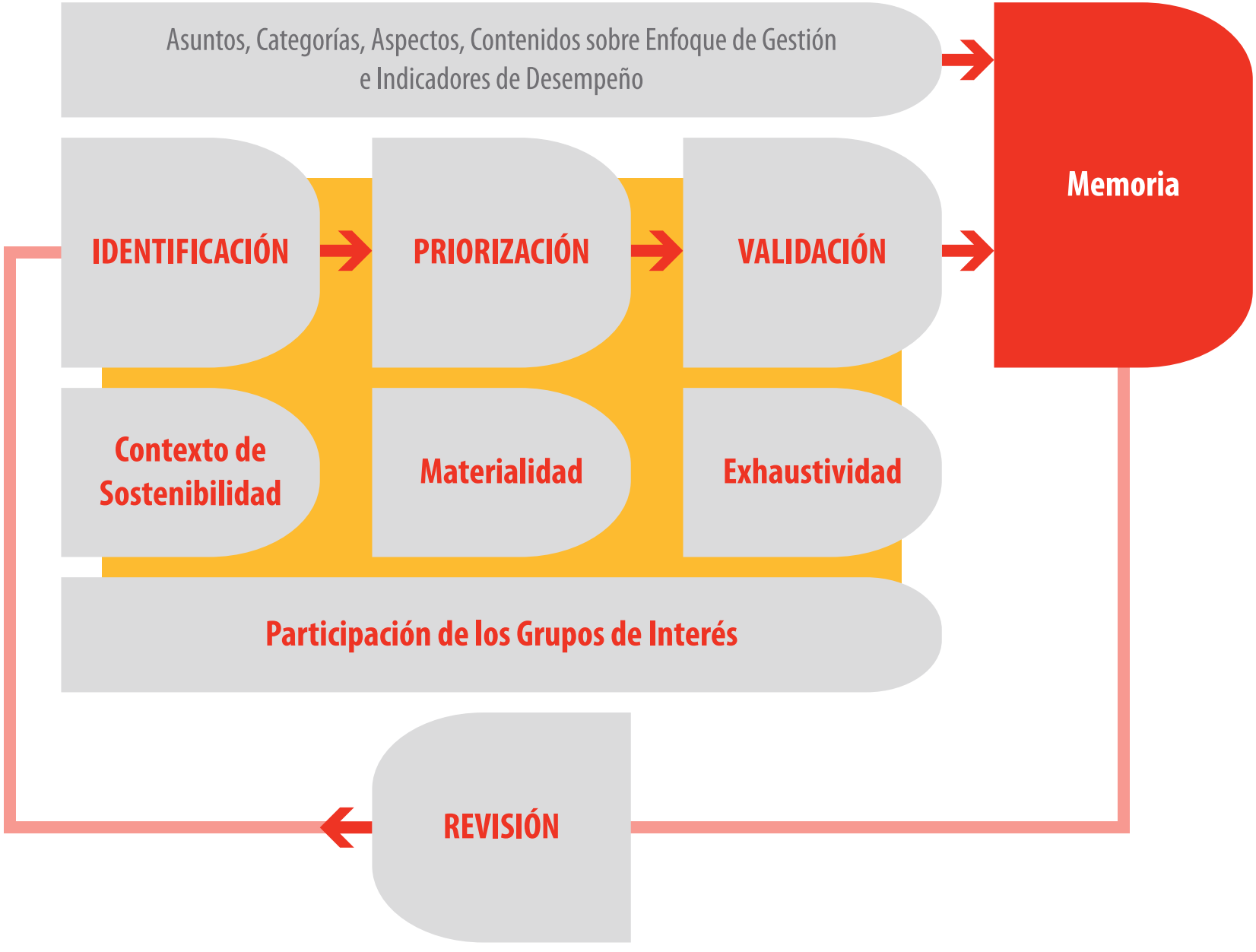
Nivel de Aplicación GRI

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, 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	

La materialidad o relevancia de los indicadores se determinó con la valoración de aquellos aspectos que pueden tener un impacto actual o potencial en nuestras operaciones así como aquellos temas de interés para nuestros grupos de influencia. **[3.9]**

Proceso para definir el contenido de la memoria **[3.5]**

De acuerdo al Protocolo Técnico del GRI para la aplicación de los principios de la definición del contenido del Reporte, en OMA hemos llevado a cabo el proceso apropiado para definir el contenido del Reporte de Sustentabilidad.


Asuntos, Categorías, Aspectos, Contenidos sobre Enfoque de Gestión
e Indicadores de Desempeño
Memoria
IDENTIFICACIÓN
PRIORIZACIÓN
VALIDACIÓN
Contexto de Sostenibilidad
Materialidad
Exhaustividad
Participación de los Grupos de Interés
REVISIÓN

Proceso para definir el contenido del Reporte OMA

Identificación	Priorización	Validación
Guía GRI G3.1	Se realizó un análisis y clasificación de la información en donde se consideraron los siguientes aspectos:	El Comité de Sustentabilidad valida los indicadores a ser incluidos para la elaboración del Reporte de Sustentabilidad OMA
Suplemento Sectorial	Metas y objetivos de las Iniciativas Estratégicas 2011-2015	
ISO 26000	Sistema de Gestión Integrado OMA, a través del cual se realiza la colección y análisis de datos.	
Benchmark de reportes de la industria y de México		
Plan Estratégico del Negocio 2011-2015		

→ **REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011**

En lo que respecta a la participación de los Grupos de Interés se aplicó a los pasajeros, durante 2011, una encuesta de opinión para identificar los temas claves. Los tres temas que nuestros grupos de interés quieren saber de OMA fueron:

- Seguridad Aeroportuaria.
- Oferta Comercial.
- Infraestructura en Aeropuertos.

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.
CP 66269

1. Perfil

Cultura OMA

VISIÓN [4.8]

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 OMA

- **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.

OMA, 11 años fortaleciendo nuestro crecimiento

Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B de C.V. ("OMA") es un Grupo conformado por 13 aeropuertos que operan y administran en la región Centro-Norte de México, así como por OMA Carga y el Hotel NH de la terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
Nuestro corporativo está ubicado en la ciudad de San Pedro Garza García, Nuevo León, y atiende las necesidades de cada una de nuestras empresas en coordinación con el personal que colabora en cada una de ellas. **[2.1, 2.4, 2.5, 2.6]**

Con once años de operación en el mercado nacional, en OMA trabajamos con un nivel de calidad de excelencia, en el que las prioridades son el servicio, atención y buen trato a nuestros visitantes y pasajeros.

[2.8]
Comprometidos con sus actividades, los 1,011 colaboradores directos, y los 1,043 empleados indirectos* que apoyan nuestras operaciones, garantizan la mejora continua de nuestras actividades, lo cual se ve reflejado en el servicio otorgado a los casi 12 millones de pasajeros que anualmente viajan a través de nuestras terminales.

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

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS [2.10]

En el año 2011 Grupo Aeroportuario del Centro Norte ingresó al selecto grupo de 23 empresas mexicanas que integran el Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores, reforzando con ello el compromiso de nuestra empresa con el crecimiento sostenible de nuestra organización.

Para conformar el primer Índice IPC Sustentable, EIRIS (Empowering Responsible Investment) y la Universidad Anáhuac del Sur analizaron a las 70 emisoras mexicanas más bursátiles que cumplían con los criterios de evaluación en las áreas de gobierno corporativo, medio ambiente y responsabilidad social.

Entre los reconocimientos recibidos en el 2011 a nivel corporativo se encuentran:

Premios y Reconocimientos OMA 2011

Reconocimiento	Organismo Certificador
IPC Sustentable BMV	Bolsa Mexicana de Valores
Empresa Sustentable BMV	Bolsa Mexicana de Valores
Índice de Transparencia en Sustentabilidad Corporativa GESOC-IPADE	Gestión Social y Cooperación, A.C. (GESOC) y el Centro para la Gobernabilidad Institucional (CEGI) del IPADE.
Re-certificación ISO 9001:2008	Lloyd´s Register Quality Assurance
Certificación ISO 14001:2004	Lloyd´s Register Quality Assurance
Certificación OHSAS 18001:2007	Lloyd´s Register Quality Assurance
Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
Great Place to Work	Great Place to Work Institute of Mexico
Great Place to Work Región Noreste 2011	Great Place to Work Institute of Mexico
Certificado de Calidad Ambiental PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
Empresa Libre de Adicciones	Premeditest
Investor Relations Website and Best Financial Website in Mexico	World Finance

Premios y Reconocimientos 2011 desglosados por aeropuerto

Aeropuerto	Reconocimiento	Organismo Certificador
Mazatlán	Tercer lugar en la categoría de Empresas Medianas en el Certamen Anual de Ahorro de Energía	Comisión Federal de Electricidad, la Secretaría de Energía y el Fideicomiso para el ahorro de energía eléctrica (FIDE)
	Premio de Innovación Empresarial 2011	Gobierno del Estado de Sinaloa
	Premio Nacional de Incentivos 2011	Secretaría de Turismo (Sectur), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), SITE México y Grupo Fidalex.
	Mejor Aeropuerto Regional de América Latina y el Caribe en la categoría de menos de 2 millones de pasajeros al año, del programa Airport Service Quality	Consejo Internacional de Aeropuertos
Monterrey	Primer Aeropuerto Cardioprotegido en México	Exaris®, Programa de Cardioprotección
	2º lugar en la Competencia Nacional Contra Incendio (obtenida por el CREI)	Pemex Refinería
San Luis Potosí	Certificado por un Sistema de Autogestión de la Salud y Seguridad en el trabajo	STPS Consejo Consultivo para el Desarrollo del Municipio de San Luis Potosí

Línea Histórica OMA

2000

Estructuración operacional de Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA).

2001

Remodelación de los Aeropuertos del Grupo.

2002

Inauguración Edificio Terminal Aeropuerto Culiacán.

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.

Puesta 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 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.

SOCIOS ESTRATÉGICOS

OMA es una concesión del Gobierno Federal Mexicano otorgada desde el año 1998. A través de este periodo de tiempo, la empresa ha ido consolidando su estructura accionaria que hoy en día está conformada por dos socios estratégicos, a través de la empresa de Servicios de Tecnología Aeroportuaria S.A. de C.V. (SETA):

AEROINVEST

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

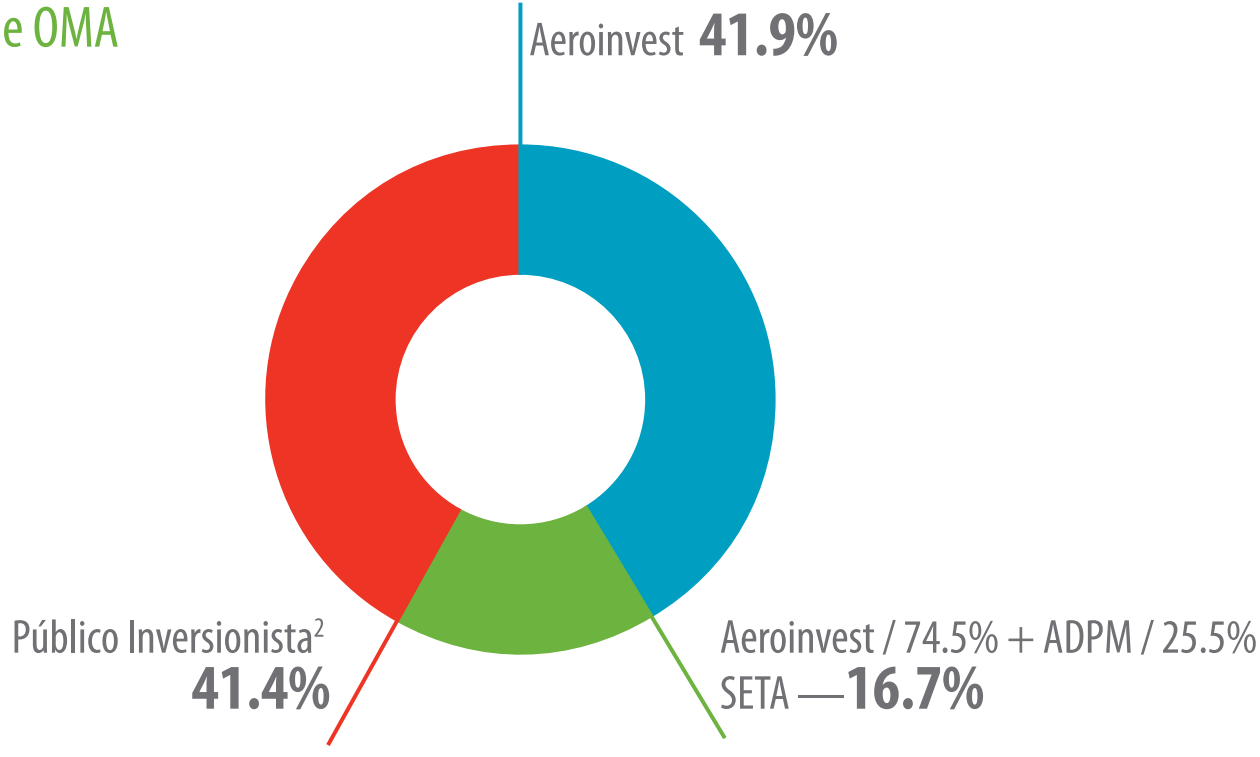
ADPM

Aéroports de Paris Management (ADPM) es la filial de Aéroports de Paris especializada en la gestión de participaciones de capital y en la administración de aeropuertos alrededor del mundo. Aéroports de Paris es el segundo grupo más importante en operaciones en Europa, administrando los aeropuertos: Paris Charles de Gaulle, Paris-Orly y Paris-Le Bourget. Aéroports de Paris Management –a través de SETA- cuenta con el 4.2% de participación accionaria de OMA

[2.3]

Cabe señalar que no se incluye información de indicadores de gestión de nuestros socios estratégicos.

Estructura Accionaria de OMA al cierre del año (*)



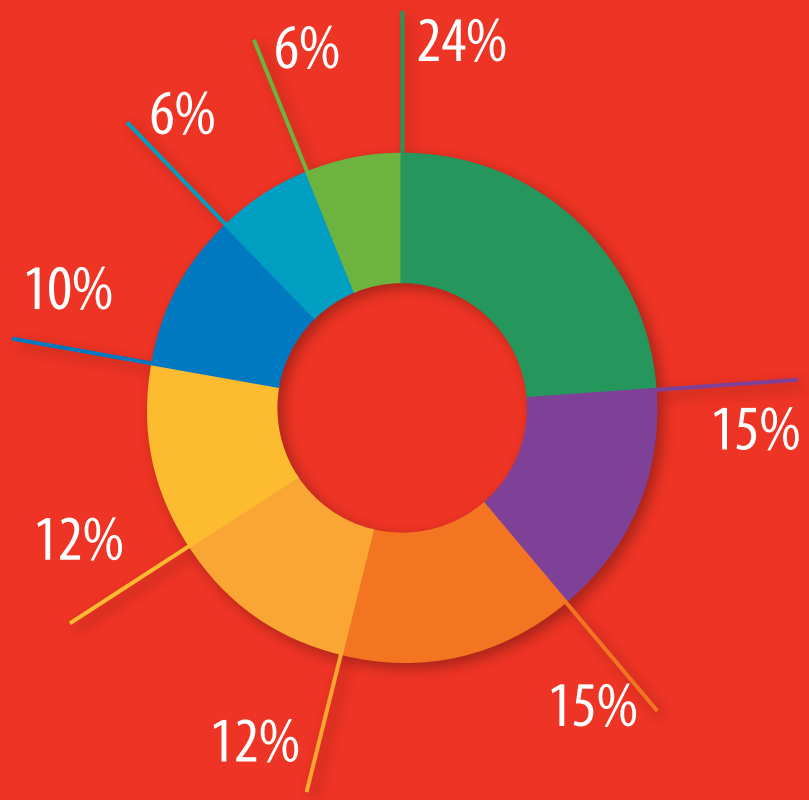
(*) Incluye 818,000 acciones recompradas

Infraestructura OMA

La operación de nuestro negocio se ve directamente influenciada por el desarrollo de nuestra infraestructura. Convencidos del impacto positivo que tienen las inversiones realizadas en este rubro en el crecimiento de OMA, en el 2011 invertimos 584.5 millones de pesos en proyectos alineados a nuestro Programa Maestro de Desarrollo 2011-2015, y 30.9 millones de pesos para otras inversiones.

