OMA®

Reporte de Sustentabilidad 2013

Colaborar en el Desarrollo de la Comunidad

Nivel de Aplicación GRI 3.1 B+

Informe de Verificación Limitada Independiente del Reporte de Sustentabilidad 2013

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

Conforme a su solicitud hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre el contenido del Reporte de Sustentabilidad 2013. El reporte fue elaborado por Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B. de C.V. ("OMA"), quien es responsable de la recopilación y presentación de la información contenida en el mismo.

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

Debe tenerse en cuenta que el presente informe del auditor no tiene la intención de evaluar, ni evalúa el desempeño de OMA en relación con la Sustentabilidad ni su estrategia.

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 2013:

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

Alcance

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

- entrevistas a los responsables de la información cualitativa y cuantitativa,
- el análisis de confiabilidad de los sistemas y procedimientos relativos a la obtención, captura, procesamiento y reporte de la información,
- la verificación de que los datos incluidos en el reporte son consistentes con los documentos de respaldo revisados y que proceden de fuentes con soportes verificables,
- 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 2013.

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

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones las hemos incluido con más detalle en los reportes de verificación de las visitas a Corporativo y al Aeropuerto de Culiacán, con la finalidad de continuar con la madurez del proceso de consolidación de futuros Reportes de Sustentabilidad:

- Continuar con la práctica de recopilación continua de información y datos para la consolidación de indicadores a través de los Sistemas (repositorios de información) Master Web y Soft Expert.
- Definir responsabilidades en cada Aeropuerto para validar periódicamente la información y datos que se ingresan al sistema Soft Expert con la finalidad de asegurar que la información no contenga desviaciones y corresponda a la evidencia de respaldo desde el origen; lo anterior con el objetivo de que la información para la consolidación de los indicadores sea completa y exacta.
- Capacitar a los responsables primarios de la información en las Guías y Protocolos de la GRI con el objetivo que conozcan los requerimientos específicos y proporcionen información completa para la consolidación de los indicadores incluidos en el Reporte de Sustentabilidad de OMA.

Conclusiones

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

- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que la información presentada en el Reporte de Sustentabilidad 2013 de OMA contiene errores materiales;
- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que el Reporte de Sustentabilidad 2013 de OMA no ha sido preparado de acuerdo a la "Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la *GRI*" y su suplemento sectorial *"Operadores de Aeropuertos"* en su versión *3.1*.
- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la auto-declaración efectuada en el Reporte de Sustentabilidad 2013 por OMA no corresponda a un nivel **B** de acuerdo a los principios de la GRI y su suplemento sectorial para *Operadores de Aeropuertos* versión 3.1.

México D.F, 19 de abril de 2014

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

Índice

Carta del Presidente del Consejo de OMA 6

Carta del Director 10

Parámetros de la Memoria 14

1. Perfil 20
- 1a. OMA: trece años de operaciones 22
- 1b. Cultura OMA 26
- 1c. Infraestructura OMA 29
- 1d. Servicios y Diversificación 34

2. Gobierno Corporativo 44
- 2a. Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA 46
- 2b. Administración de Riesgos 56
- 2c. Ética Empresarial 59
- 2d. Derechos Humanos 65

3. Sustentabilidad 69

4. Dimensión Económica 88

5. Dimensión Social 96
- 5a. Responsabilidad Social 98
- 5b. Prácticas Laborales OMA 121
- 5c. Seguridad y Salud en el Trabajo 141
- 5d. Seguridad en Aeropuertos 160
- 5e. Calidad y Servicio a Clientes 164

6. Dimensión Medioambiental 166
- 6a. Agua 170
- 6b. Energía 174
- 6c. Gestión de Residuos 180
- 6d. Emisiones al Aire 184
- 6e. Biodiversidad 190
- 6f. Cambio Climático 205

7. Índice GRI 208
- Global Reporting Initiative

Carta del Presidente del Consejo de OMA

Estimados lectores:

El año 2013 fue un año lleno de retos y logros para OMA, mismos que nos impulsaron a reforzar la cultura de sustentabilidad en la gestión de nuestras operaciones. Nos hemos dedicado a mejorar continuamente el desempeño de los procesos contribuyendo al logro de los objetivos del negocio mientras participamos activamente en el desarrollo socioeconómico de las regiones donde estamos presentes.

Hemos adoptado un Sistema de Gestión Integrado, que comprende los ámbitos económico, de responsabilidad social corporativa y medio ambiental, el cual materializa la política de sustentabilidad adoptada por el grupo.

En cuestiones económicas, OMA controla los impactos financieros sobre el negocio a través de diversos mecanismos como la gestión de riesgos, prácticas laborales para crear y asegurar empleos y la participación activa con proveedores locales.

Con respecto al marco de responsabilidad social corporativa, éste ha centrado su atención en los impactos que las organizaciones tienen en las comunidades locales. Entre los proyectos más importantes en este rubro, se encuentra el diagnóstico realizado en conjunto con la Universidad Autónoma de Guerrero para coadyuvar a la preservación de la Laguna de Tres Palos, adyacente al Aeropuerto de Acapulco, definiendo líneas claras de acción para lograr el objetivo.

En materia medioambiental, se tienen compromisos claros a favor de la biodiversidad, minimizar los impactos de las operaciones aeroportuarias en la flora y fauna que habitan en las zonas ocupadas por los aeropuertos nos parece una prioridad. Otras iniciativas en este ámbito apuestan por la reducción de residuos y lo hemos hecho realidad participando en el Programa de manejo y destrucción ambientalmente adecuados de Bifenilos Policlorados, promovido por el Programa de las Naciones Unidas para Desarrollo, el Fondo Mundial para el Medio Ambiente y la SEMARNAT.

Hoy podemos decir con orgullo que en OMA apostamos por reducir la huella de carbono, promoviendo la generación de fuentes de energía renovables. En el primer año de operación del parque solar del aeropuerto de Zacatecas, se logró generar la mitad de los requerimientos energéticos de las instalaciones, esperando poder replicar esta tecnología en los aeropuertos pertenecientes al grupo donde las condiciones permitan su implementación.

Cabe destacar que este reporte fue generado en apego a las guías GRI G3.1 y el Suplemento Sectorial para Operadores Aeroportuarios en un nivel de aplicación B+, incrementando en gran medida el número de indicadores de desempeño relevantes reportados respecto a años anteriores.

Estos resultados nos colocan al día hoy en el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores por tercer año consecutivo, reafirmando el compromiso con la inversión socialmente responsable.

Seguiremos apostando por ser una empresa sustentable, porque estoy seguro que es el camino para lograr la permanencia de OMA en el tiempo, generando valor económico, social y medio ambiental para todos los grupos de interés involucrados en la sociedad.

Quiero agradecer a todos nuestros colaboradores la elaboración de este reporte, sin el esfuerzo de todos ustedes no sería posible este gran logro.

Felicidades.

Lic. Diego Quintana Kawage
Presidente del Consejo OMA

Carta del Director General

Estimados lectores:

OMA se define como una organización comprometida con la gestión sustentable operando 13 aeropuertos bajo una política que impulsa el crecimiento sostenible de los mismos, con acciones enfocadas al desarrollo del negocio y superar las expectativas de sus empleados y familias, clientes, accionistas y socios económicos.

El Gobierno Corporativo de OMA a través de su Consejo de Administración y Comités de apoyo, instruye los lineamientos en materia de sustentabilidad, adecuando el alcance de las políticas para asegurar el cumplimento a los objetivos estratégicos que impulsan el desarrollo sustentable de la empresa.

La propuesta de valor de OMA tiene como objetivo crear sinergias para maximizar el impacto positivo en el entorno. En este sentido enfocamos los esfuerzos en mejorar la satisfacción del cliente, la calidad en nuestros servicios, contribuir al desarrollo de la comunidad, fomentar el cuidado del medio ambiente y mitigar los riesgos laborales.

Para evaluar la experiencia de pasajeros y clientes, comparar la calidad del servicio ofrecido y detectar las áreas de oportunidad que permitan incrementar el grado de satisfacción por nuestros servicios, a partir del 2013 todos los aeropuertos de OMA están inscritos en el programa Airport Service Quality del Consejo Internacional de Aeropuertos, destacando el

aeropuerto de Mazatlán al obtener por segunda ocasión el Premio como Mejor Aeropuerto Regional de América Latina y el Caribe en la categoría de menos de 2 millones de pasajeros al año.

En materia de medioambiente, 2013 significó el primer año de operación del parque solar del Aeropuerto de Zacatecas que, en conjunto con nuevas inversiones en tecnología de eficiencia energética y una administración de la demanda eléctrica en todos los aeropuertos del grupo, permitieron reducir cerca de un millón y medio de kilowatts en el consumo energético total.

La Política de Sustentabilidad de OMA ha sido actualizada incorporando compromisos específicos para prevenir impactos negativos a la Biodiversidad derivados de las operaciones, establecer mecanismos para identificar y preservar las especies de flora y fauna presentes en los aeropuertos, comunicando a nuestros colaboradores la importancia y beneficios de su protección y conservación.

Mitigar los riesgos a la seguridad y la salud es un objetivo permanente. OMA avanza en el programa de Certificación de "Empresa Segura" promovido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sumando siete aeropuertos certificados al cierre del 2013. Esta estrategia ha permitido reducir accidentes en un 56% respecto al año anterior.

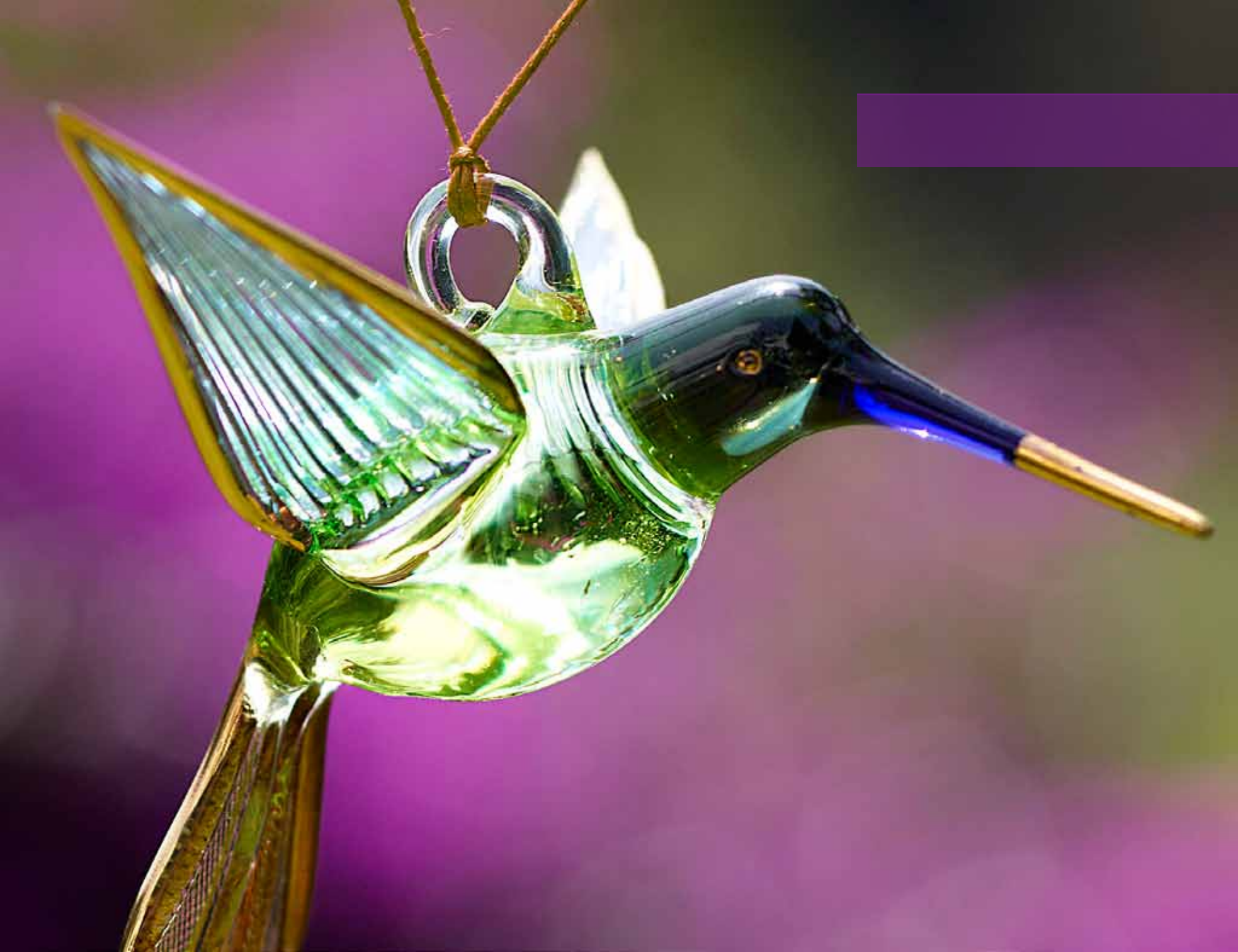
OMA promueve prácticas que impulsan el desarrollo socioeconómico de las regiones cercanas a sus aeropuertos, fortaleciendo la relación mediante proyectos de educación y desarrollo social, beneficiando a niños y escuelas en situación de vulnerabilidad en 9 Estados de la República. Los resultados del programa de Responsabilidad Social Corporativo sumado a las

acciones de mejora de la calidad de vida en el trabajo y el cumplimiento a los principios de ética empresarial, permitieron a OMA ser reconocida por sexto año consecutivo con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, concedido por el Centro Mexicano para la Filantropía.

Es así como en 2013, se amplió el perímetro del Plan de Sustentabilidad del Grupo para incorporar indicadores de desempeño relacionados a la calidad del aire y vertidos al agua, así como el cumplimiento a requisitos legales y voluntarios en temas de seguridad y salud en el trabajo, mercadotecnia responsable, responsabilidad del producto, la disminución de impactos medioambientales y los Derechos Humanos.

Les invito a conocer en este quinto reporte de Sustentabilidad las acciones emprendidas y resultados obtenidos durante el 2013, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado para el desarrollo sustentable de OMA.

Porfirio González Álvarez
Director General



Parámetros de la Memoria

[2.1, 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13]

El Reporte de Sustentabilidad de Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA) 2013 se presenta de forma anual, con información correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2013, dando seguimiento a la información presentada en el reporte del año inmediato anterior en donde no hubo cambios significativos y está elaborado de acuerdo a la Guía **G3.1** del *Global Reporting Initiative*, bajo un nivel de aplicación B+ ya que fue verificado por la empresa *PricewaterhouseCoopers* S.C.

La información presentada ha sido consolidada a través de la documentación respaldada en nuestro Sistema de Gestión Integrado, así como por ejercicios y entrevistas llevados a cabo con los responsables de las diferentes áreas de la organización a través de diferentes procedimientos de cálculos internos.

Nivel de Aplicación GRI

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

El Plan Estratégico de OMA es la guía para establecer las acciones en materia de sustentabilidad que ejecutamos durante el año. Por su parte, el Comité de Sustentabilidad de OMA, encabezado por nuestro Director General y representantes de todas las áreas de la organización, planea y define los lineamientos para dar seguimiento a la Política de Sustentabilidad.

Los resultados expuestos en el reporte corresponden a la operación de los 13 aeropuertos del grupo, excluyendo al hotel NH en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (excepto en los casos que así se mencione), OMA VYNMSA AERO INDUSTRIAL PARK, así también se excluyen operaciones de socios comerciales y proveedores.

Información de Contacto

[2.4, 3.4]

Gerencia de Sustentabilidad

sustentabilidad@oma.aero

Tel. +52 (81) 8625-4300

Oficinas Corporativas

Servicios Aeroportuarios del Centro Norte, S.A. de C.V.

Torre Latitud

Av. Lázaro Cárdenas 2225, L501

Col. Valle Oriente

San Pedro Garza García, N.L.

México, C.P. 66269

1. Perfil OMA

[2.2, 2.3, 2.5, 2.6, 2.8, 4.8]

1a. OMA: 13 Años de Operaciones

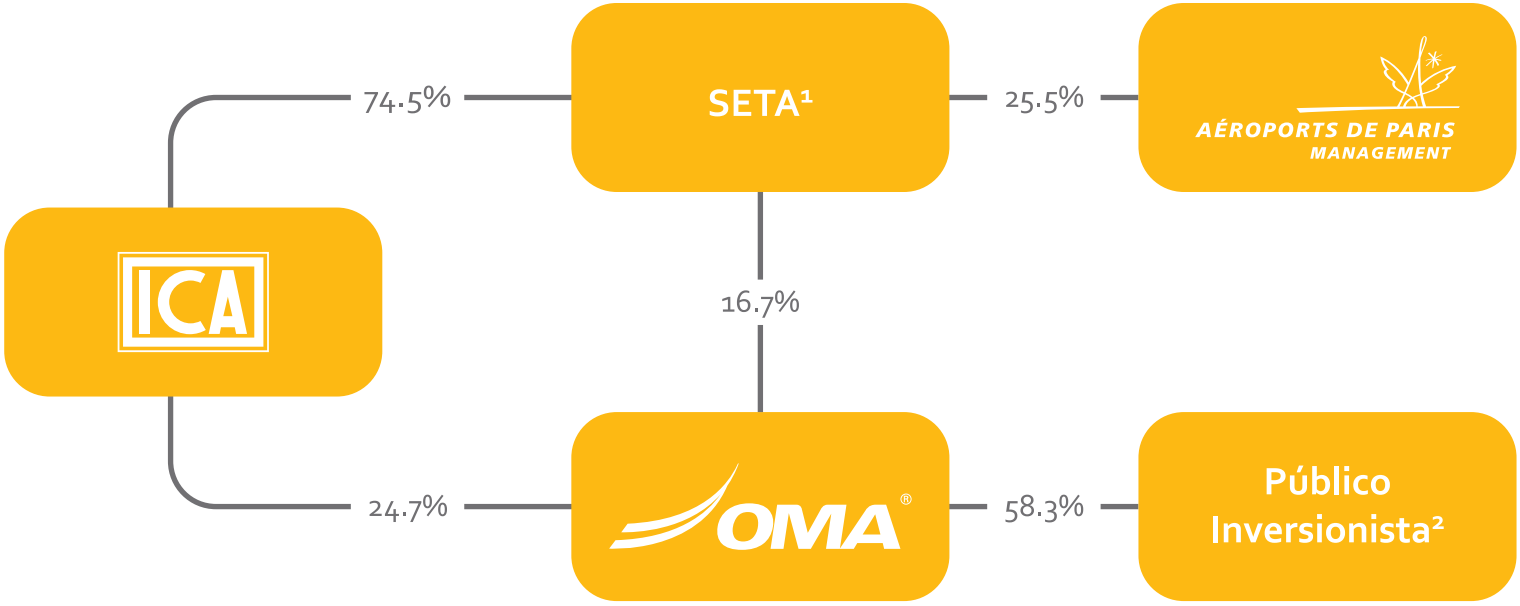
En OMA operamos y administramos 13 aeropuertos, concesionados por el Gobierno Federal Mexicano desde 1998, en la región Centro-Norte de México. Adicionalmente, nuestra empresa también está conformada por OMA Carga y el Hotel NH de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

*Entre las **cifras relevantes 2013** podemos destacar:*

1,054 colaboradores directos
1,264 colaboradores indirectos[1]
13,292,473 pasajeros
6,344 hectáreas de espacios aeroportuarios
$886 millones de pesos en inversión en infraestructura
94 destinos nacionales
60 destinos internacionales

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

Aeroinvest (ICA) y *Aéroports de Paris Management* (ADPM) son los socios estratégicos que operan OMA a través de Servicios de Tecnología Aeroportuaria, S.A. de C.V. (SETA).



[1] SETA: Servicios de Tecnología Aeroportuaría, S.A. de C.V.
[2] SETA: Incluye 1,440,783 acciones recompradas.

2000

Estructuración operacional de Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA).

2001

Remodelación de los Aeropuertos del Grupo.

2002

Inauguración Edificio Terminal Aeopuerto Culicán.

2003

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

Inicia la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

2004

Ampliación, expansión y remodelación Terminal A Aeropuerto Monterrey.

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

2005

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

Inicio de operaciones OMA Carga.

2006

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

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

Inicio de operaciones Terminal C Aeropuerto Monterrey.

2007

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

2008

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

2009

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

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

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

2010

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

2011

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

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

Aeropuerto Mazatlán obtiene el premio al mejor aeropuerto de regional de Latinoamérica y el Caribe por *Airport Service Quality* (ASQ).

2012

Creación de OMA VYNMSA AERO INDUSTRIAL PARK.

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

Primer año de operación UMA de Mangle Aeropuerto de Zihuatanejo.

2013

Obtiene reconocimiento por el PNUD, GEF, SEMARNAT por el manejo ambientalmente adecuado de BPC.

1b. Cultura OMA

Visión

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

Misión

Desarrollar aeropuertos con infraestructura y servicios de clase mundial en calidad y seguridad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes e incentiven nuestro desarrollo sustentable.
Generar valor social, económico y humano es una de nuestras prioridades. Los valores que rigen nuestro operar diario se transforman en una cultura organizacional que vivencia nuestras convicciones.

