OMA
Aeropuertos

Reporte de Sustentabilidad 2014

Construir un futuro sustentable

Nivel de Aplicación GRI 3.1 B+

Informe de Verificación Limitada Independiente del Reporte de Sustentabilidad 2014

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 2014. 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 la información cuantitativa y cualitativa no financiera incluida en dicho reporte en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes. También es nuestra responsabilidad efectuar las recomendaciones derivadas del proceso de verificación.

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

Bases y objetivos de la verificación

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

La verificación ha sido realizada por un equipo de auditores con amplia experiencia en temas de Reportes de Sustentabilidad.[1]

El objetivo de nuestro trabajo consistió en verificar que la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2014 fuera:

- Consistente con la evidencia de respaldo presentada por la administración,
- 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 Chihuahua. 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,

[1] *En anexo véase el perfil del equipo auditor*

pwc

Conclusiones

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

- No ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que la información presentada contiene errores materiales,
- No ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que el Reporte de Sustentabilidad 2014 de OMA no haya sido preparado de acuerdo con el marco directriz de la *Global Reporting Initiative* en su versión 3.1.
- No ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la auto-declaración efectuada en el Reporte de Sustentabilidad 2014 por OMA no corresponda a un nivel B+ de acuerdo con el su suplemento sectorial para Operadores de Aeropuertos versión 3.1 de la GRI.

Recomendaciones

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

- Preparar el siguiente Reporte de Sustentabilidad bajo los lineamientos de GRI G4 con el enfoque a los aspectos materiales e indicadores correspondientes.
- Establecer procedimientos específicos para consolidar y validar los indicadores con el fin de garantizar que la información es consistente con la documentación de soporte y que esta última sea obtenida de fuentes confiables y auditables.
- Concientizar al personal en la consolidación del informe y en procesos MRV (Monitoreo, Reporte y Verificación) para los indicadores de GRI como buena práctica de gestión de informes.

México D.F a 29 de Mayo de 2015

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

ÍNDICE

Carta del Presidente del Consejo de Admnistración 7
Carta del Director General 10

Parámetros de la Memoria 14

1. Perfil 18
1a. OMA: catorce años de operaciones 20
1b. Cultura OMA 24
1c. Infraestructura OMA 28
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 78
2c. Ética Empresarial 82
2d. Derechos Humanos 88

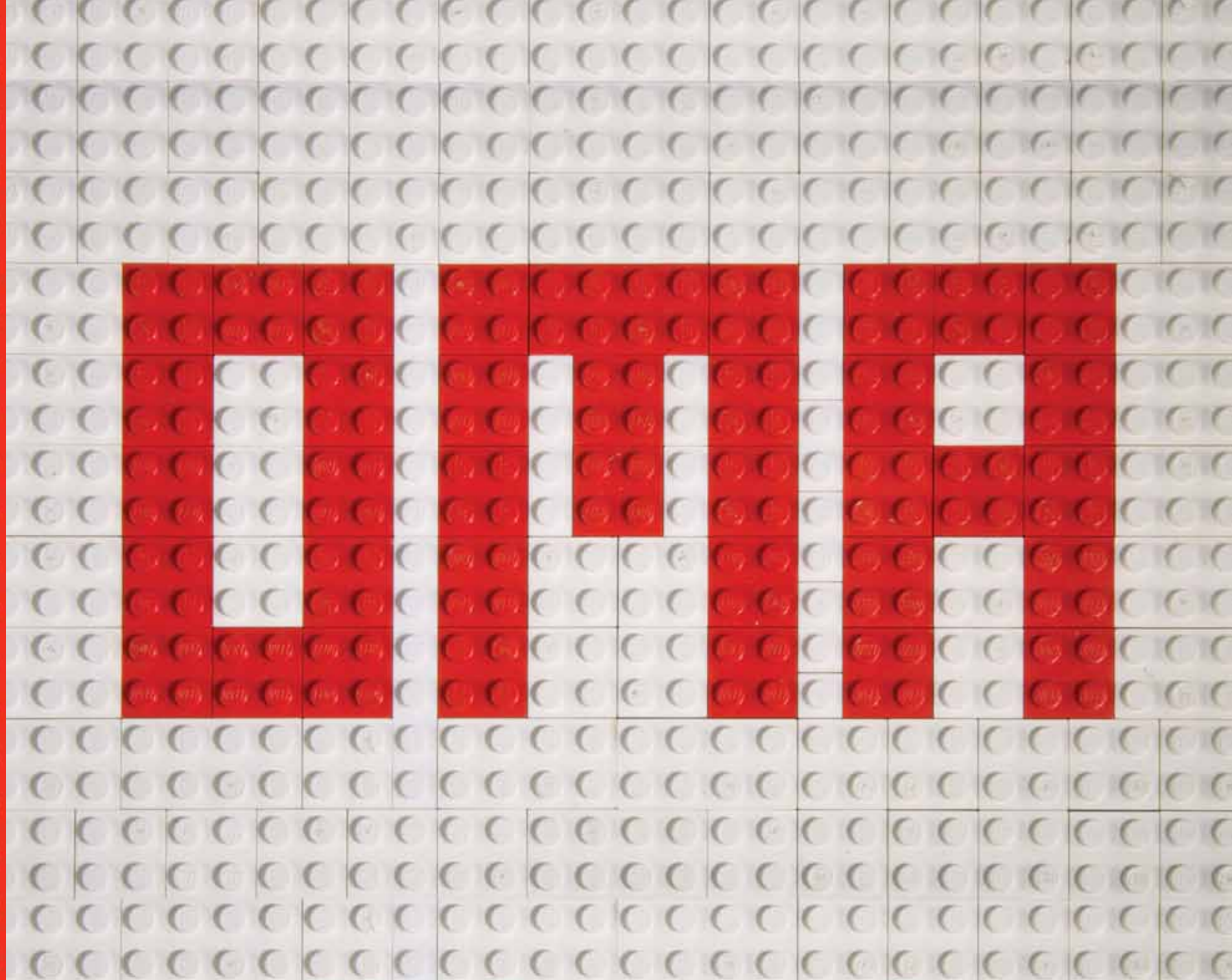
3. Sustentabilidad 92

4. Dimensión Económica 110

5. Dimensión Social 118
5a. Responsabilidad Social 120
5b. Prácticas Laborales OMA 138
5c. Seguridad y Salud en el Trabajo 158
5d. Seguridad en Aeropuertos 178
5e. Calidad y Servicio a Clientes 184

6. Dimensión Medioambiental 194
6a. Agua 200
6b. Energía 204
6c. Gestión de Residuos 210
6d. Emisiones al Aire 214
6e. Biodiversidad 216
6f. Cambio Climático 226

7. Índice GRI 230
Global Reporting Initiative


OMA

Carta del Presidente del Consejo de Administración

Estimados lectores:

La estrategia de sustentabilidad de OMA tiene como objetivo participar en el desarrollo socioeconómico de las regiones donde estamos presentes a través de la planeación de su infraestructura aeroportuaria, el desarrollo de la conectividad aérea y la mejora continua de los servicios que brinda.

OMA a través del Sistema de Gestión Integrado implementa iniciativas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y responsabilidad social para asegurar el cumplimiento de su política, teniendo como soporte los tres ejes rectores de la sustentabilidad: económico, social y medioambiental.

La contribución de OMA con los grupos de interés fue patente en el 2014, superando los niveles históricos de tráfico, al atender a más de 14 millones de pasajeros en sus trece terminales aéreas, incrementando a la vez los índices de productividad, seguridad y eficiencia operativa.

Con el propósito de mitigar los impactos ambientales implícitos en la operación, durante este ejercicio dirigimos la inversión ambiental en acciones para el cuidado del agua y el manejo adecuado de residuos; a la vez continuamos con la mejora de la eficiencia energética en las instalaciones mediante iniciativas de ahorro y el uso de energías limpias.

En la esfera social, OMA continúa fortaleciendo el ambiente laboral, la vinculación con las comunidades aledañas, y la incorporación de los proveedores clave para desarrollar prácticas sustentables en la cadena de valor.

La materialización de esta visión coloca a OMA en el grupo de emisoras con las mejoras prácticas internacionales en la adopción de políticas y sistemas de medición en materia social, medioambiental y de gobierno corporativo; que en conjunto integran el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.

Congruentes con el compromiso de rendición de cuentas de forma regular y transparente, este sexto Reporte de Sustentabilidad de OMA fue generado a partir de las guías GRI G3.1 y el Suplemento Sectorial para Operadores Aeroportuarios en un nivel de aplicación B+.

Este documento precisa los resultados obtenidos por OMA en materia de sustentabilidad confirmando su posicionamiento como una empresa socialmente responsable. Les invito a conocer las acciones emprendidas por nuestro equipo de colaboradores, agradeciendo a todos ellos su compromiso con el desarrollo sustentable.

Lic. Diego Quintana Kawage
Presidente del Consejo OMA

Carta del Director General

Estimados lectores:

Los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de OMA están orientados al desarrollo sustentable de la empresa, operando sus trece terminales aéreas en equilibrio en los ámbitos económico, social y medioambiental con iniciativas de calidad y servicio al cliente, seguridad y salud, cuidado del medio ambiente y responsabilidad social.

Los detalles de este Reporte de Sustentabilidad 2014, ofrecen una visión global de resultados y metas cumplidas, que fortalecen el desempeño de OMA, optimizan la calidad de los procesos y elevan los niveles de seguridad y calidad en todos nuestros centros de trabajo.

En cumplimiento a los principios de mejora continua, en 2014 se incrementó el perímetro de la gestión de sustentabilidad, integrando indicadores de desempeño adicionales relacionados al cambio climático, la protección de la biodiversidad y el respeto a los derechos humanos.

Dentro de los logros y acciones relevantes del 2014 destacan los siguientes:

Con el soporte del Consejo Internacional de Aeropuertos a través de su programa *Airport Service Quality* (ASQ), OMA estimula la adopción de mejores prácticas internacionales para ofrecer a sus pasajeros servicios de clase mundial, destacando el aeropuerto de Culiacán al recibir el Premio al Mejor Aeropuerto Regional de América Latina y el Caribe en la categoría de menos de 2 millones de pasajeros al año, mismo reconocimiento obtenido por el aeropuerto de Mazatlán en 2011 y 2013.

En el ámbito social se obtuvo el refrendo a la Certificación OHSAS 18001 aplicable a la seguridad y salud; en esta misma materia continuamos avanzando en el Programa de Autogestión, logrando que ocho aeropuertos obtuvieran el Certificado de Empresa Segura otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Así mismo, por séptima ocasión OMA fue distinguida como Empresa Socialmente Responsable al cumplir satisfactoriamente la evaluación del Centro Mexicano para la Filantropía.

En el tema de medio ambiente, se obtuvo la renovación de la Certificación ISO 14001, manteniendo en el 2014 los niveles de consumo de energía eléctrica, aún con el crecimiento en infraestructura, operaciones y tráfico de pasajeros.

Estos resultados confirman el compromiso de OMA en construir un futuro sustentable en cada una de las comunidades donde tenemos presencia.

Mi agradecimiento al Consejo de Administración, Accionistas y Directivos por su apoyo en la conducción de la estrategia para cumplir con la política y visión corporativas, extendiéndolo a todos los colaboradores, quienes contribuyen en traducir las metas en un desempeño óptimo, avanzando año con año para incrementar el valor a los grupos de interés.

Muchas gracias.

Porfirio González Álvarez
Director General

PARÁMETROS DE LA MEMORIA

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

A través del Plan Estratégico de OMA damos seguimiento a las acciones de sustentabilidad, mientras que en el Comité de Sustentabilidad OMA se planean y definen estas acciones alineadas a nuestra Política de Sustentabilidad. El Comité es encabezado por el Director General de OMA y cuenta con representantes de todas las áreas de la organización.

Para la realización del reporte de sustentabilidad, las técnicas de medición de datos y las bases para realizar los cálculos en todos los indicadores son iguales a las utilizadas en 2013, por lo que no existe reexpresión de la información presentada en años previos. Esta información fue verificada por la empresa PricewaterhouseCoopers, S.C.

El documento se elabora conforme a los datos y acciones comprendidos del 1º de enero al 31 de diciembre de 2014. La referencia inmediata anterior es el reporte correspondiente a la presentación anual del 2013.

La memoria abarca una cobertura y alcance delimitada a los 13 aeropuertos que opera OMA. Y para lograr un enfoque más preciso, se excluyen las operaciones del Hotel NH en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (excepto en los casos en los que así se mencione), las operaciones de OMA-VYNMSA Aero Industrial Park, así como también se excluyen las operaciones de socios comerciales y proveedores.

Información de Contacto

[2.1, 2.4, 2.6, 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

60075
OMA

1. PERFIL

[2.1, 2.2, 2.6, 2.8]

14
OMA

1A. OMA: CATORCE AÑOS DE OPERACIONES

Día a día, en OMA proseguimos con el compromiso de conectar personas, llevarlos a su destino, facilitar su trabajo, acercándolos a sus seres queridos, o siendo un medio para que disfruten de sus vacaciones.

OMA es una empresa que, desde 1998, opera y administra la concesión otorgada por el Gobierno Federal Mexicano de 13 aeropuertos de la región Centro-Norte de México. La empresa también se conforma por OMA Carga y el Hotel NH de la terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Cuidad de México y OMA-VYNMSA.

Cifras relevantes 2014:

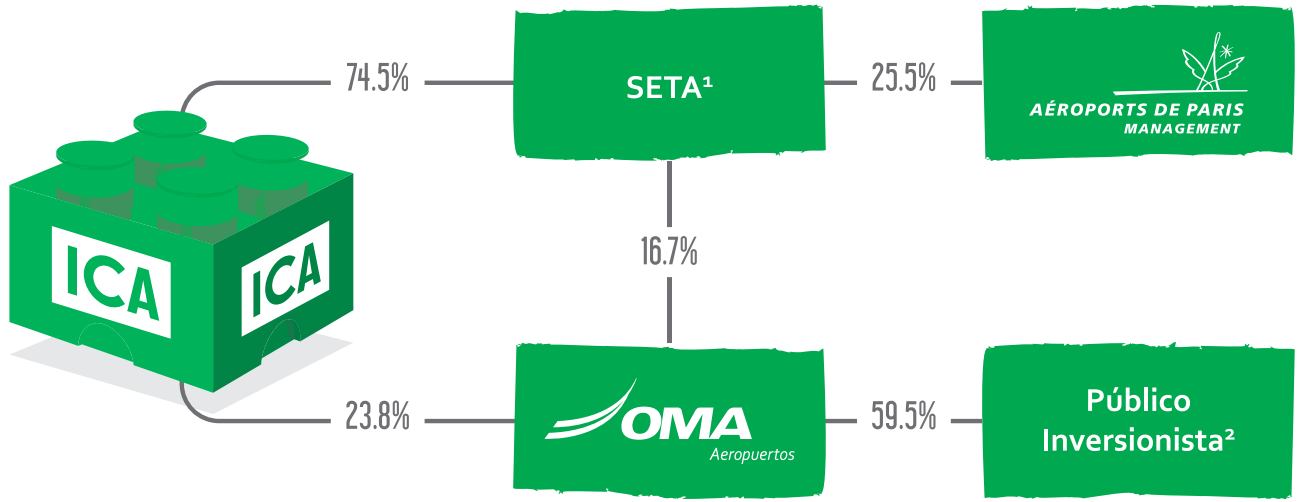
- **1,047** colaboradores directos.
- **1,281** colaboradores indirectos[1].
- **14,694,935** pasajeros.
- **27** aerolíneas conectando destinos desde nuestros aeropuertos.
- **107** destinos nacionales.
- **56** destinos internacionales.
- **6,344** hectáreas de espacios aeroportuarios.
- **$833** millones de pesos de inversión en infraestructura.

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

Estructura accionaria del Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA)

[2.3]

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] Incluye: 4,620,150 acciones recompradas.

2000

Estructura operacional de Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA).

2001

Remodelación de los aeropuertos del Grupo.

2002

Inauguración edificio terminal Culiacán.

2003

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

2004

Ampliación, expansión y remodelación de la Terminal "A" del aeropuerto Monterrey.

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

2005

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

Inicio de operaciones de 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 de la Terminal "C" del aeropuerto Monterrey.

2007

Inicio del proyecto y construcción de la terminal "B" del aeropuerto Monterrey.

2008

Obtención por primera ocasión del Distintivo como Empresa Socialmente Responsable.

2009

Inicio de operaciones del Hotel NH aeropuerto T2 ciudad de México.

Puesta en operaciones del primer centro de control operativo en México, en el aeropuerto Monterrey.

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

2010

Apertura de la terminal "B" del aeropuerto de Monterrey.

2011

Ingreso al IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.

Obtención del Certificado ISO 14001:2004 y Certificación OHSAS 18001:2007.

Aeropuerto de Mazatlán obtiene el Premio Airport Service Quality (ASQ) al Mejor Aeropuerto Regional de Latinoamérica y el Caribe otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos.

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 en aeropuerto de Zihuatanejo.

2013

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

Aeropuerto de Mazatlán obtiene el Premio Airport Service Quality (ASQ) al Mejor Aeropuerto Regional de Latinoamérica y el Caribe otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos.

2014

Aeropuerto de Culiacán obtiene el Premio Airport Service Quality (ASQ) al Mejor Aeropuerto Regional de Latinoamérica y el Caribe otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos

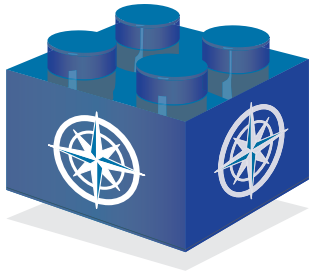
E
Estacionamiento
Parking
3
Salida
Exit
E
Estacionamiento
Parking
Taxi
Taxi
Autobús
Bus
Renta de Autos
Car Rental
Shuttle
Shuttle
Documentación
Check in
Puertas de Abordaje
Boarding Gates
Sanitarios
Toilets
OMA

1B. CULTURA OMA
[4.8]

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

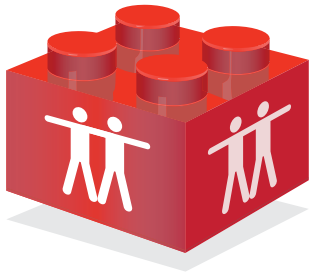
Misión
Desarrollar aeropuertos con infraestructura y servicios de clase mundial en calidad y seguridad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes e incentiven nuestro desarrollo sustentable.
Generar valor social, económico y humano es una de nuestras prioridades. Los valores que rigen nuestro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

Valores



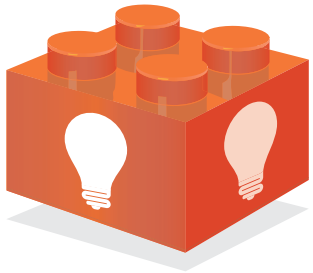
- *Ética*

Integridad en la ejecución de nuestras actividades.



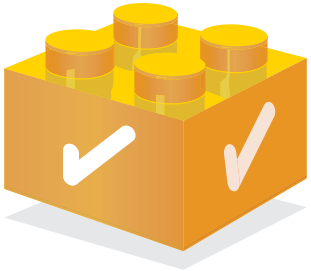
- *Colaboración*

Motivar y promover iniciativas para contribuir al trabajo en equipo.



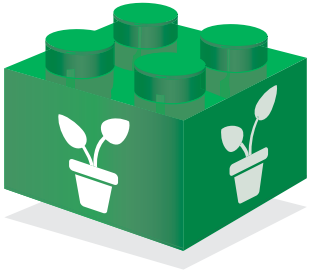
- *Innovación*

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.

AIRPORT
AIRPORT

1C. INFRAESTRUCTURA OMA

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

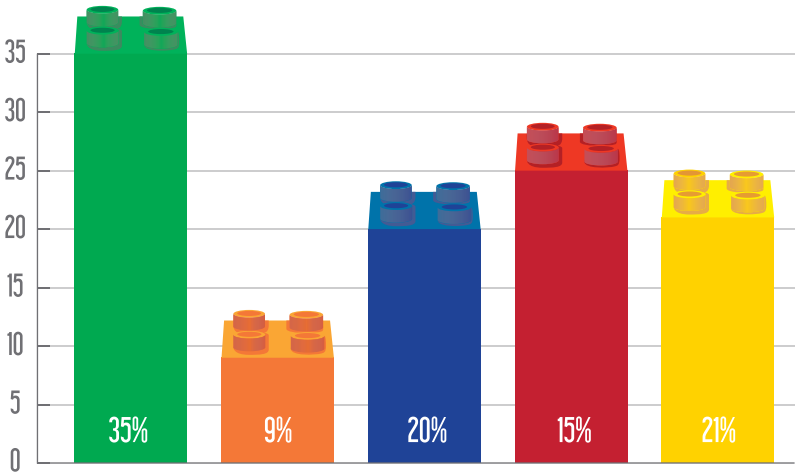
La infraestructura que ha desarrollado y opera OMA es el medio para brindar los servicios que merecen tanto clientes como usuarios que recurren a los servicios que se ofrecen. Las instalaciones facilitan la conexión entre nuestros socios comerciales y los pasajeros, que en 2014 sumaron más de 14 millones. Para lograrlo, es de gran relevancia que todos aquellos que visitan nuestras instalaciones encuentren en los aeropuertos de OMA servicios de alta calidad y la eficiencia operativa en nuestra empresa que se preocupa e implementa medidas a favor de la comunidad y el medio ambiente que lo rodea.

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: 2,420 m x 45 m. Terciaria: 1,100 m x 30 m.
DGO	Durango	5.522	552.1	Principal: 2,900 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: 2,700 m x 60 m.
REX	Reynosa	4.181	418.0	Principal: 1,900 m x 45 m.
SLP	San Luis Potosí	5.198	519.8	Principal: 3,000 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, 300 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: 1,740 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.

*Superficie total del aeropuerto, de acuerdo al Título de Concesión, emitido por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT).
**Dimensiones de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (PIA), emitida por los Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM-SCT).

De manera constante, OMA invierte en infraestructura destinada a la mejora y eficiencia de todas las instalaciones. Y con el fin de asegurar la continuidad de los proyectos se cuenta con un Plan Maestro de Desarrollo 2011-2015 en el que se destinó una inversión por $833 millones de pesos durante el 2014.

Inversión en Infraestructura 2014

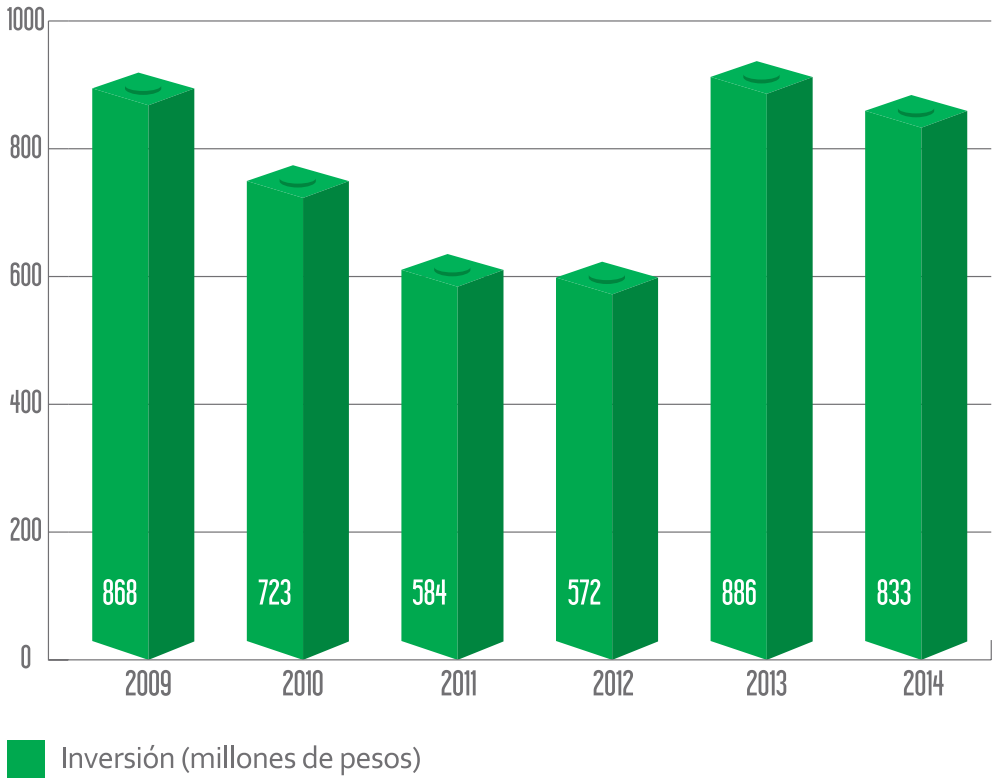


- Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes
- Seguridad
- Obras en edificios terminales
- Equipamiento de terminales
- Adquisición de terrenos para segunda pista en MTY y ampliación pista en CUL

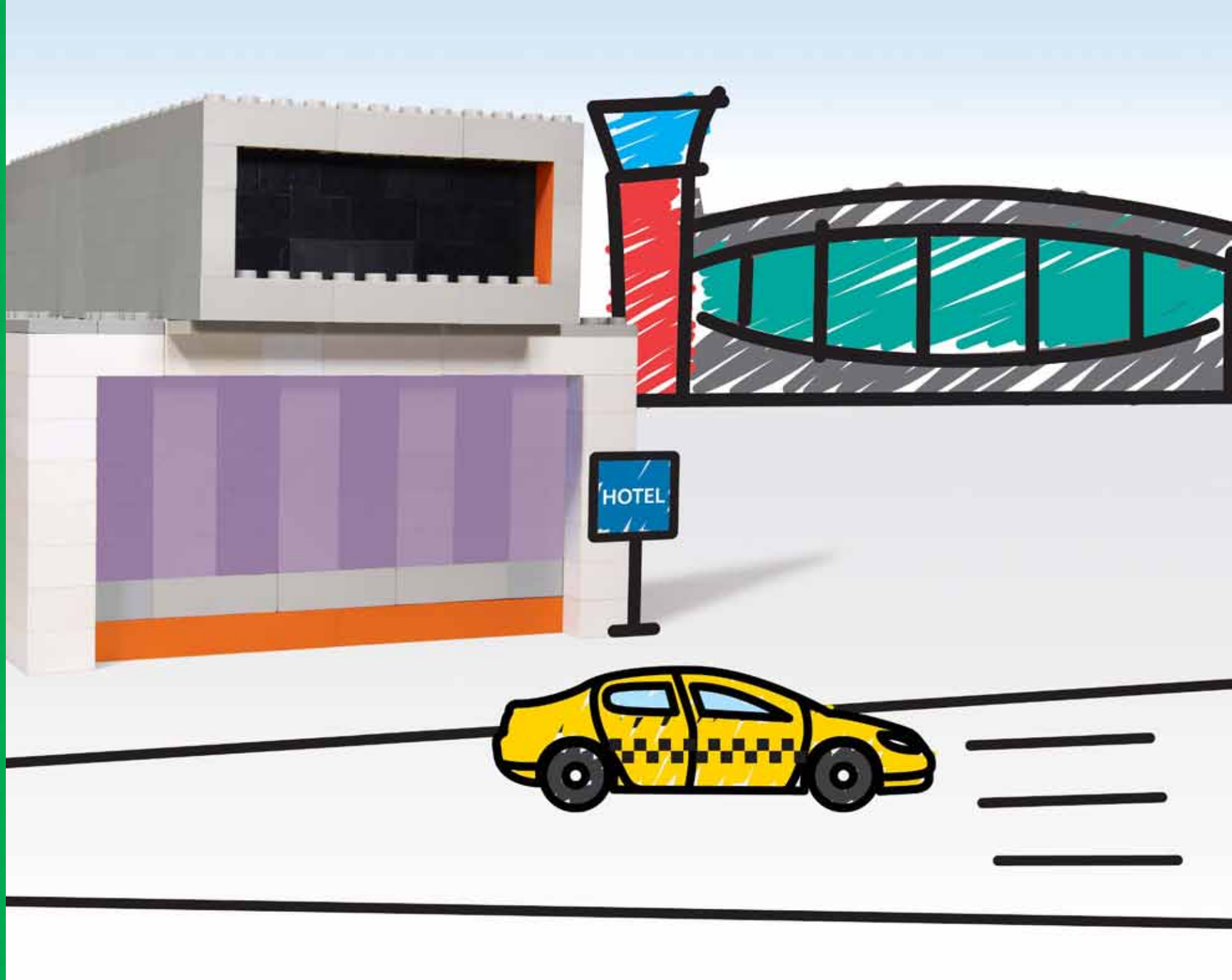
Inversión en Infraestructura 2014

Proyecto	*Millones de pesos*	*% de Inversión Total*	*Aeropuertos*
Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes	292	35%	Acapulco, Chihuahua, Mazatlán, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí y Torreón.
Seguridad	70	9%	Durango, Monterrey, Tampico, Torreón, Zacatecas y Zihuatanejo.
Obras en edificios terminales	168	20%	Obras en los 13 aeropuertos, donde destacan Culiacán, Mazatlán y San Luis Potosí.
Equipamiento de terminales	125	15%	Obras en los 13 aeropuertos, donde destacan Acapulco, Ciudad Juárez, Culiacán, Mazatlán y Zihuatanejo.
Adquisición de terrenos para segunda pista en MTY y ampliación pista en CUL	178	21%	Culiacán y Monterrey.
TOTAL	**833**	**100%**	

Inversión en Infraestructura 2009 - 2014



Las cifras del año 2010 no incluyen la inversión de la Terminal B del aeropuerto de Monterrey, la cual sumó un monto de 840 millones de pesos.