Inversión en Infraestructura 2011
Plan Maestro de Desarrollo

- Seguridad
- Adquisición de terrenos en aeropuertos
- Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes
- Obras en edificios terminales
- Equipamiento de terminales
- Adquisición de equipo para el CREI
- Señalización en aeropuertos
- Obras electromecánicas, estacionamientos y caminos perimetrales



Inversiones de nuestro Programa Maestro de Desarrollo por aeropuerto 2011

Porcentaje de Inversión Total	Proyectos	Aeropuertos
24%	Seguridad	MTY, TAM, SLP
15%	Adquisición de terrenos en aeropuertos	MTY, CUL
15%	Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes	CUL, MTY, DGO, REX, ZCL
12%	Obras en Edificios Terminales	MTY, SLP, CUU, ACA
12%	Equipamiento de Terminales	MTY
10%	Adquisición de equipo para el CREI	DGO, REX, TAM, TRC, MTY
6%	Señalización en aeropuertos	MTY, ACA, CUL, ZCL, CUU, TRC, DGO
6%	Obras electromecánicas, estacionamientos y caminos perimetrales	General

Otras inversiones en infraestructura

Inversión Total (Millones de pesos)	Proyectos
21.2	Construcción y equipamiento de nuevas oficinas corporativas
2.3	Estudios de resistencia de pavimentos, obtención del índice de perfil y coeficiente de rozamiento de pistas
1.6	Adquisición de equipos automáticos para estacionamientos
1.2	Remodelación de oficinas de antiguo corporativo para adecuarlas a oficinas del Proyecto Cargo City
4.6	Otras inversiones menores

Nuestros 13 aeropuertos **[2.7, 2.8]**

Nomenclatura	Aeropuerto	Superficie en Km^2
ACA	Acapulco	4.487
CJS	Ciudad Juárez	3.811
CUL	Culiacán	2.943
CUU	Chihuahua	9.214
DGO	Durango	5.522
MTY	Monterrey	8.210
MZT	Mazatlán	4.584
REX	Reynosa	4.180
SLP	San Luis Potosí	5.198
TAM	Tampico	3.917
TRC	Torreón	3.641
ZCL	Zacatecas	2.164
ZIH	Zihuatanejo	5.586

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

Tipos de Aeropuerto:

- 1 Metropolitano
- 2 Fronterizos
- 3 Turísticos
- 7 Regionales

Servicios y Diversificación

nH
HOTELES

[2.2, 3.8] Nuestros servicios están sujetos a estrictas normas y procedimientos –tanto internos como externos- con la finalidad de asegurar su efectividad.
A través de ellos, otorgamos una gama de opciones que permiten a los usuarios desplazarse de un destino a otro, disfrutar de las facilidades de cada uno de nuestros aeropuertos así como realizar envíos de mercancías y embarques comerciales a través de OMA Carga.

La experiencia del cliente es esencial para nosotros por lo que constantemente realizamos evaluaciones de servicio y estamos abiertos a recibir todos los comentarios y sugerencias de los usuarios de alguno de estos servicios.
Como parte de nuestra estrategia comercial capacitamos constantemente a nuestros colaboradores para que brinden la atención que cada usuario y grupo de interés merece.

En el 2011 se dio la apertura a 212 nuevos espacios comerciales, en el área de tiendas, restaurantes y servicios (hoteles, renta de autos, tiempos compartidos, cajeros automáticos, casetas telefónicas, sillones de masajes) y se remodelaron 37 tiendas del socio comercial Aeroboutiques.

Dando cumplimiento a la Ley de Aeropuertos, los servicios que se ofrecen en los aeropuertos se clasifican en tres grandes grupos: Servicios Aeroportuarios, Servicios Complementarios y Servicios Comerciales.

SERVICIOS

SERVICIOS AEROPORTUARIOS

- Aterrizaje y despegue.

- Estacionamiento en plataforma, embarque, desembarque, permanencia prolongada o pernocta de aeronaves.
    - Estacionamiento corto y largo plazo
    - Estacionamiento Premium (TB)

- 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

- 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

Mantener una oferta comercial dinámica, actualizada y diferenciada es un reto que tenemos a diario ya que nuestros consumidores más que productos, compran experiencias.

Dentro de las iniciativas comerciales y de mercadotecnia, durante 2011, conceptualizamos la estrategia PREMIUM 2012, en donde desarrollamos un nuevo producto de estacionamientos. Este año logramos captar más de 25,000 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.

Nuestros logros en materia comercial, se traducen en nuevos servicios, nuevos espacios comerciales, restaurantes y diferentes campañas de fidelización sobre la oferta aeroportuaria.
Conocemos y escuchamos a nuestros clientes, sus comportamientos, preferencias y expectativas, por lo que identificamos un servicio innovador que nos diferencia entre los grupos Aeroportuarios: OMA MÓVIL.

OMA MÓVIL es una oportunidad para estar presentes en la vida cotidiana de nuestros pasajeros a través de dispositivos móviles. El objetivo de esta herramienta es otorgar información de relevancia a nuestros pasajeros, en donde a través de nuestro portal cuenten con un módulo de ayuda, con información de vuelos, reservaciones, tarifas y promociones.

Visítenos en OMAMOVIL.COM

- 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
- Cajeros automáticos
- Casetas telefónicas
- Hotelería
- Información turística
- Renta de autos

- Business center
- Tiempos compartidos
- Bolerías
- Máquinas vending
- Empaque y embalaje de maletas

OMA Plaza: 278 locales comerciales (152 que ofrecen productos variados y 126 de alimentos)

- Artesanías y souvenirs
- Duty Paid
- Libros y revistas
- Lotería
- Regalos
- Gastronomía
- Boutiques de marcas de prestigio
- Moda y accesorios
- 126 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)

DIVERSIFICACIÓN [3.8]

Como parte de nuestra Estrategia de Diversificación, durante el 2011 concretamos una serie de proyectos de expansión.

En el último trimestre de 2011 se inició la operación del primer local en el Strip Mall del Aeropuerto Internacional de Monterrey, en donde ya contamos con la comercialización del 64% de los espacios de la planta baja de este centro comercial.

Como parte de estas iniciativas se concluyó la adecuación del edificio del Proyecto Cargo City, el cual iniciará operaciónes en febrero de 2012. Este proyecto es un concepto único en México que proveerá de oficinas equipadas a agentes aduanales, así como un punto de última entrega y operaciones de entrada y salida de mensajería y carga a los clientes de las empresas de carga presentes en Monterrey.

Como parte de nuestros proyectos que serán concretados en el 2012, tendremos en Monterrey una gasolinera y el primer parque industrial de usos múltiples. Asimismo, hemos iniciado los estudios y acercamiento con marcas para establecer un hotel entre las terminales A y B del Aeropuerto de Monterrey. Estamos promoviendo esfuerzos similares en otros cinco aeropuertos del grupo, que esperamos iniciarán operaciones en 2012.

OMA CARGA

[2.7]

El negocio de logística se amplía en el 2011 mejorando la conectividad, servicio y soluciones para nuestros socios y clientes, promoviendo servicios de valor agregado en nuestros recintos fiscalizados.

En nuestros aeropuertos de Chihuahua y Monterrey contamos con recintos fiscalizados en donde se brindan los servicios de manejo y almacenamiento de carga de bienes comerciales, permitiendo hacer conexiones de comercio exterior. Contamos también con cinco secciones aduaneras en los aeropuertos de Chihuahua, Ciudad Juárez, Monterrey, Reynosa y San Luis Potosí.

En estos aeropuertos se cuenta con zonas de despacho aduanal, estacionamientos de apoyo a la zona de carga, almacenes, calles de rodaje, plataformas para aviones, así como oficinas para compañías representantes de carga.

OMAcarga

En el 2011 OMA Carga operó 15.1 millones de toneladas de carga y se movieron 88.59 millones de toneladas de carga total (doméstica e internacional) en la totalidad de nuestros aeropuertos. **[A03]**

Los ingresos totales de OMA Carga crecieron 18% con respecto al año 2010. El manejo de importación creció 26% en ingresos y 17% en volumen.

Total de Carga Transportada 2011

Carga (tons) 2011	Llegada	Salida	Total
Vuelos de Carga	31,547	35,990	67,537
Vuelos Comerciales	8,353	5,365	13,718
Vuelos de Aviación General	2,925	4,419	7,344
Total de Carga GACN	**42,825**	**45,774**	**88,599**

La operación de exportación disminuyó en 2011 resultado del cierre de operaciones aéreas de uno de nuestros operadores de carga, DB Schenker, quien abandona el negocio de aerolínea de carga y desarrolla únicamente el modelo de reexpedición de la misma.

En el último trimestre de 2011 se entregó a DHL su nuevo recinto fiscalizado, promoviendo con esto mayores opciones logísticas para nuestros clientes finales. En el mismo período se iniciaron maniobras en la Aduana Interior de Nuevo León, fuera del aeropuerto, como parte del aprovechamiento de la concesión del manejo en patios fiscales.

Durante 2011 maximizamos nuestros recursos disponibles y logramos un incremento en el UAFIDA, que pasó del 56% en 2010 a un 60% en 2011.

Para 2012, los temas de seguridad, calidad, servicio al cliente y procesos operativos serán nuestro foco de atención para sentar las bases de un crecimiento sostenido.

HOTEL NH

El hotel NH ubicado en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México cerró el 2011 con ingresos totales por 142 millones de pesos y una tasa de ocupación promedio anual de 83% en su segundo año de operaciones.

2. Gobierno Corporativo

[4.1]

Uno de los pilares que da solidez a nuestra organización es la estructura de Gobierno Corporativo con que contamos. A través de ella garantizamos la coordinación y éxito de nuestras estrategias de negocio ya que es el organismo interno responsable de supervisar cada una de nuestras operaciones.

Conformado por un Consejo de Administración, el Equipo Directivo y diversos Comités de Apoyo, queda garantizada la administración de la operación, nuestras prácticas éticas y el control de los riesgos a los que se puede enfrentar la organización y/o su industria.

Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Once miembros – cinco de ellos independientes- conforman nuestro Consejo de Administración, órgano responsable de establecer las decisiones estratégicas y lineamientos generales del Grupo.

Las funciones más importantes de la misión del Consejo de Administración son: **[4.9]**

- Establecer las estrategias para conducir el negocio y vigilar su correcta ejecución
- Aprobar el plan de negocios y presupuesto anual
- Proponer aumentos de capital social en OMA o cualquiera de sus subsidiarias
- Aprobar el Programa Maestro de Desarrollo quinquenal y cualquiera de sus modificaciones

Corresponde al Director General las funciones de gestión, conducción y ejecución de los negocios de la Sociedad y de las personas morales que ésta controle, realizando el Consejo de Administración las funciones de la vigilancia de la gestión, conducción y ejecución de los negocios de la Sociedad y de las personas morales que controle, considerando la relevancia que tengan estas últimas en la situación financiera, administrativa y jurídica de las primeras, a través del o los comités que constituya para que lleven a cabo las actividades en materia de prácticas societarias, auditoría y otras que estime conveniente, cada uno en el ámbito de sus respectivas competencias.

Asimismo, este Consejo asegura el cumplimiento de la estrategia del negocio, evalúa los riesgos potenciales y vigila el puntual cumplimiento de las normas, certificaciones y código de conducta que nos rigen. **[4.9]**

El Consejo de Administración asegura la supervisión sobre el desempeño económico, ambiental y social de OMA, así como la adherencia o 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. **[4.9]**

Durante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 14 de abril de 2011, el Consejo de Administración fue modificado de la siguiente forma: **[4.3]**

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 – Director nombrado por SETA
Alonso Quintana Kawage (*)	Consejero Patrimonial – Director nombrado por SETA
Jean Marie Chevallier (*)	Consejero Patrimonial – Director nombrado por SETA
Jacques Follain (*)	Consejero Suplente
Luis Guillermo Zazueta Domínguez (**)	Consejero Independiente
Alberto Felipe Mulás Alonso (**)	Consejero Independiente
Salvador Alva Gómez	Consejero Independiente
Cristina Gil White (**)	Consejero Independiente
Fernando Flores Pérez (**)	Consejero Independiente
Alfredo Domínguez Sánchez	Secretario del Consejo de Administración (no forma parte del Consejo)

*Consejeros designados por los accionistas titulares de las acciones serie "BB".
** Se considera consejeros independientes aquellas personas que no están vinculadas con el equipo directivo de la Sociedad.
Nota: el Director General de OMA no forma parte del Consejo de Administración; el Presidente del Consejo de Administración no ocupa cargos administrativos en OMA. **[4.2]**

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 SOX (Ley Sarbanes-Oxley). En el caso de los consejeros, se selecciona a aquellos profesionales que cuenten con experiencia previa, como lo establece la LMV (Ley de Mercado de Valores). **[4.7]**

El área de Relación con Inversionistas es el órgano interno responsable de asegurar la comunicación entre nuestro máximo órgano de gobierno y nuestros grupos de interés: comités, equipo directivo, empleados y todos los participantes de los mercados de valores nacionales e internacionales, a fin de transparentar las acciones que lleva a cabo la compañía.

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.

Algunos mecanismos utilizados para promover la comunicación con nuestros grupos de interés son: conferencias telefónicas con inversionistas, reportes mensuales y trimestrales publicados en nuestra página web, los cuales son entregados también a la BMV, CNBV y NASDAQ. Así también contamos con una política para la elaboración y publicación de eventos relevantes de la sociedad. **[4.4]**

Para asegurar la transparencia de nuestro negocio, 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. **[4.5]**

Con la finalidad de evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, durante el 2012 se llevará a cabo un procedimiento de autoevaluación anónima del Consejo de Administración, el cual estará a cargo de un proveedor externo para guardar la independencia, confidencialidad y autonomía del proceso. A esta fecha ya se cuenta con el cuestionario elaborado, el cual será presentado a consideración del Comité en febrero de 2012 y al Consejo en marzo del mismo año. **[4.10]**

COMITÉS DE APOYO

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas aprobó el que un solo comité asistiera al Consejo de Administración. El Consejo de Administración designa los miembros del Comité Especial con funciones de Auditoría, Prácticas Societarias, Finanzas y Planeación, el cual se integra exclusivamente por 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 y 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 y 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, y 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 y
- 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 lleven 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 juzguen conveniente;
- convocar Asamblea de Accionistas y
- 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, e identificar los riesgos a los que la compañía está sujeta, el Comité Especial tiene a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

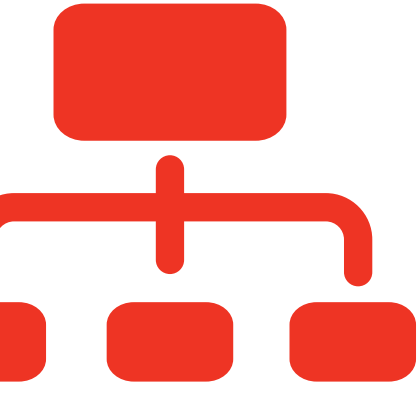
- analizar y proponer los lineamientos generales para la determinación del Plan Estratégico y darle seguimiento;

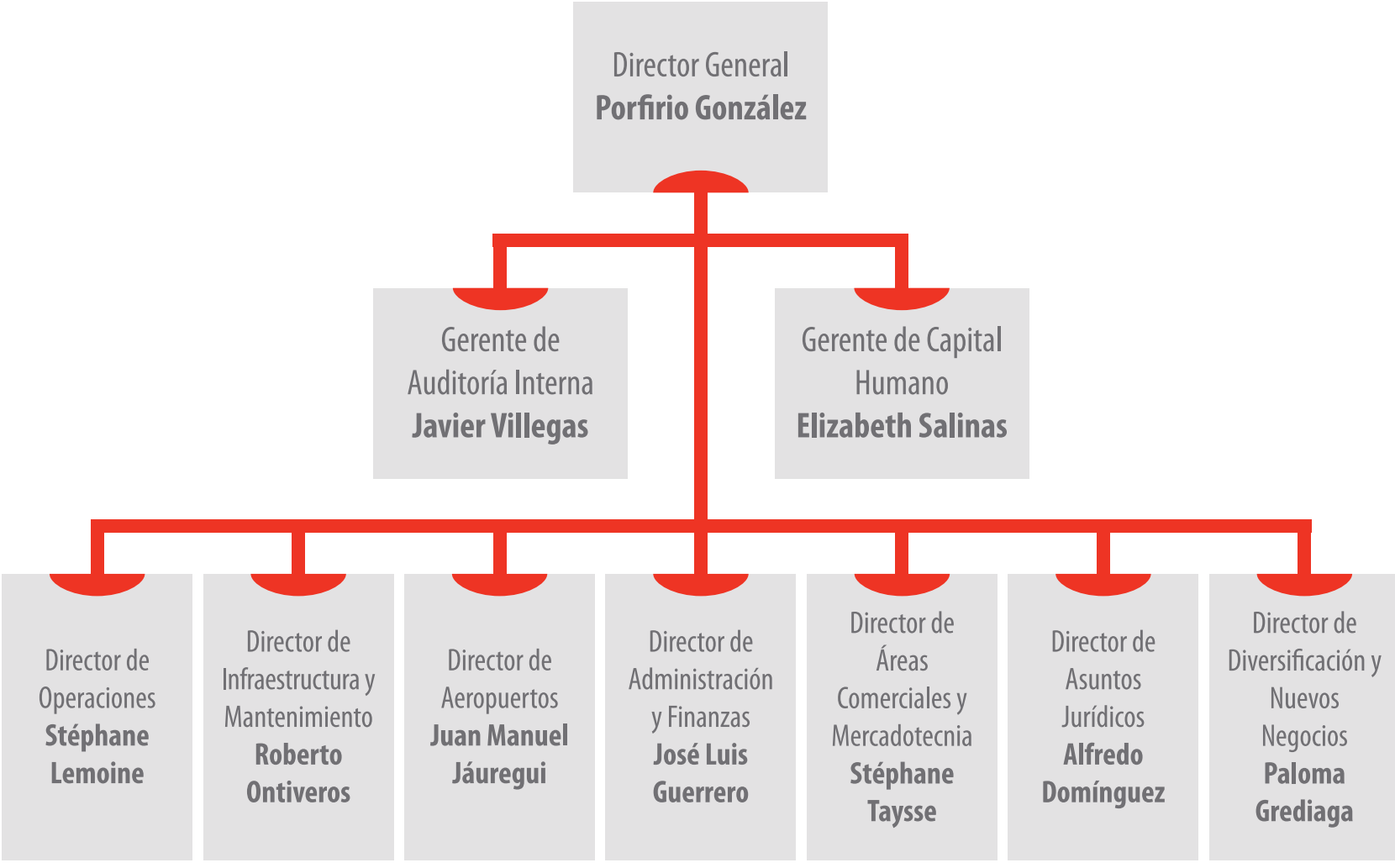
- evaluar y opinar sobre las políticas de inversión y de financiamiento propuestas por la Dirección General y que sean congruentes con el Plan Estratégico;
- opinar sobre las premisas de presupuesto anual y darle seguimiento a su aplicación, así como al sistema de control;
- analizar y evaluar los factores de riesgo a los que está sujeto la compañía, así como los mecanismos para su control y prevención;
- evaluar y revisar que las proyecciones financieras sean congruentes con el Plan Estratégico.