Valores

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

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

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

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

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

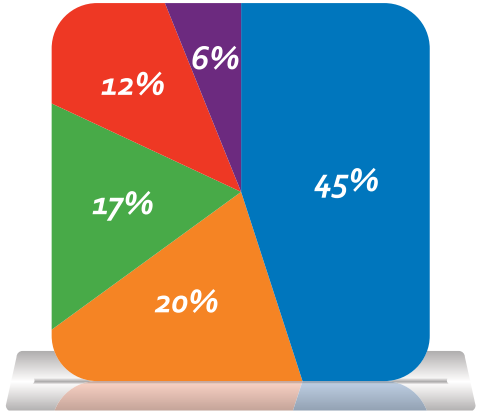
1c. Infraestructura OMA

[2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.7, 2.8, 3.8, EC8]

Con el interés de facilitar sus viajes personales o de negocios a los más de 13 millones de pasajeros que transitan por nuestros 13 aeropuertos anualmente, constantemente innovamos para ofrecer servicios de calidad, con el menor impacto ambiental y social, al mismo tiempo que trabajamos por mejorar nuestra eficiencia operativa.

Superficie				
Nomenclatura	Aeropuerto	Km²	Hectáreas	Longitud de pistas
ACA	Acapulco	4.487	448.7	Principal: 3,300 m x 45 m. Secundaria: 1,700 m x 35 m
CJS	Ciudad Juárez	3.811	381.1	Principal: 2,700 m x 45 m. Secundaria: 1,750 m x 30 m.
CUL	Culiacán	2.943	294.3	Principal: 2,300 m x 45 m.
CUU	Chihuahua	9.214	921.4	Principal: 2,600 m x 45 m. Secundaria: 1,100 m x 30 m. Terciaria: 2,420 m x 23 m.
DGO	Durango	5.522	552.1	Principal: 2,898 m x 45 m.
MTY	Monterrey	8.210	820.1	Principal: 3,000 m x 45 m. Secundaria: 1,800 m x 30 m.
MZT	Mazatlán	4.584	458.4	Principal: 2,702 m x 60 m.
REX	Reynosa	4.180	418.0	Principal: 1,900 m x 45 m.
SLP	San Luis Potosí	5.198	519.8	Principal: 3,006 m x 45 m. Secundaria: 1,000 m x 30 m.
TAM	Tampico	3.917	391.7	Principal: 2,550 m x 45 m. Secundaria: 1, 221 m x 30 m. Terciaria: 1,200 m x 30 m.
TRC	Torreón	3.641	364.1	Principal: 2,750 m x 45 m. Secundaria: 1,472 m x 30 m.
ZCL	Zacatecas	2.164	216.4	Principal: 3,000 m x 45 m.
ZIH	Zihuatanejo	5.586	558.6	Principal: 2,500 m x 60 m.

Con el fin de mantener un desarrollo ordenado así como apegado a las metas y los objetivos definidos, contamos con un Plan Maestro de Desarrollo 2011-2015 que nos permite mantener la infraestructura de todas las instalaciones en óptimas condiciones. Para lograrlo, fueron invertidos en infraestructura $886 millones de pesos durante 2013 con el fin de cumplir con las necesidades previstas.

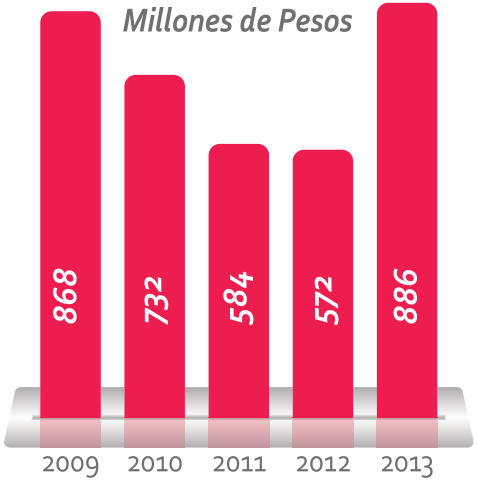


Inversión en Infraestructura 2013
Plan Maestro de Desarrollo

- Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes
- Adquisición de terrenos para segunda pista en MTY y ampliación pista en CUL
- Seguridad
- Obras en edificios terminales
- Equipamiento de terminales

Inversión en Infraestructura 2013			
Proyecto	**Millones de pesos**	**% de Inversión Total**	**Aeropuertos**
Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes	388.6	45%	13 aeropuertos
Seguridad	55.6	6%	ACA, CJS, CUL, CUU, DGO, MTY, MXT, REX, TAM, TRC, ZCL, ZIH
Obras en edificios terminales	109.6	12%	13 aeropuertos
Equipamiento de terminales	152.5	17%	13 aeropuertos
Adquisición de terrenos para segunda pista en MTY y ampliación pista en CUL	179.7	20%	CUL, MTY
TOTAL	**886.0**	**100%**	

Inversión en Infraestructura 2009-1013



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

1d. Servicios y Diversificación

[2.2, 2.7]

La oferta y diversidad de servicios en los aeropuertos OMA está pensada para que usuarios, visitantes y pasajeros encuentren en las instalaciones todo aquello que requieran para lograr una experiencia de viaje extraordinaria.

Servicios aeroportuarios

Los servicios que se ofrecen como parte de nuestra concesión incluyen:

- Aterrizaje y despegue.
- Estacionamiento en plataforma, embarque, desembarque, permanencia prolongada o pernocta de aeronaves.
- Abordadores mecánicos, pasillos telescópicos y aerocares.
- Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), que 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, salas de última espera, vialidades, señalización, sistemas de información de llegadas/salidas de vuelos, 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

Entre los servicios adicionales que se ofrecen a los usuarios de las instalaciones se encuentran los siguientes:

- 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

Las instalaciones aeroportuarias de OMA cuentan con servicios no esenciales para nuestra operación pero que están disponibles para comodidad de pasajeros y visitantes. Entre ellos destacan los siguientes y pueden variar de aeropuerto a aeropuerto: cajeros automáticos, venta de boletos, líneas telefónicas directas para contratar arrendamiento de autos, internet inalámbrico y telefonía pública, sillones de masaje, sucursales bancarias, casas de cambio, casetas telefónicas, hotelería, información turística, renta de autos, centros de negocios, tiempos compartidos, bolerías, máquinas *vending*, empaque y embalaje de maletas.

A través de OMA Plaza brindamos una oferta variada de productos y servicios en los 313 locales comerciales que se encuentran en los aeropuertos, en donde los visitantes y pasajeros pueden disfrutar de artesanías y souvenirs, *duty paid*, libros y revistas, lotería, regalos, gastronomía, boutiques, moda y accesorios, espacios de restaurantes, bares, *snacks*, cafés, así como máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.

La incorporación de nuevas tecnologías a la presencia de información publicitaria en los aeropuertos sin duda añade valor en la experiencia de viaje de cada pasajero. En 2013 nos enfocamos al desarrollo de nuevos soportes digitales y proyectos con mayor nivel de interacción con los usuarios a fin de potenciar el factor de innovación en nuestros aeropuertos. Bajo ese esquema contamos actualmente con el desarrollo de MagnoPantallas en Monterrey, Culiacán y Chihuahua.

Con el fin de otorgar una diversidad que sea de utilidad para las empresas que deciden publicitar sus productos y/o servicios en las instalaciones de OMA, contamos con la capacidad de ofrecerles:

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

Los **objetivos de OMA** se encuentran directamente ligados al enriquecimiento de la experiencia del pasajero, por lo que buscamos establecer conceptos comerciales innovadores, identificando giros clave y de alto potencial. Para lograrlo hemos puesto a disposición de los pasajeros una serie de servicios que facilitan su estancia en el aeropuerto, tales como: módulos de recargas, servicios de apoyo al pasajero, servicio de valet parking, transportación terrestre, salones de spa, zonas infantiles, salones VIP, aplicaciones móviles y nuestra propia revista de temas de interés general.

Entre los **principales logros** de 2013 podemos destacar la apertura de 35 nuevos espacios comerciales que alcanzaron el 96% de la tasa de ocupación, 13 nuevos proyectos publicitarios y 51 nuevos servicios. Lo anterior generó un crecimiento del 8.1% en ingresos comerciales con respecto al año anterior. En la actualidad, los ingresos comerciales representan el 53% de los ingresos no aeronáuticos totales y el 14% de los ingresos totales del Grupo.

Conscientes de la relevancia y utilidad de las redes sociales como mecanismo de comunicación, al día de hoy contamos con más de 95 mil seguidores en *Facebook* con quienes interactuamos constantemente y a quienes hacemos participes de las promociones de OMA Plaza, además de atender por esa vía comentarios, quejas, sugerencias y peticiones de información.

Diversificación

[2.7, 3.8, HR1, AO8]

Pensando en la mayor comodidad para usuarios y pasajeros, contamos con proyectos de diversificación que nos permiten mantener una oferta comercial complementaria a los aeropuertos. Esta estrategia nos abre las puertas hacia una mayor rentabilidad del negocio así como a la posibilidad de brindar un mayor número de servicios y productos adicionales de calidad.

Proyectos de diversificación más destacados en OMA en 2013:

- Constitución de la empresa Consorcio Hotelero Aeropuerto de Monterrey, en sociedad con Grupo Hotelero Santa Fe, para la construcción, administración y operación de un hotel de 134 habitaciones a través de la marca Hilton Garden Inn.
- Desarrollo del proyecto ejecutivo e inicio de la urbanización del Parque Industrial OMA – VYNMSA en el aeropuerto de Monterrey.
- Comercialización y operación al 95% de su capacidad del Edificio *Cargo City* en el aeropuerto de Monterrey, orientado a ofrecer espacios de oficina a las empresas vinculadas con las actividades de carga y logística en el aeropuerto.

Acorde a los principios y a la ética de OMA, el 100% de los acuerdos de inversión significativos realizados en 2013 incluyen y estipulan cláusulas de derechos humanos.

Igualmente, es significativo destacar que como resultado de estas acciones de diversificación, en 2013 no se registraron desplazamientos físicos ni económicos de personas a causa de la operación de los aeropuertos, ni tampoco por nuevos proyectos de infraestructura.

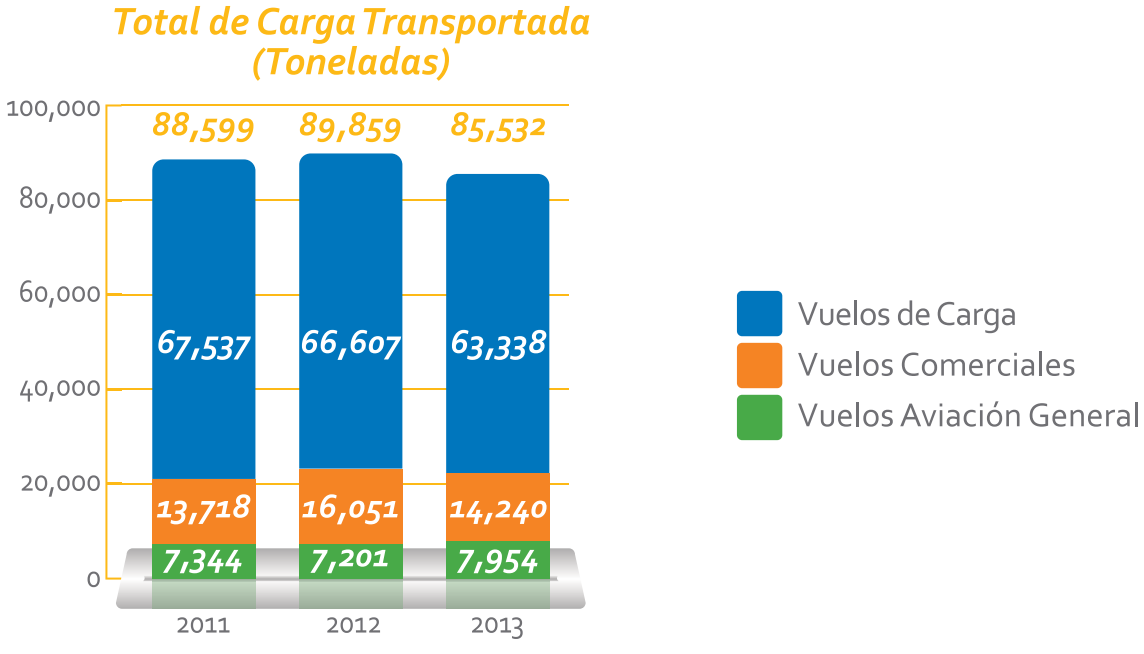
OMA Carga

[AO3]

Por la relevancia que paulatinamente adquiere la carga área, durante 2013 se incorporaron mejores prácticas administrativas así como nuevas rutas del aeropuerto de Monterrey con múltiples orígenes/destinos terrestres. Igualmente se logró un incremento del 47% en la facturación diaria con respecto a 2012, registrando un crecimiento en todos los generadores de ingresos: volumen, número de guías operadas y en manejo de valor de mercancías con respecto al año anterior.

En 2013 se operaron 12 millones de toneladas de carga a través de OMA Carga, mientras el total de carga que se movió en los 13 aeropuertos fue de 85 mil 532 toneladas de carga total, doméstica e internacional, incrementando con ello un 40% los ingresos.

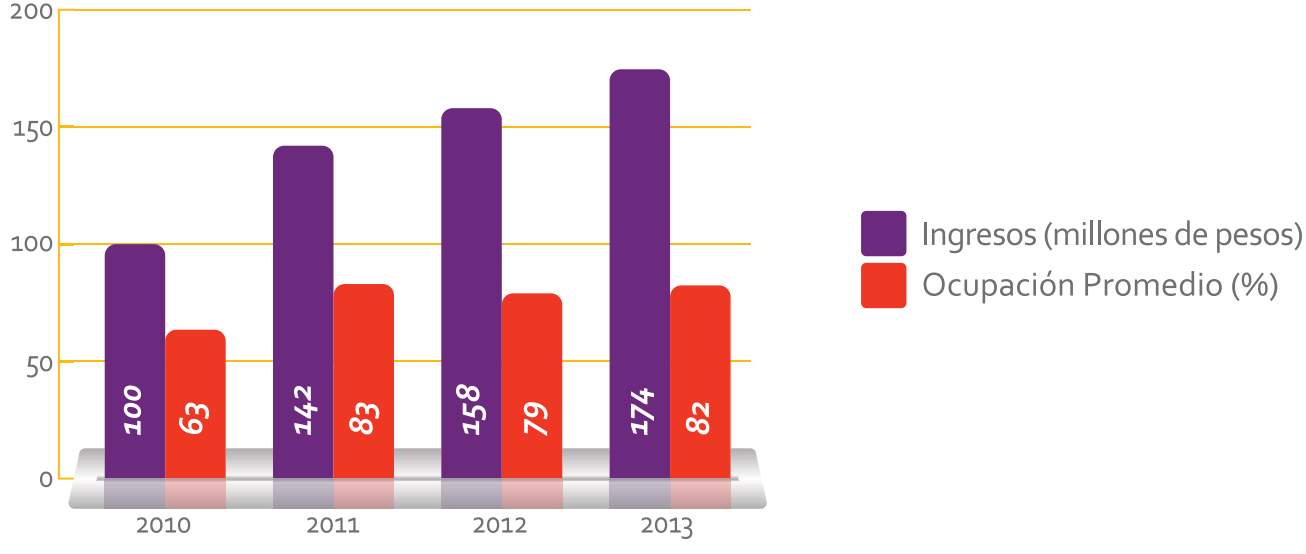
Total de carga transportada en 2013 (Toneladas)			
Carga	Llegadas	Salidas	Total
Vuelos de carga	30,577	32,761	**63,338**
Vuelos comerciales	8,506	5,734	**14,240**
Vuelos de aviación general	4,235	3,720	**7,954**
Total	**43,318**	**42,214**	**85,532**



Hotel NH

Como una facilidad adicional para pasajeros y viajeros, el Hotel NH está ubicado en la terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Al cierre de 2013 registró ingresos totales por 174.6 millones de pesos y 82.4% de ocupación promedio. Durante este año se incrementó la oferta de servicios con la construcción de tres salones de eventos adicionales.

Ingresos y Ocupación promedio Hotel NH



2. Gobierno Corporativo

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

HECHO EN
MEXICO

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

Definir los lineamientos generales de OMA, así como establecer las estrategias que marcan el rumbo de nuestro negocio es la principal responsabilidad del Consejo de Administración, el cual está conformado por once miembros, cinco de los cuales son independientes y una es mujer.

Algunos ejemplos de las actividades que se encuentran dentro de las funciones del Consejo son aprobar el plan de negocios y el presupuesto anual, proponer aumentos de capital social en OMA o cualquiera de sus subsidiarias, así como aprobar el Programa Maestro de Desarrollo quinquenal. El Consejo guía y asegura lo relacionado con la estrategia de sustentabilidad del negocio, al mismo tiempo que evalúa los riesgos potenciales a los que está expuesta la compañía.

El Consejo en conjunto vigila el puntual cumplimiento de las normas, certificaciones y código de conducta que nos rigen, entre los que se encuentran: el Manual del Consejo, el Reglamento del Comité, el Código de Ética y Conducta en el Negocio y la Política de Sustentabilidad diseñada por OMA.

Consejo de Administración	
Consejeros	**Características**
Diego Quintana Kawage	Presidente del Consejo Consejero Patrimonial
José Luis Guerrero Álvarez	Consejero Patrimonial
Sergio Fernando Montaño León	Consejero Patrimonial
Luis Fernando Zárate Rocha (*)	Consejero Patrimonial – Designado por SETA
Alonso Quintana Kawage (*)	Consejero Patrimonial – Designado por SETA
Laurent Galcy (*)	Consejero Patrimonial – Designado por SETA
Jacques Follain (*)	Consejero Suplente de Laurent Galcy
Luis Guillermo Zazueta Domínguez (**)	Consejero Independiente
Alberto Felipe Mulás Alonso (**)	Consejero Independiente
Elsa Beatriz García Bojorges (**)	Consejero Independiente
Ricardo Gutiérrez Muñoz (**)	Consejero Independiente
Carlos Guzmán Bofill (**)	Consejero Independiente
Rodrigo Antonio Quintana Kawage	Secretario del Consejo de Administración (no forma parte del Consejo)

Información al cierre del 31 de diciembre de 2013.

* Consejeros designados por los accionistas titulares de la Serie "BB".
** Se considera Consejeros Independientes a aquellas personas que no están vinculadas con el equipo directivo de la Sociedad y que son seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos, en términos de lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley del Mercado de Valores.
Nota: El Director General de la Sociedad no forma parte del Consejo de Administración; el Presidente del Consejo de Administración no ocupa cargos directivos dentro de la Sociedad.

Consejeros por edad y género (porcentaje)		
Edad	Hombres	Mujeres
19-30	0%	0%
31-40	23%	0%
41-50	7.7%	7.7%
51 +	61.6%	0%

Es importante asentar que el Manual del Consejo es la guía de lineamientos para determinar la composición del Consejo de Administración y para su selección se requiere que cuenten con experiencia previa, como lo establece la Ley de Mercado de Valores (LMV). Por su parte, los Consejeros Independientes suscriben la manifestación al Consejo. El consejero que se postule para el cargo de Presidente del Comité debe de calificar en el *Financial Expert Criteria* que establece la Ley *Sarbanes-Oxley* (SOX).

La Política de Retribución Integral (fija y variable) es la guía para fijar los montos de las compensaciones del Director General y Directivos, la cual es revisada anualmente por el Comité de Apoyo y el Consejo de Administración.

También contamos con una evaluación anual para medir el desempeño del máximo órgano de gobierno, la cual se realizó en el mes de septiembre de 2013. Este procedimiento de autoevaluación anónima del Consejo de Administración estuvo a cargo de un proveedor externo para asegurar la independencia, confidencialidad y autonomía del proceso. Los resultados surgidos de esta autoevaluación serán incorporados a las recomendaciones realizadas por los consejeros en las prácticas del Consejo en materia de auditoría, finanzas, planeación, sustentabilidad y riesgos, con la finalidad de mejorar continuamente su desempeño.

Con el fin de coordinar la comunicación y transparencia entre el máximo órgano de gobierno y los grupos de interés, contamos con el área de Relación con Inversionistas, la cual aprovecha diversos mecanismos de interacción como son conferencias telefónicas con los inversionistas, además de reportes mensuales y trimestrales publicados en nuestra página web y entregados también a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y al NASDAQ. De igual manera mantenemos una política para la elaboración y publicación de eventos relevantes de la sociedad.

Comités de Apoyo

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

El objetivo en materia de ***Auditoría*** es que se cumplan las políticas corporativas, contables, de información financiera y de control interno, en los términos que determina la Ley.	Las ***Prácticas Societarias*** tienen la finalidad de disminuir el riesgo potencial de llevar a cabo operaciones en condiciones desventajosas para OMA o que privilegien a un grupo determinado de personas o accionistas.	En materia de ***Finanzas y Planeación***, el objetivo es evaluar la planeación estratégica de largo plazo, las políticas de inversión y financiamiento, así como identificar los riesgos a los que la compañía está sujeta.	El objetivo de ***Sustentabilidad***, es la protección al ambiente y el desarrollo sustentable en todos los proyectos de la Sociedad, así como la identificación de los riesgos a que está sujeta la Compañía.