HOTEL

1D. SERVICIOS Y DIVERSIFICACIÓN

[2.2, 2.7]

OMA busca la innovación continua de la oferta de servicios que brinda, considerando las expectativas de usuarios, visitantes y pasajeros. Mediante la diversificación de los servicios, día con día se mejora la comodidad dentro de las instalaciones de los aeropuertos para aportar una experiencia de viaje inolvidable.

Servicios aeroportuarios

Los servicios que se ofrecen como parte de la concesión de OMA incluyen:

- Aterrizaje y despegue.
- Estacionamiento en plataforma, embarque, desembarque, permanencia prolongada o pernocta de aeronaves.
- Abordadores mecánicos, pasillos telescópicos y aeronaves.
- 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

En esta gama de servicios ofrecemos:

- Rampa.
- Tráfico.
- Despacho.
- Suministro de combustible.
- 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

Ponemos también a disposición de visitantes y usuarios una gran variedad de productos y servicios a través de OMA Plaza, integrada por locales comerciales ubicados en los aeropuertos, que ofrecen artículos y servicios como artesanías, souvenirs, *duty paid*, *duty free*, libros y revistas, lotería, regalos, gastronomía, boutiques, moda y accesorios, espacios de restaurantes, bares, snacks, cafés, así como máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.

Las instalaciones aeroportuarias de OMA cuentan con servicios no esenciales para la operación pero disponibles para comodidad de pasajeros y visitantes. El repertorio de servicios puede variar de acuerdo a cada 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, empaque y embalaje de maletas.

La gran afluencia de todos los aeropuertos de OMA hace que sus espacios resulten atractivos para las empresas que deseen publicitar sus productos y servicios en las instalaciones. Para ello, se cuenta con espacios específicos de publicidad tales como:

- Publicidad digital.
- Publicidad fija.
- Publicidad alternativa.
- *Showrooms*.

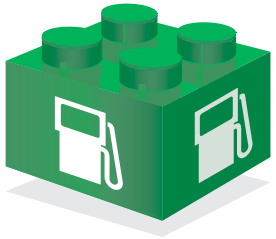
- Exhibiciones temporales.
- Podios.
- Decoración por temporada.
- Activaciones BTL (*below the line*).

La experiencia acumulada y la sensibilidad a las necesidades de los usuarios ha facilitado evolucionar a una reinvención del concepto de aeropuerto. Parte de ese proceso ha sido impulsar servicios que van más allá del movimiento de pasajeros, manteniendo instalaciones dotadas de una amplia galería comercial en la que se pueden encontrar marcas prestigiosas, áreas de entretenimiento, refinados servicios de restauración y, por supuesto, cómodos salones y hoteles. Durante 2014 se entraron en operaciones 47 nuevos espacios comerciales y se logró mantener en un 96% la tasa de ocupación en los ya existentes.

En OMA, la innovación va más allá de ser un instrumento para incrementar la productividad y competitividad, porque es una de las principales fuentes de creación de valor para todos los usuarios y pasajeros. En apego a esa línea de desarrollo, durante 2014 se lanzaron algunos servicios de alta tecnología e interacción identificados como: Magno Pantallas en Acapulco, Ciudad Juárez, Mazatlán, Tampico y Zihuatanejo; *Walls* interactivos en Ciudad Juárez, Culiacán, Chihuahua, Mazatlán, Monterrey y Tampico; pasillos multisensoriales en Monterrey, Mazatlán y Tampico; *Wayfinders*, además del nuevo servicio de entretenimiento de OMA TV en todos los aeropuertos del Grupo.

La suma de este tipo de iniciativas ha permitido un mantener un crecimiento de ingresos comerciales del 12% anual en los últimos tres años. Actualmente, los ingresos comerciales representan un 53% de los ingresos no aeronáuticos totales y el 14% de los ingresos totales de OMA.

Sensibles a la importancia que conceden los usuarios a establecer vinculación a través de las redes sociales, al día de hoy contamos con más de 125 mil seguidores en Facebook con quienes se interactúa de modo constantemente y a quienes hacemos partícipes 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, A08]

El interés de OMA por crecer va más allá de generar mayor valor económico para nuestros socios y accionistas; va ligado a la convicción de que nuestro negocio es un motor para las economías locales en donde tenemos presencia, y una entidad importante para quienes hacen uso de nuestras instalaciones.

Bajo esas premisas se busca brindar la mayor comodidad a usuarios y pasajeros, tanto en las instalaciones como alrededor de los aeropuertos ampliando la oferta de servicios.

En el 100% de los acuerdos de inversión en los nuevos proyectos del Grupo quedan asegurados los compromisos para que cada proveedor respete los derechos humanos de quienes colaborarán en hacer realidad estos proyectos. Asimismo, se cuida no generar afectaciones a las comunidades aledañas, las cuales no sufrieron desplazamientos físicos ni económicos derivados de nuestras operaciones o de los nuevos proyectos de infraestructura realizados durante 2014.

Entre las acciones más destacadas en la diversificación de OMA durante el 2014 se encuentran:

- Cierre del proceso de urbanización e inicio de construcción de la primera nave de inventario con una superficie de 5,000 m^2 en el OMA – VYMNSA Aero Industrial Park del aeropuerto de Monterrey.
- Inicio de construcción del Hotel Hilton Garden Inn en el aeropuerto de Monterrey, en donde OMA cuenta con el 85% de participación en sociedad con Santa Fe Grupo Hotelero.
- Construcción e inicio de operación de una gasolinera en el aeropuerto de Tampico a través de un contrato de arrendamiento de terreno en breña a un tercero.
- Ocupación y operación al 95% de su capacidad del Edificio Cargo City en el aeropuerto de Monterrey, enfocado a ofrecer espacios de oficinas a las empresas vinculadas con las actividades de carga y logística.

OMA Carga
[A03]

Desde 2004, en los aeropuertos de Monterrey, Chihuahua y Ciudad Juárez, OMA ofrece manejo y almacenamiento de carga de servicio exterior. Al integrar la transportación aérea con diferentes tipos de transporte se facilita y agiliza la transferencia de mercancías a su destino final.

A lo largo de 2014 se operaron y movieron un total de 86,372 toneladas de carga total, doméstica e internacional, en los 13 aeropuertos.

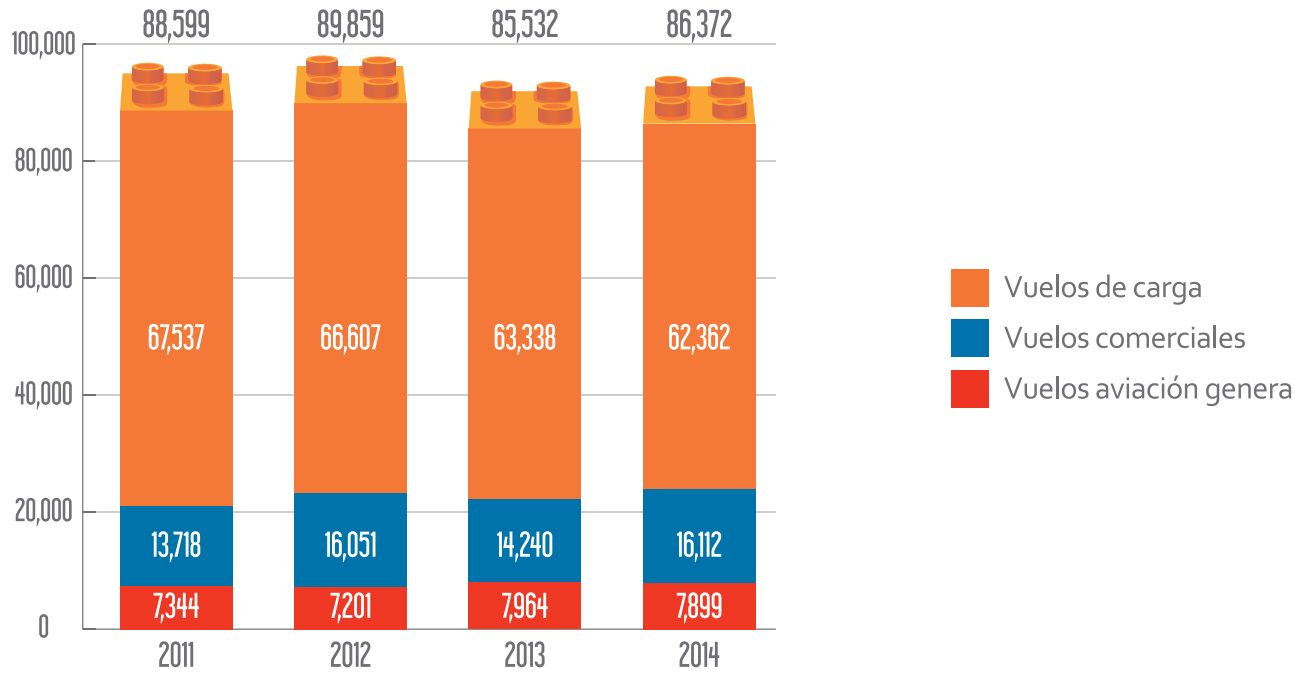
Entre los logros de OMA Carga durante 2014 se pueden destacar los siguientes:

1. La reconfiguración de espacios en la zona de almacén que creció de 420 posiciones a 790; un crecimiento del 110% en el área de inspección; así como la instalación de techumbre en el patio de maniobras.
2. Innovaciones en los procesos operativos segmentándolos por andenes, almacén y patio de maniobras.
3. Los procesos administrativos fueron eficientados para incrementar la agilidad de los servicios.
4. El negocio aéreo registró un 20% de crecimiento, mientras el terrestre se incrementó en un 33%.
5. Una alianza estratégica entre el aeropuerto de Dallas-Fort Worth y el aeropuerto de Monterrey ha sido concertada para acrecentar la vinculación con este importante centro de tráfico de carga.

Total de carga transportada en 2014 (Toneladas)

Carga	Llegadas	Salidas	Total
Vuelos de carga	31,682	30,680	**62,362**
Vuelos comerciales	9,763	6,348	**16,112**
Vuelos aviación general	3,538	4,361	**7,899**
Total	**44,983**	**41,389**	**86,372**

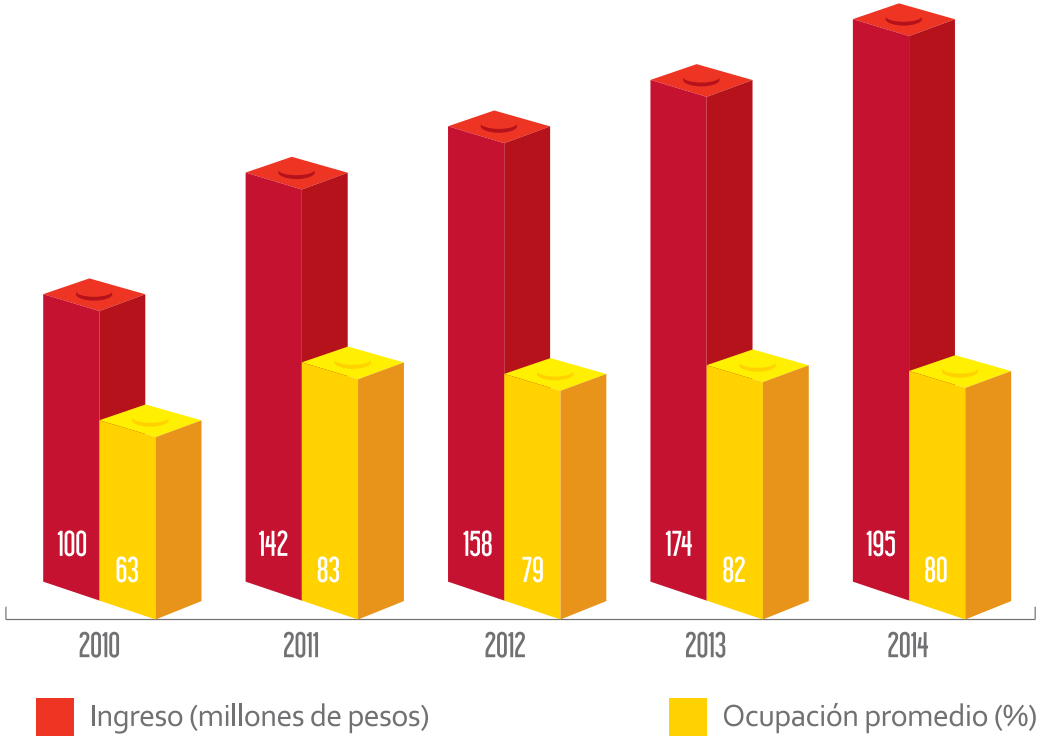
Total de carga transportada (Toneladas) 2011-2014



Hotel NH

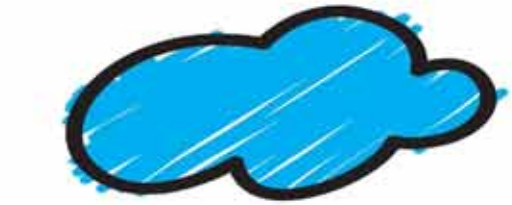
El Hotel NH de la terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México ofrece a los viajeros alta calidad en servicios de hospedaje sin salir de las instalaciones del aeropuerto. Al cierre de 2014 el Hotel NH registró ingresos totales por 195.7 millones de pesos y un 80% de ocupación promedio.

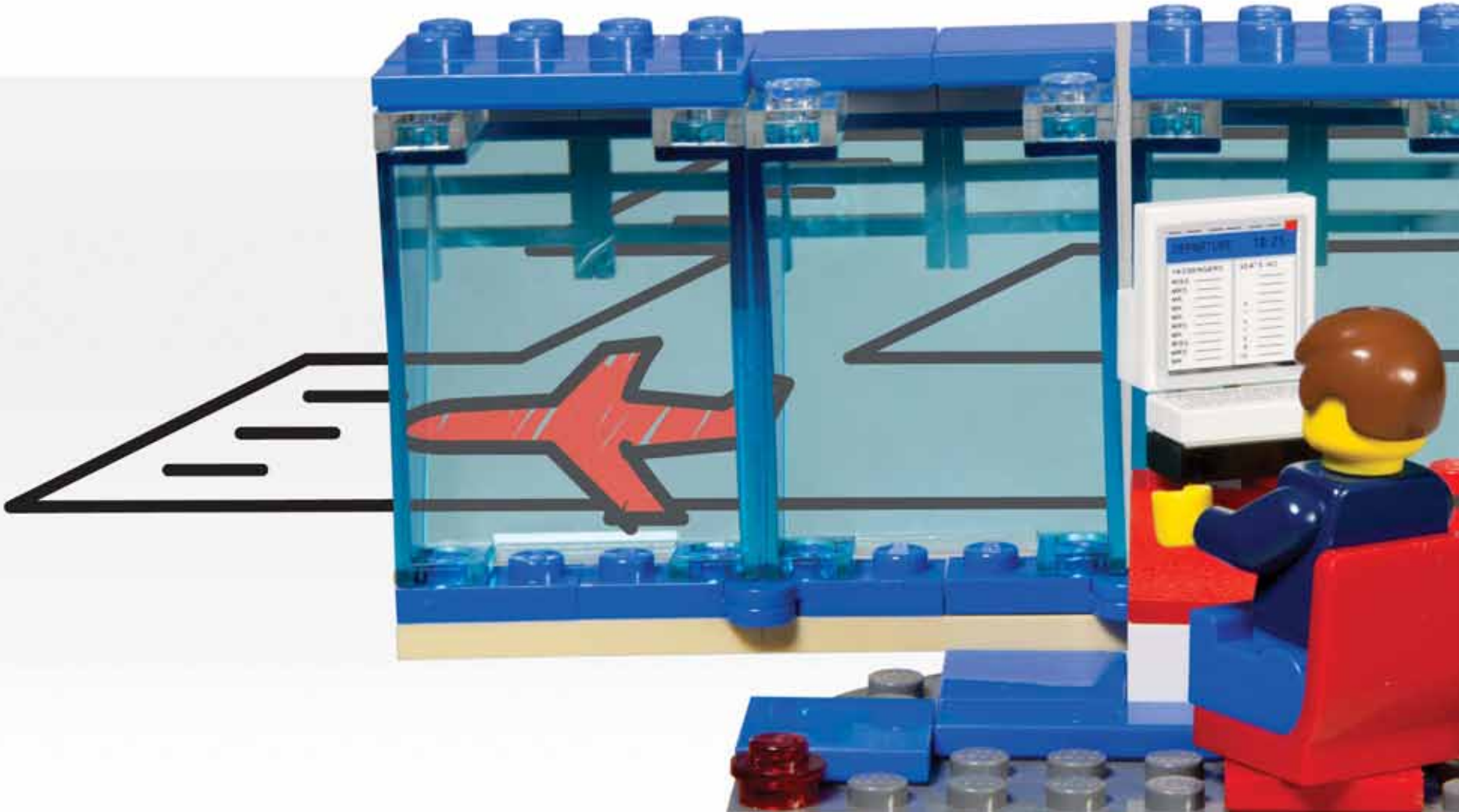
Ingreso y ocupación promedio Hotel NH



2. GOBIERNO CORPORATIVO

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





2A. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, COMITÉS DE APOYO Y EQUIPO DIRECTIVO OMA

La principal responsabilidad del Consejo de Administración es definir los lineamientos de OMA, así como establecer las estrategias que marcan las principales directrices de nuestro negocio. El Consejo de Administración se conforma por 11 miembros, cinco de los cuales son independientes y una es mujer.

Dentro de las actividades y funciones del Consejo está el aprobar el plan de negocio y el presupuesto anual, proponer aumentos en el capital social y aprobar el Programa Maestro de Desarrollo quinquenal. El Consejo fija la ruta a seguir al diseñar e implementar las estrategias de sustentabilidad del negocio, y analiza los riesgos potenciales a los cuales se enfrenta la compañía en la operación diaria.

El Consejo también debe vigilar el cumplimiento de las normas, certificaciones y código de conducta de OMA, al igual que revisar la correcta ejecución de la Política de Sustentabilidad. El Director General de OMA no forma parte del Consejo de Administración y el Presidente del Consejo de Administración no ocupa cargos directivos dentro de la Sociedad.

Consejo de Administración

Consejeros	Características	Fecha de nombramiento
Diego Quintana Kawage *	Presidente y Consejero	14 de abril de 2011
Luis Guillermo Zazueta Domínguez	Consejero Independiente	2 de octubre de 2006
Alberto Felipe Mulás Alonso	Consejero Independiente	2 de octubre de 2006
Elsa Beatriz García Bojorges	Consejero Independiente	16 de abril de 2013
Ricardo Gutiérrez Muñoz	Consejero Independiente	16 de abril de 2013
Carlos Guzmán Y Bofill	Consejero Independiente	16 de abril de 2013
José Luis Guerrero Álvarez	Consejero	21 de diciembre de 2005
Sergio Fernando Montaño León	Consejero	21 de diciembre de 2005
Luis Fernando Zárate Rocha	Consejero	22 de septiembre de 2000
Alonso Quintana Kawage *	Consejero	14 de marzo de 2003
Laurent Garzy *	Consejero	5 de noviembre de 2013
Jacques Follain	Consejero Suplente	13 de diciembre de 2006
Rodrigo Quintana Kawage	Secretario del Consejo (no forma parte del Consejo)	18 de abril de 2012

Información al cierre del 31 de diciembre de 2014.
Para conocer la biografía de los Consejeros se puede consultar la página http://ir.oma.aero/es/directors.cfm

**Designados por SETA / 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.*

Consejeros por edad y género (porcentaje)		
Edad	*Hombres*	*Mujeres*
19 - 30	0%	0%
31 - 40	8.3%	0%
41 - 50	16.7%	8.3%
51 +	66.7%	0%

El Manual del Consejo es el documento que guía los lineamientos para determinar la composición del Consejo de Administración. Su selección requiere que posean experiencia previa, como lo establece la Ley de Mercado de Valores (LMV).

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).

En el aspecto que se refiere a las compensaciones del Director General y Directivos, la Política de Retribución Integral (fija y variable) es la guía que fija los montos asignados por este concepto y es revisada de manera anual por el Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad y el Consejo de Administración.

La evaluación de los consejeros es un proceso de periodicidad variable y que no se les notifica con antelación, a través de un mecanismo que mide el desempeño y el cumplimiento de los deberes fiduciarios de cada uno de ellos. Para garantizar la autonomía y confidencialidad del proceso, el procedimiento de evaluación es coordinado por un proveedor externo. Los resultados de esta evaluación son 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.

OMA cuenta con diversos medios y mecanismos para mantener la comunicación y transparencia entre el Consejo de Administración y los grupos de interés, coordinada por el área de Relación con Inversionistas:

- Conferencias telefónicas con inversionistas.
- Reportes mensuales y trimestrales publicados en la página web de OMA.
- Reportes a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y al NASDAQ.
- Política para la elaboración y publicación de eventos relevantes de la sociedad.

Comités de Apoyo

El Consejo de Administración de OMA tiene el respaldo 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 de desventaja 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:

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene las siguientes atribuciones y funciones:

A. Con relación a las Políticas Corporativas.

1. Coadyuvar, con el Consejo de Administración y con los órganos internos de administración de la Sociedad, en el diseño y evaluación de políticas corporativas, contables, de información financiera y de control interno en los términos de ley.

2. Supervisar los procedimientos para dar a conocer la información relevante y los controles y procedimientos de la Sociedad, incluyendo sus controles internos, base para la preparación de los estados financieros.

3. Contribuir con el Consejo de Administración en la supervisión de la integridad de los estados financieros de la Sociedad y de las empresas que ésta controla.

4. Revisar las políticas y prácticas contables críticas, los tratamientos alternativos para emitir la información financiera previstos en las Normas Internacionales de Información Financiera (conocidas por sus siglas en inglés como IFRS), las consecuencias del uso de tratamientos contables y revelaciones alternas así como cualquier otra comunicación escrita entre el auditor independiente y la administración, al respecto de estos asuntos.

5. Verificar la instauración de políticas que incluyan procedimientos y planes de contingencia para la recuperación de la información.

6. Evaluar los mecanismos para la identificación, análisis, administración y control de riesgos a los que está sujeta la Sociedad, así como los criterios para su revelación.

7. Apoyar al Consejo de Administración en el análisis de las políticas que presente el Director General, particularmente en lo que se refiere al manejo de la tesorería, para la contratación de productos financieros derivados, para la inversión en activos y para la contratación de pasivos, asegurando la alineación al Plan Estratégico y que correspondan al giro normal de la Sociedad.

8. Procurar otorgar certidumbre y confianza a los inversionistas y a los terceros interesados en lo que concierne a la conducción honesta y responsable de los negocios de la Sociedad.

B. Con relación al Auditor Independiente.

1. Verificar que el auditor independiente y la firma a la que pertenece cumplen con los requisitos de independencia establecidos por las disposiciones legales y profesionales.

2. Proponer la designación del auditor independiente y aprobar sus servicios a prestar a la Sociedad y a sus subsidiarias, sus programas de trabajo y su retribución, y someter su contratación a la aprobación definitiva del

Consejo de Administración, así como supervisar su desempeño y destituirlo si las circunstancias lo justifican. Además, intervendrá en la resolución de los desacuerdos que surjan entre la administración y el auditor independiente, y evaluará si la prestación de servicios permitidos que no sean de auditoría realizados por éste, es compatible con su independencia respecto de la Sociedad.

3. Establecer los procedimientos para la revisión de las propuestas de los auditores independientes para prestar servicios de auditoría y de no auditoría con base en lo establecido en el numeral 5 siguiente.

4. Proponer la designación del auditor externo de OMA y recomendar su contratación al Consejo de Administración. Cualquier cambio o remoción del mismo deberá ser aprobado por mayoría de votos de los miembros del Consejo de Administración, previa opinión del Comité de Auditoría.

5. Aprobar los servicios del auditor externo diferentes a los que corresponden a su calidad de auditor, en forma previa a su realización, cuando estos representen más del 5% acumulado de la contraprestación anual de los servicios de auditoría, verificando que en forma anual se informe al público inversionista dichas contraprestaciones.

6. Revisar que el socio del despacho registrado de contadores públicos que proporcione los servicios de auditoría a la Sociedad no preste servicios a ésta por más de 5 (cinco) ejercicios fiscales consecutivos.

7. Evaluar el desempeño de la persona moral que proporciona los servicios de auditoría externa, así como analizar el dictamen, opiniones, reportes o informes que elabore y suscriba el auditor independiente. Para tal efecto, el Comité podrá requerir la presencia del citado auditor independiente cuando lo estime conveniente, sin perjuicio de que deberá reunirse con este último por lo menos una vez al año.

8. Revisar con el auditor independiente cualesquier problemas o dificultades que éste detecte en sus revisiones, así como la respuesta que emita la administración. Revisar también la certificación del auditor independiente y el informe sobre el reporte del control interno de la administración.

9. Revisar con el auditor independiente su dictamen sobre los estados financieros y el informe que rinda sobre el control interno.

10. Analizar con el auditor independiente, en su oportunidad, todas las políticas y prácticas contables críticas, incluyendo los tratamientos alternativos de la información financiera previstos en las IFRS que hayan sido discutidos con la administración, considerando los efectos del uso de dichos tratamientos y procedimientos alternos y el tratamiento propuesto por el auditor independiente.

11. Por lo menos una vez al año, obtener y revisar un reporte del auditor independiente o de una institución independiente especializada en la materia, que describa los procedimientos de control de calidad de la firma que presta los

servicios de auditoría externa, así como los problemas relevantes derivados de las revisiones de dicho control de calidad llevadas a cabo ya sea internamente, por otros profesionales o por las autoridades correspondientes durante los últimos 5 años, indicando los pasos seguidos para resolver dichos problemas.

12. El Comité deberá cerciorarse que el despacho encargado de realizar las funciones de auditoría externa de la Sociedad, cuente con registro de contadores públicos registrados.

13. El Comité deberá cerciorarse de los cumplimientos relativos a la contabilidad, controles de contabilidad internos o asuntos de auditoría.

14. Cerciorarse de que la firma de auditoría externa no preste a la Sociedad los siguientes servicios: resguardo de libros u otros servicios relacionados con los registros contables o los estados financieros, diseño e implementación de sistemas de información financiera, servicios de avalúo o valuación, dictámenes de exactitud o informes de contribución en especie, servicios actuariales, servicios externos de auditoría interna, funciones de la administración y de recursos humanos, corredor o agente, consejero de inversiones o servicios bancarios de inversión, servicios legales y servicios de peritos no relacionados con la auditoría externa y cualquier otro servicio que el Comité determine, mediante la reglamentación aplicable, que no es permisible. Por lo tanto, el Comité deberá aprobar cualquier otro servicio que no sea de auditoría externa, incluyendo servicios fiscales.

C. Con relación al Auditor Interno.

1. Reunirse periódicamente con el auditor interno y el auditor externo independiente para revisar la integridad de los procesos dirigidos a la formulación de los reportes financieros de la sociedad y de sus subsidiarias, la estructura y eficacia del sistema de control interno, incluyendo los controles y procedimientos de revelación y el control interno sobre reportes financieros.

2. Revisar los reportes internos regulares a la administración (o resúmenes de éstos) elaborados por el departamento de auditoría interna, así como dar respuesta a la administración en relación con los mismos.

3. Evaluar por lo menos una vez al año las actividades, estructura e historial de la función de auditoría interna.

4. Anualmente revisar y proponer cambios, si procediera, a las políticas de auditoría interna.

5. Orientar al Consejo de Administración acerca de la selección y destitución del responsable de la auditoría interna.

6. Con la periodicidad que determine el Presidente del Comité, revisar con el responsable de la auditoría interna todas las dificultades significativas, desacuerdos con la administración y el alcance de las restricciones encontradas durante el desempeño de la función.

7. Periódicamente revisar con el auditor interno las quejas y denuncias recibidas, la atención otorgada y el trámite que internamente se siguió para aclararlas y la conclusión de cada una de ellas.

8. El Comité está facultado para: (i) investigar cualquier asunto que le llame la atención con el acceso total a todos los libros, registros, instalaciones y personal de la Sociedad; (ii) mantener asesores legales externos, contadores externos u otros que asesoren al Comité de Auditoría; y (iii) requerir a cualquier funcionario o empleado de la Sociedad, los asesores externos de la Sociedad, el auditor interno, o auditores independientes para que asistan a las juntas del Comité de Auditoría o reunirse con cualesquiera miembros de, o asesores de, el Comité de Auditoría.