EQUIPO DIRECTIVO [2.3]

La Estructura Organizacional de Grupo Aeroportuario del Centro Norte está integrada por un Director General y siete Direcciones de Área de quienes dependen gerentes, administradores aeroportuarios, gerentes, subgerentes, así como administrativos, jefes de área, coordinadores y personal operativo.

Uno de los cambios significativos que sufrió la estructura organizacional durante el 2011 fue la creación de la Dirección de Diversificación y Nuevos Negocios. **[2.9]**




Director General
Porfirio González
Gerente de Auditoría Interna
Javier Villegas
Gerente de Capital Humano
Elizabeth Salinas
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

Administración de Riesgos

[1.2, 4.9 , 4.11]

Desde 2010, y como parte de nuestro Plan Estratégico, se conformó el Comité para la Administración de Riesgos, cuyo objetivo principal es 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.

Las responsabilidades del Comité son:

- Dirigir y coordinar actividades de administración de riesgos.
- Reportar al Comité Ejecutivo.
- Seguimiento y revisión del proceso de administración de riesgos.
- Revisión y aprobación de las políticas de administración de riesgos.

[3.9]

El Comité para la Administración de Riesgos está compuesto por seis Directores y cuatro Gerentes de OMA, quienes se basan en una metodología para identificar y clasificar los riesgos. Dicha metodología considera la evaluación de los siguientes riesgos:

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

Como parte de este análisis se identificaron 84 riesgos potenciales, de los cuales se mitigó el 95% de ellos durante el 2011.

Un ejemplo de ello fueron las acciones tomadas para activar el Plan de Emergencias ante tormentas, el cual es coordinado en conjunto con Protección Civil de cada localidad en donde operamos.

El compromiso para el año 2012 es realizar un inventario de riesgos por aeropuerto, desarrollar planes de acción para prevenir y mitigarlos, así como planes para enfrentar contingencias ambientales y reparación de daños.

Ética Empresarial

Robert Frost
The Road Not Taken
TOKYO
NEW YORK
LONDON
SYDNEY

[4.8]

Vivir los valores y la filosofía de OMA en cada una de nuestras actividades diarias es uno de nuestros principales intereses, ya que estamos seguros de que una organización congruente en su actuar cotidiano asegura la estabilidad y su crecimiento sostenible en el largo plazo.

Por ello, en OMA contamos con un código de ética que practicamos y difundimos entre nuestros empleados y grupos de interés. Durante el 2011 el 100% de nuestro personal administrativo y el 90% del personal operativo recibió capacitación en materia de ética y anticorrupción. **[SO3]**

Este documento establece también procedimientos para evitar conflictos de intereses del máximo órgano de gobierno. En nuestro Código de Ética y Conducta se 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 el que mencionan que no están sujetos a aquellos supuestos que establece la Ley de Mercado de Valores (LMV) para evitar conflicto de intereses. **[4.6]**

Como parte de la difusión de este tema, la Fotonovela Ética de OMA, publicada en la red de comunicación interna (intranet), aborda diferentes valores por medio de un formato didáctico del que forman parte personal voluntario de la empresa. En el 2011 las Fotonovelas OMA abordaron los valores de la lealtad y la congruencia.

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. Dicho documento se encuentra disponible para nuestros colaboradores en nuestra red de comunicación interna (intranet) y está abierto a todos nuestros grupos de interés en la página web de OMA.

El documento atiende los siguientes asuntos:

- Observancia de las leyes
- Motivos que generan conflicto de intereses
- Utilización del cargo y relaciones en beneficio propio
- Abuso de información privilegiada
- Resguardo de la información confidencial y patentes

- Trato justo a empleados, clientes y proveedores
- Restricciones a la competitividad
- Austeridad y manejo eficiente de los recursos
- Cohecho de servidores públicos
- Revelación de información pertinente para cumplir con los lineamientos de una institución pública
- Discriminación y hostigamiento laboral
- Acato y normas referentes a la seguridad e higiene del centro de trabajo

Para conocer el documento completo favor de consultar la página web:
http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo

FLUJO DE DENUNCIAS

Para garantizar la correcta ejecución de nuestro Código de Ética y Conducta en el Negocio, en OMA contamos con un sistema de denuncia anónima coordinada con apoyo de una empresa independiente que garantiza la correcta canalización de las denuncias, evitando con ello que existan conflictos de intereses.

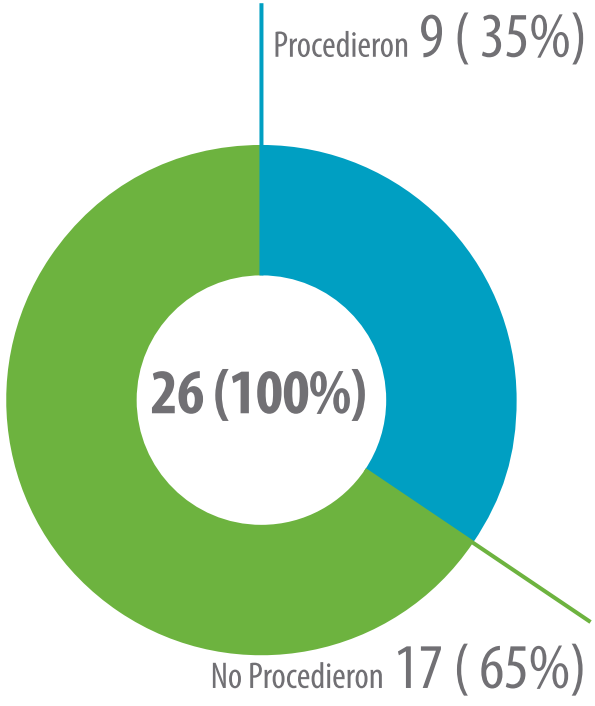
Todos nuestros colaboradores tienen a su disposición una Línea Directa sin costo para el denunciante, la cual pueden utilizar de forma anónima y confidencial con libertad y sin temor a recibir represalias, garantizando en todo momento un trato totalmente confidencial y profesional.

La Línea Directa es: 001 877 495 3315, la cual se encuentra disponible las 24 horas del día y durante los 365 días del año.

Durante el 2011 se recibieron un total de 26 denuncias, cien por ciento de las cuales fueron investigadas. De estas denuncias, 9 fueron procedentes (34.6%) y 17 (65.4%) no procedieron derivado a que los resultados de las investigaciones determinaron que no eran consideradas como faltas al Código de Ética y Conducta.

Durante este periodo no se presentaron denuncias referentes a incidentes o violaciones sobre los derechos de los indígenas.
[HR4, HR9]

De las 9 denuncias procedentes 7 fueron presentadas de forma anónima, mientras 2 de ellas de manera presencial. Por estas causas, seis colaboradores fueron dados de baja de la organización y tres más sancionados. **[SO4]**

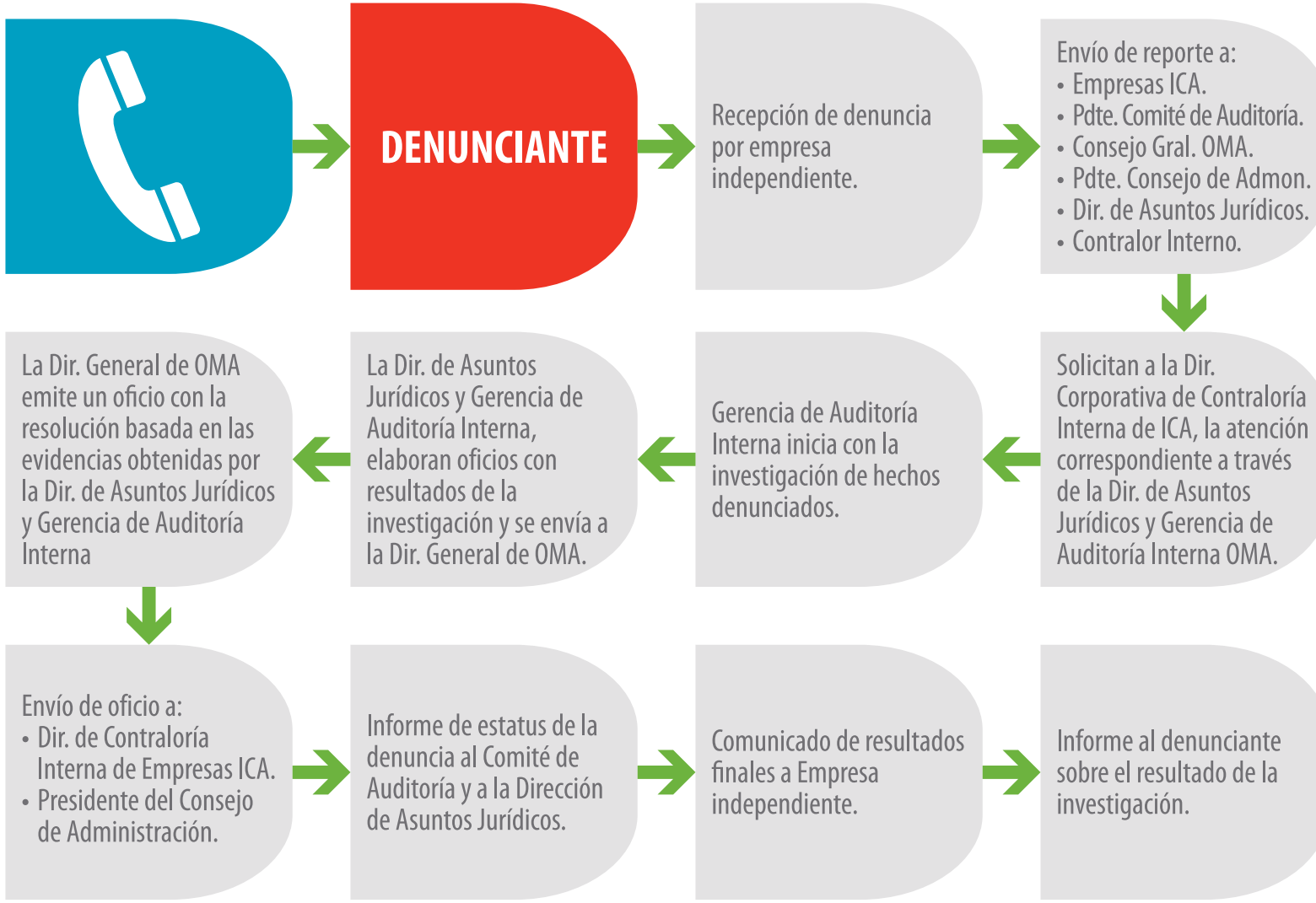


Total Denuncias recibidas 2011

Los motivos de aquellas denuncias que procedieron, incumpliendo a la norma de discriminación y hostigamiento fueron los siguientes: **[HR4]**

Tipo de Denuncia	No.	Porcentaje
Daño clima laboral	5	56%
Abuso de autoridad	1	11%
Acoso sexual	1	11%
Violencia física	1	11%
Creación de ambiente de trabajo hostil	1	11%
Total	9	100%

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



La denuncia directa se puede recibir en cualquiera de las siguientes instancias: Dirección de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Capital Humano, o a través del jefe directo; los cuales las canalizan a Gerencia de Auditoría Interna para su seguimiento.

Derechos Humanos

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

[4.12]

Congruentes con nuestros valores, desde el año 2009 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU). Iniciativa de mayor relevancia a nivel internacional en materia de Derechos Humanos en donde, de forma voluntaria, las empresas que pertenecemos a este acuerdo, decidimos adoptar los diez principios universales promovidos por este organismo.

Nuestro Reporte de Sustentabilidad responde a la solicitud del Pacto Mundial como Comunicación sobre el Progreso (COP).

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.

3. Sustentabilidad

STATI UNITI
MESSICO

[3.9, 4.11]

En OMA la sustentabilidad es parte medular de nuestra estrategia. Convencidos de que el medio ambiente global en el que operamos nos exige atender integralmente todos los aspectos de nuestro negocio, en los años recientes hemos integrado formalmente la Política de Sustentabilidad OMA en todas nuestras operaciones.

Para garantizar su vigencia, en el 2011 se llevó a cabo una revisión lo que nos permite asegurar, en el mediano y largo plazo, la permanencia de nuestro negocio en el mercado.

La Política de Sustentabilidad está alineada a la estrategia y Valores de OMA, y mediante el Sistema de Gestión Integrado coordinamos acciones sustentables en nuestros 13 aeropuertos.

Esta plataforma de control nos da la posibilidad de revisar, controlar y dar seguimiento a las acciones de mejora, documentos, actividades e indicadores de las acciones sustentables de todos nuestros centros de operación.

[5.1]

Objetivo	KPI	Peso	Meta	Real	%
P7 Incrementar la satisfacción del cliente	Índice de satisfacción al cliente	90.00%	90.00%	89.13%	89.13%
	Porcentaje de sugerencias o quejas resueltas / atendidas	10.00%	100.00%	100.00%	10.00%
					99.13%
P8 Contribuir al desarrollo de la comunidad	Distintivo de la Empresa Socialmente Responsable	75.00%	2.44	2.50	75.00%
	Eventos y/o actividades de RS realizados (as)	20.00%	84.00	126.00	20.00%
	Porcentaje de rezago educativo	5.00%	2.00%	2.48%	3.80%
					98.80%
P9 Fomentar el cuidado del medio ambiente	Certificado ISO 14001	75.00%	100.00%	100.00%	75.00%
	Huella ambiental-CO2 generado	20.00%	26,785.00	28,102	19%
	Programa de reforestación	5.00%	10,400.00	994.00	0.48%
					94.48%
P10 Fomentar un entorno laboral seguro y saludable	Índice de frecuencia	70.00%	0.35	0.49	50.00%
	Índice de Siniestralidad	20.00%	2.60	6.89	0.00%
	Índice gravedad de accidentes	10.00%	7.50	13.98	1.36%
					51.36%

El Comité de Sustentabilidad, antes llamado Comité ACSMAR, es presidido por nuestro Director General y es responsable de definir las acciones generadas de la ejecución de nuestra Política de Sustentabilidad.

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: **[4.17]**

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.

Modelo de Gestión Integrado OMA
Sustentabilidad

CALIDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	MEDIO AMBIENTE
Satisfacción del Cliente	Bienestar / Vinculación	Prevención de Enfermedades / Lesiones	Cuidado del Medio Ambiente

4. Dimensión Económica

En OMA trabajamos para generar valor a nuestros inversionistas y a las comunidades en donde tenemos operaciones, para proyectarnos de una manera efectiva como una empresa atractiva para invertir y trabajar.

Existen varios mecanismos para monitorear el desempeño financiero del Grupo, entre los que destacan los siguientes: **[3.9]**

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.

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

En el 2011 realizamos exitosamente la emisión de certificados bursátiles en el mercado mexicano.