Las funciones y responsabilidades de los Comités de Apoyo, en cada rubro, son:

Auditoría

- Seleccionar y proponer la designación del auditor externo independiente así como proporcionar una opinión sobre su posible remoción.
- Supervisar la labor del auditor externo y analizar los informes preparados por el mismo.
- Discutir y supervisar la preparación de los estados financieros.
- Presentar al Consejo de Administración un informe con respecto a la eficacia de los sistemas de control interno.
- Solicitar informes a los directivos relevantes cuando el Comité lo considere necesario al igual que proponer asistencia al Consejo de Administración en la preparación de los reportes que incluyen los lineamientos contables y de información, principalmente utilizados para la preparación de los estados financieros así como en la preparación del reporte de operaciones y actividades en las cuales haya participado el Consejo de Administración de acuerdo a la Ley del Mercado de Valores.
- Informar al Consejo de Administración todas aquellas irregularidades de las que tenga conocimiento.
- Recibir y analizar los comentarios y observaciones formuladas por los accionistas, consejeros, directivos relevantes, auditores externos, además de realizar los actos que a su juicio resulten procedentes en relación con tales observaciones.
- Convocar las Asambleas de Accionistas.

- Supervisar la implementación, por parte del Director General, de las resoluciones de los accionistas y consejeros.
- Preparar y presentar al Consejo de Administración un informe anual de sus actividades.

Prácticas Societarias

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

Finanzas y Planeación

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

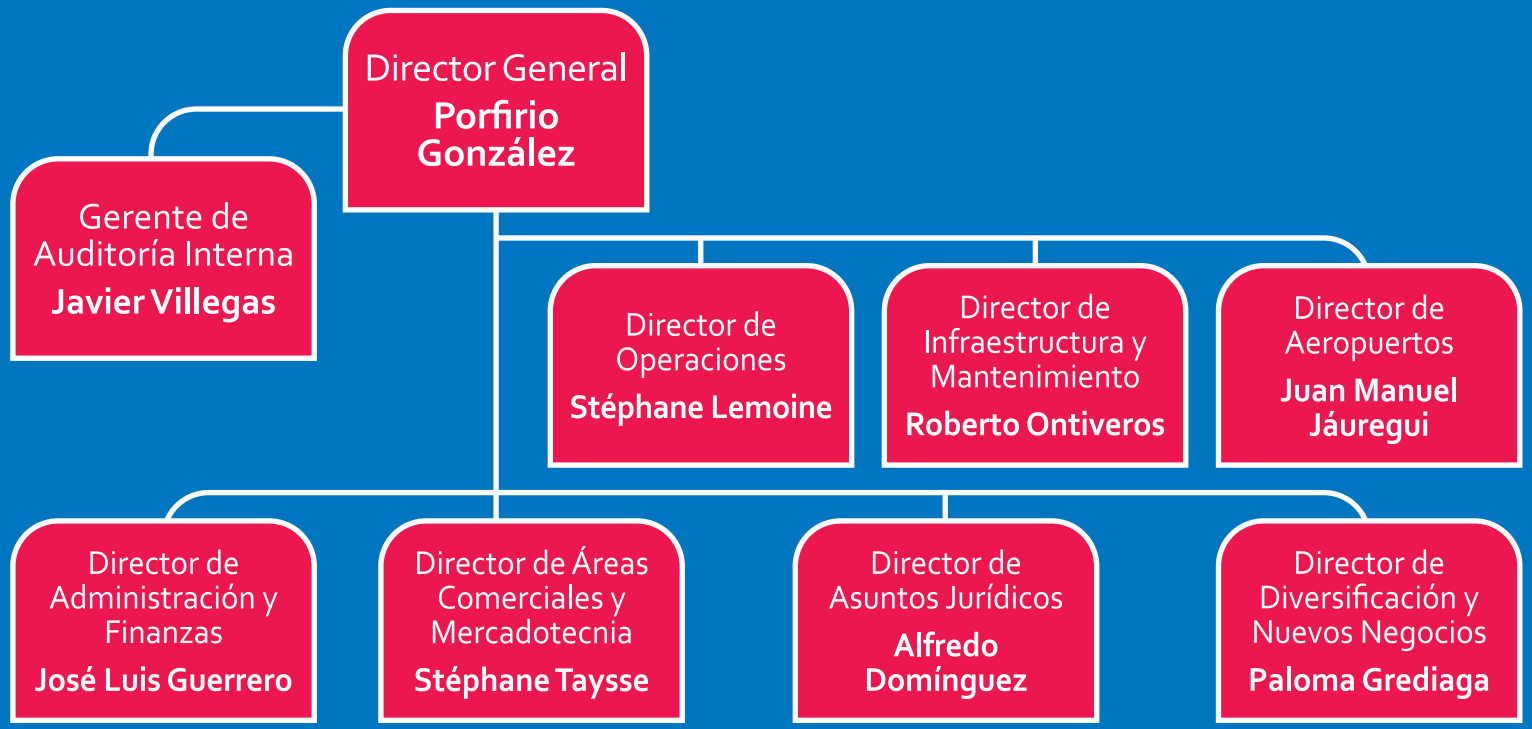
Sustentabilidad

- Crear y proponer los lineamientos en materia de sustentabilidad a seguir por la sociedad.
- Evaluar que los lineamientos en materia de sustentabilidad estén conforme al Plan Estratégico de la sociedad.
- Auxiliar al Consejo de Administración en lo referente en materia de sustentabilidad.
- Apoyar a las subsidiarias de la sociedad en la definición de objetivos en materia de sustentabilidad.
- Elaboración de informes que se deban presentar a la Asamblea de Accionistas en materia de sustentabilidad.
- Realizar y presentar un informe anual en materia de sustentabilidad de la situación actual de la sociedad.
- Identificar los riesgos en materia de sustentabilidad, así como proponer y someter a consideración y aprobación del Consejo de Administración las acciones a seguir.
- Estar al tanto de las disposiciones y políticas gubernamentales nacionales en materia de sustentabilidad así como los lineamientos internacionales adoptados por la empresa.
- Evaluar que las políticas emitidas por la sociedad cumplan con los criterios mínimos establecidos en materia de sustentabilidad, en relación a responsabilidad social, relaciones con empleados, proveedores y comunidades a las que impacta la sociedad.

Equipo Directivo

[3.11]

La Dirección General de OMA tiene a su cargo siete direcciones de área quienes en conjunto llevan la responsabilidad de la correcta dirección de OMA y de su desempeño económico. Estos equipos están conformados por gerentes, administradores aeroportuarios, subgerentes, personal administrativo, jefes de área, coordinadores y personal operativo.



2b. Administración de Riesgos

[1.2, 3.9, 4.9, 4.11, SO2]

Por la relevancia del área, contamos con un Comité para la Administración de Riesgos que tiene como responsabilidad detectar y administrar adecuadamente los riesgos potenciales a los que está expuesta la compañía, así como generar estrategias claves que permitan evitarlos, disminuirlos o mitigarlos. Este Comité está conformado por seis directores y cuatro gerentes de OMA, quienes reportan directamente al Comité Ejecutivo.

La correcta gestión de los riesgos implica su identificación, priorización y valorización, en función del impacto que podrían tener sobre las operaciones y/o la rentabilidad, lo que nos permite asegurar la continuidad de nuestro negocio en el largo plazo.

Para lograr esa adecuada gestión, recurrimos a una metodología propia en la que se identifican y clasifican los riesgos relacionados con:

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

Adicionalmente, y como parte de la estrategia de prevención, el 100 % de nuestras unidades de negocio fueron analizadas durante el periodo con respecto a riesgos de corrupción.

Durante 2013 se realizó una revisión profunda de los riesgos detectados en 2012, identificando 64 riesgos potenciales, para los cuales se iniciaron acciones para atenderlos, mitigarlos y minimizar los riesgos residuales. Durante 2014 se estarán actualizando tanto en su probabilidad de ocurrencia así como en lo que respecta a su potencial impacto financiero.

2c. Ética Empresarial

[4.6, 4.8, HR4, HR9, SO3, SO4]

El compromiso de OMA es actuar éticamente en todos los ámbitos y transacciones de nuestro negocio. Para lograrlo y estandarizar procedimientos, el documento que nos rige para guiar la conducta ética de todos los colaboradores es el Código de Ética y Conducta en el Negocio. Este documento marca los lineamientos en temas relacionados con la ética, así como prohíbe el soborno, el cohecho y la corrupción en las prácticas laborales, ya sea al interior o exterior de la compañía.

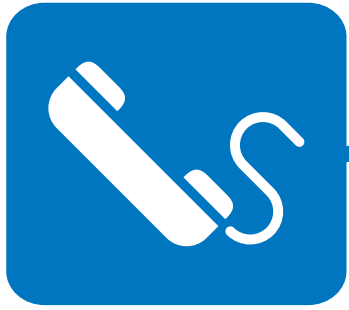
En 2013 capacitamos al 92% del personal administrativo y operativo en temas de ética y corrupción; asimismo, todas nuestras operaciones fueron sujetas a un análisis de riesgos relacionados con actos de corrupción.

Como parte del Código de Ética y Conducta del Negocio se especifican los procedimientos para evitar conflictos de interés del máximo órgano de gobierno. Adicionalmente, los Consejeros Independientes suscriben carta al Consejo en la que mencionan que no están sujetos a aquellos supuestos que establece la Ley de Mercado de Valores (LMV) para evitar conflicto de intereses.

El Código de Ética de OMA, disponible en la página web corporativa, especifica la línea gratuita abierta para todos nuestros grupos de interés, en la que se pueden realizar denuncias relacionadas con su incumplimiento. Las vías de comunicación son anónimas y coordinadas por una empresa independiente, con la finalidad de evitar conflictos de intereses y confidencialidad en el manejo de la información.

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

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



DENUNCIANTE

Recepción de denuncia por empresa independiente.

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

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

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

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

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

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

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

Comunicado de resultados finales a Empresa independiente.

Informe al denunciante sobre el resultado de la investigación.

La línea directa gratuita **001 877 495 3315** está disponible permanentemente durante los 365 días del año para todos nuestros grupos de interés. También es posible recibir denuncias de forma personal a través de las siguientes instancias: Dirección de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Capital Humano, o a través del jefe directo. Las denuncias recibidas de forma presencial son canalizadas a la Gerencia de Auditoría para su seguimiento y resolución.

Durante 2013 se recibieron **18** denuncias, de las cuales **16** se presentaron de forma anónima y **dos** de manera presencial. Del total de denuncias recibidas, **12** (66.7%) procedieron como válidas y seis (33.3%) no procedieron como faltas al Código de Ética y Conducta.

Como resultado de las denuncias procedentes, se tomaron las medidas pertinentes y se dio de **baja** a tres personas de la organización, se levantaron cinco **actas administrativas** y se **reubicó** a dos más.

Número de denuncias procedentes y tipo de denuncia						
Tipo de Denuncia	**2011**	**Porcentaje**	**2012**	**Porcentaje**	**2013**	**Porcentaje**
Trato injusto	0	0	0	0	11	92%
Negligencia operativa	0	0	0	0	1	8%
Consternación general	0	0	3	50%	0	0
Acoso laboral	0	0	2	33%	0	0
Robo a compañía	0	0	1	17%	0	0
Abuso de autoridad	1	11%	0	0%	0	0
Acoso sexual	1	11%	0	0%	0	0
Capacitación en área operativa	1	11%	0	0%	0	0
Daño clima laboral	5	56%	0	0%	0	0
Violencia física	1	11%	0	0%	0	0
Total	**9**	**100%**	**6**	**100%**	**12**	**100%**

De las denuncias presentadas en 2013, ninguna fue referente a incidentes o violaciones sobre los derechos de los indígenas.

TODOS
PONEN
TOMA
2
PON
2

2d. Derechos Humanos

[HR2, HR3, HR8]

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Como parte del compromiso de OMA hacia el respeto por todas las personas, y congruentes con nuestros valores, desde 2009 apoyamos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU), la iniciativa de mayor relevancia a nivel internacional en materia de derechos humanos.

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.

Por la relevancia que tiene el tema de los derechos humanos para lograr desarrollar una sensibilidad y una actitud de respeto, OMA se ha propuesto acrecentar sus estándares de capacitación en ese rubro. Para lograrlo, en 2013, del total de nuestros colaboradores, 466 personas (44%) recibieron cerca de 400 horas de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos. Además, 163 (60%) empleados de seguridad de los aeropuertos también recibieron capacitación en ese rubro. En 2014 se continuará capacitando al personal de seguridad, hasta cubrir a toda la plantilla que participa en esta área.

También durante 2013, el Consejo de Administración ratificó el Código de Ética y Conducta para Proveedores, en el cual se establece el respeto a los derechos humanos, alineados con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En ese sentido, el 100% de los contratos con proveedores y contratistas incluyen cláusulas de derechos humanos. Nuestros principales contratistas nos proveen servicios de limpieza, vigilancia y seguridad, así como al personal operativo de los estacionamientos.

3. Sustentabilidad OMA

[3.9, 4.11, 4.12, 4.17]

Los grandes retos actuales nos impulsan a asegurar que nuestras actividades aeroportuarias no sólo se lleven a cabo con calidad y eficiencia operacional, sino que también respeten el medio ambiente, a nuestros grupos de interés y a las comunidades que rodean los aeropuertos.

El Modelo de Gestión Integrado y la Política de Sustentabilidad de OMA nos permite asegurar y dar continuidad a acciones que emprendemos, las cuales son definidas por el Comité de Sustentabilidad interno que es presidido por el Director General.

Modelo de Gestión Integrado OMA

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

Para administrar todas las acciones en materia de sustentabilidad contamos con el Sistema de Gestión Integrado. Su alcance incluye la provisión de servicios de administración de instalaciones terminales, incluyendo la revisión de equipaje de pasajeros, la oportuna limpieza y mantenimiento de instalaciones así como las operaciones de las áreas de estacionamiento.

Este Sistema es auditado anualmente en cumplimiento a los tres estándares certificados: ISO 9001:2008; ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Para evaluar el cumplimiento de todo el grupo, contamos también con un programa anual de revisiones gerenciales del Sistema de Gestión Integrado, las cuales se realizan dos veces al año de modo local y dos veces en forma consolidada.

Son varios los indicadores que son sometidos a evaluación como parte de este Sistema y entre ellos se encuentran los siguientes:

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

Cumplimiento a objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable 2013							
	Objetivo	KPI	Peso	Meta	Real	Porcentaje	Cumplimiento
P7	Incrementar la satisfacción del cliente	Calidad en el Servicio ASQ	87.00%	4.03	3.95	85.27%	97.75%
		Índice de satisfacción de aerolíneas	13.00%	75	79	12.48%	
P8	Contribuir al desarrollo de la comunidad	Distintivo de Empresa Socialmente Responsable	75.00%	2.38	2.33	73.42%	98.42%
		Eventos y/o actividades de RS realizados (as)	25.00%	105	200	25.00%	
P9	Fomentar el cuidado del medio ambiente	Huella hídrica	50.00%	607,807	583,600	50.00%	100.00%
		Huella de carbono	50.00%	32,489	30,351	50.00%	
P10	Mitigar riesgos laborales	Índice de frecuencia OSHAS	70.00%	0.35	0.25	70.00%	96.06%
		Índice gravedad de accidentes	10.00%	7.1	9.9	6.06%	
		Índice de siniestralidad	20.00%	2.6	2.44	20.00%	

Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos				
	Incrementar la satisfacción del cliente	Contribuir al desarrollo de la comunidad	Fomentar el cuidado del medio ambiente	Mitigar riesgos laborales
2010	91	100	88	87
2011	99	99	94	51
2012	96	100	99	56
2013	98	98	100	96

Objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable 2014 - 2016						
				Metas		
	Objetivo	KPI	Peso	2014	2015	2016
P5	Incrementar la satisfacción del cliente	Calidad en el Servicio ASQ	75%	3.99	4.13	4.2
		Índice de satisfacción de aerolíneas	25%	80	82	84
P6	Contribuir al desarrollo de la comunidad	Desempeño ESG	50%	7.76	7.87	7.97
		Distintivo de Empresa Socialmente Responsable	30%	2.39	2.45	2.5
		Avance al Programa de Compromiso Social OMA	20%	100%	100%	100%
P7	Fomentar el cuidado del medio ambiente	Huella hídrica	40%	45.23	43.88	42.56
		Huella de carbono	40%	2.4	2.32	2.25
		Protección a la Biodiversidad	20%	2	4	6
P8	Mitigar riesgos laborales	Índice Frecuencia de Accidentes	70%	0.33	0.3	0.28
		Índice gravedad de accidentes	10%	9.54	8.58	7.72
		Índice de Siniestrabilidad	20%	3.15	2.57	2.16

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 las 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 los aeropuertos.

A nuestros compromisos de sustentabilidad, este año se ha agregado el de la Biodiversidad, por la relevancia que ha tomado en el contexto de los aeropuertos que operamos. El conjunto de compromisos son:

Gobierno Corporativo

I. Establecer un desempeño económico, societario, ambiental y social en línea con el Código de Ética de OMA, la adopción de las mejores prácticas y el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales aplicables.
II. Controlar efectivamente los riesgos por los cuales la empresa es directamente responsable.

VIII. 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, ruido, residuos y energía.

Biodiversidad

I. Mitigar los impactos a la biodiversidad derivados de nuestras operaciones.
II. Informar a los empleados sobre la importancia y beneficios de la protección y conservación de la biodiversidad en los aeropuertos y áreas de influencia.
III. Identificar las especies de flora y fauna presentes en los aeropuertos para establecer prioridades de conservación.

IV. Colaborar con organizaciones externas y dependencias gubernamentales para la protección y recuperación de áreas de importancia ecológica dentro y fuera de nuestras instalaciones.

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 permita 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.

El **Sistema de Gestión Integrado** de OMA nos permite dar seguimiento al desempeño de los procesos y al cumplimiento a objetivos y metas en materia de sustentabilidad. El alcance de este Sistema incluye la provisión de los servicios de administración de instalaciones terminales, incluyendo la revisión de equipaje de pasajeros, limpieza, y mantenimiento de instalaciones, además de las operaciones del estacionamiento.

El Sistema de Gestión Integrado cuenta con dos programas anuales: *auditorías internas y revisiones gerenciales:*

- *Las auditorías internas* se realizan al menos una vez al año e incluyen la totalidad de los procesos incluidos en el alcance de la certificación. Estas auditorías se realizan tomando como referencia de evaluación la conformidad de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.
- *Las revisiones gerenciales* se ejecutan semestralmente de manera local y consolidada, con la finalidad de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

Proceso de materialidad

[3.5, 3.11, 4.15, 4.17]

Con el fin de atender de manera eficiente la necesidad de determinar los temas relevantes tanto para la compañía como para nuestros grupos de interés, en 2012 realizamos un proceso de determinación de materialidad con el apoyo de una empresa externa. Como parte de este ejercicio, en 2013 se incorporaron nuevos indicadores a los reportados en el año anterior. El compromiso para 2014 es llevar a cabo un nuevo análisis de materialidad para revisar la relevancia de los temas reportados, y determinar si éstos siguen cumpliendo las expectativas de información para los grupos de interés.

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

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

La guía **GRI G3.1**, el IPC Sustentable y el marco regulatorio en el que operamos nos permiten compararnos con otras organizaciones y conocer el desempeño de OMA en materia de sustentabilidad. Estos lineamientos externos fueron una referencia de utilidad para

determinar cuáles aspectos económicos, medio ambientales y sociales son importantes de medir y reportar conforme a los riesgos y los objetivos de nuestro negocio.

Para realizar este proceso se analizaron 64 riesgos potenciales para OMA, clasificándolos de acuerdo al peligro e impacto económico que pudieran tener sobre la operación de la empresa.

De acuerdo al análisis de materialidad llevado a cabo en 2012 los temas relevantes identificados se distribuyen por sectores de la siguiente manera:

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

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

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

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

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

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

Como parte de este mismo rubro, a nivel interno se consideró muy relevante reportar temas de contaminación por ruido y lo concerniente a la estrategia de biodiversidad.

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

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

En relación a los temas de **Derechos Humanos y Equidad de Género**, el público interno los clasificó como muy relevante, mientras el público externo relevante.

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

Proceso de definición de la materialidad de los indicadores OMA

Premios y reconocimientos 2013 [2.10]

Recibido por:	Reconocimiento	Organismo Certificador
OMA	IPC Sustentable	Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
OMA	Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
OMA	Certificado de Protección Ambiental	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
OMA	Certificación ISO 9001:2008	*Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)*
	Certificación ISO 14001:2004	*Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)*
	Certificación ISO 18001:2007	*Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)*
OMA	Empresa Libre del Consumo de Drogas	Premeditest
OMA	100 Mejores empresas para trabajar 2013	Great place to Work Institute
OMA	Programa de manejo y destrucción ambientalmente adecuados de bifenilos policlorados.	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Fondo Mundial del Medio Ambiente y Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)
Aeropuerto de Chihuahua	Certificado Empresa Segura Nivel 1	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto de Ciudad Juárez	Certificado Empresa Segura Nivel 1	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto de Ciudad Juárez	Empresa Familiarmente Responsable	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto de Mazatlán	Mejor aeropuerto regional de América Latina y el Caribe en la categoría de menos de 2 millones de pasajeros al año.	*Airport Service Quality*
Aeropuerto de Reynosa	Empresa Familiarmente Responsable	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto de Zacatecas	Distintivo M	Secretaría de Turismo (SECTUR)

4. Dimensión Económica

[2.8, 3.9, 5.1, EC1, EC4, EC6, EN28, SO8, PR2, PR4, PR9, AO1, AO2]

La sustentabilidad de OMA tiene como base el desempeño económico productivo de la compañía. Año con año trabajamos para ser más eficientes y seguir generando valor para los socios comerciales y accionistas, a la par que satisfacemos las necesidades de usuarios y pasajeros.