9. La Sociedad deberá otorgar fondos suficientes al Comité de Auditoría para pagar los honorarios de los auditores independientes y cualesquiera otros asesores requeridos por el Comité para solventar temas relacionados con la Sociedad, así como los gastos administrativos necesarios o apropiados incurridos por el Comité de Auditoría o individualmente alguno de sus miembros en el cumplimiento de sus responsabilidades.

D. Información Financiera.

1. Apoyar al Consejo de Administración en la supervisión de la integridad de los estados financieros de la Sociedad y de las empresas que ésta controla.

2. Discutir los Estados Financieros de la Sociedad y sus subsidiarias con las personas responsables de su elaboración y revisión y, con base en ello, recomendar o no al Consejo de Administración su debida aprobación.

3. Revisar y hacer observaciones, en su caso, con la administración y el auditor independiente, sobre los estados financieros anuales de la Sociedad, los estados financieros trimestrales y demás información que deba integrarse a los reportes trimestrales y al informe anual, considerando, del mismo modo, todos los reportes de controles internos o resúmenes de éstos, más los reportes o información financiera entregada por la Sociedad a cualquier cuerpo gubernamental o al público, incluyendo certificaciones de la administración según se requieran en la Ley.

4. Elaborar las opiniones a que se refiere el numeral 25 del Artículo Décimo Octavo de los estatutos de la Sociedad y la Ley del Mercado de Valores. Entre otros, el Comités de Auditoría elaborará la opinión a que se refiere el Artículo 28, fracción IV, inciso c) de la Ley del Mercado de Valores respecto del contenido del informe presentado por el Director General y la someterá a la consideración del Consejo de Administración para su posterior presentación a la Asamblea de Accionistas, apoyándose, entre otros elementos, en el dictamen del Auditor Externo. En virtud de cotizar en NASDAQ, hacer la aplicación correspondiente de todo este reglamento y en idioma inglés.

5. Discutir y opinar sobre los comunicados de prensa trimestrales y anuales de resultados de la Sociedad, incluyendo el tipo y la presentación de la información,

otorgando especial atención a cualquier información proforma o fuera del alcance de las IFRS.

6. Valorar la información financiera y la orientación sobre resultados proporcionada a los analistas y agencias calificadoras.

7. Analizar y manifestar su opinión sobre cualquier revelación hecha por el Director General o el Director de Finanzas de la Sociedad, con relación a las certificaciones de los informes anuales y trimestrales formulados por la sociedad, relativos a: (1) las deficiencias substanciales en el diseño u operación del sistema de control interno que razonablemente pudiesen afectar en forma adversa la capacidad de la Sociedad de registrar, procesar, resumir y reportar información financiera; (2) cualquier hecho presumiblemente ilícito de importancia o no, que involucre a la administración u otros empleados que tengan un papel significativo en los controles de la Sociedad.

8. Revisar los temas relacionados con la aplicación de las IFRS y la presentación de estados financieros, incluyendo los cambios significativos en la elección o aplicación de métodos de las IFRS por parte de la Sociedad; problemas mayores relacionados con la suficiencia de los controles internos y toda acción de auditoría adoptada, en vista de deficiencias importantes en el control interno.

9. Revisar, conjuntamente con el Auditor Externo, la información financiera que deberá incluirse en el reporte anual de la Sociedad.

E. Control Interno.

1. Vigilar que el Director General dé seguimiento y cumplimiento a los acuerdos de las Asambleas de Accionistas y del Consejo de Administración de la Sociedad, conforme a las instrucciones que, en su caso, dicte la propia Asamblea o el referido Consejo.

2. Verificar que la Compañía establezca los procedimientos para la recepción, radicación y trámite de quejas relacionadas con la contabilidad o con los controles contables internos o asuntos de auditoría bajo un esquema de confidencialidad y anonimato de las quejas presentadas por los empleados de OMA, cuyo control estará a cargo del área legal y la de auditoría interna, según corresponda.

3. Revisar con el Director de Asuntos Jurídicos de OMA el cumplimiento de la normatividad aplicable a ésta, incluyendo la regulación de las operaciones con valores y cualquier asunto que pudiera tener un efecto significativo en la información financiera de OMA.

4. Revisar el efecto de las iniciativas contables y de regulación, así como las estructuras u operaciones fuera del balance de los estados financieros de OMA.

5. Entregar al NASDAQ anualmente y cada vez que surjan cambios en el Comité de Auditoría, una certificación de un alto ejecutivo, haciendo constar el cumplimiento de los requisitos de la ley *Sarbanes-Oxley* sobre el Comité de

Auditoría, y divulgar las diferencias que en términos de esta ley se tengan respecto a prácticas de gobierno corporativo, relevancia e independencia de los miembros participantes.

6. Requerir a los directores relevantes y demás empleados de OMA o de las personas morales que ésta controla, reportes relativos a la elaboración de la información financiera y de cualquier otro tipo que estime necesaria para el ejercicio de sus funciones.

7. Investigar los incumplimientos de los que tenga conocimiento, a las operaciones, lineamientos y políticas de operación, sistema de control interno y auditoría interna y registro contable, ya sea de la propia Sociedad o de las personas morales que ésta controla, para lo cual deberá realizar un examen de la documentación, registros y demás evidencias comprobatorias, en el grado y extensión que sean necesarios para efectuar dicha vigilancia.

8. Solicitar reuniones periódicas con los directores relevantes, así como la entrega de cualquier tipo de información relacionada con el control interno y auditoría interna de la Sociedad o personas morales que ésta controla.

9. Asegurarse de la correcta y oportuna aplicación de las Normas de Información Financiera (NIFS), actualizadas en sus últimas versiones y actualizaciones, para el debido registró contable de las operaciones de la Sociedad, y en consecuencia la debida interpretación de sus lectores y público inversionista.

F. Código de Ética.

1. Revisar el Código de Ética y Conducta en el Negocio de OMA cuando existan modificaciones al mismo, así como el sistema para hacer valer su observancia y determinar si dicho documento cumple con las disposiciones aplicables.

2. Conocer eventos relevantes que puedan afectar el resultado o el funcionamiento de OMA, para sugerir la realización de los actos que se estimen procedentes para evitar cualquier contingencia.

3. Recibir observaciones formuladas por accionistas, consejeros, directores relevantes, empleados y, en general, de cualquier tercero, respecto de los asuntos a que se refiere el numeral anterior, así como realizar las acciones que a su juicio resulten procedentes en relación con tales observaciones.

4. Realizar todas las demás actividades que le sean atribuibles en términos de la ley, el Estatuto de OMA, y las demás que dentro de su competencia le encomiende el Consejo de Administración.

G. Informes.

1. Informar al Consejo de Administración la situación que guardan los mecanismos y controles internos, así como la auditoría interna de la Sociedad y de las personas morales que ésta controla, incluyendo las irregularidades que, en su caso, detecte.

2. Elaborar para la consideración del Consejo de Administración el informe que éste debe rendir a la asamblea de accionistas, sobre el contenido del informe del Director General. Dicha opinión deberá señalar:

   a. Si las políticas y criterios contables y de información seguidos por la Sociedad y las sociedades que ésta controla, son adecuados y suficientes tomando en consideración las circunstancias particulares de la misma.
   b. Si dichas políticas y criterios han sido aplicados consistentemente en la información financiera de la Sociedad presentada por el Director General.
   c. Si como consecuencia de los numerales a) y b) anteriores, la información presentada por el Director General refleja en forma razonable la situación financiera y los resultados de la Sociedad.

3. Informar al Consejo de Administración de las irregularidades importantes detectadas en el ejercicio de sus funciones y, en su caso, las medidas correctivas adoptadas o proponer las que deban aplicarse.

4. Realizar la valoración del desempeño anual del Comité de Auditoría con relación a sus objetivos y presentar a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad el Informe Anual sobre sus actividades. Dicho Informe deberá presentarse a más tardar en la fecha de la sesión del Consejo de Administración en la que se convoque a la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas.

5. El presidente del Comité deberá presentar un Informe al Consejo de Administración sobre:

a. El estado que guarda el sistema de control interno y auditoría interna y, en su caso, sus deficiencias y desviaciones, así como de los aspectos que requieran una mejoría, tomando en cuenta los informes y la opinión que rindan los auditores independientes o cualquier otro experto independiente que hubiere prestado sus servicios durante el ejercicio.

b. La mención y seguimiento de las medidas preventivas y correctivas implementadas con base en los resultados de las investigaciones relacionadas con el incumplimiento de los lineamientos y políticas de operación y de registro contable, ya sea de la propia Sociedad o de las personas morales que ésta controla.

c. La evaluación del desempeño de la persona moral que otorga los servicios de Auditoría Externa, así como del auditor externo encargado de ésta.

d. La descripción y valoración de los servicios adicionales o complementarios que, en su caso, proporcionan los auditores independientes y los que otorgan otros expertos independientes relacionados con los propósitos u objetivos del Comité de Auditoría.

e. Los principales resultados de las revisiones a los estados financieros de la Sociedad y de las personas morales que ésta controla.

f. La descripción y efectos de las modificaciones a las políticas contables aprobadas durante el período que cubra el informe.

g. Las medidas adoptadas con motivo de observaciones recibidas de accionistas, consejeros, directivos relevantes, empleados y cualquier tercero, respecto de la contabilidad, los controles internos y temas relacionados con las auditoría

externa e interna o bien derivadas de denuncias sobre hechos que se estimen irregulares en la administración.

h. El seguimiento de los acuerdos de las Asambleas de Accionistas y del Consejo de Administración.

Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad

A. Funciones de Prácticas Societarias.

En materia de Prácticas Societarias, el objetivo del Comité es disminuir el riesgo potencial de que se lleven a cabo operaciones en condiciones desventajosas para el patrimonio de la Sociedad o que privilegien a un grupo determinado de personas o accionistas.

Para tal fin, el Comité tendrá las siguientes funciones en materia de Prácticas Societarias:

1. Convocar a asamblea de accionistas y hacer que se inserten en el orden del día los puntos que estimen pertinentes.

2. Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes que éste debe presentar a la Asamblea de Accionistas, sobre las operaciones y actividades en que hubiera intervenido el Consejo de Administración conforme a la Ley del Mercado de Valores.

3. Proponer y opinar al Consejo de Administración en los siguientes asuntos:

   a. Políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes de la sociedad por parte de funcionarios de la sociedad y personas relacionadas.
   b. De cada una de las operaciones con partes relacionadas, salvo de los casos de excepción.
   c. La política para eximir de autorización las operaciones de la sociedad con personas relacionadas.
   d. Las operaciones que se lleven a cabo entre la sociedad y los empleados.
   e. Operaciones inusuales o no recurrentes.
   f. El nombramiento, destitución y remuneración del Director General.
   g. Política de designación y retribución de directivos relevantes, y opinar sobre su designación.
   h. Las dispensas otorgadas a un consejero, directivo relevante o persona con poder de mando para que aproveche oportunidades de negocio para sí o en favor de terceros, que correspondan a la Sociedad.
   i. Las operaciones, cada uno en lo individual con personas relacionadas que pretenda celebrar la Sociedad o las Sociedades que ésta controle, en los términos que para tal efecto se señalan en el capítulo respectivo.

4. Es responsabilidad del Comité apoyar al Consejo de Administración para establecer las políticas que promuevan que la actuación de la Sociedad se desarrolle dentro del marco jurídico y al mismo tiempo posibilite la oportuna defensa de sus derechos e intereses, siempre ante las vías institucionales.

5. Solicitar del Director General y de los diferentes Comités Internos de la Sociedad, los reportes de sus actividades, que razonablemente considere necesarios para llevar a cabo la evaluación de las mismas y poder, en su caso, presentar su reporte correspondiente al Consejo de Administración.

6. Someter, por conducto del Presidente, a la consideración del Consejo de Administración de la Sociedad para que inicien las acciones legales que correspondan, en contra de funcionarios de la Sociedad y sus subsidiarias que no cumplan con los principios de lealtad y diligencia.

7. Evaluar y en su caso informar al Consejo de Administración cuando uno de sus miembros tengan o entren en conflicto de intereses de acuerdo a los Estatutos o la Ley del Mercado de Valores.

8. Escuchar a los directores relevantes en el caso de que exista diferencias de opiniones con éstos últimos, así como incorporar tales diferencias en los citados informes y opiniones que dirija al Consejo de Administración.

9. Todos aquellos estudios y opiniones que al efecto le solicite el Consejo de Administración.

10. Estudiar y presentar al Consejo de Administración, para su aprobación, la propuesta para declarar a la Sociedad como Entidad Socialmente Responsable, el Código de Ética de los Negocios, así como el sistema de información de hechos indebidos y la protección a los informantes.

11. Revisar el Código de Ética y Conducta en el Negocio de OMA cuando existan modificaciones al mismo, así como el sistema para hacer valer su observancia y determinar si dicho documento cumple con las disposiciones aplicables.

12. Participar en la promoción del Código de Ética y sus Principios de Responsabilidad Social Empresarial.

13. Promover que la Sociedad considere a los terceros interesados en la toma de sus decisiones.

14. Propiciar estrategias que conduzcan a OMA a ser más competitiva, que faciliten la transparencia de sus decisiones y que impulsen la confianza de la comunidad inversora, de los analistas bursátiles y de las autoridades gubernamentales.

15. Conocer eventos relevantes que puedan afectar el resultado o el funcionamiento de OMA, para sugerir la realización de los actos que se estimen procedentes para evitar cualquier contingencia.

16. Recibir observaciones formuladas por accionistas, consejeros, directores relevantes, empleados y, en general, de cualquier tercero, respecto de los asuntos a que se refiere el numeral anterior, así como realizar las acciones que a su juicio resulten procedentes en relación con tales observaciones.

17. Realizar todas las demás actividades que sean congruentes con la ley y con el Estatuto de OMA, así como las que dentro de su competencia le encomiende el Consejo de Administración.

B. Funciones de Finanzas y Planeación.

Las funciones de Finanzas y Planeación que realice el Comité que al efecto designe el Consejo de Administración, tendrá como objetivo la evaluación de la planeación estratégica de largo plazo, así como de las políticas de inversión y financiamiento, y de la identificación de los riesgos a que está sujeta la Sociedad y en la evaluación de los mismos, el cual realizará las siguientes funciones:

Planeación Estratégica.

En apoyo del Consejo de Administración, vigilar la visión estratégica de la Sociedad para velar por su estabilidad y permanencia en el tiempo. En base a lo anterior, el Comité deberá de analizar los lineamientos generales que presente la Dirección General para la determinación del Plan Estratégico de la Sociedad y dar seguimiento a su implementación

Riesgos.

Establecer políticas que prevean mecanismos para la identificación, análisis, administración, control y adecuada revelación de los riesgos.

Evaluar los mecanismos que presente el Director General para la identificación, análisis, administración y control de los riesgos a que esté sujeta la Sociedad y dar su opinión al Consejo de Administración.

Evaluar los criterios que presente el Director General para la revelación de los riesgos a que está sujeta la Sociedad y dar su opinión al Consejo de Administración.

Inversión y Financiamiento.

Evaluar y opinar sobre las políticas de inversión y de financiamiento de la Sociedad propuestas por la Dirección General y dar su opinión al Consejo de Administración; así como también asegurar que dichas políticas sean congruentes con el Plan Estratégico de la Sociedad.

Auxiliar al Consejo de Administración y opinar sobre las premisas del presupuesto anual y darle seguimiento a su aplicación, así como a su sistema de control, verificando además su alineación con el Plan Estratégico.

Evaluar y revisar que las proyecciones financieras guarden congruencia con el Plan Estratégico de la Sociedad.

Evaluar sobre la razonabilidad de las principales inversiones y operaciones de financiamiento de la Sociedad de acuerdo a las políticas establecidas.

Apoyar al Consejo de Administración en el análisis de las de las políticas que le presente a su aprobación el Director General, para el manejo de la Tesorería, para la contratación de productos financieros derivados, para la inversión en activos y para la contratación de pasivos, asegurando su alineación con el Plan Estratégico de la Sociedad.

Así mismo, el Comité deberá de verificar que la contratación de los pasivos sea alineada con el Plan Estratégico y que correspondan al giro normal de la Sociedad.

Revisar el Programa Maestro de Desarrollo Quinquenal de los aeropuertos operados por las subsidiarias de la Sociedad que será presentado ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como sus modificaciones.

C. Funciones de Sustentabilidad.

Las acciones desempeñadas por el Comité referentes a sustentabilidad tendrán como objetivo principal 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 Sociedad en materia de sustentabilidad. Las funciones que realizara el Comité serán las siguientes:

1. Definir los conceptos de sustentabilidad y su aplicación dentro de la Sociedad.
2. Crear, proponer y someter a consideración y aprobación del Consejo de Administración los lineamientos en materia de sustentabilidad a seguir por la Sociedad (de conformidad con las normas internas).
3. Evaluar que los lineamientos en materia de sustentabilidad estén conforme al Plan Estratégico de la Sociedad aprobados por el Consejo de Administración.
4. Auxiliar al Consejo de Administración en lo referente en materia de sustentabilidad.
5. Apoyar a las Subsidiarias de la Sociedad en la definición de objetivos en materia de sustentabilidad.
6. Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de informes que se deban presentar a la Asamblea de Accionistas en materia de sustentabilidad.
7. Realizar y presentar un informe anual en materia de sustentabilidad de la situación actual de la Sociedad.
8. Solicitar reportes de sustentabilidad al Comité de Sustentabilidad y a las subsidiarias de la Sociedad cuando el Comité lo considere necesario.

9. Identificar los riesgos en materia de sustentabilidad, proponer y someter a consideración y aprobación del Consejo de Administración las acciones a seguir.
10. Estar al tanto de las disposiciones y políticas gubernamentales nacionales en materia de sustentabilidad así como los lineamientos internacionales adoptados por la empresa.
11. Evaluar que las políticas emitidas por la Sociedad cumplan, en su caso, con los criterios mínimos establecidos en materia de sustentabilidad por el Comité de Sustentabilidad específicamente en relación a responsabilidad social, relaciones con empleados, proveedores y comunidades a las que impacta la Sociedad.

Sesiones del Consejo de Administración y Comités de Apoyo

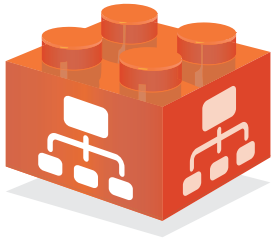
El Consejo y los Comités de Apoyo se reúnen continuamente y dan seguimiento a los asuntos estratégicos del negocio, así como para supervisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados anualmente.

En las sesiones del Comité de Prácticas Societarias, finanzas, planeación y sustentabilidad se revisan los avances al plan de trabajo de Sustentabilidad de OMA, entre otros temas.

Consejo de administración	*Porcentaje de participación*
21 enero 2014	92%
14 marzo 2014	92%
29 abril 2014	75%
23 julio 2014	92%
21 octubre 2014	92%
3 diciembre 2014	83%
Consejo de auditoría	*Porcentaje de participación*
18 febrero 2014	100%
12 marzo 2014	100%
11 abril 2014	100%
22 julio 2014	100%
20 octubre 2014	100%

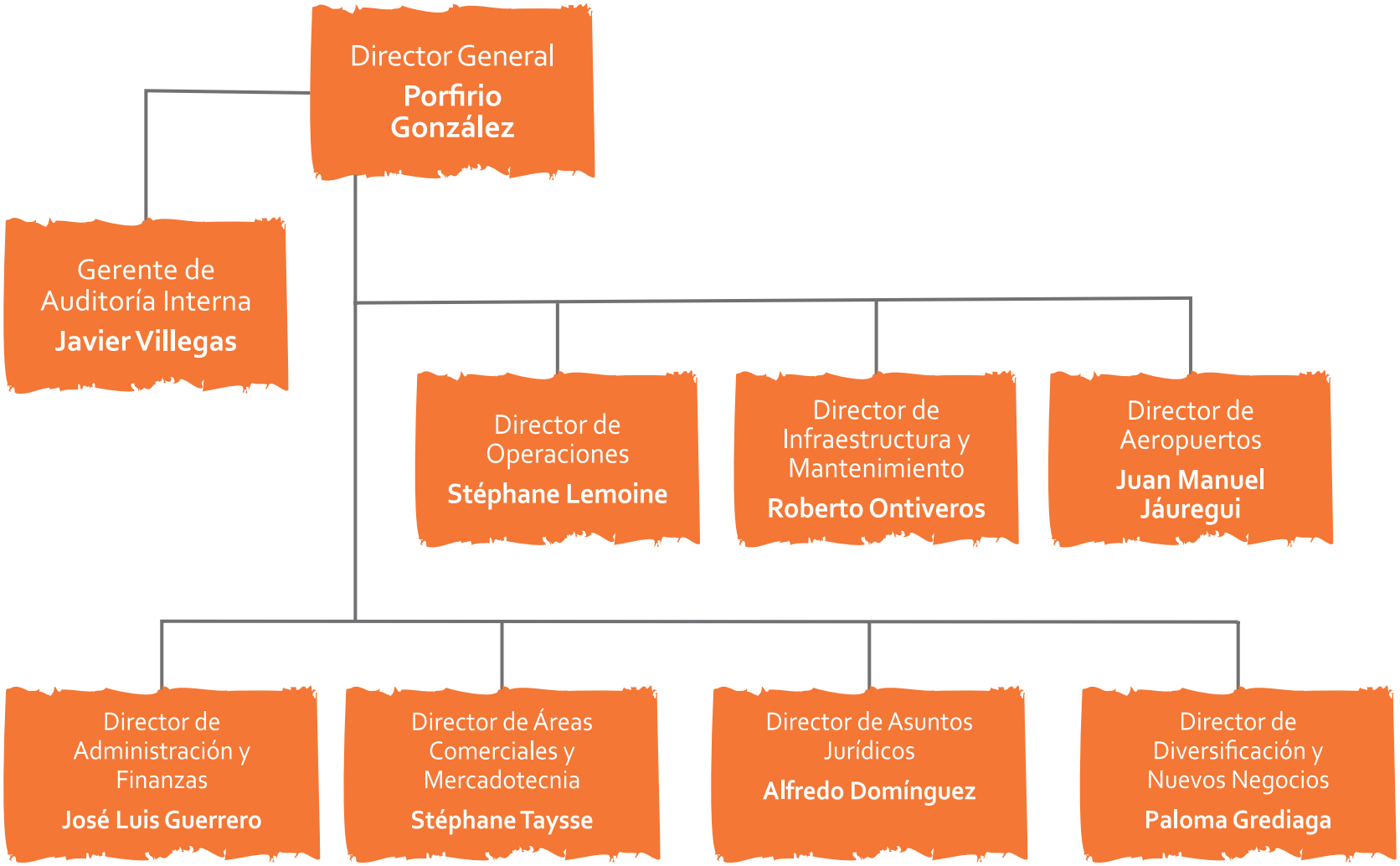
Comité de prácticas societarias, finanzas, planeación y sustentabilidad	*Porcentaje de participación*
14 enero 2014	100%
12 marzo 2014	100%
17 julio 2014	67%

Sesión conjunta de los comités de auditoría y de prácticas societarias, finanzas, planeación y sustentabilidad	*Porcentaje de participación*
27 noviembre 2014	80%



Equipo Directivo
[3.11]

El equipo directivo de OMA está integrado por siete directores de área y un Gerente de Auditoría Interna que dependen de la Dirección General. Este equipo es el responsable de guiar la dirección y el desempeño económico de la compañía. Sus equipos están conformados por gerentes, administradores aeroportuarios, subgerentes, personal administrativo, jefes de área, coordinadores y personal operativo.


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

MV60023

2B. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

[1.2, 4.9, 4.11, EC2, SO2]

El hecho de tener conocimiento de los riesgos a los que está expuesto nuestro negocio es un asunto estratégico. Por ello, contamos con un Comité para la Administración de Riesgos cuya responsabilidad está dirigida a detectar y administrar los riesgos potenciales de OMA. El Comité analiza desde diferentes perspectivas el entorno de OMA a fin de generar estrategias clave para evitarlos, transferirlos, mitigarlos o eliminarlos.

La metodología de gestión de riesgos de OMA es un apoyo valioso para identificarlos, priorizarlos y valorizarlos en función de su impacto sobre las operaciones o la rentabilidad. Los riesgos son clasificados en las siguientes categorías: riesgos de cumplimiento, operativos, financieros, de ambiente/mercado y estratégicos.

Adicionalmente, y como parte de la estrategia de prevención, el 100% de las unidades de negocio de OMA fueron analizadas durante el período en lo que se refiere a riesgos de corrupción.

Durante 2014 se revisaron y actualizaron los riesgos identificados, quedando en un total de 64 riesgos potenciales, para los cuáles se cuenta con planes de acción para mitigarlos y minimizar los riesgos residuales. Durante 2015 y años subsecuentes se estarán actualizando tanto en su probabilidad de ocurrencia, así como en lo que

respecta a su potencial impacto financiero. De igual manera se estará analizando si existen nuevos riesgos que pudieran afectar a OMA, mismos que en su caso serán incluidos para su análisis y desarrollo de planes de acción para mitigarlos.

Algunos riesgos a los que potencialmente se puede estar expuesto están relacionados con factores como quiebras o concursos mercantiles de negocios relacionados con la aviación; modificaciones a la legislación de uso de suelo o jurídicas; clausuras de negocios; competencias en los diferentes ramos; financiamientos a cuentas por pagar; nuevos proyectos en la infraestructura del país, entre otros.

Como parte de la actualidad, el cambio climático es una realidad que afecta directa o indirectamente la economía de los países. Y en ese sentido, los cambios significativos y duraderos de los patrones locales o globales del clima, causados por la naturaleza o por influencia de la actividad humana, genera afectaciones en nuestra operación.

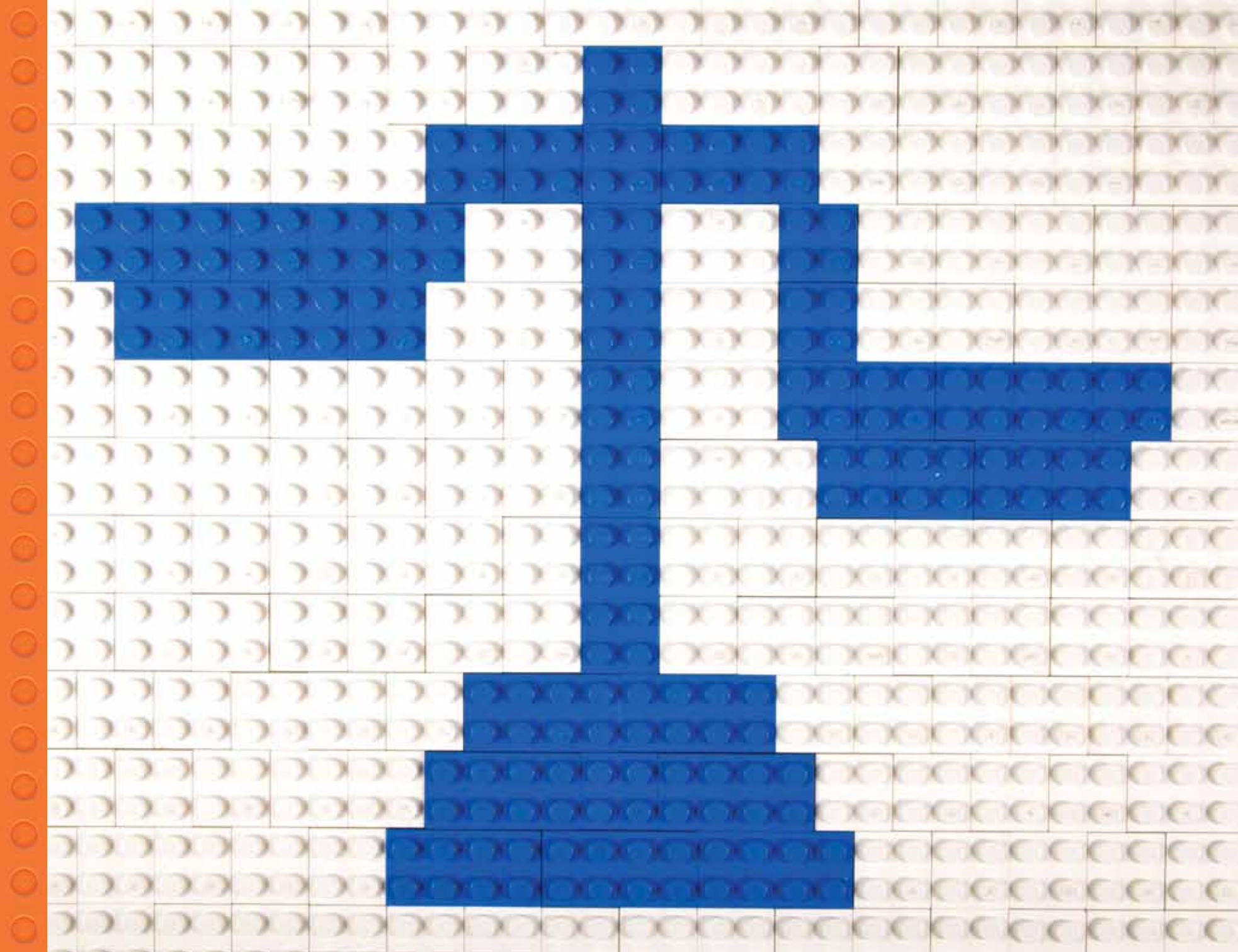
En los años recientes, diversos desastres naturales han afectado la infraestructura de algunos de los aeropuertos de OMA, lo que llegó a repercutir en las operaciones, así como las llegadas y salidas de vuelos.