El 15 de julio de 2011 OMA se convirtió en el primer Grupo Aeroportuario Mexicano en emitir Certificados Bursátiles. La colocación fue por Ps.1,300 millones a un tasa de TIIE (28 días) más 70 puntos base a 5 años. Dicha emisión redujo significativamente el costo financiero de la compañía y sirvió además para financiar inversiones de capital comprometidas en el Programa Maestro de Desarrollo de los 13 aeropuertos e inversiones estratégicas. La emisión de OMA recibió una calificación mxAA+ por Standard & Poor's y AA+(mex) por Fitch Ratings.

En OMA estamos comprometidos con la seguridad y el Sistema de Revisión de Equipaje con equipos de alta tecnología posiciona a los aeropuertos de OMA al nivel de los mejores aeropuertos del mundo en esta materia. La inversión en equipos de alta tecnología ha servido para incrementar la seguridad de nuestros aeropuertos. Este proyecto requirió de una inversión de más de Ps.600 millones, de los cuales financiamos una parte con el apoyo de de UPS Capital Business Credit, filial de UPS

(NYSE: UPS) y el respaldo de Export-Import Bank (Ex-Im Bank) con la contratación de una línea de crédito a 10 años por USD$23 millones a una tasa LIBOR (3M) más 1.25 puntos porcentuales.

Ingresos, UAFIDA y Utilidad Neta de Grupo Aeroportuario del Centro Norte en el 2011.

Durante el 2011 migramos el cálculo y presentación de la información financiera a las normas internacionales IFRS, por lo que toda la información financiera que se presenta a continuación está reflejada bajo estos parámetros.

	2010	2011
Ingresos	2,574	2,790
UAFIDA	870	1,084
Utilidad Neta	660	616

	2010	2011
Margen UAFIDA	33.78%	38.87%
Margen de Utilidad Neta	25.62%	22.08%

Nota: las cantidades presentadas en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2010 fueron ajustadas a la norma IFRS, por lo que se aprecia una diferencia numérica generada por esta situación.

[EC1], [2.8]

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

Cantidades expresadas en millones de pesos

Nota: La presentación de la información correspondiente al ejercicio 2010 no incluía los impuestos causados y diferidos y los pagos a proveedores de fondos, ya que se mostraba la información hasta la utilidad de operación; por lo anterior y por la adopción de las IFRS se muestran las cifras de 2010 y 2011 de manera comparativa **[3.10]**

En OMA no recibimos fondos del Gobierno Federal para la operación de ninguno de nuestros aeropuertos **[EC4]**

Durante el 2011 trabajamos en conjunto con 27 aerolíneas, a través de las cuales conectamos a nuestros casi 12 millones de pasajeros con 168 destinos: 99 de ellos nacionales y 69 internacionales. **[2.8]**

Lo anterior nos generó un incremento del 1.6% de pasajeros terminales con respecto al 2010. 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. **[AO1]**

Pasajeros Terminales	2010	2011
Nacionales	9,660,159	9,988,332
Internacionales	1,927,529	1,784,252
Total	11,587,688	11,772,584

Pasajeros	Nacionales	Internacionales	Total
Llegadas	5,073,263	814,654	**5,887,917**
Salidas	4,915,069	969,598	**5,884,667**
Total de pasajeros	**9,988,332**	**1,784,252**	**11,772,584**

Número de operaciones realizadas: [2.8]

Número de Operaciones Realizadas	2010	2011
Nacionales	300,515	292,301
Internacionales	44,312	43,701
Total	344,827	336,002

Número total de pasajeros desglosados por tipo de uso del aeropuerto [A01]

Pasajeros 2011	Origen y destino	Transferencia	Tránsito	Total
Nacionales	9,946,296	42,036	174,808	10,163,140
Internacionales	1,777,824	6,428	24,252	1,808,504
Total de pasajeros*	**11,724,120**	**48,464**	**199,060**	**11,971,644**

* Pasajeros totales: incluyen pasajeros de los tres tipos de aviación (comercial, charter y aviación general).

5. Dimensión Social

Responsabilidad Social

"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".

Comprometidos con nuestros grupos de interés y con la sociedad, el equipo de colaboradores de OMA realizamos esfuerzos constantes para aportar valor a nuestros grupos de interés.

Hemos desarrollado un Modelo de Responsabilidad Social bajo el cual organizamos nuestras acciones y estructuramos esfuerzos para que el impacto de nuestros programas brinde un beneficio real.

[3.9]

Los objetivos de Responsabilidad Social en el 2011 fueron:

Número de eventos realizados 126 vs. meta 84.

Porcentaje de personal con rezago educativo: 2.49% vs. meta 2%.

Aunque hubo una disminución de cinco personas que concluyeron sus estudios de primaria y/o secundaria en 2011, no logramos la meta de reducir a un 2% el personal con rezago educativo. La meta para 2012 será eliminar el rezago educativo de nivel primaria en todos nuestros centros de trabajo.

EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

En el 2011 obtuvimos por cuarto año consecutivo el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el CEMEFI

MARCO DE REFERENCIA OMA

Marco de Referencia / Responsabilidad Social

EMPLEADOS Y FAMILIA

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.

COMUNIDAD

Acciones dirigidas a las **comunidades** en donde tenemos presencia, apoyando programas de educación y desarrollo comunitario.

USUARIOS Y SOCIOS ECONÓMICOS

Acciones dirigidas a los **usuarios y socios económicos** con el fin de garantizar la seguridad y mejorar la calidad del servicio.

MEDIO AMBIENTE

Acciones dirigidas para contribuir al **mejoramiento del medio ambiente** en todos los lugares en los que tenemos presencia.

GRUPOS DE INTERÉS

A través de un proceso de análisis llevado a cabo por el Comité de Sustentabilidad se identificaron los grupos de interés que tienen una relación con OMA directa o indirectamente. Este proceso se realizó en conjunto con todas las direcciones del grupo. Para el estudio se elaboró una matriz* de impacto vs. dependencia para identificar la importancia y relevancia de cada grupo de interés. **[3.9]**

Matriz Grupos de Interés

		Tipo de Influencia de los Grupos de Interés			
		Ninguna Influencia	Baja Influencia	Alguna Influencia	Alta Influencia
Grado de Independencia de los Grupos de Interés	Alta Dependencia				✓
	Baja Dependencia				

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

Se identificaron 91 entidades con las que mantenemos interacción constante; estas entidades se clasificaron en nueve grandes grupos que representan nuestros grupos de interés. **[4.14, 4.15, 4.16]**

Grupos de Interés	Definición	Vías de Comunicación	Frecuencia
Empleados	1,011 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

Grupos 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

Como parte de nuestras relaciones con los grupos de interés, mantenemos vínculos con diversas asociaciones y organizaciones, tanto nacionales como internacionales, en las cuales participamos activamente en proyectos o comités. **[4.13]**

Entidad
Pacto Mundial de la ONU
Movimiento Congruencia
ACILAC Airports Council International Latinamerican and Caribbean
American Society for Quality
Comité Técnico de la Norma ISO 26000
ALADA Asociación Latinoamericana de Derecho Aeronáutico Capítulo México

Entidad	Aeropuerto
Asociación de Empresas e Industrias Limpias del Estado de Guerrero, A.C.	Acapulco
AMEAC Asociación de Maquiladoras y Exportadoras de Chihuahua	Chihuahua
Comité de Facilitación Aduanera	
AAA Asociación de Agentes Aduanales	
Miembros del Consejo de Desarrollo Turístico del Municipio de Culiacán	Culiacán
Grupo de Ayuda Mutua Empresarial de Culiacán	
Cámara Nacional del Comercio, Sección Culiacán	
Confederación Patronal de la República Mexicana, Sección Culiacán	
Consejo de CANACO	Mazatlán
Comité de Tráfico de la Asociación de Hoteles	
Participación permanente con Protección Civil del Ayuntamiento de Mazatlán	
Comité de Ayuda Mutua	
Cámara de Comercio en Reynosa	Reynosa
Cámara de Comercio McAllen	
CANACO San Luis Potosí	San Luis Potosí
CRIT ALTAMIRA	Tampico
CANACO Tampico	
Asociación de Hoteles	
Movimiento Red ESR Laguna	Torreón

ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Feria de sustentabilidad

Durante el mes de Noviembre de 2011 se llevó a cabo por tercera ocasión la Feria de Sustentabilidad en todos los aeropuertos del Grupo. Este evento, que se realiza durante toda una semana, tiene como objetivo fomentar la conciencia y participación de todos nuestros colaboradores y sus familias en los temas de sustentabilidad mediante actividades como conferencias, concursos, visitas guiadas, visitas a asociaciones civiles, cuidado de la salud y prevención de enfermedades, actividades deportivas y de participación comunitaria, entre otras. Tuvimos la asistencia de más de 2,000 participantes.

Como parte de la Feria de Sustentabilidad se llevó a cabo el tercer concurso de fotografía, dibujo y collage, en donde las aportaciones debían de reflejar creatividad y sensibilidad sobre lo que debemos hacer para mejorar nuestro entorno. Se obtuvieron más de 120 trabajos participantes; en cada categoría hubo dos ganadores y se invitó a participar a colaboradores y sus familias.

Mujeres OMA

El propósito de este programa es promover el desarrollo integral de nuestras empleadas, así como generar un vínculo con las esposas de nuestros empleados para fortalecer las relaciones familiares.
Durante el 2011 se impartieron diversas conferencias dirigidas al bienestar de las mujeres, de temas tales como: 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 el 2011 llevamos a cabo 35 actividades de vinculación con las comunidades aledañas a los aeropuertos.

Iniciamos el programa de Voluntariado, en el cual adoptamos ocho escuelas de las comunidades de nuestros aeropuertos en las que hicimos labores de pintura y mantenimiento, invitando a participar a los empleados y sus familias.

Para profesionalizar este programa, hemos desarrollado un Diagnóstico de Vinculación con la Comunidad, en el cual se identifican las principales necesidades de la zona para que los aeropuertos puedan dirigir más acertadamente todos y cada uno de sus esfuerzos para contribuir a las comunidades en donde tenemos presencia. En el 2012 se busca completar el total de los diagnósticos en todos los aeropuertos.

Extensión de prácticas a proveedores

Con la finalidad de unir esfuerzos para brindar un servicio de excelencia, capacitamos al personal de las empresas de Seguridad y Limpieza en los temas de: Cultura OMA (Misión, Visión, Valores), Política de Sustentabilidad, Servicio a Clientes, Responsabilidad Social, Código de Ética, Medio Ambiente, Salud Ocupacional y Seguridad.

Prácticas Laborales OMA

CAPACITACIÓN

En 2011 implementamos en Corporativo un mecanismo para informar a cada uno de nuestros colaboradores su Plan Individual de Capacitación (PIC), el cual se implementará en aeropuertos en 2012. Los temas más destacados de capacitación de acuerdo con este plan fueron: IX Diplomado Internacional en Ingeniería y Certificación de Aeropuertos, un Diplomado de Calidad Estadística y Seis Sigma Black Belt, Primer taller de alto nivel en Latinoamérica en certificación de Aeropuertos y el Seminario de Aéroports de París.

CAPACITACIÓN

Total Horas - Hombre Capacitación	
2010	69,834
2011	70,820

En el 2011, se impartieron 70,820 horas hombre totales de capacitación a los colaboradores de OMA.

Horas promedio: Total de horas de capacitación entre el total de la plantilla.

Capacitación	Horas promedio por empleado
2009	43
2010	70
2011	70

Capacitación de Categoría De Empleado 2011 [LA10]

Tipo de contrato	Número de empleados	Horas de capacitación totales por contrato	Promedio de horas por empleado	Monto invertido por empleado
Administrativo	431	25,867	60	$6,129.45
Sindicalizado	580	44,953	77	$1,288.89

Nota: El indicador de capacitación se desglosará por género a partir del siguiente reporte.

Durante el 2011 se invirtieron $1,913,056 pesos asignados a 304 becas para nuestros empleados, cónyuges e hijos.

Desglose de Becas por Grado Escolar 2011	
Primaria	153
Secundaria	26
Preparatoria	38
Profesional y Tesis	74
Maestrías	13
Total	**304**

Nota: En el rubro de primaria se incluye una beca de educación especial.

REZAGO EDUCATIVO

De acuerdo con nuestro compromiso con la educación y convencidos de que es un factor crítico en el desarrollo de nuestro país, desde el 2009 participamos en el programa promovido por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), denominado Empresa Libre de Rezago Educativo. Los aeropuertos de Tampico y Reynosa obtuvieron esta certificación durante el año 2009 y 2010 respectivamente. La meta en 2012 será eliminar el rezago educativo de primaria en todos los aeropuertos.

OMA, Empresa Libre de Rezago Educativo

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

GREAT PLACE TO WORK 2011

Great Place to Work Institute of Mexico® (GPTW), otorgó por primera ocasión la premiación del 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 85 de 100 empresas que conforman este grupo.

BENEFICIOS A EMPLEADOS

Beneficiamos a nuestros colaboradores con prestaciones adicionales a las que la ley de nuestro país exige. **[LA3]**

Beneficios laborales superiores a las establecidas en la ley

Vacaciones	20 días (todo el personal)
Prima Vacacional	80% (personal administrativo de aeropuertos y personal operativo), 75 % (personal de corporativo)
Aguinaldo	46 días (personal de corporativo), 47 días (personal administrativo de aeropuertos y personal operativo)
Seguro de vida	Ofrecemos esta prestación para todos nuestros colaboradores. Los miembros del Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios (CREI) cuentan con doble póliza.
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	Otorgamos 3 días con goce de sueldo, más apoyo de $5,000 pesos por defunción de familiares directos. Por matrimonio se brindan 5 días de vacaciones adicionales.
Comedor	Contamos con comedor para empleados en cada aeropuerto y al personal de corporativo se otorga 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 antigüedad. Nuestros colaboradores directos tasados en los rangos inferiores de salarios reciben retribuciones superiores al salario mínimo de cada región en donde tenemos operaciones. **[LA14]**

El rango del salario mínimo por zona geográfica*, comparado con el salario estándar por aeropuerto, se presenta en la siguiente tabla. **[EC5]**

Diferencia porcentual del salario mínimo del tabulador OMA vs salario mínimo por zona económica

Zona geográfica*	Aeropuerto	Salario mínimo por zona económica	Proporción del Salario mínimo tabulador OMA
A	ACA, CJS, REX	$1,896	388%
B	MTY, TAM	$1,842	365%
C	CUU, CUL, DGO, MZT, SLP, TRC, ZCL, ZIH	$1,797	375%

*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.

OMA INNOVA

En OMA promovemos la participación constante de nuestro equipo de trabajo. Para nosotros Innovación se define como un proceso en el que las ideas y el conocimiento se transforman en servicios nuevos o mejorados que generen valor a nuestros clientes, usuarios y pasajeros.