Para dar un panorama de 2013 en cifras, destacan estos parámetros:

- Incrementamos en 5.5% el número de pasajeros en las terminales con respecto a 2012.
- 13,292,473 pasajeros hicieron uso de nuestros aeropuertos.
- 32 aerolíneas prestaron sus servicios.
- Operamos 94 rutas nacionales y 60 internacionales.

Número de pasajeros terminales* por origen y destino

Pasajeros Terminales	2010	2011	2012	2013
Nacionales	9,660,159	9,988,332	10,769,224	11,459,250
Internacionales	1,927,529	1,784,252	1,825,145	1,833,223
Total	**11,587,688**	**11,772,584**	**12,594,369**	**13,292,473**

* Pasajeros terminales incluyen los tres tipos de aviación: comercial, comercial no regular y general; excluye pasajeros en tránsito.

Número de pasajeros terminales en llegadas y salidas			
Pasajeros Terminales	**Nacionales**	**Internacionales**	**Total**
Llegadas	5,819,880	829,454	**6,649,334**
Salidas	5,639,370	1,003,769	**6,643,139**
Total	**11,459,250**	**1,833,223**	**13,292,473**

Número de operaciones realizadas				
Operaciones	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
Nacionales	300,515	292,301	287,729	278,463
Internacionales	44,312	43,701	44,333	42,515
Total	**344,827**	**336,002**	**332,062**	**320,978**

Total de operaciones anuales por tipo de aviación	
Aviación comercial	186,629
Aviación no regular	53,211
Aviación general	81,138
Total	**320,978**

Total de operaciones anuales desglosadas por horario			
2013	**Nacional**	**Internacional**	**Total**
Diurno	235,156	36,029	271,185
Nocturno	43,307	6,486	49,793
Total	**278,463**	**42,515**	**320,978**

Número de pasajeros por tipo de uso de aeropuerto				
Pasajeros 2013	**Origen y destino**	**Transferencia**	**Tránsito**	**Total**
Nacionales	11,412,043	47,207	150,284	**11,609,534**
Internacionales	1,821,859	11,364	21,231	**1,854,454**
Total	**13,233,902**	**58,571**	**171,515**	**13,463,988**

El desempeño económico de OMA está administrado a través de tres mecanismos clave que son aplicados y vigilados con detalle:

- *Presupuesto anual:* conformado por el presupuesto de todas las empresas de OMA y se revisa mensualmente; adicionalmente se elaboran proyecciones por trimestre para ir monitoreando posibles desfases al plan original.
- *Planeación Estratégica:* como parte de esta planeación se determinan los Indicadores clave de desempeño (KPI) para cada una de las iniciativas estratégicas por empresa del Grupo, en donde se incluyen los indicadores financieros para cada uno. El Comité de Planeación Estratégica recibe, después de las revisiones trimestrales, información sobre posibles desviaciones, para elaborar planes de mitigación de la variación.
- *Comité de Administración de Riesgos:* detecta los peligros y sus posibles riesgos relacionados al negocio a partir de donde se elaboran los planes de mitigación hacia los mismos.

Desempeño económico OMA 2010-2013									
	Concepto	2010		2011		2012		2013	
Valor económico directo generado	Ingresos		2,574		2,790		3,141		3,418
Valor económico distribuido	Costos operativos		1,854		1,870		1,981		2,209
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	357		416		410		453	
	Inversiones en la comunidad	8		1		2		1	
	Pagos a gobierno (tasa de impuestos brutos)	20		16		25		23	
	Impuestos causados y diferidos		-9		182		288		135
	Pagos a proveedores de fondos		70		121		53		143
Valor económico retenido	Valor económico generado menos Valor económico distribuido		659		616		819		1,201

Nota: Cifras en millones de pesos.

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

Durante 2013 destinamos el 99% hacia el pago a proveedores locales, es decir, aquellos que se encuentran en territorio nacional.

En la complejidad de nuestras operaciones diarias y por los temas sensibles de regulación que debemos cumplir, el respeto a las normas establecidas es un rubro de importancia clave para OMA. En ese sentido, durante 2013 no se recibieron multas significativas o sanciones no monetarias por los siguientes conceptos:

- Incumplimiento de la normatividad ambiental.
- Incumplimiento de leyes y regulaciones.
- Incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.
- Incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- Incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Para información completa sobre el desempeño económico de OMA puede consultar el Reporte Anual en la página Web: ***www.oma.aero***

5. Dimensión Social

5a. Responsabilidad Social

Las acciones que emprende OMA están enfocadas en asegurar la rentabilidad empresarial del negocio, pero también a operar en armonía con el medio ambiente, la comunidad y todos los grupos de interés.

Nuestro compromiso social trasciende en todos los detalles del día a día y se traduce en inversión social que a su vez se ve reflejada en las acciones y actividades que llevamos a cabo en Responsabilidad Social. Lo que hacemos en estos ámbitos no son acciones al azar, sino que trabajamos en iniciativas alineadas a los objetivos del negocio, los valores que nos identifican, la Política de Sustentabilidad de OMA, el Código de Ética y Conducta así como el conjunto de las políticas y procedimientos que nos rigen. Para ello, nos apoyamos en el Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA.

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

En 2013, por sexto año consecutivo obtuvimos el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), así como una serie de reconocimientos en materia ambiental, social y calidad en los diferentes aeropuertos.

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Acciones de Responsabilidad Social

[3.9, 4.12]

Con la finalidad de contribuir al desarrollo de las comunidades cercanas a las instalaciones, en 2013 llevamos a cabo 200 acciones de responsabilidad social en proyectos que atienden los temas de empleados y familia, comunidad, usuarios y socios económicos y el medio ambiente.

Entre los programas más destacados que realiza OMA se encuentran:

Voluntariado OMA

Son un conjunto de actividades promovidas y apoyadas por OMA con la finalidad de involucrar y fomentar la participación libre de sus empleados, a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento, a causas, proyectos y organizaciones que benefician a la sociedad.

En 2013 llevamos a cabo 28 eventos de voluntariado en donde se realizaron, entre otras, actividades que incluían visitas a centros de salud, casas hogar así como el apoyo a los damnificados por los desastres naturales sufridos en algunos estados de México. En estas actividades participaron 400 voluntarios, en donde se benefició a diez organizaciones de la sociedad civil.

Feria de Sustentabilidad

2013 fue el marco para llevar a cabo la quinta Feria de Sustentabilidad en todos los aeropuertos. Este espacio de convivencia y aprendizaje se realiza durante una semana y nos da la oportunidad de fomentar la participación de todos nuestros colaboradores y sus familias.

En el evento se desarrollaron conferencias en torno a los temas de servicio al cliente, medio ambiente, responsabilidad social, seguridad y salud. Además realizamos concursos, visitas guiadas en las instalaciones de los aeropuertos y visitas a asociaciones civiles, concluyendo con una actividad de voluntariado. Este año contamos con la asistencia de más de 3 mil 500 participantes.

Como parte de la Feria de Sustentabilidad se realizó el quinto concurso de fotografía, dibujo y collage, en donde colaboradores y sus familias fueron invitados a participar con obras relacionas con la sustentabilidad. Este año se obtuvieron alrededor de 200 trabajos participantes, resultando tres ganadores por categoría.

Mujeres OMA

La iniciativa lleva como objetivo promover el desarrollo integral de nuestras colaboradoras, así como generar un vínculo con las esposas de los colaboradores para fortalecer las relaciones familiares.

Durante 2013 se impartieron diversas conferencias en todos los aeropuertos dirigidas al bienestar de las mujeres. Asistieron 450 personas que recibieron información en temas muy específicos como: equilibrio entre la vida familiar y laboral, nutrición, comunicación, salud y cáncer de mama.

OMA Buen Vecino

Este programa fue diseñado para vincularnos con las comunidades aledañas a nuestras operaciones. Cada uno de los centros de trabajo organiza eventos y donaciones, tanto en especie como en efectivo, que buscan coadyuvar en alguna problemática o necesidad de la comunidad previamente identificada. En 2013 se brindó apoyo a 13 municipios a través de OMA Buen Vecino.

Entre las acciones que fueron emprendidas, se realizaron 39 donaciones en efectivo y en especie para apoyo de causas sociales y medioambientales que aportan beneficios a la comunidad. Como parte de los donativos en especie durante 2013 se entregaron: computadoras, bancas, luminarias, unidades para la extinción de incendios, equipos de protección personal para bomberos y ambulancias.

Programa Adopta una Escuela

Estimular, promover y mejorar las condiciones para el proceso educativo son elementos clave que favorecen la formación de los estudiantes. En OMA, además de que creemos firmemente que la educación es un factor indispensable para el desarrollo del país y la construcción de una sociedad más justa y productiva, tenemos el compromiso constante y a todos los niveles de concretar el apoyo de manera que se refleje de inmediato en acciones.
Bajo esa premisa, cada uno de nuestros centros de trabajo ha adoptado una escuela, en donde nos interesa impulsar el desarrollo educativo de niños y jóvenes, además de promover la sustentabilidad como eje de trabajo trascendente desde esas etapas de formación.

A través de este programa, los equipos de trabajo de cada aeropuerto llevamos a cabo labores de mejora en la infraestructura, mantenimiento, pintura, reforestación, mobiliario y equipo de oficina de las escuelas. Para lograr los objetivos invitamos a participar, además de nuestros colaboradores, también a sus familias mediante estas acciones de voluntariado. En 2013 adoptamos 14 escuelas, beneficiando con ello a 3 mil estudiantes, en un esfuerzo palpable y visible que nos motiva a tomar medidas para que siga creciendo.

Monto de donaciones en efectivo realizadas por aeropuertos de OMA	
Centro de Trabajo	**Monto Donado**
MTY	$637,827.00
CORP	$385,187.00
CJS	$36,084.00
DGO	$14,428.00
TAM	$11,812.00
CUL	$8,000.00
ACA	$6,000.00
Total	***$1,099,338.00***

Grupos de Interés

[4.13, 4.14, 4.15, 4.16]

En OMA es una prioridad el mantener una interacción constante con nuestros grupos de interés, los cuales han sido determinados de acuerdo a dos factores: el tipo de influencia que tienen sobre OMA y el grado de interdependencia que existe entre éstos y la empresa. En 2014 llevaremos a cabo un ejercicio de diálogo con grupos de interés con la finalidad de actualizar la materialidad de los indicadores sustentables especificados.

Como parte de nuestros grupos de interés identificamos a 91 instituciones, organizaciones y/o grupos que clasificamos en nueve categorías.

Grupo de Interés	Definición	Vías de Comunicación	Frecuencia
Empleados	1,054 colaboradores -sindicalizados y no sindicalizados- que trabajan en nuestros 13 aeropuertos y corporativo.	Intranet	Permanente
		Revista Interna Notams	Bi-mensual
		Comunicados	Permanente
		Tableros	Permanente
		Internet	Permanente
		Encuesta de clima laboral	Dos por año
		Línea directa de denuncias Código de Ética	Permanente
Mercado de Valores	Instituciones Regulatorias, Bolsas de Valores, Gobierno Corporativo, Inversionistas, Analistas y Consultores Financieros	Reporte Anual	Anual
		Página de Internet	Permanente
		Área de Relación con Inversionistas	Permanente
		Boletines	Permanente
		Correo electrónico	Permanente
Clientes	Pasajeros, Socios Económicos, Aerolíneas y Arrendatarios	Pantallas y módulos de información	Permanente
		Correo electrónico	Permanente
		Página de Internet	Permanente
		Comité Local de Operaciones y Horarios	Mensual
		Buzón de sugerencias	Permanente
		Encuestas de satisfacción a pasajeros	Anual
		Línea telefónica	Permanente
		Redes sociales	Permanente

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

Satisfacción a Clientes

[PR5, PR7, PR8, SO5]

Los clientes son un grupo de interés relevante para OMA. Nos interesa ofrecer a todos los usuarios, clientes y pasajeros servicios de calidad que satisfagan sus expectativas al visitar nuestros aeropuertos.

Para mantener comunicación constante con ellos, contamos con diversos mecanismos:

- 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 Buzón de Sugerencias en terminales aéreas.

La Política de Protección de Datos Personales asegura a los pasajeros y usuarios la administración adecuada de su información personal, la cual se mantiene de forma confidencial. En 2013 no recibimos quejas relacionadas con la privacidad o fuga de datos personales. Tampoco se presentaron incidentes por incumplimientos de regulaciones relativas a la comunicación o promoción de nuestros servicios.

Como parte de la evolución de OMA hacia la mejora continua, en 2013 se eliminó la aplicación de las encuestas internas de satisfacción de pasajeros, para inscribir a todos los aeropuertos en el programa *Airport Service Quality* (ASQ) promovido por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)

ASQ es un estudio comparativo sobre el servicio que ofrecen más de 200 aeropuertos a nivel internacional. El diseño de la encuesta de evaluación permite analizar a los aeropuertos a partir de la experiencia del pasajero en el día de su viaje.

Participar en el ASQ nos permite obtener una visión clara de la experiencia de los pasajeros que hacen uso de las instalaciones de OMA así como de las opiniones de los pasajeros en su visita a los aeropuertos de América, África, Asia, Europa y el Medio Oriente.

Calificación encuestas ASQ 2011-2013

	2011	2012	2013
Acapulco		3.84	3.88
Chihuahua			3.89
Ciudad Juárez			3.89
Culiacán	3.84		4.07
Durango			3.86
Mazatlán	4.15	4.26	4.16
Monterrey	3.75	4.01	4.07
Reynosa			3.89
San Luis Potosí			3.72
Tampico		3.86	3.87
Torreón		3.98	3.96
Zacatecas			3.96
Zihuatanejo		4.17	4.23

* Calificación máxima posible 5.
La calificación corresponde:
Overall satisfaction.

Encuestas ASQ

Año	Calificación global OMA
2011	3.86
2012	4.02
2013	3.95

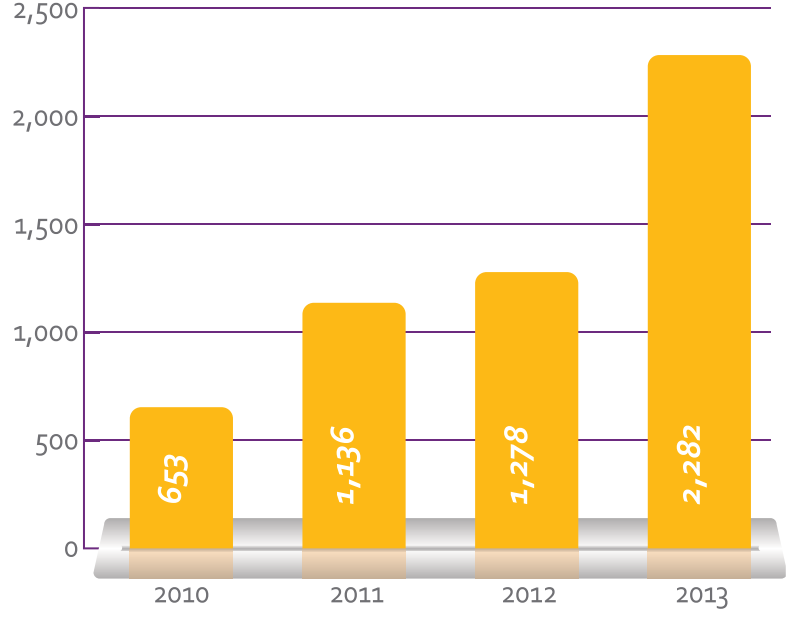
El aeropuerto de Mazatlán obtuvo por segunda ocasión el Premio ASQ Al mejor Aeropuerto Regional en América Latina y el CARIBE en la categoría de Aeropuertos con menos de 2 millones de pasajeros, como un reconocimiento a los resultados a las acciones implementadas para mejorar la calidad en el servicio prestado.

Otro mecanismo muy útil para reforzar el tema de la atención al cliente es el **buzón de sugerencias** como herramienta que nos permite mantener contacto y retroalimentación de usuarios y pasajeros.

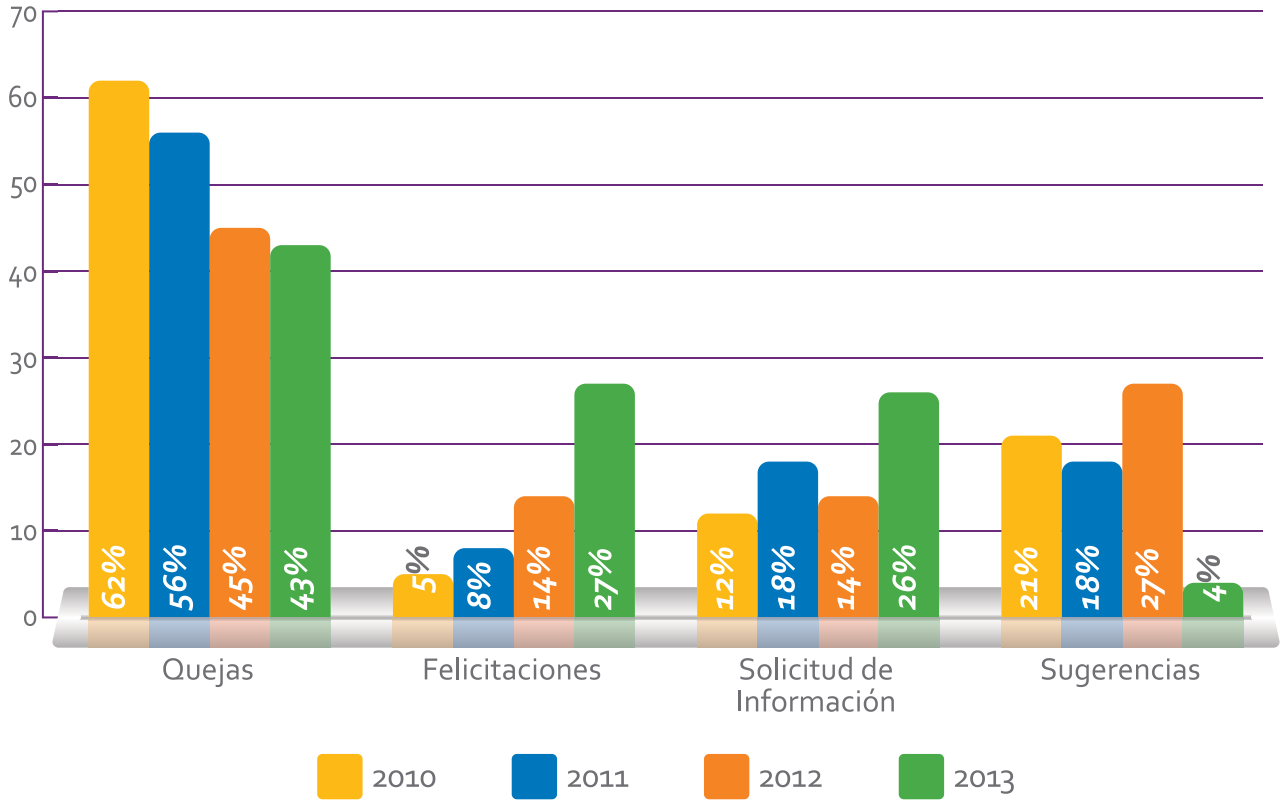
Contamos con 42 buzones de sugerencias electrónicos en todos los aeropuertos, incentivando la retroalimentación de los clientes en un proceso de comunicación que es más eficiente que el anterior método de papeletas.

En 2013 recibimos 2,282 retroalimentaciones, un 78 % más que las recibidas en 2012. El número de quejas recibidas disminuyó con respecto al año anterior, de un 45% a 43%. Mientras que las felicitaciones aumentaron de un 14% recibidas en 2012 a un 27 % recibidas en 2013. De estas retroalimentaciones, el 100% son atendidas y enviadas a las áreas correspondientes para su seguimiento y resolución en caso que así se requiera.

Número de retroalimentaciones recibidas en buzones de sugerencias



Tipo de retroalimentación recibida en los buzones de sugerencias (2010 - 2013)

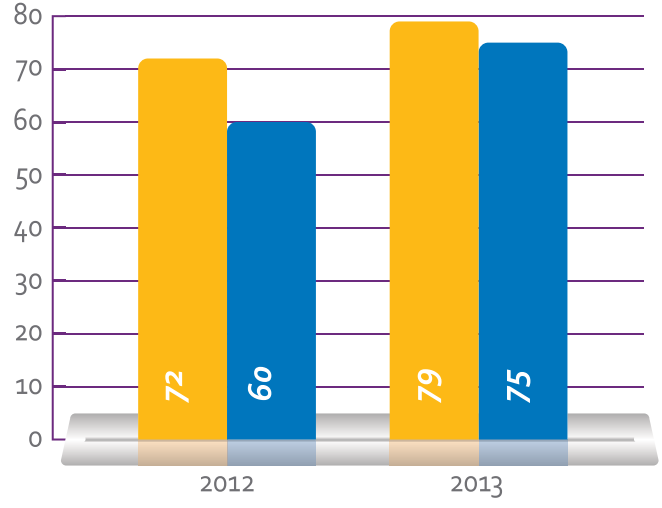


Como resultado tangible de este proceso de retroalimentación, en 2013 fueron instalados carros portaequipajes en los aeropuertos de Chihuahua, Culiacán, Mazatlán y Monterrey.