Periódicamente, las regiones norte y centro del país se ven afectadas por lluvias torrenciales y huracanes (especialmente durante los meses de julio a septiembre) y, dependiendo de la región, por sismos. Adicionalmente, los aeropuertos internacionales de Tampico, Zihuatanejo y Acapulco son susceptibles a inundaciones esporádicas como resultado de las lluvias torrenciales.

Algunos ejemplos de estos eventos fueron:

- En julio del 2013, precipitaciones equivalentes al promedio anual de precipitación causaron el desbordamiento de los ríos Cacahuateles y Nogales y la interrupción parcial de operaciones por 14 horas en el aeropuerto de Chihuahua.
- En septiembre de 2013, el Huracán Manuel golpeó en la costa del Pacifico de México, afectando los aeropuertos de Acapulco y Zihuatanejo. El aeropuerto de Acapulco suspendió operaciones por cinco días e implementó un puente aéreo para la evacuación de un total de 28,724 pasajeros atrapados y no cobró cuotas a las aerolíneas o a los pasajeros durante dichas operaciones. Los costos relacionados con el pasillo telescópico y el daño a los aeropuertos de Acapulco, Chihuahua y Zihuatanejo como resultado de dichas tormentas no tuvo un impacto material en los resultados financieros de la empresa. En el aeropuerto de Acapulco, OMA tuvo $51 millones 561 mil pesos en daños estimados.

Con la finalidad de minimizar el impacto de los eventos ocasionados por el cambio climático en la operación de OMA, se cuenta con los siguientes planes de mitigación: mantenimiento de sistemas pluviales; simulacros en aeropuertos y corporativo; plan de emergencia en aeropuertos; plan de protección civil en cada estado; seguro de riesgos y seguro de responsabilidad civil ante terceros.



2C. ÉTICA EMPRESARIAL

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

Actuar bajo criterios y principios éticos en todas nuestras operaciones, centros de trabajo y transacciones es prioridad para todos los colaboradores de OMA. En este sentido cumplimos y nos apegamos al Código de Ética y Conducta del Negocio como documento que rige en el actuar.

El documento también especifica 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) a fin de evitar conflicto de intereses.

A través de la página web corporativa http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo ponemos al alcance de todos nuestros grupos de interés este documento. Ahí también se especifican las líneas de denuncia anónima para reportar su incumplimiento. El seguimiento es coordinado por una empresa independiente, con la finalidad de evitar conflictos de intereses y asegurar la confidencialidad en el manejo de la información.

Mediante el diagrama de flujo se da una visión completa y a detalle de los pasos a seguir para la recepción de denuncias y su resolución. Vale la pena hacer hincapié en el hecho de que las denuncias son reportadas a la máxima autoridad de OMA, que es el Presidente del Consejo de Administración, de donde se canalizan de forma adecuada y finalmente entregan un reporte sobre la investigación.

También le llega un reporte a la presidenta del comité de auditoría y a otros consejeros independientes.

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

SE ASIGNA UN FOLIO DE REPORTE AL DENUNCIANTE

Recepción de denuncia por empresa independiente.

Envío de reporte a:
- *Pdte. Comité de Auditoria*
- *Consejeros*
- *Pdte. del Consejo de Administración*
- *Director de Asuntos Jurídicos*
- *Contralor Interno*

La Dirección Corporativa de Contraloría Interna de ICA canaliza las denuncias a través de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Gerencia de Auditoría Interna OMA.

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

La Dirección de Asuntos Jurídicos y Gerencia de Auditoría Interna elaboran oficios con los resultados de la investigación y se envían a la Dirección General de OMA.

La Dirección General de OMA emite un oficio con la resolución basada en las evidencias obtenidas en la investigación.

Envío de oficio a:
- *Dirección de Contraloría de ICA.*

Informe de estatus de la denuncia al Comité de Auditoría y a la Dirección de Asuntos Jurídicos. Contraloría interna de OMA, informa al Comité de Auditoria

Comunicado de resultados finales a empresa independiente. Contraloria interna informa los resultados finales a la empresa independiente.

Informe al denunciante sobre el resultado de la investigación.

La línea directa gratuita 001 877 495 3315 está disponible los 365 días del año. Adicionalmente, también es posible realizar denuncias de forma personal a través de las siguientes instancias: Dirección de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Capital Humano o bien a través del jefe directo. Las denuncias recibidas de forma presencial son canalizadas a la Gerencia de Auditoría para su seguimiento y resolución.

Durante 2014 se recibieron 19 denuncias; del total, 6 de ellas (4.7%) procedieron como válidas.

Como resultado de las denuncias procedentes, se tomaron las siguientes medidas: solicitud de reubicación de un empleado de la empresa subcontratada de seguridad, se levantaron dos sanciones administrativas, se dio de baja a un colaborador, y se dio la solución pertinente a las otras dos denuncias, ninguna de estas de gravedad.

De estas denuncias, ninguna estuvo relacionada con incidentes de discriminación por raza, grupo étnico, género, edad, creencias, religión, nacionalidad, discapacidad, preferencias sexuales, o por violaciones sobre los derechos de los indígenas.

Número de denuncias procedentes y tipo de denuncia

Tipo de Denuncia	*2012*	*Porcentaje*	*2013*	*Porcentaje*	*2014*	*Porcentaje*
Prácticas desleales	0	0	0	0	2	33
Trato injusto	0	0	11	92	2	33
Violencia física	0	0	0	0	1	17
Malas prácticas	0	0	0	0	1	17
Negligencia operativa	0	0	1	8	0	0
Consternación general	3	50	0	0	0	0
Acoso laboral	2	33	0	0	0	0
Robo a compañía	1	17	0	0	0	0
Abuso de autoridad	0	0	0	0	0	0
Acosos sexual	0	0	0	0	0	0
Capacitación en área operativo	0	0	0	0	0	0
Daño clima laboral	0	0	0	0	0	0
Total	**6**	**100%**	**12**	**100%**	**6**	**100%**

En el 2014 se hizo énfasis en diferentes esquemas a fin de capacitar y reafirmar los temas de ética y anticorrupción, sumando los esfuerzos de distintas áreas para asegurar la meta:

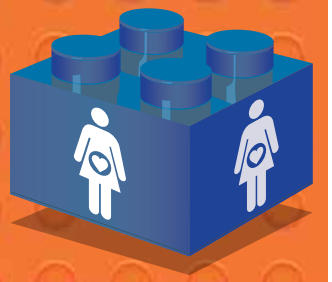
- Refrendo del Código de Ética por el 97.15% de nuestros colaboradores
- Se impartió el Taller de desarrollo de Ética aportando a los valores de la empresa. Dentro del Corporativo tuvo una participación del 82% y el 68.7% de los colaboradores administrativos y operativos en aeropuertos.
- Contraloría Interna apoya en seguimiento tanto en cada una de sus visitas así como a través de la línea de denuncias.

2D. DERECHOS HUMANOS

[HR2, HR3, HR8, HR10]

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

La iniciativa de mayor relevancia a nivel internacional en materia de derechos humanos es, desde el 2009, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU). Al tomarla como guía y referencia, OMA reafirma así su compromiso con todas las personas, en congruencia con los valores de toda la organización.



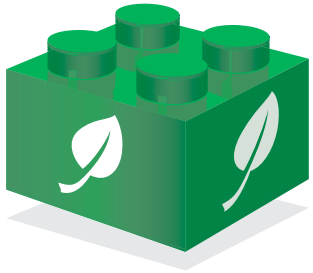
Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas son:

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.

El interés por respetar los derechos humanos también se extiende a los proveedores de OMA, por lo cual, desde el 2014, 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.

Para hacerlo efectivo y reflejar el compromiso de la empresa, el 100% de los contratos con proveedores y contratistas incluyen cláusulas de derechos humanos. Los principales contratistas nos proveen servicios de limpieza, vigilancia y seguridad, así como al personal operativo de los estacionamientos.

Y con miras a reforzar la sensibilización al tema, durante 2014 el 70% de nuestro personal recibió capacitación en derechos humanos, lo que es equivalente a 700 horas de capacitación.

Adicionalmente, 436 (78%) empleados de seguridad de los aeropuertos también recibieron capacitación en ese rubro. En 2015 proseguirá la capacitación al personal de seguridad, hasta cubrir a toda la plantilla que participa en esta área.

Todos nuestros aeropuertos pueden ser objeto de revisiones y evaluaciones de impactos en materia de Derechos Humanos.

3. SUSTENTABILIDAD

[3.9, 4.11, 4.12, 4.17]

Por los valores que nos rigen y por convicción empresarial, en OMA se reconoce como tema crucial la Sustentabilidad y su necesidad de permear los criterios que la rigen en nuestras acciones. La dinámica de los retos actuales del entorno nos impulsa a asegurar las actividades con calidad y eficiencia operacional, respetando el medio ambiente, a nuestros grupos de interés y a las comunidades vecinas a los aeropuertos.

La Política de Sustentabilidad de OMA y el Sistema de Gestión Integrado nos permiten asegurar y tener la continuidad a las acciones que emprendemos. Estas son definidas por el Comité de Sustentabilidad, presidido por el Director General.

Política de Sustentabilidad

Contribuir al bienestar y satisfacción de 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 a favor del desarrollo socioeconómico de las comunidades aledañas a los aeropuertos.

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.
III. Promover una cultura en contra de la corrupción.
IV. Rendir cuentas a las partes interesadas en una base regular y transparente.

Medio Ambiente

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

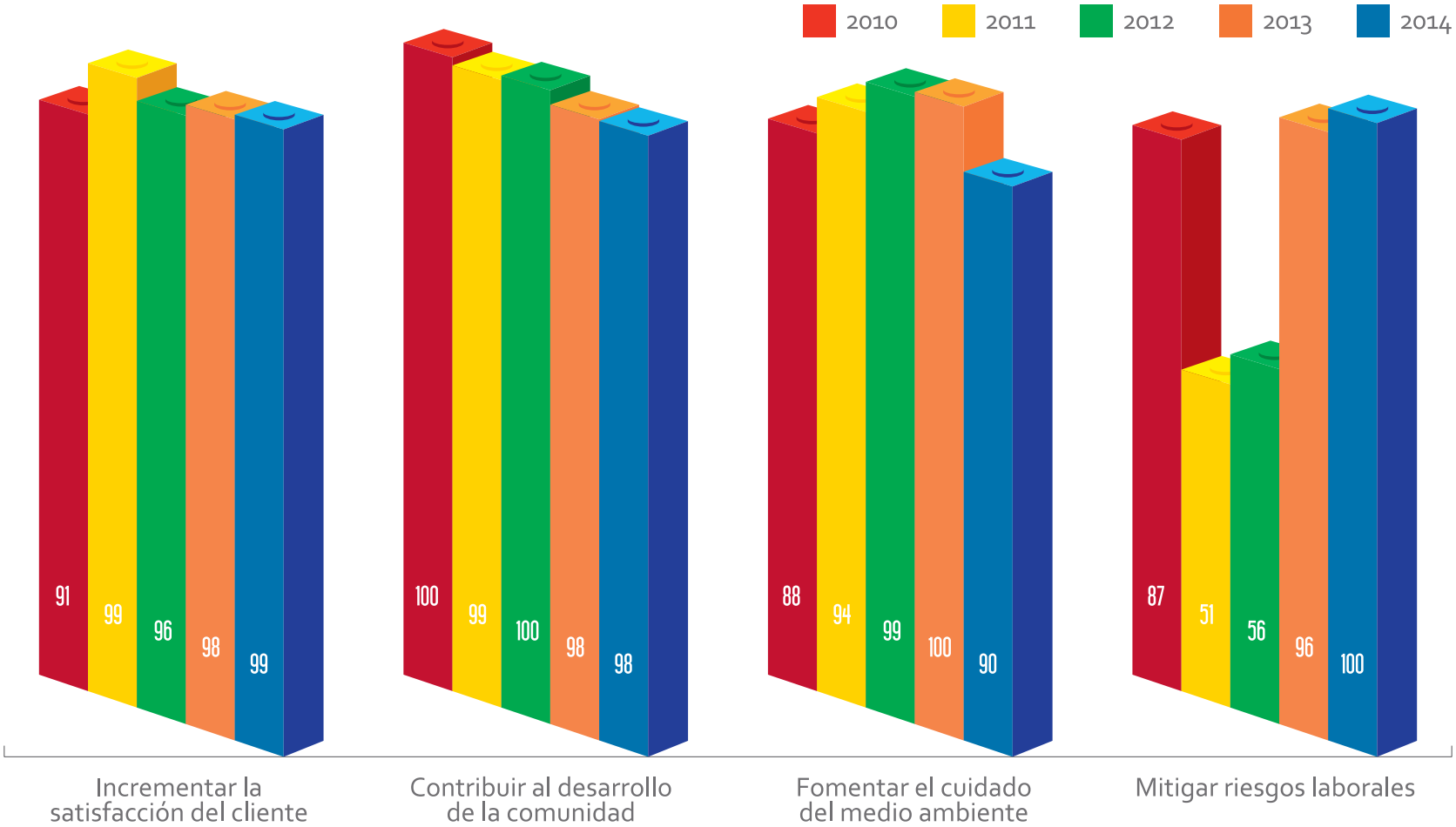
Comunidad Aledaña

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

Cumplimiento a objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable 2014

	Objetivo	*KPI*	*Peso*	*Meta*	*Real*	*Porcentaje*	*Cumplimiento*
P5	Incrementar la satisfacción del cliente	Calidad en el Servicio ASQ	75%	3.99	3.96	74%	99%
		Índice de satisfacción de aerolíneas	25%	80	80	25%	
P6	Contribuir al desarrollo de la comunidad	Desempeño ESG	50%	7.76	7.76	50%	98%
		Empresa Socialmente Responsable	30%	2.39	2.99	30%	
		Programa de Compromiso Social OMA	20%	100	90	18%	
P7	Fomentar el cuidado del medio ambiente	Huella hídrica	40%	45.23	41.9	39%	90%
		Huella de carbono	40%	2.40	2.07	40%	
		Protección a la biodiversidad	20%	2	1	10%	
P8	Mitigar los riesgos laborales	Índice de frecuencia de accidentes	70%	0.33	0.16	70%	100%
		Índice gravedad de accidentes	10%	9.54	7.26	10%	
		Índice de siniestralidad	20%	3.15	1.18	20%	

Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos



Objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable 2015 - 2017

	Objetivo	KPI	Peso	2015	2016	2017
P5	Incrementar la satisfacción del cliente	Calidad en el Servicio ASQ	40%	3.99	4.02	4.05
		Índice la satisfacción de pasajeros	40%	7	8	9
		Índice de Satisfacción de Aerolíneas	20%	82	84	85
P6	Contribuir al desarrollo de la comunidad	Desempeño ESG	50%	7.9	7.97	8
		Empresa Socialmente Responsable	30%	2.99	2.99	2.99
		Programa de Compromiso Social OMA	20%	100%	100%	100%
P7	Fomentar el cuidado del medio ambiente	Huella hídrica	40%	40.7	39.5	38.3
		Huella de carbono	40%	2.05	1.99	1.93
		Protección a la biodiversidad	20%	2	3	4
P8	Mitigar los riesgos laborales	Índice de frecuencia de accidentes	70%	0.23	0.21	0.19
		Índice gravedad de accidentes	10%	6.8	6.12	5.51
		Índice de siniestralidad	20%	1.56	1.29	1.05

Sistema de Gestión Integrado OMA

Un elemento valioso es el Sistema de Gestión Integrado de OMA, diseñado para 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.

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

El Sistema de Gestión Integrado es auditado anualmente y administrado con un programa de 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.

Como parte de este Sistema se toman en cuenta varios indicadores, 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.

Proceso de Materialidad

La materialidad define y determina los temas que son importantes de comunicar a nuestros grupos de interés, a la vez que son relevantes para nuestra operación. Por ello, en OMA se da un proceso continuo de revisión de materialidad en la que se determinan los indicadores a reportar año con año.

2014 será el último año que reportaremos bajo la versión GRI 3.1, ya que en 2015 migraremos a la nueva versión del Global Reporting Initiative G4. Para ello, se ha actualizado el ejercicio de materialidad, orientado a enfocar esfuerzos hacia la transparencia de los temas que más impacto tienen tanto en la operación y como en la comunidad.

Para el reporte 2014 que aquí se presenta se analizaron temas económicos, sociales y ambientales tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Guía del Global Reporting Initiative 3.1 y el Suplemento Sectorial Aeroportuario (Sustainability Reporting Guidelines & Airport Operators Sector Supplement).
- La evaluación del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.
- El marco regulatorio bajo el que operamos.
- El análisis de riesgos de OMA.
- La contribución de los indicadores de sustentabilidad para el logro de los objetivos del negocio.
- El análisis de materialidad realizado por una empresa externa en 2012 y que fue renovado en 2014 a través de encuestas y de un benchmark sectorial.

De acuerdo a este ejercicio, en 2014 se integraron siete nuevos indicadores:

EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

HR5: Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

HR6: Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.

HR7: Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

HR10: Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

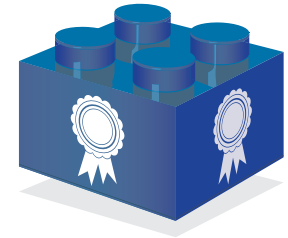
A través de la identificación de los temas materiales se transparenta la operación de OMA, particularmente en aquellos asuntos que impactan a tanto a la operación como a los grupos de interés, al mismo tiempo que se diseñan acciones y proyectos para atender los temas económicos, sociales y ambientales con la intención de maximizar la eficiencia operacional y financiera, a la par de incrementar la rentabilidad.

El Plan de Sustentabilidad de OMA consta de tres fases:

(I) Programa Base
(II) Plan de Mejora
(III) Plan de Innovación

El Programa Base del Modelo de Gestión Integrado de OMA permite administrar de forma adecuada las actividades en materia de calidad y servicio al cliente, responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo, así como el cuidado del medio ambiente. En lo que respecta al Plan de Mejora, se identifican aquellos nuevos indicadores que se agregarán a la gestión de sustentabilidad en los ámbitos económico, medioambiental y social. Y dentro del Plan de Innovación se gestionan las iniciativas que permitirán diferenciar la estrategia de Sustentabilidad de OMA de acuerdo a las mejores prácticas de la industria.

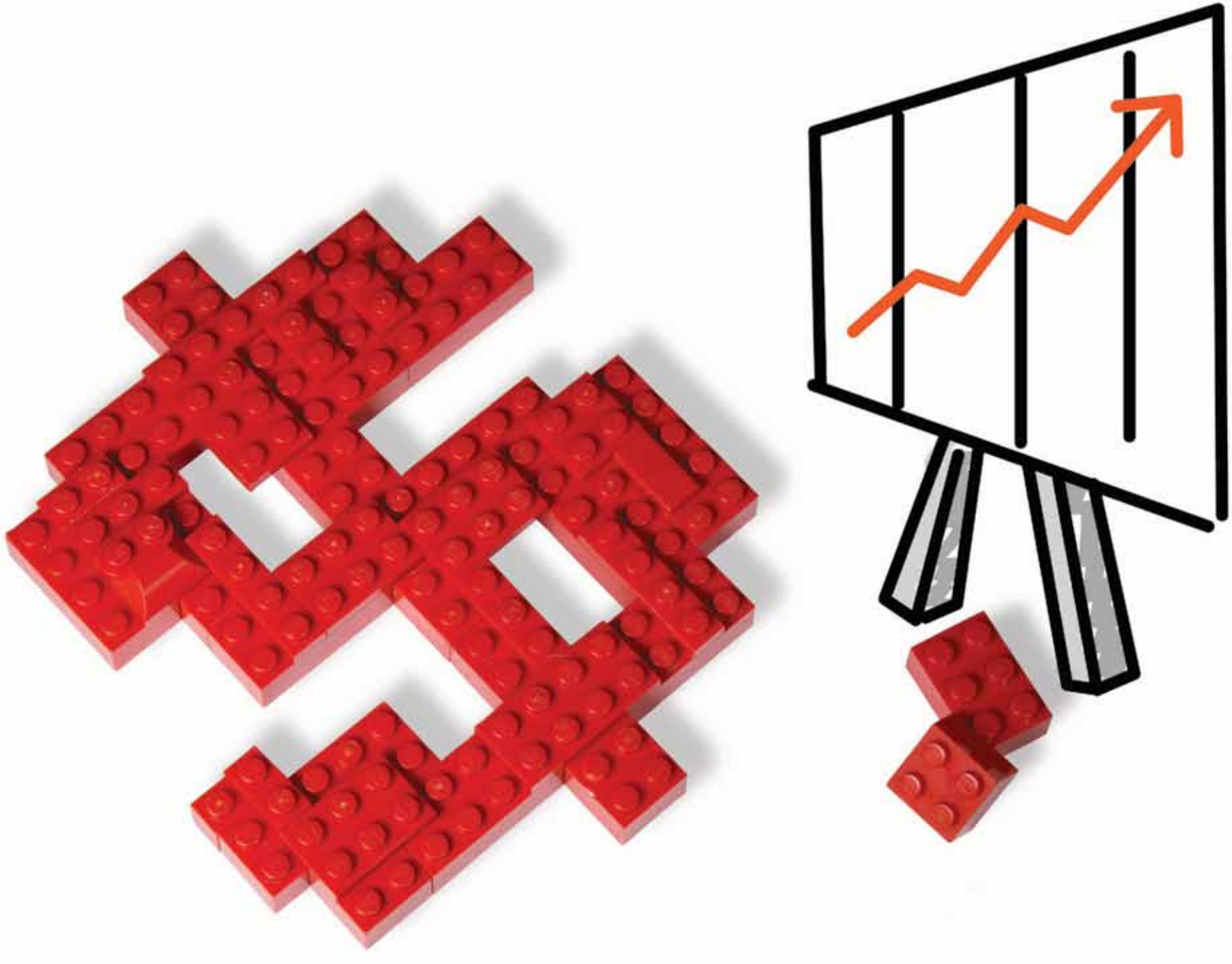
Premios y reconocimientos
[2.10]



Premios y reconocimientos 2014		
Recibido por:	***Reconocimiento***	***Organismo Certificador***
OMA	IPC Sustentable	Bolsa Mexicana de Valores
OMA	Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
OMA	Certificación ISO 9001:2008	*Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)*
OMA	Certificación ISO 14001:2004	*Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)*
OMA	Certificación OHSAS 18001:2007	*Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)*
OMA	Empresa Libre del Consumo de Drogas	PreMediTest
OMA	Mejores empresas para trabajar 2014	*Great Place to Work Institute*
Aeropuerto Acapulco	Certificado en Calidad Ambiental	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
Aeropuerto Chihuahua	Certificado en Calidad Ambiental	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
Aeropuerto Chihuahua	Empresa Familiarmente Responsable	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Chihuahua	Certificado Empresa Segura Nivel I	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Ciudad Juárez	Certificado en Calidad Ambiental	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
Aeropuerto Ciudad Juárez	Certificado Empresa Segura Nivel I	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Culiacán	Certificado Empresa Segura Nivel III	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

Premios y reconocimientos 2014

Recibido por:	*Reconocimiento*	*Organismo Certificador*
Aeropuerto Culiacán	Mejor aeropuerto Regional de América Latina y el Caribe en la categoría de menos de 2 millones de pasajeros al año	*Airport Service Quality (ASQ)*
Aeropuerto Durango	Empresa Libre de Rezago Educativo	Instituto Duranguense de Educación para Adultos (IDEA)
Aeropuerto Mazatlán	Certificado Empresa Segura Nivel III	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Monterrey	Certificado Empresa Segura Nivel I	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Monterrey	Certificado de Aeródromo Civil	Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)
Aeropuerto San Luis Potosí	Premio Nacional del Trabajo	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto San Luis Potosí	Certificado Empresa Segura Nivel III	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Torreón	Empresa Familiarmente Responsable	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Torreón	Certificado Empresa Segura Nivel III	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Zacatecas	Empresa incluyente	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Zacatecas	Certificado Empresa Segura Nivel II	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
Aeropuerto Zacatecas	Empresa Familiarmente Responsable	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)



4. DIMENSIÓN ECONÓMICA

[2.7, 2.8, 2.10, 5.1, EC1, EC4, EC6, EN28, S08, PR2, PR4, PR7, PR9, A01, A02]

Dentro del entorno variable y cambiante, la rentabilidad de OMA como empresa es indispensable para ser eficientes y dar los servicios que usuarios y pasajeros merecen. Por ello hay un esfuerzo conjunto en todos los ámbitos de nuestra operación a fin de dar valor a nuestros accionistas, socios comerciales y a todos nuestros grupos de interés.

Ese trabajo en equipo se plasma en la mejora de diversos indicadores que proyectan el crecimiento de OMA:

- Incremento en 10.55% el número de pasajeros en las terminales con respecto a 2013.
- 14,694,935 pasajeros hicieron uso de nuestros aeropuertos.
- 27 aerolíneas prestaron sus servicios.
- Operamos 107 rutas nacionales y 56 internacionales.

Número de pasajeros terminales * por origen y destino

Pasajeros terminales	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*
Nacionales	9,988,332	10,769,224	11,459,250	12,691,561
Internacionales	1,784,252	1,825,145	1,833,223	2,003,374
Total	**11,772,584**	**12,594,369**	**13,292,473**	**14,694,935**

*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 2014

Pasajeros terminales	*Nacionales*	*Internacionales*	*Total*
Llegadas	6,464,210	896,733	**7,360,943**
Salidas	6,227,351	1,106,641	**7,333,992**
Total	**12,691,561**	**2,003,374**	**14,694,935**

Número de operaciones realizadas

Operaciones	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*
Nacionales	292,301	287,729	278,463	293,167
Internacionales	43,701	44,333	42,515	44,027
Total	**336,002**	**332,062**	**320,978**	**337,194**

Total de operaciones anuales por tipo de aviación

Operaciones	*2014*
Aviación comercial	208,875
Aviación no regular	52,247
Aviación general	76,072
Total	**337,194**

Total de operaciones anuales desglosadas por horario

2014	*Nacional*	*Internacional*	*Total*
Diurno	248,657	37,977	286,634
Nocturno	44,510	6,050	50,560
Total	**293,167**	**44,027**	**337,194**

Pasajeros por tipo de uso de aeropuerto

Pasajeros 2014	*Origen y destino*	*Transferencia*	*Tránsito*	*Total*
Nacionales	12,591,080	100,481	133,708	**12,825,269**
Internacionales	1,982,803	20,571	26,509	**2,029,883**
Total	**14,573,883**	**121,052**	**160,217**	**14,855,152**

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 que se revisa mensualmente; adicionalmente se elaboran proyecciones por trimestre para ir monitoreando posibles desfases al plan original.

- **Plan Estratégico:** 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, y así elaborar planes de mitigación de la variación.

- **Comité de Administración de Riesgos:** detecta los peligros y sus posibles riesgos relacionados al negocio a partir del cual se elaboran los planes de mitigación hacia los mismos.

Desempeño económico OMA 2010-2013

	Concepto	2010		2011		2012		2013		2014	
Valor económico directo generado	Ingresos		2,574		2,790		3,141		3,418		3,730
Valor económico distribuido	Costos operativos		1,854		1,870		1,981		2,209		2,261
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	357		416		410		453		474	
	Inversiones en la comunidad	8		1		2		1		4	
	Pagos a gobierno (tasa de impuestos brutos)	20		16		25		23		23	
	Impuestos causados y diferidos		-9		182		288		135		232
	Pagos a proveedores de fondos		70		121		53		143		210
Valor económico retenido	Valor económico generado menos Valor económico distribuido		659		616		819		1,201		1,027

Nota: Cifras en millones de pesos.