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

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

	Etapa	Ideas	Participantes	Ideas Seleccionadas	Implementación
2010	Etapa 1	269	98	10	7
	Etapa 2	88	44	11	3
	Total	357	142	21	10

	Etapa	Ideas	Participantes	Ideas Seleccionadas	Implementación
2011	Etapa 3	99	50	11	Por implementar
	Etapa 4	132	87	8	Por implementar
	Total	231	137	19	Por implementar

EQUIPO OMA

Nuestra plantilla laboral está compuesta por 1,011 colaboradores directos distribuidos entre el corporativo y nuestros trece aeropuertos. **[LA1]**

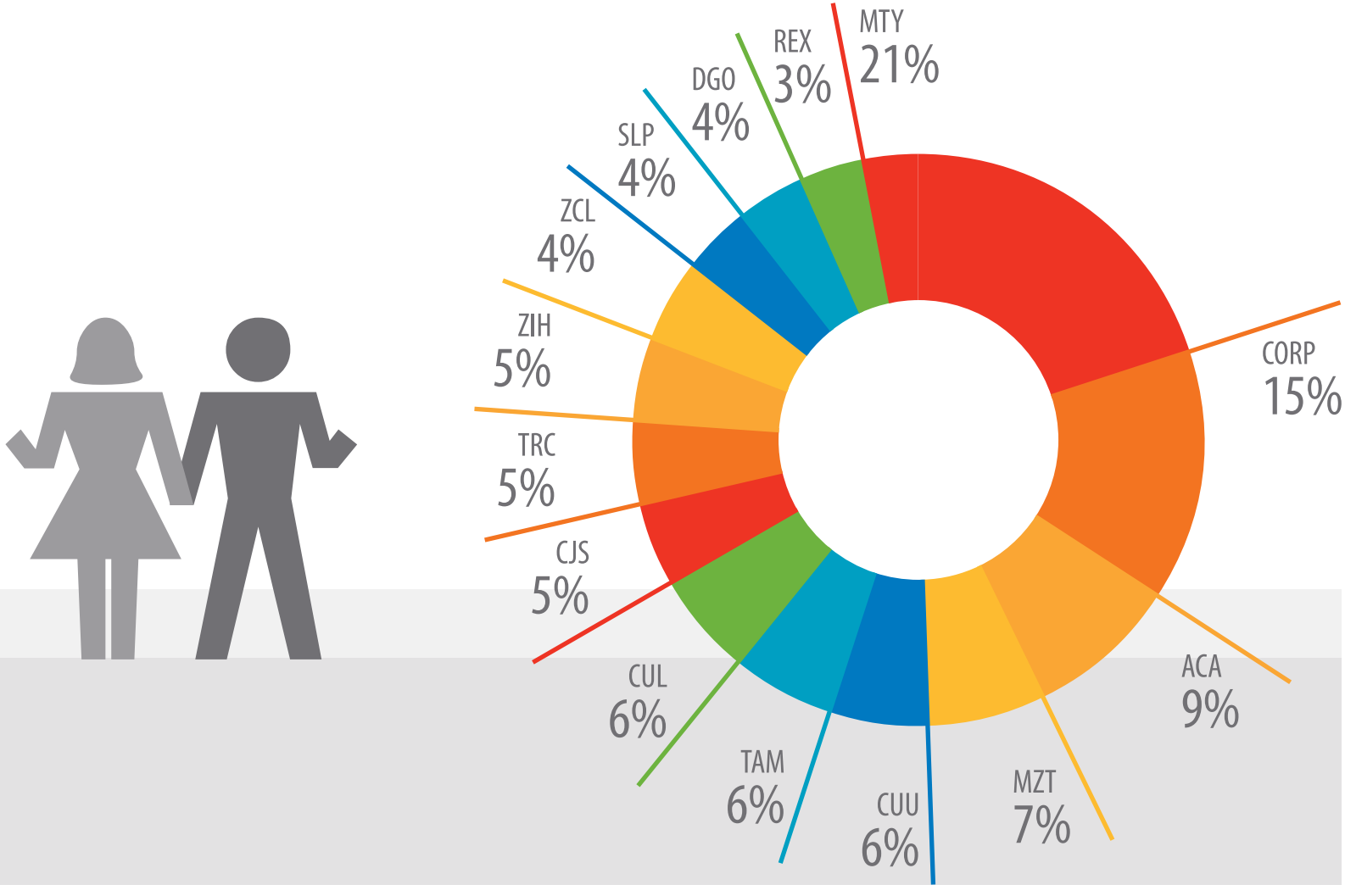
El 38% de nuestros empleados directos son sujetos a recibir evaluaciones de desempeño anual. Durante 2011 se evaluó al 98% de ellos, lo cual representa a 379 colaboradores de los cuales 242 son hombres y 137 mujeres.

El proceso de evaluación se realiza a principios del año; en 2011 la evaluación se realizó con información del desempeño del año 2010. **[LA12]**

[LA1]

Región / Tipo de Empleo	CORP	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total
Administración	142	16	9	12	12	6	53	12	7	8	10	9	7	12	315
Operaciones	11	20	11	7	12	5	49	11	4	5	12	7	5	5	164
Servicios y Seguridad	0	6	4	6	2	0	31	10	1	1	2	3	2	2	70
Mantenimiento	0	17	6	8	9	6	49	15	5	5	13	7	7	12	159
CREI	0	30	22	23	23	22	24	22	17	23	22	23	22	15	288
Carga	0	0	0	0	5	0	10	0	0	0	0	0	0	0	15
Total	**153**	**89**	**52**	**56**	**63**	**39**	**216**	**70**	**34**	**42**	**59**	**49**	**43**	**46**	**1,011**

Distribución de empleados por aeropuerto

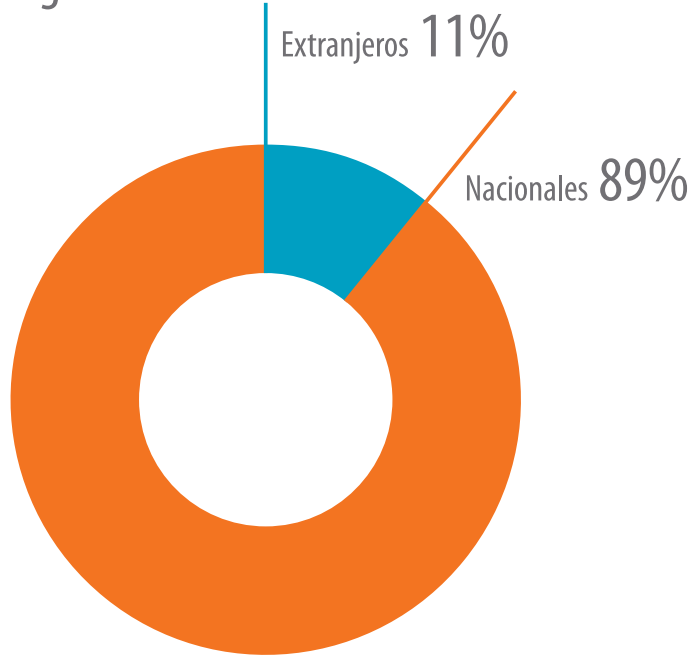


PROPORCIÓN DE DIRECTIVOS POR REGIÓN

[EC7]

Nuestro equipo de alta dirección – Directores, Administradores Aeroportuarios y Gerentes- está conformado por 38 colaboradores, de los cuales el 40% son originarios de las regiones en donde tenemos operaciones.

Proporción de Directivos por Región



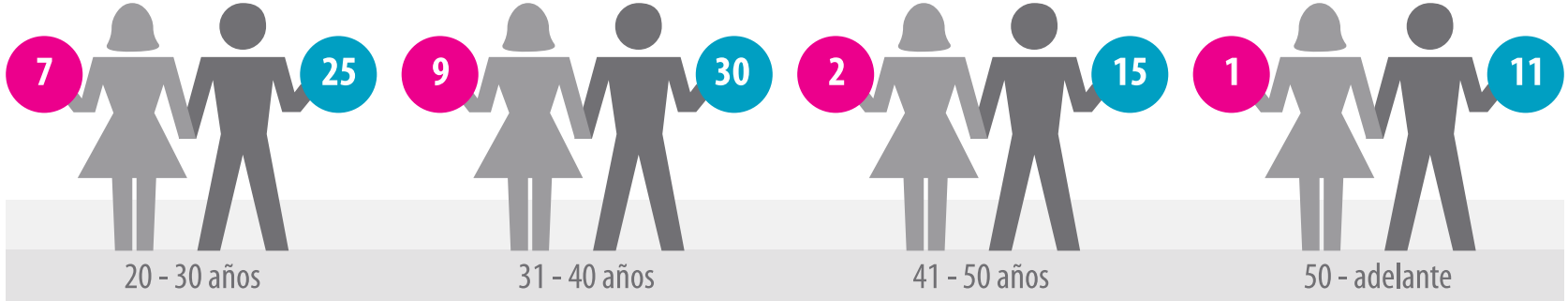
La diversidad de género y cultura entre nuestros empleados nos permite contar con múltiples perspectivas de nuestra operación. Por ello en OMA estamos totalmente en contra de cualquier tipo de discriminación.

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.

Porcentaje de hombres y mujeres en OMA

	2010		2011	
Personal OMA	**No. Empleados**	**Porcentaje**	**No. Empleados**	**Porcentaje**
Femenino	187	19%	194	19%
Masculino	809	81%	817	81%
Rotación anual	8.9%		6.7%	

Porcentaje de Distribución de empleados por edad y género [LA1]



[LA2] Indicadores rotación

2010	Sindicalizado	Administrativos	Total
FT promedio anual	568	420	988
Bajas	32	56	88
	5.6%	13.3%	8.9%

2011	Sindicalizado	Administrativos	Total
FT promedio anual	576	422	998
Bajas	24	43	67
	4.2%	10.2%	6.7%

[3.9]

FT= Fuerza de Trabajo

Bajas Despidos y Renuncia voluntaria

Índice de rotación = Bajas / FT promedio

FT promedio mensual = FT inicial + FT final / 2

FT Promedio anual = Suma de todas las FT promedio mensuales

Rotación por centro de trabajo

	ACA	CJS	CUL	CUU	MTY	MZT	REX	SAC	SLP	TAM	TRC	ZIH	Total general
Despido	13	2			11		2	4	2		3	2	39
Fin de contrato	1			2		1		2		1	1		8
Renuncia voluntaria	2	1		1	7	3		7	2		2	3	28
Traslado		2	1	1	2			3					9
Total general	**16**	**5**	**1**	**4**	**20**	**4**	**2**	**16**	**4**	**1**	**6**	**5**	**84**

Rotación por Género

	H	M	Total general
Despido	29	10	39
Fin de contrato	4	4	8
Renuncia voluntaria	19	9	28
Traslado	8	1	9
Total general	**60**	**24**	**84**

Rotación por Edad

	20-30	31-40	41-50	51-ADELANTE	Total general
Despido	12	13	2	12	39
Fin de contrato	5			3	8
Renuncia voluntaria	9	8		11	28
Traslado	2	3	1	3	9
Total general	**28**	**24**	**3**	**29**	**84**

Seguridad y Salud en el Trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es un tema prioritario para OMA. Resguardar el bienestar físico de todos nuestros colaboradores directos e indirectos, así como la salud de nuestros pasajeros, proveedores y clientes forma parte de nuestras tareas diarias.

[3.9]

Nuestro programa de Seguridad y Salud se enfoca en acciones encaminadas a mitigar los riesgos a la seguridad y salud de los empleados y sus familias, clientes, proveedores, socios comerciales y otras personas que acuden a nuestros centros de trabajo.

Entre las iniciativas del Plan estratégico para el periodo 2012-2016 de Seguridad y Salud se incluyen:

CERTIFICACIÓN EMPRESA SEGURA STPS

La certificación de Empresa Segura es un programa coordinado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el cual está basado primordialmente en lograr el cumplimiento normativo.

Actualmente los 13 aeropuertos de OMA se encuentran inscritos en este programa. El Aeropuerto de San Luis Potosí alcanzó la Certificación como Empresa Segura en Nivel III en el año 2010 y el objetivo de OMA es que nuestros 13 aeropuertos se encuentren certificados en este programa al final del año 2012.

CERTIFICADO EMPRESA LIBRE DE ADICCIONES

Con el propósito de prevenir riesgos relacionados a las adicciones, anualmente refrendaremos el certificado Empresa Libre de Adicciones que se basa en la aplicación de exámenes antidoping al personal y la aplicación de medidas correctivas para remediar casos positivos. Con estas acciones, OMA refrenda su política de cero tolerancia al consumo de drogas ilegales: cocaína, marihuana, anfetaminas, metanfetaminas y benzodiacepinas.

PROGRAMA DE SALUD OMA

Este programa tiene como objetivo la prevención de riesgos originados en enfermedades generales. Está previsto que durante el primer semestre del año 2012 iniciaremos el despliegue de acciones específicas que contribuyan al control de las

principales patologías detectadas en los exámenes médicos del año 2011: sobrepeso y obesidad, disminución de agudeza visual e hipoacusias. El programa será de permanencia constante y año tras año se efectuarán cambios a la estrategia del mismo basados en los resultados obtenidos.

PLAN FAMILIAR DE PROTECCIÓN CIVIL

Con esta iniciativa reafirmamos nuestro compromiso en favor de la seguridad a nuestros empleados y sus familias: A lo largo del año 2012 realizaremos campañas dirigidas a nuestros empleados y sus familias en materia de primeros auxilios y manejo de extintores.

Capacitación en Seguridad y Salud

Para asegurar la integridad física de nuestros empleados hemos identificado posibles riesgos y peligros de trabajo. Basados en ello hemos desarrollado estrategias para prevenir accidentes laborales. Entre las acciones emprendidas, la capacitación en temas de seguridad y salud es una actividad constante para nuestra organización.

Capacitación en temas de Seguridad y Salud en el trabajo [LA8]

Programa	Dirigido
Resbalones, Caídas, y Tropiezos	Todos los empleados
Reconocimiento y control de riesgos	Todos los empleados
Comunicación de riesgos	Todos los empleados
La seguridad del contratista	Contratistas y Personal de Mantenimiento
Emergencias Eléctricas	Personal de Mantenimiento
Peligro asegure su vida	Personal de Mantenimiento
Seguridad contra el fuego	Todos los empleados
La fatiga por calor	Personal de Mantenimiento
Primeros Auxilios	Todos los empleados
Equipo de protección personal	Todos los empleados
Plan familiar de protección civil	Todos los empleados
Ergonomía	Personal de Oficina
Abuso de alcohol y drogas	Todos los empleados

Empresa Libre de Adiciones

Refrendamos en el 2011 la Certificación de Empresa Libre de Drogas y Adicciones otorgada por Premeditest* con la finalidad de detectar el consumo de cinco drogas ilegales: cocaína, marihuana, anfetaminas, metanfetaminas y benzodiacepinas.

Este esfuerzo fortalece las acciones encaminadas a reducir los riesgos de enfermedades y accidentes de trabajo que se pudieran ocasionar por el consumo de sustancias ilegales. Con ello protegemos también la seguridad de los pasajeros y clientes de nuestra organización.

OMA establece como política cero tolerancia al consumo de drogas ilegales para todos sus empleados.

* Premeditest: empresa aprobada por la Secretaría de Salud, Secretaría de Seguridad Pública Federal, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Secretaría de la Defensa Nacional, Secretaría del Trabajo y Previsión Social y por la Secretaría de Seguridad Pública del DF.

En el 2011 tuvimos 1,287,692 horas hombre sin accidentes

Nuestra meta permanente: lograr cero accidentes de trabajo en todas nuestras instalaciones

Accidentes de Trabajo

	2009	2010	2011
Número de Accidentes	5	4	11
Días laborales perdidos	31	131	312
Víctimas mortales	0	0	0

Nota: En los indicadores de salud y seguridad está incluido el personal de seguridad y limpieza (subcontratistas) de todas nuestras instalaciones. **[3.10, 3.11]**

Total de accidentes de trabajo por aeropuertos y subcontratistas (SC)

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

Total de días perdidos por accidente de trabajo por aeropuerto

Aeropuerto	MTY	TAM	CJS	ZCL	CORP	ACA	CUL	CUU	DGO	MZT	REX	SLP	TRC	ZIH	SC
2009	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	ND
2010	18	0	0	110	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	ND
2011	125	52	66	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41

SC=Subcontratistas

Tasas de enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. [LA7]

2011																
Centro de trabajo	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MZT	MTY	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP	SC	TOTAL
Accidentes de trabajo	0	1	0	0	0	0	5	0	0	2	0	1	0	0	2	11
Días perdidos por accidentes de trabajo	0	66	0	0	0	0	125	0	0	52	0	28	0	0	41	312
Accidentes de trayecto	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casos de enfermedades generales	34	5	12	16	4	5	29	7	5	37	5	2	5	0	0	166
Días perdidos por enfermedades grales	188	35	50	196	18	56	553	66	85	251	89	90	17	0	0	1,694
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SC=Subcontratistas

De los nueve accidentes laborales que se presentaron en OMA fueron ocasionados por:

Sitio	Descripción	Lesión	Género
Monterrey	Estaba instalando un interruptor en un tablero de distribución eléctrica pasó un desarmador por unas barras que se encontraban energizadas, lo que provocó un corto circuito.	Quemadura de primer grado	Masculino
	Refiere que al bajar de la unidad de transporte, da dos pasos y se le dobla el tobillo derecho.	Esguince	Masculino
	Estaba trotando en la cancha y se resbala con el pie izquierdo se cae, con el peso del cuerpo sobre el hombro izquierdo, estaba mojado el piso (lluvia).	Fractura	Masculino
	Al estar bajando material de la unidad M-01 me resbalé y al tratar de detenerme para no caer me apoyé con el antebrazo derecho y se hiere el brazo.	Herida cortante	Masculino
	Al transitar caminando hacia una plataforma sufre torcedura en pie derecho.	Esguince	Masculino
Cd. Juárez	Una persona del CREI al estar haciendo prácticas con una escalera, hizo un esfuerzo al manipular la misma.	Desgarre muscular	Masculino
Tampico	Una persona del área de mantenimiento transitaba por una área en construcción. Durante su recorrido pisó una tabla con clavos encajándose uno en el pie.	Herida punzo cortante	Masculino
	Accidente ocurrido en las instalaciones del CREI del Aeropuerto de Tampico, al termino de la guardia de un bombero, en su trayecto del baño a la cama, se tropezó con un locker abierto.	Herida cortante.	Masculino
Zacatecas	Realizaba la práctica de campo y acondicionamiento de bomberos, cargaba un bidón de aproximadamente 16 kg. cuando se detuvo y comentó que le dolía la rodilla, se detuvo y se fue a sentar a los sillones de la sala del CREI, aproximadamente a las 8:15 de la noche se retiró al IMSS, y llamó al coordinador de capital humano a las 11:25 de la noche para informar que estaba en urgencias del IMSS.	Distensión de ligamento	Masculino

[LA7]

OBJETIVO	INDICADOR	Cumplimiento Real 2010	Cumplimiento Real 2011
Mitigar Riesgos Laborales	Índice de Frecuencia	0.38	0.49
	Índice de Gravedad	12.52	13.98
	Índice de Siniestralidad	4.79	6.89

Los índices para el cálculo de accidentes, gravedad y siniestralidad son calculados bajo las fórmulas de acuerdo a procedimientos corporativos del sistema de gestión de la empresa y de la legislación nacional que cumple con las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). **[3.9]**

ÍNDICE DE FRECUENCIA (IF)	ÍNDICE DE GRAVEDAD (IG)	ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD (IS)
IF = n x 200.000 / HHT	IG = n x 200.000 / HHT	IS = IF x IG
n = Riesgos de trabajo (accidentes + enfermedades profesionales)	n = # de días perdidos por accidentes y/o enfermedades profesionales	Índice de Frecuencia por Índice de Gravedad
HHT = Horas hombre trabajadas por todos los empleados durante un periodo de tiempo	HHT = Horas hombre trabajadas por todos los empleados durante un periodo de tiempo	

Nota: Para 2011 se incluyen a los subcontratistas en el cálculo de índices. **[3.10, 3.11]**

Riesgos detectados

Hemos identificado como uno de los principales riesgos a la salud de nuestros trabajadores las afectaciones a la audición por exposición al ruido, concretamente en los puestos de Oficial de Operaciones en el área de pistas.