Con el fin de evaluar el sistema de voceo en OMA, el Comité de Voceo implementó el estudio acústico a los aeropuertos de Torreón, Tampico y San Luis Potosí. En 2014 se continuará el ejercicio en los aeropuertos de Chihuahua, Reynosa y Zacatecas.

Por segundo año consecutivo se aplicó la **Encuesta de Satisfacción de Aerolíneas** que fue aplicada a personal del corporativo de 11 aerolíneas, 71 gerentes de aeropuerto así como a 296 pilotos de aeronaves.

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



Encuestas de aerolineas 2012-2013

Real
Meta

Comisiones Consultivas

Contamos con Comisiones Consultivas en los 13 aeropuertos, las cuales se reúnen una vez al año y están integradas por autoridades federales, estatales, municipales y representantes de la actividad económica de cada entidad. El gobierno estatal participa como Presidente Honorario y la preside el Administrador Aeroportuario.

Las comisiones tienen como objetivo la promoción del aeropuerto e interactuar con autoridades y representantes de los sectores productivos, para fortalecer la actividad socioeconómica de la región donde se encuentra ubicado.

En 2013 se llevaron a cabo actividades de consulta, discusión y acuerdos relacionados con los siguientes temas en cada aeropuerto:

- Plan Maestro de Desarrollo y sus actualizaciones.
- Situación operativa de los aeropuertos.
- Relación de los aeropuertos con los planes de desarrollo urbano.
- Impacto en las actividades económicas de la región.
- Impacto en materia ambiental, turística y económica.

- Cooperación con autoridades y prestadores de servicios para promover la conectividad aérea.
- Promoción del servicio de carga aérea.

A fin de dar continuidad a cada uno de los proyectos, así como ventilar problemas de interés común, proponer nuevos negocios y conformar grupos de atención, en 2013 se diseñó un nuevo enfoque para que la dinámica de participación en las Comisiones Consultivas sea más interactiva. Esto se está logrando a través de exposiciones por parte de los diferentes actores económicos de las comunidades en donde tenemos presencia.

Con el interés de participar activamente en iniciativas nacionales e internacionales, también formamos parte de diversas asociaciones y organizaciones.

En la participación a nivel corporativo durante 2013 destacan:

- Pacto Mundial de la ONU
- Movimiento Congruencia
- ACI *Airports Council International*
- *American Society for Quality*

Participación por aeropuerto en 2013:

Asociaciones por aeropuerto	
Acapulco	Fideicomiso de Promoción Turística de Acapulco (FIDETUR). Comité de Promoción de Cruceros y Home Port. Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas de Acapulco A.C. (AHETA). Asociación de Empresas e Industrias Limpias del Estado de Guerrero A.C. Consejo Consultivo de La Comisión Federal de Electricidad ACA. Consejo Ciudadano del Estado de Guerrero del Instituto Nacional de Migración.
Chihuahua	Asociación de Maquiladoras y Exportadoras de Chihuahua (AMEAC). Comité de Facilitación Aduanera. Asociación de Agentes Aduanales (AAA). Cámara Nacional de Comercio (CANACO). Comité de Desarrollo Económico de Chihuahua. Protección Civil del Estado.

Asociaciones por aeropuerto	
Culiacán	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Culiacán. Comité de Turismo Confederación Patronal de La República Mexicana (COPARMEX). Grupo de Ayuda Mutua Empresarial (GAME). Miembro de Actores Cadena Turística De Culiacán.
Durango	Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX). Fideicomiso de Turismo del Estado de Durango. Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Durango. Consejo Coordinador Empresarial. Asociación de Hoteles y Moteles de Durango. Grupo de Protección Civil del Estado.
Mazatlán	Subcomité de Turismo presidido por la SECTUR del Estado. Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Mazatlán. Comité de Tráfico de la Asociación de Hoteles. Participación permanente con Protección Civil del Ayuntamiento de Mazatlán. Comité de Ayuda Mutua. Comité de Turismo de la Confederación Patronal de La República Mexicana (COPARMEX). Cámara Nacional de la Industria (CANACINTRA) de Mazatlán.
Monterrey	Monterrey *Aerocluster*. Comité de Facilitación Aduanera.
Reynosa	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Reynosa. Cámara de Comercio *McAllen*.
San Luis Potosí	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de San Luís Potosí. Clúster Logístico y Automotriz de San Luís Potosí. Asociación de Hoteles y Moteles de San Luís Potosí.

Asociaciones por aeropuerto	
Tampico	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Tampico. Consejo Consultivo de Turismo de Tampico. Asociación Mexicana de Hoteles del Sur de Tamaulipas A.C.
Torreón	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de Torreón. Oficina de Convenciones y Visitantes (OCV) Laguna. Consejo Lagunero de la Iniciativa Privada (CLIP). Red ESR Laguna. Asociación de Hoteles y Moteles Delegación Laguna. Grupo de Ayuda Mutua Empresarial (GAME).
Zihuatanejo	Asociación de Recursos Humanos de Ixtapa Zihuatanejo. Oficina de Convenciones y Visitantes de Ixtapa Zihuatanejo. Asociación de Hoteles de Ixtapa Zihuatanejo. Asociación de Desarrolladores y Operadores Turísticos de Ixtapa Zihuatanejo. Participación permanente con Protección Civil del H. Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta. Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO).
Ciudad Juárez	INDEX AMAC. Asociación de Maquiladoras, A.C. (AMAC). Oficina de Convenciones y Visitantes (OCV). Cámara Nacional de Comercio (CANACO). Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX). Comité Local de Ayuda Mutua CLAM.
Zacatecas	Clúster Turístico y Cultural de Zacatecas. Asociación de Hoteles y Moteles de Zacatecas. Asociación de Agencias de Viajes de Zacatecas. Cámara Nacional de Comercio de Zacatecas (CANACO).

5b. Prácticas Laborales OMA

[EC7, LA1, LA2, LA4]

El equipo de colaboradores directos de OMA estuvo conformado en 2013 por 1,054 personas que día con día se desempeñan tanto en áreas operativas como administrativas con el fin de atender las necesidades y requerimientos tanto de los usuarios y pasajeros, como la correcta operación de las instalaciones aeroportuarias.

En apego a nuestros valores, apoyamos la diversidad en todas sus formas, asegurando que los procesos de reclutamiento y desarrollo del personal estén regidos por un método de selección por competencias.

Desglose de trabajadores por edad, género y región

Rango de edad	Sexo	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	CORP.	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total
19-30	Hombres	22	15	15	19	7	51	15	16	24	8	16	19	14	7	**248**
	Mujeres	1	4	5	0	0	20	2	7	29	2	1	1	3	2	**77**
31-40	Hombres	26	20	19	20	18	70	19	12	34	13	14	16	7	13	**301**
	Mujeres	3	4	4	5	2	14	2	3	37	3	8	5	1	5	**96**
41-50	Hombres	15	9	10	10	8	28	16	4	22	14	10	6	11	11	**174**
	Mujeres	3	0	3	1	2	9	5	0	8	1	4	2	0	1	**39**
51 +	Hombres	11	4	3	6	3	33	7	0	15	5	6	2	8	8	**111**
	Mujeres	2				1	2					2		1		**8**
Total		**83**	**56**	**59**	**61**	**41**	**227**	**66**	**42**	**169**	**46**	**61**	**51**	**45**	**47**	**1,054**

Personal sindicalizado y no sindicalizado

Tipo de contrato	2010		2011		2012		2013	
	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje
Sindicalizado	580	58%	580	57%	575	56%	586	56%
No sindicalizado	416	42%	431	43%	446	44%	468	44%
Total	**996**	**100%**	**1,011**	**100%**	**1,021**	**100%**	**1,054**	**100%**

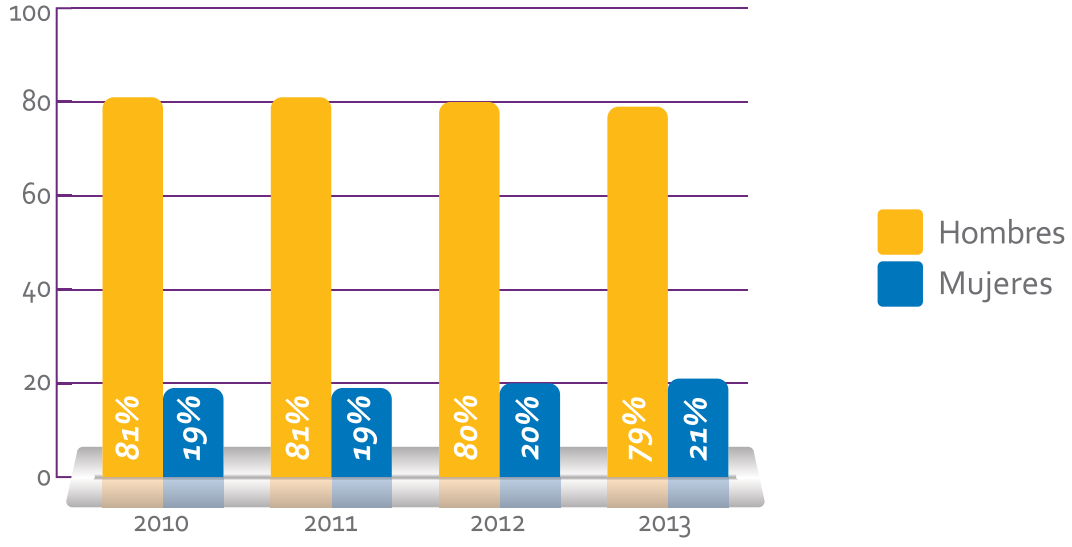
El equipo de alta dirección de OMA está compuesto por 43 colaboradores en los puestos de Directores, Administradores Aeroportuarios y Gerentes. De ellos 74% son originarios de las regiones en donde tenemos operaciones, 9% son extranjeros y 91% mexicanos.

Desglose de trabajadores por tipo de contrato y región

Unidad Organizativa	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	CORP.	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total
C.R.E.I.	31	22	23	23	22	23	22	24		23	23	23	22	16	**297**
OMA Carga	0	0	0	4	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	**17**
Operaciones	17	11	7	12	5	51	13	3	10	7	12	7	6	5	**166**
Servicios y seguridad	6	5	6	2	1	31	5	1		1	3	3	3	3	**70**
Mantenimiento	15	8	10	9	7	49	15	5	3	7	13	8	8	11	**168**
Administración	14	10	13	11	6	60	11	9	156	8	10	10	6	12	**336**
Total	**83**	**56**	**59**	**61**	**41**	**227**	**66**	**42**	**169**	**46**	**61**	**51**	**45**	**47**	**1,054**

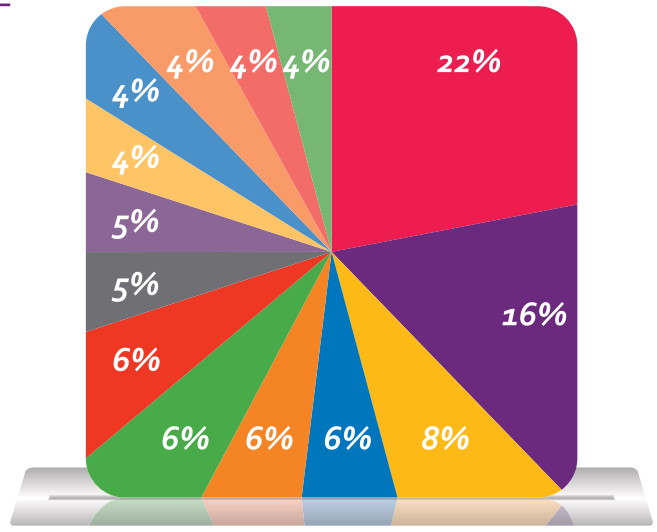
C.R.E.I.: Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios

Porcentaje de hombres y mujeres



Indicadores de diversidad

	2010	2011	2012	2013
Empleadas Mujeres	187	194	205	220
Mujeres nivel gerencial	3	4	4	5
Empleados 50 + años	127	129	109	119



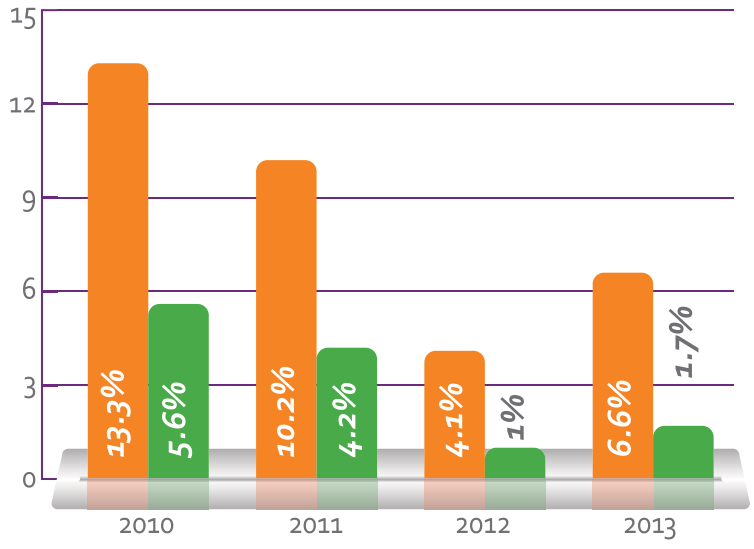
Distribución de empleados por aeropuerto

MTY	CUL	ZIH
Corp.	CUU	ZCL
ACA	CJS	REX
MZT	TRC	DGO
TAM	SLP	

Rotación de empleados por grupo de edad, género y región

Rango de edad	Sexo	Sindicalizados						Administrativos									Total
		ACA	DGO	MTY	MZT	REX	TRC	CJS	CUL	CUU	MTY	REX	CORP.	SLP	TRC	ZIH	
19-30	Hombres	1		1		2	1				2		3	1		1	12
	Mujeres			1						1	1		2	1			6
31-40	Hombres		1	1	1			1	2	1	1	1	3		1		13
	Mujeres			1					1		1		5				8
41-50	Mujeres							1									1
	Total General	**1**	**1**	**4**	**1**	**2**	**1**	**2**	**3**	**2**	**5**	**1**	**13**	**2**	**1**	**1**	**40**
Promedio de rotación anual* 4.1%																	

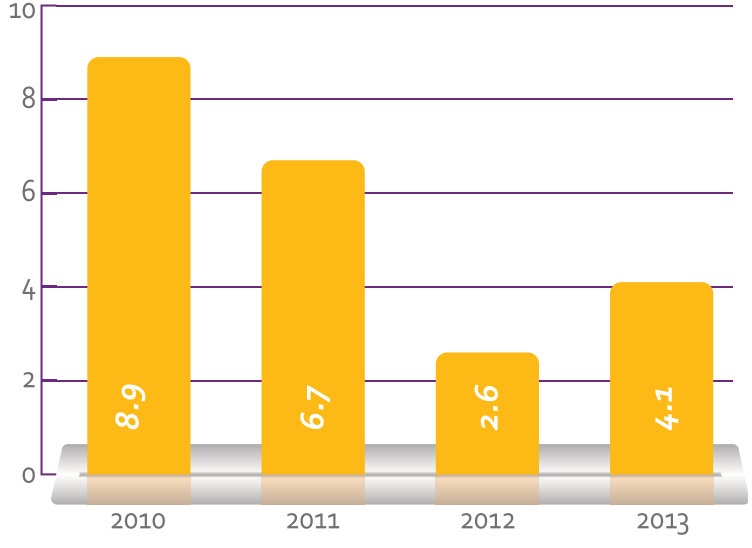
* El índice promedio de rotación anual es calculado considerando las bajas, entre el promedio de la fuerza de trabajo de 2013.



Porcentaje de rotación anual por tipo de contrato

Administrativos
Sindicalizados

Promedio de rotación anual 2010 - 2013



Beneficios a empleados

[EC3, EC5, LA3, LA14]

Como parte de la filosofía de OMA, garantizamos que los sueldos de nuestros colaboradores estén determinados por una parte por sus competencias y desempeño; por otra, de acuerdo a su categoría de empleado, categoría de aeropuertos y antigüedad, asegurando que no existan diferencias de salario por condiciones de género, edad o cualquier otra condición social.

Aquellos colaboradores tasados en los rangos inferiores de salarios, reciben retribuciones superiores al salario mínimo de cada región en donde tenemos operaciones.

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

Zona geográfica*	Aeropuertos	Salario mínimo por zona económica	Proporción del salario mínimo tabulador OMA
A	ACA, CJS, MTY, REX, TAM	$2,018	383%
B	CUU, CUL, DGO, MZT, SLP, TRC, ZCL, ZIH	$1,913	404%

* 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.

Como parte de las prestaciones otorgadas a nuestros colaboradores, brindamos beneficios adicionales a los que la legislación nacional exige.

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

Por la trascendencia para la planificación a futuro de cada colaborador, en lo que respecta a los planes de retiro hemos establecido un Plan de Pensiones, que tiene como objetivo que los empleados de OMA obtengan un beneficio financiero al final de su vida laboral. Este beneficio consiste en la indemnización legal que corresponde al momento del retiro, adicionada con aportaciones del colaborador y de OMA a lo largo de la vida del Plan.

Capacitación

[LA10, LA11, LA12]

Con el fin de que cada uno de nuestros colaboradores reciba la capacitación adecuada para desempeñar su puesto de manera eficiente, incrementar la rentabilidad de la compañía y a la vez que se logra su crecimiento profesional, en OMA trabajamos de manera permanente en su formación.

Se cuenta con diversos procesos y herramientas que nos permiten atender las necesidades de desarrollo de todos los colaboradores como son los siguientes:

- Formación de Líderes
- Proceso de Administración de Talento
- Programa de Inducción
- Modelo de Competencias OMA
- *Teambuildings*
- Reconocimiento de Valores
- Premio a la Excelencia
- OMA Innova
- Reconocimientos por Mejor Clima Laboral
- Cero Accidentes
- Antigüedad
- Mérito Académico
- Programa *Action Learning*
- Becas OMA, entre otros.

Total horas-hombre capacitación	
2010	69,834
2011	70,820
2012	80,875
2013	98,587

Promedio de horas de capacitación por empleado	
2010	70
2011	70
2012	80
2013	93

Los colaboradores que ofrecen servicios de limpieza y seguridad en las instalaciones fueron capacitados en los temas de Cultura OMA, Política de Sustentabilidad, Servicio a Clientes, Responsabilidad Social, Código de Ética, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

Desde 2012 establecimos como meta para 2013, brindar 70 horas de capacitación al personal operativo y 65 horas a los administrativos, superando esta meta en un 152% y 11% respectivamente.

Capacitación por categoría de empleado 2013				
Tipo de contrato	Número de empleados	Horas de capacitación	Promedio de horas por empleado	Monto invertido por empleado
Administrativo	468	36,047	77	$7,908
Sindicalizado	586	62,540	107	$7,779

Capacitación por género y categoría de empleado								
	Administrativo				Sindicalizado			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Centro de trabajo	Número de empleados	Horas de capacitación	Número de empleados	Horas de capacitación	Número de empleados	Horas de capacitación	Número de empleados	Horas de capacitación
Corporativo	95	5,401	74	4,593	0	0	0	0
ACA	18	1,439	5	327	56	8,309	4	295
CJS	12	1,608	7	771	36	5,745	1	70
CUU	16	1,231	4	350	39	4,209	2	220
CUL	12	1,112	10	1,265	35	3,292	2	86
DGO	7	585	4	283	29	2,500	1	66
MZT	12	796	8	530	45	5,586	1	126
MTY	64	5,562	24	1,213	118	5,714	21	1,088
REX	6	693	8	738	26	4,321	2	0
TAM	11	1.357	9	441	35	6,485	6	110
SLP	10	1,092	4	176	30	4,707	2	78
TRC	10	771	7	473	33	3,228	1	27
ZCL	9	741	5	366	31	3,752	0	0
ZIH	10	748	7	1,385	29	2,149	1	17
Total	**292**	**23,136**	**176**	**12,911**	**542**	**60,357**	**44**	**2,183**

Como complemento al proceso de crecimiento y desarrollo de nuestro personal, realizamos año con año una evaluación de desempeño. En 2013 422 (40%) colaboradores la realizaron, de los cuales 265 fueron hombres y 157 mujeres.

Con la finalidad de apoyar a colaboradores, cónyuges e hijos, en 2013 se ofreció un total de 264 **becas** para las que fue destinado un monto de $2,045,282 de pesos mexicanos.

Desglose de becas 2013 por grado escolar	
Primaria	164
Secundaria	32
Preparatoria	11
Profesional	36
Maestría	21
Total	264

De acuerdo con nuestro compromiso con la educación y convencidos de que es un factor crítico en el desarrollo de nuestro país a la par que es determinante para el desarrollo exitoso de cada persona, 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. En un lapso de cuatro años logramos, en el 2012, alcanzar el cero rezago en educación primaria y proseguimos los esfuerzos para que todos los colaboradores finalicen la secundaria. El motivar y estimular que prosigan y consoliden sus estudios abre oportunidades valiosas de superación personal y ha impactado positivamente en nuestra organización.