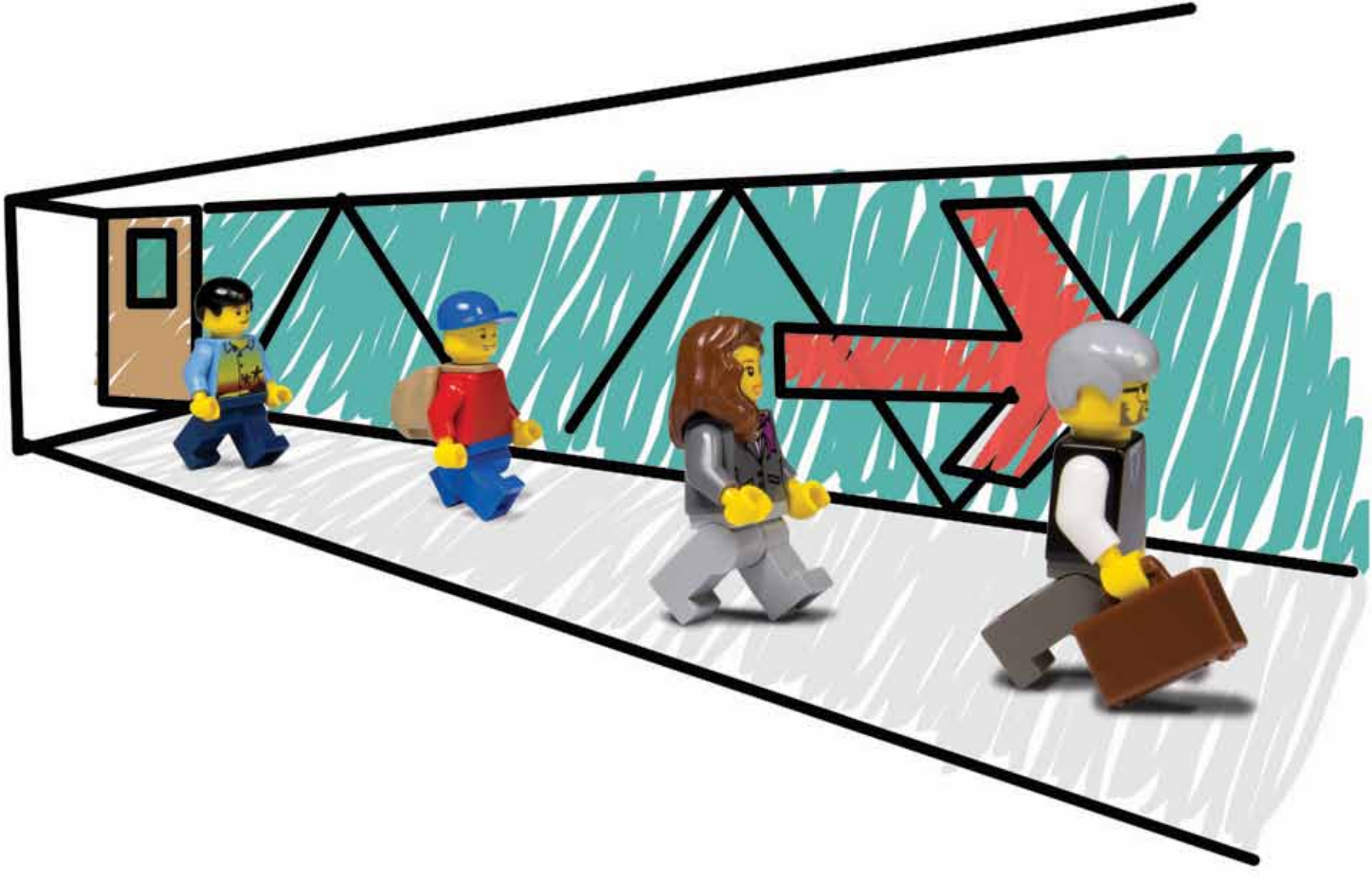
Aunque la operación de los aeropuertos depende de una concesión del gobierno, OMA no recibe fondos del Gobierno Federal para la operación de las instalaciones.

Durante 2014 se destinó el 99% de los costos operativos hacia el pago a proveedores locales, es decir, aquellos que se encuentran en territorio nacional.

En la complejidad de las operaciones diarias de OMA y por los temas sensibles de regulación que se deben cumplir, el respeto a las normas establecidas es un rubro de importancia clave para la empresa. En ese sentido, durante 2014 no se recibieron multas significativas o sanciones no monetarias por los siguientes conceptos:

- 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.
- Incumplimiento de regulaciones relativas a la comunicación o promoción de nuestros servicios.
- Incumplimiento de la normatividad ambiental.

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



5. DIMENSIÓN SOCIAL

[5.1]

5A. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los retos de hoy en día para OMA incluyen interactuar con el entorno y la sociedad en una relación balanceada que contemple ser sensibles a sus diferentes factores. La responsabilidad social que OMA emprende tiene impacto en la rentabilidad empresarial del negocio y nos ayuda a operar en armonía con el medio ambiente y nuestros grupos de interés.

El Compromiso Social de OMA se traduce en inversión social que impacta positivamente a los grupos de interés con los que nos relacionamos. Para lograrlo, se utiliza un modelo que orienta y ordena de acuerdo a los temas prioritarios de la empresa. El modelo, el Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA, sirve de guía a la hora de diseñar e implementar actividades alineadas a nuestras políticas.

Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA

EMPLEADOS Y FAMILIA

*Acciones dirigidas a **empleados y sus familias** con el fin de incentivar su desarrollo, promover el cuidado de la salud y garantizar su nivel educativo.*

COMUNIDAD

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

USUARIOS Y SOCIOS ECONÓMICOS

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

CULTURA DEL MEDIO AMBIENTE

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

Actividades realizadas en 2014

EMPLEADOS Y FAMILIA

- *Voluntariado*
- *Capacitación sobre el Código de ética*
- *Plática de cáncer de mama*
- *Plática de cáncer de próstata*
- *Plática de derechos humanos*
- *Plática de derechos humanos de las personas con discapacidad*
- *Mujeres OMA*

COMUNIDAD

- *Análisis Comunitario*
- *OMA Buen Vecino*
- *Programa OMA Adopta una Escuela*
- *Visitas Escolares*

USUARIOS Y SOCIOS ECONÓMICOS

- *Programa de Extensión de prácticas de Sustentabilidad a proveedores de seguridad y limpieza*
- *Plática de derechos humanos para proveedores*
- *Plática de derechos humanos de las personas con discapacidad para proveedores*

CULTURA DEL MEDIO AMBIENTE

- *Plan de Acción de Biodiversidad*
- *Campaña de Ahorro de Agua*
- *Campaña de ahorro de Energía*
- *Programa de Reciclaje*

Feria de Sustentabilidad

Acciones de Responsabilidad Social

[3.9, 4.12]

Para atender necesidades de nuestros empleados y sus familias, las comunidades vecinas y otros grupos de interés, a lo largo del año se desarrollan diferentes proyectos e iniciativas en la que diferentes temas de relevancia son abordados con la intención de beneficiar a los públicos a los que son dirigidos. El Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA guía y organiza todos estos esfuerzos, que en 2014 se tradujeron a 232 actividades en los 13 aeropuertos y el corporativo.

Entre los programas más destacados y de impacto para la comunidad que se realizaron se encuentran:

Voluntariado OMA

Para promover la participación social de los colaboradores y sus familias, se les invita a apoyar alguna causa social de la comunidad. OMA se plantea 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 sin ánimo de lucro. De esa manera, la empresa estimula y facilita tanto la movilización como el talento de nuestro personal a favor del desarrollo social de las comunidades donde opera.

En 2014 se realizaron 32 actividades de voluntariado en las que tomaron parte 132 voluntarios que visitaron escuelas, albergues, hospitales y realizaron donaciones en especie, lo que permitió a los participantes a crecer y fortalecer su espíritu de servicio.

OMA Adopta una escuela

El desarrollo del país y sus habitantes va vinculado con la mejora de las condiciones de aprendizaje y el estímulo la educación. En el ánimo de contribuir con ese objetivo, en OMA se ha implementado el programa Adopta una Escuela, en donde se impulsa el desarrollo educativo de niños y jóvenes y así promover la sustentabilidad como piedra angular para trascender en el trabajo.

Cada aeropuerto invita a sus colaboradores a realizar diferentes actividades en las escuelas, apoyados con sus familias, para lograr una integración completa a la par que se dé una dinámica que genera compromisos de superación y entrega de objetivos claros por cada centro educativo.

Desde el 2013 OMA ha adoptado 14 escuelas, beneficiando con ello a 3,000 estudiantes, en un esfuerzo palpable y visible que nos motiva a tomar medidas encaminadas a fomentar su crecimiento.

Entre las labores realizadas sobresalen la mejora en infraestructura, mantenimiento, pintura, reforestación, suministro e instalación de equipos de aire acondicionado y cambio de luminarias.

OMA Buen Vecino

La cercanía de OMA con las comunidades ha sido un factor para fomentar la vinculación con ellas y el desarrollo de objetivos que permita a la empresa participar en el logro de resultados positivos.

En este programa, cada centro de trabajo organiza eventos y donaciones, tanto en especie como en efectivo, destinados a dar apoyo de manera directa a alguna problemática o necesidad de la comunidad.

En 2014 se benefició a 12 municipios del país con un total de 26 donaciones: equipos de cómputo, mobiliario, equipo de protección personal, unidad de transporte para personas con discapacidad, sillas de ruedas, luminarias, unidad de extinción de incendios, transformador eléctrico, entre otros.

Feria de Sustentabilidad

Con la meta de trabajar en equipo y contribuir a posicionar a OMA como una empresa líder en sustentabilidad, este espacio es un foro interactivo en donde los empleados participan en iniciativas y acciones de impacto positivo.

En la sexta edición de este evento, que se realiza en todos los centros de trabajo de OMA durante una semana, participaron 2,904 personas en diferentes temáticas, tales como retorno de la inversión social, estilo de vida saludable, cuidado y protección de fauna en el aeropuerto, calidad y calidez en el servicio y derechos humanos de las personas con discapacidad.

Extensión de Prácticas de Sustentabilidad a Proveedores de limpieza y seguridad

El personal de las empresas de limpieza y seguridad que dan servicio en los aeropuertos de OMA recibió capacitación en temas de Cultura OMA (Misión, Visión, Valores), Política de Sustentabilidad, Servicio a Clientes, Responsabilidad Social, Código de Ética, Derechos Humanos, Medio Ambiente, así como Seguridad y Salud Ocupacional.

Otros temas que fueron abiertos al invitar a participar acudiendo a las charlas fueron Código de Ética OMA, derechos humanos y, específicamente, de los derechos humanos para las personas con discapacidad, además de temas de salud como el cáncer de mama y el cáncer de próstata. En este año logramos capacitar a 666 personas pertenecientes a dichas empresas.

Mujeres OMA

El propósito de este programa es promover el desarrollo integral de las mujeres del Grupo y servir de vínculo con las esposas de los empleados y así fortalecer la relación familiar.

En 2014 se contó con la asistencia de 462 mujeres a las que se les impartieron temas como "Una mujer encantadora", "Mujeres emprendedoras", "Excelencia personal", "El papel de la mujer en la actualidad", "El poder de la mente para cambiar mi entorno", "Ámate mujer", "Descubre tu belleza interior", "Las mujeres y el dinero" y "Habilidades para enfrentar los retos de la vida".

Donaciones en efectivo realizadas por aeropuertos y corporativo 2012-2014

Año	*Donaciones en efectivo realizadas por aeropuertos y corporativo*
2012	$1,049,243.00
2013	$1,099,338.00
2014	$4,371,857.00

Grupos de Interés

[4.14, 4.15, 4.16, 4.17]

Mantener y fortalecer la estrecha comunicación con nuestros grupos de interés es una prioridad para el Grupo. Tenemos identificados nueve grupos de interés, que han sido determinados de acuerdo al tipo de influencia que tienen sobre OMA y al grado de interdependencia que se tienen con ellos.

Grupo de Interés	Vías de comunicación	Frecuencia
Empleados		
1,047 colaboradores, sindicalizados y administrativos, que trabajan en los 13 aeropuertos y corporativo.	Intranet	Permanente
	Revista Interna	Bimestral
	Comunicados	Permanente
	Tableros	Permanente
	Página Web y Redes Sociales	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
Proveedores		
Empresas que facilitan sus servicios para el mantenimiento y funcionamiento de la infraestructura.	Correo electrónico	Permanente
	Comunicados	Permanente

Grupo de Interés	Vías de comunicación	Frecuencia
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	Mensual
	Encuestas de satisfacción de aerolíneas	Anual
	Línea telefónica	Permanente
	Redes sociales	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 y Redes Sociales	Permanente
	Correo electrónico	Permanente
	Comisiones Consultivas	Anual
Medios de comunicación		
Televisión, radio y prensa.	Correo electrónico	Permanente
	Página de Internet	Permanente
	Comunicados	Permanente
Organizaciones de sociedad civil		
Principalmente las relacionadas con la salud, seguridad y medio ambiente.	Correo electrónico	Permanente
	Página de Internet	Permanente

Comisiones Consultivas
[S05]

La Comisiones Consultivas son requeridas como parte del marco regulatorio establecido en el artículo 44 de la Ley de Aeropuertos de México.

Su diseño está previsto con la intención de integrar a autoridades federales, estatales, municipales y representantes de la actividad económica de la entidad. Cada aeropuerto cuenta con su propia comisión que se reúne una vez al año. El gobierno estatal participa como Presidente Honorario y la preside el Administrador Aeroportuario.

El propósito de las Comisiones Consultivas es la promoción del aeropuerto, además de facilitar la interacción con autoridades y representantes de los sectores productivos en vías de fortalecer la actividad socioeconómica de la región donde se encuentra ubicado.

Las Comisiones Consultivas están orientadas a promover y estimular la conectividad; mantener y dar seguimiento a la continuidad de los proyectos; transparentar y divulgar los resultados operativos; además, de servir como punto de encuentro para ventilar y buscar soluciones a problemas y situaciones de interés común para los convocados.

También son tareas que les corresponde a las Comisiones Consultivas el dar a conocer proyectos en beneficio de la comunidad, así como el esfuerzo de definir y conformar grupos de atención. De forma adicional, el convocar a los participantes de cada comisión, permite visualizar aspectos que potencialmente podrían afectar o crear situaciones de riesgo a la operación urbana y turística de la región a fin de mitigarlos o lograr que se eviten de manera satisfactoria.

En 2014 se realizaron las comisiones consultivas a lo largo del segundo semestre, logrando con ello, generar 47 acuerdos encaminados a incrementar la conectividad del tráfico aéreo, cuidar las superficies limitadoras, la regularización de terrenos, introducir nuevos servicios al pasajero, presentar el crecimiento de la infraestructura de las instalaciones así como preservar y fortalecer la sinergia con las autoridades para enfocar esfuerzos de planeación urbana que sean compatibles con el crecimiento de los aeropuertos.

Asociaciones a las que pertenece cada aeropuerto
[4.13]

Corporativo y aeropuertos	Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)
	Movimiento Congruencia
	ACI Airports Council International
	American Society for Quality
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
	Comité Estatal del Programa Paisano
	Comité de Preparación del Tianguis Turístico
	Grupo SKAL Asociación Internacional de Hoteleros y Restauranteros de Ixtapa

Chihuahua	INDEX AMEAC Asociación de Maquiladoras y Exportadoras de Chihuahua, A.C. Comité de Facilitación Aduanera Asociación de Agentes Aduanales (AAA) Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Comité de Desarrollo Económico de Chihuahua Protección Civil del Estado
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) Consejo Coordinador Empresarial Grupo de Protección Civil del Estado
Mazatlán	Subcomité de Turismo presidido por la SECTUR del Estado Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Mazatlán Comité de Líneas Aéreas y Nuevos Mercados Participación permanente con Protección Civil del Ayuntamiento de Mazatlán Comité de Turismo Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) Cámara Nacional de la Industria (CANACINTRA) Mazatlán

Monterrey	Monterrey Aerocluster Comité de Facilitación Aduanera Clúster Turístico
Reynosa	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Reynosa Cámara de Comercio McAllen Comité de Ayuda Mutua del Parque Industrial Reynosa (C.A.M.P.I.R.)
San Luis Potosí	Clúster Logístico y Automotriz de San Luis Potosí Asociación de Hoteles y Moteles de San Luis Potosí
Tampico	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Tampico Consejo Consultivo de Turismo de Tampico Asociación Mexicana de Hoteles del Sur de Tamaulipas A.C.
Torreón	Cámara Nacional de Comercio (CANACO) 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

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 y el Municipio de Petatlán Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO) Grupo de Coordinación de instalaciones estratégicas a nivel local
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 Asociación de Hoteles y Moteles
Zacatecas	Clúster Turístico de Zacatecas 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)

DEPARTURE 18:25
PASSENGERS
SEATS NO

5B. PRÁCTICAS LABORALES OMA

[EC7, LA1, LA2, LA4, HR5, HR6, HR7]

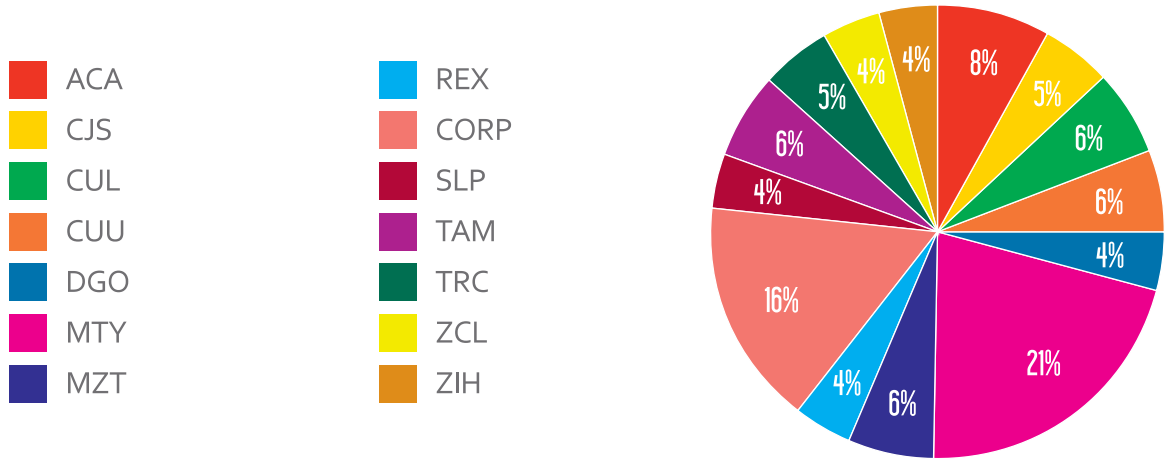
En 2014, la plantilla laboral de OMA estuvo compuesta por 1,047 colaboradores que realizan sus funciones con eficiencia a fin de dar servicio a clientes, usuarios y pasajeros. En la empresa todas las personas tienen cabida para trabajar, es valorada la diversidad en todas sus formas y los procesos de reclutamiento se llevan a cabo a través de un método de selección por competencias.

Del total de colaboradores de OMA, un 56% está afiliado al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Aeroportuaria y de Servicios Similares y Conexos de la República Mexicana, en respeto y libertad de su privilegio de acogerse a convenios colectivos de trabajo.

A través de estos convenios, a los que se suman los reglamentos internos, las políticas y procedimientos vigentes, se aseguran y garantizan los derechos de todos los colaboradores.

Los horarios de las jornadas laborales se establecen y respetan de acuerdo a la ley de México; son determinados con claridad los beneficios y prestaciones de cada colaborador y se vigila con rigor que en ninguno de los centros de trabajo exista trabajo infantil o forzado.

Distribución de empleados por aeropuerto



Desglose de trabajadores por edad, género y región 2014

Rango de edad	Sexo	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	CORP.	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total
19-30	Hombres	22	15	13	16	10	47	16	13	21	8	16	16	13	6	**231**
	Mujeres	0	4	4	0	0	20	2	6	28	2	0	1	3	2	**72**
31-40	Hombres	25	17	18	18	16	66	16	14	35	11	10	18	8	14	**286**
	Mujeres	3	4	7	5	3	17	3	3	38	3	9	4		6	**105**
41-50	Hombres	14	10	12	14	8	31	18	6	21	15	13	5	10	9	**186**
	Mujeres	4	0	1	1	2	8	4	0	10	1	4	3	1	1	**40**
51 +	Hombres	13	4	3	6	3	31	6	0	15	7	7	3	10	9	**117**
	Mujeres	2	0	0	0	1	2	1	0	1	0	2	0	1	0	**10**
Total		**82**	**54**	**58**	**60**	**43**	**222**	**66**	**42**	**169**	**47**	**61**	**50**	**46**	**47**	**1,047**

Personal sindicalizado y administrativo

Tipo de contrato	2010		2011		2012		2013		2014	
	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje	No. empleados	Porcentaje
Sindicalizado	580	58%	580	57%	575	56%	586	56%	582	56%
No sindicalizado	416	42%	431	43%	446	44%	468	44%	465	44%
Total	**996**	**100%**	**1,011**	**100%**	**1,021**	**100%**	**1,054**	**100%**	**1,047**	**100%**

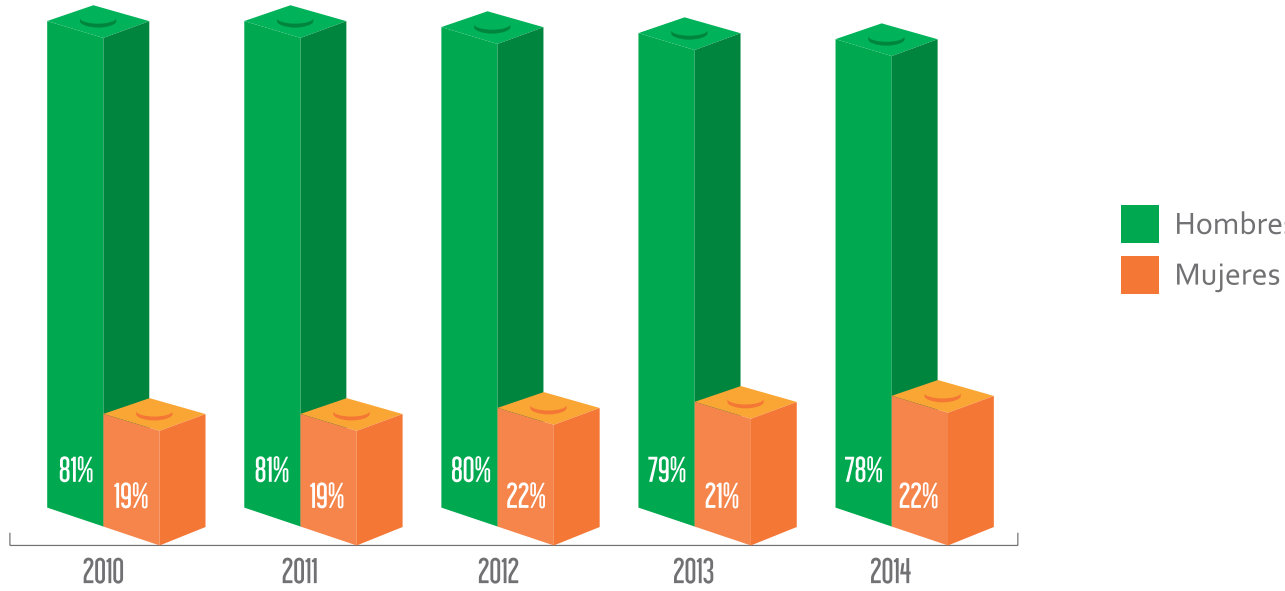
El equipo de alta dirección de OMA está compuesto por 46 colaboradores en los puestos de Directores, Administradores Aeroportuarios y Gerentes. De ellos, un 39% son originarios de las regiones en donde tenemos operaciones, 8.7% son extranjeros y 91.3% mexicanos.

Desglose de trabajadores por tipo de contrato y región 2014

Unidad	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MTY	MZT	REX	CORP.	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Total
C.R.E.I.	31	22	22	23	22	22	22	23	-	23	22	23	22	16	**293**
OMA Carga	-	-	-	4	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	**17**
Operaciones	16	11	8	11	5	50	11	5	10	7	13	7	6	7	**167**
Servicios y seguridad	6	3	6	2	1	30	5	2	-	3	4	3	3	4	**72**
Mantenimiento	15	8	10	10	7	51	16	5	3	7	13	7	6	12	**170**
Administración	14	10	12	10	8	56	12	7	156	7	9	10	9	8	**328**
Total	**82**	**54**	**58**	**60**	**43**	**222**	**66**	**42**	**169**	**47**	**61**	**50**	**46**	**47**	**1,047**

CREI: Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios

Porcentaje de hombres y mujeres



Indicadores de diversidad

	2010	2011	2012	2013	2014
Empleadas Mujeres	187	194	205	220	227
Mujeres nivel gerencial	3	4	4	5	6
Empleados 50 + años	127	129	109	119	127

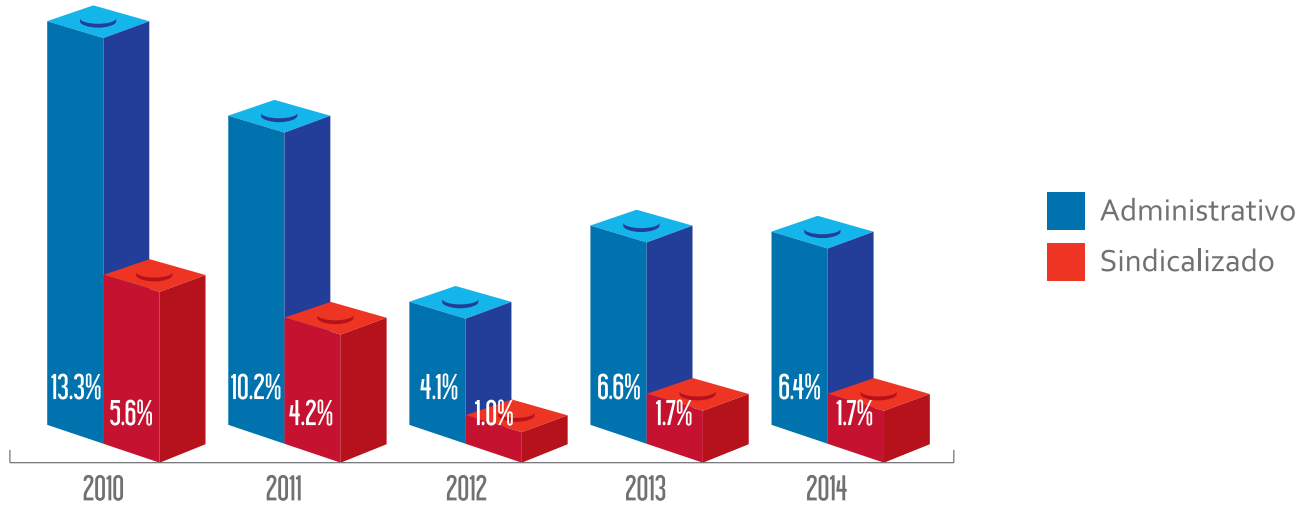
Rotación de empleados por grupo de edad, género y región 2014

Rango de edad	Género	Sindicalizados					Administrativos								Total
		CUL	MTY	REX	TRC	ZCL	ACA	CUL	CUU	DGO	MTY	CORP.	SLP	ZIH	
19-30	Mujeres		1								2	1			4
	Hombres	1	3	2	1		1	1	2		2	1			14
31-40	Mujeres		1									3			4
	Hombres				2	1	2		2		3	2	1	1	14
41-50	Hombres		1							2				1	4
Total		**1**	**6**	**2**	**3**	**1**	**3**	**1**	**4**	**2**	**7**	**7**	**1**	**1**	**40**

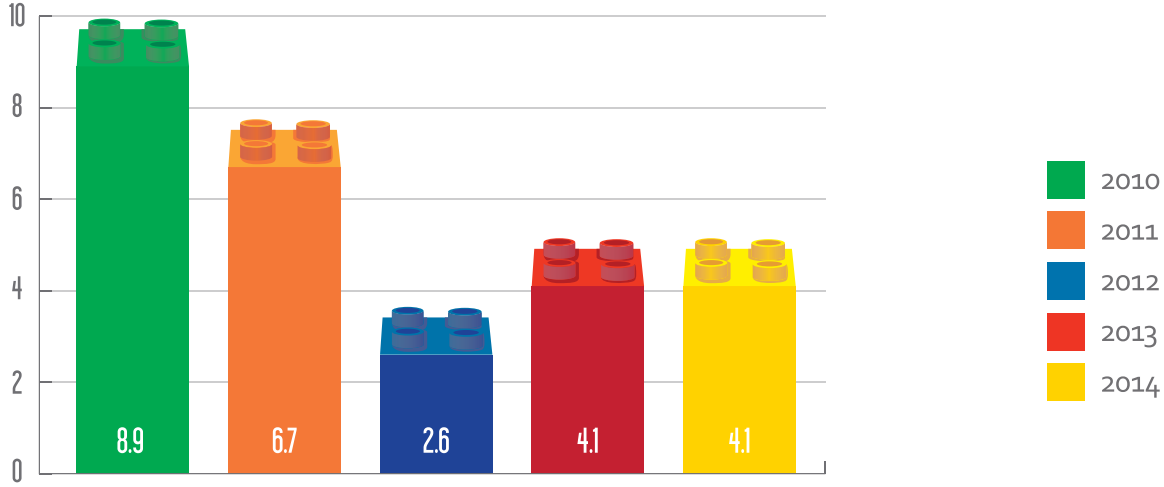
Promedio de rotación anual 4.1%

El índice promedio de rotación anual es calculado considerando las bajas, entre el promedio de la fuerza de trabajo de 2014.

Porcentaje de rotación anual por tipo de contrato



Promedio de rotación anual 2010 - 2014



Beneficios a empleados

[EC3, EC5, LA3, LA14]

La filosofía de OMA garantiza que los sueldos de nuestros colaboradores estén determinados por sus competencias y desempeño; además, de acuerdo a su categoría de puesto, categoría de aeropuertos y antigüedad, para 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	$2,103.00	357%
B	CUU, CUL, DGO, MZT, SLP, TRC, ZCL, ZIH	$1,993.50	376%

* Las zonas geográficas están clasificadas de acuerdo a las zonas definidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos mediante resolución publicada en el Diario Oficial de la Federación.