Para mitigar este riesgo se han establecido rigurosos controles proporcionando equipo de protección personal adecuado que reduce el riesgo al que están expuestos.

Durante la Feria de Sustentabilidad 2011 se realizaron evaluaciones médicas y conferencias de salud, tanto para nuestros empleados como para sus familias. Durante este año dimos también continuidad al Programa de Salud OMA que nos permite conocer el estado de salud de nuestros empleados y encaminar acciones para contribuir a su bienestar integral.

En el 2011 se presentaron cero enfermedades profesionales y cero víctimas fatales, resultado de las operaciones de nuestra organización.

Comisiones de Seguridad e Higiene [LA6]

En nuestros centros de trabajo hemos constituido comisiones de seguridad e higiene, las cuales representan al 100% de nuestros colaboradores. La conformación de las comisiones representan el 10% de la plantilla total. El número de participantes en la comisión varía entre aeropuertos y dichas comisiones se encuentran alineadas a la normatividad vigente.

La integración y actividades de estas comisiones se realizan de acuerdo a:

- La norma oficial mexicana NOM-019-STPS.
- El reglamento de seguridad e higiene de OMA.
- El procedimiento establecido por parte de la empresa.

Miembros de las Comisiones de Seguridad 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

Acuerdos con Sindicatos y participación de empleados [LA9]

Las Comisiones General y Local de Seguridad e Higiene son órganos internos conformados por colaboradores de todos los niveles jerárquicos. Ellos son quienes vigilan los programas y avances en materia de salud y seguridad en el trabajo en todos nuestros centros de operaciones.

La comunicación y acuerdos con nuestros empleados sindicalizados, que representan el 57% de nuestros colaboradores, están representados en los siguientes temas de los cuales son partícipes.

- Contrato Colectivo de Trabajo
- Reglamento interior de trabajo
- Reglamento interior de seguridad e higiene
- Feria de Sustentabilidad para colaboradores y sus familias
- Procedimientos de seguridad
- Programa CREI de excelencia
- Programa de Becas OMA
- Comisiones General y Local de Seguridad e Higiene
- Participación en encuestas Great Place to Work

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:

- Equipos de protección individual.
- Comités conjuntos de seguridad y salud.
- Formación y educación.
- Mecanismos de comunicación.
- Derecho a rechazar el trabajo peligroso.
- Conformidad con las normas y leyes.
- Inspecciones periódicas.
- Acuerdos o estructuras para la resolución de problemas.
- Compromisos sobre los objetivos de resultados o sobre el nivel de las prácticas a aplicar.
- Participación de representantes de trabajadores en las auditorías, inspecciones e investigaciones de accidentes relacionados con la seguridad y salud.

[LA4]

Personal Sindicalizado y No Sindicalizado OMA

	2010		2011	
Personal	**No. Empleados**	**Porcentaje**	**No. Empleados**	**Porcentaje**
Sindicalizado	580	58%	580	57%
No Sindicalizado	416	42%	431	43%
Total	996	100%	1011	100%

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.

Para conocer nuestros certificados puedes consultar nuestra página de internet: www.oma.aero/es/somos/sustentabilidad/seguridad-salud-ocupacional.htm

Calidad y Servicio a Clientes

La calidad de los servicios ofrecidos a todos nuestros clientes en los destinos en donde tenemos operaciones es de vital importancia para el éxito de nuestro negocio.

[3.9]

Entre las iniciativas del Plan Estratégico para el periodo 2012-2016 se incluyen, en el área de Calidad y Servicio al Cliente, los siguientes temas:

- Programa de Encuestas ASQ (Airport Service Quality), cuyo propósito es evaluar a los aeropuertos que tienen pasajeros internacionales y un volumen cercano a 400,000 pasajeros al año; con la finalidad de elevar la calidad de los servicios ofrecidos y posicionar a los aeropuertos como líderes en América Latina. En 2012 inscribiremos a 6 de nuestros aeropuertos en este programa, y la meta para 2013 será inscribir 8 aeropuertos.

- El programa de Servicio al Cliente, con el cual se busca implementar mecanismos de relación con los clientes, tiene el objetivo de ofrecer el servicio en el momento y lugar adecuado y garantizar su satisfacción. Se desarrollará en el periodo 2012-2013.

- Proyecto 6-sigma, el cual contempla implementar la metodología de 6-sigma para la mejora de los procesos, con la finalidad de reducir o eliminar los defectos o fallas en la entrega del servicio al cliente. Este programa iniciado en 2011 completará su implementación durante 2012.

- Programa de desarrollo de calidad de proveedores y socios comerciales, donde se busca desarrollar proveedores y socios económicos clave para que cuenten con la certificación ISO 9001:2008, a fin de que incidan positivamente en nuestros procesos. Este programa está contemplado iniciar en 2012 y finalizar en 2016.

- Plataforma de Indicadores; cuyo propósito es implementar una plataforma electrónica para la gestión de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado de OMA. Este proyecto se desarrollará en el año 2012.

Encuesta de Satisfacción de Aerolíneas

Por primera vez, en el 2011 se diseñaron encuestas de satisfacción de aerolíneas, con las cuales se busca evaluar el servicio que prestamos a las compañías que operan en nuestros aeropuertos y detectar así, los temas claves para brindar un servicio de excelencia a clientes y pasajeros.

La aplicación y la elaboración de los reportes de resultados de dicha encuesta se elaborarán durante 2012. Se estructuraron tres cuestionarios diferentes: Corporativos, Gerentes de aeropuerto o Jefes de estación, y Pilotos de aeronaves de las aerolíneas. Los temas a evaluar en estas encuestas son:

- Interacción que OMA mantiene con su compañía.
- Procesos administrativos.
- Servicios en terminales para el personal de las aerolíneas.
- Servicios para sus pasajeros.
- Servicios para las operaciones aéreas.

Índice de Satisfacción del Cliente [PR5]

[3.9]

Con la finalidad de conocer la opinión y sugerencias de nuestros clientes, desde el año 2003 aplicamos anualmente encuestas de satisfacción de pasajeros en todos nuestros aeropuertos. En 2011 se tomó una muestra de 6,000 pasajeros, en la que se aseguró un nivel de confianza del 95% y un porcentaje de error del 5% en los resultados que arroja el estudio.

Para el establecimiento de estos parámetros se contemplan las tendencias y variaciones del número de pasajeros y una escala de las posibles respuestas a obtener.

Como resultado de la información generada por este estudio, es posible desarrollar planes de acción que nos permiten mejorar y corregir las áreas de oportunidad detectadas por los pasajeros y clientes.

En el 2011 el Índice de Satisfacción de Clientes pasó de 89.00% a 89.13%

Los cuestionarios aplicados han evolucionado a través del tiempo, pero conservan los rubros prioritarios que responden a las necesidades de nuestros clientes, de tal forma que los temas evaluados tengan la validez y comparabilidad que este análisis requiere:

- Vialidades hacia los 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.

	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY-TA	MTY-TB	MTY-TC	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH
2011	83.56	93.00	91.88	87.60	84.69	89.80	91.50	85.90	88.90	88.44	82.50	83.25	88.20	89.13	91.63
Promedio histórico	75.37	78.69	84.19	79.48	76.94	81.98	91.50	85.23	79.19	74.03	79.08	75.09	77.48	82.75	80.10

Comunicación con los clientes

Adicionalmente a las encuestas de satisfacción -y como parte de nuestro interés de mantener la relación activa con nuestros clientes-, contamos con los siguientes medios de comunicación:

- 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.

Además, en 2011 instalamos como prueba piloto los primeros tres buzones electrónicos de sugerencias en el Aeropuerto de Acapulco, a través de los cuales los pasajeros y usuarios ingresan sus comentarios y éstos quedan registrados en un sistema de información al cual tienen acceso los responsables del Aeropuerto y Corporativo.

Durante 2012 se instalarán 40 buzones en el resto de los aeropuertos y en OMA Carga, con lo que se busca eficientar los mecanismos de retroalimentación de los usuarios así como incentivar el envío de sugerencias y comentarios sobre los servicios brindados en nuestras terminales aéreas.

Cabe señalar que en OMA mantenemos una Política de Protección de Datos Personales, bajo la cual administramos esta información de forma confidencial y no revelamos los datos de contacto que nos proporcionan los pasajeros y usuarios. **[PR8]**

Del número total de retroalimentaciones en 2011 por parte de los usuarios, ninguna ha estado relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales.

Acciones de mejora

Como resultado de la retroalimentación de nuestros clientes y pasajeros se han implementado diversas acciones de mejora entre las que destacan: la apertura de estacionamientos de estancia prolongada y Transporte Interterminal (Monterrey); la capacitación en servicio al cliente del personal (Mazatlán y Culiacán); la presentación interactiva de la información sobre las restricciones en líquidos, aerosoles y geles (Chihuahua); y la mejora en el equipamiento de aire acondicionado (Acapulco y San Luis Potosí).

Además, se incorporó una mayor oferta de restaurantes y tiendas y se remodelaron áreas de locales comerciales en varios de los aeropuertos.

Hemos identificado áreas de oportunidad en nuestros servicios e instalaciones, entre las que destacan:

- Fuentes de energía eléctrica para recarga de aparatos electrónicos, como celulares o laptops. En 2012 se instalarán 45 torres tomacorriente en los 13 aeropuertos.
- Reemplazo de asientos en salas de espera por sillones más cómodos.

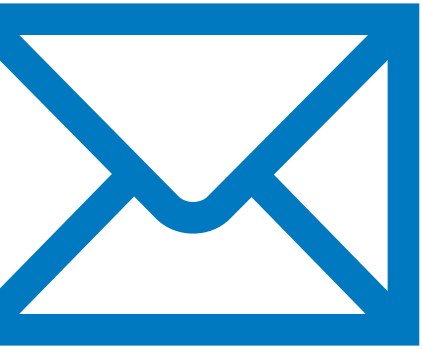
Buzón de Sugerencias

En 2011 el número de retroalimentaciones recibidas a través de los buzones y kioscos de sugerencias de todos los aeropuertos ascendió a 1,136, un 74% más que en 2010.

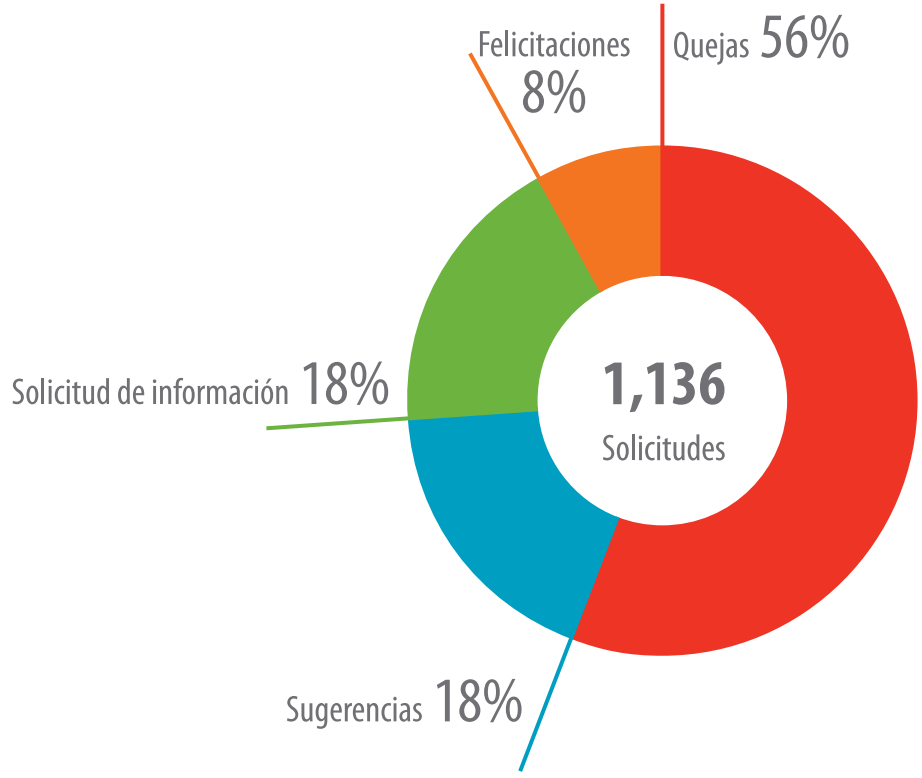
Cabe señalar que la proporción de quejas y sugerencias recibidas fue menor durante el 2011. El número de quejas este año disminuyó de 62% a 56%, y el de sugerencias bajó de 21% a 18%.

Por otra parte, las solicitudes de información y las felicitaciones se incrementaron. La proporción de solicitudes de información pasó de 12% a 18% y la de felicitaciones subió de 5% a 8%.

OMA responde el 100% 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.



Buzón de Sugerencias



Encuestas ASQ (Airport Service Quality)

El Aeropuerto Internacional de Mazatlán fue nombrado Mejor Aeropuerto Regional del 2011 en América Latina y el Caribe por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).

ACI es el organismo que a nivel mundial representa los intereses de los aeropuertos ante gobiernos y organizaciones internacionales, a la par que desarrolla estándares, prácticas y políticas, así como brindar información y entrenamiento para incrementar la calidad en las operaciones y la administración aeroportuaria. Tiene 580 miembros, los cuales operan 1,650 aeropuertos en 179 países y territorios.

Desde su creación en 2006, los reconocimientos Airport Service Quality (ASQ Awards) de ACI se han convertido en el benchmark más importante a nivel mundial en satisfacción de pasajeros, los cuales se basan en el programa de encuestas que se aplican en los aeropuertos afiliados a este organismo.

Las Encuestas ASQ utilizan los mismos cuestionarios y la misma metodología de evaluación, lo que permite comparar los resultados en la satisfacción de pasajeros a nivel internacional por tipo y por tamaño de aeropuerto.

En 2011 participaron en este programa los aeropuertos de Mazatlán, Culiacán y Monterrey. El Aeropuerto de Mazatlán obtuvo una evaluación de satisfacción general de 4.01 en promedio, en una escala del 1 al 5, siendo 5 la evaluación más alta.

Por su parte, los Aeropuertos de Culiacán y Monterrey obtuvieron una puntuación de 3.84 y 3.75, respectivamente.

En 2012 se inscribirán al programa de encuestas ASQ los aeropuertos de Acapulco, Mazatlán, Monterrey, Tampico, Torreón, y Zihuatanejo.

Sistema de Gestión de Calidad

A través de nuestro sistema de Gestión de Calidad llevamos a cabo revisiones, aprobaciones y actualizaciones de documentos, además de dar seguimiento a tareas y actividades periódicas, únicas o repetitivas.
[3.9]
Este sistema incluye un total de 40 indicadores y está soportado por una plataforma electrónica comercial llamada Masterweb®.

Los indicadores evaluados incluyen las siguientes perspectivas:

- 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.

Durante el 2011 se refrendó por séptimo año consecutivo nuestra Certificación de Calidad, ISO 9001:2008, con un record de cero no conformidades encontradas en la auditoria externa de acuerdo al reporte emitido por la empresa Lloyd's Register Quality Assurance.

El sistema de Gestión de Calidad es aplicable a: la provisión de servicios de administración de instalaciones terminales; incluyendo la revisión de equipaje de pasajeros, limpieza y mantenimiento de instalaciones así como operaciones del estacionamiento.

En 2012, está programada la obtención de la certificación Nivel Black Belt, más la obtención de 9 certificaciones Nivel Green-Belt. Con ello se fortalecerá la eficacia y la eficiencia en los procesos que nos permitan incrementar los ingresos y a su vez ahorrar costos por la disminución de la variabilidad en los procesos.