Personal con rezago educativo a nivel secundaria OMA

	2009	2010	2011	2012	2013
ACA	3	3	3	5	3
CJS	6	4	2	0	0
CUU	1	0	0	0	0
CUL	3	3	3	2	0
DGO	2	2	1	0	0
MTY	13	13	12	10	8
MZT	1	1	0	0	0
REX	2	0	0	0	0
SLP	1	1	1	1	0
TAM	0	0	0	0	0
TRC	0	0	0	0	0
ZCL	2	2	2	2	0
ZIH	1	1	1	5	1
CORP	0	0	0	0	0
Total	**35**	**30**	**25**	**25**	**12**

Uno de los programas diseñados para apoyar el desarrollo de nuestro personal es el **Modelo de Gestión por Competencias OMA**, iniciado en 2012 para llevar a cabo un crecimiento individual y como organización.
Este Modelo, diseñado a la medida de la cultura organizacional que nos define, comprende un conjunto de procesos para lograr la mejora y el autodesarrollo de competencias y capacidades que se requieren para el cargo actual o el que podría desempeñar en el futuro cada uno de los que integramos OMA.

Para enfrentar y superar con éxito cualquier reto que se presente, el Modelo comprende diferentes etapas. En la primera se impartieron tres talleres: parte teoría del modelo, casos de estudio y planes de acción.

La segunda etapa de implementación, llevada a cabo durante el 2013, estuvo enfocada al desarrollo en los siguientes temas:

- Adecuación de procesos de Capital Humano basado en competencias.
- Difusión y actividades de Codesarrollo para el cierre de brechas.
- Diseño de programas de desarrollo en puestos clave y técnicos.

El programa completo se formalizará en 2014, en donde se dará a conocer a toda la organización cómo será implementado este proceso a detalle.

En OMA es de vital importancia reconocer a aquellos colaboradores que son ejemplo de los valores que nos distinguen. Por ello, desde el 2010 llevamos a cabo una práctica institucional de **Reconocimiento de Valores**, a través de la cual se identifica a aquellos colaboradores que son ejemplo de los valores institucionales.

Mediante una convocatoria son elegidos por sus compañeros de trabajo, otorgándoles un diploma que entrega el Administrador del Aeropuerto o Director General, según sea el caso; se comunica y comparte a toda la organización a través de boletines internos y, al final del año, los ganadores de cada localidad son invitados a un evento en la ciudad de Monterrey.

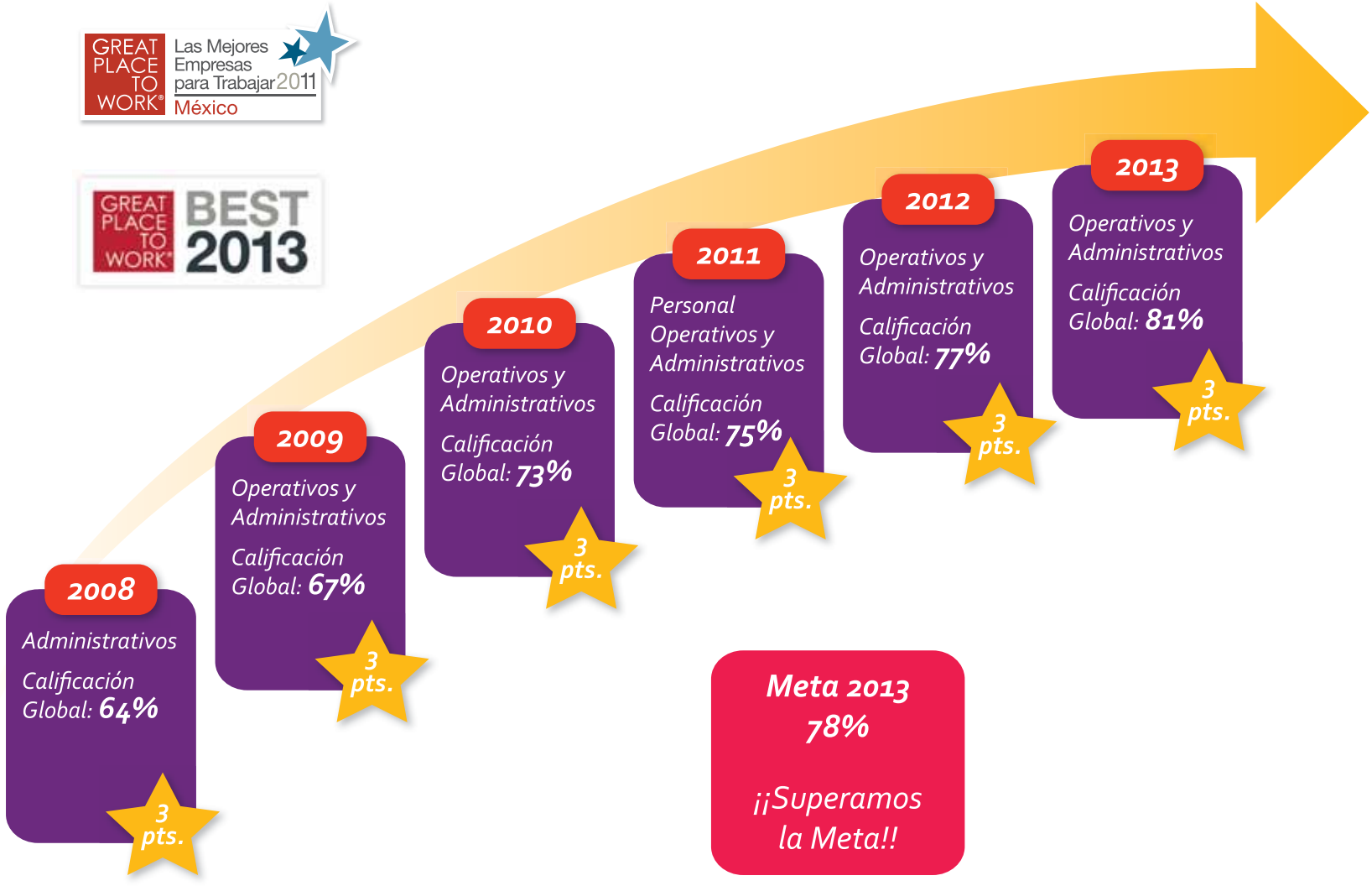
El programa **OMA Innova** incentiva y promueve la innovación en los proyectos y procesos de nuestra compañía. Es una de las principales iniciativas estratégicas de la organización y, a su vez, constituye uno de los valores institucionales dentro de la filosofía corporativa de OMA.

Entendemos a la innovación como crear, imaginar, idear, hacer, inventar, planificar, ser mejor, rediseñar, aportar, infundir creatividad y hacer la diferencia. En OMA, la innovación es convertir las ideas y el conocimiento en servicios nuevos o mejorados, para generar valor a clientes, usuarios y pasajeros.

OMA Innova es un espacio abierto y disponible para todos los empleados que permite proponer, compartir y desarrollar ideas que apoyan a la organización a generar ahorros, desarrollar iniciativas sustentables, generar nuevas fuentes de ingresos, promover la imagen de OMA, mejorar los procesos operativos y contribuir a un mejor clima laboral.

OMA Innova			
Año	**Ideas**	**Ideas Seleccionadas**	**Ideas implementadas**
2010	357	21	20
2011	231	19	12 implementadas y 3 en proceso de implementación
2012	423	19	9 implementadas y 10 en proceso de implementación
2013	425	10 ideas seleccionadas y las ideas de la etapa 2 se encuentran en proceso de selección	2 implementadas y 8 en proceso de implementación

2013 fue el sexto año en el que formamos parte del proceso de certificación con ***Great Place to Work Institute of México (GPTW)***, participando por tercera ocasión consecutiva en el Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en México en la categoría de 500 a 5 mil colaboradores y Empresas Multinacionales; además obtuvimos el sexto lugar en el Ranking Regional Noreste y Noroeste.


GREAT PLACE TO WORK
Las Mejores Empresas para Trabajar 2011
México
GREAT PLACE TO WORK
BEST 2013
2008
Administrativos
Calificación Global: 64%
3 pts.
2009
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 67%
3 pts.
2010
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 73%
3 pts.
2011
Personal Operativos y Administrativos
Calificación Global: 75%
3 pts.
2012
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 77%
3 pts.
2013
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 81%
3 pts.
Meta 2013
78%
¡¡Superamos la Meta!!

5c. Seguridad y Salud en el Trabajo

[LA6, LA7, LA9, PR1]

Nuestra meta permanente es lograr **cero accidentes** de trabajo en todas las operaciones y localidades.

La seguridad y la salud de todos los colaboradores son aspectos prioritarios en OMA. Aseguramos que todos los procesos y actividades cumplan con la legislación vigente, y adicionalmente evaluamos e identificamos procesos y actividades significativos, para los que contamos con controles para eliminar, mitigar, reducir o controlar aquellos que puedan representar riesgos para las personas.

La identificación de los riesgos en seguridad y salud se realiza una vez al año, o en su caso cuando se desarrolla, modifica o elimina algún proceso, actividad o servicio. La magnitud de los riesgos se determina considerando los factores de probabilidad, exposición y consecuencias.

Procesos evaluados	# Actividades por proceso	% Representación
Actividades de comercio	1	1%
Administración	1	1%
Conservación y mantenimiento	78	57%
Control de equipaje documentado	4	3%
C.R.E.I.	11	8%
Estacionamiento	3	2%
Externo	21	15%
Limpieza	4	3%
OMA Carga	2	1%
Operaciones	1	1%
Seguridad	7	5%
Actividades generales	4	3%
Total	**137**	**100%**

C.R.E.I.: Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios

Una vez que identificamos los procesos clave, sigue establecer metas y acciones específicas destinadas a disminuir, de manera efectiva, los índices de frecuencia, gravedad y siniestralidad. De la meta establecida para 2013, el esfuerzo conjunto logró un cumplimiento del 96.06% de lo propuesto.

Cumplimiento de metas en seguridad y salud en el trabajo 2013					
Objetivo	**Indicador**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
Mitigar riesgos laborales	Índice de Frecuencia	0.38	0.49	0.57	0.25
	Índice de Gravedad	12.52	13.98	6.98	9.89
	Índice de Siniestralidad	4.79	6.89	4.01	2.44
Horas-hombre sin accidentes: 2,109,536					

Los programas de seguridad y salud en el trabajo de OMA incluyen, desde 2012, a las compañías subcontratistas de seguridad, limpieza, estacionamientos, aerocares y control de equipaje documentado, como una estrategia de llevar los alcances de estas medidas más allá de nuestros trabajadores y acorde a nuestra responsabilidad hacia los grupos de interés.

Accidentes de trabajo					
	2009	2010	2011	2012	2013
Número de accidentes	5	4	11	13	6
Días laborales perdidos	31	131	312	170	241
Víctimas mortales	0	0	0	0	0

Nota: en los indicadores de salud y seguridad está incluido el personal de seguridad y limpieza (subcontratistas) de todas las instalaciones de OMA.

Accidentes por género 2013		
	Hombre	Mujer
Número de accidentes de trabajo	4	2
Número de días de incapacidad por accidente de trabajo	234	7

Total de accidentes de trabajo por aeropuerto y subcontratistas (SC)															
	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP.	SC
2009	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	ND
2010	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	ND
2011	0	1	0	0	0	5	0	0	0	2	0	1	0	0	2
2012	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	2	0	3	0	3
2013	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2

Días perdidos por accidente de trabajo por aeropuerto y subcontratistas (SC)															
	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP.	SC
2009	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	7	0	0	0	ND
2010	3	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	110	0	0	ND
2011	0	66	0	0	0	125	0	0	0	52	0	28	0	0	41
2012	10	0	0	35	38	0	0	0	15	3	8	0	3	0	58
2013	0	0	0	0	24	0	0	0	0	206	4	0	0	0	7

Descripción de accidentes de trabajo en 2013				
Aeropuerto	**Descripción Breve**	**Días de incapacidad**	**Personal**	**Género**
San Luis Potosí	Atrapamiento y abrasión de mano derecha de un elemento de seguridad cuando manipulaba equipaje en el punto de inspección.	6	Subcontratista	Mujer
Tampico	Fractura en dedo anular derecho de un elemento de mantenimiento al manipular una herramienta de trabajo.	61	OMA	Hombre
Durango	Fractura parcial en falange de un elemento del CREI mientras realizaba una rutina de levantamiento de mancuernas.	24	OMA	Hombre
Tampico	Atrapamiento de mano de un elemento responsable de revisión en punto de inspección, al realizar limpieza en la banda.	1	Subcontratista	Mujer
Tampico	Caída de un elemento del CREI mientras jugaba voleibol.	145	OMA	Hombre
Torreón	Esguince de codo de un elemento del CREI al realizar una rutina de levantamiento de mancuernas.	64	OMA	Hombre

Accidentes y días perdidos 2013 por género				
	Días perdidos	**% Días perdidos**	**Número accidentes**	**% Accidentes**
Hombres	234	97	4	67
Mujeres	7	3	2	33
Total	**241**	**100**	**6**	**100**

Total de accidentes de trabajo por aeropuerto y subcontratistas (SC)																
Aeropuerto	**ACA**	**CJS**	**CUL**	**CUU**	**DGO**	**MZT**	**MTY**	**REX**	**SLP**	**TAM**	**TRC**	**ZCL**	**ZIH**	**CORP.**	**SC**	**Total**
Permisos médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Accidentes de trayecto	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	**3**
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Enfermedades generales	15	3	4	24	2	5	66	20	10	24	9	0	5	15	0	**202**
Días perdidos por enfermedades generales	47	389	277	262	21	301	771	204	112	177	107	0	20	535	0	**3223**

Para lograr un éxito más eficiente en las metas, contamos con Comisiones de Seguridad e Higiene en todos los centros de trabajo, en donde están representados el 100 por ciento de nuestros trabajadores.

Las comisiones están constituidas por un porcentaje de colaboradores en cada centro de trabajo y se rigen bajo la normatividad vigente en esta materia: Norma Oficial Mexicana NOM-019- STPS; Reglamento de Seguridad e Higiene de OMA, así como procedimientos establecidos internamente.

Porcentaje de representación de colaboradores en comités de seguridad e higiene por centro de trabajo		
	Número de integrantes	porcentaje de representación
ACA	11	13%
CJS	6	11%
CUL	6	10%
CUU	6	10%
DGO	8	20%
MTY	10	4%
MZT	6	9%
REX	8	19%
SAC	5	3%
SLP	5	11%
TAM	10	16%
TRC	6	12%
ZCL	6	13%
ZIH	8	17%

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
Comisión local corporativo	Gerente de Capital Humano
	Coordinador de Seguridad y Salud
	Elementos de la brigada de emergencias

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

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

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

[LA8]

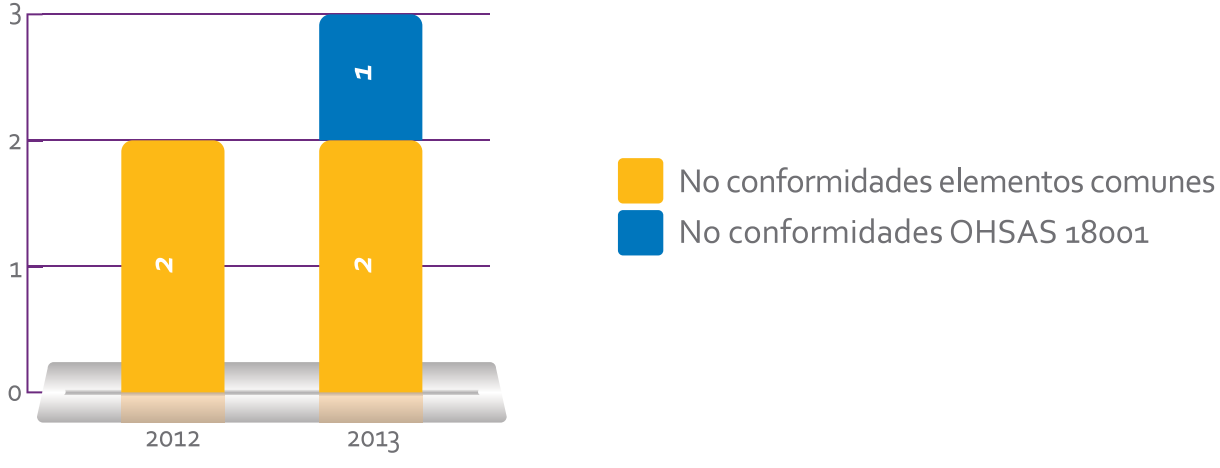
Como parte de los programas de prevención de accidentes y promoción del cuidado de la salud, en 2013 brindamos un total de 63,571 horas de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

Aeropuerto	Capacitación CREI	Comisión local de seguridad e higiene	Cuidado de la salud	Programa video safe & prevención de accidentes	Respuesta a emergencias	Seguridad en el manteni-miento	Total
ACA	5,043	77	60	738	435	159	**6,512**
CJS	16,030	30	220	229	273	436	**17,218**
CUL	2,203	14	45	419	408	189	**3,278**
CUU	3,969	16	42	411	141	218	**4,798**
DGO	1,203	12	160	108	160	215	**1,858**
MTY	2,368	48	667	1,529	1,310	478	**6,400**
MZT	1,871	3	72	298	712	1,220	**4,176**
REX	3,072	13	26	504	269	286	**4,170**
SLP	4,225	5	20	143	287	4	**4,685**
TAM	2,848	56	32	479	264	358	**4,037**
TRC	2,386	32	84	874	157	118	**3,651**
ZCL	760	5	20	40	67	0	**892**
ZIH	1,368	0	21	207	220	79	**1,895**
Total	**47,348**	**311**	**1,469**	**5,980**	**4,703**	**3,760**	**63,571**

Certificaciones

En 2013 dimos seguimiento a la Certificación **OHSAS 18001:2007** que obtuvimos en 2011. Esta certificación fue otorgada en un esquema multisitios para los 13 aeropuertos del Grupo y tiene como enfoque principal contar con un sistema para mitigar los riesgos a la seguridad y salud de los colaboradores así como de todas aquellas personas relacionadas con nuestra operación diaria.

Durante el 2013 se realizaron dos auditorías de seguimiento, la primera en los aeropuertos de San Luis Potosí y Torreón; la segunda en los aeropuertos de Reynosa y Ciudad Juárez. Para ambas se obtuvo la recomendación para continuar con el Certificado.



Por otra parte, el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), tiene como objetivo promover que las empresas instauren y operen sistemas de administración en materia de seguridad y salud en el trabajo con base en estándares nacionales e internacionales, a fin de favorecer el funcionamiento de centros de trabajo seguros e higiénicos.

El **Certificado Empresa Segura** reconoce el cumplimiento de la normatividad, las acciones de mejora continua y los logros en la eficaz administración de la seguridad y salud en el trabajo.

Los 13 aeropuertos de OMA están inscritos en este programa y al cierre de 2013 siete de ellos ya fueron certificados por parte de la STPS: Ciudad Juárez, Culiacán, Chihuahua, Mazatlán, Monterrey, San Luis Potosí y Torreón.

En 2013 el aeropuerto de San Luis Potosí fue la primera empresa a nivel nacional, en el giro de transporte y comunicación, en ser evaluada para conseguir la recertificación del nivel tres.

Niveles del certificado empresa segura	
Nivel	**Denominación del nivel**
1	Por el cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo.
2	Por las acciones de mejora continua en la seguridad y salud en el trabajo.
3	Por sus logros en la administración de la seguridad y salud en el trabajo.
Revalidación del nivel 3	Por la eficaz administración de la seguridad y salud en el trabajo.
4	Por su liderazgo en la seguridad y salud en el trabajo.

Certificación empresa segura por aeropuerto	
SLP	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel III
CUL	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel III
TRC	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel III
MZT	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel III
ZCL	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel II
MTY	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel I
CUU	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel I
CJS	**Empresa segura,** programa de autogestión nivel I

Como parte del compromiso por resguardar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y de aquellos con los que tenemos relación, por quinto año consecutivo ratificamos el **Certificado de Empresa Libre del Consumo de Drogas**, el cual es respaldado por la Secretaría de Salud, Secretaría del Trabajo y Previsión Social y Instituto Mexicano del Seguro Social.

El objetivo de este programa es prevenir los riesgos laborales asociados a la adicción de sustancias ilegales en beneficio de la productividad y la calidad de vida de los colaboradores. Consiste en la aplicación de pruebas para la detección de consumo de drogas ilegales. Así refrendamos el objetivo de cero tolerancia al consumo de drogas ilegales, así como el compromiso de implementar las acciones correctivas para los casos positivos.

Durante 2013, realizamos pruebas al 100 por ciento del personal de los aeropuertos, directivos, mandos intermedios y al personal clave de las oficinas corporativas.