OMA brinda a todos sus colaboradores prestaciones y 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 y administrativo en aeropuertos.
	75%, al personal administrativo y de corporativo.
Aguinaldo	46 días al personal de corporativo.
	47 días al personal administrativo de aeropuertos y operativo.
Seguro de Vida	Personal sindicalizado: indemnización 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 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 el corporativo se otorgan vales restaurante.
Paternidad y Maternidad	Se cuenta con salas de lactancia y se otorgan a la madre 42 días de incapacidad antes del parto, así como 42 días posteriores. En lo que respecta a los padres, se dan cinco días con goce de sueldo, como lo indica la ley de nuestro país.

Con el objetivo de lograr una planificación a futuro del personal ejecutivo, OMA ofrece un beneficio financiero destinado para que los colaboradores cuenten con un patrimonio al término de su vida laboral. El beneficio consiste en la indemnización legal que corresponde al momento del retiro, incrementada con aportaciones del colaborador y de OMA a lo largo de la vida del Plan de Pensiones.

Capacitación

[LA10, LA11, LA12]

Para lograr la mejora continua en el trabajo que desempeñan cada día los colaboradores de OMA, se cuenta con programas de capacitación permanente destinados a todos los niveles de la organización. La oferta de preparación personal y profesional incluye capacitación técnica, que permite desempeñar mejor su puesto, así como preparación para el desarrollo de competencias.

Entre los programas de capacitación ofrecidos en 2014 se encuentran:

- Diplomado de Gestión Aeroportuaria ACI-LAC para Programa de Formación Administrador Aeroportuario y Claves.
- Programa de Mantenimiento.
- Programa de Operaciones y Seguridad.

El objetivo planteado originalmente para 2014 fue brindar anualmente 70 horas de capacitación al personal operativo y 65 horas a los administrativos, superando esta meta en un 62% y 27% respectivamente.

Total horas-hombre capacitación	
2010	69,834
2011	70,820
2012	80,875
2013	98,587
2014	102,856

Promedio de horas de capacitación por empleado	
2010	70
2011	70
2012	80
2013	93
2014	98

Capacitación por categoría de empleado 2014

Tipo de contrato	*Número de empleados*	*Horas de capacitación*	*Promedio de horas por empleado*	*Monto invertido por empleado*
Administrativo	465	36,735	79	$9,067
Sindicalizado	582	66,121	114	$6,647

Capacitación por género y categoría de empleado 2014

	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	92	5,982	77	5,007	0	-	0	-
ACA	17	863	5	308	56	13,072	4	934
CJS	11	874	7	536	35	2,828	1	81
CUU	15	725	4	204	39	2,818	2	144
CUL	11	1,026	10	1,093	35	4,336	2	248
DGO	8	875	5	232	29	2,390	1	82
MZT	12	1,043	9	967	44	6,953	1	158
MTY	60	6,648	23	1,890	115	6,321	24	1,319
REX	7	912	7	754	26	4,338	2	334
SLP	11	1,534	4	288	30	4,942	2	329
TAM	12	558	9	607	34	3,368	6	594
TRC	10	942	7	721	32	3,439	1	107
ZCL	10	504	5	419	31	4,360	0	-
ZIH	9	947	8	276	29	2,538	1	88
Total	**285**	**23,433**	**180**	**13,302**	**535**	**61,703**	**47**	**4,418**

Para complementar el desarrollo de los colaboradores de OMA, desde 2012 se definió el Modelo de Gestión por Competencias OMA diseñado con la meta de lograr tanto la mejora como el autodesarrollo de competencias y capacidades del personal.

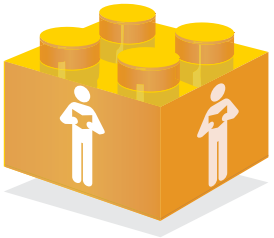
En la intención de mejorar los resultados de este Modelo, en 2014 fue agilizada la autoevaluación y evaluación que realizan los jefes de manera electrónica. Para lograrlo, fue implementada una plataforma que permite la consulta de información y conocimiento del estatus en brechas de desarrollo de los colaboradores evaluados, al mismo tiempo que provee de información destinada a algunos procesos que el área de Capital Humano lleva a cabo.

Con la información recopilada, se diseñan actividades y programas para contribuir al cierre de las brechas puesto-persona. Algunas de las actividades ofrecidas en 2014 fueron: taller de competencias, *team building* para personal de corporativo y aeropuertos, así como la implementación de competencias en sesiones de *coaching* interno.

Como parte del crecimiento de los colaboradores, también se realizan evaluaciones de desempeño de forma anual al personal administrativo que está compuesto por 415 personas. En 2014 completaron la evaluación 83% de ellos, de los cuales 255 fueron hombres y 160 mujeres.

Y en función del compromiso permanente con la educación, OMA otorga becas a los colaboradores, cónyuges e hijos. En 2014 se ofrecieron 252 becas por un monto total de $1.6 millones de pesos mexicanos.

Becas 2014 por grado escolar	
Primaria	142
Secundaria	32
Preparatoria	14
Profesional	41
Maestría	23
Total	**252**

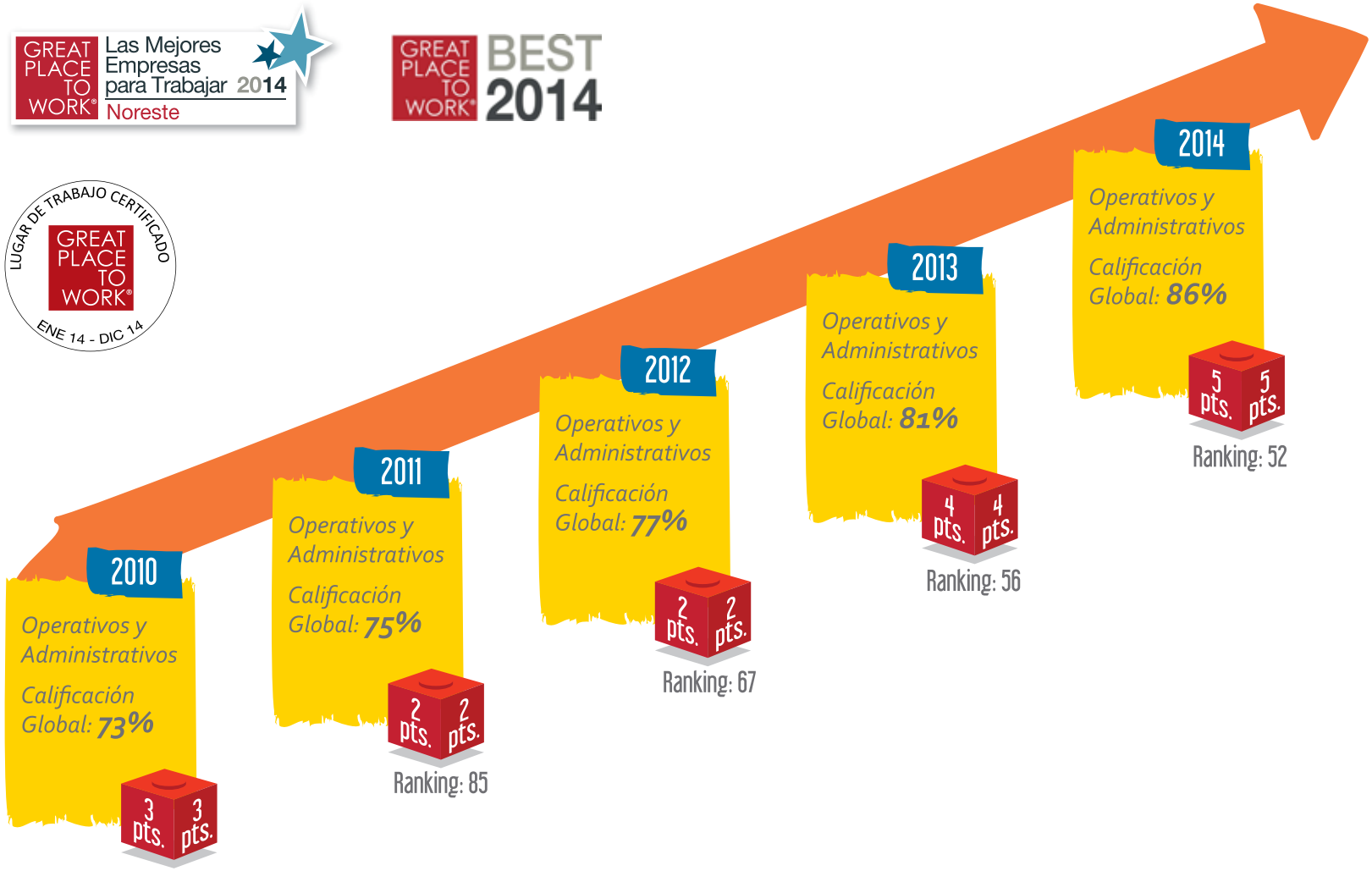


En este mismo sentido, y con el ánimo de contribuir a la preparación académica del personal, desde 2009 OMA participa en el programa Empresa Libre de Rezago Educativo promovido por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA). Entre 2009 y 2012 alcanzó el cero rezago educativo en educación primaria, prosiguiendo con el esfuerzo a nivel secundaria.

Personal con rezago educativo a nivel secundaria OMA

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
CORP	0	0	0	0	0	0
ACA	3	3	3	5	3	3
CJS	6	4	2	0	0	0
CUU	1	0	0	0	0	0
CUL	3	3	3	2	0	0
DGO	2	2	1	0	0	0
MZT	1	1	0	0	0	0
MTY	13	13	12	10	8	6
REX	2	0	0	0	0	0
SLP	1	1	1	1	0	0
TAM	0	0	0	0	0	0
TRC	0	0	0	0	0	0
ZCL	2	2	2	2	0	0
ZIH	1	1	1	5	1	1
Total	**35**	**30**	**25**	**25**	**12**	**10**

En 2014 OMA calificó por quinto año consecutivo en el ranking de las mejores empresas para trabajar que determina el Instituto *Great Place to Work®* (GPTW) en la categoría de 500 a 5 mil colaboradores y Empresas Multinacionales. En la región Noreste nos colocamos en el lugar número 5 de un total de 53 compañías enlistadas en los estados de Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas y San Luis Potosí.


GREAT PLACE TO WORK®
Las Mejores Empresas para Trabajar 2014
Noreste
GREAT PLACE TO WORK® BEST 2014
LUGAR DE TRABAJO CERTIFICADO
GREAT PLACE TO WORK®
ENE 14 - DIC 14
2010
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 73%
3 pts. 3 pts.
2011
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 75%
2 pts. 2 pts.
Ranking: 85
2012
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 77%
2 pts. 2 pts.
Ranking: 67
2013
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 81%
4 pts. 4 pts.
Ranking: 56
2014
Operativos y Administrativos
Calificación Global: 86%
5 pts. 5 pts.
Ranking: 52

Hub de Innovación OMA

En OMA hay un interés constante por estimular y fomentar la innovación al convertir ideas y el conocimiento en servicios nuevos o mejorados, y de esa manera contribuir a generar valor a la organización, clientes, usuarios y pasajeros.

Para lograrlo, se cuenta con el Comité de Innovación, renovado en 2014 en la intención de impulsar la innovación en toda la organización y la comunidad aeroportuaria, situación que permite nacer al concepto de "Hub de Innovación".

El comité tiene como objetivo apoyar a los colaboradores a fin de:

- Incrementar la participación del personal.
- Reducir los tiempos de respuesta.
- Mejorar el proceso de implementación.
- Mejorar la calidad de la ideas.

Cada colaborador con una idea seleccionada por el Comité de Innovación recibe el apoyo de tutores especializados que orientan y conducen al innovador para que contemple todos los aspectos relevantes del proyecto, como son la factibilidad de implementación, potenciales riesgos, así como análisis de costo beneficio y la medición del resultado.

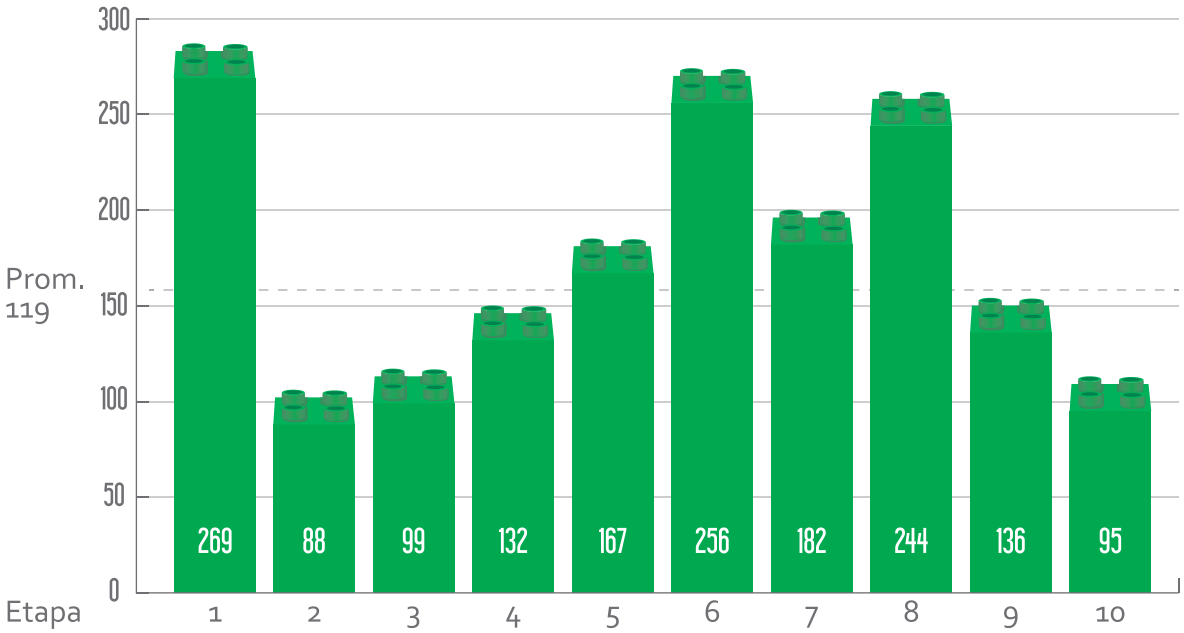
Como parte de la mejora se diseñó e implementó una nueva plataforma de Innovación que permite compartir ideas, establecer una comunicación y llevar a cabo el seguimiento al proceso de evaluación y gestión de las ideas.

En 2014 se cumplieron cinco años innovando. En este lapso fueron recibidas un total de 1,668 ideas, de las cuales 55 han sido premiadas e implementadas en las diferentes categorías que se manejan: eficiencia operativa, ahorros, ingresos, clima laboral y la de comunicación y marca.

55 años innovando

1,668 ideas

Cinco años de propuestas de innovación



PUNTO DE
REUNIÓN

5C. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

[LA6, LA7, LA8, LA9, PR1]

OMA mantiene como política de alta prioridad cuidar la seguridad y la salud de colaboradores, visitantes y usuarios; en este sentido, lograr la meta de cero accidentes de trabajo en todas las localidades es un proceso permanente.

Anualmente se analizan las actividades y procesos para evaluar sus riesgos. Con ello se establecen controles administrativos, operativos y de ingeniería en vías a determinar su posible eliminación, sustitución, mitigación, reducción o control. Con esa información, de una forma dinámica se trabaja para concretar nuestra meta y asegurar la integridad de todos los colaboradores de OMA.

La magnitud de los riesgos se determina considerando los factores de probabilidad, exposición y consecuencias. En 2014 fueron evaluados 16 procesos, en donde se detectaron 1,954 riesgos no significativos y 205 riesgos significativos.

Procesos evaluados	*# actividades evaluadas*	*Porcentaje representación*	*# de riesgos significativos*
Conservación y Mantenimiento	1,111	51,5%	32
Externo	287	13,3%	21
Obras	227	10,5%	75
CREI	166	7,7%	29
Seguridad	132	6,1%	10
Todos	55	2,5%	22
Control de Equipaje documentado	42	1,9%	10
Operaciones	38	1,8%	4
Estacionamiento	30	1,4%	0
Administración	23	1,1%	2
Control de Fauna	18	0,8%	0
Actividades de Comercio	14	0,6%	0
Manejo de Residuos	7	0,3%	0
Servicio Medico	5	0,2%	0
OMA CARGA	2	0,1%	0
Sistemas	2	0,1%	0
Total	**2,159**	**100%**	**205**

Con los procesos clave claramente identificados, se procede a estructurar un plan que define metas y acciones específicas para disminuir de manera efectiva los índices de frecuencia, gravedad y siniestralidad. La meta planteada para 2014 tuvo un cumplimiento del 100% gracias al trabajo conjunto de todos los colaboradores de OMA.

La seguridad y salud en OMA es incluyente a todos aquellos que participan en nuestras instalaciones, por ello alineamos a nuestros estándares y procesos de trabajo a subcontratistas de seguridad, limpieza, estacionamientos, aerocares y control de equipaje documentado.

Desempeño en seguridad y salud en el trabajo

Objetivo	Indicador	2010	2011	2012	2013	2014
Mitigar riesgos laborales	Índice de Frecuencia	0.38	0.49	0.57	0.25	0.16
	Índice de Gravedad	12.52	13.98	6.98	9.89	7.26
	Índice de Siniestralidad	4.79	6.89	4.01	2.44	1.18
Horas-hombre sin accidentes en 2014: 2,197,888						

Accidentes de trabajo

Objetivo	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Número de accidentes	5	4	11	13	6	4
Días laborales perdidos	31	131	312	170	241	179
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0

Nota: en los indicadores de salud y seguridad está incluido el personal de seguridad, limpieza, estacionamientos, aerocares y control de equipaje documentado (vía subcontratistas) de todas las instalaciones de OMA.

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
2014	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2

Días perdidos por 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	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	0	0	0	0	0	206	1	0	0	0	7
2014	0	0	0	0	123	0	13	0	0	0	0	0	0	0	43

Descripción de accidentes de trabajo 2014

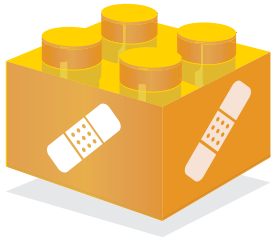
Aeropuerto	Descripción Breve	Días de incapacidad	Personal	Género
Durango	Luxación en codo derecho de un elemento del CREI en actividades deportivas.	123	OMA	Hombre
Mazatlán	Esguince de gemelo izquierdo de un elemento del CREI durante su rutina de entrenamiento físico.	13	OMA	Hombre
San Luis Potosí	Esguince de tobillo derecho mientras se realizaba una inspección.	18	Subcontratista	Mujer
San Luis Potosí	Contusión en muñeca derecha de guardia de seguridad que tropezó y cayó sobre su brazo.	25	Subcontratista	Mujer

Accidentes y días perdidos 2014 por género

	Días perdidos	Porcentaje de días perdidos	Número accidentes	Porcentaje de accidentes
Hombres	136	76	2	50
Mujeres	43	24	2	50
Total	**179**	**100**	**4**	**100**

Enfermedades y días perdidos 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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Enfermedades generales	13	5	9	4	0	4	42	7	3	20	4	1	4	18	0	**134**
Días perdidos por enfermedades generales	57	255	111	100	0	187	1,255	95	37	180	156	13	30	581	0	**3,057**



En todas nuestras localidades existen Comisiones de Seguridad e Higiene que representan al 100 por ciento de los trabajadores. Las Comisiones están conformadas 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 de procedimientos establecidos internamente.

Porcentaje de representación de colaboradores en comités de seguridad e higiene por centro de trabajo

Aeropuerto	Plantilla por aeropuerto	Número de integrantes	Porcentaje de representación
ACA	82	11	13%
CJS	54	7	13%
CUL	58	8	14%
CUU	60	7	12%
DGO	43	9	21%
MTY	222	10	5%
MZT	66	6	9%
REX	42	9	21%
SLP	47	7	15%
TAM	61	12	20%
TRC	50	6	12%
ZCL	46	7	15%
ZIH	47	8	17%
CORP	169	0	0%
Total	**1,047**	**107**	**10%**

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 realizados con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Aeroportuaria y Servicios Similares y Conexos de la República Mexicana en relación a la 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
- Programa empresa libre de adicciones
- Programa de autogestión en seguridad y salud en el trabajo
- Plan familiar de protección civil

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 que establece OMA, en 2014 se brindaron un total de 57,018 horas de capacitación relativa a la seguridad y salud en el trabajo.

Capacitación en seguridad y salud 2014

Aeropuerto	Programa Video Safe & Prevención de Accidentes	Comisión Local de Seguridad e Higiene	Respuesta a emergencias	Capacitación CREI	Cuidado de la Salud	Seguridad en el manteni-miento	Total general
ACA	602	91	40	4,194	0	170	**5,097**
CJS	325	8	128	2,156	0	0	**2,617**
CUL	467	39	246	4,166	16	48	**4,982**
CUU	258	104	0	2,283	58	770	**3,473**
DGO	279	50	0	292	78	40	**7,39**
MTY	1,661	48	552	3,074	1,326	1,116	**7,777**
MZT	297	31	590	5,108	92	380	**6,498**
REX	729	33	728	1,484	772	160	**3,906**
SLP	682	8	783	4,548	168		**6,189**
TAM	441	36	39	2,712	331	60	**3,619**
TRC	657	207	232	2,264	836	36	**4,231**
ZCL	691	125	352	3,203	0	112	**4,483**
ZIH	454	74	169	1,435	720	556	**3,408**
Total general	**7,543**	**854**	**3,859**	**36,919**	**4,397**	**3,448**	**57,018**

Certificaciones

En 2011 OMA obtuvo la certificación bajo la norma internacional OHSAS 18001:2007 en un esquema multisitios para los 13 aeropuertos, por contar con un Sistema de Gestión a fin de mitigar los riesgos a la seguridad y salud de los colaboradores, así como a todas aquellas personas relacionadas con la operación diaria. En junio de 2014 se recibió la recertificación por un periodo adicional de tres años, el cual tiene una vigencia hasta 2017.

Certificación Empresa Segura

OMA ha destacado en México como el primer grupo de la industria aeronáutica en recibir la Certificación de Empresa Segura, que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) a través del Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST). El Programa promueve que las empresas instauren y operen sistemas de administración en materia de seguridad y salud laboral con base en estándares nacionales e internacionales que favorecen el funcionamiento de centros de trabajo seguros e higiénicos.

Desde el inicio de OMA se ha delineado una estructura empresarial en la que la seguridad y la salud son temas prioritarios. Los programas que atienden estos rubros para beneficio de los colaboradores se extienden a toda la comunidad aeroportuaria, clientes y usuarios en todas las terminales. Desde 2010, el aeropuerto de San Luis Potosí recibió el certificado de Empresa Segura en Nivel III, el cual ha sido refrendado

anualmente por sus logros en la administración de la seguridad y salud en el trabajo, obteniendo una calificación de 100% en la evaluación realizada por la STPS.

Cabe destacar que también cuentan con la certificación en el Nivel III los aeropuertos de Culiacán, Torreón y Mazatlán, reconocidos desde 2012. En ese mismo año el aeropuerto de Monterrey recibió la certificación Empresa Segura Nivel I, reconocimiento que también fue otorgado en 2013 a los aeropuertos de Chihuahua y Ciudad Juárez.

En 2014, el aeropuerto de Zacatecas también se hizo acreedor del Certificado como Empresa Segura Nivel II, mientras que los aeropuertos de Acapulco, Durango, Reynosa, Tampico y Zihuatanejo están en proceso de obtenerlo.

Durante 2015, los aeropuertos de Culiacán, Mazatlán y Torreón iniciarán el proceso de revalidación del Nivel III.

Niveles del certificado empresa segura

Nivel	*Denominación del nivel*
I	Cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo.
II	Acciones de mejora continua en seguridad y salud en el trabajo.
III	Logros en la administración de la seguridad y salud en el trabajo.
Revalidación Nivel III	Eficaz administración de la seguridad y salud en el trabajo.
IV	Liderazgo en la seguridad y salud en el trabajo.

Certificación empresa segura seguimiento por aeropuerto a Dic. 2014

SLP	EMPRESA SEGURA.	Programa de autogestión nivel III REVALIDACIÓN
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
CUU	EMPRESA SEGURA.	Programa de autogestión nivel I
MTY	EMPRESA SEGURA.	Programa de autogestión nivel I En espera de Certificación nivel II
CJS	EMPRESA SEGURA.	Programa de autogestión nivel I
ZIH	EMPRESA SEGURA.	En espera recibir Certificado
ACA	EMPRESA SEGURA.	En espera recibir Certificado
DGO	EMPRESA SEGURA.	En espera recibir Certificado
REX	EMPRESA SEGURA.	Pendiente de confirmar fecha de visita por STPS
TAM	EMPRESA SEGURA.	Inspección final realizada. Cerificado pendiente por accidentabilidad

Certificado Empresa Libre del Consumo de Drogas

Como parte del compromiso por resguardar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y por sexto 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 el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Este programa previene 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 confirmamos el objetivo de cero tolerancia al consumo de drogas ilegales, así como el compromiso de implementar las acciones correctivas para los casos positivos.

Durante el 2014, realizamos pruebas al 100 % de los colaboradores.

Programas de prevención de seguridad y salud en OMA

El Programa de Salud OMA ha sido diseñado con el propósito de coadyuvar en la mejora del nivel de salud de nuestros colaboradores y opera en todos los centros de trabajo. El Programa incluye exámenes médicos periódicos y la implementación de acciones en favor de la nutrición, conservación auditiva, salud visual, así como campañas de vacunación y de prevención de cáncer.

Durante 2014 se llevó a cabo una campaña de vacunación con la finalidad de prevenir brotes o contagio de enfermedades en las vías respiratorias y se aplicaron vacunas de la influenza estacional así como de toxoide tetánico por un total de 1,312 vacunas.

De forma adicional se cuenta con un Plan Familiar de Protección Civil por el que se reafirma el compromiso de OMA en pro de la seguridad, no sólo de nuestros colaboradores, sino también de sus familias, quienes reciben capacitación, equipo y materiales de protección para contingencias en el hogar. Los temas en los que fueron capacitados en 2014 fueron el uso de extintores, primeros auxilios y prevención de accidentes en el hogar.

Equipo entregado a colaboradores como parte del Plan Familiar de Protección Civil

2011	Sobre portadocumentos, botiquín y plan de emergencia.
2012	Mochila de emergencia y lámpara de dínamo.
2013	Detectores de humo y manual de prevención de incendios.
2014	Lámpara de emergencia.

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 SeguridadAeroportuaria, entre otros procedimientos y mecanismos de seguridad.

En 2014 se invirtió en este rubro $32.4 millones de pesos, que fueron destinados a los siguientes proyectos: ampliación del sistema de circuito cerrado de televisión; sistema de maletín de pruebas; arcos detectores de metales; máquinas de rayos X; detector de explosivos; detector de trazas; 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.

Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios (CREI)

La tarea principal encomendada a los Cuerpos de Rescate y Extinción de Incendios (CREI) es la de salvar vidas en situaciones de emergencia o en caso de accidentes, por lo que se considera evidente que la preparación física del personal es una factor primordial en la respuesta efectiva.

Con la intención de mantener un nivel óptimo en cuanto a las condiciones físicas del personal del CREI, que permita afrontar con eficiencia las situaciones de emergencia que pudieran presentarse, se ha establecido un programa de entrenamiento para el desarrollo de las habilidades físicas. Así se procura contar con condiciones que permitan responder apropiadamente ante una emergencia que exija un rápido y prolongado esfuerzo físico.

Durante 2014 se adquirieron dos vehículos con tracción 4 x 4 de intervención rápida para el CREI de los aeropuertos de Acapulco y Zihuatanejo. Las unidades están equipadas con sistemas de extinción de incendios y se pueden desplazar sobre cualquier terreno e iniciar las labores de extinción de forma rápida. El sistema con el que cuentan está integrado por un cañón de parachoques con un régimen de descarga de agua premezclada AFFF de 100 litros por minuto y de 5 kg/seg de polvo químico seco. Además se adquirieron tres unidades cisterna para los CREI de Ciudad Juárez, Durango y Mazatlán, cuya principal función será apoyar en labores de extinción de incendios y reabastecer a las unidades del tipo Oshkosh y/o Titan durante la atención de emergencias.

Certificación de aeródromos

El aeropuerto de Monterrey obtuvo en 2014 el Certificado de Aeródromo Civil otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), refrendando su compromiso con la Seguridad Operacional al cumplir las normativas nacionales e internacionales destinadas para los aeródromos con tráfico internacional.

La certificación acredita que el aeropuerto de Monterrey cuenta con personal calificado, así como con instalaciones, equipos y procedimientos operacionales adecuados para garantizar seguridad, regularidad y eficiencia durante las operaciones aeroportuarias de sus pistas, rodajes y plataformas. Con ello se garantiza la seguridad de las líneas aéreas en la operación de sus aeronaves, en donde también están comprometidas de forma conjunta las empresas que otorgan servicios complementarios de rampa, tráfico, combustibles y comisariato, lo que contribuye a dar a los pasajeros la tranquilidad en sus viajes al sentirse seguros y confortables en nuestra infraestructura aeroportuaria.

Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS)

A través del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional evaluamos e identificamos los peligros en la seguridad operacional para mitigar los riesgos asociados, asegurando que se apliquen las medidas necesarias y lograr mantener un nivel aceptable de seguridad operacional.

En ese rubro, durante el 2014 se obtuvo la aprobación por parte de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) de la Fase 1: Planificación del SMS y de la Fase 2: Implementación de Procesos Reactivos para los aeropuertos de Acapulco, Monterrey y Torreón.

AIRPORT

5E. CALIDAD Y SERVICIO A CLIENTES

Certificación ISO 9001:2008

Todo el equipo de trabajo de OMA colabora en un esquema de cumplimiento de estándares internacionales para ofrecer a colaboradores, clientes, visitantes y usuarios, instalaciones que garanticen de manera adecuada la seguridad, la salud y el medio ambiente. Los criterios que establece la Certificación de ISO 9001:2008 como norma internacional son un apoyo para medir ese cumplimiento e incorporar los procesos de mejora continua.

OMA cuenta con la Certificación internacional ISO 9001:2008 en esquema multisitios para sus trece aeropuertos y oficinas corporativas. El alcance de este certificado incluye la provisión de servicios de administración de instalaciones terminales, incluyendo la revisión del equipaje de pasajeros, limpieza y mantenimiento de instalaciones, y operaciones del estacionamiento.

De acuerdo a los requerimientos de las entidades acreditadoras, en 2014 se realizaron dos auditorías de seguimiento a la Certificación, encontrando cero no conformidades.

Análisis de Datos

Con el propósito de evaluar el progreso en el logro a las metas del Plan de Sustentabilidad en todos los niveles, funciones y procesos pertinentes de la organización, OMA utiliza una plataforma de análisis de datos para dar seguimiento de este progreso, proporcionar la información necesaria para la evaluación de desempeño de los procesos, y la toma de decisiones de manera eficaz. La selección de los indicadores de desempeño se realiza en base a una metodología apropiada a la naturaleza de cada indicador incluyendo:

- Las evaluaciones y controles de riesgo
- El marco regulatorio
- Los índices de satisfacción de clientes y otros grupos de interés
- Estudios comparativos con las mejores prácticas
- El cumplimiento a las metas de los periodos previos
- El seguimiento y registro de las variables del proceso y las características del servicio

La Plataforma de Indicadores de OMA, utiliza un software que integra todos los sitios de trabajo y permite visualizar el comportamiento de los indicadores tanto a nivel local como grupal para la toma de decisiones que aseguran el cumplimiento sostenido de las metas y la mejora continua de la eficiencia y eficacia de los procesos.

Programa de Mejora Continua: Six Sigma

El propósito de este programa es reducir la variabilidad de los procesos para prevenir fallas en la prestación del servicio. La metodología *Six Sigma* consta de cinco pasos en los cuales se van desarrollando una serie de actividades que permiten optimizar los procesos reduciendo la variación y centrándolos en el valor nominal deseado.

Actualmente se han formado 12 colaboradores como Green Belts Certificados.
Los proyectos de mejora van enfocados a la reducción de consumo energético, reducción de residuos no peligrosos y el incremento de ingresos por facturación.

Servicio a Clientes

[PR5, PR8, SO5]

Los clientes son un grupo de interés prioritario para la compañía. Por ello, OMA busca ofrecer a todos los usuarios, clientes y pasajeros servicios de alta calidad que cubran sus más altas expectativas al visitar los aeropuertos.

Para mantener comunicación constante con ellos, se cuenta con diversos mecanismos muy accesibles:

- Pantallas y módulos de información.
- Correo electrónico / sugerencias@oma.aero / suggestions@oma.aero / sustentabilidad@oma.aero

- Página de Internet / www.oma.aero
- Comité Local de Operación y Horarios.
- Línea telefónica.
- Sistema de Buzón de Sugerencias en terminales aéreas.

La reglamentación de Protección de Datos Personales asegura a los pasajeros y usuarios la administración adecuada de su información personal, la cual es confidencial y es tratada como tal. En 2014 no se recibieron quejas relacionadas con la privacidad o fuga de datos personales.

Programa de Calidad en el Servicio Aeroportuario

Desde 2013 todos los aeropuertos de OMA están inscritos en el programa *Airport Service Quality* (ASQ) promovido por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). ASQ es un estudio comparativo que permite analizar a los aeropuertos a partir de la experiencia del pasajero en el día de su viaje.

Calificación encuestas ASQ 2011-2014

	2011	2012	2013	2014
Acapulco		3.84	3.88	3.80
Chihuahua			3.89	3.82
Ciudad Juárez			3.89	3.91
Culiacán	3.84		4.07	4.15
Durango			3.86	3.88
Mazatlán	4.15	4.26	4.16	en remodelación
Monterrey	3.75	4.01	4.07	4.15
Reynosa			3.89	3.81
San Luis Potosí			3.72	3.82
Tampico		3.86	3.87	3.91
Torreón		3.98	3.96	4.01
Zacatecas			3.96	4.02
Zihuatanejo		4.17	4.23	4.28

Encuestas ASQ 2011-2014

Año	Calificación global OMA
2011	3.86
2012	4.02
2013	3.95
2014	3.96

OMA trabaja permanentemente para mantener la calidad en sus 13 terminales aéreas, adoptando las mejores prácticas y generando valor para nuestros clientes, pasajeros y la organización.

En reconocimiento a esta visión, en el 2014, el aeropuerto de Culiacán obtuvo 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 al año, demostrando la funcionalidad, así como la seguridad, el confort y los servicios que se prestan en las instalaciones del Aeropuerto de Culiacán, alineando sus acciones en base a las mejores prácticas dentro de la industria aeroportuaria a nivel internacional.

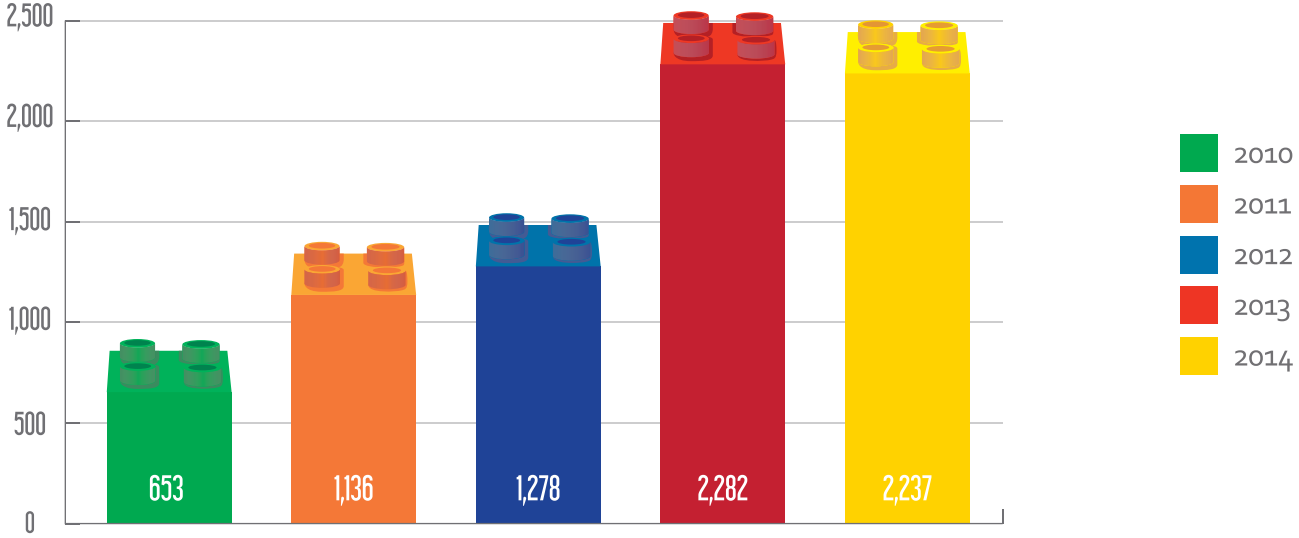
Este premio también fue obtenido por el aeropuerto de Mazatlán en 2011 y 2013.

Sistema de Buzones de Sugerencias

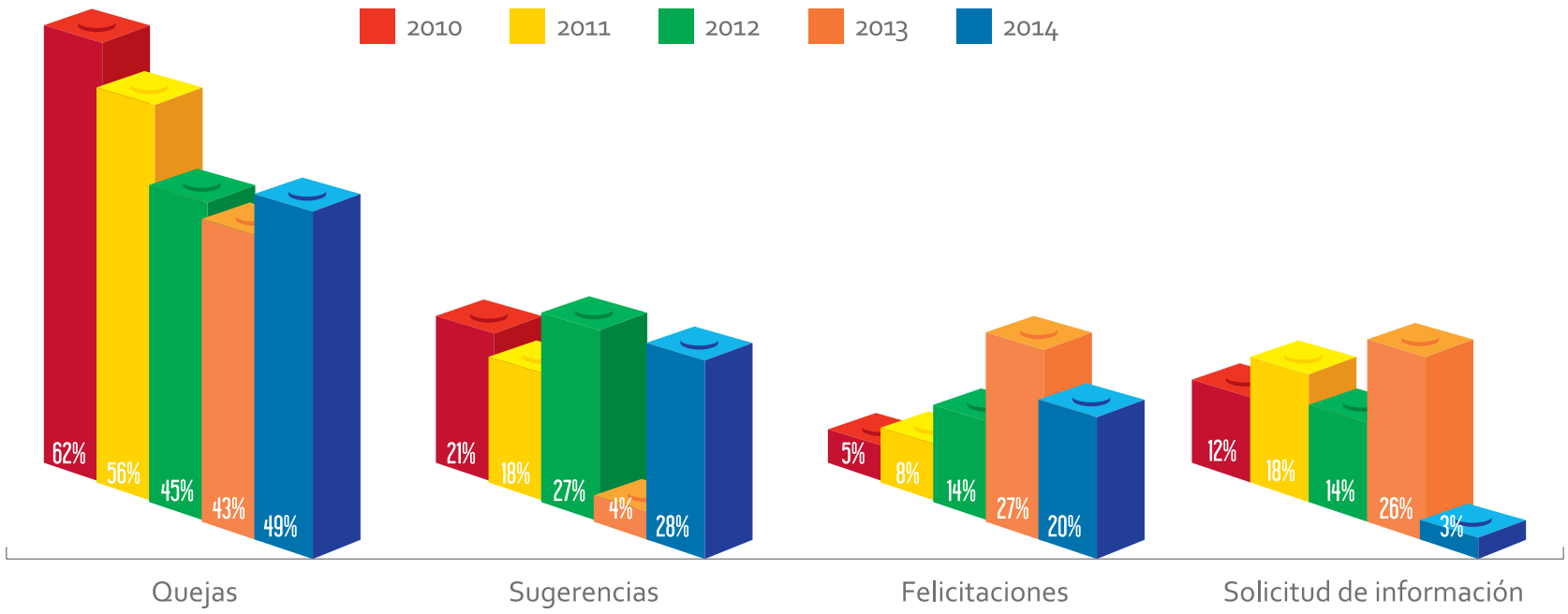
Se dispone de 42 buzones de sugerencias electrónicos en los 13 aeropuertos, lo que permite mantener contacto y retroalimentación con usuarios y pasajeros.

En 2014 fueron recibidas 2,237 retroalimentaciones. De estas retroalimentaciones, el 100% son atendidas y enviadas a las áreas correspondientes para su seguimiento y resolución y se toman en consideración para emprender acciones de mejora.

Número de retroalimentaciones recibidas en buzones de sugerencias 2010-2014



Tipo de retroalimentación recibida en los buzones de sugerencias (2010-2014)

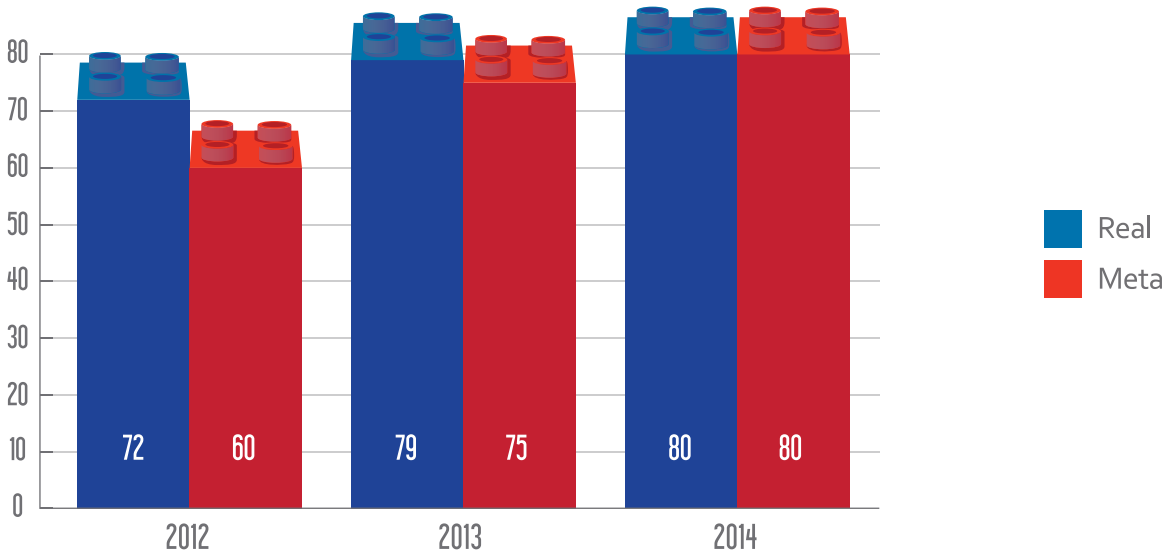


Encuesta de Satisfacción de Aerolíneas

Las encuestas de aerolíneas son la herramienta de comunicación y análisis para mejorar los servicios prestados a este sector de clientes y son realizadas por un tercero independiente. Se aplica a pilotos, gerentes de aerolíneas en aeropuertos y representantes de las funciones corporativas de las aerolíneas que operan en los aeropuertos de OMA.

Los aspectos evaluados son: interacción con OMA, procesos administrativos, servicios en terminales para el personal de las aerolíneas, servicios a los pasajeros y servicios para las operaciones aéreas.

Índice de satisfacción de aerolíneas (2012-2014)



6. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

[5.1, EN30]

A lo largo de su actividad empresarial, OMA ha mantenido un compromiso creciente por mantener una gestión responsable y armónica con el medio ambiente. De manera anual se asigna un presupuesto para maximizar el impacto de nuestras acciones preventivas y a favor de un manejo responsable de los recursos. Durante 2014 la inversión en la dimensión ambiental ascendió a $8.1 millones de pesos.

Convencidos de que la responsabilidad de la organización no sólo es generar rentabilidad, sino participar con operaciones responsables, la gestión del desempeño ambiental se realiza de manera adecuada para el entorno. A través de un intenso trabajo en equipo se realizan acciones específicas en los siguientes aspectos: agua, energía, residuos sólidos, emisiones al aire y biodiversidad.

Con un equipo de trabajo encabezado por un Coordinador de Protección Ambiental Corporativo, once Coordinadores de Sustentabilidad asignados a los 13 aeropuertos y el apoyo del Sistema de Gestión Integrado OMA, se monitorea y administran las variables que determinan la eficiencia de nuestro desempeño ambiental.

Inversión ambiental

	Monto (MXP)		
	2012	*2013*	*2014*
Manejo de residuos	2,350,831	2,517,752	2,278,995
Cuidado del agua	1,233,056	1,452,726	3,613,662
Eficiencia energética	13,708,990	1,158,900	-
Gestión ambiental	4,486,276	2,472,221	2,309,568
Total	**21,779,153**	**7,601,599**	**8,137,718**

Desempeño ambiental 2014

Indicador	Meta 2012	Real 2012	Meta 2013	Real 2013	Meta 2014	Real 2014
Consumo de agua (m^3)	581,443	587,245	607,807	583,600	623,786	615,747
Consumo de energía(Kwh)	56,221,002	57,240,860	58,613,483	54,886,081	56,102,728	54,899,674
Generación de residuos peligrosos (tons)	23	16	16	20	21	12
Generación de residuos no peligrosos (tons)	2,108	2,066	2,09	1,874	1,936	1,968

Nomenclatura: m^3 - metros cúbicos / KWH - kilowatt hora / Tons - toneladas

Metas ambientales 2015

Indicador de desempeño ambiental	Metas 2015
Consumo de agua (m^3)	635,358
Consumo de energía (Kwh)	56,854,191
Generación de residuos peligrosos (tons)	13
Generación de residuos no peligrosos (tons)	2,047

Nomenclatura: m^3 - metros cúbicos / KWH - kilowatt hora / Tons - toneladas

Certificaciones

Como parte de la estrategia y el compromiso de OMA, desde 2011 se cuenta con la Certificación Internacional ISO 14001:2004 en esquema multisitios para los 13 aeropuertos. Mediante el cumplimiento de sus indicadores, se corrobora que OMA tiene en operaciones un sistema de gestión ambiental que permite desarrollar e implementar su política y objetivos medioambientales, en el marco de los requisitos legales aplicables, al igual que se cuenta con la información relativa a los aspectos ambientales significativos y su medición.

El cumplimiento cabal de las especificaciones de la norma permitió, en 2014, obtener la recertificación con vigencia al 2017.

El alcance de la certificación cubre la provisión de servicios de administración de instalaciones terminales, incluyendo la revisión del equipaje de pasajeros, la limpieza y el mantenimiento de instalaciones así como las operaciones de los estacionamientos en los 13 aeropuertos del Grupo.

Certificación de Calidad Ambiental

Los aeropuertos de Acapulco, Cd. Juárez, Chihuahua, San Luis Potosí y Tampico cuentan con el Certificado de Calidad Ambiental emitido por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA). El aeropuerto de Culiacán está en proceso de recibir el certificado y en el resto de los aeropuertos se han realizado pre-auditorías y existe un plan de trabajo muy definido a fin de obtener esta certificación en 2015.

La distinción es concedida como reconocimiento a las acciones implementadas para mejorar la calidad ambiental en materia de agua, aire, suelo y subsuelo, el manejo de residuos peligrosos y no peligrosos, el ahorro de energía eléctrica y la constante capacitación ambiental.

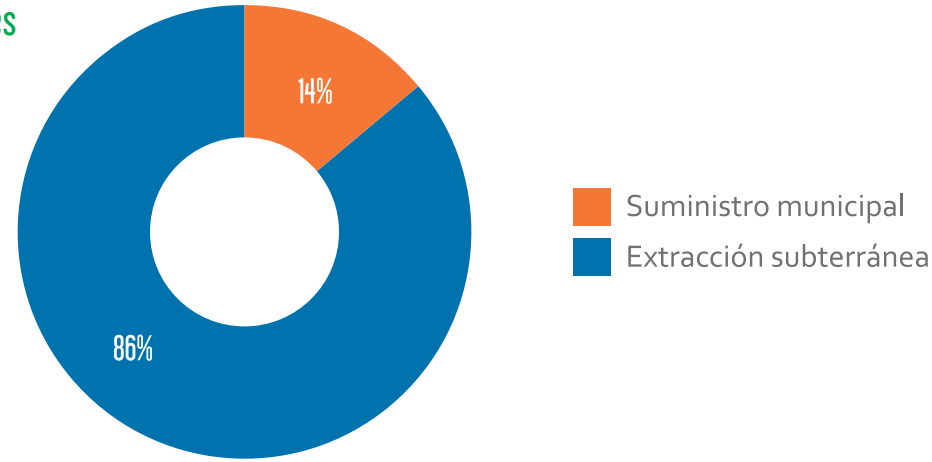
6A. AGUA

[EN8, EN10]

El agua que se consume en los aeropuertos de Culiacán, Mazatlán, Tampico y Torreón procede del suministro municipal: mientras que en los casos de Acapulco, Chihuahua, Cd. Juárez, Durango, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí, Zacatecas y Zihuatanejo, el suministro proviene de la extracción de pozos subterráneos.

La meta de consumo que fue establecida para 2014 fue de 42 litros por pasajero. Con el esfuerzo de todos los colaboradores de OMA y el compromiso por fomentar el ahorro y uso racional, se logró un consumo promedio por pasajero de 28 litros, cumpliendo satisfactoriamente la meta establecida.

Captación de agua por fuentes



Captación de agua por fuentes m³					
	2010	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*
Suministro municipal	77,464	82,264	100,437	81,114	85,968
Extracción subterránea	478,784	504,981	491,665	502,486	529,779
Total	**556,248**	**587,245**	**592,102**	**583,600**	**615,747**

Contamos con plantas para el tratamiento de aguas residuales en nuestros 13 aeropuertos. Estas plantas utilizan sistemas biológicos y procesos terciarios de filtración y cloración con capacidad de tratar 482,501 m³ de agua anualmente. El agua tratada, que equivale al 78% de nuestro consumo anual, es utilizada para riego de áreas verdes y el remanente se descarga en el suelo una vez que ha pasado por este proceso.

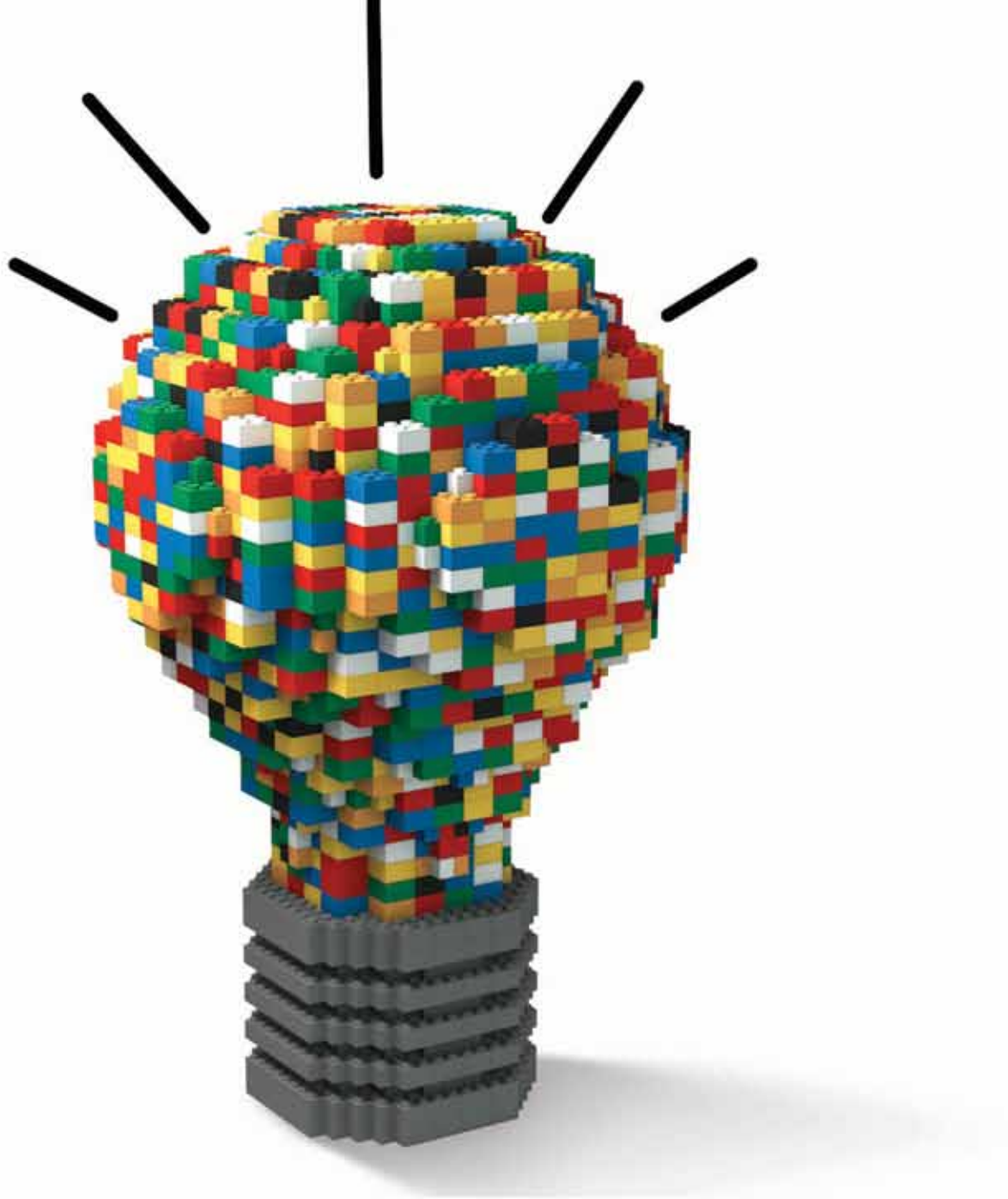
Volumen de agua tratada 2014		
	Agua utilizada m³	*Agua tratada m³*
Suministro municipal	85,968	49,512
Extracción subterránea	529,779	432,989
Total	**615,747**	**482,501**

Las inversiones que se aplican en este rubro, al igual que la infraestructura con la que se cuenta nos ayudan a mantener los parámetros del agua residual dentro de los rangos permisibles. Durante 2015 se seguirá trabajando en equipo en la intención de desarrollar mecanismos que permitan reutilizar el agua tratada que en la actualidad es vertida o descargada al suelo.

Vertidos al agua 2014

Parámetro	*Unidad*	*Meta / LMP*	*Valor Real*
Grasas y aceites	mg/L	15	9.92
Sólidos sedimentables	mg/L	1	0.50
Sólidos suspendidos totales	mg/L	150	34.68
Demanda bioquímica de oxígeno	mg/L	150	31.97
Demanda química de oxígeno	mg/L	320	85.80
Fósforo total	mg/L	20	6.45
Nitrógeno total	mg/L	40	26.96
Arsénico total	mg/L	0.2	0.011
Cadmio total	mg/L	0.2	0.03
Cianuros	mg/L	2	0.02
Cobre total	mg/L	6	0.07
Cromo total	mg/L	1	0.08
Mercurio total	mg/L	0.01	0.002
Níquel total	mg/L	4	0.08
Plomo total	mg/L	0.4	0.08
Zinc total	mg/L	20	0.18
Huevos de helminto	H/L	5	0.72

LMP: Límite máximo permisible.



6B. ENERGÍA

[EN3, EN4, EN5, EN6]

Un esfuerzo continuo de todo el equipo de trabajo de OMA a lo largo de los últimos años ha sido buscar la eficiencia energética de las operaciones. Para lograrlo, se han emprendido proyectos ambiciosos enfocados en la reducción del consumo de energía, que es el recurso que más se requiere en la prestación de servicios dentro de las instalaciones aeroportuarias.

Parte de ese esfuerzo es promover el ahorro de energía en todos nuestros centros de trabajo e incentivar la cultura y comprensión del uso racional de los recursos energéticos. A diferencia de otros grandes corporativos que por su impacto ambiental deben emprender acciones drásticas al respecto, las dimensiones de OMA y la eficiencia ambiental que siempre ha cuidado el Grupo han permitido proyectos de resultados significativos y una cultura empresarial favorable al tema.

El interés y atención de OMA hacia los temas ecológicos y medioambientales es permanente, ya que el consumo de energía es uno de los impactos principales que incide en el entorno. Su gestión eficiente es prioritaria en todos los niveles de la organización y se refleja tanto en la filosofía del gobierno corporativo como en los hechos y acciones que son puestos en práctica como trabajo en equipo institucional.

El compromiso conjunto de la alta dirección y del Consejo de Administración, que determinan y asignan las inversiones en el rubro ambiental, sumado al compromiso del equipo de trabajo a favor del ahorro y la eficiencia energética, han creado una sinergia que se traduce a logros efectivos.

En la implementación de diversas estrategias para el ahorro de electricidad tienen especial relevancia los programas de eficiencia energética en operación:

Control de administración de demanda eléctrica.

Mediante el control eficiente de aquellos equipos de alto consumo energético se logra administrar la demanda, sin afectar ni interferir en el confort de los usuarios, lo que genera ahorros tanto en consumo de energía como en costos.

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

Después de tres años de integrar los paneles solares al suministro de energía del aeropuerto de Zacatecas, el esfuerzo ha fructificado para hacer exitosa su implementación.

La generación de energía lograda en el 2014 asciende a 347 mil Kwh y se ha demostrado que es una inversión ambientalmente valiosa y redituable, parte de las estrategias de OMA respecto a las energías renovables.

El compromiso de todo el equipo de trabajo de OMA a favor de la eficiencia y de una cultura del uso racional de la energía se suma al conjunto de estrategias que han sido definidas y puestas en acción. De esa manera, la suma de factores permitió afrontar con eficiencia energética el hecho que durante el 2014 las instalaciones aeroportuarias de OMA tuvieron un incremento en el flujo de pasajeros un 10% superior al año previo sin afectar el consumo de energía eléctrica, que se mantuvo prácticamente estable. De manera adicional, el ahorro por el uso de la tecnología y el esfuerzo de todos los colaboradores de OMA hizo posible absorber el consumo que implicó la nueva terminal del aeropuerto de Mazatlán y el incremento de operaciones sin acrecentar el gasto global en energía.