Seguridad en Aeropuertos

Presenta imagen
HI-MAT+
Zoom
off
Modo
30.03.2012
12:37:05
Usuario:
MARCAR
P3
BN-HIGH
P2
BN-SEN
P1

SEGURIDAD EN AEROPUERTOS

OMA tiene el compromiso con todos sus grupos de interés de preservar la seguridad en las operaciones e instalaciones, cumpliendo la normatividad nacional e internacional para minimizar riesgos relacionados a interferencias ilícitas, lesiones y daños materiales en todos los aeropuertos del Grupo.

Seguridad Aeroportuaria

PROGRAMA PATRÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Después de la concesión de los aeropuertos, nos dimos a la tarea de trabajar en la estandarización de las acciones en materia de seguridad y con ello dar cumplimiento a la normatividad nacional e internacional. En el 2006 surge el proyecto de crear un Programa Patrón de Seguridad Aeroportuaria con el fin de que todos los aeropuertos de OMA cuenten con una política corporativa unificada alineada a la normatividad nacional e internacional.

Este programa se divide en tres ámbitos:

- Plan de Seguridad
- Plan de Contingencia
- Plan de Emergencia

En el 2012, el programa será concluido en su totalidad en nuestros 13 aeropuertos. Con ello se busca que todos nuestros procedimientos en materia de seguridad estén alineados y den cumplimiento a las exigencias nacionales e internacionales.

PROYECTO DEL CONTROL DE EQUIPAJE DOCUMENTADO

A partir del año 2009 se inició el proyecto de Sistema de Revisión de Equipaje (BHS) con equipos de alta tecnología para la revisión de equipaje documentado en cada uno de nuestros 13 aeropuertos.

Esta inversión refleja el compromiso de OMA por prestar servicios que cumplan con los más altos estándares de calidad y seguridad. El costo total del proyecto fue de 500 millones de pesos. La parte que corresponde a cada aeropuerto se incluyó dentro de su Programa Maestro de Desarrollo (PMD).

INVERSIONES EN SEGURIDAD

Nuestra preocupación constante por reforzar la seguridad en todos nuestros aeropuertos nos ha motivado a invertir en equipamiento e infraestructura a fin de que OMA cumpla con estándares internacionales de aviación civil. Durante el 2011 se invirtió en las siguientes actividades:

1. Compra de Equipamiento: se inició con la actualización de equipos de revisión con una inversión total de 202 millones de pesos.

- Rayos X.
- Arcos detectores.
- Detectores de explosivos.

2. Obras: las inversiones en este rubro fueron por 21 millones de pesos en:

- Casetas de seguridad.
- Reconfiguración de zona pública y zona restringida.
- Circuito cerrado de televisión local y central .
- Control de acceso automatizado (MTY).

Seguridad Operacional

PROGRAMA DE CONTROL DE FAUNA RIESGOSA A LA AVIACIÓN [AO9]

Dentro del Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación, se elaboraron estudios de Diagnóstico de Riesgo por Fauna, Plan de Manejo y Capacitación al Personal para 11 de los Aeropuertos, que sumados a los estudios elaborados en 2009 y 2010 cubren la totalidad de Aeropuertos del Grupo. **[3.9]**

En los Aeropuertos de Ciudad Juárez y Mazatlán se iniciaron las acciones para la implementación del Plan de Manejo de cada aeropuerto, presentando el trámite de Autorización para el Manejo, Control y Remediación de Problemas Asociados a Ejemplares o Poblaciones que se tornen Perjudiciales ante las autoridades ambientales de los estados de Chihuahua y Sinaloa respectivamente, en donde se recibieron dichas autorizaciones. En el documento se describen a detalle las actividades a desarrollar para la gestión de la fauna dentro de los aeropuertos en estricto apego a la normatividad ambiental nacional.

Dentro de las gestiones a destacar se realizó la captura y reubicación de tres ejemplares de aves rapaces y un cocodrilo de río en el Aeropuerto de Mazatlán, dando cumplimiento a la autorización recibida por la Dirección General de Vida Silvestre.

Como apoyo a la implementación del Plan de Manejo, se realizaron adquisiciones de artículos para el control de fauna, entre los cuales se encuentran ahuyentadores sónicos, trampas para mamíferos, pinzas y ganchos herpetológicos, así como equipo de protección para el personal.

A su vez, se realizó la adquisición de Unidades de Control de Fauna para los aeropuertos de Reynosa, Torreón y Zacatecas. Estas unidades destacan por su diseño y equipamiento enfocado al proceso, en donde se cuentan con módulos para el almacenamiento de los artículos de fauna, espacio para el traslado de jaulas para mamíferos medianos, equipo de iluminación de alta intensidad y sistema de perifoneo para dispositivos de ahuyentamiento sónico.

En 2011 se registró un índice de impacto con fauna de 0.1488 eventos por cada 10,000 operaciones a nivel Grupo. **[A09]**

CERTIFICACIÓN DE AERÓDROMOS

Avanzamos en la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional en todos los Aeropuertos de OMA, cuyo objetivo es identificar peligros, así como analizar y reducir riesgos asociados a la seguridad operacional. Para darlo a conocer, se realizó de manera intensa la emisión y difusión a todo el personal de la Política de Seguridad Operacional que marca los compromisos de la empresa para minimizar los riesgos de accidentes e incidentes de aviación. **[3.9]**

Se puso en marcha el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional en siete aeropuertos de OMA (Acapulco, Culiacán, Monterrey, Mazatlán, San Luis Potosí, Zacatecas y Zihuatanejo) a través del uso de una herramienta para la Identificación y Seguimiento de Riesgos para la Seguridad Operacional, misma que fue construida por nuestro socio estratégico Aéroports de Paris Management.

Esta herramienta permite a nuestro personal mantener una gestión eficiente de la seguridad operacional en la zona de movimiento a través de la generación de información clara y completa del estatus de eventos, así como de síntesis comprensibles para dar seguimiento a los planes de acciones correctivas y preventivas.

Adicionalmente se capacitó al personal de las Coordinaciones de Certificación de Aeródromo como Auditores Internos en la Reglamentación sobre Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS: Safety Management System) emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) Mexicana, cubriendo un total de 288 horas hombre de capacitación.

CUERPO DE RESCATE Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS (C.R.E.I.)

Durante el 2011 se adquirieron cuatro unidades de extinción para la prestación de los servicios de salvamento y extinción de incendios para los aeropuertos de Durango, Reynosa, Tampico y Torreón. El personal de Bomberos de estos aeropuertos recibió la capacitación correspondiente para operar dichas unidades.

Para el aeropuerto de Monterrey se adquirió una cisterna que funge como nodriza para las unidades de extinción, evitando así su regreso al cuartel para el reabastecimiento de agua.

Asimismo se adquirieron equipos de protección personal, equipos de respiración autónoma, compresores de recarga y otras herramientas de rescate para diversos aeropuertos.

6. Dimensión Medioambiental

Para OMA es prioritario el uso sustentable de los recursos, por lo cual en los últimos años hemos reforzado las estrategias encaminadas a lograr la mejora en nuestros procesos, así como la disminución en los consumos de los recursos que utilizamos para operar nuestro negocio. **[3.9]**

Algunas de las iniciativas medioambientales que tenemos para plan futuro son las siguientes:

1. **Programa de Reciclaje de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)** con el cual implementaremos procedimientos encaminados al reciclaje de residuos sólidos urbanos en la corporación, con la finalidad de disminuir a finales de 2012 el volumen de residuos generados que van a rellenos sanitarios.
2. **Proyecto de Monitoreo de Niveles de Ruido Perimetral** con el cual estableceremos un proceso de medición para los aeropuertos a fin de reducir al mínimo las emisiones de ruido perimetral para finales de 2012.
3. **Programa de Ahorro de Agua** con el cual estableceremos un conjunto de actividades de adecuación de infraestructura y difusión de buenos hábitos de consumo con la finalidad de optimizar el uso del agua en los 13 aeropuertos a finales de 2013.
4. **Programa de Ahorro de Energía** con el cual promoveremos buenas prácticas de consumo de energía eléctrica con la finalidad de reducir el índice de huella de carbono de OMA para finales de 2013.

En OMA es un compromiso permanente el desarrollar proyectos que nos permitan contribuir al cuidado del entorno en las localidades en donde operamos, así como en la sociedad en general. Para lograrlo contamos con un Coordinador de Protección Ambiental Corporativo y ocho Coordinadores ACSMAR (Aseguramiento de Calidad, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social) asignados en los 13 aeropuertos, quienes fomentan en sus localidades el debido cuidado al ambiente así como dar seguimiento al Sistema de Gestión Integrado de OMA.

Nuestra meta es no generar pasivos ambientales resultado de nuestras actividades. Para ello hemos emprendido acciones específicas entre las que destaca el uso de nuestro Sistema de Gestión Integrado que nos permite establecer, medir y dar seguimiento a indicadores encaminados a mejorar el rendimiento de nuestros recursos.

En el 2011 obtuvimos la certificación en la Norma Internacional de Gestión Ambiental ISO 14001. Este logro, obtenido tras un arduo trabajo en equipo, refrenda nuestro compromiso para trabajar permanentemente en la disminución del consumo de recursos naturales, agua y energía, así como trabajar en la reducción de emisiones al aire y de residuos generados.

Nuestros 13 aeropuertos están certificados por la PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente), dentro del Programa Nacional de Calidad Ambiental.

Tabla de Indicadores de Desempeño Ambiental

Indicador	2010	2011
Consumo de Agua (m^3)	599,174	556,212
Consumo de Energía (Kwh/ GJ)	47,323,314 / 170,364	54,672,471 / 196,821
Generación de Residuos Peligrosos(1) (Tons)	28.7	21.9
Generación de Residuos no peligrosos (Tons)	2,465	2,128

(1) Los datos reportados incluyen los residuos generados por OMA Carga
Nomenclatura / m^3 – metros cúbicos / Kwh – Kilowatt Hora / GJ – Gigajulios / Tons – Toneladas
(2) Los datos 2010 presentan una variación con respecto a lo indicado en el Reporte de Sustentabilidad 2010, derivado de un ajuste a las hojas de cálculo de nuestro Sistema de Gestión Integrado. **[3.10, 3.11]**

Los datos del desempeño ambiental se recopilaron por los 13 aeropuertos a través de indicadores trimestrales integrados en nuestra plataforma virtual del MasterWeb y cuentan con una variación con respecto a la información de nuestro Reporte de Sustentabilidad 2010 logrando así una mejor exactitud en la información.

Agua

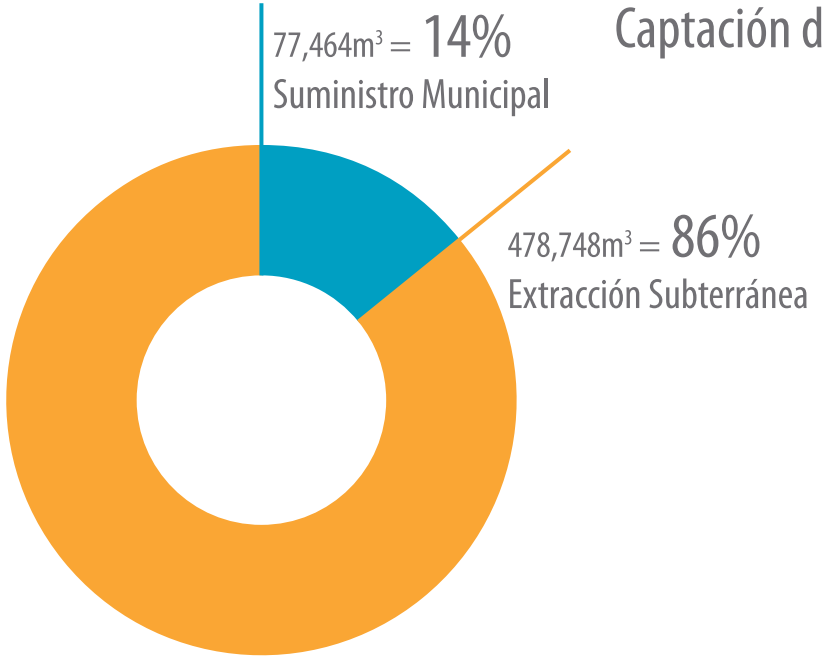
[EN8, EN10]

El agua es un recurso natural cuyo abastecimiento es cada vez más crítico en México y en todo el planeta. Preocupados por ello, en OMA logramos reducir cerca de 38 millones de litros de consumo de agua potable durante el 2011 gracias a la adopción de prácticas de ahorro y conservación en sus terminales aéreas. El ahorro y tratamiento de agua son prioritarios para OMA ya que, además de traducirse en ahorro económico, contribuye a la conservación de los ríos y cuencas de nuestro país.

Para utilizar la menor cantidad de agua posible en nuestras operaciones, desde 2011 la compañía ha instalado mingitorios secos y otros dispositivos de bajo consumo de agua en sus terminales aéreas.

Nueve de nuestros 13 aeropuertos cuentan con pozos subterráneos para la extracción de agua y cuatro de ellos son suministrados por la red municipal.

Captación de agua por fuente **[EN8]**



Con el objetivo de generar cero descargas contaminantes de agua, contamos con plantas para el tratamiento de aguas residuales que utilizan sistemas biológicos y procesos terciarios, como la filtración y cloración en nuestros 13 aeropuertos. Además, tenemos capacidad de tratar y reutilizar 501,422 m3 de agua anualmente, lo que equivale al 90.15% del consumo anual de todas nuestras instalaciones. El agua tratada es utilizada para riego de nuestras áreas verdes, o bien se descarga en el suelo una vez que ha pasado por este proceso. **[EN10]**

Un reto para OMA durante 2012 será reutilizar el agua del Aeropuerto de Monterrey en los sanitarios de sus terminales.

Energía

[EN3, EN4, EN5]

Para OMA, la importancia del buen uso de la Energía Eléctrica radica en su amplia contribución al mejoramiento en la calidad del servicio que les damos a los pasajeros, así como su influencia en el logro de las aspiraciones económicas y su impacto en los equilibrios ambientales.

Consumo Global de Energía Eléctrica OMA (Kwh / GJ)

Aeropuerto	2010	2011
ACA	6,627,929 / 23,861	6,483,673 / 23,341
CJS	2,200,796 / 7,923	2,226,546 / 8,016
CUL	3,716,238 / 13,378	3,932,326 / 14,156
CUU	2,205,053 / 7,938	2,037,625 / 7,335
DGO	736,437 / 2,651	710,235 / 2,557
MTY	19,613,291 / 70,608	25,479,280 / 91,725
MZT	3,460,826 / 12,459	3,720,987 / 13,396
REX	1,011,004 / 3,640	1,014,830 / 3,653
SLP	917,353 / 3,302	895,052 / 3,222
TAM	1,966,669 / 7,080	2,148,378 / 7,734
TRC	1,694,230 / 6,099	1,716,456 / 6,179
ZCL	717,281 / 2,582	766,639 / 2,760
ZIH	2,456,208 / 8,842	2,691,020 / 9,688
SACN	-	849,424 / 3,058
OMA	47,323,314 / 170,364	54,672,471 / 196,821

En relación al consumo global de energía eléctrica de OMA, durante 2011 se tuvo un incremento de 15.5% en relación al valor obtenido en 2010, equivalente a 26,457 GJ. Esto corresponde a un incremento en la capacidad instalada con la entrada en operación de la nueva terminal B del Aeropuerto de Monterrey en el último trimestre de 2010.

En el comparativo anual de las mismas terminales durante 2011, en el resto de los aeropuertos -excluyendo la TB de MTY-, se obtuvo un ahorro en el consumo de energía eléctrica del 19.4% equivalente a 33,170 GJ comparado con el consumo anual de 2010. Los aeropuertos que destacan en este ahorro son los enlistados en la tabla adjunta.

Aeropuertos destacados en Ahorro de Energía Eléctrica [EN5]

Aeropuerto	Energía 2010	Energía 2011	Ahorro
Chihuahua	7,938	7,335	603
Durango	2,651	2,557	94
San Luis Potosí	3,302	3,222	80
Acapulco	23,861	23,341	520

Datos en GJ - Gigajulios

Con respecto al uso de combustibles, se obtiene una disminución considerable en los consumos de diesel y gas LP conforme a 2010. En el caso del diesel redujimos 39,648 litros derivados a la sustitución de equipos de aire acondicionado, ya que algunos de ellos utilizaban diesel para sus calderas.

Por otro lado, redujimos 55,502 litros de gas LP, derivado de que algunos aeropuertos del grupo han estado implementando la instalación de calentadores solares que han contribuido a la reducción en el consumo de gas LP.

A su vez, se observan 19,415 litros de gasolina que incrementan contra 2010, toda vez que a partir de principios de 2011, el Aeropuerto de Monterrey ofrece a todos sus pasajeros y usuarios un servicio gratuito para transportarse, entre sus terminales en un horario de las 05:00 a 24:00 horas.