Programas de prevención de seguridad y salud en OMA

Desde 2011 hemos implementado la iniciativa Plan Familiar de Protección Civil con la finalidad de promover la seguridad familiar. Esto lo llevamos a cabo mediante la capacitación y distribución de equipo y materiales que coadyuvan a su protección en caso de una contingencia en el hogar. En 2011 se entregó a las familias un sobre portadocumentos, botiquín y plan de emergencia; en 2012, una mochila de emergencia y una lámpara de dínamo; y en 2013 entregamos 1,170 detectores de humo y un manual de prevención de incendios. Esto se complementa con capacitación adicional de prevención de accidentes en el hogar y de primeros auxilios.

Desde 2011 hemos realizado una serie de estudios médicos al 95% de nuestros colaboradores para obtener un diagnóstico completo sobre su estado de salud.

Derivado de este esfuerzo y teniendo como meta reducir los días perdidos por enfermedad general, prevenir los riesgos a la salud asociados con las actividades laborales y mejorar el nivel de salud de todos los colaboradores, en 2013 implementamos el **Programa de Salud OMA** en todos los centros de trabajo.

Como parte de este programa, durante 2013 se efectuó la implementación de programas de nutrición, de conservación auditiva, de salud visual y programas generales como campañas de vacunación y de prevención de cáncer para todos los colaboradores del Grupo.

5d. Seguridad en Aeropuertos

La seguridad en los aeropuertos de OMA es una obligación que tenemos con todos nuestros usuarios, pasajeros y visitantes. Por ello, no solo cumplimos con la legislación vigente, sino que excedemos la normatividad nacional e internacional para minimizar riesgos derivados de interferencias ilícitas, lesiones y daños.

Contamos con un Programa de Control de Equipaje Documentado y Programa Patrón de Seguridad Aeroportuaria, entre otros procedimientos y mecanismos de seguridad.

La inversión en este rubro en 2013 fue de $32.5 millones de pesos, los cuales fueron destinados a los siguientes proyectos: ampliación del sistema de circuito cerrado de televisión; instalación de sistema contra incendio y control de acceso automatizado integrado al circuito cerrado de televisión; ampliación de puntos de inspección y mejoras en su configuración en todos los aeropuertos; adecuación de áreas e instalación de equipamiento para la operación del centro de operaciones de emergencia en los aeropuertos de Chihuahua, Monterrey, Mazatlán y Reynosa; capacitación virtual para personal revisor en puntos de inspección en los aeropuertos de Acapulco, Ciudad Juárez, Chihuahua, Monterrey y Reynosa.

Estas inversiones nos permiten, entre otros beneficios, tener una mayor cobertura de seguridad en áreas relevantes de los aeropuertos, mejorar los controles de accesos restringidos, mejorar la atención al pasajero en los puntos de inspección, contar con herramientas para atender adecuadamente las emergencias y que esté mejor capacitado el personal de los puntos de inspección.

Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios (CREI)

Durante 2013 se adquirieron cinco unidades de extinción para los aeropuertos de Acapulco, Chihuahua, Culiacán, San Luis Potosí y Zacatecas, así como cuatro Unidades Cisterna para los aeropuertos de Chihuahua, Culiacán, Torreón y Zacatecas.

De forma adicional también se adquirieron equipos de Respiración Autónoma para los aeropuertos de Durango, Reynosa, San Luis Potosí y Tampico; equipo de protección personal para los aeropuertos de Acapulco, San Luis Potosí y Zihuatanejo; dos lotes de herramientas para Chihuahua y Torreón; y una torre de iluminación para el aeropuerto de Torreón.

Certificación de aeródromos

Durante el 2013 se obtuvo la aprobación por parte de la Autoridad Aeronáutica de la Fase 1 del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS) para el aeropuerto de Monterrey y se desarrolló la evaluación con fines de Certificación, llevándose a cabo las mejoras en la infraestructura del área de movimiento y los estudios pertinentes para estar en cumplimiento de los estándares internacionales.

De manera paralela se inició la evaluación para lograr la Certificación de Aeródromos del aeropuerto de Acapulco, para lo cual se presentó la documentación requerida. También se presentó a aprobación la Fase 1 del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS) para los Aeropuertos de Acapulco y Torreón.

5e. Calidad

La certificación de calidad forma parte del compromiso continuo de OMA por ofrecer instalaciones y servicios que cumplan con estándares internacionales en calidad, seguridad y eficiencia, sin menoscabo del medio ambiente o de la seguridad y salud del capital humano de la empresa. Para asegurarlo, desde el 2005 realizamos un seguimiento puntual al respecto.

Durante 2013, se realizaron dos auditorías externas de seguimiento a las Certificaciones de ISO 9001:2008. Su resultado fue de cero no conformidades mayores o menores por noveno año consecutivo.

Asimismo, se obtuvieron las recomendaciones para el mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2008 bajo el esquema multisitios, certificado que cuenta una vigencia de tres años. El resultado fue de cero no conformidades, también por noveno año consecutivo.

Como parte de nuestro **Programa de Mejora Seis Sigma**, en 2013 se formó el segundo grupo de colaboradores para ser preparados en el nivel *Green Belt*. El grupo está conformado por ocho colaboradores quienes desarrollarán 14 proyectos para obtener su certificación en este nivel durante 2014.

6. Dimensión Medioambiental

[5.1, EN30]

Conscientes de la importancia que desempeñan las empresas en la contribución orientada hacia el cuidado del medio ambiente, en OMA trabajamos en equipo para minimizar el impacto ambiental de las operaciones y gestionar de manera eficiente los recursos.

En el interés de tomar acciones preventivas de alto impacto, más de siete millones de pesos fueron invertidos durante 2013 en temas de protección al medio ambiente. Convencidos de que nuestra responsabilidad no sólo es generar rentabilidad, sino participar con operaciones responsables, la gestión del desempeño ambiental se realiza de manera adecuada para el entorno. Durante el 2013 se llevó a cabo un análisis y la identificación de las líneas de acción en las que podemos incidir para solucionar las áreas prioritarias de mejora en este rubro.

Con un equipo conformado por un Coordinador Ambiental Corporativo, once Coordinadores asignados a los 13 aeropuertos y el apoyo del Sistema de Gestión Integrado OMA, monitoreamos continuamente aspectos relacionados con las variables de:

- Agua
- Energía
- Residuos
- Emisiones de CO_2
- Biodiversidad

Inversión ambiental

	Monto (MXP)	
	2012	2013
Manejo de residuos	2,350,831	2,517,752
Cuidado del agua	1,233,056	1,452,726
Eficiencia energética	13,708,990	1,158,900
Gestión ambiental	4,486,276	2,472,221
Total	**21,779,153**	**7,601,599**

Desempeño ambiental 2013				
Indicador	Meta 2012	Real 2012	Meta 2013	Real 2013
Consumo de agua (m^3)	581,443	587,245	607,807	583,600
Consumo de energía(Kwh)	56,221,002	57,240,860	58,613,483	54,886,081
Generación de residuos peligrosos (tons)	23	16	16	20
Generación de residuos no peligrosos (tons)	2,188	2,066	2,090	1,874

Nomenclatura: m^3 - Metros cúbicos / KWH - Kilowatt Hora / Tons - Toneladas

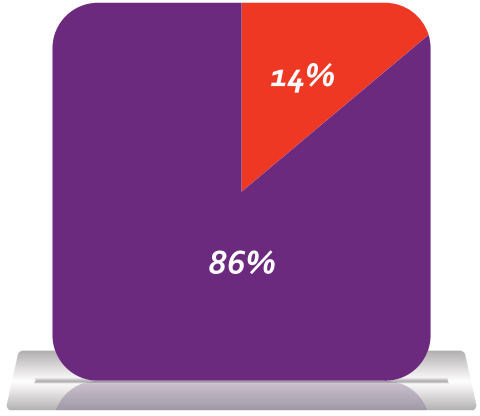
Metas ambientales 2014	
Indicador de desempeño ambiental	Metas 2014
Consumo de agua (m^3)	623,786
Consumo de energía (Kwh/GJ)	56,102,728 / 201,969
Generación de residuos peligrosos (tons)	21,065
Generación de residuos no peligrosos (tons)	1,936

Nomenclatura: m^3 - Metros cúbicos / KWH - Kilowatt Hora / Tons - Toneladas

6a. Agua

[EN8, EN10]

El agua que se consume en las instalaciones de OMA proviene, en nueve de los aeropuertos, de pozos subterráneos, mientras que los otros cuatro son suministrados por la red municipal.



Captación de agua por fuentes

- Suministro Municipal
- Extracción Subterránea

Captación de agua por fuentes m³				
	2010	2011	2012	2013
Suministro municipal	77,464	82,264	100,437	81,114
Extracción subterránea	478,784	504,981	491,665	502,486
Total	**556,248**	**587,245**	**592,102**	**583,600**

El agua que se utiliza en las operaciones de los 13 aeropuertos es procesada mediante plantas para tratamiento de aguas residuales, las cuales cuenta con sistemas biológicos y procesos terciarios como la filtración y la cloración, lo que nos permite dar tratamiento al 98.8% del agua que se consume anualmente. El agua tratada se utiliza para riego de áreas verdes o se descarga al suelo. Durante 2014 continuaremos trabajando para desarrollar mecanismos que nos permitan reutilizar el agua tratada que actualmente es vertida o descargada al suelo.

Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada 2013

	Agua utilizada m^3	Agua tratada m^3
Suministro municipal	81,114	49,512
Extracción subterránea	502,486	432,989
Total	**583,600**	**482,501**

Como parte de los esfuerzos de OMA, para seguir avanzando en la minimización del impacto ambiental durante el 2013 empezamos a medir los parámetros de la calidad del agua residual que utilizamos. La infraestructura existente y las inversiones realizadas, nos han permitido estar dentro de los rangos permisibles en los 13 aeropuertos.

Vertidos al agua 2013			
Parámetro	Unidad	LMP	Promedio
Cloro libre	mg/L	N/A	1.395
Grasas y aceites	mg/L	25	8.114
Sólidos sedimentables	mg/L	2	0.3602
Sólidos suspendidos totales	mg/L	60	21.825
Demanda bioquímica de oxígeno	mg/L	60	49.06
Demanda química de oxígeno	mg/L	200	153.8
Fósforo total	mg/L	10	7.64
Arsénico total	mg/L	0.2	0.0085
Cadmio total	mg/L	0.2	0.0284
Cianuros	mg/L	2	0.0242
Cobre total	mg/L	6	0.0967
Cromo total	mg/L	1	0.0652
Mercurio total	mg/L	0.01	0.0018
Níquel total	mg/L	4	0.0945
Plomo total	mg/L	0.4	0.0624
Zinc total	mg/L	20	0.2181
Huevos de helminto	H/L	5	3.06

Nomenclatura: mg/L miligramos por litro , N/A no aplica.

6b. Energía

[EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN18]

Un esfuerzo continuo de OMA a lo largo de los últimos años ha sido buscar la eficiencia energética de las operaciones. Para lograrlo, hemos emprendido proyectos enfocados en la reducción del consumo de energía, recurso básico en la prestación de los servicios que brindamos.

En 2013 se logró un ahorro neto global de 2,354,779 Kwh, derivado de la implementación de diferentes estrategias para el ahorro de energía eléctrica. Este ahorro ya considera el impacto en el consumo de aquellos aeropuertos en donde hubo crecimiento en infraestructura, como pueden ser ampliaciones, remodelaciones o la instalación de nuevos equipos de aire acondicionado, entre otros.

Consumo global energía eléctrica					
Aeropuerto	2012		2013		Diferencia ahorro Kwh Disminución o incremento
	Kwh	GJ	Kwh	GJ	
ACA	6,451,334	23,225	5,907,189	21,266	-544,145
CJS	2,414,767	8,693	2,457,101	8,846	42,334
CUL	4,235,012	15,246	4,910,364	17,677	675,352
CUU	2,123,788	7,646	2,232,052	8,035	108,264
DGO	720,169	2,593	715,290	2,575	-4,879
MTY	27,628,496	99,463	25,316,568	91,1409	-2,311,928
MZT	3,736,204	13,450	3,677,907	13,240	-58,297
REX	1,297,620	4,671	1,365,553	4,916	67,933
SLP	923,606	3,325	943,297	3,396	19,691
TAM	2,354,853	8,477	2,246,539	8,088	-108,314
TRC	1,743,417	6,276	1,728,653	6,223	-14,764
ZCL	757,007	2,725	509,020	1,832	-247,987
ZIH	2,854,587	10,277	2,876,548	10,356	21,961
Total	**57,240,860**	**206,06**	**54,886,081**	**197,590**	**2,354,779**

Del ahorro neto global mencionado, las iniciativas implementadas en 2013 representan 1,455,284 Kwh, equivalentes a 5,239 gigajulios, logrados gracias a las siguientes estrategias:

Cambio de luminarias convencionales por tecnología de inducción magnética en estacionamientos y vialidades.

Se realizó el cambio de 865 luminarias de aditivos metálicos y vapor de sodio por lámparas de inducción magnética. Las lámparas operan en promedio 12 horas diarias y las de inducción ofrecen una reducción en el consumo del 60% o 1,125,284 Kwh, equivalente a 4,051 gigajulios.

Generación de energía eléctrica a través de paneles solares en el aeropuerto de Zacatecas.

Al cierre de 2013, el ahorro por la generación de energía a través de paneles y concentradores fotovoltaicos en el aeropuerto de Zacatecas ascendió a 330,000 Kwh, equivalente a 1,188 gigajulios, lo que generó un ahorro de $523 mil pesos.

Control de administración de demanda eléctrica.

La administración de demanda se logra a través del control eficiente de equipos de mayor consumo energético durante el horario punta lo que nos permite generar también ahorro en costo. En 2013, el ahorro por este concepto fue de 3.9 millones de pesos, equivalente al 4.5% de la facturación anual.

Consumo energético directo OMA (litros / GJ)			
	Gasolina	Diesel	Gas L.P.
2010	202,753	190,076	162,525
2011	222,168	150,428	107,023
2012	240,615	143,527	160,002
2013	173,415	154,891	156,571

Consumo energético indirecto OMA (Kwh / GJ)	
	Energía Eléctrica
2010	247,323,314 / 170,364
2011	54,672,471 / 196,821
2012	57,240,860 / 206,067
2013	54,886,081 / 197,589

Como resultado de los esfuerzos emprendidos en materia de energía, el aeropuerto de Mazatlán ha obtenido reconocimientos al participar en el Premio Nacional de Ahorro de Energía Eléctrica (PNAEE).

El PNAEE es un reconocimiento público anual que otorga la Comisión Federal de Electricidad (CFE), a través del Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE), destinado a las

empresas que se destacan por el trabajo y los logros obtenidos en el uso racional y eficiente de la energía eléctrica. En el caso del aeropuerto de Mazatlán, son varios los reconocimientos que han obtenido sus instalaciones en los últimos años:

- *2010:* obtuvo segundo lugar en la categoría de empresas medianas.
- *2011:* obtuvo tercer lugar nacional, en la categoría de empresas grandes, por un 22% de ahorro de energía y un 40% de ahorro en el gasto de energía eléctrica de los últimos dos años.
- *2013:* Ganador en la categoría a Empresas, organismos e instituciones de comercios y servicios grandes.

Para promover la sensibilidad en el hogar, como parte del compromiso de OMA con la difusión de la cultura hacia el cuidado del medio ambiente y al ahorro de energía, durante la Feria de Sustentabilidad 2013 se entregaron a nuestros colaboradores 5 mil focos ahorradores de luz de 14 W y 20 W.

Adicionalmente, por la importancia que da OMA a la investigación, también apoyamos el proyecto de investigación de un estudiante de la maestría en Tecnologías de Energías Renovables que imparte la Universidad de Southampton, Inglaterra. El estudio se titula *MICROGRIDS-An alternative solution for decentralized power generation in Mexico* y tiene como objetivo presentar una amplia visión del concepto "microrredes" basadas en energías renovables como principales fuentes de energía; contribuir con la reducción de emisiones de CO_2, así como mejorar la calidad de la energía suministrada en el país.

6c. Gestión de Residuos

[EN22, EN27]

Siguiendo los estándares internacionales, clasificamos los residuos generados como peligrosos y no peligrosos de acuerdo a su impacto en el medio ambiente.

Los residuos peligrosos son aceites, pinturas, solventes y grasas utilizados en las operaciones. Los residuos no peligrosos son aquellos que se generan en los patios y plataformas de los aeropuertos y pueden ser plásticos, fibras, maderas, botellas, cartón, chatarra, papel y vidrio principalmente.

Tanto los residuos peligrosos como los no peligrosos son entregados a proveedores autorizados por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), para su correcta disposición sin reciclaje en el caso de los residuos peligrosos, y en rellenos sanitarios para los no peligrosos.

Generación de residuos OMA (Toneladas)		
	Peligrosos	No Peligrosos
2010	28.7	2,465
2011	21.9	2,128
2012	15.7	2,066
2013	20.53	1,874

Toneladas de residuos no peligros reciclados en 2013						
Residuo	Aluminio	Pet	Cartón	Papel	Chatarra	Total
2012	0.79	5.10	14.75	11.41	10.37	**42.43**
2013	4.86	9.81	28.06	38.07	18.54	**99.34**

En 2013, OMA participó en el programa ***Manejo y Destrucción Ambientalmente adecuados de BPC´s en México***, en donde se recibió un reconocimiento por el compromiso y participación activa en la detección y eliminación de Bifenilos Policlorados (BPC´s). Este programa es promovido por el Programa de las Naciones Unidas para Desarrollo, el Fondo Mundial para el Medio Ambiente y la SEMARNAT. Como resultado de esta participación se logró el análisis de 34 transformadores y la disposición de ocho transformadores con un peso total de 7.2 toneladas de residuo con BPC´s.

6d. Emisiones al Aire

[AO5, EN16, EN20]

En lo que a las operaciones que realizamos se refiere, las emisiones al aire no son significativas en OMA, ya que éstas son derivadas por el uso de plantas de emergencia en las subestaciones eléctricas, o bien, en los hornos crematorios ecológicos provenientes de vuelos internacionales.

Las plantas de emergencia solamente se ponen en uso cuando existen fallas en el suministro de energía, mientras que los incineradores cuentan con equipo de combustión controlada que no genera contaminación al suelo, agua o atmósfera.

Con el fin de tomar acciones correctivas y contar con una medición más precisa, también durante 2013 realizamos un estudio en el aeropuerto de Monterrey, para determinar los niveles de concentración de los contaminantes más representativos en la calidad del aire, como lo son:

- Partículas en aire ambiente PM2,5,
- Partículas en aire ambiente PM10,
- Bióxido de azufre SO2,
- Bióxido de nitrógeno NO2 Y
- Benceno, Tolueno, Etilbenceno y Xileno (BTEX)

Resumen de resultados de PM2,5		
Parámetros	**Concentración de partículas PM2,5 en aire ambiente (µg/m³ cr)**	**Concentración de partículas PM2,5 en aire ambiente (µg/m³ ca)**
Valor promedio	14.9	14.4

De acuerdo a la modificación a la NOM-025-SSA1-1993 el criterio de calidad del aire máximo para partículas PM2,5 es de 65 µg/m³ ca (promedio de 24 horas).
µg/m³ cr (=) Microgramos por metro cúbico a condiciones de referencia (25°C, 101 325 Pa).
µg/m³ ca (=) Microgramos por metro cúbico a condiciones actuales (Ver Tabla 10 del Reporte REP-4116-13).

Resumen de resultados de PM10		
Parámetros	Concentración de partículas PM10 en aire ambiente (µg/m³ cr)	Concentración de partículas PM10 en aire ambiente (µg/m³ ca)
Valor promedio	57.1	55.5

De acuerdo a la modificación a la NOM-025-SSA1-1993 el criterio de calidad del aire máximo para partículas PM10 es de 120 µg/m³ ca (promedio de 24 horas).
µg/m³ cr (=) Microgramos por metro cúbico a condiciones de referencia (25°C, 101 325 Pa).
µg/m³ ca (=) Microgramos por metro cúbico a condiciones actuales (Ver Tabla 10 del Reporte REP-4116-13).

Resumen de resultados de NO_2		
Parámetros	Concentración en aire ambiente NO_2	
	Resultado (ppb) (2)	Criterio de calidad del aire (ppb) (1)
Valor promedio	07.22	210

ppb (=) Partes por billón.
< (=) Menor al Límite de Cuantificación del Método (LoQ).
(1) De acuerdo a la NOM-023-SSA1-1993, el valor normado para la concentración de bióxido de nitrógeno (NO2) en el aire ambiente como medida de protección a la salud de la población es de 210 ppb, en una hora una vez al año.
(2) Se utilizó la temperatura promedio y humedad promedio durante los 11 días de muestreo. Temperatura promedio=19,4°C y humedad relativa promedio=35,8%.
Nota: El muestreo se realizó utilizando muestreadores pasivos OGAWA, los cuales fueron colocados a una altura aproximada de tres metros con respecto al piso.
El muestreo duró aproximadamente 264 horas. El cliente seleccionó la ubicación de los muestreadores. El análisis de las muestras y el cálculo de los resultados, se realizó en base a los procedimientos indicados por el proveedor (ver procedimiento en www.ogawausa.com). Los resultados presentados son por cada filtro del cartucho, el cual contiene dos. Los resultados son el promedio de los 11 días de muestreo.