En 2014 se logró un ahorro global en los aeropuertos de Acapulco, Ciudad Juárez, Culiacán, Monterrey, Tampico y Torreón. Lo que representa una disminución del 2% en el consumo de energía eléctrica, con respecto al consumo de 2013. Considerando los diferentes trabajos de remodelación que se dieron en algunas terminales, mantener el consumo de Kwh refleja resultados palpables de los logros del equipo de trabajo de OMA para lograr una eficiencia operativa en términos energéticos.

Consumo total de energía eléctrica

Aeropuerto	2013		2014		Disminución o incremento Kwh
	Kwh	GJ	Kwh	GJ	
ACA	5,907,189	21,266	5,472,017	19,699	-435,172
CJS	2,457,101	8,846	2,332,802	8,398	-124,299
CUL	4,910,364	17,677	4,771,424	17,177	-2,456,430
CUU	2,232,052	8,035	2,453,934	8,834	2,539,372
DGO	715,290	2,575	780,786	2,811	65,496
MTY	25,316,568	91,140	25,266,900	90,961	-49,668
MZT	3,677,907	13,240	3,923,201	14,124	245,294
REX	1,365,553	4,916	1,408,243	5,070	42,690
SLP	943,297	3,396	1,032,769	3,718	89,472
TAM	2,246,539	8,088	2,183,498	7,861	-63,041
TRC	1,728,653	6,223	1,726,228	6,214	-2,425
ZCL	509,020	1,832	513,718	1,849	4,698
ZIH	2,876,548	10,356	3,034,154	10,923	157,606
Total	**54,886,081**	**197,590**	**54,899,674**	**197,639**	**13,593**

Consumo energético directo OMA (litros / GJ)

	Gasolina	*Diesel*	*Gas L.P.*
2010	202,753 / 6,695	190,076 / 7,231	162,525 / 4,267
2011	222,168 / 7,336	150, 428 / 5,722	107,023 / 2,810
2012	240,615 / 7,945	143,527 / 5,460	160,002 / 4,201
2013	173,415 / 5,726	154,891 / 5,892	156,571 / 4,111
2014	164,150 / 5,420	141,974 / 5,401	170,407 / 4,474

Consumo energético indirecto OMA (Kwh / GJ)

	Energía Eléctrica
2010	47,232,314 / 170,364
2011	54,672,471 / 196,821
2012	57,240,860 / 206,067
2013	54,886,081 / 197,589
2014	54,899,674 / 197,639

ALMACÉN DE RESIDUOS

6C. GESTIÓN DE RESIDUOS

[EN22, EN27]

Siguiendo las regulaciones nacionales, en OMA se gestionan los residuos generados como producto de nuestra operación y se clasifican como peligrosos, que son transportados y dispuestos por proveedores autorizados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT); y no peligrosos, que son segregados de acuerdo a los ordenamientos ambientales. En 2014 se logró disminuir, un 40% la generación de residuos peligrosos, si se comparan frente a 2013.

Se considera residuos peligrosos a los 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. En 2014 no se registraron derrames significativos de aceites, combustibles, residuos, químicos u otros materiales en las operaciones efectuadas.

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
2014	12.40	1,968

Toneladas de residuos no peligrosos reciclados

	Aluminio	*Pet*	*Cartón*	*Papel*	*Chatarra*	*Madera*	*Total*
2012	0.79	5.1	14.75	11.41	10.37	0	**42.42**
2013	4.86	9.81	28.06	38.07	18.54	0	**99.34**
2014	3.83	8.15	39.05	23.49	54.15	0.53	**129.2**

Durante 2014, OMA prosiguió su participación dentro del programa Manejo Ambientalmente Adecuado de BPC's en México, realizando el muestreo de los aceites de los transformadores en nuestros aeropuertos, así mismo se realizó la recolección y disposición de tres transformadores en Culiacán y cuatro en Zacatecas.

El programa de Manejo Ambientalmente Adecuado de BPC's lo promueve en conjunto el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Fondo Mundial para el Medio Ambiente (GEF), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Secretaría de Energía (SENER), con el objetivo de minimizar el riesgo de exposición a bifenilos policlorados (BPC´s) de la población mexicana vulnerable y del medio ambiente, además de cumplir con los requerimientos de la Convención de Estocolmo para el manejo y destrucción adecuados de BPC´s.

6D. EMISIONES AL AIRE

Las emisiones al aire no son significativas en las operaciones que realiza OMA, ya que 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 se utilizan sólo cuando ocurren fallas en el suministro de energía, mientras que los incineradores cuentan con equipo de combustión controlada diseñado para no generar contaminación al suelo, agua o atmósfera.

6E. BIODIVERSIDAD

[A09, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15]

Dentro de la política de sustentabilidad de OMA tiene particular relevancia el apartado correspondiente a la biodiversidad, que define y establece el compromiso en este tema y el interés de todos los colaboradores del Grupo en realizar acciones y proyectos para asegurar el cuidado y la conservación de nuestro planeta.
No obstante que el giro empresarial de OMA no se basa en la explotación de recursos naturales y por ello no tenemos un impacto significativo en la biodiversidad, deseamos contribuir en su conservación a través de diversos apoyos y sirviendo de vinculación con la sociedad y las instituciones para fomentar acciones positivas.

Para contar con una estrategia definida y que contemple acciones conjuntas y dirigidas, OMA ha diseñado, con el apoyo de investigadores especialistas, su Plan de Acción de Biodiversidad (PAB) que consta de cuatro líneas estratégicas. Cada una de ellas posee un objetivo, acciones y plan de monitoreo y evaluación orientados a atender a los ecosistemas de las regiones en donde están establecidos los aeropuertos del Grupo.
El diagnóstico, que se inició en el 2013, incluyó el análisis del contexto de las zonas de los 13 aeropuertos, así como su respectiva flora y fauna.

A partir de la información reflejada en los mapas de la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO), ninguno de los aeropuertos se encuentra dentro de las Regiones Terrestres Prioritarias o dentro de áreas en alguna categoría de protección. Incluso no existen áreas protegidas en el área inmediata a la ubicación de cada uno de ellos, sino a una notable distancia de las instalaciones.

Plan de Acción de Biodiversidad (PAB)

La importancia de la conservación de la biodiversidad estriba en que es el resultado de procesos y patrones ecológicos y evolutivos de millones de años. La alteración o la pérdida de estos elementos, en la mayoría de los casos, son daños irreversibles al medio ambiente.
El término biodiversidad engloba tres componentes principales: los ecosistemas, la diversidad de especies y la diversidad genética. En términos operativos del Plan de Acción de Biodiversidad de OMA se utiliza la definición de biodiversidad como la variedad y abundancia relativa de seres vivos en un área determinada y sus interacciones.

A través del PAB se definen el conjunto de acciones que se desarrollan de forma coordinada y sistemática, con base en la identificación y priorización de los valores de la biodiversidad a fin de fomentar posibilidades de mejorarla. Para lograrlo y mantener la dirección de los esfuerzos emprendidos, OMA ha integrado el tema de

la biodiversidad en su Sistema de Gestión con el objetivo de realizar acciones que puedan conducir a proteger o producir especies silvestres nativas para su eventual conservación o mejora de ecosistemas, al mismo tiempo que se crean posibilidades de acercamiento con la sociedad y la colaboración con otros grupos interesados en la conservación.

Las líneas de acción del Plan de Acción de Biodiversidad (PAB) definidas son las siguientes:

- 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.

A lo largo del 2014 se trabajó en fortalecer proyectos que contribuyen de manera específica al cumplimiento de las líneas de acción establecidas en el PAB:

- Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación y Plan de Manejo de Fauna.
- Unidad de Manejo Ambiental (UMA) Aero-Zihuatanejo.

Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación y Plan de Manejo de Fauna

El programa se plantea como objetivo inicial el garantizar la seguridad operacional de los 13 aeropuertos al mitigar el riesgo que representa la fauna silvestre para las operaciones aéreas. Por sus implicaciones, también es un proceso de relevancia en el manejo de la biodiversidad.

Para cumplir con su propósito, el programa consiste en el diagnóstico, evaluación y mitigación del riesgo a través de los siguientes procesos:

Diagnóstico de riesgo por fauna en el aeropuerto:

Este estudio ambiental identifica las condiciones generales de los aeropuertos, la flora y fauna presente y su dinámica ecológica, con la intención 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 implican para las operaciones aéreas. Igualmente, establece estrategias particulares de manejo y control, así como procedimientos y adecuaciones a la infraestructura aeroportuaria de cada instalación.

Implementación del plan de manejo y control de fauna:

Este proceso continuo de identificación y monitoreo de los grupos ecológicos determina, en función del nivel de riesgo que representen para las operaciones y del marco de protección ambiental de cada especie, la aplicación de diversos métodos de manejo y control para la fauna, al mismo tiempo que vigila el cumplimiento adecuado de las normativas ambientales y específicas de la industria aérea.

En la actualidad se cuenta con un listado de la fauna presente en los aeropuertos del Grupo, identificando la categoría de riesgo de cada especie según 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".

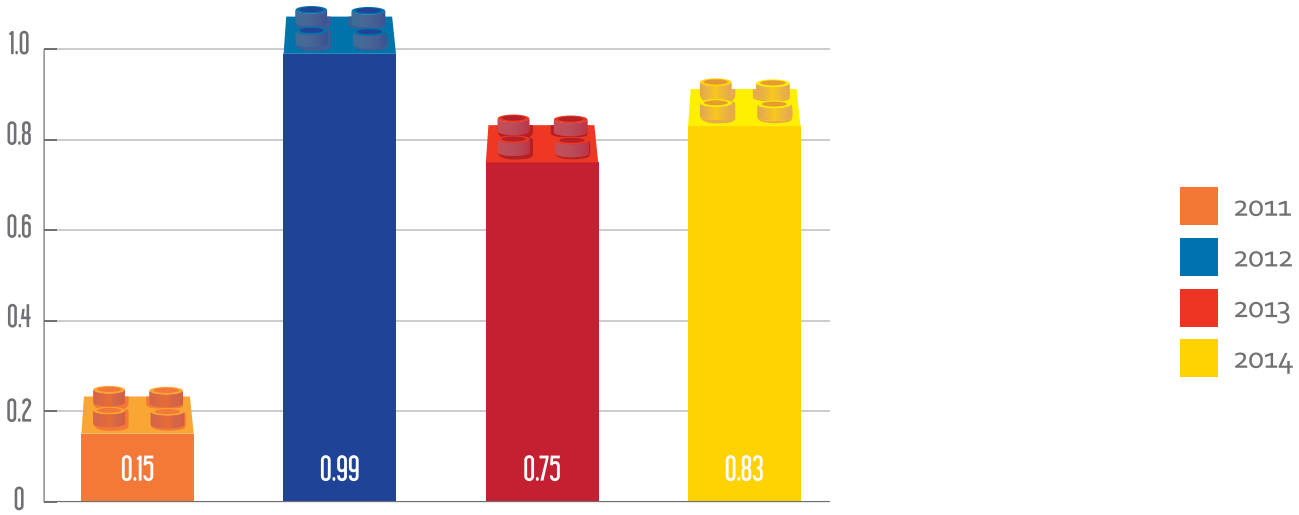
Riesgo / Especie	*Anfibios*		*Aves*			*Arácnidos*	*Mamíferos*		*Reptiles*		*Plantas*	
	E	*NE*	*E*	*NE*	*N/A*	*N/A*	*E*	*NE*	*E*	*NE*	*E*	*NE*
Amenazada	0	0	7	19	0	2	3	7	5	15	0	1
Peligro de extinción	0	0	8	2	0	0	0	2	0	0	1	0
Sujetas a protección especial	1	5	14	30	2	0	1	2	8	14	0	1

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

Como parte del Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación, de manera continua se lleva a cabo 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.

Durante 2014 se registraron 28 eventos de impacto de fauna con aeronaves, sin que alguno de ellos derivara en eventos que comprometieran la seguridad de las operaciones aéreas.

Número de impactos de aves por cada 10,000



El indicador fue calculado tomando en cuenta como base 337,194 operaciones anuales de OMA durante 2014.

Unidad de Manejo Ambiental (UMA) Aero-Zihuatanejo

En la zona del aeropuerto de Zihuatanejo se localiza un humedal de importancia ecológica por la presencia de la especie Mangle Botoncillo (Conocarpus erectus), el cual se encuentra en categoría de Amenazada de acuerdo a la NOM-059-SEMARNAT-2010. Debido a ese antecedente, dentro de los terrenos del aeropuerto se estableció una Unidad de Conservación, Manejo y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre (UMA) en la modalidad de vivero, registrada ante la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales con la clave de registro: SEMARNAT-UMA-VIV-003-GRO; donde se ha reproducido de forma exitosa esta especie.

Las instalaciones de la UMA, desplegadas en 800 m2 dentro del predio del aeropuerto, proporcionan condiciones para producir plántulas del mangle botoncillo mediante diferentes técnicas de propagación como lo son semilla, plántulas y esquejes, destinados a la reforestación, protección y conservación de esta especie en los terrenos del aeropuerto de Zihuatanejo. En 2014 la producción de mangle fue de 19 mil 870 ejemplares, lo que ha servido para reforestar cerca de 100,000 m2 del humedal dentro del aeropuerto.

El conjunto de los proyectos que define el Plan de Acción de Biodiversidad son pasos significativos que al arrancar hoy en día trazarán un futuro que cosechará la atención e inversión que desde hoy en día se le está dando a nuestro entorno y otorgará una mayor conciencia medioambiental a todos nuestros colaboradores, proveedores y usuarios.

La operación e interacción de esos esfuerzos serán factores que a corto, mediano y largo plazo reflejarán resultados acordes al esfuerzo y compromiso de todo el equipo de trabajo de OMA.

6F. CAMBIO CLIMÁTICO

[EN7,EN16,EN18]

Los efectos derivados del cambio climático son parte de una realidad que afecta directa o indirectamente la economía de los países. Por extensión, las alteraciones y los cambios significativos y duraderos de los patrones locales o globales del clima, originados por la naturaleza o por influencia de la actividad humana, se traduce en afectaciones en la operación de OMA.

En años recientes, algunos desastres naturales han afectado de manera significativa la infraestructura de algunos de los aeropuertos del Grupo, lo que llegó a repercutir tanto en las operaciones, así como las llegadas y salidas de vuelos.
De manera periódica, las regiones norte y centro del país están expuestas a lluvias torrenciales y huracanes (de manera particular durante los meses de julio a septiembre) y, dependiendo de la región, por sismos y actividad volcánica. Adicionalmente, los aeropuertos internacionales de Mazatlán, Culiacán y Acapulco son susceptibles a inundaciones esporádicas como resultado de las lluvias torrenciales.

Para minimizar el impacto que puedan tener en las operaciones de OMA a causa de las situaciones ocasionadas por el cambio climático, han sido definidos los siguientes planes de mitigación: mantenimiento de sistemas pluviales; simulacros en aeropuertos y corporativo; plan de emergencia en aeropuertos; plan de protección civil en cada estado; seguro de riesgos y seguro de responsabilidad civil ante terceros.

Ya que el cambio climático se debe a las emisiones al aire, para contribuir a disminuirlas se ofrece a nuestros colaboradores, en todos los centros de trabajo, transportación de personal. Se cuenta con diferentes rutas y se busca lograr como beneficio colateral el desincentivar el uso del automóvil particular a la par de propiciar la cultura de lograr reducciones significativas de emisiones en todos los niveles de la organización.

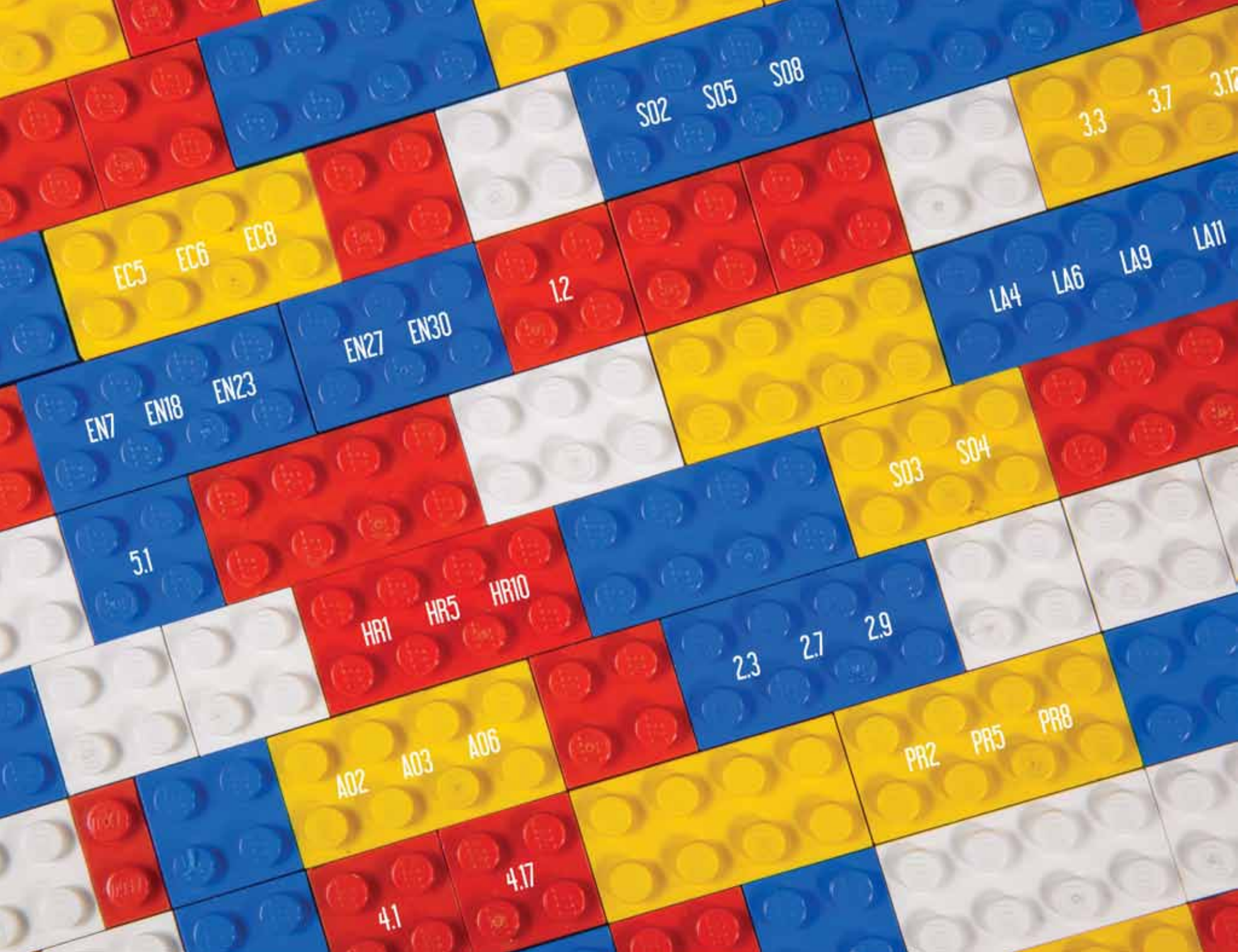
Con el objetivo de reducir los viajes de trabajo entre los aeropuertos y el corporativo, se implementó en el 2014 el sistema de videoconferencias. Además de ahorrar el tiempo de traslados, se reducen de manera indirecta las emisiones de gases de efecto invernadero.

OMA utiliza la metodología alineada al *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC), como lo propone el Programa GEI México. Este Programa, que es coordinado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES), ayuda a medir y controlar las emisiones de bióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero generados de nuestras operaciones.

En 2014, evitamos la emisión de 173 toneladas de CO_2, con los paneles solares en Zacatecas al generar 347 mil Kwh y con el uso de luminarias de alta eficiencia, avanzando así en el compromiso de OMA por mitigar el impacto climático.

Emisiones de CO_2 (Ton CO_2 eq)					
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Indirectas	23,361	27,347	29,565	27,438	27,444
Directas	1,099	1,061	1,211	1,075	1,023

Se actualizaron factores de emisión de acuerdo al Programa GEI México.


S02 S05 S08
3.3 3.7
EC5 EC6 EC8
1.2
LA4 LA6 LA9 LA11
EN27 EN30
EN7 EN18 EN23
S03 S04
5.1
HR1 HR5 HR10
2.3 2.7 2.9
A02 A03 A06
PR2 PR5 PR8
4.17
4.1

7. ÍNDICE

Global Reporting Initiative

Índice de indicadores GRI 3.1
[3.12]

Indicador	Página(s)	Estrategia y análisis
1.1	7	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.
1.2	79	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

		Perfil de la organización
2.1	7, 17, 19	Nombre de la organización.
2.2	19, 29, 35	Principales marcas, productos y/o servicios. La organización deberá indicar el grado en el cual utiliza outsourcing para proveer sus productos y servicios.
2.3	59, 22	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).
2.4	17, 29	Localización de la sede principal de la organización.
2.5	29	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.
2.6	17, 19	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

2.7	15, 29, 35, 39, 111	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece, los tipos de clientes/beneficiarios, tamaño de aeropuertos, conexión mínima entre vuelos en el aeropuerto, número de operaciones, número de aerolineas que se encuentran establecidas en el periodo reportado, número de destinos establecidos en el periodo reportado).
2.8	111	Dimensiones de la organización informante.
2.9	17, 19, 29	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.
2.10	108, 111	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Parámetros de la memoria

3.1	15	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).
3.2	15	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).
3.3	15	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).
3.4		Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.
3.5		Proceso de definición del contenido de la memoria.
3.6	15	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).
3.7	15	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.
3.8	29, 39	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.

3.9	15, 93, 124	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.
3.10	15	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).
3.11	15, 76	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.
3.12	232	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.
3.13	15	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.

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

4.1	45	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.
4.2	45	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).

4.3	45	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.
4.4	45	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
4.5	45	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).
4.6	83	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
4.7	45	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.
4.8	25, 83	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.
4.9	45, 79	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.
4.10	45	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.
4.11	79, 93	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

4.12	93, 124	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
4.13	134	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.
4.14	130	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.
4.15	130	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.
4.16	130	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.
4.17	130	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.

Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

5.1	111, 119, 195	La sección que aborda los indicadores de desempeño en sostenibilidad se organiza en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental y social.

Indicadores de desempeño económico

EC1	111	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.

EC2	79	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
EC3	145	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
EC4	111	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
EC5	145	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC6	111	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC7	139	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC8	29	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.

Indicadores de desempeño social

LA1	139	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
LA2	139	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA3	145	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
LA4	139	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

LA6	159	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.
LA7	159	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.
LA8	159, 170	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 .
LA9	159	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
LA10	148	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA11	148	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.
LA12	148	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
LA13	45	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
LA14	145	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

Indicadores de desempeño medioambiental

EN1	239	Materiales utilizados, por peso o volúmen.
		OMA es un proveedor de servicio y no una empresa de manufactura. Los consumibles usados se pueden ver en el indicador AO6.
EN3	205	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN4	205	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
EN5	205	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
EN6	205	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.
EN7	227	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
EN8	201	Captación total de agua por fuentes.
EN9	239	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
		No se registraron afectaciones durante 2014.
EN10	201	Porcentaje y volúmen total de agua reciclada y reutilizada.
EN11	217, 239	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.
		Ninguno de los aeropuertos de OMA se encuentra dentro de áreas naturales protegidas.

EN12	217	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.
EN13	217	Hábitats protegidos o restaurados.
EN14	217	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.
EN15	217	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.
EN16	227	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
EN18	227	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.
EN22	211	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
EN23	240	Número total y volúmen de los derrames accidentales más significativos.
		No hubo derrames significativos en 2014.
EN27	211	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
EN28	111	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
EN30	195	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Indicadores de desempeño en derechos humanos

HR1	39	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.
HR2	89	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
HR3	89	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.
HR4	83	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
HR5	139	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
HR6	139	Actividades de la compañía identificadas por representar riesgos significativos de incidentes de trabajo infantil, y las medidas tomadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.
HR7	139	Actividades de la compañía identificadas por representar riesgos significativos para incidentes de trabajo obligatorio o forzado, y las medidas tomadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajos obligatorios o forzados.
HR8	89	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.

HR9	83	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.
HR10	89	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o el impacto de las evaluaciones.

Indicadores de desempeño de sociedad

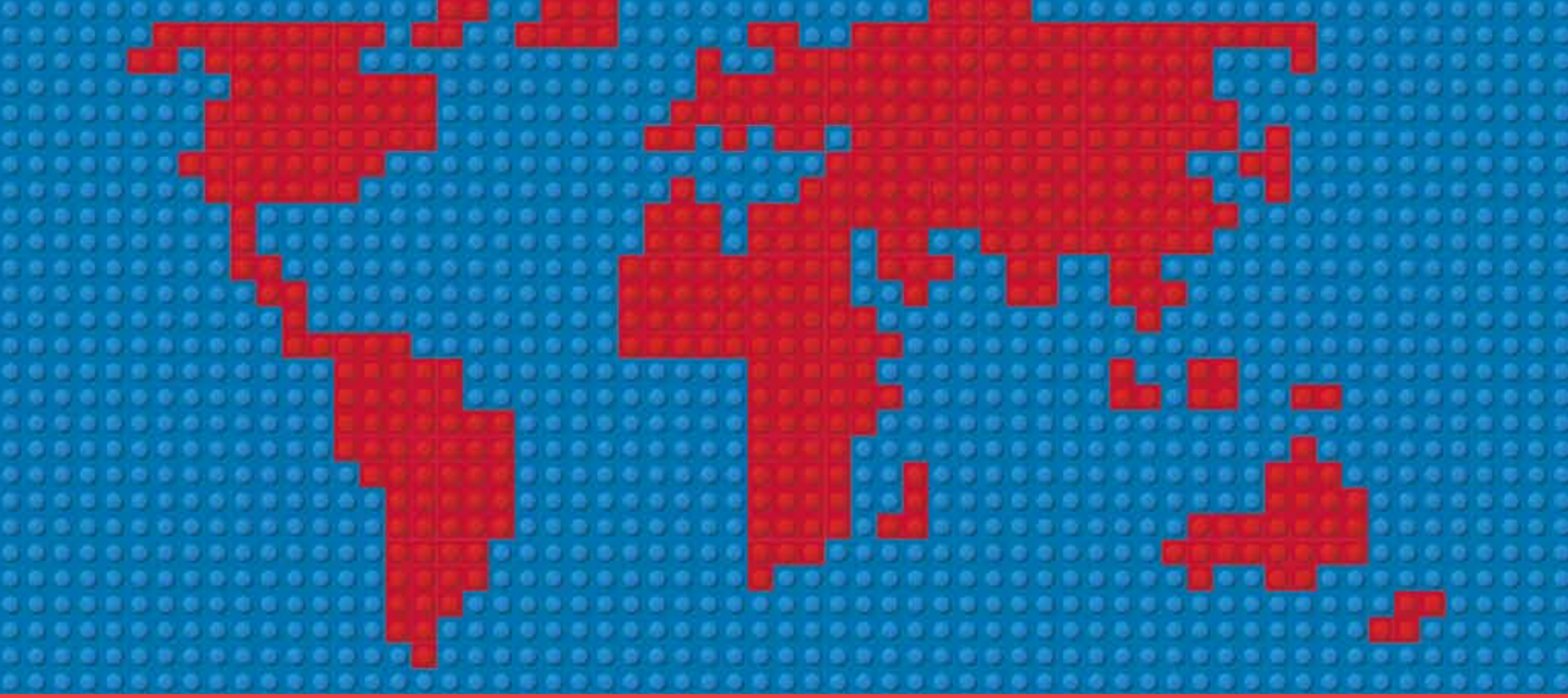
SO2	79	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
SO3	83	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
SO4	83	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
SO5	132, 187	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".
SO8	111	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos

PR1	159	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.
PR2	111	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.
PR4	111	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.
PR5	187	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
PR7	111	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.
PR8	187	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
PR9	111	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.

Indicadores sectoriales

AO1	111	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.
AO2	111	Total de operaciones anuales (24 hrs.), dividido en vuelos comerciales, de carga, aviación general y aeronaves de gobierno.
AO3	41	Cantidad total de tonelaje de carga.
AO6	244	Número de operaciones que utilizaron líquidos anticongelantes, por tratamiento y por m^3 y/o toneladas.
		En OMA no utilizamos líquidos anticongelantes en ninguna de nuestras operaciones.
AO8	39	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.
AO9	217	Número total anual de vida silvestre afectada por cada 10,000 movimientos de aeronaves.



Nuestros Reconocimientos:

LUGAR DE TRABAJO CERTIFICADO GREAT PLACE TO WORK® ENE 14 - DIC 14

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE ISO9001

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE OHSAS 18001

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE ISO14001

Empresa Sustentable

CALIDAD Ambiental

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE®

Cotizamos en:

COTIZA EN BOLSA MEXICANA DE VALORES OMA

OMAB NASDAQ LISTED

Socios Estratégicos:

ICA

AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT

oma.aero