Tabla de Consumo Energético Directo OMA (litros) [EN3]

	Gasolina	Diesel	Gas L.P.
2010	202,753	190,076	162,525
2011	222,168	150,428	107,023

Tabla de Consumo Energético Indirecto OMA (Kwh / GJ) [EN4]

	Energía Eléctrica
2010	47,323,314 / 170,364
2011	54,672,471 / 196,821

Para mejorar nuestro desempeño en materia de energía se realizaron inversiones para disminuir en consumo. Los montos aplicados son los siguientes:

$ 1,800,000	MTY TB
$ 1,054,000	MTY TC
$ 428,000	DGO
$ 508,000	ZCL
$ 580,000	SLP

Dichas inversiones consistieron en la instalación de dispositivos de monitoreo, automatización y control de equipos de aire acondicionado, así como sensores de temperatura y humedad.

Gestión de Residuos

[EN22]

Los materiales de desecho que generan los aeropuertos de OMA son canalizados a proveedores autorizados para su correcto tratamiento; estas empresas los recolectan, contabilizan y confinan de acuerdo al tipo de residuo.

Los residuos peligrosos son enviados a una empresa privada autorizada por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para su disposición final sin reciclaje, mientras que los residuos no peligrosos son enviados a rellenos sanitarios.

De 2010 a 2011, la generación total de Residuos No Peligrosos (RNP) se redujo, alcanzando 2,128 toneladas en 2011. Los aeropuertos que incrementaron su número de RNP en 2011 fueron: Culiacán (18.4%), siguiéndole San Luis Potosí (1.33%), Zihuatanejo (1.14%) y Reynosa (1.02%) . Las causas principales de ser mayores productores se derivan de que: 1) Son aeropuertos con servicios de manejo y almacenamiento de carga y 2) Hubo un aumento considerable en el número de pasajeros al ser los aeropuertos que más tuvieron demanda durante ese periodo de tiempo. **[EN22]**

Tabla de generación de residuos OMA

	Residuos Peligrosos (Ton)		Residuos No Peligrosos (Ton)	
Aeropuerto	**2010**	**2011**	**2010**	**2011**
MTY	3.1	9.6	851	690
ACA	15.7	2.3	86	74
ZCL	0.7	1.8	14	13
MZT	4.3	1.4	295	189
TAM	0.2	1.4	200	144
DGO	0.4	1.3	89	89
OMA CARGA MTY	-	1	-	-
ZIH	0.6	0.7	77	78
CUL	0.8	0.6	174	206
REX	0.8	0.6	196	198
SLP	0.6	0.3	75	76
CJS	0.5	0.2	204	203
CUU	0.2	0.1	121	102
TRC	0.2	0	82	66
OMA	28.7	21.9	2,465	2,128

(1) Los datos 2010 presentan una variación con respecto al lo indicado en el Reporte de Sustentabilidad 2010, derivado de un ajuste a las hojas de cálculo de nuestro Sistema de Gestión Integrado. **[3.10, 3.11]**

Aunado a la reducción en la cantidad global de residuos no peligrosos, la generación por pasajero a nivel nacional también se ha reducido. De 2010 a 2011, la generación por pasajero se redujo un promedio de 32 gramos por pasajero al año, alcanzando la cifra en 2011 de 181 gramos por pasajero. La composición de los RNP depende de los niveles y patrones de consumo, así como de las prácticas de manejo y la minimización de residuos. En OMA, poco más de la mitad de los residuos son de naturaleza orgánica (residuos de comida, jardines y sanitarios).

El manejo de los RNP comprende desde su generación, almacenamiento, transporte y tratamiento, hasta su disposición en rellenos sanitarios.

No obstante, el Plan de Manejo de RNP que OMA se encuentra preparando para 2012 será el instrumento de gestión integral de los residuos sólidos urbanos, por lo que está previsto que contenga el conjunto de acciones y procedimientos para facilitar el acopio y las disposiciones de productos de consumo que al desecharse se conviertan en residuos sólidos urbanos. Entre los principales objetivos del Plan de Manejo de RNP se encuentran: el fomentar la minimización de la generación de los residuos; promover la responsabilidad compartida de los productores, distribuidores y comercializadores; realizar la separación en la fuente, la recolección separada de residuos y fomentar el reuso y reciclaje de los residuos sólidos, con el objeto de reducir el volumen y valorizar los residuos que actualmente van a disposición final.

Emisiones al Aire

Las emisiones al aire emitidas, resultado de nuestra operación, son generadas por dos acciones específicas: el uso de las plantas de emergencias ubicadas en las subestaciones eléctricas y los crematorios de residuos orgánicos provenientes de vuelos internacionales.

En el caso de las plantas de emergencia, las emisiones a la atmósfera son mínimas debido a que su uso es esporádico durante el año puesto que sólo se activan cuando la energía eléctrica suministrada por la CFE sufre cortes de energía o surgen fallas ocasionadas por eventos meteorológicos.

En el caso de los crematorios de residuos orgánicos de OMA 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, CO2 y aire.

Biodiversidad

Congruentes con nuestra Política de Sustentabilidad, respetamos la normativa para la protección de la flora y fauna en cada zona en donde operamos y trabajamos en equipo para lograr mitigar al máximo el impacto de nuestra organización en la Naturaleza.

FAUNA [EN15]

En 2011 se realizaron 11 estudios de fauna riesgosa a la aviación como parte de nuestro Programa de Control de fauna. Estos análisis se suman a los estudios elaborados en 2009 y 2010 cubriendo la totalidad de los Aeropuertos del Grupo. Dicho programa considera el manejo de la fauna riesgosa en aeropuertos en estricto apego a la normatividad ambiental además de su biodiversidad. **[3.9]**

De los resultados obtenidos en estos estudios, en las regiones en donde tenemos presencia se identificaron algunas especies que se encuentran amenazadas o son endémicas, de acuerdo con 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".

A continuación se muestra un listado de estas especies identificadas: **[EN15]**

	Apto. / Región	Nombre Científico	Nombre Común	Tipo
1	ACA, MTY, MZT, TAM	*Herpailurus yaguaroundi*	Jaguarundi	A
2	CJS	*Cophosaurus texanus*	Lagartija-sorda mayor	A
3	CUU	*Falco mexicanus*	Halcón mexicano	A
4	CUU, SLP	*Taxidea taxus*	Tlalcoyote	A
5	CUU	*Thamnophis eques*	Culebra listonada del sur mexicano	A
6	REX	*Gopherus berlandieri*	Galápago tamaulipeco	A
7	MZT, TAM, ZIH	*Boa constrictor*	Boa constrictor	A
8	ZCL	*Coluber flagellum*	Culebra chirriadora común	A
9	ZCL	*Coluber mentovarius*	Culebra chirriadora neotropical	A
10	ZCL	*Pituophis deppei*	Culebra sorda mexicana	A
11	ZIH	*Coleonyx elegans*	Cuija yucateca	A
12	ZIH	*Ctenosaura pectinata*	Iguana espinosa mexicana	A
13	ZIH	*Lampropeltis triangulum*	Culebra real coralillo	A

Tipo A	Especie en Amenaza
Tipo End	Especie Endémica

	Apto. / Región	Nombre Científico	Nombre Común	Tipo
14	ZIH	*Masticophis mentovarius*	Culebra chirriadora neotropical	A
15	ZIH	*Spilogale pygmaea*	Zorrillo pigmeo	A
16	ZIH	*Pelecanus occidentalis*	Pelícano	A
17	CJS, TRC	*Anas platyrhynchos diazi*	Pato mexicano	A, End
18	MTY	*Cairina moschata*	Pato real	A, End
19	MZT, ZIH	*Leptophis diplotropis*	Culebra-perico gargantilla	A, End
20	MZT	*Cyanocorax beecheii*	Chara de Beechy	A, End
21	MZT	*Tlalocohyla smithii*	Rana arborícola	End
22	MZT	*Ctenosaura macrolopha*	Iguana espinosa de Sonora	End
23	MZT	*Thryothorus felix*	Chivirín feliz de Tres Marías	End
24	ZIH	*Crotophaga sulcirostris*	Garrapatero pijuy de Los Cabos	End
25	ZIH	*Cynanthus latirostris*	Colibrí pico ancho de Tres Marías	End

Tipo A	Especie en Amenaza
Tipo End	Especie Endémica

Nuestro compromiso para los siguientes años es fomentar el cuidado y preservación de estas especies entre nuestros grupos de interés a través de capacitación y campañas de difusión.

FLORA [EN11, EN13]

OMA tiene el compromiso de proteger los ecosistemas que albergan una gran diversidad de especies animales –marinas, terrestres y aéreas- en sus aeropuertos, tal es el caso de los aeropuertos de Zihuatanejo y Acapulco que cuentan con 6,000 m^2 de área protegida de mangle.

Para el caso de Zihuatanejo, en 2011 inscribimos la Unidad de Manejo Ambiental (UMA) "Vivero Aero-Zihuatanejo" ante la Delegación Federal de la SEMARNAT en el estado de Guerrero, para la reproducción y reforestación de mangle botoncillo (*Conocarpus Erectus*) en los terrenos del Aeropuerto. También se completó la construcción del vivero en un área de 800 m^2, y contamos con el manual de operación. En 2012, iniciaremos la producción de plántulas y esquejes para la propagación del mangle.

En el caso de Acapulco, se completó la fase de diseño del proyecto para el establecimiento de una UMA en los terrenos del aeropuerto en colaboración con la Universidad Autónoma de Guerrero. El desarrollo del proyecto se llevará a cabo durante 2012.

Cambio Climático

[EN16]

En OMA hemos implementado la medición y el control sobre nuestras emisiones de bióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera, de acuerdo con el 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).

Para este reporte, se contabilizaron las emisiones directas e indirectas con su carácter de Alcance 1 y Alcance 2 que OMA produjo durante el año 2011.

Fuentes Directas

Alcance	Energético	Fuente de Emisión	Unidades	2010	2011	Variación	Gases Emitidos
1	Gasolina	Autos utilitarios propios de la Empresa	Litros	202,753	222,168	9.58	GEI
1	Diesel	Plantas generadoras de energía eléctrica de emergencia	Litros	190,076	150,428	-20.86	GEI
1	Gas LP	Montacargas, Incineradores, Calderetas y Estufas del CREI	Litros	162,525	107,023	-34.15	GEI

La base de cálculo de emisiones totales de GEI para Fuentes Directas por cada aeropuerto "p" del combustible tipo "i" en unidades de CO2eq y calcular las emisiones de GEI totales: **[3.9]**

Ecuación 1

$$Emisiones_{p} = \sum_{p,i} Consumo\ Combustible_{p,i}\ FEC_{i}$$

Fuentes Indirectas

Alcance	Energético	Fuente de Emisión	Unidades	2010	2011	Variación	Gases Emitidos
2	CFE	Suministro de Energía Eléctrica Federal	Kw-Hrs.	47,323,314	54,672,471	15.53	GEI

La base de cálculo de emisiones totales de GEI para fuentes indirectas por cada aeropuerto es basado en el factor de emisión de electricidad que se emplea para la estimación de emisiones Alcance 2 (provenientes de uso de electricidad comprada) y el cual varía cada año de acuerdo con la mezcla de combustibles empleados en la generación de electricidad que se compra al Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

Para fines de los factores de emisión estimados en este documento y conforme a las metodologías empleadas para su cálculo, sólo se considera la electricidad entregada a la red, es decir, se referirá únicamente a los excedentes entregados a CFE. El factor usado para el cálculo es reportado en la página del GEI México como Factor de emisión de electricidad promedio para 2010 de 0.4946 tons CO2eq/MWh

Emisiones de CO2 (Ton CO2eq)

Aeropuerto	Indirectas 2010	Directas 2010	Indirectas 2011	Directas 2011
MTY	9,214	339	12,602	218
ACA	3,114	126	3,207	100
CUL	1,746	53	1,945	52
MZT	1,626	55	1,840	77
ZIH	1,154	43	1,331	37
CJS	1,034	98	1,101	53
TAM	924	57	1,063	52
CUU	1036	88	1008	100
TRC	796	54	849	38
REX	475	39	502	36
SLP	431	41	443	41
SACN	-	-	420	102
ZCL	337	56	379	58
DGO	346	50	351	97
OMA	**22,233**	**1,099**	**27,041**	**1,061**

(1) Los datos 2010 presentan una variación con respecto al lo indicado en el Reporte de Sustentabilidad 2010, derivado de un ajuste a las hojas de cálculo de nuestro Sistema de Gestión Integrado. **[3.10, 3.11]**
(2) Ton CO2eq = Toneladas de Bióxido de Carbono equivalentes

Emisiones globales OMA (Ton CO2eq) **[EN16]**

Aeropuertos	2010	2011
MTY	9,553	12,820
ACA	3,240	3,307
CUL	1,799	1,997
MZT	1,681	1,917
ZIH	1,197	1,368
CJS	1,132	1,154
TAM	981	1,115
CUU	1,124	1,108
TRC	850	887
REX	514	538
SACN	-	522
SLP	472	484
DGO	396	449
ZCL	393	437
OMA	**23,332**	**28,102**

(1) Los datos 2010 presentan una variación con respecto al lo indicado en el Reporte de Sustentabilidad 2010, derivado de un ajuste a las hojas de cálculo de nuestro Sistema de Gestión Integrado. **[3.10, 3.11]**

En relación a las emisiones globales de OMA, durante 2011 se obtuvo un incremento de 20.44% en relación al valor obtenido en 2010, equivalente a 4,770 Ton CO2eq que corresponde al mismo incremento en la capacidad instalada con la entrada en operación de la nueva terminal B de MTY en el último trimestre de 2010.

En el comparativo anual de las mismas terminales durante 2011, en el resto de los aeropuertos -excluyendo la TB de MTY-, se obtuvo un decremento en las emisiones del 19.2% equivalente a 4,483 Ton CO2eq comparado contra 2010.

Índice GRI

ÍNDICE DE INDICADORES GRI [3.12]

INDICADORES GRI DE PERFIL

Estrategia y análisis		Página(s)
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6, 11
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	80
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	33
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	49
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	39, 76
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	33
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	33
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	33

2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece, los tipos de clientes/beneficiarios, tamaño de aeropuertos, conexión mínima entre vuelos en el aeropuerto, número de operaciones, número de aerolíneas que se encuentran establecidas en el periodo reportado, número de destinos establecidos en el periodo reportado).	45, 58, 64
2.8	Dimensiones de la organización informante	33, 45, 109, 110, 111
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	76
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	34

Parámetros de la memoria

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	17
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	17
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	17
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	23
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	20
3.6	Cobertura de la memoria	18
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	18
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	49, 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.	20, 81, 97, 106, 117, 119, 142, 146, 154, 163, 166, 175, 183, 185, 190, 217, 224
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	109, 151, 154, 192, 208, 226, 227
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	151, 154, 192, 208, 226, 227
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	231
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	19

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	41

4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	69
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el genero de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	69
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	71
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 (incluido su desempeño social y ambiental).	71
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	84
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el genero y otros indicadores de diversidad.	70
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	28, 84
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	67, 68, 80

4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	71
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	80, 97
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	93
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	122
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	120
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	120
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	120
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	100

Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño

5.1 La sección que aborda los indicadores de desempeño en sostenibilidad se organiza en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental y social. 98

INDICADORES GRI DE GESTIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Indicadores del desempeño económico

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	109
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	110

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por genero y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	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
AO1	Número total de pasajeros anuales, divididos por pasajeros internacionales y nacionales, además seccionados por origen-destino-conexión, incluyendo pasajeros de tránsito.	110, 111
AO3	Número total de toneladas de carga transportadas	59

DIMENSIÓN SOCIAL

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

ASPECTO: EMPLEO

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región y por género.	137, 141
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	142
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	134

ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	160

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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.	156
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	152, 154

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.	149
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	158
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	"Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado. Nota: Este indicador se está respondiendo de manera parcial de acuerdo a los criterios de GRI **3.1** sin embargo, se considerará reportarlo de manera total en futuros informes."	130
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por género.	137
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	135
Indicadores del desempeño de Sociedad		
ASPECTO: CORRUPCIÓN		
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	84
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	88

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos		
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
AO9	Cantidad anual de estrellamiento de aves en aeronaves por cada 10,000 operaciones.	183, 184
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	166
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	169
Indicadores del desempeño de derechos humanos		
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	88, 89
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	88

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE

Indicadores del desempeño ambiental

ASPECTO: ENERGÍA

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	199, 203
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	199, 203
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	199, 201

ASPECTO: AGUA

EN8	Captación total de agua por fuentes.	195
EN10	Porcentaje y volúmen total de agua reciclada y reutilizada.	195, 196

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

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.	218
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	218
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.	217, 218

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	223, 227
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	207
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	NA

Nuestros Reconocimientos:

Cotizamos en:

Socios Estratégicos:

oma.aero