Resumen de resultados de SO_2		
Parámetros	Concentración en aire ambiente SO_2	
	Resultado (ppb) (1)	Criterio de calidad del aire (ppb) (2), (3), (4)
Valor promedio	2.61	25(2), 110(3) y 200(4)

ppb (=) Partes por billón.
< (=) Menor al Límite de Cuantificación del Método (LoQ).
(1) Se utilizó la temperatura promedio y humedad promedio durante los 11 días de muestreo. Temperatura promedio=19,4°C y humedad relativa promedio=35,8%.
(2) De acuerdo a la NOM-022-SSA1-2010, promedio anual.
(3) De acuerdo a la NOM-022-SSA1-2010, promedio en 24 horas una vez al año.
(4) De acuerdo a la NOM-022-SSA1-2010, promedio horario de ocho horas, no más de dos veces al año.
(†) Resultado del análisis de cada filtro del cartucho, el cual cuenta con dos.
(‡) Resultado del análisis de los filtros del cartucho, el cual cuenta con dos.
Nota: El muestreo se realizó utilizando muestreadores pasivos OGAWA, los cuales fueron colocados a una altura aproximada de tres metros con respecto al piso. El muestreo duró aproximadamente 264 horas. El cliente seleccionó la ubicación de los muestreadores. El análisis de las muestras y el cálculo de los resultados, se realizó en base a los procedimientos indicados por el proveedor (ver procedimiento en www.ogawausa.com). Los resultados presentados son el promedio de los 11 días de muestreo.
Nota: Resultado de SO2 corregido por el blanco analítico promedio.

Resumen de resultados de BTEX				
Parámetros	Concentración en Aire Ambiente			
	Benceno resultado (ppb) (1)	Tolueno Resultado (ppb) (1)	Etilbenceno resultado (ppb) (1)	Xileno resultado (ppb) (1)
Valor promedio	0.36	2.86	0.20	0.20

(1) Se utilizó la temperatura promedio y humedad promedio durante los 11 días de muestreo. Temperatura promedio=19,4°C y humedad relativa promedio=35,8%.
< (=) Menor al Límite de Cuantificación del Método (LoQ).
Nota: La medición de la calidad del aire para el Benceno, Tolueno, Etilbenceno y Xileno se realiza de manera precisa independientemente de que se carece de estándares que los definan.

6e. Biodiversidad

[AO9, EN11, EN13, EN15]

La problemática ambiental que se vive a nivel global exige medidas y compromisos de corto, mediano y largo plazo para mitigar al mínimo el impacto que una empresa puede generar. Sensibles a esta situación de relevancia mundial, en OMA hemos tomado la iniciativa de integrarnos a los esfuerzos de conservación de la biodiversidad como parte de la estrategia de sustentabilidad que nos dirige.

Para lograr resultados significativos, hemos desarrollado nuestras operaciones con una visión que aporta a la conservación y protección de la biodiversidad. Por ello, a modo de ejemplos, contamos con los proyectos que se llevan a cabo en el aeropuerto de Zihuatanejo y en áreas de importancia ecológica como la Laguna de Tres Palos en el estado de Guerrero.

Con la determinación de integrar y alinear a nuestros objetivos estratégicos los compromisos que asume OMA respecto a la Biodiversidad, hemos actualizado la Política de Sustentabilidad incorporándolos en la sección de medio ambiente.

El Plan de Acción de Biodiversidad ha sido implementado con la intención de marcar lineamientos y ejecutar las actividades correspondientes, lo que refleja la relevancia y trascendencia que tiene el tema para OMA. Con el respaldo de todos los niveles de la empresa, hemos fincado las bases para impulsar un compromiso total con la biodiversidad que ya está en marcha a través de las siguientes cuatro líneas de acción:

- Mitigar los impactos a la biodiversidad derivados de nuestras operaciones.
- Informar a nuestros empleados sobre la importancia y beneficios de la protección y conservación de la biodiversidad en los aeropuertos y áreas de influencia.
- Colaborar con organizaciones externas y dependencias gubernamentales para la protección y recuperación de áreas de importancia ecológica en las áreas de influencia donde opera OMA.
- Identificar las especies de flora y fauna presentes en los aeropuertos para establecer prioridades de conservación y manejo.

Durante el 2013 se identificaron los indicadores de desempeño para cada una de las líneas de acción y su medición tendrá lugar a lo largo del 2014 con el fin de monitorear la efectividad correspondiente.

Al estimular la restauración y protección de las especies y ecosistemas, en un contexto de colaboración interinstitucional y con estrategias de educación y sensibilización, se contará con alcances significativos a corto, mediano y largo plazo a favor del entorno ambiental.

Dentro de nuestro compromiso permanente con la flora y fauna de las zonas en donde operamos, y puntualizando que ninguno de nuestros aeropuertos se encuentran en zonas naturales protegidas, prosiguen los esfuerzos y trabajos en proyectos clave que nos ayudan a asegurar la preservación de la biodiversidad, tales como:

- Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación.
- Plan de Manejo de Fauna.
- La Unidad de Manejo Ambiental (UMA) Aero-Zihuatanejo.
- Proyecto de la Laguna de Tres Palos en Guerrero.

Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación

Si bien este programa está encaminado a gestionar la Seguridad Operacional de las instalaciones, mitigando el riesgo que representa la fauna silvestre para las operaciones aéreas, también es un proceso importante en el manejo de la biodiversidad en los 13 aeropuertos.

Este programa consiste en el diagnóstico, evaluación y mitigación del riesgo a través de los siguientes procesos:

Diagnóstico de riesgo por fauna en el aeropuerto:

Mediante este estudio ambiental, se identifican las condiciones generales de los aeropuertos, la flora y fauna presente y su dinámica ecológica, con el fin de determinar las especies de fauna que representan riesgo para las operaciones aéreas, así como las condiciones y prácticas que incentivan su presencia.

Plan de Manejo y Control de Fauna:

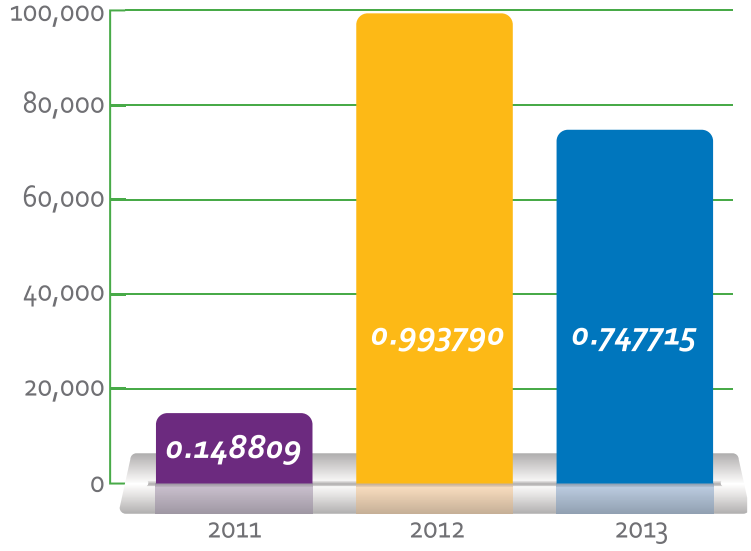
El plan de manejo es el documento mediante el cual las especies de fauna son categorizadas, acorde al nivel de riesgo que representen para las operaciones aéreas, en donde se establecen estrategias particulares de manejo y control, así como procedimientos y adecuaciones a la infraestructura aeroportuaria.

Implementación del Plan de Manejo y Control de Fauna:

Es el proceso continuo de identificación y monitoreo de los grupos ecológicos en donde, en función del nivel de riesgo que representen para las operaciones y del marco de protección ambiental de cada especie, son aplicados diversos métodos de manejo y control para la fauna.

Actualmente, los 13 aeropuertos del Grupo cuentan con servicios especializados para la implementación del Plan de Manejo, lo que asegura la gestión adecuada del riesgo por fauna a cargo de personal competente, a la par que se da cumplimiento a las normativas ambientales y específicas de la industria aérea.

Durante 2013 se registraron 24 eventos de impactos de fauna con aeronaves sin mayores consecuencias. El indicador para 2013 fue de 0.7477 eventos de impacto por cada 10,000 operaciones atendidas, reflejando un desempeño adecuado a través de una tendencia a la baja en el reporte de este tipo de eventos dentro de los aeropuertos.



Impactos 10,000 operaciones

El indicador fue calculado tomando en cuenta como base 320,978 operaciones anuales de OMA durante 2013.
En 2011 solamente se realizó el conteo en tres aeropuertos.

Desde el inicio de este programa en 2012, se han reubicado 101 ejemplares de fauna. En 2013 se reubicaron 61 organismos fuera de los aeropuertos, de conformidad a las disposiciones de la autoridad ambiental.

Como parte fundamental del Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación, se realiza de manera continua y profesional el monitoreo de fauna dentro de los aeropuertos, identificando sus hábitos, comportamiento, distribución y frecuencia dentro del predio, para poder aplicar estrategias de manejo y control efectivas. Dentro de estas actividades está la observancia a la normatividad ambiental que establece el marco de protección de los ejemplares identificados de cada especie.

En 2013 se identificaron 79 especies, adicionales a los reportados en años anteriores, contenidos dentro de la Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2010 "Protección ambiental-especies nativas de México de flora y fauna silvestres -categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-lista de especies en riesgo".

Riesgo / Especie	Anfibios		Aves			Arácnidos	Mamíferos		Reptiles		Plantas
	E	NE	E	NE	N/A	N/A	E	NE	E	NE	NE
Amenazada	0	0	3	15	0	2	2	5	5	14	1
Peligro de extinción	0	0	4	2	0	0	0	1	0	0	0
Sujetas a protección especial	1	5	9	29	2	0	1	1	8	12	0

E = Endémicas
NE = No endémicas
N/A = Especies no sujetas a protección pero que representan un riesgo aviar a la operación.

UMA Aero-Zihuatanejo

El avance de los proyectos de la Unidad de Manejo Ambiental (UMA) y la experiencia desarrollada al realizarlos nos han permitido contribuir con:

- 100,000 m^2 reforestados de mangle en el aeropuerto de Zihuatanejo.
- 800 m^2 de UMA de mangle en el aeropuerto de Zihuatanejo.

El objetivo principal de la UMA Aero-Zihuatanejo es el establecimiento de un vivero para obtener la producción de plántulas del mangle botoncillo (Conocarpus erectus). Se utilizan diferentes técnicas de propagación como lo son semilla, plántulas y esquejes, contribuyendo a la reforestación, protección y conservación de esta especie en los terrenos del aeropuerto de Zihuatanejo.

Adicionalmente, en 2013 realizamos, en conjunto con la Universidad Autónoma de Guerrero (UAG), un estudio técnico para establecer una UMA en el aeropuerto de Acapulco, en donde también llevaremos a cabo la reproducción y reforestación del mangle botoncillo.

Esta UMA está equipada con un vivero de una superficie de 800 m2 para reproducir mangle botoncillo, lo cual nos permite también generar reforestación al interior de la UMA con una meta estimada de 30 mil ejemplares para cubrir una superficie aproximada de 10 hectáreas.

En su segundo año de operación la UMA produjo:

Producción	2012	2013
Almacigo/Charola/Semilla	2,530	5,520
Esquejes	9,889	12,293
Plántula	8,722	12,535
Total	**21,141**	**30,348**

Con motivo de las contingencias meteorológicas de 2013 ocasionadas por el huracán Manuel, el programa de reforestación se vio afectado principalmente por la sobresaturación de agua, ya que se observaron zonas inundadas que se habían replantado. Se inició el diagnóstico de las afectaciones y se está desarrollando el plan de reforestación para dar inicio en 2014 al programa de replanteo en estas zonas.

Proyecto Laguna de Tres Palos

A través de un convenio con la Universidad Autónoma de Guerrero, en 2012 arrancó al proyecto para coadyuvar en la preservación de la Laguna de Tres Palos y la zona del mangle del Aeropuerto de Acapulco, con el propósito de fomentar el cuidado del medio ambiente a través de la realización de un diagnóstico socioambiental de la comunidades ribereñas y de la Laguna de Tres Palos, en el municipio de Acapulco de Juárez.

Con una extensión aproximada de 55 km2, la laguna está situada entre los ríos La Sabana y Papagayo, con el inconveniente que la zona de la laguna recoge las aguas residuales de múltiples asentamientos humanos.
La intención del proyecto es preservar el ecosistema de la Laguna de Tres Palos, así como fomentar la investigación y desarrollo de tecnologías para la conservación de los humedales; buscar el control de la contaminación de la zona; la restauración de la pesca y la promoción del ecoturismo.

La primera etapa del proyecto inició con un grupo de profesores, investigadores y estudiantes que realizaron el diagnóstico socioambiental, con el aporte económico de OMA para solventar gastos operativos y de inversión, incluyendo compra del equipo y material de laboratorio, por un monto de $791,252 pesos

En 2013, a partir del diagnóstico medioambiental realizado por la Universidad, OMA llevó a cabo un análisis para identificar las áreas viables donde podemos cooperar.

Como primera línea de acción se determinó desarrollar un programa de educación ambiental, encabezado por la Universidad en las comunidades aledañas Barra Vieja, Plan de los Amates y Tres Palos. El programa identifica la necesidad de enfocarse en la gestión de residuos urbanos, que es una de las principales problemáticas en la región, a fin de crear una sensibilidad sobre la sustentabilidad de los recursos naturales.

Los objetivos del taller teórico-práctico abordarán el impacto de la generación de residuos; el agua y su disponibilidad, usos, calidad y cuidados del agua; además de la importancia de los humedales y la restauración de los manglares.

El programa de educación ambiental contempla también realizar prácticas de campo y demostrativas; dirigir y asesorar la elaboración de tres tesis en las áreas de estudios así como dar difusión y publicación a los resultados obtenidos.

Como parte de este proceso de trabajar en pro de la preservación de la Laguna de Tres Palos, durante el 2013 OMA también brindó apoyo a cinco estudiantes de la Licenciatura en Ciencias Ambientales de la Universidad, cuyas tesis abordan el proyecto de la laguna.

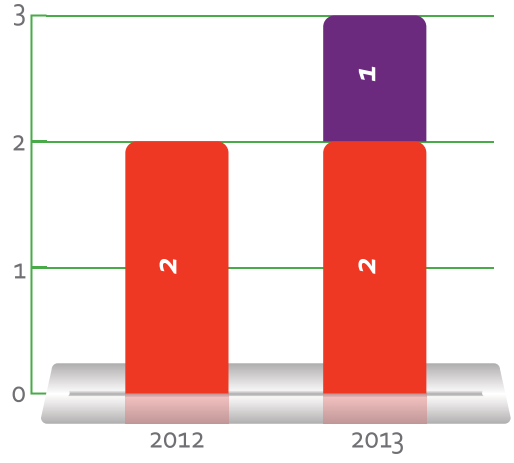
Certificaciones

Desde 2011, OMA cuenta con la Certificación ISO 14001:2004 bajo un esquema multisitios, misma que avala que OMA cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental permite desarrollar e implementar su política y objetivos medioambientales, teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables, así como la información relativa a los aspectos ambientales significativos.

Asimismo, la Certificación acredita que OMA:

- *Ha establecido, implementado, mantiene y mejora el desempeño de su sistema de gestión ambiental.*
- *Ha asegurado la conformidad con su política ambiental.*
- *Ha demostrado la conformidad con todos los requisitos de la norma internacional ISO 14001:2004.*

Para dar seguimiento a su cumplimiento, en 2013 se llevaron a cabo dos auditorías, una en los aeropuertos de San Luis Potosí y Torreón; otra más en los aeropuertos de Reynosa y Ciudad Juárez. Para ambas se obtuvo la recomendación para continuar con el Certificado.



No conformidades ISO 14001

- No conformidades elementos comunes
- No conformidades ISO 14001

6f. Cambio Climático

OMA participó en 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), metodología alineada a *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC), lo cual nos permite medir y controlar las emisiones de bióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero que se generan a raíz de las operaciones que realizamos.

Durante el 2013, en OMA logramos una disminución de 3,473 toneladas de las cuales 162 corresponden a nuestra iniciativa de paneles solares en Zacatecas y 554.6 se dieron por el cambio de luminarias.

Como una iniciativa para reducir las emisiones al aire de CO_2 generadas por la transportación de nuestros colaboradores a sus centros de trabajo, OMA tiene implementado un sistema de transportación de personal. En todos los aeropuertos, así como en las oficinas corporativas ofrecemos este servicio que transita por diferentes rutas y tiene como punto final el centro de trabajo.

Emisiones de CO_2 (Ton CO_2 eq)					
	2010	2011	2012	2013	Disminución
Indirectas	22,233	27,041	30,526	27,053	3,473
Directas	1,099	1,061	1,211	1,075	136

Emisiones directas e indirectas de toneladas de CO_2 equivalentes por aeropuerto				
Aeropuerto	Electricidad	Gasolina	Diesel	Gas L.P.
ACA	2,911.65	33.32	84.97	62.02
CJS	1,211.10	22.31	18.90	18.98
CUL	2,420.32	34.32	23.46	0.23
CUU	1,100.18	26.65	25.49	54.18
DGO	352.57	21.05	17.08	3.09
MTY	12,478.54	96.99	94.77	72.58
MZT	1,812.84	42.14	27.25	11.47
REX	673.08	15.46	20.05	1.91
SLP	464.95	24.71	7.89	12.96
TAM	1,107.32	20.46	36.08	3.36
TRC	852.05	18.40	14.98	2.10
ZCL	250.90	26.55	29.32	10.74
ZIH	1,417.85	9.08	21.80	8.24
Total	**27,053.35**	**391.44**	**422.04**	**261.86**

7. Índice Global

Reporting Initiative

Índice de indicadores GRI 3.1
[3.12]

Estrategia y análisis

1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	56

Perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización.	14, 29
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios. La organización deberá indicar el grado en el cual utiliza outsourcing para proveer sus productos y servicios.	20, 29, 34
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	20, 44
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	18, 29
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.	20, 29

2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	20
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, numero de operaciones, número de aerolíneas que se encuentran establecidas en el periodo reportado, numero de destinos establecidos en el periodo reportado).	29, 34, 44, 39
2.8	Dimensiones de la organización informante.	20,29,88
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	14
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	86

Parámetros de la memoria

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	14
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	14
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	14
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	18
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	80

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	14
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	14
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.	29, 39
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.	14, 56, 69, 88, 100
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).	14
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	14, 54, 80
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	209
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.	14

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.	44
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).	44
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	44
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	44
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).	44
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	59
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 sexo y otros indicadores de diversidad.	44

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.	20, 59
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.	44, 56
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	44
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	56, 69
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	69, 100
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	105
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	105
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	80, 105
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.	105
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.	69, 80

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.	88, 96, 166

Indicadores de 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.	88
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	127
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	88
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	127
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	88
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	121
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	29

Indicadores de desempeño social

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	121
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	121
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	127
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	121
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.	141
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	141
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	152
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	141
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	130
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	130

LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	130
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	44, 121
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	127

Indicadores de desempeño medioambiental

EN1	Materiales utilizados, por peso o volúmen.	216
	OMA es un proveedor de servicio y no una empresa de manufactura. Los consumibles usados se pueden ver en el indicador AO6.	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	174
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	174
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	174
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	174
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	174, 184
EN8	Captación total de agua por fuentes.	170

EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	217
	No se registraron afectaciones durante 2013.	
EN10	Porcentaje y volúmen total de agua reciclada y reutilizada.	170
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.	190
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	190
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.	190
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	184
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	174
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	184
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	180
EN23	Número total y volúmen de los derrames accidentales más significativos.	217
	"En 2013 tuvimos un derrame significativo en el aeropuerto de Torreón, en donde se vertieron accidentalmente 17m^3 de turbosina en pavimento.	
	No hay registro de daños al medio ambiente ya que el derrame no ocurrió en suelo natural."	

EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	180
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	88
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	166

Indicadores de desempeño en derechos humanos

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	39
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	65
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	65
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	59
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	65
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	59

Indicadores de desempeño de sociedad		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	56
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	59
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	59
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	108
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	88

Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	141
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	88

PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	88
	En 2013 No existen multas por este rubro.	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	108
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	108
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	108
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	88

Indicadores sectoriales

AO1	Número total de pasajeros al año, desglosado por pasajeros de vuelos nacionales e internacionales, así como por origen y destino, incluyendo los pasajeros en transferencia y tránsito.	88
AO2	Total de operaciones anuales (24 hrs.), dividido en vuelos comerciales, de carga, aviación general y aeronaves de gobierno.	88
AO3	Cantidad total de tonelaje de carga.	40
AO5	Nivel de calidad del aire de acuerdo a concentraciones contaminantes (microgram per m^3 o partes por millón), de acuerdo con la legislación.	184
AO6	Número de operaciones que utilizaron líquidos anticongelantes, por tratamiento y por m^3 y/o toneladas.	221
	En OMA no utilizamos líquidos anticongelantes en ninguna de nuestras operaciones.	
AO8	Número de personas física o económicamente desplazados, ya sea voluntaria o involuntariamente, por el operador aeroportuario o en su nombre por un gobierno u otra entidad, y las indemnizaciones concedidas.	39
AO9	Número total anual de vida silvestre afectada por cada 10,000 movimientos de aeronaves.	190

Nuestros Reconocimientos:

Cotizamos en:

OMA

OMAB NASDAQ LISTED

Socios Estratégicos:

ICA

AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT

oma.aero